

# YÜKSEK ÖĞRETİMDE ÖĞRENCİ TATMİN DÜZEYLERİ İLE BAŞARI ORTALAMALARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: HAZIRLIK SINIFI ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Hakan KOÇ\*

Yalçın ARSLANTÜRK\*\*

Sıddık ARSLAN\*\*\*

## ÖZET

Bu çalışmanın amacı, ülkemizde yüksek öğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin tatmin düzeyleri ile başarıları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışmada, üniversite hazırlık sınıfı öğrencileri üzerinde yapılan bir alan araştırmasına yer verilmiştir. Araştırmada anket yöntemi ve öğrenci işlerindeki kayıtlar ile elde edilen verilerin çözümlenmesinde SPSS programı aracılığı ile frekans tabloları, ortalama, Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda öğrenci tatmini ile başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Tatmin, Öğrenci Tatmini, Öğrenci Başarısı.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN THE STUDENTS' SATISFACTION AND THEIR ACHIEVEMENT IN HIGHER EDUCATION: AN APPLICATION ON STUDENTS AT ENGLISH PREP-CLASSES

### ABSTRACT

The main objective of this study is to examine the relation between the satisfaction level of students in higher education and their achievement levels. A field study among university students was implemented. A questionnaire was employed and data gathered were analysed using SPSS and frequency tables, mean and Pearson correlation analysis were employed. The results of the study suggest that there is a statistically significant relation between students' satisfaction and achievement.

**Key Words:** Satisfaction, Students' satisfaction, Students' achievement.

\* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Arş. Gör.)

\*\* Gazi Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu (Okutman)

\*\*\* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Öğr. Gör.)

## **GİRİŞ**

Örgütler, amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek üzere faaliyetlerini yürüten üyelerinin ve hizmet verdiği müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak, dolayısıyla tatmin düzeylerini artırmak için çaba sarf etmektedirler.

Diğer yandan bilginin ve teknolojinin hızla geliştiği 21. yüzyıl'da örgütün, yaptığı işte ve yürüttüğü faaliyetlerde rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi için, örgüt üyelerinin bağlılığını ve motivasyonunu artırmak zorunda olması göz ardı edilemez bir gerçektir. Bu nedenle; organizasyon içindeki bireylerin tatmin düzeyinin artırılması ve bu doğrultuda gerekli uygulamaların yapılması gerekmektedir.

Ülkelerin ihtiyacı olan kalifiye insan gücünün yetiştirilmesi sorumluluğu büyük ölçüde eğitim kurumlarının sorumluluğundadır. Bu sorumluluk çerçevesinde eğitim kurumlarının müşterileri durumunda olan öğrencilerin tatmini hiç kuşkusuz ki başarılarının artmasında önemli bir faktör olarak görülmektedir.

Bu nedenle; yarının nitelikli insan gücünün yetiştirilmesinde, eğitim gördükleri kurum içerisinde oluşturulacak yüksek tatmin düzeyi nitelikli öğrenci çıktısının sağlanabilmesi için ön koşul olmaktadır.

## **1. TATMİN**

Tatmine yönelik çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalar farklı yaklaşımlar ile bu kavramı tanımlamaya çalışmışlardır. Tatmin kavramı ile ilgili yapılmış bazı tanımlar şunlardır:

Tatmin: kişinin çevresinden, kendisinden, yöneticisinden, çalışma grubundan ve bulunduğu organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı bir duygudur (Cribbin,1972:155).

Tatmin: çalışanların yaptıkları işler hakkındaki duyguları, işleri hakkındaki olumlu hislerinin derecesidir (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1994:144).

Tatmin: işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamı ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığıdır (Eren,2006:123).

Hackman ve Oldham (1975) tatmini; "bireylerin yaptıkları işinden duyduğu mutluluk" veya aldığı hizmetlerden duyduğu memnuniyet olarak tanımlarken, Vroom (1964) ise; "kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesin-

den kaynaklanan hoşça giden veya olumlu duygusal durumdur” şeklinde tanımlanmaktadır (Ardıç ve Baş,2001:2).

Yukarıdaki tanımlarla birlikte üzerinde hem fikir olunan en genel tanımı ile tatmin; bireyin işine, çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu duygusal tepkiler (Testa, 1999:155; Ergeleni-Eryiğit,2001:160; Weiss,2002:174; Baş-Ardıç,2002:73; Akıncı,2002:2; Edvardsson-Custavsson,2003:148; Erdil-Keskin-İmamoğlu-Erat:2004; Toker, 2007:94) şeklinde ifade edilebilir.

