



Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi 4-5-6. Sınıf Ö renci Memnuniyeti Düzeyi De erlendirilmesi

Nuray YE LDAL ÇELEB LER¹, Bü ra SÜZEN², Refika ENDA ², Abdülcebbar PAL², Elif S. TAMSES², Yasin TATO LU², Ay e N. TEM R², Gül TEZCAN²

ÖZET

Tıp Fakültesi 4-5-6. sınıf ö rencilerinin genel memnuniyetinin de erlendirilmesi amaçlanmıştır. Ara tırmaya katılım oranı %99.2 (125 ö renci) dir. Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Ö rencilerin bulunduğu sınıfla üniversite sınavına girecek olanlara Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni tavsiye etmeleri arasında anlamlı fark bulunmuştur. Ö rencilerin öncelikli olarak çözülmesini istedikleri 3 sorun; sırasıyla yemek fi lerinin ö renci i lerinden alınması, intern odasının bulunmaması ve hastaneye ula ımda sorun ya anmasıdır. Bu çalı mada yer alan memnuniyet ölçe i 84 madde üzerinden iç tutarlılı ı de erlendirildi inde ölçe in toplam Cronbach alfa de erinin %94.4 oldu u saptanmıştır ve ölçe in geçerli ve güvenilir bir ölçek oldu u ve tıp e itimi veren kurumlarda ö rencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemede kullanılabilece i dü ünülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Ö renci memnuniyeti ölçe i; tıp e itimi; klinik bilimler; yüksekö retim.

Assessment of 4-5-6. Classes Students's Satisfaction in Duzce University School Of Medicine

ABSTRACT

The aim of the study was to assess the 4.5.6.classes students' satisfaction in Duzce University Medical School (DUMS). In this cross-sectional study, 125 of 126 students (99.2%) were included. A questionnaire form was used for data collection. A meaningful difference was determined between students's class and advising DUMS to students who will join to UEE. Three main problems of students to solve by administration were to get from student affairs of lunch tickets, having no intern room, and transport problems to the hospital subsequently. Included 84 factors, Cronbach-alfa coefficient of the tool was 94.4%. In conclusion, scale is sufficient, valid and reliable. It can be used in measuring students' satisfaction in medical schools.

Keywords: Student satisfaction scale; medical education; clinical sciences; higher education.

G R

Yüksekö retim kurumlarında e itimde kalitenin artırılması son yıllarda gittikçe önem kazanan konulardan birisidir. Ö renci memnuniyeti iç kalite de erlendirmesinin önemli bir ö esidir. Yüksekö retim kurumlarında iç de erlendirme 28 Aralık 2006'da 26390 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Yüksekö retim Kurumlarında Akademik De erlendirme ve Kalite Geli tirme Yönetmeli i"nde yer alan "E itim ve ö retim süreçleri, ders program ve yükleri, e itim programlarının etkinli i, ö renci katılımı ve memnuniyeti ba ta olmak üzere ö rencilerinin kalite ve performansları ile ilgili çalı maları" içermektedir (1). Kuruma hizmetin gerek üretiminde, gerekse tüketiminde rol alan insana de er verilmesi; e itim hizmetlerinden yararlananların beklentilerinin kar ılanarak memnun olacakları kaliteli bir e itim hizmeti sunulması; açık ve objektif bir de erlendirme yapılarak, personelin eksiklerini görmesi ve kendisini yeti tirmesi konularında katkı sa lar. Düzce Üniversitesi 2010-2014 yılı ve Düzce Tıp Fakültesi (DÜTF) 2011-2014 yılı stratejik planında yer alan performans programında, kurumsal geli meye yönelik amaçların hedeflerinde yer alan; "her yıl periyodik olarak ö renci memnuniyetini ölçmek ve de erlendirmek"; maddesinin DÜTF'nde uygulanması için bu ara tırma planlanmıştır (2). Düzce Üniversitesi 2009-2010 e itim ö retim yılında ö renci memnuniyet anketinin birincisi uygulanmıştır ve 4., 5. ve 6. sınıf ö rencilerinin DÜTF'nde okumaktan memnuniyet oranı %27.4 olarak bulunmuştur (3). Alridge & Rowley (4) ve Martensen ve ark. (5) göre ö rencinin ö renim görmü oldu u kuruma yönelik memnuniyeti temelde çok boyutlu bir olgudur ve e itim kalitesi, fiziksel alanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal

¹ Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sa ılı Anabilim Dalı

² Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi

Correspondence: Dr. Nuray YE LDAL ÇELEB LER, e-posta: nryesildal@hotmail.com

kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi çeşitli boyutları da içeren bir yaklaşımla incelenebilir. Memnuniyet bir insanın bulunduğu bütün koşullara olan hoşnutluğunu ifade eder. Türk eğitim sisteminde eğitimcinin niteliğini geliştirmek ve yönetsel gelişmeyi sağlamak amacıyla uygulanmakta olan toplam kalite yönetiminin etkili ve kararlılıkla sürdürülmesine devam edilmelidir (6). Yükseköğretimde kalite sürecinde öğrenciler, eğitim sisteminin odak noktasını oluştururlar. Kogan & Shea (7)'ye göre tıp fakültesi eğitimci klinik bilimlerde pratik ayrıntılı olması nedeniyle diğer yükseköğretim eğitimlerinden farklılık göstermektedir. Bu araştırmamızın amacı, DÜTF 4-5-6. sınıf öğrencilerinin genel memnuniyetinin değerlendirilmesi, fiziksel koşullar, öğretim elemanlarının ve diğer hastane personelinin tutumu, ulaşımları gibi memnuniyeti etkileyen diğer faktörlerle ilgili konuların incelenmesidir.

