

## SPOR YÖNETİCİLİĞİ PROGRAMINDA ÖĞRENİM GÖREN ÖĞRENCİLERİN DOYUM DÜZEYLERİ

Mehmet KARAKILIÇ \*

Sema ALAY \*\*

Settar KOÇAK \*\*\*

### ÖZET

*Bu araştırmanın amacı, Spor Yöneticiliği Bölümü'nde öğrenim gören öğrencilerin doyum/memnuniyet düzeylerinin araştırılmasıdır. Araştırmaya, 1 ve 4.sınıfta öğrenim gören 79 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin spor yöneticiliği programından aldıkları doyumunu ölçmek için Öğrenci Doyum Ölçeği (Baykal, Sökmen, Korkmaz & Akgün, 2002) kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesi için betimleyici istatistik, ilişkisiz örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Araştırma bulguları, kız öğrencilerin doyum düzeylerinin erkek öğrencilerin doyum düzeylerinden daha yüksek olduğunu göstermiştir. Sınıf düzeyi incelendiğinde, birinci sınıfta öğrenim gören öğrencilerin doyum düzeyleri, dördüncü sınıfta öğrenim gören öğrencilerin doyum düzeylerinden daha düşüktür. Bununla birlikte, yaş kümeleri açısından doyum düzeylerine bakıldığında, 21-23 ve 24-30 yaş kümelerinin doyum düzeyleri 18-20 yaş kümesinin doyum düzeyinden daha yüksektir. Elde edilen bulgular ışığında, düşük yaş kümesindeki ve birinci sınıftaki öğrencilerin kayıtlı oldukları programa ve üniversiteye yönelik beklentilerinin yüksek olması, programa ve üniversiteye ilişkin sunulan koşulların öğrencilerin beklentilerini karşılayamamasına ve sonuç olarak, bu öğrencilerin doyum düzeylerinin diğerlerine göre düşük çıkmasına neden olmuştur denilebilir.*

**Anahtar Kelimeler:** Öğrenci doyum, spor yöneticiliği, üniversite öğrencileri.

---

Geliş tarihi: 01.03.2009; Yayına kabul tarihi: 10.04.2009

\* Öğr. Gör.Dr., KKÜ, BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü, KIRIKKALE

\*\* Yrd. Doç. Dr., GÜ, BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü, ANKARA

\*\*\*Doç. Dr., ODTÜ, Eğitim Fakültesi, Beden Eğitimi ve Spor Bölümü, ANKARA

## STUDENT SATISFACTION LEVEL ON A SPORT MANAGEMENT PROGRAM

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction level on a sport management program. 79-undergraduate sport management students with the grade 1 and 4 were participated this study. Data were collected by Student Satisfaction Scale (Baykal, Sökmen, Korkmaz & Akgün, 2002) to determine students' satisfaction level on the sport management program in Turkey. Descriptive statistics, independent t-test and one way ANOVA were used to analyze the data. Results revealed that female students were more satisfied than male students. Grade 1 students were more satisfied than grade 4. In addition, age groups, 21-23 and 24-30 were more satisfied than age group 18-20. It can be concluded that first grade students' level of expectation might be higher than fourth grade students. Moreover, students might accept the conditions offered via the educational period and their expectations may change during this period.

**Key words:** Student satisfaction, sport management, university students.

### GİRİŞ

Doyum "bireyin isteklerinin, beklentilerinin veya ihtiyaçlarının karşılanması veya bu durumdan bireyin aldığı haz/keyif" olarak tanımlanmaktadır (Oxford Sözlüğü, 2008). Hammer ve Organ (1978)'e göre doyum ise, bir nesneye yönelik bireyin tutumudur ve bilişler (inançlar veya bilgi), duygular (hisler, düşünceler veya değerlendirmeler) ve davranışsal eğilimlerden oluşan bir bütündür. Eğer birey bir nesne/durumdan doyum aldığını ifade eder ise, bireyin o nesneye/duruma yönelik olumlu bir tutum sahibi olduğu düşünülebilir. Birey doyum almadığını ifade ediyorsa da, bireyin o nesne/duruma yönelik olumsuz bir tutum sahibi olarak düşünülebilir. Doyumu ölçmenin en basit yolu bir nesneye/duruma yönelik bireyin ne derece doyum sahibi olduğunu sormaktır (Hammer & Organ, 1978).

