

# ORTAÖĞRETİM KURUMLARINDA ÖĞRENİM GÖREN ÖĞRENCİLERİN OKULDAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ\*

**Kemal KAYIKÇI\*\***

**Özlem SAYIN\*\*\***

## Özet

Bu araştırmanın amacı, ortaöğretim kurumlarındaki öğrencilerin okuldan sağladıkları memnuniyet düzeylerini ve memnuniyet düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir. Tarama modelinde yapılan bu Araştırmanın evrenini, 2007-2008 Eğitim-Öğretim yılında Antalya ili Metropol alanı (Konyaaltı, Kepez ve Muratpaşa ilçeleri) içerisinde bulunan 44 resmî, 6 özel ortaöğretim okulunda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. 9., 10., 11. ve hazırlık okumuş son sınıf düzeyindeki 343'ü kız, 207'si erkek olmak üzere toplam 550 öğrenci araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırmada araştırmacılar tarafından geliştirilen 5li likert tipi derecelendirme ölçeği olarak hazırlanmış "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği" kullanılmıştır. 42 maddeden oluşan Ölçeğin güvenirlik katsayısı Cronbach Alpha .96 dir. Verilerin analizinde aritmetik ortalama, standart sapma, t testi, Anova ve Scheffe testi kullanılmıştır. Gruplar arası karşılaştırmalarda Alpha = 0.05 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır. Araştırma sonucunda, ortaöğretim öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri arasında; öğrencilerin, öğrenim gördükleri okulunun resmî veya özel olmasına, okullarının mevcutlarına, sınıf mevcutlarına, sınıf düzeylerine ve okullarının sahip oldukları sosyal ve sportif imkânların düzeyine göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** Ortaöğretim, memnuniyet, okul yaşam kalitesi

## Giriş

Eğitimin temel unsurlarından en önemlisi, ne öğretmen ne yönetici ne de diğer unsurlardır. Bunların en önemlisi öğrenci unsurudur (Ertürk, 1985). Öğrenci okulun varlık nedenidir. Okul, öğrencileri, iyi birer vatandaş ve toplum üyesi olarak yetiştirmeyi hedefler. Etkili okullar, bütün öğrencilerin bir takım temel becerileri kazanmaları üzerinde yoğunlaşır (Şişman ve Turan, 2005). Öğrenciler, başarılarını etkileyen bireysel farklılıkları, bilgi birikimleri, deneyimleri ve okulda öğrenmeye karşı tutumları ile birbirinden farklı özelliklere sahiptirler. Eğitim kurumları ise, farklı özelliklere sahip öğrencilerin eğitim ihtiyaçlarını karşılayacak bir eğitim yaklaşımı benimsemelidir (MEB EARGED, 2002).

\* Bu makale 2 Eylül 2008 tarihinde Sakarya'da 17. Ulusal Eğitim Kongresinde Bildiri olarak sunulmuştur.

\*\* Yrd. Doç Dr.; Akdeniz Üniv. Eğitim Fak. Eğitim Bilimleri Bölümü.

\*\*\* Bilim Uzm.; Serik And. Meslek ve KML. Öğretmeni.

İnsan doğasına ilişkin görüşlere göre, insanlar kendilerine haz veren şeylere yönelme, kendilerine ızdırap veren şeylerden ise kaçınma eğiliminde olurlar. Yağmur ve kar yağdığına öğrencilerin, okulların tatil edilmesine sevinmesi, sıkıcı ders ortamından bunalarak teneffüsü sabırsızlıkla beklemesi ve zil sesini duyunca öğretmenlerden önce sınıftan dışarı fırlaması, dağılma ziliyle birlikte okulu koşar adımlarla terk etmesi, okulun çekici ve sevimli olmaktan çok itici ve yeterince sevimli olmadığına göstergelerindedir. İtici ve sevimsiz olan bu tür okullarda öğrenciler, okuldan kaçmaya (devamsızlığa), mutsuz olmaya ve disiplin sorunları çıkarmaya da eğilimli olabilirler. Öğrencilerin ilgileri, ihtiyaçları, yetenekleri, beklentileri, kişisel özellikleri dikkate alınmadan hazırlanacak bir eğitim programı ve eğitim sürecinin başarıya ulaşması güç olduğu kadar, öğrenciyi de bıktırır ve okuldan memnuniyetini azaltır. Sınıftaki eğitim etkinliklerinin etkili öğrenme ve öğretme stratejilerine göre hazırlanmaması başarıyı düşürdüğü gibi öğrencinin derslere ve okula karşı olumsuz tutum geliştirmesine ve memnuniyetsizliklerine neden olmaktadır. 2009-2010 öğretim yılında Manisa Milli Eğitim Müdürlüğüne yapılan 'Öğrenciyi İzliyorum' adlı proje kapsamındaki araştırmada 477 öğrencinin okuldan kaçtığı tespit edilmiş ve bu öğrencilere, hangi sebeplerden dolayı okula gitmedikleri ve okuldan kaçmaya neden gereksinim duydukları sorulduğunda bu öğrencilerin 89'unun derslerden sıkıldıkları için; 57 öğrencinin "Öğretmenlerin öğrencilere karşı olumsuz tutum sergiledikleri için", 34 öğrencinin "Ödevlerini yapmadığı için" okuldan kaçtıklarını belirtmişlerdir (Aktaran Kılıçarslan, 2009).

Öğrencilerin okuldan tek beklentisi akademik başarı değildir. Öğrencilerin akademik başarılarının yanında okulun kendilerine sağladığı okul yaşamı kalitesi ve diğer hizmetler (sosyal, kültürel, sportif, ulaşım, teknik vb) öğrencileri okula karşı olumlu tutum geliştirmeye yönelir. Glasser (1999), kalite okulunun öğrenciler tarafından "okulu seviyorum, her gün okula gitmeyi dört gözle bekliyorum" şeklinde ifade edilen okullar olduğunu belirtmektedir. Okul yaşam kalitesi iyi olan bir okulun, öğrenciler için çekiciliği artacağından, okul yaşam kalitesi iyi olmayan okullara göre öğrencileri okul yaşam kalitesi olarak memnun etmekle kalmaz, aynı zamanda akademik başarısını da arttırabilir. Araştırmalar, sosyal, ekonomik ve çevresel faktörlerin öğrencilerin akademik ürününün %80'nini sağladığını göstermiştir (Balci, 2002). Yaşam kalitesi ve eğitim hizmetinin kalitesi yüksek bir okulun, öğrencilere çekici gelmesi ve öğrencilerden daha yüksek performans sağlaması beklenir. 2008 yılı Ortaöğretim Kurumları Sınavı'nda ilk 100'e giren tek devlet okulunun müdürü Özgün (2008), okullarının başarısındaki sırrı olarak "Herkes okula severek geliyor" açıklamasını yapmıştır. Özgün açıklamasında "okulda sevgi ortamı hakim, yuva ortamı var, boş zamanlarımızda bile başka yere gitmeyiz, karşılıklı güven ortamı var ve bu öğrenci ve veliler de yansıyor. Çocuklarımız sadece sınav başarıları ile değil, sosyal aktivitelerdeki başarılarıyla da kendilerini söz ettiriyor. Basketbol, voleybol ve satrançta derecelerimiz var" demiştir. Bu açıklamalardan da görüldüğü gibi okulun örgütsel amaçlarını gerçekleştirmesinde insan unsuru ön plana çıkmaktadır.