GEREÇ VE YÖNTEMLER

DÜTF 1996 yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesine bağlı olarak kurulmuştur, 2006 yılında çıkan 5467 sayılı kanunla yeni kurulan Düzce Üniversitesine bağlanarak eğitim ve öğretimini sürdürmektedir. DÜTF 4. (n=69), 5. (n=39) ve 6. sınıf öğrencileri (n=58) toplam 166 öğrencidir. DÜTF'nde beklenen en düşük memnuniyet düzeyi; %22.4 en yüksek memnuniyet düzeyi %27.4 olarak %99 güven düzeyinde sapma payı %5 alınarak Epi-Info (2005) istatistik programı ile örneklem 126 öğrenci olarak sınıflara göre tabakalı olarak hesaplanmıştır (8).

Kesitsel tipte bir çalışmadır. Araştırmaya katılma kriterleri, DÜTF 4-5-6.sınıf öğrencisi olmak ve araştırmaya katılmayı kabul etmiş olmaktır. Genel memnuniyeti içerdiği düşünülen bazı diğer faktörler: DÜTF'i tavsiye etme, DÜTF öğrencisi olmaktan gurur duyma, asistanlığını DÜTF'de yapmaktan memnun olmama, tablolarda yer alan diğer diğer faktörler bazı eksik diğer faktörlerdir.

Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde (KOÜTF) daha önce kullanılmış olan ölçek formu modifiye edilerek kullanılmıştır (9). Öğrenci memnuniyeti ölçeğinde 84 soru bulunmaktadır. Anketin ilk 7 sorusu kişilerin sosyodemografik özellikleri ile ilgilidir. Ölçekte 12 soru eğitim öğretimle ilgili öğrenci görüşleri ile, 25 soru akademik personeli ilgilendiren konular ile, 19 soru tıp fakültesi ve araştırmaya uygulama hastanesinin fiziksel ve sosyal koşulları ile, 14 soru üniversitenin sosyal koşulları ve okul yönetimi ile, 14 soru öğrencilerin genel memnuniyeti ve diğer konularla ilgilidir.

Sorular; Tam katılıyorum: 5, Büyük oranda katılıyorum: 4, Kısmen katılıyorum: 3, Nadiren katılıyorum: 2, Hiç katılmıyorum: 1 ve Fikrim yok: 0 puan eklemlerinde değerlendirilmiştir. Yükseköğretim kurumlarında yürütülecek özdeğerlendirme çalışmalarında, belirlenen her bir değerlendirme konusunun beklenen düzeyin seviyesine verilen 5'li (beşli) gösterge üzerinden ortalama bir puan verilmesi önerilmekte olup bu çalışmada da bu değerlendirme kullanılmıştır. Bunlar; 1 puan: Beklenen düzeyin çok altı, 2 puan: Beklenen düzeyin altı, 3 puan: Beklenen düzey, 4 puan: Beklenen düzeyin üstü ve 5 puan: Beklenen düzeyin çok üstü eklemlerinde değerlendirilmiştir (10,11).

BULGULAR

Bu araştırmamızın DÜTF 4, 5 ve 6. sınıf öğrenci memnuniyet düzeyini değerlendirmesi amacıyla 125 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Araştırmaya katılım oranı %99.2'dir. Araştırmamızın grubunun yaşlarının ortalaması (%25-%75), 22 (21-23)'dir. Tablo 1, Düzce tıp fakültesi klinik bilimler öğrencilerinin sosyodemografik özelliklerini içermektedir. Tablo 2'de öğrencilerle ilgili sorulara verilen yanıtların, Tablo 3'te ise akademik personeli ilgilendiren sorulara verilen yanıtların dağılımı izlenmektedir. Tablo 4'te tıp fakültesi ve araştırmaya uygulama hastanesinin fiziksel ve sosyal koşulları ile ilgili sorulara verilen yanıtların dağılımı ve üniversitenin sosyal koşulları ve yönetimle ilgili sorulara verilen yanıtların dağılımı Tablo 5'te yer almaktadır. Tablo 6'da öğrencilerin genel memnuniyeti ve diğer konularla ilgili sorulara verilen yanıtların dağılımı izlenmektedir. Bu çalışmada yer alan memnuniyet ölçeğinde 84 madde üzerinden iç tutarlılığı değerlendirildiğinde ölçek için toplam Cronbach alfa değerinin %94.4 olduğu saptanmıştır. Öğrencilerin okul yönetimi tarafından öncelikli olarak çözümlenmesini istedikleri ilk 3 soru; %39.52 yemek fiyalarının öğrencilerinden alınması, %23.57 intern odasının bulunmaması, %23.19 hastaneye ulaşım sorunu olarak saptanmıştır.