Organizasyon içerisinde bireylerin tatmin duygusunu iki başlık altında incelemek mümkündür. Birincisi organizasyonun iç müşterisi olarak kabul edilen çalışanların tatmini, ikincisi ise, organizasyonun dış müşterisi olarak kabul edilen müşteri tatminidir.

Araştırmada okul organizasyonundan hizmet alan ve dış müşteri olarak kabul edilen öğrenciler veri kaynağını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda **öğrenci tatminini**; “öğrencilerin aldığı eğitimin niteliğine, okulun imajına, öğretmenlerine, okul arkadaşlarına, yönetsel yaklaşıma, okul ortamına ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu duygusal tepkiler” şeklinde tanımlamak mümkündür.

## **2. TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

Örgütlerde bireylerin tatmin düzeylerinin yüksek olması beklenir. Bu doğrultuda, bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmada bireyin göstereceği performans düzeyi doğrudan tatmin düzeyi ile ilişkilendirilir.

Tatmini etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki başlık altında toplanabilir (Ardıç-Baş,2001:4; Akıncı,2002:4).

Tatmini oluşturan bireysel faktörler; bireyin beklentileri; bireyin kişiliği, tecrübesi, sosyal yapısı, faaliyet süresi ve eğitim düzeyidir. Diğer yandan işin genel görünümü ve zorluk derecesi, ücret, organizasyonun sosyal görünümü, çalışma koşulları, ilerleme olanakları, ödüllendirme sistemi, kararlara katılma derecesi ise örgütsel faktörlerdir (Bakan-Büyükbeşe, 2004:7).

### **3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI**

Tatmin, bireylerin performansını ve verimliliğini doğrudan etkilemektedir. Tatmini etkileyen faktörlerin performans ve verimlilik üzerindeki etkileri ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır (Locke:1969; Locke –Whiting,1974; Van–Katz:1976; Lee – Wilbur,1985; Bogg – Cooper:1995; Oshagbemi,2000; Ergeneli – Eryiğit,2001; Akıncı:2002; Baş – Ardıç:2002; Tuten – Neidermeyer,2004; Toker, 2007).

Bu çalışmalarda tatminin bireyin duygu ve düşüncelerini doğrudan etkilemesi, yaptığı iş ve faaliyetler ile ilgili tutum ve davranışlarını değiştirmesi ve tatmini oluşturan faktörlerin etkisinin derecelenmesi gibi konular incelenmiştir.

Araştırmamızda, tatminin öğrenci başarısına etkisi incelenmiştir. Dolayısıyla daha önceki yapılan çalışmalarda üzerinde durulmayan bir alan ile ilgili analiz yapılacaktır.

Araştırmanın amacı öğrencilerin tatmin düzeyleri ile başarı ortalamaları arasındaki ilişkinin saptanıp, analiz edilmesidir. Bu amaç doğrultusunda Ankara'daki bir üniversitenin İngilizce hazırlık sınıflarındaki öğrenciler üzerinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırma amacı doğrultusundaki hipotez ise şu şekildedir:

H<sub>1</sub>: Öğrencilerin tatmin düzeyleri ile başarı ortalamaları arasında doğrusal bir ilişki vardır.

Diğer bir ifade ile araştırma problemi: öğrencilerin tatmin düzeyleri ile başarıları arasında bir ilişkinin olup olmadığının ortaya konulmasıdır. Öğrenci başarısını etkileyen faktörleri oluşturan tatmin boyutları yükseldikçe öğrenci başarısının da yükseleceği öngörülmektedir.

### **4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMESİ**

Araştırma evreni Türkiye'deki öğrenci sayısı yüksek olan bir kamu üniversitesinin İngilizce hazırlık sınıfı öğrencileridir. Üniversitenin öğrenci işleri bilgi sisteminden alınan bilgilere göre İngilizce hazırlık sınıfında 1500 öğrenci bulunmakta ve bu sayı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Araştırmada basit tesadüfi örneklem formülü kullanılmış olup (Yamane, 2001:116); Örneklem çapı; 305 olarak hesaplanmıştır. Araştırma kapsamında 500 öğrenciye anket gönderilmiş 424 anket geri dönüşü gerçekleşmiştir.