Öğrenci açısından okulun yaşam kalitesini belirleyen etkenler arasında okulun fiziki yapısı, okuldaki insan ilişkileri ve liderlik önemli bir yer tutmaktadır. Öğretmenler, öğrencilerin en fazla ilişkide bulunduğu bireyler arasında yer almaktadır. Öğrencilere göre iyi bir öğretmen; konuyla yakından ilgili olan, klasik sunum yapmanın dışına çıkabilen tartışma ortamına daha fazla yer veren öğrencilere düzeylerine göre hitap eden, tehdit yerine onları takdir eden ve aynı zamanda onları eğlendi-

rebilen öğretmen olarak tanımlamaktadırlar. Bu özellikler aynı zamanda lider öğretmenin özellikleridir. Liderce yönetilen okulda; işbirliği, katılım olmalı, sıcak bir ortam yaratılmalı, tüm paydaşlar arasında iletişim arttırılmalı ve başarılar ödüllendirilmelidir(Glasser, 1999).

Örgüt ve yönetim kuramları tarihsel süreç içerisinde incelendiğinde, örgütte insana ve insanın memnuniyetine verilen önemin gittikçe değer kazandığı görülecektir. İlk zamanlarda klasik kuramcılar, örgüte mekanik bir açıdan bakmış, insan davranışının mekanik yönünü ele alarak örgütsel verimliliğe ağırlık vererek çalışanları sadece bir üretim aracı ve makinenin bir parçası olarak görmüşlerdir. Klasikler, formal örgüt ve ilişkiler üzerinde yoğunlaşarak, informal örgüt ve ilişkileri göz ardı etmişlerdir (Şişman ve Turan, 2002). Klasikler tarafından makinenin bir dişlisi gibi görülen ve sosyal yönü göz ardı edilen insan boyutu, daha sonra gelen Neoklasik örgüt kuramcıları tarafından önemsenmeye başlanmıştır. Neo-klasik yaklaşımın en önemli özelliği, insan öğesinin incelenmesini öne çıkarmasıdır (Bozkurt ve Daşcan, 2002). Bu dönemde insan ilişkileri, bireysel farklılıklar, tutumlar, inançlar, yaşam biçimleri gibi konular örgütte dikkate alınmıştır (Aydın, 2005). Demokratik liderlik, demokratik yönetim, iletişim, doğal örgütler, karara katılma gibi yeni konuları içeren davranışçı akımlar, eğitim yönetimine yeni ufuklar açmıştır (Kaya, 1993). İnsan kaynakları yönetimi (İKY) son otuz yıllık uygulama sürecinde ilk içeriğinden farklılaşarak, insanı daha ön plana çıkaran insanın özüne yönelik bir derinlik kazandı. Bu yeni doğurgusu ile İKY, örgüt ortamında işgörenin işgücünün “verimliliği” boyutundan başka bir boyuta, insanın evrensel saygınlığına yönelmektedir (Açıklalın, 2002).

Eğitim yönetimi alanında son zamanlarda yoğunlukla üzerinde durulan “etkili okul” sadece öğrenci başarısını değil, aynı zamanda öğrencinin yaşam kalitesi ve memnuniyetini arttırmayı da hedeflemektedir. Cameron (1986) tarafından geliştirilen okulun etkililiğini ölçmeye dönük modelde, öğrenciye ilişkin şu alt boyutlara yer verilmektedir: Öğrencilerin buldukları okuldaki eğitim yaşantılarından doyum düzeyleri, öğrencilerin akademik yönden gelişme düzeyi ve okulun bu gelişme için sağladığı fırsatlar, öğrencilerin mesleki yönde gelişim düzeyleri ve okulun bu konuda sağladığı fırsatlar, öğrencilerin akademik ve mesleki olmayan alanda gelişim düzeyi ve okulun bu konuda sağladığı fırsatlar (Şişman ve Turan, 2005).

Örgütün insan boyutunu temsil eden memnuniyet kavramının en çok vurgulandığı yönetim anlayışı ise Müfredat laboratuvar Okulları (MLO) ile eğitim sistemimize giren ve daha sonra 2001 yılında “MEB Taşra Teşkilatı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Projesi” ile İlk ve Orta öğretim kurumlarında yaygınlaşarak kurumsallaşan Toplam Kalite Yönetimi (TKY) dir. Feigenbaum’a göre TKY: kullanılmakta olan ürünün yada hizmetin müşterinin beklentilerine yanıt verebilmesini sağlayan pazarlanabilir, üretim ve bakım özelliklerinin toplamıdır. Bir tanıma göre kalite, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasıdır (Şişman ve Turan, 2002). Müşteri, üretilen bir mal ya da hizmetin alıcısı yada tüketicisi olarak tanımlanmaktadır. TKY “müşteri”leri “hizmet veya ürün bekleyen veya alan herkes” olarak “tedarikçi” leri de “hizmet veya ürün beklediğimiz veya aldığımız herkes” olarak tanımlar (Ensari, 1999). Süreç olarak eğitimde kalite ise, Sadece bir girdi yada bir sonuç olarak değil aynı zamanda öğretmen, öğrenci ve diğer eğitimciler arasındaki kurum içi etkileşimin doğası, program, okul ya da sistemin “Yaşam Kalitesi”, değerler öne sürülmektedir (Adams, 1998). Müşteri kavramı iç ve dış olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Öğrenciler okulun birinci derecede dış müşterileri olarak nitelenebilir (Balci, 2005). Dış

müşteri; işyeri dışındaki kişi ve kuruluşlar; örgütün ürettiği ürün veya hizmetten kaliteli olmak şartıyla en yüksek yararı sağlamak isteyen kişiler veya kurumlardır. Örgüt içinde çalışan tüm elemanlar dış müşteriler için çalışıldığının ve tatmin edilmiş müşterilerin çok değerli olduğunun bilincinde olmalıdır. öğrenciler, eğitim hizmetini doğrudan alan müşteri grubudur (MEB EARGED, 2002). Eğitim konusunda pek çok müşteri vardır. Bunların en önemlilerinden olan öğrenciler için eğitim, onların bundan sonraki yaşamlarını varlık içinde sürdürebilmeleri için gereklidir (Tribus,1994).

Okul örgütünü diğer bazı örgütlerden ayıran kendine has özellikleri vardır. Eğitim örgütü diğer örgütlere oranla daha toplumsal niteliktedir. Öğrenci, öğretmen, veli, yönetici, denetmen ve diğer görevliler ve ilgililer hep insandır. Yani insan için, insanla birlikte ve insanlar tarafından yürütülen bir hizmettir (İlgar, 2000). Okulun bu kendine has örgüt özellikleri, yukarıda belirtilen çağdaş yönetim yaklaşımlarında öne çıkan insan memnuniyeti öğesini daha da önemli kılmaktadır. Eğitim örgütünde verilen hizmetin temel yararlanıcısı öğrencilerdir. Bu hizmetten faydayı öncelikle öğrenciler, daha geniş çapta düşünüldüğünde ise; toplum görecektir. Beklentiler, bireye örgütte gereksinimlerini nasıl karşılaması ve amaçlarını nasıl gerçekleştirmesi gerektiğinin planlamasında bir harita hizmeti görür (Aydın, 2005).

Eğitim öğretim sürecinde bilgiyi öğrenecek olan temel unsur öğrencidir. Öğrencinin memnuniyeti öğrenmeye ilişkin isteğini de etkiler. Öğrencinin bir bilgiyi tam olarak öğrenebilmesi için onun o bilgiyi öğrenmeye açık ve istekli olması gereklidir. Memnun öğrenciler öğrenmeye devam etmeye güdülenirler çünkü yaptıkları işin değerini görürler (Keller, 2007). Okulun girdisi olarak görülen öğrencilerin aldıkları eğitim boyunca okulla ilgili beklentilerinin karşılanması ve öğrencilerin memnuniyetinin sağlanması okulun kaliteli çıktı vermesini sağlayacaktır. Dolayısıyla eğitim hizmetleri, geleneksel öğretmen merkezli sistemden uzaklaşıp öğrenciyi merkeze alan yeni bir anlayışla yürütülmelidir. “Öğrenci merkezli eğitim”, öğrencilerin ilgilerini, isteklerini, becerilerini ve ihtiyaçlarını dikkate alacak biçimde öğretim yaşantılarının düzenlenmesidir (MEB, 1997).