Tablo 1. Düzce tıp fakültesi klinik bilimler öğrencilerinin sosyodemografik özellikleri (Düzce, 2010)

Sosyodemografik Özellik (n=125)	Sayı	%
Sınıf		
Dönem 4	52	41.6
Dönem 5	30	24.0
Dönem 6	43	34.4
Yaş grubu		
20-21	37	29.6
22	38	30.4
23-28	50	40.0
Cinsiyet		
Erkek	49	39.2
Kadın	76	60.8
Mezun olunan okul		
Normal lise	12	9.6
Meslek lisesi	0	0
Özel lise	11	8.8
Anadolu lisesi	68	54.4
Fen lisesi	16	12.8
Süper lise	18	14.4
Kalınan yer		
Devlet yurdu	30	24.0
Özel yurt	2	1.6
Evde (kira)	85	68.0
Kendi evimde	8	6.4
Diğer	0	0
Yaşam memnuniyeti		
Hiç memnun değilim	6	4.8
Memnun değilim	11	8.8
Fena değil	51	40.8
Memnunum	53	42.4
Çok memnunum	4	3.2
Sosyal güvence		
Evet, SGK	98	78.4
Evet, yeşilkart	3	2.4
Evet, diğer	17	13.6
Hayır	7	5.6

Ö rencilerin %97'si yemek fi lerini ö renci i lerinden almayı sorun olarak gördü ünü belirtmi tir. Ö rencilerin %90'ından fazlası intern odasının bulunmamasını sorun olarak belirtmi , %68'i tıp fakültesinin sa ladı ı kütüphane ve internet imkanlarını yetersiz buldu unu belirtmi tir. Ö rencilerin %73'ü ameliyathanede tıbbi e itim dı nda görevlendirildiklerini, %85'i ise nöbet ertesi okulda kalmanın ve 36 saat nöbet tutmanın e itimleri açısından yararlı olmadı mı belirtmi tir. Ö rencilerin %9'u DÜTF'nde ö renci olmaktan gurur duydu unu, %4.2'si asistanlı mı Düzce Üniversitesi'nde

yapmaktan memnun olaca mını ve %14.4'ü DÜTF'ni üniversite sınavına girecek olanlara tavsiye edeceklerini belirtmektedir. Bu soruya verilen yanıtlarda sınıflar arasında farklılık anlamlı bulunmu tur (p=0.008). 4. sınıfların %42.3'ü katılmadı mını ifade ederken bu oran 6. sınıflarda %74'e yükselmektedir (p=0.005). Ö rencilerin okudukları sınıf, ya ları, cinsiyetleri, mezun oldu u okul, kaldıkları yer ile DÜTF'de ö renci olmaktan gurur duymaları arasında anlamlı fark bulunmamı tır (p>0.05).

Tablo 2. Ö rencilerle ilgili sorulara verilen yanıtların da ılımı (Düzce, 2010)

Öğrenci ile ilgili sorular	1-Hiç katılmıyorum	2-Nadiren katılmıyorum	3-Kısmen katılmıyorum	4-Büyük oranda katılmıyorum	5-Tamamen katılmıyorum	Ortanca	%25-%75
8.Edindiğim bilgiler beni meslek hayatma hazırlar . (n=125)	-	4.8	40.0	40.0	15.2	4	3-4
11.Derslerde işlenen konuları rahatlıkla anlayabiliyorum. (n=125)	4.0	17.6	36.0	36.0	6.4	3	3-4
15.Derslerin teorik ve pratik dağılımı dengelidir.(n=125)	20.2	33.9	29.8	12.9	3.2	2	2-3
18.Derslerde verilen ödevler gelişimime katkı sağlıyor. (n=125)	14.2	36.7	33.3	12.5	3.3	2	2-3
21.Anabilim dallarımdaki öğretim elemanı sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum. (n=125)	35.2	24.6	24.6	13.9	1.6	2	1-3
27.4. sınıfta nöbet tutulmasının gerekli olduğunu düşünüyorum. (n=125)	37.1	20.2	12.9	19.4	10.5	2	1-4
28.36 saat nöbet tutmanın eğitimim açısından yararlı olduğunu düşünüyorum. (n=125)	70.7	14.6	6.5	5.7	2.4	1	1-2
29.Nöbet ertesi okulda kalmanın yararlı olduğunu düşünüyorum. (n=125)	83.1	6.5	9.7	0.8	-	1	1-1
43.Danışman öğretim üyemden haberdarım. (n=108)	48.1	12.0	6.5	8.3	25.0	2	1-4
45.Danışmanlık sistemini faydalı ve gerekli buluyorum. (n=108)	40.7	11.1	15.7	16.7	15.7	2	1-4
61.Öğrenciler arasında güçlü bir birlik vardır. (n=124)	21.0	33.9	26.6	15.3	3.2	2	2-3
65.Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum. (n=124)	10.5	22.6	35.5	25.0	6.5	3	2-4

Tablo 3. Akademik personeli ilgilendiren sorulara verilen yanıtların dağılımı (Düzce, 2010)

