



MAKALE HAKKINDA

Geliş : Ocak 2017

Kabul: Mart 2017

MESLEK YÜKSEKOKULLARINDA ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BİR ANALİZ: KAHTA MYO ÖRNEĞİ

AN ANALYSIS RELATED TO STUDENTS SATISFACTION IN VOCATIONAL SCHOOLS
THE SAMPLE OF KAHTA VOCATIONAL SCHOOL

İSMAİL UKAV^a,

ÖZ

Bu çalışmada, meslek yüksekokullu öğrencilerinin üniversite yaşamı, öğrenciye verilen hizmetler ile yüksekokuldan memnuniyet durumlarının ve üniversitelerin öğrenci beklentilerini karşılamadaki durumunun ortaya konulması amaçlanmıştır. Çalışma, 23.12.2015 – 14.01.2016 tarihleri arasında Adıyaman Üniversitesi Kahta Meslek Yüksekokulu'nda rastgele seçilen 109 öğrenciye anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Ankette 45 soru sorulmuş, veriler SPSS 19.00 ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda ölçeğin cronbachalpha katsayısı 0.981 olarak hesaplanmıştır. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde 5'li likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Memnuniyet düzeyleri düşük, orta ve yüksek olarak sınıflandırılmıştır. Cinsiyete göre yapılan değerlendirmede bayan öğrencilerin erkeklere göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Öğrencilerin öğretim elemanlarının yeni gelişmeleri öğrenciye aktarılmasına önem vermesinden ve Öğretim elemanlarının işlerini seyerek ve içtenlikle yapmalarından son derece memnun oldukları, buna karşılık spor hizmetleri ve Öğrencilere, kendi aralarında sosyal etkinlik düzenlemeleri için sağlanan olanakların yetersizliğinden şikâyet ettikleri ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Memnuniyeti, Hizmet, Meslek Yüksekokulu

ABSTRACT

In this study, it is purposed to present the vocational high school students' university life, satisfaction from the school and the services given to the students, and universities' meeting the students' expectations. The study was held by applying a survey to the 109 randomly selected students who study at Adıyaman University Kahta Vocational School between the dates 23.12.2015-14.01.2016. 45 questions were asked in the survey and the data were analyzed via SPSS 19.00. The cronbachalpha coefficient of the scale was calculated as 0.981. In order to determine the students' satisfaction level, a quintet Likert-type rating scale was used. The satisfaction levels were classified as low, middle and high. Evaluation by the gender reveals that female students have higher satisfaction levels than male students do. It has been understood that students are extremely happy about teaching staffs' giving importance to convey the updates to the students and teaching staff's doing their job heartily whereas the students complain about sport services, and inadequate scopes for the social activities that they want to organize among them.

Keywords: Student Satisfaction, Service, Vocational School

^a Yrd.Doç.Dr., Adıyaman Üniversitesi, Kahta MYO, iukav@adiyaman.edu.tr

GİRİŞ

Türkiye’de Yüksek Öğretim sistemi içerisinde önemli yere sahip olan meslek yüksekokullarının (MYO) sayısı her geçen gün artmakta ve bununla birlikte yaşanan sorunlar da çözüm beklemektedir. Özellikle son zamanlarda küçük ve orta ölçekli işletmelerin nitelikli ara eleman ihtiyacını karşılayan MYO’ların diğer sorunları yanında, öğrenci memnuniyetin düzeyi de tartışılmaya başlanmıştır.

Eğitimde kaliteyi yükseltmek, üniversitelerin kaliteyi varlık nedeni olarak görmeleri önem taşımaktadır. Bu nedenle söz konusu olabilecek düşük performans ve kalitesizlik sorununu ortadan kaldırmak gereklidir. Öğrencilerin beklentilerinin karşılanması, memnuniyet duyacakları kaliteli bir eğitim hizmetinin sunulması, bu amaçla eğitimde görev alan personelin eksiklerini gidermesi bu süreçte gerçekleşecektir.