Öğrenci memnuniyetinin sağlanmasında öğrencinin okul yönetiminde karara katılması önemli bir etkidir. Okula dayalı yönetimin en önemli başarılarından birisinin, öğrencinin eğitim ve öğretim çevresinin geliştirilmesi ve bunun öğrenci performansındaki olumlu etkisi olduğu belirtilmektedir. Okula dayalı yönetimde kararların ortak alınması önemlidir. Öğretmenler, müdürler, bölge eğitim yöneticileri, veliler, öğrenci ve toplumun diğer üyelerinden oluşan grup kararlarının daha yüksek nitelikte kararlar olacağı şüphesizdir. Okula dayalı yönetime katılan öğrenciler okulu sahiplenirler. Okul kararlarında ve uygulamalarında daha fazla söz sahibi olurlar. Okula dayalı yönetim, öğrenci ve öğretmen arası ilişkileri geliştirirken, program ve etkinliklerin öğrenci ihtiyaçlarına uygunluğunu sağlar, öğrencilerin bu etkinliklerde yer almalarına yardımcı olur. Öğrenciler okula dayalı yönetim kurullarında düşüncelerini rahatça ifade ederler ve atılgan olurlar (Güçlü, 2000). Öğrencinin yönetim kararlarına dahil edilmesi; öğrencilerin ihtiyaç ve taleplerini tespit etmek, özgüvenlerini geliştirmek, iletişim becerilerini geliştirmek ve sosyalleşmelerini sağlamak açısından önemlidir. Okulun örgüt beklentileri, öğrenci tercihleri, toplumun etkilenmesinde etkisi olduğu söylenebilir. Öncelikle okulun öğrencilerin tercih, beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak için programlarını ne ölçüde güncelleştirdiğinin, öğrencilerin başarısı ve geleceği için sağladığı imkânların incelenmesi gerekmektedir. Sonrasında

ise; örgütün başarılı öğrencileri çekmek ve sistemde tutmak, öğrencileri memnun etmek için geliştirmiş olduğu imkânların incelenmesi ve öğrencilerin memnuniyet derecesinin tespit edilmesi gerekmektedir (Şişman ve Turan, 2002).

Öğrencinin beklentilerinin karşılanması, memnuniyetinin sağlanması, öğrenciden verim alınması ve böylece okulun amaçlarına ulaşması için öğrenciye danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin sunulması büyük önem taşır. Skovholt'a (1985) göre, akademik başarı için, öğrencinin olumlu bir kişisel yaklaşıma sahip olması gereklidir. Öğrenci kişilik hizmetleri genellikle öğrencilerin barınma, beslenme, sağlık, serbest zamanları değerlendirme gibi ihtiyaçlarını giderecek yardımlar yanında, onların gizil güçlerini geliştirme, yetenek ve ilgilerine uygun okul ve meslek seçme, insanlarla daha iyi ilişkiler kurabilme gibi kişilik gelişimleri ve uyum sorunlarının çözümü için onlara yapılacak yardımları kapsamaktadır. Öğrenci kişilik hizmetlerinin amacı, öğrencinin eğitim ortamından en yüksek düzeyde yarar sağlayabilmesi için gerekli olanakları hazırlamak ve var olan engelleri ortadan kaldırmaktır (Kuzgun, 2000). Amerikan okullarında bu konuda okul öncesi eğitmen, yetişkinlerin eğitimine kadar, danışmanlık ve rehberlik tipi personel ve programlar belirgin bir şekilde yer almaktadır (Skovholt, 1985). Okulların varlık amacı olan öğrencilerin okuldan memnun olmalarının başarılarını da etkileyeceği söylenebilir. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artırmak başarılarını da artırmak anlamına gelir. Öğrencileri eğitim sürecinde etkileyen faktörlerin geliştirilmesi, öğrencilerin okuldan duydukları memnuniyeti yükseltebilir.

Şencan ve Ordun (2000) tarafından İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi öğrencilerinin üniversiteye giriş sınav tercihleri ile derslerden duydukları memnuniyet ve mesleki yönelimlerine ilişkin bir araştırmada; son sınıflara doğru üniversiteden memnuniyet düzeylerinin azalmakta olduğu saptanmıştır. Kıyıcı (2003), internet destekli ortamda öğrenci memnuniyeti üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırmada, öğrencilerin büyük çoğunluğunun internet destekli öğretimden memnun oldukları saptanmıştır. Mert (2004)' in araştırmasında, öğrencilerin çoğunluğunun okuldan memnun oldukları tespit edilmiştir. Memnuniyetsizliklerini belirttikleri konular ise; teneffüslerin yetersizliği ve ders aralarında dinlenememeleri, okul kararlarında görüş sahibi olmamaları, yönetim ile olan diyaloglarının yetersizliği, öğrenci işleri, yemekhane ve servisler hakkındaki sıkıntıları ve not dağıtımının objektif olmayışı gibi hususlardır. Uzgören N. ve E. (2004), Dumlupınar Üniversitesi Fakülte ve Yüksekokullarında lisans eğitimi gören lisans öğrencilerinin üniversiteye yönelik memnuniyetleri ile öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülte veya yüksekokul, üniversiteye isteyerek gelip gelmemeleri ve barınılan yer arasında çeşitli anlam düzeylerinde ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Tok ve Sontay'ın (2006), yaptıkları araştırma sonuçlarına göre; mesleki teknik eğitimde, etkili öğretimin daha üst düzeyde gerçekleşebilmesi için öğretmen ve öğrenci arasındaki iletişimin çok daha iyi olması gerektiği, öğretmenlerin öğrencilerle sevgiye, saygıya, hoşgörüyeye dayalı diyalog kurması gerektiği, öğrencilerin derse katılımının artırılması gerektiği, okuldaki sosyal ve kültürel faaliyetlerin öğretimi olumlu yönde etkilediği, okulun ısıtma sistemi, çevre düzeni ve temizliğinin öğrenci motivasyonu açısından önemli olduğu saptanmıştır. Burgaz ve Ekinci' nin (2007), yaptıkları araştırmanın sonucunda; fakülte öğrencilerinin beklenti düzeylerinin yüksek, memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu; öğrenci görüşlerinin fakültelere göre farklılık gösterdiği, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek bir beklentiye ve benzer memnuniyet düzeylerine sahip oldukları

saptanmıştır. Shim ve Morgan (1990), öğrenci tutum ve memnuniyetinin yüksek öğretimde stratejik planlamaya etkisi üzerine bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda; öğrencilerin derslere ilişkin algıları ve kariyer beklentilerinin öğrencilerin tutumları ve memnuniyetleri üzerinde çok önemli etkisi olduğu, öğrencilerin algılanan performanslarının memnuniyetleri üzerinde önemli etkisi olduğu saptanmıştır. Shim ve Morgan'ın (1990), diğer bir araştırmasına göre, öğrencilerin programların kalitesine ilişkin beklentileri arasında az bir farklılık olduğu ancak, bölüm ve üniversiteye ilişkin memnuniyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Nauta (2007), tarafından yapılan çalışmada, üst sınıflarla karşılaştırıldığında öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında farklılık tespit edilmiştir.

Bu araştırmanın amacı, Ortaöğretim kurumları öğrencilerinin kendi memnuniyetlerine etki eden etmenleri, ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin okuldan memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyet düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir. Bu amaçla aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Ortaöğretim kurumları öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri nedir?
2. Ortaöğretim kurumları öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri arasında,
  - a) Öğrencilerin cinsiyetine göre,
  - b) Öğrencilerin okudukları okulların resmî veya özel oluşuna göre;
  - c) Öğrencilerin okudukları okulların türüne göre,
  - d) Öğrencilerin okudukları okulun öğretim şekline göre,
  - e) Öğrencilerin okudukları okulun mevcuduna göre,
  - f) Öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre,
  - g) Öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf mevcuduna göre,
  - h) Öğrencilerin okudukları okuldaki sosyal ve sportif faaliyetlerin yeterliliğine göre

anlamlı bir fark bulunmakta mıdır?

