

**MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN ALDIKLARI EĞİTİME
BAKIŞ AÇILARI VE MEMNUNİYETLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:
KORKUTELİ MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ¹**

**Öğr. Gör. Burçin TUTCU²
Öğr. Gör. Ayşe Nur SOYSAL³**

ÖZET

Eğitim kurumlarında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi kurumların geleceğe yönelik hizmet kalitelerinin artmasında önemli bir unsurdur. Memnuniyet, bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda almış oldukları ürün ve hizmetin beklentilerini karşılama veya karşılamaması durumudur. Memnuniyet düzeyi beklentinin üzerindeyse bireyin memnun olma durumu altındaysa memnuniyetsizlik durumu söz konusudur. Yükseköğretimde öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi kurumların hizmet kaliteleri açısından önem arz etmektedir. Bu çalışma ile meslek yüksekokullarında okuyan öğrencilerin öğrenim sürelerince almış oldukları eğitim öğretim hizmetinden, okulun fiziksel donanımlarından memnuniyetlerini ölçmek amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemini Akdeniz üniversitesi Korkuteli Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Veriler yüz yüze anket aracılığı ile toplanmıştır. Anket sorularında öğrencilerin demografik bilgilerinin yanı sıra memnuniyetlerini ölçmek amacıyla memnuniyet anketi uygulanmıştır. Anket aracılığı ile toplanan verilerin analizinde istatistiksel analiz programı kullanılmıştır. Araştırma sonucunda öğrenci memnuniyetinde, derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar kullanımı ve aidiyet ve rehberlik hizmetlerinin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet, Memnuniyet Düzeyi, Meslek Yüksekokulu Eğitimi

**A RESEARCH ON STUDENTS' VIEWS AND SATISFACTION FOR EDUCATION:
EXAMPLE OF VOCATIONAL SCHOOL OF KORKUTELİ**

ABSTRACT

Measurement of students' satisfaction in the educational institutions is an important factor increasing service quality. Satisfaction is the situation where individuals meet or not meet the expectations of the products and services they receive in line with their needs. If the satisfaction level of individuals exceed the expectations it can be stated that they are satisfied , if the level of satisfaction is beneath the expectations they are not satisfied. Measurement of students' satisfaction in higher education is important for service qualities. The aim of this study is to measure the satisfaction of students on the education they received and the physical equipment's of the school. The sampling of the research was constituted from the students of Akdeniz University, Korkuteli Vocational School. The data were collected by face to face survey method. Satisfaction survey was applied as well as their demographic information in order to measure the satisfaction of the students. Statistical analysis program was used to analyze the collected data. According to the results, it was observed that assessment and how the lessons were carried out, communication with academic and administrative personnel, usage of laboratories, belonging and guidance services were effective.

Keywords: Satisfaction , Satisfaction Level, Vocational School Training

¹ Bu Makale 27-29 Ekim 2018 tarihleri arasında Manavgat-Antalya'da düzenlenen ASEAD 4.

Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sunulan bildiriden geliştirilmiştir.