#### **5. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI**

Tatmini etkileyen çeşitli faktörler ve boyutlar bulunmaktadır. Bu çalışmada tatmini etkileyen boyutlardan; iletişimden tatmin, eğitimin-öğretimin niteliğinden tatmin, kurumun (okulun) imajından tatmin, öğretim elemanlarından tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin, okul arkadaşlarından tatmin araştırma kapsamında incelenmiştir.

Zaman ve maliyet kısıtları göz önüne alındığında araştırmada tek bir üniversitenin hazırlık sınıfı öğrencilerinden verilerin toplanması araştırmanın en önemli kısıttır.

#### **6. VERİ TOPLAMA ARACI VE VERİLERİN ANALİZİ**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi ve öğrenci işleri kayıtları kullanılmıştır. Ankette demografik özellikler ve öğrenci tatminini oluşturduğu düşünülen faktörlere (Bakan ve Büyükbeşe,2004:8) ilişkin önermeler yer almaktadır.

Araştırmada hazırlık sınıfı öğrencilerinin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler sosyal bilimciler için geliştirilmiş olan SPSS 11.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Bu doğrultuda elde edilen verilerden öncelikle demografik soruların frekans tabloları ele alınmış ve verilen güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiştir. Daha sonra ise araştırmanın hipotezi test edilmiştir.

#### **7. GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ**

Güvenilirlik analizi, bir ölçekte yer alan maddeler arasındaki iç tutarlılığı ölçer ve bu maddeler arasındaki ilişkiler hakkında bilgi sunar (Bayram,2004:127). Araştırmada öğrencilerin tatmin ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda genel güvenilirlik değeri Cronbah Alpha katsayısı %82 olarak tespit edilmiştir. Bu değer sosyal bilimler için istatistiksel açıdan güvenilir olarak kabul edilebilecek düzeydedir.

## 8. BULGULAR

Araştırmaya katılan İngilizce hazırlık sınıfı öğrencilerinin yaşlarının dağılımına bakıldığında; %62,5'inin 19 ve altı yaş grubunda olduğu, %37,5'inin ise 20 yaş ve üstü yaş grubunda olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan İngilizce hazırlık sınıfı öğrencilerinin cinsiyetlerinin dağılımına bakıldığında; %38,2'sinin bayan olduğu, %61,8'inin ise bay olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunlukla baylardan oluştuğunu göstermektedir.

**Tablo 1.** Araştırmaya Grubunun Bazı Özelliklerinin Dağılımı

| <b>Yaş</b>             | <b>Frekans</b> | <b>Yüzde</b> |
|------------------------|----------------|--------------|
| 19 ve altı yaş grubu   | 265            | 62,5         |
| 20 ve üstü yaş grubu   | 159            | 37,5         |
| <b>Toplam</b>          | <b>424</b>     | <b>100,0</b> |
| <b>Cinsiyet</b>        | <b>Frekans</b> | <b>Yüzde</b> |
| Bayan                  | 162            | 38,2         |
| Bay                    | 262            | 61,8         |
| <b>Toplam</b>          | <b>424</b>     | <b>100,0</b> |
| <b>Fakülte</b>         | <b>Frekans</b> | <b>Yüzde</b> |
| Müh. Mimarlık Fak.     | 142            | 34,1         |
| İkt. ve İdari Bil. Fak | 55             | 13,2         |
| Teknik Eğt. Fak        | 219            | 52,6         |
| <b>Toplam</b>          | <b>416</b>     | <b>100,0</b> |
| <b>ÖSS Puanı</b>       | <b>Frekans</b> | <b>Yüzde</b> |
| 300 ve altı puan       | 106            | 25,0         |
| 301 ve 305 arası puan  | 90             | 21,2         |
| 306 ve 317 arası puan  | 121            | 28,5         |
| 318 ve üzeri puan      | 107            | 25,2         |
| <b>Toplam</b>          | <b>424</b>     | <b>100,0</b> |

Araştırmaya katılan İngilizce hazırlık sınıfı öğrencilerinin bağlı oldukları fakülteye göre dağılımına bakıldığında; 424 öğrenciden sadece 416 öğrenci hangi fakültede olduğunu belirtmişlerdir. Diğer yandan öğrencilerin %34,1'i Mühendislik Mimarlık Fakültesinden, %13,2'si İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinden ve %53,6'sı ise Teknik Eğitim Fakültesinden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan İngilizce hazırlık sınıfı öğrencilerinin ÖSS giriş puanlarına göre dağılımına bakıldığında; %25,0'ı 300 ve altı, %21,2'si 301 ve 305 puan aralığında, %28,5'i 306 ve 317 puan aralığında, %25,2'si ise 318 ve üzeri puan aralığında üniversiteye girmişlerdir.

