



**Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde  
Öğrenci Memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi  
Hayrabolu Meslek Yüksekokulu Uygulaması**

**Student Satisfaction Within The Framework  
Of Total Quality Management: An Application  
Of Namık Kemal University Hayrabolu Vocational School**

Betül AKAN<sup>1</sup>

**Öz**

*Ülkelerin gelişebilmesi ve kalkınabilmesi için nitelikli işgücünün yetiştirilmesi gerekmektedir. Nitelikli işgücünün yetiştirilebilmesi ise eğitim ve öğretimin kalitesi, öğretim üyelerinin özellikle kendi alanları ile ilgili bilgi donanımına sahip olması ve fiziki koşulların sağlanması sonucunda gerçekleşebilmektedir. Öğrencilerin bu koşullardan memnun olup olmadıklarının ölçülmesi de toplam kalitenin artmasına katkı sağlamaktadır. Bu çalışmanın amacı, Namık Kemal Üniversitesine bağlı Hayrabolu Meslek Yüksekokulunda sosyal bilimler ile ilgili bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Öğrencilerin memnuniyetlerini belirlemek için akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim, fiziksel koşullar gibi başlıklar altında yer alan ifadeler anket tekniği kullanılarak öğrencilere yöneltilmiştir. Verilerin analizinde Kolmogorov-Smirnov testleri ile Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis H testleri kullanılmıştır. Öğrenim görülen bölümler arasında memnuniyet düzeylerinde farklılıklar olduğu görülmüş ve araştırmanın sonucunda öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu konularla ilgili öneriler sunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** *Yükseköğretim, Yüksekokul, Öğrenci Memnuniyeti, Kalite, Toplam Kalite Yönetimi.*

---

<sup>1</sup> Öğretim Görevlisi, Namık Kemal Üniversitesi, bbalkan@nku.edu.tr

### **Abstract**

*It is essential that countries train qualified labour in order that they could develop and grow. Training qualified labour depends on the quality of education, the extent to which the instructors are knowledgeable and qualified especially in their fields, and the appropriateness of the physical conditions. Assessing whether the students are satisfied with the conditions under which they are being trained and educated contributes to the increase of total quality. The aim of this study is to determine the level of satisfaction of the students who are studying at the social departments of Hayrabolu Vocational High School at Namık Kemal University. In determining the level of satisfaction of the students, a questionnaire was administered that is made up of items under the titles of academic staff and counseling, education, and physical conditions. For the statistical analysis of data, Kolmogorov-Smirnov, Mann Whitney-U, and Kruskal Wallis H tests were used. It was found out that the level of satisfaction varied across different departments, and suggestions were offered as to the areas where the level of satisfaction was low as a conclusion of the study.*

**Keywords:** Higher Education, Vocational School, Student Satisfaction, Quality, Total Quality Management.

## **1.GİRİŞ**

Meslek yüksekokullarının kuruluş amaçlarını gerçekleştirebilmesinde diğer eğitim kurumlarında olduğu gibi kaliteye olan inanç önemli bir unsurdur. Özellikle bütün ülkelerin eğitim alanında birbirlerine kapılarını aralaması, eğitimin belirli standartlara sahip olma zorunluluğunu getirmiştir. Eğitim alanının hizmet sektörü içerisinde yer alması, kalite konusunda standartları daha da genişletmiş ve kalite anlayışını bir yönetim anlayışı olarak görme gerekliliğini doğurmuştur (İçli ve Vural, 2010: 337).

Kalite konusunda çeşitli kişi ve kuruluşların yapmış oldukları pek çok tanım mevcuttur. Deming'e göre kalite, müşterilerin çok yönlü ihtiyaçlarını tatmin etme kapasitesi olarak tanımlanırken, Juran'a göre ise kullanıma uygunluk şeklinde ifade edilmektedir (Hoyer ve Hoyer, 2001: 56-57). Deming'e göre kusurların bir maliyeti vardır ve düşük kalite yüksek maliyetlere yol açmaktadır (Deming, 1981:15). Bu bağlamda kurumlarda maddi ve manevi kayıpların yaşanmaması adına toplam kalitenin etkin bir şekilde yönetilmesi büyük önem taşımaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi unsurları ne kadar iyi anlaşılırsa uygulama süreci de o kadar etkin olmaktadır. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarını sadece akademik açıdan değil her anlamda (araştırma görevlileri, destekleyici personel, kütüphane görevlileri, bilgi işlem, idare) değerlendirmek gerekmektedir. Böylece Toplam Kalite Yönetimi anlayışı çerçevesinde eksik olan noktalar belirlenecek ve iyileştirmeye dair yapılacak olan çalışmalar daha başarılı olacaktır. Yükseköğretim sürecinde girdilerin kalitesi çıktılarının kalitesini direkt etkilemektedir. Yükseköğretim sürecinin girdileri; akademik/idari personel, öğretim materyalleri, akademik prosedürler, yönetim prosedürleri, nitelikler, akademik bilgi, eğitim ve ekipman olarak sıralanmaktadır. Çıktıları ise; diploma, eğitim, akademik bilgi, enformasyon ve nitelikler şeklinde ifade edilmektedir (Edwards, 1991: 19).

Eğitimin niteliğini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bunlar nitelikli öğretmen, etkili yönetim ve denetim, etkili rehberlik ve danışmanlık, geliştirilmiş yöntem, uygun eğitim ortamıdır (Baykara, 1999: 35). Girdilerin kaliteli olması çıktıların da kaliteli olmasını sağlamaktadır. Bu nedenle, kalite ve verimliliğin artırılması için çalışan memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Böylece yükseköğretim sürecinde çalışan memnuniyetinin sağlanması hem personelin hem de öğrencilerin memnuniyet düzeylerini olumlu bir şekilde etkileyecektir.

Toplam Kalite Yönetiminin ana öğelerinden bir tanesi sürekli iyileştirme kavramıdır (Montano ve Utter, 1999: 53). Yükseköğretim kurumlarında sürekli iyileştirme sağlanabilmesi için neyi başarmak istiyoruz, ne kadar iyi yapıyoruz ve nasıl daha iyisini yapabiliriz gibi sorulara cevap verilerek kaliteyi arttırmak veya olası kaliteyi güvence altına almak mümkün olabilecektir (Hodgkinson ve Kelly, 2007: 79).