### **Araştırmanın Yöntemi**

#### **Araştırma Modeli**

Bu araştırma tarama modelindedir. Tarama modeli araştırmalarda, geçmişte ya da halen var olan bir durumun betimlenmesi amaçlanır ( Karasar, 1998).

#### **Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini, 2007-2008 Eğitim-Öğretim yılında Antalya ili Metropol alanı (Konyaaltı, Kepez ve Muratpaşa ilçeleri) içerisinde bulunan 44 resmî, 6 özel ortaöğretim okulunda öğrenim gören öğrencilerden oluşturmaktadır. Araştırmada oransız küme örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örneklem, 50 ortaöğretim kurumundan random usulüne göre seçilen 17 ortaöğretim kurumunda öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır. Bu okullarda öğrenim gören 9., 10., 11. ve hazırlık okumuş son sınıf düzeyindeki her kümeden de 10' ar kişi alınarak kademeli örnekleme yapılmıştır. Kümelerin çok sayıda alınması örnekleme aşırı büyütüyorsa kademeli örnekleme alınabilir (Karasar,1998). Böylece her okuldan toplam 40 öğrenciyeye ölçek uygulanmıştır. Uygulanan 680 ölçekten 570 adeti geri dönmüş ve çeşitli nedenlerle 20

ölçeğin atılmasından sonra 343'ü kız, 207'si erkek olmak üzere toplam 550 öğrenci ölçeği değerlendirmeye alınmıştır. Buna göre tolerans gösterilebilir hata (% 5) için gerekli örneklem (Balci, 2009) sağlanmıştır.

### Verilerin Toplanması ve Analizi

Bu araştırmada, ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek için araştırmacılar tarafından geliştirilen ve 42 maddeden oluşan "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği" adında bir ölçme aracı kullanılmıştır. 5li likert ölçeğinin derecelendirmesinde memnuniyet derecesinin eşit dağılımını sağlamak ve sistematik bir değerlendirme yapabilmek için seçenekler "Çok memnunum"(5), "memnunum"(4), "Orta derecede memnunum"(3), Memnun Değilim(2) ve "Hiç memnun değilim"(1), şeklinde sınıflanarak sayısal niteliğe dönüştürülmüştür. Likert modeli beş seçenek ve 4 aralıktan oluşan  $4/5=0,80$  lik bir fark aralığı değeri hesaplanmıştır.

Ölçeğin hazırlanması için alan taraması yapılarak ilgili yayın ve araştırmalar incelenmiş ve 65 sorudan oluşan bir soru havuzu oluşturulmuştur. Benzer sorular birleştirilerek alan uzmanlarının da görüşleri alınarak soru sayısı önce 54' e, daha sonra 120 kişilik bir grupta pilot uygulama yapılarak elde edilen verilerin analizi sonucunda soru sayısı 42'ye indirilmiştir. Aracın geliştirilmesinde şu işlemler yapılmıştır. Ölçme aracının güvenilirliği değerlendirilirken iç tutarlılık ölçütüne başvurulmuştur. Ölçme aracı yeter sayıda uygulanmış ve faktör analizine tabi tutulmuştur. Temel Bileşenler Tekniği uygulanarak rotasyon yöntemiyle varimax döndürme yapılarak faktör yükleri hesaplanmıştır. Hesaplamadan sonra elde edilen faktör yükleri incelenerek faktör yükleri .47'nin üstünde olan maddeler seçilmiştir. Kaiser Meyer Olkin test değeri, .956'dır. Bunun dışında ölçek maddeleri için madde test korelasyonları (madde ayırıcılık gücü indeksi) hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutları ve tümü için güvenilirlik hesaplamada Alfa güvenilirlik katsayısını (iç tutarlılık) hesaplama yoluna gidilmiştir. 42 maddeden oluşan Ölçeğin Cronbach Alpha değeri .96'dır. Faktörlerce toplam varyansın % 60.42'sini açıklamaktadır.

Verilerin analizinde "SPSS for Windows 12.0" sosyal bilimler için istatistik paket programından yararlanılmıştır. Araştırma problemine ilişkin verilerin çözümlenmesinde; frekans, aritmetik ortalama, standart sapma; İki ya da daha fazla ilişkisiz örneklem ortalamaları arasındaki farkın manidar olup olmadığını test etmek için gereken varsayımlar sağlandığında parametrik testlerden t testi ve Anova kullanılmıştır. Analiz sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık çıkması durumunda farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Scheffe testi uygulanmıştır. Gruplar arası karşılaştırmalarda Alpha = 0.05 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır.

### Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın verilerinin istatistiksel bulgularını ve yorumları şu şekildedir:

#### 1. Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Okuldan Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde araştırmaya katılan öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerine yer verilmiş ve Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Okuldan Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Ankette Yer Alan Maddelerin Tümüne Göre Algıları

Madde	Öğrenci Memnuniyetine Etki Eden Etmenler	Memnuniyet Düzeyleri		
		N	$\bar{x}$	S
1	Okulu ve bölümleri ısıtma-soğutma hizmetlerinden	550	2,83	1,31
2	Okulumuzda güvenle ilgili hizmetlerinden	550	3,51	1,15
3	Okulumuzun düzeninden	550	3,41	1,16
4	Okulumuzdaki sosyal faaliyetlerden( Eğitici kulüpler, folklor vb)	550	3,10	1,31
5	Okulumuzdaki sportif faaliyetlerden	550	3,26	1,26
6	Okulumuzun (gidiş-geliş)ulaşım kolaylığından	550	3,74	1,17
7	Öğrencilerin okuldaki sorunlarının çözülmesi bakımından	550	3,06	1,26
8	Okulumuzun bulunduğu yerleşim çevresinden	550	3,41	1,35
9	Okul kütüphanesinin hizmetlerinden	550	3,21	1,28
10	Okul bahçesindeki düzenleme ve olanaklardan	550	3,12	1,27
11	Okul başarılarımızın takdir edilerek ödüllendirilmesi bakımından	550	3,56	1,18
12	Okulumuzun disiplininden	550	3,32	1,38
13	Okulda geçirdiğim vakitten	550	3,48	1,29
14	İdarecilerin okul kurallarını uygulayış şeklinden	550	3,18	1,36
15	Öğrenci kılık kıyafeti ile ilgili düzenlemelerden	550	2,81	1,45
16	Okul kurallarının işleyişinden	550	3,27	1,30
17	Ders programında yer alan derslerden	550	3,30	1,26
18	Ders kitaplarının ilgi çekici olması bakımından	550	2,50	1,28
19	Ders içeriklerinin (Müfredat) öğrenci ihtiyacına cevap vermesinden	550	2,70	1,27
20	Ders İçeriklerinin öğrenci seviyesine uygunluğu bakımından	550	3,02	1,24
21	Her dönem okutulan derslerin sayısı bakımından	550	3,27	1,13
22	Okul bahçesinin öğrenci ihtiyaçlarını karşılaması bakımından	550	3,10	1,33
23	Sınıfların ders işleme elverişli olması bakımından	550	3,45	1,15
24	Okul binasının, derslik ve bölümlerinin yeterliliği bakımından	550	3,48	1,19
25	Okul binasının düzeni ve kullanılabilirliğinden	550	3,40	1,13
26	Okul ve bölümlerin ısı, ışık ve havalandırılmasından	550	2,98	1,27
27	Öğretmenlerin öğrencilere karşı yaklaşımından	550	3,47	1,16
28	Sınıf donanımlarının (masa,sıra,tahta,bilgisayar vb) yeterliliğinden	550	3,29	1,34
29	Öğretmenlerimizin dersi işleme yönteminden	550	3,54	1,11
30	Öğretmenlerimizin öğrencilere adil ( eşit) davranması bakımından	550	3,25	1,29
31	Okulun, gelecekle ilgili beklentilerimi karşılaması bakımından	550	3,25	1,22
32	Öğretmenlerimizin mesleki yeterliliğinden	550	3,71	1,11
33	Öğretmenlerimizin, uygulamalı anlatım yapması bakımından	550	3,51	1,19
34	Öğretmenlerimizin derste öğrencilere yaklaşımından	550	3,56	1,05
35	Sınıf mevcutlarımızın yeterliliği bakımından	550	3,81	1,21
36	Okulumuzda verilen eğitimin kalitesinden	550	3,52	1,10
37	Öğretmenlerimizin verdiği ödevlerden	550	3,31	1,24
38	Derslerimizin zevkli işlenmesi bakımından	550	3,29	1,21
39	Öğretmenlerin, derse zamanında girip çıkması bakımından	550	3,95	,97
40	Öğretmenlerimizin, bizi geleceğe hazırlamasından	550	3,53	1,17
41	Öğretmenlerin, kendimize güvenimizi geliştirmesinden	550	3,45	1,25
42	Derslerdeki performansımızın değerlendirilme biçiminden	550	3,40	1,23
	Toplam	550	3,16	31,12



