

Süleyman Demirel Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Y.2002, C.7, S.1 s.99-114.

## YÜKSEK ÖĞRETİM'DE ÖĞRENCİ DOYUMU : KURAMSAL BİR ÇERÇEVE VE GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

Yrd.Doç.Dr.Yaprak GÜLCAN\*  
Yrd.Doç.Dr.Yeşim KUŞTEPELİ\*  
Prof.Dr.Ceyhan ALDEMİR\*\*

### ÖZET

*Bu çalışma, bir grup üniversite öğrencisinin öğrenim görmekte oldukları okuldan duydukları doyum derecesini ve bu durumu yarattığı varsayılan faktörlerin rolünü ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda DEÜ, İngilizce İşletme Fakültesi öğrencileri arasında yapılan araştırmaya göre doyumla istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişkili değişkenler, cinsiyet, yaş ve önceden bilgilenmek, bölüm eğitim kalitesi, öğretim üyesi performansı, ders içi ve dışı iletişim, ders kitapları, olarak sıralanabilir.*

### 1- GİRİŞ

Bu çalışmanın temel amacı, bir grup üniversite öğrencisinin öğrenim görmekte oldukları okuldan duydukları doyum (memnuniyet) derecesini ve bu durumun yarattığı varsayılan faktörlerin rolünü ortaya çıkarmaktır. Çalışmanın akışı içerisinde, doyum kavramının tanımı, sonra bu kavramın üniversite öğrencileri ve özellikle yöneticileri açısından önemi ve üniversite-öğrenci doyumunu denilen yapı-kavramını etkilediği varsayılan faktörlerin (değişkenlerin) ilişkilerini gösteren kuramsal çerçevesi ile bu çerçevenin görgül olarak denendiği bir araştırmanın sonuçları sunulacaktır.

Doyum kavramına bakıldığında bu olgunun literatürde, daha çok iş doyumunu (job satisfaction) ve yaşam doyumunu (life satisfaction) şeklinde ele alınıp araştırıldığı görülmektedir (Robbins 2001). Kavram, herhangi bir objeye karşı kişilerin geliştirdiği bir tutum olarak algılanmaktadır (Hammer, Organ, 1978 s. 216). Dolayısıyla her tutum gibi doyum kavramı da bilimsel (inançlar veya bilgi), duygusal ve davranışsal eğilimler ile bunların

\* DEÜ, İşletme Fakültesi, Ekonomi Bölümü

\*\* DEÜ, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü

etkileşiminden oluşan karmaşık bir bütün (complex) olarak düşünülmelidir (Hamner, Organ, s.217). Herhangi bir obje ve/veya olgudan memnun olduğunu ileri süren kişi, aslında obje veya olguyla ilgili olumlu bir tutum geliştirmiş sayılır. Kuşkusuz doyumsuzluk da (memnuniyetsizlik) olumsuz tutumları belli edecektir. Her tutum gibi doyum da gözle görülüp, doğrudan ölçülebilen bir kavram değildir. Dolayısıyla, ancak kişilere doyum düzeyleri sorularak ortaya çıkarılabilir. Önemli olan doyum ölçülmesi istenilen obje ve/veya olgunun tam bir tanımının yapılmasıdır.

Çalışanların işlerinden duydukları doyum (işlerine karşı tutumları) çok incelenilen, araştırılan ve konuyla ilgili bir çok kuramsal modelin geliştirildiği bir alan olmasına karşın, üniversite öğrencilerinin okullarından duydukları doyum ölçen araştırmalar Batı'da bile sanıldığından azdır. Yazarların bilgisi ölçüsünde, yerli araştırmalar ve/veya kuramsal modeller hemen hemen hiç yoktur.

Bu çalışmada öğrencilerin üniversitelerinden duydukları doyum, bu kişilerin okudukları fakülte ile ilgili geliştirdikleri olumlu veya olumsuz, bireysel ve/veya bireylerin toplamı tarafından oluşturulan tutumlar olarak tanımlanacaktır (Doyum'un birey ve/veya grup düzeyinde ele alınabileceğine ilişkin olarak bkz. Davis, 1981, s.83).

## **2- ÖĞRENCİLER VE YÖNETİCİLER AÇISINDAN ÇALIŞMANIN ÖNEMİ**

### **2.1. Öğrenciler Açısından Çalışmanın Önemi**

Üniversite öğrencileri açısından, öğrencilerin okudukları fakülteden duydukları doyumun önemi, üzerinde tartışma bile yapılmayacak bir olgudur. Öğrenciler yaşamlarının en güzel dönemini, yani gençliklerini bu kurumlarda geçirmektedirler. Derslerine sürekli devam eden bir öğrenci haftanın beş gününü üniversitede geçirmek zorundadır. Bu zamanın gerek iş (öğrenim), gerek sağlık, gerekse sosyal yaşam açısından dolu dolu geçmesi gerekir. Bu sadece öğrenciler için değil, yöneticiler ve öğretim üyeleri açısından da çok önemli bir değer yargısıdır. Bu tür insancıl değerlerle yüklü yönetimlerin ve öğretim üyeleri grubunun öğrenciler tarafından uzun yıllar sonra bile sevgiyle, hasretle anıldıkları akademik dünyada bilinen bir gerçektir.

Üniversite/fakülteden duyulan doyum, öğrencilerin akıl ve ruh sağlıkları kadar fizik sağlıklarını da etkilemektedir. Okulunda doyumsuz, mutlu olmayan bir öğrencinin okul dışı yaşamı da bu durumdan etkilenmektedir. Doyumsuzluk gerginlik yaratmakta, bu da öğrencilerde çeşitli psikolojik veya psiko-somatik rahatsızlıklara yol açmaktadır (Öngider, Yüksel, 2002).