Doyum denilince akla ilk gelen kavram kalitedir. Pazarlamanın tarihçesine bakıldığında, 1980 sonrası rekabet artmaya başlamış ve kurumlar/kuruluşlar müşterilerinin isteklerini anlamak ve bu istekleri karşılamak için programlar geliştirmeye başlamışlardır. Bu programların temelini kalite/nitelik oluşturmaktadır. "Kalite müşterinin isteğidir" tanımından hareketle, tüm kurum ve kuruluşlar kendi hizmetlerinin/ürünlerinin alıcısı ya da yararlanıcısı konumunda olan kümeleri daha çok dikkate alır duruma gelmişlerdir (Srikanthan & Dalrymple, 2002). Öğrencilerini müşteri olarak kabul eden eğitim kurumları da müşterilerinin istekleri doğrultusunda kaliteye önem vermektedirler.

Dünya genelinde pek çok kolej ve üniversite kaliteyi geliştirmede, rekabete dayalı çıkarlarını elde etme ve korumada, günümüzde varolan kaynakların daralması ve kurum paydaşlarının "tutarsız kalite" konusundaki artan endişelerinden dolayı kalite yönetimine başvurmaktadır

(Koch & Fisher, 1998). Eğitim hizmetlerinin alıcısı konumundaki öğrencilerin daha kaliteli eğitim veren üniversiteleri tercih ettikleri bilinen bir durumdur. Bunun nedeni kaliteli eğitim hizmeti veren üniversitelerden mezun olan öğrencilerin nitelikleri ile iş piyasası arasında makul bir denge kurmaları ve bunun sonucunda da bu okulların mezunlarının daha kolay istihdam edilebilmeleridir (Willinsky, 2005). Üniversiteler kalite güvence uygulamaları vasıtasıyla yönetsel, araştırma ve eğitim süreçlerini daha kaliteli bir biçimde işletmeye özen göstermekte (Houston & Studman, 2001) ve stratejik planları yoluyla daha amaca dönük ve etkili çalışmalara yönelmektedirler (Welsh, Nunez & Petrosko, 2006). Bu anlamda üniversitenin işlevlerinden biri olan eğitim hizmetlerinin kalitesinin yine bu hizmetlerin alıcısı olan öğrenciler tarafından nasıl algılandığının saptanması, eğitimde kalite çalışmalarını önemseyen üniversite yönetimi açısından oldukça önemli bir konudur (Popli, 2005).