**Tablo 2.** Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Tatmin Boyutu İfadeleri ile İlgili Açıklayıcı İstatistikler

|                                      | N   | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation |
|--------------------------------------|-----|---------|---------|---------|----------------|
| Başarı Ortalaması*                   | 424 | 8,00    | 85,00   | 59,7241 | 18,67507       |
| İletişimden Tatmin İfade-1           | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,2146  | 1,31501        |
| İletişimden Tatmin İfade-2           | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,9009  | 1,31354        |
| İletişimden Tatmin İfade-3           | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,5165  | 1,17890        |
| İletişimden Tatmin Ortalaması        | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,8774  | ,94956         |
| Eğitimin Niteliğinden Tatmin İfade-1 | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,3821  | 1,03154        |
| Eğitimin Niteliğinden Tatmin İfade-2 | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,2547  | 1,27208        |
| Eğitimin Niteliğinden Tatmin İfade-3 | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,6533  | 1,17704        |
| Eğitimin Niteliğinden Tatmin İfade-4 | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,6509  | 1,29952        |
| Eğitimin Niteliğinden Tatmin İfade-5 | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,3561  | 1,12696        |
| Eğitimin Niteliğinden Tatmin Ort.    | 424 | 1,00    | 4,80    | 2,8594  | ,81930         |
| Kurum İmajından Tatmin İfade-1       | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,3939  | 1,17421        |
| Kurum İmajından Tatmin İfade-2       | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,4009  | 1,07171        |
| Kurum İmajından Tatmin Ort.          | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,3974  | ,93688         |
| Öğr. Elemanından Tatmin İfade-1      | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,6159  | 1,28488        |
| Öğr. Elemanından Tatmin İfade-2      | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,5825  | 1,25205        |
| Öğr. Elemanından Tatmin İfade-3      | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,6816  | 1,15880        |
| Öğr. Elemanından Tatmin İfade-4      | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,8090  | 1,14599        |
| Öğr. Elemanından Tatmin İfade-5      | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,4575  | 1,21188        |
| Öğr. Elemanından Tatmin İfade-6      | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,4953  | 1,19494        |
| Öğr. Elemanından Tatmin İfade-7      | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,3962  | 1,20424        |
| Öğr. Elemanından Tatmin Ort.         | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,5768  | ,96355         |
| Yönetmel Yaklaşımdan Tatmin İfade1   | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,7642  | 1,23044        |
| Yönetmel Yaklaşımdan Tatmin İfade2   | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,7854  | 1,11668        |
| Yönetmel Yaklaşımdan Tatmin İfade3   | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,2406  | 1,03994        |
| Yönetmel Yaklaşımdan Tatmin İfade4   | 424 | 1,00    | 5,00    | 2,8561  | 0,98718        |
| Yönetmel Yaklaşımdan Tatmin Ort.     | 424 | 1,00    | 4,75    | 2,6616  | ,81694         |
| Okul Arkadaşlarından Tatmin İfade-1  | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,5943  | 1,03625        |
| Okul Arkadaşlarından Tatmin İfade-2  | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,6627  | 1,03001        |
| Okul Arkadaşlarından Tatmin İfade-3  | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,9528  | 1,02112        |
| Okul Arkadaşlarından Tatmin Ort.     | 424 | 1,00    | 5,00    | 3,7366  | ,81655         |

\* Öğrencilerin başarı ortalamaları öğrenci işleri bilgi sisteminden elde edilmiştir. Buna göre öğrencilerin başarı ortalamaları 100 puan üzerinden en düşük 8, en yüksek 85 puan aralığında olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin tatmin boyutu istatistikleri Tablo-2'de gösterilmiştir. Buna göre en yüksek tatmin ortalamasından başlayarak sıralandığında; birinci sırada okul arkadaşlarından tatmin (3,73), ikinci sırada öğretim elemanlarından tatmin (3,57), üçüncü sırada kurum imajından tatmin (3,39), dördüncü sırada iletişimden tatmin (2,87), beşinci sırada eğitimin niteliğinden tatmin (2,85) ve son olarak yönetsel yaklaşımdan tatmin (2,66) şeklinde sıralandığı görülmektedir.