²Akdeniz Üniversitesi Korkuteli Meslek Yüksekokulu, burcintutcu@akdeniz.edu.tr

³Akdeniz Üniversitesi Korkuteli Meslek Yüksekokulu, nursoysal@akdeniz.edu.tr

GİRİŞ

Kurumların birbirine çok benzer olduğu ortamlarda rekabetin olması kaçınılmaz bir gerçek olarak ortaya çıkmaktadır. Kurumların bu rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri ve kendilerini geliştirebilmeleri için kalite ve memnuniyet kavramlarını ilk sıraya koymaları gerekmektedir. Rekabetten etkilenen hizmet sektörlerinden birisi de eğitim sektörüdür. 2547 sayılı yükseköğretim kanununda yükseköğretim kurumları, üniversite ile yüksek teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuvarlar, araştırma ve uygulama merkezleri ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı meslek yüksekokulları ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı olmaksızın ve kazanç amacına yönelik olmamak şartı ile vakıflar tarafından kurulan meslek yüksekokulları olarak tanımlanmaktadır. Türkiye’de yükseköğretim kurumlarının sayıları hızlı bir ivme ile artış göstermektedir. 1992 yılında ülkemizde bir günde 24 üniversitenin kurulduğu bilinmektedir. 1992 yılında üniversite sayısı 53 iken, 2006 yılında kurulan 15 üniversite sonrası 93’e yükselmektedir. 2018 yılında ise 206 üniversite olduğu ifade edilmektedir (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). Üniversite sayısında meydana gelen bu artış üniversiteler arasındaki rekabeti de arttırmaktadır. Bu rekabetten en fazla etkilenen akademik birimlerden biri de meslek yüksekokulları olarak karşımıza çıkmaktadır. Meslek yüksekokulları (MYO) ülkenin tarım, ticaret, sanayi, hizmet ve bilişim alanlarında ortaya çıkan ihtiyaçlarına çözüm oluşturmak aynı zamanda işgücü piyasasına nitelikli ara eleman ihtiyacını karşılamak ve toplumsal gelişmeyi yaygınlaştırmak üzere kurulmuş dört yarıyılık (önlisans) yükseköğrenim kurumları olarak tanımlanmaktadır (İçli ve Vural,2010,337). Türkiye’deki meslek yüksekokullarının sayısı 2018 yılı istatistiklerinde 996 olarak hesaplanmaktadır. Bunların 886’sı devlet 120’si ise vakıf meslek yüksekokulu olarak belirlenmektedir (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). Bu sayılar meslek yüksekokullarının yükseköğretim kurumları içerisinde önemli bir paya sahip olduğunu göstermektedir. MYO’nun bu rekabetten başarılı çıkabilmeleri için öğrencilerin beklentilerini doğru anlayıp buna uygun kaliteli eğitim hizmeti sağlamaları gerekmektedir (Tayyar ve Dilşeker, 2012,185). Bu çalışma ile ön lisans eğitimi gören MYO öğrencilerinin almış oldukları eğitim hizmetinden memnuniyetlerini belirlemek ve öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili olan faktörleri tespit edip yükseköğretimde eğitim kalitesini ve öğrenci memnuniyetini artırmada dikkat edilmesi gereken hususları ortaya koymak amaçlanmaktadır.

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Farklı disiplinlerde yer alan müşteri memnuniyet kavramı için literatürde farklı tanımlara rastlanmaktadır. Müşteri ürün ya da hizmeti satın alan kişiler olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2005, 9). Memnuniyet ise müşterinin ürün ya da hizmetin performansına ilişkin görüşü olarak ifade edilmektedir (Acuner, 2004,56). Müşteri memnuniyeti bir ürün veya hizmetin müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama becerisi olarak tanımlanmaktadır (Oruç, 2008,3). Müşteri memnuniyeti literatürde süreklilik isteyen bir süreç olarak bilinmektedir (Güner, 2013,52-53).

Misanew ve Tadesse 2014 yılında Etiyopya’da Dila Üniversitesinde yaptıkları öğrenci ve personel memnuniyetinin belirleyicileri isimli çalışmalarında müşteri memnuniyetini üniversitenin paydaşlarına uygulamaktadırlar. Çalışmalarında öğrencileri üniversitenin birincil müşterisi olarak görmektedirler. Üniversite yönetiminin kaliteli hizmet sunmaya istekli olduğu eğitim kurumlarının, her zaman daha zeki ve yetenekli öğrenciler tarafından tercih edildiği sonucuna ulaşmışlardır.

Eom 2006 yılında yaptığı çalışmada eğitimin kalitesinin, öğretim elemanlarının yetkinlik ve davranışlarının öğrencilerin memnuniyetini etkilediğine vurgu yapmaktadır. İşletmelerdeki iç memnuniyet dış memnuniyeti doğrudan etkilemektedir. Bunun üniversitelerde uygulanması oldukça zor görünmektedir. Ukav 2017 Kahya Meslek Yüksekokulu’nda öğrenci memnuniyetine ilişkin yaptığı çalışmada öğrencilerin öğretim elemanlarının yeni gelişmeleri öğrenciye aktarılmasına önem vermesinden ve öğretim elemanlarının işlerini severek ve içtenlikle yapmalarından son derece memnun oldukları, buna karşılık spor hizmetleri ve öğrencilere, kendi aralarında sosyal etkinlik düzenlemeleri için sağlanan olanakların yetersizliğinden şikâyet ettikleri sonucuna ulaşmıştır.