Öğrenci değerlendirmeleri kaliteli eğitim verilip verilmediğini değerlendirmede tek bilgi kaynağı olmamakla birlikte yararlı bilgiler sağlamaktadır. Bu değerlendirmeler öğretimin kalitesini gösteren diğer pek çok göstergeden daha güvenilirlerdir. Çünkü öğrenciler bu süreçten doğrudan yararlanmaktadır. Bu nedenle hizmetlerden yararlananların görüşlerine dayalı olarak etkililik ve verimliliği ispat etmeye yönelik üniversiteler için bu tür değerlendirmeler önemli bir veri kaynağıdır (Ekinci ve Burgaz, 2007: 122).

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek ve daha iyi değerlendirmek adına yapılmış birçok çalışma literatürde mevcuttur. Gülcan vd. (2002), Şahin (2009), İçli ve Vural (2010), Sökmen (2011), Kantoğlu vd. (2013), Karahan (2013), yapmış oldukları çalışmalarda öğrenci memnuniyeti ile ilgili durumları çeşitli boyutlar açısından ele alıp incelemişlerdir. Bu çalışmaların ortak yönleri bir yükseköğretim kurumunda yer alan tüm öğrencilere uygulanmış olması, genel anlamıyla akademik, fiziksel, eğitim ve öğretim koşullarının ortaya koyulması ve bu doğrultuda öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmesidir.

Bu çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran en önemli özellik, Namık Kemal Üniversitesi bünyesinde yer alan Hayrabolu Meslek Yüksekokulu'nda yalnızca sosyal bilimler ile ilgili bölümlerde öğrenim gören öğrencilere uygulanmış olması ve Toplam Kalite Yönetimi anlayışı çerçevesinde bölüm odaklı çözümler getirmeye yönelik olmasıdır. Toplam Kalite Yönetimi anlayışında, çözümlerin daha spesifik olması toplamda meydana gelebilecek aksaklıkları önlemeyi sağlamaktadır. Bu anlayıştan yola çıkılarak yapılan çalışmada, bölüm odaklı çözümler sunulmasının genel olarak sunulan çözümlerden daha net sonuçlar getireceği ve Toplam Kalite Yönetimi sürecine olumlu yönde yansıtacağı düşünülmektedir.

## 2.YÖNTEM

### 2.1. Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu MYO Öğrencilerinin Memnuniyet Araştırması

2006 yılında bağlı olduğu Trakya Üniversitesi'nden ayrılan Namık Kemal Üniversitesi; 8 Fakülte, 3 Enstitü, 3 Yüksekokul, 11 Meslek Yüksekokulu ve toplamda 22.767 öğrencisi ile eğitim faaliyetlerine devam etmektedir (<http://bilgipaketi.nku.edu.tr>, 10.01.2014). Hayrabolu Meslek

Yüksekokulu Bankacılık ve Sigortacılık bölümü birinci ve ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin sayısı 81, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü birinci ve ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin sayısı 93, Bilgi Yönetimi bölümü birinci ve ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin sayısı ise 75 kişidir. Toplamda 249 öğrenci eğitim ve öğretimine devam etmektedir (<http://hayrabolumyo.nku.edu.tr>, 10.01.2014). Namık Kemal Üniversitesi Toplam Kalite Yönetimi anlayışını benimsemiş bir üniversite olması sebebiyle bu konularla ilgili olarak yapılan bilimsel araştırma ve çalışmalara ayrıca önem vermektedir.

### **2.1.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı**

Çalışma, Namık Kemal Üniversitesi bünyesinde yer alan Hayrabolu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim ile fiziksel koşullara yönelik memnuniyet düzeylerinin, öğrenim görülen bölümlere göre farklılık olup olmadığını bulmayı hedeflemektedir. Yapılan araştırma öğrenci görüşlerini anket yoluyla elde etmeyi amaçlamaktadır.

### **2.1.2. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Çalışma, 2012-2013 eğitim ve öğretim yılında Namık Kemal Üniversitesi bünyesinde bulunan Hayrabolu Meslek Yüksekokulunun Bankacılık ve Sigortacılık, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Bilgi Yönetimi bölümlerinde öğrenim gören birinci ve ikinci sınıf öğrencileri ile sınırlıdır. Elde edilen verilerin üniversitenin sadece bir meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrencileriyle yapılmış olması çalışmanın en önemli kısıtlarından biridir. Ayrıca, yalnızca öğrenci memnuniyetlerinin değerlendirilmeye alınıp, yönetici, personel ve öğrenci velilerinin görüşlerinin alınmaması araştırmanın diğer bir kısıtını oluşturmaktadır.

### **2.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini, Tekirdağ ilinde yer alan Namık Kemal Üniversitesi bünyesindeki Hayrabolu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden yalnızca sosyal bilimler ile ilgili bölümlerde öğrenim gören, Bankacılık ve Sigortacılık, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Bilgi Yönetimi birinci ve ikinci sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminde olasılığa dayalı tekniklerden gruplara göre örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Altunışık vd., 2012: 139-141). Birinci sınıf öğrencilerinin de seçilmiş olmasının nedeni yükseköğretim sürecinde ikinci dönemde olmaları ve değerlendirebilme yapabilecek farkındalıklarının oluşmuş olmasıdır. Sosyal bilimler ile ilgili bölümlerde okuyan toplam 249 öğrenciden 220 öğrenci ile görüşülmüş ancak analize çeşitli sebeplerden dolayı 12 anket dahil edilmemiştir.

### **2.1.4. Verilerin Toplanması ve Çözümlemesi**

Çalışmada veri toplama aracı olarak yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Anketin belirlenmesinde öncelikle ilgili literatür taranmış ve önceki araştırmalarda kullanılan anketler incelenmiştir (Gülcan vd., 2002; Ekinci ve Burgaz, 2007; Şahin, 2009; İçli ve Vural, 2010; Sökmen, 2011; Karahan, 2013; Kantoğlu vd., 2013). Sonuç olarak İçli ve Vural (2010) tarafından kullanılan anketin kullanılmasına karar verilmiştir.