Akademik personeli ilgilendiren sorular (n=125)	1-Hiç katılmıyorum	2-Nadiren katılmıyorum	3-Kısmen katılmıyorum	4-Büyük oranda katılmıyorum	5-Tamamen katılmıyorum	Ortanca	%25- %75
10. Almış olduğum derslerin içerikleri yeterince donanımlıdır.	2.4	16.3	56.1	21.1	4.1	3	3-4
12. Derslerin işlenişini ilgi çekici buluyorum.	14.4	43.2	34.4	5.6	2.4	2	2-3
13. Derslerin işlenişinde farklı eğitim-öğretim yöntemleri kullanılır.	12.2	38.2	28.5	8.9	12.2	2	2-3
14. Eğitim- öğretim çalışmalarının belirlenmesinde bizlerin fikri alınıyor ve bu doğrultuda iyileştirmeye uygulamalar yapılıyor.	31.7	38.2	23.6	4.1	2.4	2	1-3
16. Derslerde yeterli dinlenme araları verilir.	13.0	22.8	36.6	22.8	4.9	3	2-4
17. Öğretim üyesi tarafından hazırlanan ders notlarına rahatlıkla ulaşıyorum.	21.8	25.0	38.7	13.7	0.8	3	2-3
19. Sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler başarılarımızı ölçecek niteliktedir.	22.0	27.6	35.8	13.0	1.6	3	2-3
20. Sınavlar ve sınav sonuçları ile ilgili itirazlarımız gerektiği biçimde değerlendiriyor.	39.3	31.6	20.5	6.0	2.6	2	1-3
22. Öğretim üyelerinin ders saatlerine aksatmadan uydıklarını düşünüyorum.	22.6	30.6	28.2	13.7	4.8	2	2-3
23. Öğretim üyelerinin önceliği öğrenci eğitimine verdiğini düşünüyorum.	17.9	39.0	29.3	8.9	4.9	2	2-3
24. Öğretim elemanları görevlerini seyerek ve içtenlikle yapar.	6.4	27.2	45.6	15.2	5.6	3	2-3
25. Öğretim elemanları derslerine önem verir ve iyi hazırlanır.	11.2	22.4	43.2	17.6	5.6	3	2-3
26. Öğretim elemanları derslerine düzenli olarak zamanında gelir ve bitirir.	17.6	24.8	40.0	16.0	1.6	3	2-3
33. Ameliyathanede tıbbi eğitimim dışında başka bir işle görevlendirilmiyorum.	52.8	21.6	15.2	4.0	3.2	1	1-2
34. Öğretim elemanları kendi konu alanlarına hakimdir.	5.6	12.8	41.6	34.4	5.6	3	3-4
35. Öğretim elemanları alanlarındaki yenilikleri ve gelişmeleri bizlerle paylaşır.	8.8	19.2	33.6	27.2	8.0	3	2-4
36. Öğretim elemanları sınav ve ödevleri objektif olarak değerlendirir.	11.2	26.4	38.4	16.8	3.2	2	2-3
40. Teorik dersleri destekleyecek kadar yeterli pratik uygulama yapar.	23.2	37.6	23.2	9.6	4.0	2	2-3
41. Laboratuvar ve pratik uygulamalarında öğretim elemanları bizlerle yeterli ölçüde ilgilenir.	12.8	40.0	24.8	15.2	5.6	2	2-3
42. Uygulamalar ve pratikler öğretim elemanları tarafından uygulama öncesinde yeterince açıklanır.	11.2	36.8	30.4	15.2	5.6	3	2-3
44. Danışman öğretim üyem beni birebir takip ediyor.	64.8	8.0	8.0	3.2	3.2	1	1-2
46. Her türlü soru da danışmanıma kolayca ulaşıyorum.	62.4	9.6	7.2	4.8	4.0	1	1-2
54. Öğretim elemanlarına ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabiliyorum.	15.2	25.6	29.6	27.2	2.4	3	2-4
55. Öğretim elemanları ile rahat iletişim kurabiliyorum.	10.4	24.8	35.2	27.2	1.6	3	2-4
84. Sağlıkla ilgili problem yaşadığım zaman öğretim üyeleri ve asistanlardan izin alırken problem yaşamıyorum.	22.4	24	18.4	17.6	15.2	3	2-4

Tablo 4. Fiziksel ve sosyal koşullarla ilgili sorulara verilen yanıtların dağılımı (Düzce, 2010)