Karadağ ve Yücel 2016 yılında yaptıkları Türkiye üniversite memnuniyet araştırmasında memnuniyeti altı aşamada sıralamışlardır. Bu sıralama öğrenim deneyimi, yerleşke ve yaşam, akademik destek, yönetimden memnuniyet, öğrenme imkânı ve kişisel gelişim olmak üzere ifade edilmektedir. Bu araştırmalar farklı yükseköğretim kurumlarında yapılmış olmakla beraber nicel yöntemlerin kullanılması ve anketlerin sistem üzerinden gönderiliyor olması bilimsel geçerliliği olumsuz yönde etkilemektedir (Yüksel vd., 2018 ,1584).

Yangın ve Kırca 2013 yılında yaptıkları çalışmalarında Antalya Hemşirelik Sağlık Yüksekokulunda ki hemşirelerin durumlarını incelemişlerdir. Öğrencilerin en memnun olduğu alanların eğitim öğretimin niteliği ve öğretim elemanları olduğu sonucuna varmışlardır.

Tatlı ve diğerleri 2011 yılında yaptıkları çalışmalarında memnuniyet ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşamazken memnuniyet düzeyi ile sınıf arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Tektaş ve diğerlerinin 2009 yılında yaptıkları öğrencilerin üniversitenin sağladığı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirleme çalışmasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır.

Uzgören ve Uzgören 2007 yılında yaptıkları çalışmalarında öğrencilerin memnuniyeti ile bireysel özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleyerek anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna varmışlardır.

2. MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN ALDIKLARI EĞİTİME BAKIŞ AÇILARI VE MEMNUNİYETLERİNİN İNCELENMESİ2

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile ön lisans eğitimi gören meslek yüksekokulu öğrencilerinin almış oldukları eğitim hizmetinden memnuniyet durumlarını belirlemek ve öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili olan faktörleri tespit edip yükseköğretimde eğitim kalitesini ve öğrenci memnuniyetini artırmada dikkat edilmesi gereken hususları ortaya koymak amaçlanmaktadır. Bu amaçlar kapsamında kurulan hipotezler aşağıdaki gibidir;

- H₁; Öğrencilerin okudukları bölüm ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık vardır.
- H₂; Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme nedenleri ve bölümler arasında anlamlı farklılık vardır.
- H₃; Öğrenci memnuniyeti ile bölümler arasında anlamlı farklılık vardır.

2.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini 2017-2018 eğitim ve öğretim yılında Akdeniz Üniversitesi Korkuteli Meslek Yüksekokulu'nda kayıtlı tüm öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında zaman ve maliyet kısıtı sebebiyle kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 258 ön lisans öğrencisinden veri toplanmış ve değerlendirmeye alınmıştır.

2.3. Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracı olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, cinsiyet, öğrenim durumu, sınıfı, tercih nedenleri gibi demografik ve kişisel bilgileri içeren sorulara yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde ise öğrenci memnuniyetini ölçmek üzere Demirli ve Kerimgil (2009) tarafından geliştirilen memnuniyet ölçeğine ilişkin sorulara yer verilmiştir. Ölçekte toplam otuz soru maddesinden oluşan dört faktör boyutu bulunmaktadır. Bu faktör boyutları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

- Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi,
- Akademik ve İdari Personel ile İletişim,
- Araç-Gereç, Laboratuvar,

- Aidiyet ve Rehberlik.

2.4. Verilerin Analizi

Araştırmada öğrenciler tarafından yanıtlanan anket sorularının analizinde demografik değişkenler için frekans analizi, memnuniyeti ölçmek amacıyla ki-kare test istatistiği ve anova testinden yararlanılmıştır. Verilerin analizinde istatistiksel analiz programı kullanılmıştır.

2.4.1. Güvenilirlik Analizi

Memnuniyet ölçeği ile elde edilen veriler istatistiksel analiz programında Cronbach Alpha (α) değeri hesaplanarak güvenilirlik testine tabi tutulmuştur. Tüm ölçeğin güvenilirliği 0,939 bulunmuştur. Derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi faktörü için 0,852, Akademik ve idari personel ile iletişim faktörü için 0,805, araç gereç ve laboratuvar faktörü için 0,768, aidiyet ve rehberlik faktörü için 0,907 güvenilirlik hesaplanmıştır.