Ankette öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin 4 soru yer almaktadır. Bunlar yaş, cinsiyet, öğrenim gördükleri bölümler ve kaçınıcı sınıfta olduklarına dair sorulardır. Ankette yer alan diğer bölümler ise spesifik olarak bölümlerin kendi içinde gelişimine katkıda bulunacağı düşünülen “Akademik Personel ve Danışmanlık”, “Eğitim ve Öğretim”, Fiziksel Koşullar” başlıkları altında gruplandırılan 47

likert ölçekli ifadeden oluşmaktadır. Sorulara verilen cevaplarda “Kesinlikle Katılıyorum” seçeneği için 5 puan, “Katılıyorum” seçeneği için 4 puan, “Biraz Katılıyorum” seçeneği için 3 puan, “Katılmıyorum” seçeneği için 2 puan, “Kesinlikle Katılmıyorum” seçeneği için 1 puan verilmiştir.

Çalışmada, Likert ölçekli soruların güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmış, Akademik Personel ve Danışmanlık grubu için güvenilirlik %83, Eğitim ve Öğretim grubu için %80, Fiziksel Koşullar grubu için %86 olup, 47 madde üzerinde yapılan Cronbach Alpha güvenilirlik hesabı sonucu %91 olarak bulunmuştur. Analiz sonucu anketin yüksek derecede güvenilir olduğu saptanmıştır.

Verilerin çözümlenmesinde tanımlayıcı istatistiklerden olan frekans, ortalama ve standart sapmalardan yararlanılmıştır. Öğrenci memnuniyet düzeylerine verilen cevapların normal dağılıp dağılmadıkları ve varyansların homojenliği incelenmiştir. Yapılan analizlerde normal dağılım ve varyansların homojenliği hipotezleri reddedilmiştir ( $p<0,05$ ). Analizler parametrik olmayan testler ile SPSS 20.0 paket programı ile yapılmıştır.

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlanması

Anket sonuçlarına göre öğrencilerin çoğunun (%74) 17-20 yaş grubunda olduğu görülmüştür. Geri kalan %26'sının 21 yaş ve üstü öğrenciler olduğu belirlenmiştir. Anketi cevaplayan öğrencilerin %62'si kadın, %38'si erkektir (129 kadın, 79 erkek).

Anketi cevaplayan öğrencilerin %32,7'si (68 öğrenci) Bankacılık ve Sigortacılık, %38'i (79 öğrenci) Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, %29,3'ü (61 öğrenci) Bilgi Yönetimi programında yer aldığı saptanmıştır. Ayrıca öğrencilerin %52,4'ü (109 öğrenci) birinci sınıf, geri kalan %47'si de ikinci sınıfa devam etmektedir.

#### 3.1.1. Anket Sorularının İlgili Konularına Göre Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri

Sosyal Bilimler ile ilgili bölümlerde okuyan Hayrabolu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin “Akademik Personel ve Danışmanlık Hizmetleri”, “Eğitim ve Öğretim”, “Fiziksel Koşullar” konuları memnuniyet düzeyleri açısından en yüksek ve en düşük olan ifadeler olarak incelenmiştir.

“Akademik Personel ve Danışmanlık Hizmetleri” grubunda yer alan 15 ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde; “Ders kayıtlarım sırasında danışmanın gerekli yardımı yapmaktadır (B11)” ifadesine ilişkin memnuniyet düzeyinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu ( $\bar{x}=4,24$ ) görülmektedir. İkinci en yüksek ortalama “Öğretim elemanları kendi konu alanlarında en yeterli bilgiye sahiptir, konusuna hâkimdir (B4)” ifadesine ilişkin ( $\bar{x}=4,20$ )'dir. Üçüncü en yüksek ortalama ise “Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır (B3)” ifadesine ilişkin ( $\bar{x}=4,11$ )'dir. Öğretim elemanları ile ilgili diğer ifadeler bakıldığında da ortalamaların yüksek olduğu görülmektedir. En düşük memnuniyet ortalaması ( $\bar{x}=2,64$ ) “Öğretim elemanlarımızca iş dünyasını tanımamız için sektörden konuşmacılar

getirilmekte, teknik geziler düzenlenmekte ve bizi ilgilendiren konularda (kariyer günleri, çeşitli toplantılar, iş ilanları gibi) bilgi verilmektedir (B14)” ifadesine ilişkindir.

“Eğitim ve Öğretim” grubunda yer alan 14 ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde; “Derslerle ilgili kitap, ders notu gibi materyaller mevcuttur (C3)” ifadesine ilişkin memnuniyet düzeyinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu ( $\bar{x}=4,14$ ) görülmektedir. İkinci en yüksek ortalama “Sınavlar güvenli bir şekilde yapılmakta kopya olaylarına imkan verilmemektedir (C14)” ifadesine ilişkin ( $\bar{x}=3,90$ )’dir. Üçüncü en yüksek ortalama ise “Derslerde verilen ödevler gelişimimize yardımcı olmakta ve derste başarıma katkı sağlanmaktadır (C13)” ifadesine ilişkin ( $\bar{x}=3,87$ )’dir. En düşük memnuniyet ortalaması ( $\bar{x}=2,75$ ) “Verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir (C6)” ifadesine ilişkindir. Yeterli sayıda ve çeşitlilikte seçmeli ders bulunması ve ilgili teorik dersleri destekleyecek yeterince uygulama laboratuvarının ve araç gereçlerinin bulunması ifadesine ilişkin ortalamalarının da düşük olduğu görülmektedir.

“Fiziksel Koşullar” grubunda yer alan 18 ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde; “Kantinin fiziksel şartları (büyüklük, temizlik, aydınlatma ve ısıtma) uygundur (D11)” ifadesine ilişkin memnuniyet düzeyinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu ( $\bar{x}=4,30$ ) görülmektedir. İkinci en yüksek ortalama “Kantinde sunulan ürünlerin tadı görünümü ve temizliği iyidir (D12)” ifadesine ilişkin ( $\bar{x}=4,10$ )’dir. En düşük memnuniyet ortalaması ( $\bar{x}=1,59$ ) ise “Yüksekokulumuzda doktor, hemşire vb. sağlık personeli bulunmakta sağlık hizmetleri verilmektedir (D17)” ifadesine ilişkindir.

### 3.1.2. Memnuniyet Düzeylerine Göre Öğrenim Görülen Bölümler Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular

Çalışmada, öğrenci memnuniyet düzeylerinin bölümlere göre farklılık gösterip göstermediklerini belirlemek üzere non-parametrik testlerden üç veya daha fazla grup için kullanılan Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır. Farklılığın hangi bölümler arasında olduğunu belirlemek için ise aralıksız ölçülen iki bağımsız grup arasındaki farklılıkların tespiti için kullanılan Mann-Whitney U testi yapılmıştır (Kalaycı, 2010: 99).