Günümüzde öğrenciyi üniversitenin müşteri olarak gören anlayış hızla yaygınlaşmaktadır. Buna göre üniversite bir işletmedir ve öğrenciyi müşterisi olarak görenler için öğrenci bir varlık nedenidir. Memnuniyet düzeyi yüksek olan öğrenciler işletmeye yeni müşteri kazandıran müşteriler gibi üniversiteye öğrenci kazandıracaklardır. Yada olumsuz görüşler ön plana çıkacaktır. Bu kapsamda öğrenci memnuniyet düzeyini ortaya koyan çalışmalarda son zamanlarda artışlar olmuştur (Uzgören ve Uzgören, 2007; Demirli ve Kerimgil, 2009; Sert, 2012; Çelebiler vd., 2013; Eygü ve Karaman, 2013)

Buradan yola çıkarak ülkemizde üniversitelerin her geçen gün müşteri memnuniyeti uygulamaları kapsamında öğrenci memnuniyeti ile daha fazla ilgilendikleri görülmektedirler. Bu amaçla üniversiteler öğrenci memnuniyetini ön plana çıkararak, öğrenciler tarafından sürekli tercih edilmeyi, üniversite sıralamalarında en üst sıralarda yer almayı hedeflemektedirler.

Hizmetler sektörü içinde yer alan eğitim sektörünün kendine özgü kavramları vardır. Bunlardan hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kavramları eğitim hizmetlerinin

pazarlanmasında dikkat edilmesi gereken kavramlardır. Eğitim hizmetinin kalitesini belirleyebilecek en önemli unsurda şüphesiz ki öğrencilerin memnuniyetidir.

Kotler’e göre hizmet kişi ya da kurumlar tarafından pazarlandığında yarar ve tatmin sağlayan, maddi olmayan ve hizmeti alan müşterilerin herhangi bir fiziki unsura sahip olmadıkları faaliyetler ya da faydalardır (Kotler, 1982).

Memnuniyetin sağlanması için öğrenci beklentilerinin belirlenip bu beklentileri karşılayacak süreçlerin hemen başlatılması gerekmektedir. Memnuniyet anketlerinin uygulanması bu konuda iyi bir başlangıç olarak kabul edilebilir. Ancak öğrenciler, bu anketlerin sonuçlarının değerlendirilip göz önünde bulundurulmadığını düşünürlerse sonraki yıllarda geri bildirimde bulunmazlar. Bu nedenle memnuniyet çalışması sonuçlarının ne olduğu, ne şekilde değerlendirildiği katkılarının devamını sağlamak için bütün açıklığıyla öğrencilerle paylaşılmalıdır (Şahin, 2009).

Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini belirlemek için yapılan çalışmada; öğrencilerin %52’sinin mesleği istemeden seçtiği, ancak ilerleyen süreçte %76’sının hemşireliği sevdiği, ancak memnuniyet düzeylerinin düştüğü saptanmış, öğrenci memnuniyetini iyileştirici önlemlerin alınması, özellikle son sınıfların memnuniyetinin düşük olmasının nedenlerinin araştırılması önerilmiştir (Ulusoy vd., 2010).

Sökmen, 2011, tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, meslek yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyetlerini ölçebilmek amacıyla bir ölçek oluşturulmuştur. Oluşturulan Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda da; okuldan memnuniyet, üniversiteden memnuniyet, kişisel gelişimden memnuniyet ve mesleki eğitimden memnuniyet olmak üzere dört boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin cinsiyet ve program grup

ortalamaları ile memnuniyet boyutları arasında, anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespit edilebilmesi amacıyla t-testi ve varyans analizi uygulanmıştır. Bu testler sonucunda cinsiyet ve program grupları arasında, memnuniyet boyutları kapsamında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Baltacı vd., 2012, Türkiye’de turizm eğitimi görmekte olan, önlisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin, eğitim memnuniyetin seviyesini ölçmek ve geleceğe yönelik bakış açılarını ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmada, öğrencilerin turizm bölümünü bilinçsiz bir şekilde tercih ettikleri, üst sınıflardaki öğrencilerin gelecek kaygısının arttığı ve eğitimden duydukları memnuniyetin azaldığını belirlemiştir.