Kalite yönetimi bir örgütün tüm bireylerinin katılımıyla gerçekleştirilen, müşteri memnuniyeti /doyumunu çerçevesinde uzun vadeli başarıya odaklı ve örgütün tüm bireyleriyle beraber topluma da fayda sağlayan kalite merkezli bir yönetim yaklaşımıdır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere "kalite" ve "doyum" kavramlarını birbirinden ayrı düşünmek nerede ise olanaksızdır. Yüksek Öğretim'de öğrencilerin memnuniyet/doyum düzeylerinin değerlendirilmesi, o yüksek öğretim programındaki eğitimin geliştirilmesi ve öğretim programının izlenebilirliği açısından önem arz etmektedir. Yüksek öğrenimde öğrenci doyumunu ise, öğrencinin öğrenim gördüğü program ve o programı destekleyen her türlü unsur olarak kabul edilmektedir. Bunlar; "eğitim-öğretimin niteliği", "fiziksel yapı", "öğretim elemanları" ve "öğrenciye sunulan olanaklar" olarak sıralanabilir. Alanyazın incelendiğinde, doyumla ilgili araştırmalar çoğunlukla iş doyumunu ve yaşam doyumunu çerçevelerinde yoğunlaşmaktadır (Robbins, 2001) ve üniversite öğrencilerinin üniversite/fakülte/yüksekökol /bölümlerine ilişkin doyumunu ölçen araştırmaların sayısındaki azlık, alanyazında dikkati çeker durumdadır (Gülcan, Kuştepe & Aldemir, 2002; Aldemir & Gülcan, 2004; Baykal & Sökmen, 2005; Kaynar, Şahin, Bayrak, Karakoç, Ülke & Öztürk, 2006; Burgaz & Ekinci, 2007; Yıldız, 2007). Kuruluşlar için müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak yeni bir kavram olmamasına karşın, üniversitelerin müşterisi olan öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına yönelim az vurgulanan bir konudur (Kara & DeShields 2004). Üniversite, farklı fakülte ve bölümlerin bir araya gelmesinden oluşmaktadır. Fakülte ve bölümlere yönelik her birimde öğrenim gören öğrencilerin doyum düzeylerinin belirlenmesi, öğrencilerin doyumları konularında iyileştirmeye gidilerek genel olarak üniversitenin eğitim ve öğretim niteliğinin artırılması açısından önem arz etmektedir. Buradan hareketle, bu araştırmanın amacı spor yöneticiliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerin doyum/memnuniyet düzeyinin araştırılmasıdır. Ülkemizde bir yüksek öğretim programı olarak geçmişi çok eski olmayan spor yöneticiliği programında öğrenim gören öğrencilerinin doyum düzeylerinin belirlenmesi çalışması, spor yöneticiliği programının geliştirilmesi ve bu programın izlenebilirliğine ışık tutabilecektir.

## **YÖNTEM**

### **Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Ankara'daki Spor Yöneticiliği Bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Ankara'da Spor Yöneticiliği programı olarak hizmet veren birim sayısı 2'dir. Araştırmanın örneklemini ise, Gazi Üniversitesi (GÜ) Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (BESYO) Spor Yöneticiliği Bölümü'nde öğrenim gören 79 öğrenci oluşturmaktadır. Bu öğrencilerin 40'i birinci sınıf (%50.6), 39'u ise dördüncü sınıf öğrencisidir (%49.4). Araştırmaya katılanların %48.1'i erkek (n=38) ve %51.9'u kız öğrencidir (n=41).

### **Veri Toplama Aracı**

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak, öğrencilerin eğitim gördükleri bölümlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin incelenmesi amacıyla, Baykal, Sökmen, Korkmaz ve Akgün (2002)'ün geliştirdiği Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (ÖMÖ) kullanılmıştır. Ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılara ait kişisel bilgiler bulunmaktadır. İkinci bölümde 79 maddeden oluşan memnuniyet ölçeği yer almaktadır. Ölçek 11 alt boyuttan oluşmaktadır ve ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0.97'dir.

Ölçeğin alt boyutları. Eğitim Öğretimin Niteliği (EÖN) için 20 madde, Yüksekokulun Öğrencilerle ve Diğer Kurum/Kuruluşlarla İşbirliği (ÖİB) 9 madde, Yüksekokulun Yönetim Tarzı (YOYT) 11 madde, Öğretim Elemanları (ÖE) 5 madde, Öğrencilerin Oryantasyonu ve Sunulan Destek Hizmetler (ÖODH) 13 madde, Öğrenciye Sağlanan Sosyal Kültürel Hizmetler (ÖSSKH) 5 madde, Sağlık Hizmetleri (SH) 4 madde, Ölçme Değerlendirme (ÖD) 3 madde, Yüksekokul Binasının Kullanıma Uygunluğu/ Yüksekokul Fizik Yapısı (FY) 4 madde, Öğrenciye Verilen Değer (ÖVD) 3 madde ve Bilgilendirme- Kararlara Katılım (BKK) 3 maddeden oluşmaktadır. Memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere hazırlanan sorular 5'li Likert tipindedir. Elde edilen puanların "0" puanına yaklaşması doyumsuzluğu, "340" puana yaklaşması doyum göstermektedir ya da öğrencilerin 170 puanın altında puan alması doyum düzeyinin düştüğünü, 170 puanın üstünde puan alması doyum düzeyinin yükseldiğini göstermektedir.