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerine verdikleri cevapların öğrenim gördükleri bölümlere göre farklılık gösterip göstermediği Kruskal-Wallis H farklılık testi ile araştırılarak Tablo 1’de yer alan sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 1. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Olarak Öğrenim Gördükleri Bölümlere Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Değişken	Değişken İfadesi	Sıra Ortalaması			$\bar{x}$ ( $\bar{X}$ )	sd	p
		Banka	Büro	Bilgi			
B3	Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır.	112,45	91,23	112,82	4,11	2	0,025

B4	Öğretim elemanları kendi konu alanlarında yeterli bilgiye sahiptir, konusuna hâkimdir.	108,93	85,41	124,29	4,20	2	0,000
B8	Öğretim elemanlarının öğrencilere yaklaşımı ve öğrencilerle iletişimi iyidir.	117,97	86,49	112,80	3,88	2	0,001
B9	Öğretim elemanlarına ders dışındaki saatlerde rahatça ulaşmak mümkündür.	120,10	86,96	109,83	3,45	2	0,002
B14	Öğretim elemanlarımızca iş dünyasını tanımamız için sektörden konuşmacılar getirilmektedir...	148,82	78,59	88,66	2,64	2	0,000
B15	Öğretim elemanları sınıfta görüş ve düşüncelerimizi söylememiz için bize olanak tanımaktadır.	115,01	90,66	110,70	4,08	2	0,017
C2	Derslerde daha iyi eğitim için gerekli olan teknolojik olanaklardan yararlanılmaktadır.	73,22	102,37	142,12	3,64	2	0,000
C4	Yüksekokulda okuduğumuz program dersleri teorik olarak yeterlidir.	115,00	88,82	113,10	3,29	2	0,009
C5	Okuduğumuz program dersleri ile ilgili teorik dersleri destekleyecek... araç ve gereç bulunmaktadır.	100,98	85,32	133,27	2,98	2	0,000
C7	Ders programları güncellenmekte ve günümüz şartlarına uygun hale getirilmektedir.	119,18	97,13	97,68	3,65	2	0,029
C8	Dönem başında dersler hakkında açıklama yapılmakta, ... ve dersler bu plana göre işlenmektedir.	109,27	91,35	116,20	3,86	2	0,021
C9	İlgi alanlarımıza uygun ve ihtiyaçlarımızı karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır.	125,52	98,30	89,09	2,87	2	0,001
C10	Sınav soruları başarımızı ölçecek niteliktedir.	122,43	96,49	94,89	3,72	2	0,006
C11	Her sınavdan sonra sınav soruları ile ilgili değerlendirmeler yapılmaktadır.	127,61	87,68	100,52	3,06	2	0,000

<b>C14</b>	Sınavlar güvenli bir şekilde yapılmakta, kopya olaylarına imkan verilmemektedir.	118,82	92,92	103,53	3,90	2	0,023
<b>D1</b>	Derslikler yeterince büyüktür.	111,31	90,46	115,09	3,50	2	0,014
<b>D3</b>	Dersliklerin aydınlatılması yeterlidir.	116,18	87,20	113,89	3,63	2	0,001
<b>D4</b>	Derslikler temizdir.	115,91	81,44	121,65	2,85	2	0,000
<b>D5</b>	Ders dışındaki zamanlarımızı değerlendirmek için (dinlenmek ...vb.) uygun yerler mevcuttur.	117,68	86,09	113,66	2,81	2	0,002
<b>D6</b>	Tuvalet ve lavabolar temizdir.	107,15	91,82	117,97	2,84	2	0,029
<b>D11</b>	Kantinin fiziksel şartları (büyüklük, temizlik, aydınlatma ve ısıtma) uygundur.	114,93	92,77	108,06	4,30	2	0,039
<b>D12</b>	Kantinde sunulan ürünlerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	112,19	89,61	115,21	4,10	2	0,008
<b>D13</b>	Kütüphanede yeterince kaynak bulunmaktadır.	118,81	87,61	110,43	3,00	2	0,003
<b>D14</b>	Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda ulaşmak mümkündür.	117,07	93,03	105,34	3,37	2	0,039
<b>D15</b>	Fotokopi ve kırtasiye ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet verilmektedir.	121,46	102,34	88,39	1,95	2	0,004

H<sub>1</sub>: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile öğrenim gördükleri bölümler arasında farklılık vardır.

Tablo 1'de görüldüğü üzere,  $p < 0,05$  olduğu için H<sub>1</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Memnuniyet düzeylerine göre "Öğrenim Görülen Bölümler" arasında farklılıklar görülmektedir. Bankacılık ve Sigortacılık bölümünde öğrenim gören öğrencilerin Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ile Bilgi



Yönetimi bölümlerinde öğrenim gören öğrencilere göre görüşlere olumlu katılımları daha fazladır. Bilgi Yönetimi Bölümü ise Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümüne göre görüşlere olumlu katılımı daha çoktur. Analiz sonuçlarında farklı bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin görüş farklılıklarının olması dikkat çekmektedir.

Mann-Whitney U farklılık testi ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak Bankacılık ve Sigortacılık bölümü ile Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümlerinde farklılık gösteren ve göstermeyen görüşler araştırılmış ve analiz sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Olarak Öğrenim Gördükleri Banka ve Büro Yönetimi Bölümlerine Göre Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

Değişken	Değişken İfadesi	Bölüm	Sıra Ort.	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	p
B1	Öğretim elemanları derslerine önem vermekte ve iyi hazırlanmaktadır.	Banka	81,29	2190,00	5350,00	-2,182	0,029
		Büro	67,72				
B3	Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır.	Banka	82,00	2142,00	5302,00	-2,304	0,021
		Büro	67,11				
B4	Öğretim elemanları kendi konu alanlarında yeterli bilgiye sahiptir, konusuna hâkimdir.	Banka	82,82	2086,50	5246,50	-2,535	0,011
		Büro	66,41				
B8	Öğretim elemanlarının öğrencilere yaklaşımı ve öğrencilerle iletişimi iyidir.	Banka	85,88	1878,50	5038,50	-3,396	0,001
		Büro	63,78				
B9	Öğretim elemanlarına ders dışındaki saatlerde rahatça ulaşmak mümkündür.	Banka	86,59	1830,00	4990,00	-3,504	0,000
		Büro	63,16				
B14	Öğretim elemanlarımızca iş dünyasını tanımamız için sektörden konuşmacılar getirilmektedir...	Banka	100,32	896,00	4056,00	-7,126	0,000
		Büro	51,34				
B15	Öğretim elemanları sınıfta görüş ve düşüncelerimizi söylememiz için bize olanak tanımaktadır.	Banka	83,25	2057,00	5217,00	-2,646	0,008
		Büro	66,04				
C2	Derslerde daha iyi eğitim için gerekli olan teknolojik olanaklardan yararlanılmaktadır.	Banka	61,97	1868,00	4214,00	-3,375	0,001
		Büro	84,35				
		Banka	83,99				