Fiziksel ve sosyal koşullar ile ilgili sorular	1-Hiç katılmıyorum	2-Nadiren katılıyorum	3-Kısmen katılıyorum	4-Büyük oranda katılıyorum	5-Tamamen katılıyorum	Ortanca	%25- %75
9.Eğitimin iyileştirilmesi için gerekli bilgisayar, tepegöz, projeksiyon vb. teknolojik kaynaklardan yararlanılır. (n=125)	1.6	6.6	14.8	41.0	36.1	4	4-5
30.İntern odası bulunmamasından memnunum. (n=125)	87.9	4.0	5.6	1.6	0.8	1	1-1
37.Sınıf mevcudu uygundur. (n=125)	28.3	33.3	18.3	11.7	8.3	2	1-3
38.Bölüm kütüphanesinden yararlanabiliyorum. (n=125)	26.4	30.6	20.7	13.2	9.1	2	1-3
39.Mesleki beceri laboratuvarında aldığım eğitimden memnunum. (n=125)	28.0	22.0	28.0	10.2	11.9	2.5	1-3
67.Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri rahatlıkla izleyebiliyorum.(n=124)	9.7	17.7	24.2	35.5	12.9	3	2-4
68.Derslikleri ders izleme açısından yeterli buluyorum (aydınlatma, ısı, havalandırma vb.). (n=125)	13.0	15.4	36.6	29.3	5.7	3	2-4
69.Dersliklerin masa, sandalye, sıra vb. eşyalarının rahat ve kullanıma uygun olduğunu düşünüyorum. (n=125)	24.0	22.4	24.8	22.4	6.4	3	2-4
70.Dersliklerin yeterince temiz olduğunu düşünüyorum. (n=125)	15.2	28.0	34.4	16.8	5.6	3	2-3
71.Laboratuvarların yeterince temiz olduğunu düşünüyorum. (n=125)	10.2	19.5	35.6	28.8	5.9	3	2-4
72.Tıp fakültesinin sağladığı kütüphane ve internet imkanlarından memnunum (n=125)	43.5	25.0	20.2	9.7	1.6	2	1-3
63.Üniversitedeki sosyal ve kültürel tesisler yeterlidir. (n=125)	38.7	32.3	23.4	4.8	0.8	2	1-3
80.Tuvalet ve lavaboların hijyenik koşullarının yeterli olduğunu düşünüyorum. (n=125)	62.4	17.6	14.4	4.0	1.6	1	1-2
81.Tuvalet sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum. (n=125)	66.9	10.5	13.7	5.6	3.2	1	1-2
82.Stajım aldığım servisin tuvaletini rahatlıkla kullanabiliyorum. (n=125)	66.9	18.5	6.5	5.6	2.4	1	1-2
83.Derslik, tuvalet, kondor gibi ortak kullanım alanlarının öğrenciler tarafından temiz ve uygun kullanıldığını düşünüyorum. (n=125)	22.4	24.8	24.8	16.0	12.0	3	2-4
85.Okulda yeterli güvenlik önlemlerinin alındığını düşünüyorum. (n=125)	30.8	17.5	34.2	15.0	2.5	3	1-3
86.Öğrenci dolaplarının ihtiyaçlarımızı karşıladığını düşünüyorum. (n=125)	55.2	20.0	16.0	6.4	2.4	1	1-2
87.Hastane ulaşımından memnunum, herhangi bir sorun yaşamıyorum. (n=124)	68.5	14.5	12.9	4.1	-	1	1-2

Tablo 5. Üniversitenin sosyal ko ulları ve okul yönetimi ile ilgili sorulara verilen yanıtların dağılımı (Düzce, 2010)

Üniversitenin sosyal koşulları ve okul yönetimi ile ilgili sorular	1-Hiç katılmıyorum	2-Nadiren katılıyorum	3-Kısmen katılıyorum	4-Büyük oranda katılıyorum	5-Tamamen katılıyorum	Ortanca	%25-%75
47.Bizleri ilgilendiren önemli konular ve gelişmeler (iş ilanları,sempozyum, toplantı duyuruları) hakkında bilgi verilir. (n=125)	30.3	35.3	24.4	6.7	3.4	2	1-3
48.Okul yönetiminin stajların süreleriyle ilgili yaptığı değişikliklerden memnunuz. (n=125)	47.4	19.8	19.8	9.5	3.4	2	1-3
49.Okul yönetiminin stajların rotasyonu ile ilgili yaptığı değişikliklerden memnunuz. (n=125)	41.8	26.4	20.9	9.1	1.8	2	1-3
50.Öğrencilerin yönetime verdiği dilekçelerin dikkate alındığını düşünüyorum. (n=124)	42.9	22.3	21.4	10.7	2.7	2	1-3
56.Öğrenci temsilcileri bizleri gerektiği şekilde temsil eder. (n=125)	22.9	18.6	27.1	19.5	11.9	3	2-4
57.Öğrenciler ile ilgili alınan kararlarda görüşlerimiz alınıyor. (n=125)	50.0	25.0	17.5	5.0	2.5	1	1-2
58.Fakülte yönetimi ve öğretim üyeleriyle bizler arasındaki ilişki saygı, güven ve işbirliğine dayanır. (n=125)	28.7	20.5	23.8	20.5	6.6	3	1-4
59.Bizler için fırsat eşitliğine önem verilir (öğrenci temsilcilerinin seçimi, sınıfıçi sorumluluklar). (n=125)	33.6	16.4	26.2	16.4	7.4	2.5	1-3
60.Fakültem motivasyonumuzu artırmak için gerekli desteği sağlar. (n=125)	44.4	29.0	21.0	5.6	0.8	2	1-3
62.Sosyal faaliyetlerimizin gerçekleştirilmesini sağlayıcı fırsatlar vardır. (n=124)	41.1	31.5	19.4	7.3	0.8	2	1-3
64.Üniversitenin sosyal ve kültürel tesislerinden faydalanıyorum (spor salonu, kütüphane vb.). (n=124)	37.1	25.8	25.8	8.1	3.2	2	1-3
66.Kulüp çalışmaları, sosyal ve spor etkinliklerine teşvik ediyoruz. (n=124)	48.4	23.4	18.5	8.1	1.6	2	1-3
91.Fakültemizde öğrencilerin yönetime etkili bir şekilde katıldığını düşünüyorum. (n=121)	59.5	28.9	9.1	1.7	0.8	1	1-2
92.Fakültemizde öğrencilerin tıp eğitimi ile ilgili komisyon ve çalışmalara yeterli bir şekilde katıldığını düşünüyorum. (n=119)	48.7	33.6	13.4	3.4	0.8	2	1-2