Ortaöğretim kurumlarında öğrencilerin memnuniyet düzeylerine bakıldığında; aritmetik ortalamanın  $\bar{x}= 3,16$  olduğu bulunmuştur. Bu sonuç, öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumdan orta düzeyde memnun oldukları şeklinde ifade edilebilir. Ölçek maddeleri incelendiğinde; öğrencilerin sırayla memnuniyet düzeylerinin en yüksek olduğu 5 madde şunlardır: 1- Öğretmenlerin, derse zamanında girip çıkması (md.39,  $\bar{x}= 3,95$ ); 2- Sınıf mevcutlarımızın yeterliliği (md.35,  $\bar{x}= 3,81$ ); 3- Okulumuzun (gidiş-geliş)ulaşım kolaylığı (md.6,  $\bar{x}= 3,74$ ); 4- Öğretmenlerimizin mesleki yeterliliği (md.32,  $\bar{x}= 3,71$ ); 5- Öğretmenlerimizin derste öğrencilere yaklaşımı (md.34,  $\bar{x}= 3,56$ ); Her 5 madde ile ilgili olarak öğrenciler “Memnunum” düzeyinde görüş bildirmişlerdir.

Öğrencilerin sırayla memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu 5 madde şunlardır: 1- Ders kitaplarının ilgi çekici olması (md.18,  $\bar{x}= 2,50$ ); 2- Ders içeriklerinin (Müfredat) öğrenci ihtiyacına cevap vermesi (md.19,  $\bar{x}= 2,70$ ); 3- Öğrenci kılık kıyafeti ile ilgili düzenlemeler (md.15,  $\bar{x}= 2,81$ ); 4- Okulu ve bölümleri ısıtma-soğutma hizmetleri (md.1,  $\bar{x}= 2,83$ ); 5- Okul ve bölümlerin ısı, ışık ve havalandırılması (md.26,  $\bar{x}= 2,98$ ). Ders kitaplarının ilgi çekici olması bakımından öğrenciler “Memnun Değilim” düzeyinde, diğer 4 madde ile ilgili olarak ise “Orta” düzeyde Memnunum düzeyinde görüş bildirmişlerdir.

## 2. a. Ortaöğretim kurumu öğrencilerinin cinsiyetleri bakımından memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular ve yorumlar

Araştırmaya katılan ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören 550 öğrenciden 343’ü kız ve 207’sinin erkek olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan “t” testine göre, ,05 düzeyinde olmak üzere ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık yoktur ( $P= ,10$  ve  $P> ,05$ )

## 2.b Ortaöğretim kurumu öğrencilerinin Okudukları Okulların Resmî veya Özel Oluşuna Göre memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular ve yorumlar

**Tablo 2.** Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okulların Resmî veya Özel Oluşuna Göre Dağılımı ve t Testi Sonuçları

RESMÎ-ÖZEL	N	$\bar{x}$	S	T	Sd	ÖNEM DENETİMİ
Resmî	479	137,22	31,00	4,11	548	$P=,00$ $P<,05$
Özel	71	153,28	28,36			Fark Anlamlıdır
TOPLAM	550					

Tablo 2.’de ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin öğrencilerin öğrenim gördükleri okulların resmî veya özel oluşuna göre dağılımı ve “t” testi sonuçları görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılan ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören 550 öğrenciden 479’unun resmî ve 71’inin özel okulda öğrenim gördüğü anlaşılmaktadır. Resmî okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin aritmetik ortalama ( $\bar{x}$ ) 137,22’dir. Özel okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin aritmetik ortalama ( $\bar{x}$ ) 153,28’dir. Yapılan istatistiki çözümlemede “t” değeri 4,11’dir. Ortaöğretim

kurumlarında öğrenim gören resmî ve özel okul öğrencilerinin memnuniyet düzeylerine ilişkin "P" değeri ,00 olup,  $P < ,05$ 'tir. Bu nedenle ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin olarak resmî ve özel okul değişkenine göre aralarında anlamlı bir farklılık vardır.

Resmî okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri  $\bar{x} = 137,22$ , özel okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri  $\bar{x} = 153,28$  olup; özel okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Bunun nedeni; özel okul imkânlarının (fiziki imkânlar, sosyal ve sportif faaliyetler, yönetim ve öğretmenlerin yaklaşımı, öğrencilere yönelik hizmetler...) resmî okula göre daha fazla olması ve öğrencileri daha fazla memnun etmesi olabilir.

### 2.c. Ortaöğretim kurumu öğrencilerinin öğrenim gördükleri Okul Türüne Göre memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular ve yorumlar

Yapılan varyans analizi sonucunda, "okul türüne" göre ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Okul türüne ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar ( $\bar{x} = 142,20$ ) mesleki ve teknik lisede öğrenim gören öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise ( $\bar{x} = 136,35$ ) genel lisede öğrenim gören öğrencilerdir. Anadolu lisesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyi ise  $\bar{x} = 141,77$ ' dir ( $P = ,11$ ;  $P > ,05$ ).

### 2.d. Ortaöğretim Kurumu Öğrencilerinin Okudukları Okulların Öğretim Şekline Göre Memnuniyet Düzeylerinde Anlamlı Bir Farklılık Olup Olmadığına İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Yapılan "t" testi sonucunda, ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okulların Öğretim Şekline Göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Araştırmaya katılan ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören 550 öğrenciden 340'u normal ve 210'unu ikili öğretim şeklinde olduğu anlaşılmaktadır. Normal öğretim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin aritmetik ortalama ( $\bar{x}$ ) 139,84'dir. İkili öğretim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin aritmetik ortalama ( $\bar{x}$ ) 138,41'dir. Yapılan istatistiki çözümlemelerde "t" değeri ,521'dir. Ortaöğretim kurumlarında normal ve ikili öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin "P" değeri ,60 olup,  $P > ,05$ 'tir.