Ölçeğin bu araştırma için tutarlılık değerleri hesaplanmıştır ve ölçeğin toplamı için iç tutarlılık değeri  $\alpha=.97$  iken, iç tutarlılık değerleri alt boyutlardan EÖN için  $\alpha=.89$ , ÖİB için  $\alpha=.89$ , YOYT için  $\alpha=.81$ , ÖE için  $\alpha=.88$ , ÖODH için  $\alpha=.81$ , ÖSSKH için  $\alpha=.87$ , SH için  $\alpha=.82$ , ÖD için  $\alpha=.70$ , FY için  $\alpha=.75$ , ÖVD için  $\alpha=.81$  ve BKK için  $\alpha=.85$  olarak bulunmuştur. ÖMÖ'nün geneli ve alt boyutlarına ilişkin iç tutarlılık değerleri, ölçeğin güvenilirlik bakımından yeterli olduğunu göstermektedir.

### Verilerin Çözümlemesi

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin çözümlemesinde demografik bilgiler için betimsel istatistik yöntemleri (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Katılımcıların, cinsiyet ve sınıf bakımından öğrencilerin memnuniyet düzeylerindeki farklılıkları incelemek amacıyla ilişkisiz örneklem için t-testi, yaş kümeleri bakımından öğrencilerin memnuniyet düzeylerindeki farklılıkları incelemek için ilişkisiz örneklem için tek faktörlü ANOVA istatistiksel yöntemleri kullanılmıştır (Büyüköztürk, 2002).

### BULGULAR

Araştırmadan elde edilen verilere göre BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü öğrencilerinin cinsiyet ve öğrenim gördükleri sınıf bakımından memnuniyet düzeylerindeki farklılıkları ortaya koyan t-testi sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1. BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü Öğrencilerinin Cinsiyet ve Sınıf Değişkenine Göre Memnuniyet Düzeylerine İlişkin t-Testi Tablosu.**

		N	Ortalama	ss	sd	t	p
Cinsiyet	Erkek	37	211.46	59.39	75	-2.098	.039*
	Kadın	40	237.67	50.16			
Sınıf	1. Sınıf	38	195.82	44.66	75	-5.261	.000**
	4. Sınıf	39	253.59	51.38			

\*p<.05, \*\*p<.001

Tablo 1 incelendiğinde öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmektedir [ $t_{(75)} = -2.098$ ,  $p < .05$ ]. Kız öğrencilerin memnuniyet düzeyi ( $x = 237.67$ ), erkek öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden ( $x = 211.46$ ) daha yüksektir. Bu bulgu, cinsiyet ve öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu şeklinde yorumlanabilir. Aynı şekilde öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde sınıf değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmektedir [ $t_{(75)} = -5.261$ ,  $p < .001$ ].

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yaş kümeleri açısından farklılıklarını incelemek amacıyla yapılan tek faktörlü ANOVA sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2. BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü Öğrencilerinin Yaş Değişkenine Göre Memnuniyet Düzeylerine İlişkin ANOVA Tablosu.**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Kümeler-arası	25714.94	2	12857.47	4.591	.013*
Kümeler-içi	204438.20	73	2800.524		
Toplam	230153.20	75			

\*p<.05

Tek faktörlü ANOVA sonucunda öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında yaş kümeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [ $F_{(2,73)} = 4.591, p < .05$ ]. Başka bir deyişle öğrencilerin memnuniyet düzeyleri yaş kümelerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi yaş kümesinden kaynaklandığının tespit edilmesi için yapılan Scheffe testinin sonucuna göre 21-23 yaş kümesindeki ( $x=235.72$ ) ve 24-30 yaş kümesindeki ( $x=234.13$ ) öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin 18-20 yaş kümesindekilerden ( $x=194.14$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

ÖMÖ'nin alt boyutlarının cinsiyet ve sınıf değişkenleri açısından farklılıklarının incelenmesi amacı ile ilişkisiz örneklem için t-testi istatistiksel çözümleme yöntemi uygulanmıştır. T-testi çözümleme sonuçları sırasıyla Tablo 3 ve Tablo 4'de verilmiştir.