Yangın ve Kırca, 2013, Antalya Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumlarını etkileyen faktörleri incelemiştir. Araştırmada öğrencilerin hemşirelik bölümünü isteyerek seçtiği, % 30.5’inin sosyal etkinliklere, % 62.2’sinin bilimsel etkinliklere ve % 62.6’sının ise öğrenci kulüplerine hiç katılmadığı saptanmıştır. Öğrencilerin en memnun olduğu alanların; eğitim öğretimin niteliği ve öğretim elemanları olduğu, birinci sınıf öğrencilerinin memnuniyetinin diğer sınıflara göre yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin memnuniyetini; öğrencinin yaşı, sınıfı, bölüme ilişkin duyguları, sosyal-bilimsel etkinliklere ve öğrenci kulüplerine katılım durumunun etkilediği belirlenmiştir.

Yıldırım vd., 2015, üniversite öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyi ile olanak ve hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek ve genel üniversite memnuniyetlerini yordayan değişkenleri incelemiştir.

Çalışmada memnuniyetin en yüksek olduğu üç maddenin sırasıyla “Spor tesisleri”, “Kültür ve sanat etkinlikleri” ve “Spor etkinlikleri” olduğu belirlenirken, cinsiyet ve akademik ortalamasının varyansın % 1’ini açıkladığı; kadın öğrencilerin ve akademik başarısı yüksek öğrencilerin daha memnun olduğu saptanmıştır.

YÖNTEM

Çalışmada meslek yüksekokullarında okuyan öğrencilerin üniversite yaşamı, öğrenciye verilen hizmetler ile yüksekokuldan memnuniyet durumlarının ve üniversitelerin öğrenci beklentilerini karşılamadaki durumu ortaya konulmuştur. Çalışma 23.12.2015 – 14.01.2016 tarihleri arasında Adıyaman Üniversitesi Kahta Meslek Yüksekokulu’nda okuyan ve rastgele seçilen 109 öğrenciye anket uygulanmıştır. Ankette 45 soru sorulmuş ve elde edilen veriler SPSS 19.00 ile analiz edilerek yorumlanmıştır. Yapılan analizler sonucunda ölçeğin cronbachalpha katsayısı. 981 olarak hesaplanmıştır. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde 5’li likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Memnuniyet düzeyleri düşük, orta ve yüksek olarak sınıflandırılmıştır. 1,00-2,33 arası puanlar: düşük; 2,33-3,66 arası puanlar: orta ve 2,66-4,00 arası puanlar yüksek memnuniyet düzeyi olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde ilk olarak Kahta Meslek Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilere ilişkin tanımlayıcı bilgiler verilmiş sonrasında genel memnuniyet düzeyleri belirlenip araştırmanın demografik değişkenlerine göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılık incelenmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Çizelge 1’de sunulmuştur.

Çizelge 1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Genel Özellikleri

Cinsiyet	I. Sınıf	%
Erkek	33	49
Bayan	35	51
Toplam	68	100
Cinsiyet	II.Sınıf	%
Erkek	19	46
Bayan	22	54
Toplam	41	100
Cinsiyet	Toplam	%
Erkek	52	48
Bayan	57	52
Toplam	109	100

Araştırmaya 109 öğrenci katılmış, bu öğrencilerin % 48 erkek, % 52'si ise bayandır. Ankete katılanların % 62'si I. sınıf, % 38'i ise II. Sınıf öğrencisidir.

Yüksekokuldan memnuniyet

Yüksekokuldan memnuniyette cinsiyete göre değerlendirme yapıldığında bayan öğrencilerin erkeklere göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bayan öğrencilerin memnuniyet oranı % 77 iken, erkeklerde bu oran % 50 olarak belirlenmiştir (Çizelge 2). Erkek öğrencilerde memnuniyet oranının daha düşük olması, beklentilerinin tam karşılanamadığı şeklinde yorumlanabilir.