### **2.2. Üniversite Yönetimleri Açısından Çalışmanın Önemi**

Üniversite Yöneticileri açısından konuya bakıldığında ise onların öğrenci doyumuna ilişkin görüşleri ve bu konudaki yaklaşımları üniversitenin de başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak önem

kazanmaktadır. Yönetim iki yönlü bir sosyal davranıştır. Bir tarafta yönetici diğer tarafta yönetilenler vardır. Yöneticinin yönetilenlerle ilgili görüşleri, varsayımları onun yönetim felsefesini ve dolayısıyla uygulamalarını belirler. Bu açıdan konuya bakıldığında, üniversite yönetimlerinin yönettikleri üç grup vardır. Birincisi öğretim üyeleri, ikincisi idari personel, üçüncüsü ise öğrencilerdir. Bu gruplar arasında eğer bir öncelik yapmak gerekirse, üniversite yöneticilerinin birinci derecede sorumlu oldukları grup öğrencilerdir. Bu nedenle üniversite yöneticilerinin öğrencilere bakış açısı, onlarla ilgili zaman içerisinde geliştirdikleri tutumlar son derece önemlidir. Olası bakış açılarının neler olabileceği konusunda Marsh (1987) ve Guolla'nın (1999) sınıflamasının biraz daha geliştirilmiş biçimi aşağıdaki gibidir.

Şekil 1: Öğrencilerle İlgili Üniversite Yönetimlerinin Geliştirebilecekleri Olası Bakış Açıları (Görüşler) :

1)Bireysel Gelişim :	Geleneksel ve tarihsel olarak öğrencilerin üniversiteye bilgi, beceri ve yeteneklerini, özetle bireysel gelişimlerini artırmak amacıyla geldiklerini varsayan görüş
2)Ürün :	Öğrencileri üniversitede bir meslek edinerek, kendilerini iş piyasalarında daha rahat pazarlayabileceklerini varsayan görüş. Mezunlar ne kadar çabuk ve iyi iş bulurlarsa üniversite o kadar başarılı sayılır.
3)Müşteri (1) :	Öğrencileri varlık nedeni olarak algılayan görüş. Müşteri (öğrenci) doyumunu kesinlikle üniversitenin başarısını, tanınmasını ve gelişmesini artırır. Öğrencilerin birbirleriyle ve yakınlar ıyla olumlu yönde yapacakları informal değerlendirmeler en etkili tanıtım aracıdır.
Müşteri(2) :	Öğrencileriyle ilişkileri aynı bir hastanın doktoruyla veya bir müşterinin avukatıyla girdiği uzun süreli bir ilişki gibi gören, ve onları sorunların çözümü veya gereksinimlerinin giderilmesi için profesyonel yardıma ihtiyacı olan yetişkin kişiler olarak kabul eden görüş.
4)Kurumcu-Uluscu:	Öğrenciler ülke kalkınması ve geleceği için vazgeçilmezdir. Onların kaliteli bir şekilde eğitilmesi, her şeyden önemlidir. Kurum ve ulusun çıkarları, amaçları ön plandadır. Bireyler o kadar önemli değildir.
5)Görev :	Öğrencileri devletin yerine getirmesi gereken eğitim fonksiyonunun zorunlu bir ögesi kabul eden görüştür. Üniversite yönetimini ve eğitimini fazla sorgulamadan, belki de öğrencilerle ilgili hiçbir görüş geliştirmeden, böyle gelmiş, böyle gider gibi bir anlayışla, onları yerine getirilmesi gereken iş'in bir parçası olarak gören görüş.

Üniversite yönetimleri yukarıdaki görüşlerden bir veya birkaçına birden sahip olabilirler. Ancak, ağırlıklı olarak hangi görüşü benimserlerse, o görüşün somut yansıması yönetim uygulamalarında görülebilir. Batı'da özellikle ABD ve İngiltere'de şu sıralar üniversitelerin çoğunda hakim olan görüş, Ürün ve Müşteri (1) yönlüdür; azalan kamu yardımları, artan rekabet, daralan üniversite bütçeleri, bu üniversitelerin, öğrencilerin kişisel, akademik-idari ve sosyal ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayıp, Kariyer Araştırma Merkezleri aracılığıyla gelecekte iyi ve uygun işler bulabilme beklentilerine katkıda bulunacak projeler geliştirmeye zorlamaktadır. Bu projelerin bir ayağı mutlaka pazarlama (tanıtım, reklam vb.) olmaktadır. Aynı işletmelerin ürünlerini/hizmetlerini tanıttıkları fuarlara benzer fuarlar düzenlenmekte ve gözcü, albenisi yüksek materyel kullanarak olası öğrenci potansiyelini arttırmayı hedeflemektedirler. Nitekim son yıllarda, ülkemizde de bu türden faaliyetlerle sık sık karşılaşmaktayız.

Batı'nın klasik, kendini kabul ettirmiş, az sayıdaki üniversitelerinde ise daha çok birinci görüş (bireysel gelişim) egemendir (Rosovsky, 2000). Ülkemizde ise bireysel gözlemlerimize dayanarak, Özel Vakıf Üniversitelerinin çoğunluğunun, Devlet Üniversitelerinin ise bir kısmının öğrencileri Ürün, Müşteri (1) ve (2) şeklinde algıladıklarını, Devlet Üniversitelerinin önemli bir kesiminde ise (1), (4). ve (5). türdeki anlayışların hakim olduğunu ileri sürebiliriz.

### 3- KURAMSAL ÇERÇEVE

Üniversite öğrencilerinin doyumunu etkileyen faktörlere ilişkin kuramsal çerçevemiz içinde üniversite yönetim ve uygulamaları kurumsal etkenler başlığı altında ele alınacaktır. Yönetim anlayış ve uygulamaları ile iç içe girmiş (özellikle ülkemizde) bir diğer olguda üniversite öğretim üyelerinin davranış biçimleridir. Üniversitelerin başarı ve /veya başarısızlığında belki de en önemli rol onlarıdır.