**Tablo 3. BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü Öğrencilerinin Cinsiyet Değişkenine Göre ÖMÖ Alt Boyutlarına İlişkin t-Testi Tablosu.**

	Erkek (n=38)		Kadın (n=41)		t	p
	x	ss	x	ss		
Eğitim-Öğretimin Niteliği	49.39	14.39	55.44	12.92	-1.967	.053
Öğrencilerle İş Birliği	24.08	7.06	26.51	6.32	-1.616	.110
Yüksek Okulun Yönetim Tarzı	30.54	10.42	34.68	9.28	-1.857	.067
Öğretim Elemanları	12.89	4.77	14.02	5.52	-.970	.335
Öğrenci Oryantasyonu Destek Hizmetler	34.84	11.66	38.59	10.25	-1.158	.133
Öğrenciye Sağlanan Sosyal Kültürel Hizmetler	13.55	6.02	16.45	4.17	-2.480	.015*
Sağlık Hizmetleri	11.92	4.09	13.00	4.35	-1.133	.261
Ölçme Değerlendirme	7.74	2.99	8.27	3.04	-.782	.437
Fiziksel Yapı	9.37	3.48	11.44	4.35	-2.323	.023*
Öğrenciye Verilen Değer	8.89	3.06	9.90	2.60	-1.581	.118
Bilgilendirme, Kararlara Katılım	8.05	3.12	8.88	3.16	-1.168	.246

\*p<.05

Tablo incelendiğinde, ÖMÖ'nin sadece "Öğrenciye Sağlanan Sosyal ve Kültürel Hizmetler" ve "Fiziksel Yapı" alt boyutlarında cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < .05$ ). "Eğitim ve Öğretimin Niteliği" ve "Yüksek Okulun Yönetim Tarzı" alt boyutlarında ise istatistiksel anlamlılığa çok yakın değerler gözlenmiştir.

**Tablo 4. BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü Öğrencilerinin Sınıf Değişkenine Göre ÖMÖ Alt Boyutlarına İlişkin t-Testi Tablosu.**

	1. Sınıf (n=40)		4. Sınıf (n=39)		t	p
	x	ss	x	ss		
Eğitim-Öğretimin Niteliği	45.90	10.77	59.33	13.54	-4.872	.000**
Öğrencilerle İş Birliği	22.32	5.49	28.44	6.58	-4.485	.002**
Yüksek Okulun Yönetim Tarzı	29.26	10.31	36.18	8.45	-3.244	.003**
Öğretim Elemanları	11.80	4.52	15.21	5.28	-3.083	.000**
Öğrenci Oryantasyonu Destek Hizmetler	31.93	9.53	41.77	10.32	-4.404	.000**
Öğrenciye Sağlanan Sosyal Kültürel Hizmetler	12.36	4.80	17.72	4.44	-5.118	.000**
Sağlık Hizmetleri	10.45	3.68	14.56	3.76	-4.915	.000**
Ölçme Değerlendirme	7.40	3.10	8.64	2.82	-1.860	.067
Fiziksel Yapı	9.23	3.56	11.69	4.22	-2.811	.006**
Öğrenciye Verilen Değer	8.48	2.50	10.38	2.91	-3.132	.002**
Bilgilendirme, Kararlara Katılım	7.33	2.57	9.67	3.27	-3.545	.001**

\*p<.05, \*\*p<.01

Tablo 4 incelendiğinde, "Ölçme değerlendirme" alt boyutu haricinde, Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği'nin tüm alt boyutlarında sınıf değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Öğrenci Memnuniyet Ölçeği alt boyutlarının yaş kümeleri açısından farklılıklarının incelenmesi amacı ile ilişkisiz örneklem için tek yönlü ANOVA istatistiksel çözümleme yöntemi uygulanmıştır. Yapılan çözümleme sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

**Tablo 5. BESYO, Spor Yöneticiliği Bölümü Öğrencilerinin Yaş Değişkenine Göre ÖMÖ Alt Boyutlarına İlişkin ANOVA Tablosu.**