### 2.e. Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinde Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okulların Mevcuduna Göre Anlamlı Bir Farklılık Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

**Tablo 3.** Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okulların Mevcuduna Göre Memnuniyet Düzeylerinin ANOVA Sonuçları

OKUL MEVCUDU	N	$\bar{x}$	S	F	P	Fark ( Scheffe)
A- 500'den az	81	151,84	27,11	10,57	,00	A-B
B- 500-1000	219	137,15	30,46			A-E
C- 1000-1500	139	140,72	32,81			B-E
D- 1500-2000	30	154,23	20,61			C-E
E- 2000'den fazla	81	124,57	29,91			D-E
Toplam	550	139,29	31,12			

◆ Kemal Kayıkçı / Özlem Sayın

Buna göre  $P = ,00$  ( $P < ,05$ ) olduğundan “okul mevcuduna” göre ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Okul mevcuduna ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar, ( $\bar{x} = 154,23$ ) mevcudu 1500 -2000 olan okullarda öğrenim gören öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise ( $\bar{x} = 124,57$ ) mevcudu 2000’den fazla olan okullarda öğrenim gören öğrencilerdir. Bunun nedeni; mevcudu 1500 -2000 olan okullarda öğrencilerin sosyal etkileşimlerinin daha fazla olması, iletişimin daha güçlü olması bakımından ideal olduğu; ancak mevcudu 2000’den fazla olan okullarda işleyiş ve imkânlar açısından çeşitli sorunlar yaşanabileceği söylenebilir. Okul mevcuduna göre öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasındaki farkın anlamlılığını bulmak için varyans analizi yapılmıştır.

Buna göre; mevcudu 500’den az olan okulların öğrencileri ( $\bar{x} = 151,84$ ) ile mevcudu 500-1000 olan okulların öğrencilerinin ( $\bar{x} = 137,15$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Mevcudu 500’den az olan öğrencelerin memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Mevcudu 500’den az olan okulların öğrencileri ( $\bar{x} = 151,84$ ) ile mevcudu 2000’den fazla olan okulların öğrencilerinin ( $\bar{x} = 124,57$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Mevcudu 500’den az olan öğrencelerin memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Mevcudu 500 -1000 olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi ile mevcudu 2000’den fazla olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır. Mevcudu 500 -1000 olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, mevcudu 2000’den fazla olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir. Mevcudu 1000-1500 olan okulların öğrencileri ( $\bar{x} = 140,72$ ) ile mevcudu 2000’den fazla olan okulların öğrencilerinin ( $\bar{x} = 124,57$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Mevcudu 1000 -1500 olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, mevcudu 2000’den fazla olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir. Mevcudu 1500-2000 olan okulların öğrencileri ( $\bar{x} = 154,23$ ) ile mevcudu 2000’den fazla olan okulların öğrencilerinin ( $\bar{x} = 124,57$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Mevcudu 1500 -2000 olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, mevcudu 2000’den fazla olan okullarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir.

**2.f. Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinde Öğrencilerin Sınıf Düzeyine Göre Anlamlı Bir Farklılık Olup Olmadığına İlişkin Bulgular**

**Tablo 4.** Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Sınıf Düzeyine Göre Memnuniyet Düzeylerine İlişkin ANOVA sonuçları

SINIF DÜZEYİ	N	$\bar{x}$	S	F	P	Fark ( Scheffe)
A- 9.sınıf	155	156,94	29,09	35,37	,00	A-B
B- 10.sınıf	136	141,89	29,79			B-C
C- 11.sınıf	159	128,57	26,22			A-C
D-Haz. okumuş son sınıf	100	125,48	29,57			A-D
Toplam	550	139,29	31,12			B-D

Buna göre; sınıf düzeyine ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar ( $\bar{x}= 156,94$ ) 9.sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise ( $\bar{x}= 125,48$ ) hazırlık okumuş son sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerdir. Bunun nedeni; mezun olacak durumda olan hazırlık okumuş son sınıf öğrencileri zamanlarını üniversite sınavına hazırlanarak geçirmesi, sınav ve gelecek kaygısı yaşamaları; yani sınıf düzeyi arttıkça gelecek kaygısının da arttığı ve kaygının memnuniyet düzeyini olumsuz yönde etkilediği şeklinde açıklanabilir.

Varyans analizi sonucunda farkın kaynağını bulmak için Scheffe testi kullanılmıştır. Buna göre  $P= ,00$  ( $P< ,05$ ) olduğundan “sınıf düzeyine” göre ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında ,05 düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır. 9. sınıf öğrencileri ( $\bar{x}= 156,94$ ) ile 10. sınıf öğrencilerinin ( $\bar{x}= 141,89$ ) memnuniyet düzeyleri arasında, *anlamlı bir farklılık vardır*. 9. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, 10. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir. 10.sınıf öğrencileri ( $\bar{x}= 141,89$ ) ile 11.sınıf öğrencilerinin ( $\bar{x}=128,57$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. 10. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, 11. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir. 11. sınıf öğrencileri ( $\bar{x}= 128,57$ ) ile 9. sınıf öğrencilerinin ( $\bar{x}= 156,94$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. 11. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, 9. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden düşüktür. Hazırlık okumuş son sınıf öğrencileri ( $\bar{x}= 125,48$ ) ile 9. sınıf öğrencilerinin ( $\bar{x}= 156,94$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Hazırlık okumuş son sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, 9. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden düşüktür. Hazırlık okumuş son sınıf öğrencileri ( $\bar{x}= 125,48$ ) ile 10. sınıf öğrencilerinin ( $\bar{x}= 141,89$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Hazırlık okumuş son sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, 10. sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden düşüktür.

## 2.g. Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinde Öğrencilerin Sınıf Mevcuduna Göre Anlamlı Bir Farklılık Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

**Tablo 5.** Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Sınıf Mevcuduna Göre Memnuniyet Düzeylerine İlişkin ANOVA sonuçları

SINIF MEVCUDU	N	$\bar{x}$	S	F	P	Fark ( Scheffe)
A- 20'den az	75	129,21	26,50	5,61	,00	A-B
B- 20-30	340	142,91	30,44			
C- 30-40	92	138,53	33,39			
D- 40'dan fazla	43	129,90	33,89			
Toplam	550	139,29	31,12			

Buna göre; sınıf mevcuduna ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar ( $\bar{x}= 142,91$ ) sınıf mevcudu 20-30 olarak öğrenim gören öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise ( $\bar{x}= 129,21$ ) sınıf mevcudu 20'den az olarak öğrenim gören öğrencilerdir.

Bunun nedeni; mevcudu 20-30 olan sınıflarda sosyal etkinlik imkânının daha fazla olması, iletişim ve etkileşimin daha iyi olması, gruplara katılımın daha iyi gerçekleşmesi olarak, mevcudun 20'den az olmasının sosyal etkinlik imkânını, iletişim ve etkileşimi, gruplara katılımı olumsuz yönde etkileyebileceği şeklinde açıklanabilir.

Gruplar arasındaki görüş farkının anlamlılık düzeyini ölçmede varyans analizi kullanılmıştır. Buna göre  $P = ,00$  ( $P < ,05$ ) olduğundan "sınıf mevcuduna" göre orta-öğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre; mevcudu 20'den az olan sınıflarda öğrenim gören öğrenciler ( $\bar{x} = 129,21$ ) ile mevcudu 20-30 olan sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin ( $\bar{x} = 142,91$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Mevcudu 20-30 olan sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyi, mevcudu 20'den az olan sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir.