Kuramsal çerçevede akademik etkenler olarak eğitimin kalitesi, öğrencilerle sınıf içi ve sınıf dışı iletişim, ders müfredatı, derslerde kullanılacak kitaplar ve diğer materyaller gibi etkenler yer almaktadır. Öğrencilerin, öğretim üyelerinden duydukları doyum, çeşitli yönleriyle her ders döneminde öğrenci değerlendirmelerine konu olmaktadır. Öğrenci doyumunun bu boyutu, üzerinde en fazla araştırma yapılan konulardan olmuştur (Marsh,1987, 1991, Abrami, 1989, Cashin,1992) .

Öğrenci doyumunu etkilediği varsayılan ve genellikle kampüs yaşamı olarak da bilinen ve hemen her ankette yer alan bir diğer konu üniversitenin sunduğu sosyal, kültürel ve sportif olanaklardır. Kuramsal çerçevede Sosyal Olanaklar başlığı altında ele alınmaktadır.

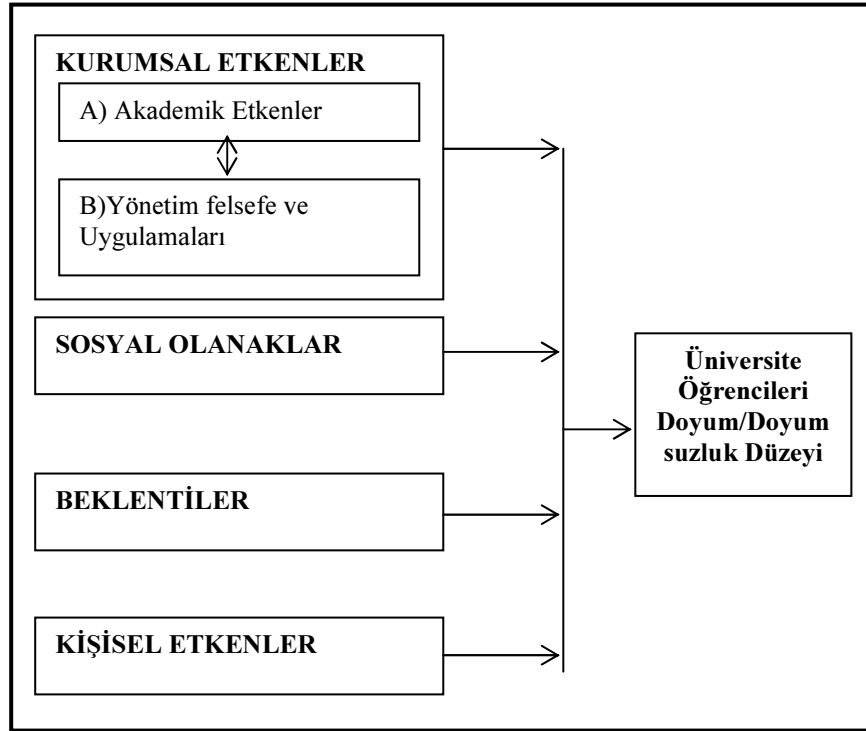
Öğrencilerin doyumunu belirleyen en önemli etkenlerden bir diğeri ise onların girmiş oldukları fakülte ile ilgili tercih ve beklentileridir. Doyumun bir tanımı da beklentiler ile gerçekleşen performans arasındaki

uyumdur. Uyumsuzluk durumunda, doyumsuzluk, uyum durumunda ise doyum oluşmaktadır. Beklentiler sadece öğrencinin fakültesi ve/veya gelecekte iş bulma olasılığı ile ilgili olmayıp, aynı zamanda öğrencinin üniversite eğitiminden ne beklediği ile de ilgilidir. Kanımızca eğitim kalitesi (akademik) ile öğrencilerin gelecek ile ilgili beklentileri (okul öncesi ve sonrası) doyumunu belirleyen en önemli etkenlerdir. Bu değişken kuramsal çerçevede beklentiler başlığı altında yer almaktadır.

Öğrenci doyumunu etkilediği varsayılan bir değer değişken ise tümüyle öğrencinin kendisiyle ilişkili olup, onun demografik-kişisel özellikleriyle birlikte, derslere devam ve başarı durumuyla ilgilidir. Kuramsal çerçevede bu değişken kişisel etkenler başlığı altında ele alınmaktadır.

Yukarıdaki tartışmaların ışığında üniversite öğrenci doyumunu etkilediği, hatta oluşturduğu varsayılan etkenler Şekil 2’de sunulmuştur.

Şekil 2: Öğrenci Doyumunu Etkileyen Faktörler



Aslında son derece karmaşık sosyo-psikolojik bir durum olan doyumun oluşumunu ve düzeyini belirleyen daha bir çok değişken olduğu ileri sürülebilir. Ayrıca bağımsız değişkenlerin gerek birbirleriyle gerekse bağımlı değişken doyumla ilişkileri farklı yönlerde de gerçekleşebilir. Örneğin; doyumun derslerdeki başarıyı değil de, derslerdeki başarının doyuma neden olduğu ileri sürülebilir. Ancak konuyla ilgili ülkemizde de

hemen hemen ilk sayılabilecek böyle bir çalışmada tüm etkenlerin gerek birbirleriyle gerekse doyumla ilişkilerinin tamamını ele almak bu çalışmanın sınırlarını aşacağı için belirli kısıtlamalar getirmek zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle kuramsal çerçevede mevcut literatürdeki en fazla araştırılan konular ele alınmıştır. Ayrıca bu çalışma ile ilgili üniversite yöneticilerinin, özellikle onların öğrencileri nasıl gördüklerine ilişkin yapılacak bir araştırmanın elbette ki resmin yani öğrenci doyumunun daha gerçekçi bir şekilde belirlenebilmesine katkı sağlayacağı kuşkusuzdur. Ancak bu çalışmada etkileyen değil etkilenen kesimin görüşleriyle yetinmek zorunda kalınmıştır. Öğrencilerin doyumlu oldukları alanlar kuşkusuz ki üniversite yönetim ve öğretim üyelerinin ağırlık verip, başarılı oldukları konulardır. Buradan da zımnî olarak yönetimin görüşleri hakkında bilgi sahibi olunabilir.