Tablo 1: Ölçeğe İlişkin Güvenilirlik Analiz Sonuçları

	<i>Madde Sayısı</i>	<i>Cronbach Alpha Değeri (α)</i>
<i>Tüm Ölçek</i>	30 Madde	,939
Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi	8 Madde	,852
Akademik ve İdari Personel ile İletişim	7 Madde	,805
Araç Gereç Laboratuvar	6 Madde	,768
Aidiyet ve Rehberlik	9 Madde	,907

2.4.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin bulguları tablo 2 de gösterilmiştir. Ankete katılan öğrencilerin %42,2'si kadın, %57,8'i erkeklerden oluşmaktadır. Öğrencilerin bölümlere göre dağılımlarına bakıldığında %30,6'sını Bilgisayar Programcılığı, %18,2'sini Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, %45,7'sini Maliye, %5,4'ünü Bahçe Tarım öğrencileri oluşturmaktadır. Öğrencilerin %54,3'ü örgün öğretim, %45,7'si ikinci öğretim olarak eğitimine devam etmektedir. Öğrencilerin %34,1'ini 1.sınıf, %65,9'unu 2.sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Öğrencilerin tercih nedenlerine baktığımızda %16,7'si yanlışlıkla, %10,9'u aile isteği ile, %49,2'si kendi isteği ile, %13,6'sı puan yetersizliği sebebi ile %5,8'i sınavsız geçiş ile %3,9'u diğer nedenlerle tercih etmişlerdir.

Tablo 2: Öğrencilerin Demografik Özellikleri

<i>Cinsiyet</i>	<i>Sayı(N)</i>	<i>Yüzde(%)</i>
<i>Kadın</i>	109	42,2
<i>Erkek</i>	149	57,8
<i>Toplam</i>	258	100,0
<i>Bölüm</i>	<i>Sayı(N)</i>	<i>Yüzde(%)</i>
<i>Bilgisayar Programcılığı</i>	79	30,6
<i>Muhasebe ve Vergi Uyg.</i>	47	18,2
<i>Maliye</i>	118	45,7
<i>Bahçe Tarımı</i>	14	5,4
<i>Toplam</i>	258	100,0
<i>Öğrenim Durumu</i>	<i>Sayı(N)</i>	<i>Yüzde(%)</i>
<i>Birinci Öğrenim</i>	140	54,3
<i>İkinci Öğrenim</i>	118	45,7
<i>Toplam</i>	258	100,0
<i>Sınıf</i>	<i>Sayı(N)</i>	<i>Yüzde(%)</i>
<i>1.Sınıf</i>	88	34,1
<i>2.Sınıf</i>	170	65,9
<i>Toplam</i>	258	100,0
<i>Tercih Nedeni</i>	<i>Sayı(N)</i>	<i>Yüzde(%)</i>
<i>Yanlış Tercih</i>	43	16,7
<i>Aile İsteği</i>	28	10,9
<i>Kendi isteği</i>	127	49,2
<i>Puan Yetersizliği</i>	35	13,6
<i>Sınavsız Geçiş</i>	15	5,8
<i>Diğer</i>	10	3,9
<i>Toplam</i>	258	100,0

2.4.3. Öğrenci Memnuniyetine İlişkin Analiz Sonuçları

Araştırmanın bu kısmında öğrenci memnuniyeti ile demografik değişkenler arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olup olmadığı ki-kare testi ile belirlenmeye çalışılmıştır. Tablo 3'teki ki kare test sonuçlarına bakıldığında cinsiyet ve öğrencilerin okudukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p < ,05$ $p = ,000$). Kız öğrenci oranı maliye bölümünde daha fazla iken erkek öğrenci oranı da bilgisayar programcılığında daha fazladır. Bu sonuçtan hareketle kız öğrencilerin sosyal bilimleri tercih etme oranları erkek öğrencilerin de teknik bilimleri tercih etme oranlarının daha fazla olduğunu söylemek mümkündür. H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3: Cinsiyet ile Bölüm Tercihleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Ki - Kare Testi

<i>Cinsiyet</i>	<i>Bölüm</i>				<i>Toplam</i>	<i>Chi-Square</i>	<i>p</i>
	<i>Muhasebe</i>	<i>Maliye</i>	<i>Bilgisayar Programcılığı</i>	<i>Bahçe Tarımı</i>			
<i>Kadın</i>	20	69	16	4	109	29,473	,000