	18-20 Yaş (n=22)		21-23 Yaş (n=40)		24-30 Yaş (n=16)		F	p
	x	ss	x	ss	x	ss		
Eğitim-Öğretimin Niteliği	46,64	11,70	54,15	55,43	13,42	14,44	2,735	,071
Öğrencilerle İş Birliği	22,00	6,02	26,80	25,62	6,46	6,64	3,981	,023*
Yüksek Okulun Yönetim Tarzı	28,72	11,43	34,35	33,31	9,85	8,58	2,441	,094
Öğretim Elemanları	10,72	4,27	14,75	13,43	4,99	5,02	4,949	,010*
Öğrenci Oryantasyonu Destek Hizmetler	30,90	9,39	38,15	40,37	10,64	10,88	4,756	,011*
Öğrenciye Sağlanan Sosyal Kültürel Hizmetler	12,95	4,83	15,67	16,43	5,22	5,44	2,606	,080
Sağlık Hizmetleri	10,68	3,90	12,95	13,50	3,96	4,31	2,817	,066
Ölçme Değerlendirme	7,13	2,74	8,52	7,68	2,67	3,18	1,636	,202
Fiziksel Yapı	10,09	3,72	10,40	10,87	3,11	4,64	,167	,846
Öğrenciye Verilen Değer	8,27	2,35	10,00	9,31	3,13	2,85	2,734	,071
Bilgilendirme, Kararlara Katılım	7,22	2,72	9,22	8,12	3,03	3,23	3,136	,049*

\*p<.05

Tablo 5 incelendiğinde, ÖMÖ'nün Yüksekokulun "Öğrencilerle ve Diğer Kurum/Kuruluşlarla İşbirliği", "Öğretim Elemanları", "Öğrencilerin Oryantasyonu ve Sunulan Destek Hizmetler" ve "Bilgilendirme ve Kararlara Katılım" alt boyutlarında yaş kümelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Yapılan Post Hoc Tukey testi sonucunda 24-30 yaş kümesindeki öğrencilerin bu alt boyutlara ilişkin memnuniyet düzeylerinin diğer yaş kümelerine göre daha düşük olduğu saptanmıştır.

### **TARTIŞMA ve SONUÇ**

Cinsiyete ve sınıfa göre, spor yöneticiliği bölümü öğrencilerinin doyum düzeyleri ile ilgili betimsel istatistik bulguları, bu programda öğrenim gören öğrencilerin genel doyum düzeylerinin yüksek olduğu göstermiştir.

Yapılan araştırmada öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında cinsiyet, öğrenim görülen sınıf ve yaş kümeleri bakımından istatistiksel farkların olduğu bulunmuştur. Öğrenim görülen sınıf anlamındaki bulgu, Baykal ve Sökmen (2005) ve Kaynar, Şahin, Bayrak, Karakoç, Ülke ve Öztürk (2006)'ün bulguları ile paralellik göstermektedir. Elde edilen bu bulgunun öğrencilerin okula yeni başladıkları dönemde yani, birinci sınıftaki beklenti düzeylerinin yüksek olmasından kaynaklandığı ve okuldaki varolan koşulları kavramada henüz tecrübesiz olmalarından kaynaklanıyor denilebilir. Araştırma bulgularına göre kız öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri erkek öğrencilerden yüksek bulunmuştur. Burgaz ve Ekinci (2007), Gülcan, Kuştepe ve Aldemir (2002), Aldemir ve Gülcan (2004) ve Junn ve Fuller (1996)'in yaptığı çalışmalarda da benzer şekilde kız öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Gülcan Kuştepe ve Aldemir (2002), bu bulguyu kız öğrencilerin erkek öğrencilere kıyasla daha doyumlular olmaları, erkek öğrencilerin ise sosyal koşullamalar nedeniyle daha büyük beklentilere sahip oldukları için memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu şeklinde yorumlamıştır. Junn ve Fuller (1996), kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha olumlu ve sosyal olmalarının memnuniyet düzeylerine de olumlu etki yaptığı şeklinde yorumlamışlardır. Burgaz ve Ekinci (2007)'nin çalışmasında, kız öğrenciler ile erkek öğrencilerin beklenti düzeyleri arasında kız öğrenciler lehine bir farklılık olduğu ancak memnuniyet düzeylerine bakıldığında sonuçların birbirine çok yakın çıktığı görülmüştür. Yaşları daha küçük olan öğrencilerin de memnuniyet düzeyleri daha düşük çıkmıştır. Bu bulgu da, beklentilerin küçük yaşlarda daha yüksek olması ve yaş ilerledikçe bireylerin içinde buldukları durumları benimsemelerinden kaynaklanıyor olabilir. Ayrıca cinsiyetin aynı faktörler üzerinde farklı algılamalara neden olduğu da söylenebilir.