#### 4- ARAŞTIRMA VE YÖNTEM

Yukarıda açıklanan amaçlar doğrultusunda DEÜ, İngilizce İşletme Fakültesi 2. 3. ve 4. sınıf öğrencileri arasında Aralık 2001'de bir araştırma yapılmıştır. Toplam 63 sorudan oluşan bir anket formu hazırlanmış ve bu form öğrencilere nispeten rahat oldukları bir zaman ve ortamda uygulanmıştır. Soru formu 4 başlıktan oluşmaktadır; bunlar; 1) kişisel (28 soru), 2) kurumsal, (18 soru ile akademik ve idari sorular burada yer almıştır), 3) sosyal yaşam ve sunulan hizmetler (5 soru), 4) beklentiler ve geleceğe ilişkin görüşlere ise 12 soru ile bu bölümde yer verilmiştir. Araştırma örneklemiyle ilgili bilgiler aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1: Araştırma Örneklemi

	Cinsiyeti		Yaş				Yetiştigi Bölge			
	Kız	Erkek	17-18	19-20	21-22	23-	Ege-Marmara	Akdeniz	İç Anadolu	Diğer
Frekans	223	196	6	172	201	40	339	37	17	26
Yüzde (%)	53.2	46.9	1.4	40.1	48.2	9.5	80.9	8.8	4.1	6.1

Birinci sınıfların araştırmaya dahil edilmemesinin nedeni henüz başarı durumlarının belli olmamasındandır. Bir diğer neden de, kuramsal çerçeve içinde belirtilen değişkenler bazında öncelikle bağımlı değişken olan doyumun öğrencilerin bu fakülteye girmiş olmaktan duydukları memnuniyete göre ölçülmesidir. Doyumu, önceki tanımımıza uygun olarak, beklentiler ile gerçekleşenler arasındaki uyum olarak tanımlarsak, gerçeklerin anlaşılabilmesi, bunların beklentilerle ne kadar uyduğunun belirlenebilmesi için zamana ihtiyaç olduğu açıktır. Birinci sınıf öğrencileri ise henüz böyle bir deneyime sahip değillerdir. İkinci ve daha üst sınıflarda hala bu okula girmiş olmaktan memnun olduğunu söyleyenler ise bunu yalnız beklentilerine göre değil, aynı zamanda deneyimlerine de dayanarak ifade etmektedirler.

Soru formundaki sorular nominal, ordinal ve interval düzeylerde hazırlanmıştır. Örneğin, doyum konusu genellikle Likert tipi ölçeklerle ölçülmesine ve bu şekliyle araştırmacının amacına göre ordinal ve interval düzeyde istatistiklerle açıklanmasına karşın, bu araştırmada doyum sorusu nominal düzeyde diğer bir deyişle “Evet”/ “Hayır”/ “Yanıt yok” şeklinde düzenlenmiştir. Bunun en önemli gerekçesi, topluluk bazında genel doyumla ilgilenilmesidir. Böylelikle doyum açısından öğrencilerin net olarak durumlarını görebilmek ve bu tutumun ne denli güçlü olduğunu izlemek mümkün olmaktadır. Bağımlı değişkenimiz “doyum” nominal düzeyde ölçümlendiği için kullandığımız istatistikler, frekanslar, oranlar ve çoğunlukla Chi kare testi şeklinde olmuştur. İlişkilerde güvenlik sınırı 0.05 olarak belirlenmiştir.

## 5- BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Öncelikle bağımlı değişken doyumla ilgili “İşletme Fakültesine girmiş olmaktan memnun musunuz?” şeklindeki soruya verilen yanıtlara bakıldığında öğrencilerin %60.3’ünün kesinlikle memnun olduğu, %15.4’ünün kesinlikle memnun olmadığı geri kalan % 24.3’ünün ise görüş belirtmediği görülmektedir. Bu memnuniyet oranı yeni (9 yıllık) bir Fakülte için bir hayli yüksek sayılabilir. Bu doyumunu yaratan nedenlere, kuramsal çerçevedeki sırayı izleyerek baktığımızda, doyumla ilişkileri istatistiksel olarak da önemli görülen bağımsız değişkenler şunlardır:

### 5.1. Akademik Etkenler

Bu grupta incelenen alt değişkenler aşağıda sunulmuştur;

1. Eğitim dili
2. Bölüm eğitim kalitesi
3. Öğretim üyesi performansı
4. Öğretim üyeleriyle ders dışı iletişim
5. Öğretim üyeleriyle ders içi iletişim
6. Ders kitaplarının kalitesi
7. Sözlü sunuşlar
8. Yazılı ödevler
9. Derse devam
10. Bilgisayar kullanımı
11. Kütüphane kullanımı
12. İnternet kullanımı

18 sorudan oluşan bu bölümde, öğrencinin eğitim sürecinde karşılaştığı durum ve bundan duyduğu doyum/doyumsuzluk araştırılmaya çalışılmıştır. Conant'ın (1985) yaklaşımıyla bu grup sorular onaylama/onaylamama paradigmasının performans (beklentilerin gerçekleşmesi) kısmını oluşturmaktadır (Fakülte hakkında ön bilgi sahibi olmak ise denklemin beklenti kısmını oluşturmaktadır). İşletme Fakültesi öğrencilerinin beklentilerinin son derece yüksek olduğu “tercihinizi yaparken ve/veya daha önce Fakülte ile ilgili bilgileri nereden aldınız?” şeklindeki soruya verilen yanıtlardan tespit edilmiştir. Açık uçlu olarak sorulan bu soruya içerik analizi yapılmış ve çalışmaya katılan öğrencilerin %47.2'sinin formal olarak (resmi bir kurum tarafından, yazılı/görsel olarak yapılan tüm tanıtım faaliyetleri), %44.6'sı informal olarak (arkadaşlardan, çevreden veya kulaktan dolma bilgilerle) Fakülte hakkında ön bilgiye sahip oldukları saptanmıştır. Ayrıca İşletme Fakültesi öğrencilerinin %44.3'ü okudukları bölümü ilk üç tercihleri arasında yer vermişlerdir. Dolayısıyla öğrencilerin Fakülte ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğunu kabul edebiliriz.