C4	Yüksekokulda okuduğumuz program dersleri teorik olarak yeterlidir.	Büro	65,40	2006,50	5166,50	-2,745	0,006
C7	Ders programları güncellenmekte ve günümüz şartlarına uygun hale getirilmektedir.	Banka	82,50	2108,00	5268,00	-2,451	0,014
		Büro	66,68				
C9	İlgi alanlarımıza uygun ve ihtiyaçlarımızı karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır.	Banka	84,30	1985,50	5145,50	-2,813	0,005
		Büro	65,13				
C10	Sınav soruları başarımızı ölçecek niteliktedir.	Banka	83,80	2019,50	5179,50	-2,770	0,006
		Büro	65,56				
C11	Her sınavdan sonra sınav soruları ile ilgili değerlendirmeler yapılmaktadır.	Banka	89,27	1647,50	4807,50	-4,155	0,000
		Büro	60,85				
C14	Sınavlar güvenli bir şekilde yapılmakta, kopya olaylarına imkan verilmemektedir.	Banka	83,74	2023,50	5183,50	-2,720	0,007
		Büro	65,61				
D1	Derslikler yeterince büyüktür.	Banka	81,72	2161,00	5321,00	-2,202	0,028
		Büro	67,35				
D2	Dersliklerin ısınması yeterlidir.	Banka	81,79	2156,00	5316,00	-2,133	0,033
		Büro	67,29				
D3	Dersliklerin aydınlatılması yeterlidir.	Banka	84,94	1942,00	5102,00	-3,207	0,001
		Büro	64,58				
D4	Derslikler temizdir.	Banka	87,19	1789,00	4949,00	-3,582	0,000
		Büro	62,65				
D5	Ders dışındaki zamanlarımızı değerlendirmek için (dinlenmek ...vb.) uygun yerler mevcuttur.	Banka	86,01	1869,00	5029,00	-3,256	0,001
		Büro	63,66				
D7	Yeterli sayıda tuvalet ve lavabo bulunmaktadır.	Banka	83,65	2029,50	5189,50	-2,838	0,005
		Büro	65,69				
		Banka	82,29				

D11	Kantinin fiziksel şartları (büyüklük, temizlik, aydınlatma ve ısıtma) uygundur.	Büro	66,86	2122,00	5282,00	-2,426	0,015
D12	Kantinde sunulan ürünlerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	Banka	82,49	2108,50	5268,50	-2,467	0,014
		Büro	66,69				
D13	Kütüphanede yeterince kaynak bulunmaktadır.	Banka	85,68	1891,50	5051,50	-3,171	0,002
		Büro	63,94				
D14	Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda ulaşmak mümkündür.	Banka	83,01	2073,50	5233,50	-2,517	0,012
		Büro	66,25				
D15	Fotokopi ve kırtasiye ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet verilmektedir.	Banka	81,40	2183,00	5343,00	-2,058	0,040
		Büro	67,63				

H<sub>2</sub>: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile öğrenim gördükleri “Bankacılık ve Sigortacılık” ve “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümleri arasında farklılık vardır.

Tablo 2’de görüldüğü gibi  $p < 0,05$  olduğu için H<sub>2</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Bankacılık ve Sigortacılık bölümü ile Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümleri arasındaki görüşlerde farklılıklar görülmektedir. Akademik Personel ve Danışmanlık Hizmetlerine yönelik olarak; öğretim elemanlarının derslerine önem vermesi ve iyi hazırlanması, ders saatlerini etkili olarak kullanma, öğrenci ile iletişim gibi konularda öğrenci görüşleri arasında farklılık görülmektedir. Eğitim ve Öğretim ile ilgili olarak; ders programlarının güncellenmesi, sınav sorularının başarıyı ölçen nitelikte olması, kopya olanaklarına imkan verilmemesi, sınav sonrası değerlendirme yapılması gibi görüşler arasında farklılıklar vardır. Fiziksel Koşullar açısından bakıldığında; dersliklerin büyüklüğü, ısınması, temizliği, kütüphanede yeterince kaynak bulunması görüşlerinde de farklılıklar mevcuttur. Memnuniyet düzeylerindeki görüşlerin Bankacılık ve Sigortacılık bölümünde Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümüne göre olumlu yönde farklılık gösterdiği görülmektedir.

Mann-Whitney U farklılık testi ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak Bankacılık ve Sigortacılık bölümü ile Bilgi Yönetimi bölümlerinde farklılık gösteren ve göstermeyen görüşler araştırılmış ve analiz sonuçları Tablo 3’te verilmiştir.

**Tablo 3. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Olarak Öğrenim Gördükleri Banka ve Bilgi Yönetimi Bölümlerine Göre Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

Değişken	Değişken İfadesi	Bölüm	Sıra Ort.	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	p
B10	Danışmanım bana yeterli zamanı ayırmakta ve çeşitli sorunlarımın	Banka	71,72	1617,00	3508,00	-2,280	0,023