Tablo 6. Genel memnuniyet ve di er konulardaki sorulara verilen yanıtların dağılımı (Düzce, 2010)

Genel Memnuniyet ve Diğ er Konulardaki Sorular	1-Hiç katılmıyorum	2-Nadiren katılıyorum	3-Kısmen katılıyorum	4-Büyük oranda katılıyorum	5-Tamamen katılıyorum	Ortaanca	%25- %75
Genel Memnuniyet							
88.DÜ Tıp Fakültesini üniversite sınavına girecek olanlara tavsiye ediyorum. (n=125)	35.2	24.0	26.4	11.2	3.2	2	1-3
89.DÜ Tıp Fakültesinde öğrenci olmakla gurur duyuyorum. (n=123)	35.0	29.3	26.8	5.7	3.3	2	1-3
90.Asistanlığımı Düzce Üniversitesi'nde yapmaktan memnun olurum. (n=118)	54.2	17.8	23.7	0.8	3.4	1	1-3
Diğ er Konular							
73.Yemekhanenin bulunduğu yerden memnunum. (n=125)	79.2	8.0	6.4	6.4	-	1	1-1
74.Üniversitenin anlaştığı yemek şirketinden memnunum. (n=125)	54.0	17.7	21.0	7.3	-	1	1-3
75.Yemekhanenin masa ve sandalye kapasitesinin yeterli olduğunu düşünüyorum. (n=125)	76.0	12.0	10.4	1.6	-	1	1-1
76.Okul yönetiminin yemekhaneye ilgili yaptığı değişikliklerden memnunum. (n=125)	79.5	11.5	6.6	0.8	1.6	1	1-1
78.Yemeklerin fiyatından memnunum (n=125)	36.4	16.5	24.0	14.9	8.3	2	1-3
79.Yemek fişlerini öğrenci işlerinden almaktan memnunum. (n=125)	92.8	4.0	3.2	-	-	1	1-1
31.Diğ er yardımcı sağı k personelinin bize yaklaşımından memnunum. (n=125)	41.5	28.5	23.6	4.1	2.4	2	1-3
32.Ameliyathane de cerrahi bilgilerimin pekiştirildiğini düşünüyorum. (n=125)	32.3	24.2	29.8	10.5	3.2	2	1-3
51.Öğrenci işleri personelinden memnunum. (n=125)	32.8	20.8	26.4	17.6	2.4	2	1-3
52.Öğrenci işlerinden yeterli rehberlik alabiliyorum. (n=125)	43.5	27.4	22.6	6.5	-	2	1-3
53.Öğrenci ile ilgili duyurulara rahatlıkla ulaşabiliyorum (duyuru panoları, web sayfaları gibi). (n=125)	41.6	31.2	22.4	4.8	-	2	1-3

TARTI MA VE SONUÇ

Ara tırma sonuçlarına göre ö rencilere klinik tecrübe kazandırma oranı %80 olarak DÜTF yönetimi tarafından yapılan çalı manın verisine (%12.6) göre daha yüksektir (3). Ö rencilerin 2009 yılına göre pratik ö renimlerinden daha fazla memnun oldukları söylenebilir (3). E itimdeki bu memnuniyet ilgili stajın servisinin hemen yanında kendi dersli inin olması, her sınıfta projeksiyon ve bilgisayar gibi gerekli araçların her sınıfta bulunuyor olması ve derslik kapasitesinin yeterli olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Ö renciler, ö retim üyelerinin ders i leni inde yeterli oldu unu ancak ders anlatımının ilgi çekici olmadığını dü ünmektedir, ö retim üyesi sayısının yeterli olmamasından dolayı ö retim üyelerinin çok me gul olması ve ö rencilere gerekli özeni gösterememeleri bu duruma yol açmı olabilir. DÜTF yönetimi tarafından yapılan çalı mada da ö retim üyesi sayısını yetersiz bulma %69.5 iken bu çalı mada %57.6'ya inmi tir (3). Ö rencilerin %20'si sınıf mevcudundan memnundur, bu oran ran Tahran Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde yapılmı kesitsel bir çalı mada %6.8'dir (12).

Ara tırma sonuçlarına göre cerrahi bran larda e itim gören ö renciler ameliyathanede kendi e itimlerinden çok yardımcı personelin görevlerini yaptıklarını belirtmi lerdir, personelin yapması gereken hasta ta ima, gerekli malzemeleri bulma gibi i leri ö rencilerin yapıyor olması ve personel sayısının yetersiz olması buna katkı sa lamı olabilir.