Öğrenci doyumunu açıklayan en önemli faktörlerin bu grupta yer aldığı düşünülmektedir. Nitekim yapılan literatür taraması, özellikle öğretim üyesi kalitesinin hemen her koşulda öğrencinin biriminden duyduğu doyumunu arttırdığını göstermektedir (Guolla 1999, Cashin ve Downey 1992, Marsh 1991, Conant 1985). Ayrıca çalışmaya katılan öğrencilerden başka bir soruda “ideallerindeki üniversiteyi” tanımlamaları istenmiştir. Bu soruya verilen yanıtlar içerik analizi yapılarak incelenmiştir. Öğrenciler ideallerindeki üniversiteyi tanımlarken birbirinden farklı yüzlerce sıfat kullanmışlar, özellikler saymışlardır. Ancak en çok üzerinde durdukları iki konudan bir tanesi %37.2 ile akademik özelliklerdir. Akademik özellikler altında ise, kaliteli akademik kadro, kaliteli eğitim, bilimsel yayın ve araştırmalara ağırlık veren, ezberci olmayan, derslerde öğrencinin aktif katılımcı olduğu vb. özellikler sıralanmıştır. Yapılan içerik analizinin sonuçları da akademik etkenler ile öğrenci doyumunu arasındaki pozitif ilişkiyi doğrular niteliktedir. Bu gruptaki değişkenlerden öğrenci doyumunu ile istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişkili olanlar Tablo 2 'de yer almaktadır.

Tablo 2: Akademik Değişkenler ile Öğrenci Doyumu Arasındaki İlişkiler

Tablo 2.1: Öğretim Üyeleri Performansı ve Doyum

Öğretim Üyeleri Performansı	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Hiç	2 (%2)	8 (%80)	10 (%100)
Biraz	22 (%57.2)	16 (%42.1)	38 (%100)
Orta	124 (%82.1)	27 (%17.9)	151 (%100)
Bir hayli	92 (%89.3)	11 (%10.7)	103 (%100)
Çok	18 (%80)	2 (%20)	20 (%100)
Toplam	248 (79.4)	64 (%20.5)	312 (%100)
$\chi^2=50.377$ $p< 0.000$			



Tablo 2.2: Öğretim Üyesi Ders Dışı İletişim ve Doyum

Öğretim Üyesi Ders Dışı İletişim	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Hiç	31 (% 56.4)	24 (%43.6)	55 (%100)
Biraz	54 (%81.8)	12 (%18.2)	66 (%100)
Orta	71 (84.5%)	13 (15.5%)	84 (%100)
Bir hayli	72 (%88.9)	9 (%11.1)	81 (%100)
Çok	23 (%79.3)	6 (%20.7)	29(%100)
Toplam	251 (79.7)	64 (%20.3)	315(%100)
$\chi^2=24.118$ $p< 0.000$			

Tablo 2.3: Öğretim Üyesi Ders İçi İletişim ve Doyum

Öğretim Üyesi Ders İçi İletişim	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Hiç	3 (%23.1)	10 (%76.9)	13 (%100)
Biraz	29 (%63.0)	17 (%37.0)	46 (%100)
Orta	96 (82.1 %)	21 (17.9%)	117 (%100)
Bir hayli	99 (%90.8)	10 (%9.2)	109 (%100)
Çok	23 (%79.3)	6 (%20.7)	29 (%100)
Toplam	250 (79.6)	64 (%20.4)	314 (%100)
$\chi^2= 42.263$ $p< 0.000$			

Tablo 2.4: Eğitim Kalitesi ve Doyum

Eğitim Kalitesi	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Evet	80 (%98)	1 (%1.2)	81 (%100)
Biraz	140 (%84.8)	25 (%15.2)	165 (%100)
Hayır	30 (%44.1)	38 (%55.9)	68 (%100)
Toplam	250 (79.6)	64 (%20.4)	314 (%100)
$\chi^2= 73.891$ $p< 0.000$			

Tablo 2.5: Ders Kitapları Kalitesi ve Doyum

Ders Kitapları Kalitesi	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Hiç	4 (%66.7)	2 (%33.3)	6 (%100)
Biraz	16 (%64.0)	(%36.0)	25 (%100)
Orta	56 (74.7%)	19 (25.3%)	75 (%100)
Bir hayli	114 (%82.6)	24 (%17.4)	138 (%100)
Çok	61 (%85.9)	10 (%14.1)	71 (%100)
Toplam	251 (79.7)	64 (%20.3)	315 (%100)
$\chi^2= 8.025$ $p< 0.04$			

Öğretim üyeleri ile ders içi ve ders dışı iletişim Müşteri (2) zihniyetine son derece uygun gözükmektedir. Müşterisiyle uzun zaman bir arada olan bir doktor veya avukat gibi öğretim üyeleri de ders içi ve ders dışı iletişime önem verdikleri sürece müşterisi konumunda olan öğrencilerin doyumunu arttırmaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında “ben sadece dersimi veririm, gerisi beni ilgilendirmez” türündeki bir anlayışın ne kadar yanlış olduğu ortaya çıkmaktadır.