Çizelge 2. Cinsiyet ve sınıflara göre yüksekokuldan memnuniyet

	Cinsiyete göre				
	Bayan	%	Erkek	%	Toplam
Evet	44	77	26	50	70
Hayır	13	23	26	50	39
Toplam	57	100	52	100	109
	Sınıfa göre				
	I.sınıf	%	II.sınıf	%	Toplam
Evet	44	65	26	63	70
Hayır	24	35	15	37	39
Toplam	68	100	41	100	109

Yüksekokuldan memnuniyette I. sınıf öğrencilerinin memnuniyet oranı %65. II. Sınıfların % 63 olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla sınıflar arasında memnuniyet düzeyleri yakın benzerlik göstermektedir.

Bölümden memnuniyet

Bölümden memnuniyet düzeyi itibariyle değerlendirme yapıldığında bayan öğrencilerin okudukları bölümden memnuniyet düzeyleri % 89 gibi yüksek bir oran olarak belirlenmiştir. Erkek öğrencilerin bölümlerinden memnuniyet oranı da % 71 düzeyindedir (Çizelge 3).

Sınıflara göre bölümden memnuniyette ise I. sınıf öğrencilerinin memnuniyet oranı % 65 iken, II. Sınıflarda bu oran yükselerek % 83 olmuştur. II. Sınıf öğrencilerinin bölümlerinin özelliklerinin farkına varmaları ve bilinçlenmeleri oranın yüksek çıkmasında etkili olmuştur.

Çizelge 3. Cinsiyet ve sınıflara göre bölümden memnuniyet

Cinsiyete göre					
	Bayan	%	Erkek	%	Toplam
Evet	51	89	37	71	88
Hayır	6	11	15	29	21
Toplam	57	100	52	100	109
Sınıfa göre					
	I.sınıf	%	II.sınıf	%	Toplam
Evet	44	65	34	83	78

Hayır	24	35	7	17	31
Toplam	68	100	41	100	109

Araştırmaya katılan öğrencilerin okula ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılan ölçme aracında yer alan tutum ifadelerine verdikleri yanıtlara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 4'te verilmiştir. Tablo oluşturulurken verdikleri cevaplara ilişkin en yüksek aritmetik ortalama değerinden en düşüğe doğru bir sıralama yapılmıştır.

Çizelge 4. Öğrencilerin Memnuniyet İfadelerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerler

İfadeler	\bar{X}	SS
1.Öğretim elemanları öğrenciye önem ve değer verdiklerini belli eder.	3,35	1,36
2.Öğretim elemanları derslerine önem verir, iyi hazırlanırlar ve sunarlar.	3,47	1,24
3.Öğretim elemanları ile öğrenciler arasında iyi bir iletişim vardır.	3,52	1,32
4.Öğretim elemanları adil ve ayırmıcılık gözetmeyen bir sınav/proje/performans değerlendirmesi yaparlar	3,20	1,53
5.Öğretim elemanları, ders dışında da öğrencilere yardım etmeye, onları dinlemeye ve anlamaya çalışır	3,44	1,49
6.Öğrenciler, öğretim elemanlarına programlarında belirtilen ders dışı zamanlarında rahatça ulaşabilir	3,41	1,39
7.Öğrenciler, öğretim elemanlarının tavırlarının yapıcı ve olumlu olmasından dolayı, çekinmeden odalarına gidebilir ve soru sorabilirler	3,55	1,49
8.Öğretim elemanları yeni gelişmelerin öğrenciye aktarılmasına önem verir	3,58	1,31
9.Öğretim elemanları işlerini severek ve içtenlikle yaparlar	3,58	1,28
10.Öğretim elemanları, öğrencilerin sorunları ile ilgilenir ve onlara yardımcı olmaya çalışır	3,54	1,35
11.Öğrencilerin gelecek planlarıyla ilgili olarak rehberlik/danışmanlık hizmeti verilir	3,05	1,45
12.Mezun olacak öğrencilere iş bulma konusunda danışmanlık/ rehberlik hizmeti verilir	2,77	1,45
13.Okul yönetimi tarafından, engelli öğrencilerin fizyolojik ve psikolojik gereksinimleri dikkate alınır	2,91	1,43
14.Okul yöneticileri; öğrenciler, veliler ve okulla ilişkisi olan diğer kurum / kuruluşlarla görüşmek için zaman ayırırlar	2,77	1,46
15.Okul yönetimi, tavır, söz ve eylemleri ile kurumun değer, amaç ve hedeflerini benimsediğini gösterir	3,00	1,32
16.Öğrencilerin eğitimdeki başarı ve performanslarını artırmaları için, okul yönetimi ve öğretim elemanları tarafından gerekli destek verilir	3,03	1,39
17.Okul yönetimi, yeni fikir ve düşünceleri, iletişimi, bilgi paylaşımını ve anabilim dalları arasındaki yardımlaşmayı destekler	2,91	1,35
18.Öğrenciler, okul yönetiminin kendilerine güven duyduğunu, okulun önemli ve değerli bir bireyi olduklarını hisseder	2,87	1,28
19.Okul yönetimi, uygulama çalışmalarını öğrenci eğitiminin önemli bir kısmı olarak algılar ve ciddiye alır	3,14	1,35
20.Okul yönetimi, öğrencilerin haklı taleplerini karşılamaya ve sorunlarıyla ilgilenmeye gayret eder	3,10	1,38
21.Öğrencilere, okulun amaç-hedef ve felsefesi hakkında bilgi verilir	2,92	1,46
22.Öğrencilerin müfredat programı, öğretim elemanları ve dersler hakkındaki görüş ve düşünceleri, çeşitli değerlendirme yöntemleri ile belirlenerek iyileştirmeler yapılır	3,06	1,38
23.Öğrenci temsilcileri öğrencilerin istek ve sorunlarını dile getirebilecek liderliğe sahip öğrenciler arasından adil ve demokratik bir şekilde seçilir.	3,09	1,41
24.Eğitimi iyileştirme çalışmaları öğrencilerle birlikte yürütülür	2,77	1,42
25.Okulda, öğrencilerin katılımının sağlandığı bilimsel çalışmaların sonuçları duyurulur.	3,02	1,45
26.Okul ortamı sıcak, sevecen ve huzurludur	2,73	1,48
27.Öğrencilere spor hizmetleri ile ilgili sağlanan olanaklar yeterlidir	2,38	1,54
28.Öğrencilere, kendi aralarında sosyal etkinlik düzenlemeleri için gerekli olanak sağlanır	2,72	1,50
29.Öğrencilerin okulda yapılan toplantı, seminer vb. faaliyetlerden haberdar olmaları için duyurular düzenli ve görünür biçimde yapılır	3,03	1,38
30.Okulun eğitim ve bilimsel etkinlikleri; seminer, toplantı, duyuru vb. iletişim araçlarıyla öğrencilere anlatılır.	2,92	1,43
31.İdari personel, öğrenciler ile iyi bir iletişim kurar	3,01	1,52
32.Okuldaki eğitim ve hizmet süreçlerinin sorumluları belirlidir ve öğrenci hangi işlem için kime gideceğini bilir	3,10	1,48
33.Okuldaki öğrenci işleri bürosu öğrenci isteklerini dikkate alarak işini eksiksiz ve doğru yapar	2,99	1,50
34.Okulda, öğrencilere topluluk karşısında kendilerini ifade etme becerisi kazandırılır	2,99	1,42
35.Öğrenciler analitik düşünmeye, sorgulamaya ve yaratıcılığı geliştiren konular ve projeler üzerinde çalışmaya yönlendirilir	3,00	1,39
36.Eğitim öğrenci gereksinimlerini karşılayacak şekilde öğrenci odaklıdır	2,93	1,26
37.Eğitim ve öğretim etkinliklerinde öğrencilerin kendi sorumluluklarını taşımaları desteklenir.	3,13	1,24
38.Öğrencilerin bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirmek için ekip çalışmaları yapmaları desteklenir	3,01	1,38
39.Okulda, öğrencilere güncel ve yeterli mesleki bilgiler kazandırılır	2,91	1,33
40.Eğitim/öğretim yöntemleri meslek yüksekokulunun hedeflerine ve mesleki değerlere uygundur	3,02	1,34
41.Uygulamalı dersler, laboratuvar ile desteklenir	3,05	1,53