	çözümünde yardımcı olmaktadır.	Bilgi	57,51				
<b>B14</b>	Öğretim elemanlarımızca iş dünyasını tanımamız için sektörden konuşmacılar getirilmektedir...	Banka	82,99	850,50	2741,50	-5,925	0,000
		Bilgi	44,94				
<b>C2</b>	Derslerde daha iyi eğitim için gerekli olan teknolojik olanaklardan yararlanılmaktadır.	Banka	45,75	765,00	3111,00	-6,479	0,000
		Bilgi	86,46				
<b>C5</b>	Okuduğumuz program dersleri ile ilgili teorik dersleri destekleyecek... araç ve gereç bulunmaktadır.	Banka	54,99	1393,00	3739,00	-3,364	0,001
		Bilgi	76,16				
<b>C7</b>	Ders programları güncellenmekte ve günümüz şartlarına uygun hale getirilmektedir.	Banka	71,18	1653,50	3544,50	-2,135	0,033
		Bilgi	58,11				
<b>C9</b>	İlgi alanlarımıza uygun ve ihtiyaçlarımızı karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır.	Banka	63,10	1345,00	3236,00	-3,535	0,000
		Bilgi	67,12				
<b>C10</b>	Sınav soruları başarılarımızı ölçecek niteliktedir.	Banka	73,13	1521,00	3412,00	-2,781	0,005
		Bilgi	55,93				
<b>C11</b>	Her sınavdan sonra sınav soruları ile ilgili değerlendirmeler yapılmaktadır.	Banka	72,84	1541,00	3432,00	-2,588	0,010
		Bilgi	56,26				
<b>D15</b>	Fotokopi ve kırtasiye ihtiyaçlarımızı karşılamak için hizmet verilmektedir.	Banka	74,56	1424,00	3315,00	-3,267	0,001
		Bilgi	54,34				
<b>D17</b>	Doktor, hemşire v.b. sağlık personeli bulunmakta ve sağlık hizmetleri verilmektedir.	Banka	70,98	1667,50	3558,50	-2,295	0,022
		Bilgi	58,34				
<b>D18</b>	Yüksekokulumuzda çeşitli sosyal, kültürel ve spor faaliyetleri için (futbol sahası ...) gerekli alt yapı mevcuttur.	Banka	71,63	1623,50	3514,50	-2,224	0,026
		Bilgi	57,61				

H<sub>3</sub>: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile öğrenim gördükleri “Bankacılık ve Sigortacılık” ve “Bilgi Yönetimi” bölümleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3’te de görüldüğü üzere  $p < 0,05$  olduğu için H<sub>3</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Bankacılık ve Sigortacılık bölümü ile Bilgi Yönetimi bölümleri arasındaki görüşlerde farklılıklar mevcuttur. Akademik

Personel ve Danışmanlık Hizmetlerine yönelik olarak; danışmanların öğrenciye yeterli zaman ayırması, iş dünyasının tanıtımı için sektörden konuşmacıların getirilmesi ve bilgi verilmesi gibi konularda öğrenci görüşleri arasında farklılık görülmektedir. Eğitim ve Öğretim ile ilgili olarak; ders programlarının güncellenmesi, sınav sorularının başarıyı ölçecek nitelikte olması, sınav sonrası değerlendirilme yapılması gibi görüşler arasında farklılıklar vardır. Fiziksel Koşullar açısından bakıldığında; sosyal ve kültürel aktivitelerin yapılması için uygun alt yapının bulunması görüşlerinde de farklılıklar mevcuttur. Genel olarak bakıldığında Bankacılık ve Sigortacılık bölümünün ifadelerle ilgili olumlu görüşleri Bilgi Yönetimi bölümüne göre çoğunluktadır.

Mann-Whitney U farklılık testi ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü ile Bilgi Yönetimi bölümlerinde farklılık gösteren ve göstermeyen görüşler araştırılmış ve analiz sonuçları Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Olarak Öğrenim Gördükleri Büro Yönetimi ve Bilgi Yönetimi Bölümlerine Göre Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

Değişken	Değişken İfadesi	Bölüm	Sıra Ort.	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	p
B3	Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır.	Büro	64,12	1905,50	5065,50	-2,331	0,020
		Bilgi	78,76				
B4	Öğretim elemanları kendi konu alanlarında yeterli bilgiye sahiptir, konusuna hâkimdir.	Büro	58,99	1500,50	4660,50	-4,197	0,000
		Bilgi	85,40				
B5	Öğretim elemanları konularındaki yenilikleri takip etmekte ve bunu öğrencileri ile paylaşmaktadır.	Büro	64,15	1907,50	5067,50	-2,303	0,021
		Bilgi	78,73				
B8	Öğretim elemanlarının öğrencilere yaklaşımı ve öğrencilerle iletişimi iyidir.	Büro	62,72	1794,50	4954,50	-2,809	0,005
		Bilgi	80,58				
B9	Öğretim elemanlarına ders dışındaki saatlerde rahatça ulaşmak mümkündür.	Büro	63,80	1880,00	5040,00	-2,315	0,021
		Bilgi	79,18				
B15	Öğretim elemanları sınıfta görüş ve düşüncelerimizi söylememiz için bize olanak tanımaktadır.	Büro	64,63	1945,50	5105,50	-2,129	0,033
		Bilgi	78,11				
C2	Derslerde daha iyi eğitim için gerekli olan teknolojik olanaklardan yararlanılmaktadır	Büro	58,02	1423,50	4583,50	-4,554	0,000
		Bilgi	86,66				

C4	Yüksekokulda okuduğumuz program dersleri teorik olarak yeterlidir.	Büro	63,42	1850,50	5010,50	-2,457	0,014
		Bilgi	79,66				
C5	Okuduğumuz program dersleri ile ilgili teorik dersleri destekleyecek... araç ve gereç bulunmaktadır.	Büro	56,91	1335,50	4495,50	-4,715	0,000
		Bilgi	88,11				
C8	Dönem başında dersler hakkında açıklama yapılmakta, bir plan verilmekte ve dersler bu plana göre işlenmektedir.	Büro	63,10	1825,00	4985,00	-2,711	0,007
		Bilgi	80,08				
D1	Derslikler yeterince büyüktür.	Büro	63,11	1825,50	4985,50	-2,692	0,007
		Bilgi	80,07				
D3	Dersliklerin aydınlatılması yeterlidir.	Büro	62,62	1787,00	4947,00	-2,950	0,003
		Bilgi	80,70				
D4	Derslikler temizdir.	Büro	58,79	1484,50	4644,50	-4,009	0,000
		Bilgi	85,66				
D5	Ders dışındaki zamanlarımızı değerlendirmek için (dinlenmek ...vb.) uygun yerler mevcuttur.	Büro	62,43	1772,00	4932,00	-2,761	0,006
		Bilgi	80,95				
D6	Tuvalet ve lavabolar temizdir.	Büro	62,78	1799,50	4959,50	-2,647	0,008
		Bilgi	80,50				
D7	Yeterli sayıda tuvalet ve lavabo bulunmaktadır.	Büro	64,92	1969,00	5129,00	-2,107	0,035
		Bilgi	77,72				
D9	Yemeklerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	Büro	64,87	1964,50	5124,50	-1,986	0,047
		Bilgi	77,80				
D12	Kantinde sunulan ürünlerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	Büro	62,92	1810,50	4970,50	-2,804	0,005
		Bilgi	80,32				
D13	Kütüphanede yeterince kaynak bulunmaktadır.	Büro	63,66	1869,50	5029,50	-2,336	0,019
		Bilgi	79,35				

H<sub>4</sub>: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile öğrenim gördükleri “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” ve “Bilgi Yönetimi” bölümleri arasında farklılık vardır.