Akademisyen olarak bizlerin de görüşü öğrencileriyle iyi ve sağlıklı iletişim kuran öğretim üyelerinin yalnız kendilerinden duyulan doyum değil aynı zamanda bağlı oldukları birimin de kümülatif doyum düzeyini arttırdıkları yönündedir. Bu açıdan üniversite yönetimleri, öğretim üye performanslarını yakından izlemek durumundadır. Öğretim üyeleriyle yaşanacak kötü bir tecrübe sanıldığından çabuk ağızdan ağıza yayılacak (Guolla1999) ve programın, bölümün itibarını önemli düzeyde sarsacaktır. Genel olarak bölüm eğitim kalitesi de öğrenci doyumuyla yakından ilgili gözükmektedir. Aslında bu soru öğretim üyeleri performansının kümülatifi sayılabilir. Her ikisinin de doyumla ilişkili çıkması öğrencilerden almış olduğumuz yanıtların geçerli ve güvenilir olduğuna işaret etmektedir.

Ders kitapları, öğretim üyesi performansının arttıran veya azaltan bir etkiye sahip gözükmektedir. Öğretim üyesi tarafından uygun seçilmiş ders kitapları kesinlikle öğrenci doyumunu arttırmaktadır (benzer bir bulgu için bkz Rich,1988).

## **5.2. Sosyal Olanaklar**

Bu grupta yer alan değişkenler aşağıda sunulmuştur;

1. Öğrenci klüpleri
2. Medikal hizmetler
3. Kantin-kafeterya hizmetleri
4. Ulaşım
5. Spor etkinlikleri
6. Kültürel etkinlikler

Sanılanın aksine, üniversite tarafından sunulan somut kampüs yaşamı hizmetleri öğrencinin fakültesinde okumaktan duyduğu doyumla ilişkili gözükmemektedir. Öğrencinin öncelikle önem verdiği eğitim kalitesidir. Bu bulgu önceki bölümlerde de tartışıldığı gibi üniversite yönetimlerinin öncelik sıralamasını gerçekçi bir şekilde düzenlemesine katkıda bulunacak düzeydedir.

## **5.3. Beklentiler:**

Bu kısımda yer alan alt değişkenler şunlardır;

1. Üniversite yönetimine katılmak

2. Mezuniyet sonrası çalışılmak istenen sektör
3. Yurtdışında yüksek lisans eğitimi
4. Yurtdışında iş bulup çalışma eğilimi
5. Çocuklarını da bu fakültede okutma isteği
6. Fakültenin iş hayatına hazırlayıp, hazırlamadığı

Bu grup değişken arasından öğrenci doyumuyla istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişkili görülen bir tek çocuklarını da bu fakültede okutmak eğilimi olmuştur. “Çocuklarınızı da bu fakültede okutmak ister misiniz?” şeklindeki soruya, Evet diyenler hayır diyenlere kıyasla daha doyumlu gözükmektedir. Bu durumu kontrol etmek amacıyla sorduğumuz “Sizce yüksek öğrenimin temel amacı nedir?” sorusuna verilen yanıtlar bu çelişkiyi açıklar gibi gözükmektedir.

Tablo 3: Geleceğe İlişkin Beklentiler ile Öğrenci Doyumu Arasındaki İlişki

Çocuklarını Okutmayı Düşünenler	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Evet	109 (%83.2)	22 (%16.8)	131 (%100)
Hayır	49 (%48)	53 (%52)	102 (%100)
Toplam	158 (%67.8)	75 (%32.2)	233 (%100)
$\chi^2 = 84.426$ $p < 0.000$			

Öğrencilerin büyük bir çoğunluğu (%44) üniversite eğitiminin temel amacının kültür/bilgi birikimini artırmak olduğunu ifade etmişlerdir. İş bulabilmeyi temel amaç olarak görenler ise sadece %11.5 düzeyindedir. Bu temel soruda ODTÜ, İİBF, İktisat Bölümünde 1996 yılında yapılan bir çalışmada elde edilen sonuçlar ile İşletme Fakültesi öğrencileri arasında 2001 yılında yapılan bu araştırma sonuçları arasında ciddi farklar ortaya çıkmıştır. Şöyle ki; ODTÜ’de yapılan çalışmada, öğrencilerin %70’i yüksek öğrenimin birincil amacını “diploma sahibi olmak, %20’si ise “kültür/bilgi birikimini arttırmak” olarak tanımlamışlardır (Şenses, 1999 s.194). Dolayısıyla fakültenin iş olanakları yaratması doyumla pek ilgili değildir. Buna karşın kültür/bilgi birikimi, eğitim kalitesiyle yakından ilgilidir ve bu faktörde yukarıda belirttiğimiz gibi öğrenci doyumunu yaratan en önemli öğelerden birisidir.

#### 5.4. Kişisel Etkenler

Bu grupta yer alan değişkenler;

1. Cinsiyet
2. Yaş
3. Yaşanılan bölge

4. Mezun olunan lise
5. Mezuniyet dalı
6. Sınıf
7. Not ortalaması
8. Ailenin sosyo-ekonomik durumu
9. Kardeş sayısı
10. Anne-babanın eğitim düzeyleri
11. ÖSYS'ye giriş sayısı
12. Bölüm tercih sıralaması
13. Tercih yaparken göz önünde tutulan kıstaslar
14. Fakülteye girerken bilgi sahibi olup/olmama
15. Hazırlık sınıfı okunup okunmadığı
16. Kredi ve/veya burs alma durumudur.

Fakülteye girmiş olmaktan duyulan memnuniyet ile bu değişkenler arasında istatistiksel olarak önemli görülen ilişkiler aşağıdaki gibidir.