Çizelge 4'te görüldüğü üzere öğrencilerin okula ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla cevapladıkları ölçme aracına en yüksek ortalama ile katılım gösterdikleri ifade 3,58 ortalama ile "Öğretim elemanları yeni gelişmelerin öğrenciye aktarılmasına önem verir" ve "Öğretim elemanları işlerini severek ve içtenlikle yaparlar" şeklindedir. Buna göre öğrenciler okulda ders aldıkları öğretim elemanlarının meslekleri ile ilgili yeni gelişmeleri takip ettikleri ve bunu öğrencilere aktardıkları ve bu kapsamda işlerini büyük bir bağlılıkla yaptıkları sonucu çıkartılabilir.

Öğrenciler tarafından en yüksek katılım gösterilen ikinci en yüksek ortalama 3.55 ile, "Öğrenciler, öğretim elemanlarının tavırlarının yapıcı ve olumlu olmasından dolayı, çekinmeden odalarına gidebilir ve soru sorabilirler" ifadesidir. En yüksek katılım gösterilen üçüncü en yüksek ortalama ise 3.54 ile, "Öğretim elemanları, öğrencilerin sorunları ile ilgilenir ve onlara yardımcı olmaya çalışır" ifadesidir. Bu iki ifadenin sonucunun birlikte değerlendirilmesinde yarar bulunmaktadır. Buna göre, Kahta Meslek Yüksekokulu'nda öğrenci-öğretim elemanı ilişkisi karşılıklı sevgi saygı çerçevesinde son derece dikkatli bir şekilde gerçekleşmektedir. Öğrenciler yalnızca danışmanlık saatlerinde değil, diğer zamanlarda da hocalarıyla rahatlıkla görüşebilmektedirler.

Bunların yanında yine oldukça yüksek ortalama ile ortaya çıkan ifadeler şunlardır:

Öğretim elemanları ile öğrenciler arasında iyi bir iletişim vardır (3.52).

Öğretim elemanları, ders dışında da öğrencilere yardım etmeye, onları dinlemeye ve anlamaya çalışır (3.44).

Öğrenciler, öğretim elemanlarına programlarında belirtilen ders dışı zamanlarında rahatça ulaşabilir (3.41).

Öğretim elemanları öğrenciye önem ve değer verdiklerini belli eder (3.35).

Öğretim elemanları adil ve ayırmıcılık gözetmeyen bir sınav/proje/performans değerlendirmesi yaparlar (3.20)

Öğrencilerin en düşük ortalama ile katılım gösterdikleri ifadenin 2,38 ortalama ile "Öğrencilere, spor hizmetleri ile ilgili sağlanan olanaklar yeterlidir" ifadesidir. Öğrencilerin spor etkinliklerini yapabilecekleri tesislerin yetersizliği bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olmuştur.

Öğrencilerin en düşük ortalama ile katılım gösterdikleri ikinci ifade, 2,72 ortalama ile "Öğrencilere, kendi aralarında sosyal etkinlik düzenlemeleri için gerekli olanak sağlanır" ifadesinin olduğu saptanmıştır. Öğrenciler yaşlarının taşıdığı özellikleri göstermekte ve beklentilerini karşılamak istemektedirler. Bu beklentiler karşılanmadığından ya da bunları gerçekleştirecek ortamlar olmamasından dolayı memnuniyetsizliklerini ortaya koymuşlardır.

Öğrencilerin en düşük ortalama ile katılım gösterdikleri ifadeler ise şunlardır:

Okul ortamı sıcak, sevecen ve huzurludur (2.73).

Eğitimi iyileştirme çalışmaları öğrencilerle birlikte yürütülür (2.77).

Okul yöneticileri; öğrenciler, veliler ve okulla ilişkisi olan diğer kurum / kuruluşlarla görüşmek için zaman ayırırlar (2.77).

Mezun olacak öğrencilere iş bulma konusunda danışmanlık/ rehberlik hizmeti verilir (2.77).