Ö rencilerin "yönetimin en hızlı çözmesini istedikleri" sorunların arasında en ön sırada %92.8 ile yemekhane fi i satım yeri gelmektedir. Ö renciler fi almak için kısıtlı zamanda hastaneden ayrılıp morfoloji binasına gidip gelmek zorunda kalmaktadırlar, fi dı nda yemekhanenin en alt katta olu undan çama ırhanenin hemen yanında olmasından, yemek çe idi, lezzeti ve kapasitesinden de oldukça ikayetçi olduklarını bildirmi lerdir. Fakülte yönetimi bu ara tırmadan sonra ö renci yemekhanesinin yerini de i tirmi ve f i kaldırmı , böylece bu konuda ö renci memnuniyeti sa lanmı tir.

En hızlı çözülmesini istedikleri sorunların arasında 2. sırada ise %87.2 ile intern odası bulunmaması gelmektedir. Bütün gün ayakta durmak ve servis i leriyle me gul olmak zorunda kalan internlerin dinlenecek yer bulamamaktadır, nöbet kıyafeti ve günlük kıyafet de i imi için tuvaletleri kullanmak zorunda kalmaktadırlar.

Ö rencilerin en hızlı çözülmesini istedikleri sorunların arasında 3. sırada ise hastane ula ımı gelmektedir. Otobüs saatleri arasındaki sürelerin uzun olması, özellikle ö rencilerin büyük kısmının ikamet etti i kalıcı konutlara yeterli servis imkanı bulunmaması ve de otobüslerin çok kalabalık olması ula ımı olumsuz etkileyen sebepler olabilir.

Anket sonuçlarına göre hastanede tuvalet kullanımı da öncelikli sorunlar arasında yer almaktadır. Ö renciler tuvaletleri kullanamamaları asistan ve hem irelerin tuvaletleri kilitli tutmaları nedeniyle olabilir. Ö rencilerin yarından fazlası ise danı man hocasının kendisiyle yeterince ilgilenmedi ini belirtirken, büyük bir kısmı danı man hocasından haberdar de illerdir. Ö renci i lerinin yeterli rehberlik vermemesi ve danı man ö retim üyelerinin

danı manlık hakkında yeterli bilgilendirilmemeleri buna neden olabilir. DÜTF yönetimi tarafından yapılan çalı mada da danı man ö retim üyesi hizmeti konusunda yeterli destek sa lanamadı ı %83.2'lik bir oranla gösterilmi tir. Aynı çalı mada danı manlık hizmetinden haberdarlık oranı %68.4'le olumsuz çıkmı tir (3). 2010 ö renci memnuniyeti anketi sonuçlarında da haberdar olmama oranı en yüksek de erle %41.6, birebir danı manlık hizmeti alamama oranı %64.8 bulunmu tur. KOÜTF'nde yapılan çalı mada da danı manlık hizmeti önde gelen sorunlar arasında yer almaktadır (9). KOÜTF'nde oldu u gibi danı man ö retim üyesi için bir yönerge hazırlanması sorunu çözebilir (13).

Memnuniyetsizlik sebeplerinden biri de ö rencilerin hastane personeliyle ya adı ı personelin uygunsuz hitap etmesi ya da davranı ı gibi sorunlardır. Ayrıca 2009 yılında dekanlık tarafından yapılan çalı mada da personelle ileti imden memnuniyetsizlik benzer oranda yüksek bulunmu tur (3).

Anket sonuçları incelendi inde dikkat çeken önemli konu ba lıklarından biri de nöbet ertesi okulda kalmaktır. Ö rencilerin çok büyük bir kısmı nöbet ertesi okulda kalmanın e itimlerine hiçbir katkı sa lamadı ını dü ünmektedir. Bunun sebebi 24 saat uykusuz kaldıktan sonra devam eden 8 saatte ö rencilerin algılamasının çok azalması ve a ırı yorgunluk sonrası ba ı ıklık sistemin oldukça zayıflaması sonucu sürekli hasta olmaları olabilir. Bunlara ek olarak ö renciler 4. sınıfta tutulan nöbetleri de gereksiz bulmaktadır. Henüz klini e yeni ba layan ö rencilerin yeterli düzeyde klinik tecrübesi olmaması ve yapılan uygulamaları tam olarak anlayamamaları nedeniyle olabilir.

Ayrıca KOÜTF'nde 2008 ve 2010 da uygulanan aynı ankette 'KOÜTF'ni Üniversite sınavına girecek olanlara tavsiye etme oranları ve KOÜTF'nde ö renci olmakla gurur duyma oranlarının belirgin ekilde arttı ı görülmü tür (9). Ö rencilerin bulundu u sınıfla üniversite sınavına girecek olanlara DÜTF'ni tavsiye etmeleri arasında anlamlı fark bulunmu tur. ntern hekimlerin tıp fakültesi hakkındaki görü lerinin 2 yıl içinde negatif de i ime u raması tavsiye etme oranını dü ürmü olabilir.

Ö rencilerin büyük kısmı Düzce Üniversitesi'nde okumaktan gurur duymamaktadır ve memnun olmamaktadır (%63.2). DÜTF yönetimi tarafından yapılan çalı maya göre ise DÜTF ö rencisi olmaktan memnuniyetsizlik oranı %34.7'dir (3). Yönetimde söz haklarının bulunmaması, kar ıla tıkları sorunlarla kimsenin ilgilenmemesi, staj süre ve rotasyonunda yapılan de i ikliklerde ö rencilerin fikirlerinin alınmama olması ve yarından fazla ö rencinin bu durumdan rahatsız olması bu sonuca katkıda bulunmu olabilir.