Tablo 4 : Kişisel Etkenler ve Öğrenci Doyumu Arasındaki İlişkiler

Tablo 4.1: Cinsiyet ve Doyum

Cinsiyet	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Kız Öğrenci	148 (% 88.1)	20 (% 11.9)	168 %100
Erkek Öğrenci	102 (% 70.3)	43 (%29.7)	145 % 100
Toplam	250 (%79.9)	63 (%20.1)	3123 %100
$\chi^2 = 15.253$		$p < 0.000$	

Tablo 4.2: Yaş ve Doyum

Yaş	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
17-18	5 (%83.3)	1 (%16.7)	6 (%100)
19-20	102 (%83.6)	20 (%16.4)	122 (%100)
21-22	112 (%80)	28 (%20)	140 (%100)
23 +	16 (%61.5)	10 (%38.5)	26 (%100)
Toplam	235 (%79.9)	59 (%20.1)	294 (%100)
$\chi^2 = 6.554$ one-tail		$p < 0.042$	

Tablo 4.3: Fakülte Hakkında Ön Bilgilendirme ve Doyum

Fakülte Hakkında Ön Bilgilendirme	Doyum		
	Evet	Hayır	Toplam
Vardı	49 (%86.)	8 (%14)	57 (%100)
Biraz Vardı	133 (%81.1)	31 (%18.9)	164 (%100)
Hiç Yoktu	64 (%71.9)	25 (%28.1)	89 (1%00)
Toplam	246 (%79.4)	64 (20.6)	310 (%100)
$\chi^2 = 4.835$ one-tail $p < 0.044$			

Bu grup değişkenlerden yaş ve cinsiyet öğrencinin şu andaki kişisel özelliklerini, Fakülte ile ilgili önceden bilgi sahibi olmak ise Fakülteye girmeden önceki kişisel durumunu açıklayan mahiyetteki değişkenlerdir. Bu araştırmada kız öğrencilerin, erkek öğrencilere kıyasla, Fakülteye girmiş olmaktan daha memnun oldukları ancak, ilerleyen yaşları itibariyle her iki grubun da memnuniyetinin azaldığı görülmektedir. Bu bulgu, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre, daha doyumlu olmaları, erkek öğrencilerin sosyal koşulların nedeniyle daha büyük beklentilere sahip oldukları ve bu beklentilerini istedikleri gibi gerçekleştiremediklerini akla getirmektedir. Bu durumda, özellikle erkek öğrencilerin, ilk günden itibaren kendilerini eğitim yaşamında nelerin beklediği konusunda aydınlatılmaları gerekmektedir. Bu tür bilgilendirme, tanıtım çalışmalarının yeterli özenle yapılmaması yükseköğretim yöneticilerinin öğrenciyi Batı'daki gibi müşteri ve/veya ürün olarak görmediklerini göstermektedir.

Yüksek öğrenim uzun süreli bir hizmettir. Nitekim Fakülteye belirli bir beklentiyle gelen öğrencilerin zaman içinde bu beklenti düzeyiyle elde ettikleri ve/veya ileride elde edebileceklerinin bir kıyaslamasını yaptıklarında, beklenti-performans farkı, performans lehine ise doyum, beklenti lehine ise doyumсузлук ortaya çıkmaktadır. Bu araştırma bu görüşü destekler niteliktedir. Fakülteye yeni gelen öğrenciler (17-18 yaş grubu) daha doyumlu gözükürken, ilerleyen yaş ve tecrübeyle birlikte almış oldukları eğitim hizmetini (performans), beklentileriyle kıyaslama olanağı bulmaktadırlar. İşletme Fakültesinde ise, anlaşılan bu durum zaman içinde doyumсузлуга, diğer bir deyişle beklenti-performans ilişkisinin beklenti lehine gelişmesine yol açmaktadır.

Fakülteye girişten duyulan doyumunu açıklayan bir diğer kişisel değişken de, girmeden önce ilgili bölüm/fakülte hakkında bilgi sahibi olmaktır. Bölümleriyle ilgili önceden bilgi sahibi olanlar, olmayanlara kıyasla daha memnun görünmektedir. Bu da onların beklenti düzeylerinin daha gerçekçi bir biçimde oluşturduklarını, fakülteye girdikten sonra da hayal kırıklığı yaşamadıklarını göstermektedir. Bu koşullarda üniversite yönetimlerinin, öğrencilerinin dört yıl boyunca hayal kırıklığı yaşamaması için ön bilgilendirmeye (liselerde, dersanelerde, medya kanalıyla) önem vermesi gerekmektedir.

Kuramsal çerçevede ele alınan değişkenlerden doyumla istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişkisi olanlar Tablo 5’de yer almaktadır. Şunu hemen belirtmek gerekir ki; bu ilişkiler neden-sonuç ilişkisini göstermemektedir. Sadece iki değişken arasında olumlu veya olumsuz bir ilişki olduğunu belli etmektedir.

Tablo 5: Öğrenci Doyumu ile İlişkili Etkenler

Kişisel Etkenler
1. cinsiyet
2. Yaş
3. Önceden bilgilenmek
Akademik Etkenler
1. Bölüm eğitim kalitesi
2. Öğretim üyesi performansı
3. Ders içi iletişim
4. Ders dışı iletişim
5. Ders kitapları
Beklentiler
1. Çocuklarını da okutmak isteyenler

## 6- SONUÇ VE ÖNERİLER

Yukarıdaki bulgu ve sonuçlara dayanarak, öğrencilerin okudukları fakülteden memnuniyetlerini arttırabilmek amacıyla üniversite yönetimlerine aşağıdaki yorum/tavsiyelerde bulunulabilir;

- Daha çok tanıtım yapılması,
- Erkek öğrencilerin doyumsuzluk nedenlerinin daha kapsamlı araştırılması,
- Üst sınıflarla sık sık toplantılar yaparak beklenti-performans ilişkilerinin sağlıklı temellere oturtulması,
- Tercih listelerinde ön sıralarda yer almak için çaba sarf edilmesi, (burslar, krediler, tanıtım, özellikle eğitim kalitesi üzerinde durarak) tercih kıstasları bu konuda yön gösterici olacaktır.
- Öğretim üye kompozisyonun ve kalitesinin çok iyi ayarlanması. Öğretim üyesi seçiminde, yetiştirilmesinde ve onların performanslarının izlenmesinde titiz davranılması. Gerek öğretim üyelerinin, gerekse öğrencilerin diyalog içinde (sınıf içi ve dışı) olmaya özendirilmesi, hatta bu konuda onların şartlandırılması,
- Medikal hizmetler gibi diğer sosyal/kültürel sportif etkinliklere ağırlık verilmesi. Her ne kadar sosyal olanaklar genel doyum düzeyiyle

ilişkili değilse de bunların olmadığı durumlarda doyumsuzluk olacağını bilmek gerekir.