## 2.h. Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinde Öğrencilerin Okudukları Okuldaki Sosyal ve Sportif Faaliyetlerin Yeterliliğine Göre Anlamlı Bir Farklılık Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

**Tablo 6.** Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Okullarındaki Sosyal ve Sportif Faaliyetlerin Yeterliliğine Göre Memnuniyet Düzeylerine İlişkin ANOVA Sonuçları

SOSYAL ve SPORTİF FAALİYETLER	N	$\bar{x}$	S	F	P	Fark (Scheffe)
A- Çok Yeterli	118	163,10	30,46	81,86	,00	A-B
B- Orta düzey	297	139,06	25,38			
C- Yetersiz	135	119,00	28,67			
Toplam	550	139,29	31,12			

Tablo 6.'da ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin okuldaki sosyal ve sportif faaliyetlerin yeterliliğine dair öğrencilerin görüşlerine göre dağılımı (N), okuldaki sosyal ve sportif faaliyetlerin yeterliliğine dair öğrencilerin görüşlerine göre memnuniyet düzeyine ilişkin aritmetik ortalama ( $\bar{x}$ ) ile standart sapmalar

(S) verilmiştir. Buna göre; Okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri "yetersiz" olarak değerlendiren öğrenciler ( $\bar{x} = 119,00$ ) ile okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri "çok yeterli" olarak değerlendiren öğrencilerin ( $\bar{x} = 163,10$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri "yetersiz" olarak değerlendiren öğrencilerin memnuniyet düzeyi, okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri "çok yeterli" olarak değerlendiren öğrencilerin memnuniyet düzeyinden düşüktür. Bunun nedeni; okuldaki sosyal ve sportif faaliyetlerin, öğrencilerin enerjilerini harcayabilmelerine olanak sağlaması, öğrencileri sürekli aktif tutması bakımından memnuniyet düzeylerine olumlu etkisi olduğu şeklinde açıklanabilir. Sonuç olarak; okuldaki sosyal ve sportif faaliyetlerin düzeyi ile öğrencilerin memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki olduğu söylenebilir.

Gruplar arasındaki görüş farkının anlamlılık düzeyini ölçmede varyans analizi kullanılmıştır. Buna göre  $P = ,00$  ( $P < ,05$ ) olduğundan “sosyal ve sportif faaliyetlerin yeterliliğine” göre ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “çok yeterli” olarak değerlendiren öğrenciler ( $\bar{x} = 163,10$ ) ile okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “orta düzey” olarak değerlendiren öğrencilerin ( $\bar{x} = 139,06$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “çok yeterli” olarak değerlendiren öğrencilerin memnuniyet düzeyi, okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “orta düzey” olarak değerlendiren öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir.

Okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “orta düzey” olarak değerlendiren öğrenciler ( $\bar{x} = 139,06$ ) ile okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “yetersiz” olarak değerlendiren öğrencilerin ( $\bar{x} = 119,00$ ) memnuniyet düzeyleri arasında *anlamlı bir farklılık vardır*. Okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “orta düzey” olarak değerlendiren öğrencilerin memnuniyet düzeyi, okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri “yetersiz” olarak değerlendiren öğrencilerin memnuniyet düzeyinden yüksektir.

### Sonuç ve Öneriler

Genel olarak ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumdan orta düzeyde memnun oldukları saptanmıştır. Öğrenciler sırasıyla “ Öğretmenlerin, derse zamanında girip çıkması, Sınıf mevcutlarının yeterliliği, Okullarının (gidiş-geliş) ulaşım kolaylığı, Öğretmenlerin mesleki yeterliliği, Öğretmenlerin derste öğrencilere yaklaşımları” konularında en yüksek memnuniyet düzeyine ulaşırken; “Ders kitaplarının ilgi çekici olması, Ders içeriklerinin öğrenci ihtiyacına cevap vermesi, Öğrenci kılık kıyafeti ile ilgili düzenlemeler, Okulu ve bölümleri ısıtma-soğutma hizmetleri, Okul ve bölümlerin ısı, ışık ve havalandırılması” konularında en düşük düzeyde memnuniyet belirtmişlerdir. Öğrencilerin cinsiyetinin memnuniyet düzeylerini etkilemediği görülmektedir.

Öğrencilerin okudukları okulların resmî veya özel olmasının, memnuniyetleri üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Özel okullarda okuyan öğrencilerin resmî okullarda okuyan öğrencilere göre memnuniyet düzeyleri daha yüksek çıkmıştır. Bunda özel okullarda belirgin olan “müşteri memnuniyeti” anlayışının ve buna dayalı olarak özel okulların sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerinin ön plana çıkmasının etken olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin okudukları okulların mevcuduna göre memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre; okul mevcuduna ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar mevcudu 1500-2000 olan okullarda öğrenim gören öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise mevcudu 2000’den fazla olan okullarda öğrenim gören öğrencilerdir. Buna göre mevcudun 2000’den fazla olmasının öğrenciye kişisel hizmetleri getirme ve özel olarak ilgilenme olanağını azaltmasının öğrenci memnuniyetini de azalttığı söylenebilir. Çünkü, örgüt büyüdükçe çalışanların memnuniyetinin azaldığı yönünde kanıtlar bulunmaktadır (Davis, 1988); Robbins, 1994)

Ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin sınıf düzeyi yükseldikçe okula ilişkin memnuniyet düzeyleri azalmaktadır. Öğrencilerin sınıf düzeyine göre memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre;

sınıf düzeyine ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar 9.sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise hazırlık okumuş son sınıf düzeyinde öğrenim gören öğrenciler olarak saptanmıştır. Öğrencilerin sınıf düzeyinin yükselmesine paralel olarak memnuniyetlerinin düşmesinin en önemli nedenlerinden biri olarak yaklaşan ÖSS sınav stresi ve gelecek kaygısının olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin sınıf mevcuduna göre memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre; sınıf mevcuduna ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar sınıf mevcudu 20-30 olarak öğrenim gören öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise sınıf mevcudu 20'den az olarak öğrenim gören öğrenciler olarak saptanmıştır. 20-30 kişilik sınıfların, öğrencilere hem sınıf içi sosyal gruplar ve arkadaşlıklar kurmada hem de öğretmen ilgisinden yararlanmada öğrencileri memnun ettiği söylenebilir.

Okuldaki sosyal ve sportif faaliyetlerin yeterliliğine göre öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre; okuldaki sosyal ve sportif faaliyetlerin yeterliliğine ilişkin memnuniyet düzeyi en yüksek olanlar okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri "çok yeterli" olarak değerlendiren öğrenciler iken; memnuniyet düzeyi en düşük olanlar ise okuldaki sosyal ve sportif faaliyetleri "yetersiz" olarak değerlendiren öğrenciler olarak saptanmıştır. Buna göre sportif ve sosyal faaliyetlerin öğrenci memnuniyetinde önemli bir etken olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artırmak için şu öneriler geliştirilmiştir:

Ders kitapları, öğrencilerin ilgisini çekecek ve onların ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde hazırlanmalıdır. Okul bölümleri ve dersliklerin ısı, ışık ve havalandırma gibi fiziksel koşullar öğrenci ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde düzenlenmelidir. Okul yönetimleri ve eğitim personeli öğrenci memnuniyetini hedef alacak şekilde çalışmalarını yürütmelidir. Okul mevcutlarının 2000' in üzerine çıkmamasına gayret edilmeli ve mevcudu artan okullara ek bina yapmak yerine yeni okullar açılmalıdır. Liselerde öğrenim gören öğrencilerin sınav zamanı yaklaştıkça artan gerilimlerini azaltmak için rehberlik servisleri daha aktif çalışmalı ve okulların bu konudaki uzman eksiklikleri giderilmelidir. Ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin sınav ve gelecek kaygılarını önleyici tedbirler alınmalıdır. Öğrenci kılık- kıyafet uygulamasında öğrenci görüşleri de alınmalıdır. (Örnek: Formanın rengi konusunda fikirleri alınarak en çok istenen renk uygulanabilir). Okullarda sosyal ve sportif faaliyetler artırılmalı ve öğrencilerin bu faaliyetlerden faydalanmaları özendirilmelidir. Sınıf mevcutları, binanın yeterliliğine göre 20-30 olarak düzenlenebilir. Okullar, öğrencilerin kaçtıkları ve ızdırap duydukları bir mekan olmaktan çok, onların isteyerek ve severek geldikleri, etkinliklerine zevkle katıldıkları mekanlar haline getirilmelidir. Bunun için programlar, öğrencilerin ilgi, ihtiyaç ve yeteneklerine göre oluşturulmalı, ayrıca tam gün etkinliklerle müzik, resim, ve güzel sanatlar eğitimine, kültürel ve sportif etkinliklere ağırlık verilmelidir.