Bu ara tırmada klinik stajlara devam eden ö rencilerin memnuniyet düzeyi e itimin dı ndaki alanlarda genel olarak dü ük bulunmu tur. Ortanca de eri l olan maddeler için tıp fakültesi yönetiminin tedbir alması ve hızlı bir ekilde de i iklik yapması gerekmektedir. Yapılan olumlu de i iklikler ö rencilere sınıf temsilcileri aracılı ı ile düzenli olarak duyurulmalıdır.

Mü teri odaklı olma toplam kalite yönetiminin temel prensibidir. Yüksekö retim kurumlarında mü teriler 5

gruba ayrılmaktadır: ö renciler, çalı anlar, yöneticiler, YÖK ve endüstri ya da daha geni populasyonlar, üniversite hastaneleri için özellikle hastalar (14). ç mü teri olarak kabul edilen ö renciler yöneticiler tarafından dikkate alınmalıdır, ö renci memnun olursa asistanlı nı da bu fakültede yapmak ister ve eksik asistan sorunu da kısmen çözümlenmi olur. Ö rencilerin yönetim tarafında hızla çözümlenmesini istedikleri sorunlar a irtıcı olarak e itimle ilgili olmayıp yemekhane, intern odası ve ula m gibi temel ihtiyaçlarla ilgili çıkmı tır. nternlere Türkiye’de Dokuz Eylöl ve Erciyesi Üniversitesi gibi bazı üniversite hastanelerinde ücretsiz yemek verilmektedir. Bu üniversiteler örnek alınarak tam zamanlı hastanede hizmet veren internlere ücretsiz yemek verilmelidir. KOÜTF’nde oldu u gibi hekim, hem ire, yardımcı sa lık personeli, intern ve stajyer doktorlar için görev tanımı yönergesi hazırlanması bu soruna kısmen çözümler getirebilir (13). Ö renci memnuniyetini de erlendirmek için bir yıl arayla fakültemiz tarafından yapılan bu çalı malar; ö renci memnuniyeti hakkında atılmı pozitif adımlardır. Her yıl ö renci memnuniyeti çalı ması yapılmaya devam edilmelidir. Bu çalı mada yer alan memnuniyet ölçe inin toplam Cronbach alfa de eri %94.4’tür, ölçe in tüm maddelerinin yeterli oldu u, ölçe in geçerli ve güvenilir bir ölçek oldu u ve tıp e itimi veren kurumlarda ö rencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemede kullanılabilce i dü ünülmü tür.

Te ekkür

Veri giri i konusunda yardımlarından dolayı ara tırma görevlisi Özge Yılmaz’a çok te ekkür ederiz.

KAYNAKLAR

1. YÖDEK, Yüksekö retim Kurumlarında Akademik De erlendirme ve Kalite Geli tirme Yönetmeli i. Resmi Gazete. 28 Aralık 2006; Sayı: 26390.
2. Düzce Üniversitesi Stratejik Planı, 2010-2014. Düzce: Düzce Üniversitesi; 2009. 80.
3. Düzce Tıp Fakültesi 4., 5. ve 6. Sınıf Ö rencilerinin Memnuniyeti Ara tırma Raporu. Düzce: Düzce Üniversitesi, 2009-2010.
4. Aldridge S, Rowley J. Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*. 1998; 6(4): 197-204.
5. Martensen A, Grønholdt L, Eskildsen J, Kristensen K. Measuring student oriented quality in higher education: application of the ECSI methodology//Proceedings from the TQM for Higher Education conference. Verona: Higher Education institutions and the issue of total quality; 2000. p. 371-383.
6. Okçu V. E itimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulaması. *Milli E itim*. 2008; 179; 283-92.
7. Kogan JR, Shea JA. Course Evaluation in medical education. *Teaching and Teacher Education*. 2007; 23: 251-64.
8. Epi-InfoTM, Statistic Package Program Version 3.3.2; 2005. Available from: <http://www.cdc.gov/EPIINFO/epiinfo.htm>.
9. KOÜTF Üniversitesi Tıp Fakültesi Ö renci Memnuniyeti Ara tırması Raporu. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi; 2010. s.1-2.
10. Yüksekö retim kurumlarında akademik de erlendirme ve kalite geli tirme rehberi, Sürüm: 2007/1.1. Ankara: Yödek; Nisan 2007.
11. Yüksekö retim akademik de erlendirme ve kalite geli tirme komisyonu. Ankara: Yödek; Nisan 2007. s. 49.
12. Ziaee V, Ahmedinejat Z, Morravejdi AR. An Evaluation on Medical Students’ Satisfaction with Clinical Education and its Effective Factors. *Med Educ Online [serial online]*. 2004; 9: 8.
13. KOÜTF Üniversitesi Tıp Fakültesi Görev Tanımı Yönergesi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi; 2010.
14. Kanjı GK, Tambi AM. Total Quality management in UK higher education institutions. *Total Quality Management*. 1999; 10(1): 129-53.