## 7- KISITLAR

Bu araştırmanın önemli kısıtlarından bir tanesi sadece bir Fakültenin öğrencileriyle yapılmış olmasıdır. Her ne kadar durumun diğer fakülte ve üniversitelerde çok farklı olduğu düşünülmese de, genelleme yapmaktan kaçınmak gerekir.

İkinci olarak yönetim anlayış ve felsefesini doğrudan değil dolaylı olarak anlamaya çalışmamızdır. Ülkemizdeki üniversite yönetim anlayışı, uygulaması ve özellikle öğrencilere bakış açılarının ne olduğunu ortaya çıkaracak çalışmaların yapılması son derece yararlı olacaktır. Bu çalışmada bir devlet üniversitesi olan DEÜ, İşletme Fakültesi özelinde konuya bakıldığında, Fakülte öğrencileri Batı'daki gibi müşteri ve/veya ürün olarak görülmediği ortaya çıkmaktadır. Ancak öğrenciyi tam olarak nasıl gördükleri de araştırılmış değildir. Dolayısıyla bu bulguyu da çok temkinli yorumlamak gerekmektedir.

Üçüncü bir kısıt kuramsal çerçeve içinde yer alabilecek olası bazı değişkenleri çerçeve içine almamış olma kaygımızdır. Ara değişken (intervening variable) olarak da adlandırılacak "situation specific" denilen duruma özgün değişkenler ve bunların bağımsız-bağımlı değişkenler arasındaki moderatör rolü araştırılmamıştır. Bu çalışmanın en önemli katkısı konuyla ilgilenebilecek araştırmacılar için bir hareket noktası olarak kabul görmesi ve bu alanda yeni çalışmalar yapılmasına yol açacak olmasıdır.

## KAYNAKÇA

1. Abrami, Philip C., "How Should We Use Student Ratings to Evaluate Teaching?" *Research in Higher Education*, 30 (2), 1989
2. Cashin, William, E, Ronald G. Downey, "Using Global Student Rating Items for Summative Evaluation" *Journal of Educational Psychology*, 84, 563-572, 1992
3. Conant, S. Jeffery, Jacqueline Johnson Brown, Michael P. Mokura, "Students are Important Consumers: Assessing Satisfaction in a Higher Education Context" *Journal of Marketing Education*, Summer, 1985
4. Davis, Keith, *Human Behaviour at Work*, McGraw Hill, New York, 1981

5. Gannon, Martin J., Organizational Behaviour, Little Brown, New York, 1979
6. Guolla, Michael, "Assessing the Teaching Quality to Student Satisfaction Research In the Classroom", Journal of Marketing Theory and Practice, Summer, 1999
7. Hamner, W. Clay, Organ, Dennis W., Organizational Behaviour, Business Publications, Texas, 1978
8. Marsh, Herbert W., "A Multidimensional Perspective on Students' Evaluation of Teaching Effectiveness: Reply to Abrami and d'Apollonia", Journal of Educational Psychology, 83, 416-421, 1991
9. Marsh, Herbert W., "Students' Evaluations of University teaching: Research Findings, Methodological Issues and Directions for Future Research" International Journal of Educational Psychology, 11 (3), 253-388, 1987
10. Oliver, Richard L., "Effect of Expectation and Disconfirmation on Postexposure Product Evaluations: An Alternative Interpretation, Journal of Applied Psychology, 62 (August) 480-486, 1977
11. Öngider, N., Yüksel, İ., "Dokuz Eylül Üniversitesi Öğrencilerinin Psikolojik Gereksinimlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir İnceleme", Türk Psikoloji Bülteni, Şubat, 2002
12. Pazarlıoğlu, Vedat ve Güneş, Mustafa, (1994) "D.E.Ü. İ.İ.B.F. Geleceğe Bakışlarının İstatiksel Değerlendirmesi", İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, DEÜ yayınları, cilt:9, Sayı:1, s.181-198
13. Rich, Layne D., Thomas L. Powers, Judith D. Powell, "Textbook Satisfaction: A Preliminary Examination of the Student Perspective", Journal of Marketing Education, Summer, 1988
14. Robbins, Stephan R., Organizational Behaviour, 8<sup>th</sup> ed. Prentice Hall, New York, 2001
15. Rosovsky, Henry, "Üniversite: Bir Dekan Anlatıyor", çev. Süreyya Ersoy, TÜBİTAK Popüler Bilim Kitapları 6, 12. Basım, Ankara, 2000
16. Şenses, Fikret, (1999) "Yükseköğretimde Öğrenciler: ODTÜ İktisat Bölümü Öğrenci Profili", ODTÜ Gelişme Dergisi, Cilt 26, Sayı:1-2, s.179-202
17. Şimga-Mugan, Can ve Muradoğlu Gülnur, (1995) "Muhasebe Derslerinde Başarıya Etkileyen Faktörler: Bilkent Örneği", Türkiye XIV: Muhasebe Eğitimi Sempozyumu, Hacettepe Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, 31.10/4.11 1995, Kemer Antalya