<i>Erkek</i>	27	49	63	10	149
Toplam	47	118	79	14	258
Yüzde	18	46	31	5	100,0

Tablo 4'teki ki kare test sonuçlarına bakıldığında öğrencilerin okudukları bölümler ile bölüm tercih nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p < ,05$ $p = ,011$) (Tablo 4). Öğrencilerin %49'luk kısmı okudukları bölümleri isteyerek tercih etmişlerdir. H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4: Bölüm Tercih Nedenleri ve Bölümler Arasındaki İlişkiye Yönelik Ki -Kare Testi Sonuçları

<i>Bölüm</i>	<i>Tercih Nedeni</i>					<i>Toplam</i>	<i>Chi-Square</i>	<i>p</i>
	<i>Yanlış Tercih</i>	<i>Aile İsteği</i>	<i>İsteyerek</i>	<i>Puan Yetersizliği</i>	<i>Diğer</i>			
<i>Muhasebe</i>	2	2	25	8	2	47	30,347	,011
<i>Maliye</i>	22	17	52	18	22	118		
<i>Bilgisayar Prog.</i>	15	8	38	9	15	79		
<i>Bahçe Tar.</i>	1	1	12	0	1	14		
Toplam	43	28	127	35	43	258		
Yüzde	17	11	49	14	17	100,0		

Öğrencilerin okudukları bölümler ve memnuniyetin alt boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar kullanımı ve aidiyet ve rehberlik) arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için yapılan Anova testi sonucuna göre bölümler ve derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < ,05$, $p = ,014$). Öğrencilerin memnuniyetleri derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutunda bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir (Tablo 5). H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5: Öğrenci Memnuniyetine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları (Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi Boyutu)

<i>Varyans Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>SD.</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
<i>Gruplar Arası</i>	6,359	3	2,120	3,605	,014
<i>Gruplar İçi</i>	149,352	254	,588		
Toplam	155,711	257			

Öğrencilerin okudukları bölümler ve memnuniyetin alt boyutları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için yapılan Anova testi sonucuna göre bölümler ve akademik ve idari personel ile iletişim boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < .05$, $p = ,006$). Öğrencilerin memnuniyetleri akademik ve idari personelle iletişim boyutunda bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir (Tablo 6). H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: Öğrenci Memnuniyetine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları (Akademik ve İdari Personel ile İletişim)

<i>Varyans Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>SD.</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
<i>Gruplar Arası</i>	10,191	3	3,397	4,280	,006
<i>Gruplar İçi</i>	201,601	254	,794		
Toplam	211,792	257			

Öğrencilerin bölümleri ile memnuniyetin alt boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi ve akademik ve idari personelle iletişim) arasındaki farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu saptamak için yapılan post hoc testi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Post hoc testi sonucunda derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutunda muhasebe bölümü öğrencileri ile maliye ve bilgisayar programcılığı öğrencileri arasında, muhasebe bölümü öğrencilerinin memnuniyetlerinin lehine ($p < ,05$) anlamlı farklılık bulunmuştur. Muhasebe ve Bahçe Tarımı bölüm öğrencileri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Akademik ve idari personelle iletişimden memnuniyet boyutunda muhasebe bölümü öğrencilerinin memnuniyetlerinin lehine ($p < ,05$, $p = ,006$) anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda muhasebe bölümü öğrencilerinin derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesinden maliye ve bilgisayar programcılığı öğrencilerine göre memnuniyetlerinin daha fazla olduğu bunun yanı sıra akademik ve idari personelle iletişimden memnuniyetlerinin de bilgisayar programcılığı öğrencilerine göre daha fazla olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 7: Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi Boyutu ve Akademik ve İdari Personelle İletişim Boyutlarına İlişkin Post Hoc Sonuçları

	<i>Gruplar</i>	<i>Ortalama Fark</i>	<i>Standart Hata</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe(Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi)</i>	<i>Maliye</i>	,37981	,13226	,043
	<i>Bilgisayar Prog.</i>	,43273	,14126	,026
	<i>Bahçe Tarımı</i>	,22710	,23348	,814
<i>Muhasebe(Akademik ve İdari Personelle İletişim)</i>	<i>Maliye</i>	,36447	,15367	,134
	<i>Bilgisayar Prog.</i>	,58802	,16412	,006
	<i>Bahçe Tarımı</i>	,37133	,27126	,600