Tablo 4’te görüldüğü gibi  $p < 0,05$  olduğu için  $H_4$  hipotezi kabul edilmiştir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü ile Bilgi Yönetimi bölümleri arasındaki görüşlerde farklılıklar görülmektedir. Akademik Personel ve Danışmanlık Hizmetlerine yönelik olarak; öğretim elemanlarının ders saatlerini etkili olarak kullanması, öğrencilerle iletişim, ders dışı saatlerde öğretim elemanlarının ulaşılabilir olması gibi konularda öğrenci görüşleri arasında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünde olumsuz görüş olmakla beraber farklılık görülmektedir. Eğitim ve Öğretim ile ilgili olarak; dersler hakkında plan ve açıklama yapılması, derslerde teknolojik olanaklardan yararlanılması gibi görüşler arasında farklılıklar vardır. Fiziksel Koşullar açısından bakıldığında; sosyal ve kültürel aktivitelerin yapılması için uygun alt yapının bulunması görüşlerinde de farklılıklar mevcuttur. Genel olarak bakıldığında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünün ifadelerle ilgili olumlu görüşleri Bilgi Yönetimi bölümüne göre daha azdır.

#### 4.SONUÇ ve ÖNERİLER

Yükseköğretim süreci açısından Toplam Kalite Yönetimi çok önemli bir yere sahiptir ve bu kavram günümüzde güncelliğini halen korumaktadır. Bu bağlamda araştırma, Namık Kemal Üniversitesi bünyesinde yer alan Hayrabolu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim ile fiziksel koşullara yönelik memnuniyet düzeylerinin, öğrenim görülen bölümlere göre farklılık gösterip göstermediğini bulmayı hedeflemektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, “Akademik Personel ve Danışmanlık Hizmetlerine” yönelik ifadelerin yer aldığı gruplandırmadan Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu’nda sosyal bilimlerle ilgili bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin; “iş dünyasını tanıtıcı sektörden konuşmacıların öğrencilerle buluşturulması (kariyer günleri, çeşitli toplantılar, iş ilanları vb.)” gibi konulara duyarlı olduğu fakat bu faaliyetlerin yeterli ölçüde karşılanmadığı tespit edilmiştir.

“Eğitim ve Öğretim” ifadelerinin yer aldığı konulara ilişkin olarak memnuniyet ortalamasının düşük olduğu konular; verilen yabancı dil eğitimi, seçmeli derslerin öğrencilerin ilgi alanlarına uygun ve ihtiyaçlarını karşılayacak sayıda olması, her sınav sonrası sınav ile ilgili değerlendirilmelerin yapılmasını kapsamaktadır.

“Fiziksel Koşullar” ile ilgili konulara ilişkin ifadelerde memnuniyet ortalamasının en düşük olduğu konular; dersliklerin ısınması, ders dışındaki zamanları değerlendirmek için uygun yerler, fotokopi ve kırtasiye ihtiyaçlarının karşılanması için hizmet verilmesi, öğrenci güvenliği, sosyal, kültürel ve spor faaliyetleri için gerekli altyapı ve sağlık hizmetleri gibi ifadeleri içermektedir. Araştırmadan elde edilen bu üç ifadenin sonucu, Karahan (2013), İçli ve Vural (2010) Ekinci ve Burgaz’ın (2007) çalışmalarındaki sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerine verdikleri cevapların öğrenim gördükleri bölümlere göre farklılık gösterip göstermediği Kruskal-Wallis H farklılık testi ile araştırılmıştır. Bunun sonucunda memnuniyet düzeylerine göre “Öğrenim Görülen Bölümler” arasında farklılıklar olduğu görülmüştür. Mann-Whitney U testi sonucuna göre Bankacılık ve Sigortacılık bölümü ile Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü, Bankacılık ve Sigortacılık bölümü ile Bilgi Yönetimi bölümü, Büro Yönetimi ve

Yönetici Asistanlığı bölümü ile Bilgi Yönetimi bölümü arasındaki görüşlerde nispi olarak anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre; öğrencilerin memnuniyet düzeylerindeki görüşlerinin Bankacılık ve Sigortacılık bölümünde Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümüne göre olumlu yönde farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bankacılık ve Sigortacılık bölümündeki öğrencilerin; öğretim üyelerinin öğrencilerle iletişimi, ders dışı saatlerinde öğretim üyelerine rahatça ulaşabilme imkanı, iş dünyasını tanımak adına sektörden konuşmacılar getirmesi ve öğrencilerin kendilerini ifade edebilmesine olanak tanınması açısından, daha fazla olumlu görüşlere sahip olduğu saptanmıştır. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünün ise derslerde gerekli olan teknolojik olanaklardan yararlanmak ifadesine olumlu katılımının daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerindeki olumlu görüşleri Bankacılık ve Sigortacılık bölümünde Bilgi Yönetimi bölümüne göre daha fazla olduğu görülmüştür. Bankacılık ve Sigortacılık bölümündeki öğrencilerin; öğretim üyelerince iş dünyasını tanımak adına sektörden konuşmacılar getirmesi ve danışmanın öğrenciye yeterli zaman ayırması açısından Bilgi Yönetimi bölümüne göre daha fazla olumlu görüşlere sahip olduğu saptanmıştır. Bilgi Yönetimi bölümünün ise derslerde gerekli olan teknolojik olanaklardan yararlanmak ve dersleri destekleyecek araç ve gereç bulunması ifadesine olumlu katılımın daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerine bakıldığında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünün ifadelerle ilgili olumlu görüşlerinin Bilgi Yönetimi bölümüne göre daha az olduğu görülmüştür. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümündeki öğrencilerin; öğretim üyelerinin öğrencilerle iletişimi, ders dışı saatlerinde öğretim üyelerine rahatça ulaşabilme imkanı, öğrencilerin kendilerini ifade edebilmesine olanak tanınması, öğretim üyelerinin ders saatlerini etkin olarak kullanması ve yenilikleri takip etmesi açısından daha az olumlu görüşlere sahip olduğu saptanmıştır. Bilgi Yönetimi bölümünün ise derslerde gerekli olan teknolojik olanaklardan yararlanmak, dersler hakkında dönem başında plan verilmesi ve bu plan dahilinde derslerin işlenmesi, dersleri destekleyecek araç ve gereç bulunması ifadelerine olumlu katılımın daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