Araştırmada ayrıca Öğrenci Memnuniyet Ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin puanlar cinsiyet, yaş ve sınıf değişkenlerine göre incelenmiştir. ÖMÖ alt boyutlarına ilişkin puanlar cinsiyet değişkenine göre incelendiğinde, ÖMÖ'nin sadece "Öğrenciye Sağlanan Sosyal ve Kültürel

Hizmetler" ve "Fiziksel Yapı" alt boyutlarında cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < .05$ ). "Eğitim ve Öğretimin Niteliği" ve "Yüksek Okulun Yönetim Tarzı" alt boyutlarında ise istatistiksel anlamlılığa çok yakın değerler gözlenmiştir. Cinsiyet açısından alt boyutlardaki farklılığın genel doyumdakine benzer şekilde kız öğrenciler lehine olduğu görülmektedir. İstatistiksel olarak anlamlı bulunmayan boyutların büyük çoğunluğunda yine kız öğrencilerin ortalama puanları erkek öğrencilerden yüksek bulunmuştur. ÖMÖ'nin "Ölçme Değerlendirme" alt boyutu haricinde, tüm alt boyutlarında sınıf değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p < .01$ ). Son sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri birinci sınıf öğrencilerinden daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuçlar, Kaynar, Şahin, Bayrak, Karakoç, Ülke ve Öztürk (2006)'ün bulgularını destekler niteliktedir. Birinci sınıf öğrencilerinin bölümlerine çok yüksek beklentiler ile geldikleri ve eğitim sürelerince ilk sınıfta bu beklentilerini büyük oranda karşılayamadıkları söylenebilir. Ayrıca, son sınıf öğrencilerinin mezuniyet telaşı ve mezuniyet sonrası etkinliklerle ilgili daha çok yoğunlaşmaları, okulla ilgili memnuniyet düzeylerini etkilemiş ve okullarının sunduğu koşulları kabullenmiş olabilirler. Yaş kümelerine göre ÖMÖ'nin alt boyutlarına ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde "Yüksekokulun Öğrencilerle ve Diğer Kurum/Kuruluşlarla İşbirliği", "Öğretim Elemanları", "Öğrencilerin Oryantasyonu ve Sunulan Destek Hizmetleri" ve "Bilgilendirme ve Kararlara Katılım" alt boyutlarında yaş kümelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. 24-30 yaş kümesindeki öğrencilerin 21-23 yaş ve 18-20 yaş kümesindeki öğrencilere göre memnuniyet düzeyleri daha düşüktür. Bu sonuçlar, Gülcan, Kuştepe ve Aldemir (2002)'in yapmış olduğu çalışmanın bulgularıyla paralellik göstermektedir. Araştırmacılar, yaş kümeleri açısından öğrenci memnuniyet düzeylerini incelemişler ve büyük yaş kümelerindeki öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin küçük yaş kümelerindeki öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre daha düşük olduğunu bulmuşlardır. Yükseköğretimin uzun süreli bir hizmet olduğu düşünüldüğünde, fakültelerine belirli beklenti düzeyleri ile gelen öğrenciler zaman içerisinde bu beklenti düzeyiyle elde ettikleri yada edebileceklerinin kıyaslamasını yaptıklarında, beklenti-sonuç farkı, sonuç lehine ise doyum, beklenti lehine ise doyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Bu çalışma ve Gülcan, Kuştepe ve Aldemir (2002)'in çalışmalarında düşük yaş kümelerindeki öğrenciler daha doyumlu gözükürken, ilerleyen yaş ve tecrübe ile birlikte almış oldukları eğitim hizmetlerini beklentileri ile karşılaştırma fırsatı elde etmektedirler.