Araştırmada diğer tutum cümlelerine verilen yanıtların orta düzeyde olduğu ve öğrencilerin genel olarak okuldan memnun oldukları söylenebilir. Öğrencilerin cinsiyet değişkenine göre genel memnuniyet düzeyleri arasındaki farkın anlamlılığına ilişkin yapılan t-testi sonucu elde edilen bulgular Çizelge 5'te sunulmuştur.

Çizelge 5. Cinsiyet Değişkenine Göre Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Fark

Cinsiyet	N	\bar{X}	ss	sd	t	p
Bayan	57	3.11	0.85	109	0.465	.643
Erkek	52	3.01	1.26			

Çizelge 6. Sınıflara Göre Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Fark

Sınıf	N	\bar{X}	ss	sd	t	p
I	68	2.99	1.14	109	0.945	.347
II	41	3.19	.91			

SONUÇ VE ÖNERİLER

Meslek yüksekokulları ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli elemanları yetiştirmede önemli rol oynayan eğitim kurumlarıdır. Bu açıdan meslek yüksekokullarında verilen eğitimin sektörlerin taleplerine karşılık verebilecek özellikte olması büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda öğrencilerin de meslek yüksekokullarını tercih etmeleri ve bu okullardan memnuniyet düzeylerinin yüksek olması, meslek yüksekokullarının eğitim kalitesinin yanında fiziki olanaklarının yeterliliği ile mümkündür. Öğrencilerin beklentilerine cevap verebilecek donanıma sahip meslek yüksekokulları, nitelikli işgücü talebini karşılamada önemli üstünlüğe sahip olabilecek ve tercih edilen üniversite konumuna geleceklerdir.

Öğrencilerin verilen eğitim ve öğretimin değerlendirilmesinde ortaya konabilecek yollardan biri öğrencilerin beklenti ve düşüncelerini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalardır. Bu şekilde yapılacak çalışmalarla mevcut durum analiz edilerek değerlendirilebilir ve öğrencilerin beklentileri ve ihtiyaçlarına yönelik gerekli düzenlemeler yapılabilir.

Bu çalışmada, Adıyaman Üniversitesi Kahta Meslek Yüksek Okulu'nun farklı programlarında öğrenim gören öğrencilerin dersler ve okula ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek, cinsiyet ve çeşitli değişkenlerine göre genel memnuniyet düzeyleri arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin genel olarak ifadelerine katılım ortalamaları incelendiğinde en yüksek ortalama ile katılım gösterdikleri ifadenin 3,58 değeri ile “Öğretim elemanları yeni gelişmelerin öğrenciye aktarılmasına önem verir” ve “Öğretim elemanları işlerini severek ve içtenlikle yaparlar” şeklindeki ifadedir. Buna göre öğrenciler okulda ders aldıkları öğretim elemanlarının meslekleri ile ilgili yeni gelişmeleri takip ettikleri ve bunu öğrencilere aktardıkları ve bu kapsamda işlerini büyük bir bağlılıkla yaptıkları sonucu çıkartılabilir. Bunu izleyen ifadeler: “Öğrenciler, öğretim elemanlarının tavırlarının yapıcı ve olumlu olmasından dolayı, çekinmeden odalarına gidebilir ve soru sorabilirler” ifadesi ve “Öğretim elemanları, öğrencilerin sorunları ile ilgilenir ve onlara yardımcı olmaya çalışır” ifadesidir. Buradan Kahta Meslek Yüksekokulu'nda öğrenci-öğretim elemanı ilişkisinin karşılıklı sevgi saygı çerçevesinde son derece dikkatli bir şekilde gerçekleştiği ve öğrencilerin okulun akademik kadrosundan memnun oldukları sonucuna ulaşılabılır.

Bunun yanında öğrencilerin en düşük ortalama ile katılım gösterdikleri ifade “Öğrencilere spor hizmetleri ile sağlanan olanaklar yeterlidir” ifadesi “Öğrencilere, kendi aralarında sosyal etkinlik düzenlemeleri için sağlanan olanaklar yeterlidir” ifadesidir. Bu kapsamda öğrencilerin beklentilerini karşılayacak ortaklar yaratılmadığından memnuniyetsizliklerini ortaya koymuşlardır.