Sonuç olarak çalışma, Hayrabolu Meslek Yüksekokulunda sosyal bilimlerle ilgili bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin arasında farklılıklar olduğunu göstermektedir. Bu nedenle öğrencilerin memnuniyet ortalamalarının düşük olduğu konularla ilgili olarak çalışmalar yapılması gerekmektedir. Öğrenci memnuniyet düzeyleri dikkate alınarak yapılan bu çalışmanın göz önünde bulundurularak, eksik noktaların giderilmeye çalışılması öğrenci memnuniyetini pozitif yönde etkileyeceği, yüksekokulun sosyal bilimler ile ilgili bölümlerinde kalitenin daha da artmasını sağlayacağı, ayrıca mikro düzeyde yapılan bu araştırmanın makro düzeyde üniversitenin toplam kalite yönetimine olumlu şekilde yansıtacağı düşünülmektedir.

Bu konuda genel olarak yapılabilecek başlıca çalışmalar şunlardır;

**1.**Yüksekokul genelinde her eğitim ve öğretim döneminde, sosyal bilimlerle ilgili tüm bölümlere hitap edebilecek şekilde, “Kariyer Günleri” düzenlenebilir ve bu yöntemle öğrenciler iş dünyası ile tanıştırılabilir.



- 2.Bankacılık ve Sigortacılık, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ve Bilgi Yönetimi bölümlerinde, iş dünyasını daha iyi tanımaları adına geziler düzenlenebilir.
- 3.Bölümlerin içeriklerine uygun olarak seminer, sempozyum, panel, kongre gibi etkinlikler yapılabilir ve başarı örneklerinin konuşmacı olarak katılımı sağlanabilir.
- 4.Her bölümün eğitim programı, ilgili iş alanlarındaki beklentiler dikkate alınarak tekrar düzenlenebilir.
- 5.Bölüm danışmanı olan öğretim üyeleri öğrencilerin ihtiyaçları ve gereksinimleri doğrultusunda eksiklikleri belirleyebilir ve bu eksikliklerin giderilmesini sağlayabilir.
- 6.Yemekhane hizmetleri (fiziksel şartlar, yemeklerin tadı ve temizliği) ile ilgili eksiklikler giderilebilir.
- 7.Sosyal, kültürel ve spor faaliyetleri (futbol sahası, spor salonu, klüp çalışmaları) için gerekli alanların oluşturulmasında alt yapı hizmetleri sağlanabilir.
- 8.Kütüphanede her bölüme uygun içerikte kaynak tedariki sağlanabilir.
- 9.Medikal hizmetlerle (doktor, hemşire vb. sağlık personeli) ilgili eksiklikler giderilebilir.

## 5.KAYNAKLAR

- Altunışık, Remzi-Coşkun, Recai-Bayraktaroğlu, Serkan-Yıldırım, Engin (2012), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, 7. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Baykara, Süleyman (1999),*Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi'nin Uygulanabilirliği ve Bir Model Önerisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Deming, W. Edwards (1981), "Improvement of Quality and Productivity Through Action by Management", *National Productivity Review (pre-1986)*, ABI/INFORM Global, December, Cilt:1, Sayı:1, (12-22).
- Edwards, David (1991), "Total Quality Management in Higher Education", *Management Services*, ABI/INFORM Global, December, Cilt:35, Sayı:12, (18-20).
- Ekinci, C. Ergin-Berrin Burgaz (2007), "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, (120-134).
- Gülcan Yaprak-Yeşim Kuştepelı-Ceyhan Aldemir (2002), "Yüksek Öğretim'de Öğrenci Doyumu: Kurumsal Bir Çerçeve ve Görgül Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, Cilt:7, Sayı:1, (99-114).
- Hodgkinson, Myra-Mike Kelly (2007), "Quality Management and Enhancement Processesin UK Business Schools: A Review", *Quality Assurance in Education*, Cilt:15, Sayı:1, (77-99).
- Hoyer, Robert W.-Brooke B. Y. Hoyer (2001), "What is Quality?", *Quality Progress*, ABI/INFORM , July, Cilt:34, Sayı:7, (52-62).
- İçli, Gülnür-Burcu Vural (2010), "Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyet Araştırması", *Marmara Üniversitesi İ.B.B.F. Dergisi*, Cilt XXVIII, Sayı 1, (335-349).
- Kalaycı, Şeref (2010), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, İstanbul.

Kantoğlu, Barış-Orhan Torkul-Remzi Altunışık (2013), “E-öğrenmede Öğrenci Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Model Önerisi”, *Business and Economics Research Journal*, Cilt:4, Sayı:1, (121-141).

Karahan, Mehmet (2013), “Yükseköğretim Kurumları Kalite Yeterliliklerinin Öğrenci Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik Açısından İncelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması”, *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 2, Sayı:3, (1-9).

Montano, Carl B.-Gleen H. Utter (1999), “Total Quality Management In Higher Education”, *Quality Progress*, ABI/INFORM, August, Cilt:32, Sayı:8, (52-59)

Namık Kemal Üniversitesi, AKTS ve TYYÇ Kataloğu, <http://bilgipaketi.nku.edu.tr/Hakk%C4%B1m%C4%B1zda/0/s/5467/5970>, (10.01.2014).

Namık Kemal Üniversitesi, Hayrabolu Meslek Yüksekokulu, <http://hayrabolumyo.nku.edu.tr/AnaSayfa/0/s/419/722>, (10.01.2014).

Sökmen, Alptekin (2011), “Öğrenci Memnuniyetine Yönelik Ankara’daki Bir Meslek Yüksekokulunda Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (4), (66-79).

Şahin, Ali, E. (2009), “Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EF-ÖMÖ) ile Değerlendirilmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, (106-122).