Öğrencilerin okudukları bölümler ve memnuniyetin alt boyutları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için yapılan Anova testi sonucuna göre bölümler ve araç, gereç laboratuvar boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < .05$, $p = ,004$). Öğrencilerin memnuniyet durumları araç, gereç laboratuvar boyutunda bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir (Tablo 8). H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8: Öğrenci Memnuniyetine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları (Araç-Gereç, Laboratuvar Boyutu)

<i>Varyans Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>SD.</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
<i>Gruplar Arası</i>	10,089	3	3,363	4,564	,004
<i>Gruplar İçi</i>	187,169	254	,737		
<i>Toplam</i>	197,258	257			

Öğrencilerin okudukları bölümler ve memnuniyetin alt boyutları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için yapılan Anova testi sonucuna göre bölümler ve aidiyet ve rehberlik boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < .05$, $p = ,000$). Öğrencilerin memnuniyet durumları aidiyet ve rehberlik boyutunda bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir (Tablo 9). H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9: Öğrenci Memnuniyetine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları (Aidiyet ve Rehberlik Boyutu)

<i>Varyans Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>SD.</i>	<i>Kareler Ort.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
<i>Gruplar Arası</i>	13,136	3	4,379	6,291	,000
<i>Gruplar İçi</i>	176,781	254	,696		
<i>Toplam</i>	189,917	257			

Öğrencilerin bölümleri ile memnuniyetin araç-gereç, laboratuvar boyutu ve aidiyet ve rehberlik boyutları arasındaki farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu saptamak için yapılan post hoc testi sonuçları Tablo 10'da verilmiştir. Post hoc testi sonucunda muhasebe bölümü öğrencileri ile bilgisayar programcılığı öğrencileri arasında, muhasebe bölümü öğrencilerinin memnuniyetlerinin lehine ($p < ,05$) anlamlı farklılık bulunmuştur. Muhasebe bölümü ile diğer bölüm öğrencileri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Bu sonuç doğrultusunda muhasebe bölümü öğrencilerinin bilgisayar programcılığı öğrencilerine göre araç-gereç, laboratuvar kullanımı ve aidiyet ve rehberlik hizmetlerinden memnuniyet durumlarının daha fazla olduğunu söylemek mümkündür. Muhasebe bölümü öğrencileri ile bilgisayar programcılığı öğrencilerinin araç gereç laboratuvar kullanımından memnuniyet durumlarının farklı olmasında bilgisayar programcılığının muhasebe ve diğer bölümlere göre daha teknik program olması ve derslerinin daha fazla laboratuvar ağırlıklı olmasının etkisinin olduğunu söylemek mümkündür (Tablo 10).

Tablo 10: Araç-Gereç, Laboratuvar Boyutu ve Aidiyet ve Rehberlik Boyutlarına İlişkin Post Hoc Sonuçları

	<i>Gruplar</i>	<i>Ortalama Fark</i>	<i>Standart Hata</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe (Araç-Gereç, Laboratuvar Boyutu)</i>	<i>Maliye</i>	,41030	,14806	,056
	<i>Bilgisayar Prog.</i>	,56713	,15813	,006
	<i>Bahçe Tarımı</i>	,56193	,26137	,204
<i>Muhasebe(Aidiyet ve Rehberlik Boyutu)</i>	<i>Maliye</i>	,30316	,14390	,221
	<i>Bilgisayar Prog.</i>	,62486	,15368	,001
	<i>Bahçe Tarımı</i>	,05404	,25401	,997

SONUÇ

Bu çalışmada meslek yüksekokulu öğrencilerinin öğrenim süresince aldıkları eğitimden memnuniyet durumları, derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç gereç, laboratuvar kullanımı ve aidiyet ve rehberlik hizmetlerinden memnuniyet durumları boyutlarında ölçülmüştür. Bu araştırma kapsamında Akdeniz Üniversitesi Korkuteli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden yüz yüze anket aracılığı ile veriler toplanmıştır. Öğrencilerin memnuniyet durumları ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmek için ki-kare testi uygulanmıştır.

Bulgular incelendiğinde öğrencilerin cinsiyetleri ile okudukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bilgisayar programcılığında erkek, maliye bölümünde ise kız öğrencilerin sayısının fazla olduğu görülmektedir. Bu durum erkek öğrencilerin teknik, kız öğrencilerin ise sosyal bölümlere yatkın olduğunu göstermektedir.