Araştırma bulguları genel olarak değerlendirildiğinde cinsiyet ve yaşın öğrencilerin öğrenim gördükleri okullara ilişkin memnuniyet düzeylerini etkileyen önemli unsurlar olduğunu ortaya çıkmaktadır. Genel olarak alanyazındaki çalışmalar, öğrencilerin öğrenim gördükleri okullar ya da programlar açısından memnuniyet düzeylerini ortaya koymakta ancak, memnuniyet düzeyleri düşük olan öğrenciler hakkında neden-sonuç ilişkisi vermemektedir. Bu nedenle, memnuniyet düzeyleri düşük olan öğrencilerin, memnuniyet düzeylerinin düşük olmasının nedenlerini açıkça ortaya koyan araştırmaların yapılması, öğrencilerin alacakları eğitim hizmetlerinin niteliğini artıracak ve sonuçta öğrencilerin eğitim düzeyi ve niteliği de artacaktır.

**KAYNAKLAR**

1. Aldemir, C. & Gülcan, Y. (2004). Student Satisfaction in Higher Education: A Turkish Case. *Higher Education Management and Policy*, 16(2): 109-122.
2. Baykal, Ü. & Sökmen, S. (2005). Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinin 1. ile 4. Sınıf Arasındaki Doyum Düzeyleri. *Hastane Yönetimi*, Temmuz-Ağustos-Eylül: 56-61.
3. Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, Ş. & Akgün, E. (2002). Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Geliştirme Çalışması. *İ.Ü.FNHYO Hemşirelik Dergisi*, 12(49): 23-32.
4. Burgaz, B. & Ekinci, C.E. (2007). Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nce Sunulan Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1): 71-89.
5. Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
6. Gülcan, Y., Kuştepe, Y. & Aldemir, C. (2002). Yüksek Öğretim'de Öğrenci Doyumu: Kuramsal Bir Çerçeve ve Görgül Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 99-114.
7. Hammer, W.C. & Organ, W.D. (1978). *Organizational Behavior*, Texas: Business Publications.
8. Houston, D. & Studman, C.J. (2001). Quality Management and the University: A Deafening Clash of Metaphors. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 26(5): 475-487.
9. Junn, E.N. & Fuller, C.B. (1996). Students' Perceptions of Services on Campus: Sex, Ethnicity, and Class Standing Differences. *College Student Journal*, 30(2): 94-107.
10. Kara, A. & DeShields, O.W. (2004). Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation. *MEQ*, 3(Fall): 1-24.
11. Kaynar, A., Şahin, A., Bayrak, D., Karakoç, G., Ülke, F. & Öztürk, H. (2006). Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Öğrencilerinin Doyum Düzeyleri. *CÜ Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(3): 12-19.
12. Koch & Fisher. (1998). Higher Education and Total Quality Management. *Total Quality Management*, 9(8): 659-668.
13. Popli, S. (2005). Ensuring Customer Delight: A Quality Approach to Excellence in Management Education. *Quality in Higher Education*, 11(1): 17-24.
14. Robbins, S. R. (2001). *Organizational Behavior*, 8. Basım, New York: Prentice Hall.
15. Srikanthan, G. & Dalrymple, J.F. (2002). Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 8(3): 215-224.
16. *The Oxford Pocket Dictionary of Current English (2008)*. Birleşik Krallık (İngiltere): Oxford Üniversitesi.
17. Welsh, J.F., Nunez, W.J. & Petrosko, J. (2006). Assessing and Cultivating Support for Strategic Planning: Searching for Best Practices in a Reform Environment. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 31(6): 693-708.
18. Willinsky, J. (2005). Just Say Know? Schooling the Knowledge Society. *Educational Theory*, 55(1): 97-111.
19. Yıldız, S.M. (2007). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarında Eğitim Hizmetleri Kalitesini Etkileyen Faktörler, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(1): 451-462.