Cinsiyete göre yüksekokuldan memnuniyette bayan öğrencilerin erkeklere göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Sınıflara göre memnuniyette ise, I. sınıf öğrencilerinin memnuniyet oranı %65, II. Sınıfların % 63 olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla sınıflar arasında memnuniyet düzeyleri yakın benzerlik göstermektedir.

Meslek yüksekokullarında öğrenci memnuniyetinin geliştirilmesi yönünden tercih sürecinde öğrencilerin bilinçli tercih

yapmaları ve kapsamda meslek yüksekokullarını cazip hale getirecek bazı önerilerde bulunulabilir. Örneğin; mezuniyet sonrası iş olanaklarının yaratılması, öğrencilerin memnuniyetsizliklerinin giderilmesi için, okulların fiziki koşullarının iyileştirilmesi, burs olanaklarının artırılması, mesleki eğitimin gerekli kıldığı derslik, ışık ve laboratuvarların geliştirilmesi, öğrencilerin spor, sosyal ve kültürel yaşam alanlarının iyileştirilmesi, öğrencileri ilgilendiren konularda okul yönetimlerinde alınan kararlara katılımlarının sağlanması gibi. Bu önerilerin değerlendirilmesi ve öğrenci beklentilerinin karşılanması sonucunda öğrenci memnuniyetini artırabilecek ve meslek yüksekokulları, daha fazla tercih edilebilecektir.

KAYNAKLAR

Baltacı, F., Üngüren, E., Avsallı, H., Demirel, O. N., (2012), Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin ve Geleceğe Yönelik Bakış Açılarının Belirlemesine Yönelik Bir Araştırma. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi Yıl:2012, C:4, S:(1):17-25

Çelebiler, N.Y., Süzen, B., Şendağ, R., Şipal, A., Tamses, E.S., Tatoğlu, Y., Ayşe N. Temir, A. N., Tezcan, G., (2013), Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi 4-5-6. Sınıf Öğrenci Memnuniyeti Düzeyi Değerlendirilmesi. Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi 2013;3(1): 1-9 ISSN: 2146-443X.

Demirli, C., Kerimgil, S., (2009), Yükseköğretimde Eğitim Öğretimle İlgili Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi, e-Journal of New World Sciences Academy 2009, Volume: 4, Number: 4, Article Number: 1C0104. :1392-1403. ISSN:1306-3111

Eygü, H., Karaman, S., (2013), Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Cilt 3 Sayı 1 (Ocak 2013):36-59.

Kotler, P., (1982), Marketing for nonprofit organizations, 2nd. Edition. the University of California: Prentice-Hall, Inc. ISBN :0135561426, 9780135561423 Sf:528.

Sert, S., (2012), Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri ile Not Ortalamaları Arasındaki İlişki, Turizm Eğitimi Konferansı/Tebliğler Kitabı, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Yayınları. Sf:198-213.

Sökmen, A., (2011), Öğrenci Memnuniyetine Yönelik Ankara'daki Bir Meslek Yüksekokulunda Araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi 3/4 (2011):66-79.

Şahin, A. E. (2009), Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği(Ef-Öm) İle Değerlendirilmesi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 37: 106-122.

Ulusoy, H., Arslan, Ç., Öztürk, N., Bekar., M.,(2010), Hemşirelik Öğrencilerinin Eğitimleriyle İlgili Memnuniyet Düzeylerinin Saptanması. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt:3,Sayı(2): 15-24.

Uzgören N., Uzgören, E., (2007), Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi-Hipotez testi, Ki-kare testi ve Doğrusal Olasılık Modeli, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:(17):173-192.

Yangın, H.B., Kırca, N (2013), Antalya Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2013;2(1):78-94.

Yıldırım, F. B., Güneri, O.Y., Aydın, Y.Ç., (2015), University Students' Satisfaction Level And Related Variables. Journal of Theory and Practice in Education. 2015, 11(2):521-533. ISSN: 1304-9496.