### Kaynakça

- Açıklalın, A. (2002) İnsan Kaynağının Geliştirilmesi. PegemA yayınları, Ankara. 3. Baskı.
- Adams D. (1998). Eğitimde Kalitenin Tanınması, (Çev. Necati Cemaloğlu). Ankara: Pegem A Yayınları.
- Aydın, M.(2005). Eğitim Yönetimi, Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- Balci, A.(1993). Eğitim Yöneticisinin İş Doyumu, Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Balci, A. (2002). Etkili Okul. Ankara: Pegem A Yayıncılık. 3. Baskı.
- Balci, A. (2005). Toplam Kalite Yönetimi. Y. Özden (Edt. ).Eğitim ve okul yöneticiliği el kitabı (s. 245-278). Ankara: Pegem yayınları ikinci baskı.
- Balci, A. (2009). Sosyal Bilimlerde Araştırma. Yöntem, Teknik ve İlkeler. Ankara: Pegem A yayıncılık. 7. baskı.
- Bozkurt, E. ve Daşcan, Ö. (2002). Eğitim Yöneticiliği ve Deneticiliği, Ankara: Anı yayıncılık.
- Burgaz B., Ekinci C.E(2007). "Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nce Sunulan Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", <http://www.iibfdergi.hacettepe.edu.tr/20071.htm>, sayfa 02.01.2008 tarihinde ziyaret edilmiştir.
- Çağlayan A.(2003). İlköğretimlerde Eğitimde Yönetim Yönetimde Kalite, İstanbul: Bilge Yayıncılık.
- Davis, K. (1988) İşletmelerde İnsan Davranışı. Örgütsel Davranış. (Çev. Kemal Tosun ve Ark.). İstanbul: İşletme İktisadi EnstitüsüYayını no:98
- Ensari, H.(1999). 21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi. Sistem. İstanbul.
- Ertürk S(1985). Problems On Quality Of Education In Curriculum Development, Ankara: Hacettepe University.
- Glasser, W. (1999). Okulda Kaliteli Eğitim (U. Kaplan Çev.). İstanbul: Beyaz Yayınları 1. Basım.
- Güçlü, N.(2000). Milli Eğitim Dergisi, Ankara: Millî Eğitim Basımevi. Sayı 148.
- İlgar, L.(2000). Eğitim Yönetimi Okul Yönetimi Sınıf Yönetimi, İstanbul, Beta Basım.
- Karasar N.(1998). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kaya Y.K.(1993). Eğitim Yönetimi, Ankara: Bilim Yayınları.
- Keller J.W.(2007), <http://coe.sdsu.edu/eet/Articles/arcsatisfaction/start.htm>, sayfa 22.12.2007 tarihinde ziyaret edilmiştir.
- Manisa MEM (2009). (<http://www.manisahuristik.com/haber> "Öğrencilerin okuldan kaçış sebepleri" Manisa Hürriyet. (Aktaran. Melahat Kılıçarslan 2009). Erişim: 10.05.2010
- Kıyıcı, M.(2003), "İnternet Destekli Ortamda Öğrenci Memnuniyeti", <http://tez2.yok.gov.tr/tezjic/tez.htm>, sayfa 01.01.2008 tarihinde ziyaret edilmiştir.
- Kuzgun, Y. (2000). Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Ankara: ÖSYM Yayınları.
- MEB EARGED. (2002). MLO Modeli, Ankara: Millî Eğitim Basımevi.
- MEB. (1997). Okul Gelişim Modeli: Planlı Okul Gelişimi, Ankara: Millî Eğitim Basımevi.
- Mert O. T. (2004). "Sakarya Üniversitesi Vakfı Kolejinde Öğrenci Memnuniyetinin Ölçümü ve Analizi", <http://tez2.yok.gov.tr/tezjic/tez.htm>, sayfa 01.01.2008 tarihinde ziyaret edilmiştir.
- Nauta, M.(2007). "Assessing College Students' Satisfaction With Their Academic Majors", Journal of Career Assessment, Vol. 15, No. 4, 446-462 .
- Özgün, Ş. (2008) OKS'de İlk 100'e Giren Tek Devlet Okulunun Sırrı: "Herkes Okula Severe Geliyor". Hürriyet Gazetesi. 27 Temmuz.2008.
- Özsoy O.(2003). Etkin Öğrenci Etkin Öğretmen Etkin Eğitim, Hayat Yayıncılık, İstanbul.



◆ **Kemal Kayıkçı / Özlem Sayın**

- Robbins, S. (1994). Örgütsel Davranışın Temelleri. (Çev. S. A. Öztürk). Eskişehir: ETAM A.Ş. Anadolu Üniversitesi vakfı.
- Shim S. ve Morgan G. A.(1990). "Predicting Students' Attitudes and Satisfactions: Implications for Strategic Planning in Higher Education", Clothing and Textiles Research Journal, Vol. 8, No. 3, 29-38 .
- Skovholt, T. (1985). Possible Counselling Psychology Contributions To Quality Education, Ankara: Hacettepe University.
- Şencan, H. ve Ordun G.(2000)., "İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencilerinin Üniversiteye Giriş Sınav Tercihleri İle Derslerden Duydukları Memnuniyet ve Mesleki Yönelimlerine İlişkin Göstergeler", [http://www.isletme.istanbul.edu.tr/surekli\\_yayinlar/dergiler/nisan2000/5.htm](http://www.isletme.istanbul.edu.tr/surekli_yayinlar/dergiler/nisan2000/5.htm), sayfa 10.10.2007 tarihinde ziyaret edilmiştir.
- Şişman M. ve Turan S.(2002). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Şişman, M. ve Turan, S. (2005). Eğitim ve Okul Yönetimi. (Ed. Yüksel Özden). Eğitim ve okul yöneticiliği el kitabı. Ankara: Pegem A yayınları ikinci baskı, ss. 99- 146.
- Tribus M.(1994). "Total Quality Management In Education" Developing Quality Systems in Education , London.
- Tok A. ve Sontay S.(2006). "Mesleki Eğitimde Öğrenci Memnuniyeti ve Etkili Öğretim", Ankara: Milli Eğitim Dergisi, Sayı 172, Güz.
- Uzgören N. & E.(2007). "Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi- Hipotez Testi, Ki-Kare Testi ve Doğrusal Olasılık Modeli", <http://sbe.dumlupinar.edu.tr/17/173-192.pdf>, sayfa 25.10.2007 tarihinde ziyaret edilmiştir.

## SATISFACTION LEVELS OF HIGH SCHOOL STUDENTS\*

**Kemal KAYIKÇI\*\***

**Özlem SAYIN\*\*\***

### Abstract

The purpose of this study is to define the satisfaction levels of the high school students and whether there is difference between the satisfaction levels according to some variables. The population of this survey consists of the students in 44 state and 6 private high schools in the centre ( Konyaalti, Kepez, Muratpaşa) of Antalya in 2007-2008 educational years. The data were gathered from 550 students (343 female and 207 male students) of 9th, 10th, 11th and final grade. In this study a five point Likert Scale "Student Satisfaction" questionnaire developed by the researchers was used. The Cronbach's Alpha value of the questionnaire ( consists of 42 questions) is .96. The data were analyzed by means, standard deviation, t test and one-way Anova and Scheffe. The analyses of the group comparisons were based on .05 Alpha level. The results of this study show that there are significant differences between the satisfaction levels of students according to the schools as state and private, the number of students in schools, class levels, the number of students in classes, social and sports activities in schools.

**Key Words:** High school, satisfaction, total quality management

\* This article was presented in 2 September 2008 in 17th National Education Congress as a poster in Sakarya.

\*\* Assistant Prof. Dr.; Akdeniz University Faculty of Education, Department of Educational Sciences.

\*\*\* Science Expert; Serik Anatolian Vocational and Girls Vocational High School's Teacher.