Öğrencileri okumuş oldukları bölümleri tercih nedenleri ve bölümleri arasındaki ilişki incelendiğinde hemen hemen yarısının bölümünü isteyerek tercih ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin okudukları bölümler ve memnuniyetin alt boyutlarından derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Muhasebe bölümü öğrencilerinin maliye ve bilgisayar programcılığı öğrencilerine göre derslerin yürütülmesi değerlendirilmesinden memnuniyet durumları daha fazla iken akademik ve idari personelle olan iletişimden memnun olma durumları ise bilgisayar programcılığı öğrencilerinden daha fazladır.

Bir başka sonuç ise muhasebe bölümü öğrencileri ile bilgisayar programcılığı öğrencilerinin araç gereç laboratuvar kullanımından memnuniyet durumlarının farklılık göstermesidir. Bilgisayar programcılığının muhasebe ve diğer bölümlere göre daha teknik program olması ve laboratuvar gerektiren ders içeriklerinin daha fazla olmasını bunun sebebi olarak ifade etmek mümkündür. Çalışmada öğrencilerin not ortalamaları ile memnuniyetleri arasındaki ilişki de incelenmiş ancak aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar Meslek Yüksekokulunun eğitim öğretimde mevcut öğrenci memnuniyeti durumunu göstermesi açısından önem taşımaktadır. Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde öğrenci memnuniyetinin artırılması için öncelikli olarak araç gereç ve laboratuvarı da içine alan fiziksel imkânların iyileştirilmesi gerekmektedir. Artık öğrenciler Z kuşağı içine dahil olmaktadır. Z kuşağı literatürde milenyum ve internet kuşağı olarak adlandırılmaktadır. Bu sebeple fiziksel imkânlar değerlendirilirken bunun göz önüne alınması önerilmektedir. Ayrıca elde edilen bulgular akademik ve idari personel ile iletişim konusunda eksiklikler olduğunu göstermektedir. Akademik ve idari personel ile iletişimden duyulan memnuniyetin artırılması için personelin öğrenci ile iletişimini güçlendirme konusunda çalışmalar yapılması önerilmektedir. Araştırma sonuçları ile ileride yapılacak olan benzer araştırmalara faydalı bilgiler sunulacağı umulmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acuner, Ş. A. (2004). Müşteri ilişkilerinde hareket noktası: Müşteri memnuniyeti ve ölçümü. Milli Prodüktivite Merkezi.
- Demirli, C. Yükseköğretimde Eğitim Öğretimle İlgili Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Education Sciences*, 4(4), 1392-1403
- .EOM, Sean; (2006), “The Role Of The Instructors As A Determinant Of Students’ Satisfaction In University Online Education”, *Advanced Learning Technologies, Sixth International Conference*.
- Eroğlu, E. (2005), “Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Dergisi*, 34(1): 7- 25.
- Güner, G. (2013), “Otomotiv Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Satışa Etkileri; Ford Örneği”, *Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- İçli, G., & Vural, B. (2010). Toplam Kalite Yönetimi Ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması. *Mu İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(1).
- Misanew, A., & Tadesse, M. (2014). Determinants of student and staff satisfaction with services at Dilla University, Ethiopia: Application of single and multilevel logistic regression analyses. *Social indicators research*, 119(3), 1571-1587.

- Oruç, S. (2008). Dünyadaki Müşteri Memnuniyet Endeksleri Bağlamında Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksinin Yeniden İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, TC Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kocaeli.
- Tatlı, Z. H., Kokoç, M., & Karal, H. (2011). Satisfaction state of computer education and instructional technologies students: Karadeniz Technical University case. *İlköğretim Online*, 10(3).Tayyar, N., & Dilşeker, F. (2013). Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, (28), 184-204.
- Tektaş, N., Tektaş, Z., Polat, Z., & Topuz, A. S. (2009). Lojistik Regresyon Analizi ile Bilgisayar Bölümü Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi [Satisfaction State of Computer Education and Instructional Technologies Students with Logistic Regression Analysis] 3. Uluslararası Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitim Sempozyumunda sunulmuş bildiri, Trabzon, 446-447.
- Uzgören, N., & Uzgören, E. Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi-Hipotez Testi, Ki-Kare Testi Ve Doğrusal Olasılık Modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17).2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu (1981), T. C. Resmi Gazete, 17506, 06.11.1981
- [https://istatistik.yok.gov.tr/\(14.11.2018\)](https://istatistik.yok.gov.tr/(14.11.2018))