Tablo-2'den de anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan İngilizce hazırlık sınıfı öğrencilerinin öğretim elemanlarından ve okul arkadaşlarından tatmin düzeyinin diğer boyutlara göre daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.** Öğrencilerin Başarı Ortalaması ile Tatmin Boyutları Arasındaki İlişki

|  |                     | Başarı Ortalaması |
|--|---------------------|-------------------|
| Başarı Ortalaması                      | Pearson Correlation | 1                 |
|  | Sig. (2-tailed)     | .                 |
|  | N                   | 424               |
| İletişimden Tatmin                     | Pearson Correlation | ,015              |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,754              |
|  | N                   | 424               |
| Eğitimin-Öğretimin Niteliğinden Tatmin | Pearson Correlation | ,357**            |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,000              |
|  | N                   | 424               |
| Kurumun (okulun) İmajından Tatmin      | Pearson Correlation | ,154**            |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,003              |
|  | N                   | 424               |
| Öğretim Elemanlarından Tatmin          | Pearson Correlation | ,153**            |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,002              |
|  | N                   | 424               |
| Yönetsel Yaklaşımdan Tatmin            | Pearson Correlation | -,131**           |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,007              |
|  | N                   | 424               |
| Okul Arkadaşlarından Tatmin            | Pearson Correlation | ,170**            |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,000              |
|  | N                   | 424               |

Araştırmaya katılan öğrencilerin başarı ortalaması ile tatmin boyutları arasındaki ilişki Tablo-3'de gösterilmiştir. Buna göre, başarı ortalaması ile iletişim boyutundan tatmin arasında ilişki olmadığı, ( $p>0,05$ ) diğer yandan başarı ortalaması ile eğitim-öğretimin niteliğinden tatmin, kurumun imajından tatmin, öğretim elemanlarından tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin ve okul arkadaşlarından tatmin boyutları arasında ilişkinin bulunduğu ( $p<0,05$ ) tespit edilmiştir.



**Tablo 4.** Başarı Ortalaması ile Tatmin Boyutları Arasındaki Kısmi Korelasyon

| Tatmin Boyutları                       | Kısmi Korelasyon | P     |
|--|------------------|-------|
| İletişimden Tatmin                     | -0,1769***       | 0,000 |
| Eğitimin-Öğretimin Niteliğinden Tatmin | 0,4245***        | 0,000 |
| Kurumun (okulun) İmajından Tatmin      | 0,0606           | 0,216 |
| Öğretim Elemanından Tatmin             | 0,1443***        | 0,003 |
| Yönetmel Yaklaşımdan Tatmin            | -0,2877***       | 0,000 |
| Okul Arkadaşlarından Tatmin            | 0,1529***        | 0,002 |

Araştırmada belirtilen altı tatmin boyutu ile öğrencilerin başarı ortalamaları arasındaki ilişki incelenmiş ve bu tatmin boyutlarının tek başlarına başarı ortalamaları arasındaki ilişkinin düzeyini belirlemek için kısmi korelasyon analizi uygulanmıştır. Diğer yandan, her bir tatmin boyutu ile başarı ortalaması arasındaki korelasyon incelenirken diğer beş boyutun etkisi giderilmiştir.

Tablo-4'den de anlaşılacağı üzere, kurum imajından tatmin boyutu ile başarı ortalaması arasındaki korelasyonun anlamlı olmadığı ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile kurum imajının öğrenci başarısı üzerinde etkisinin olmadığı görülmüştür.

Diğer yandan, iletişimden ve yönetmel yaklaşımdan tatmin ile öğrencilerin başarı ortalamaları arasında negatif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, iletişim düzeyi ve yönetmel yaklaşımdan tatmin düzeyinin yüksek olması, bu faktörlerin öğrencilerin başarılarında olumsuz bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

#### SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmaya katılan İngilizce hazırlık sınıfı öğrencilerinin tatmin sorularına verdikleri cevaplar ve başarı ortalamaları dikkate alınarak çeşitli istatistikler yapılmıştır. Buna göre; tatmin boyutlarını ifade eden açıklayıcı istatistikler, başarı ortalamaları ile tatmin ortalamaları arasındaki kısmi korelasyon ve tatmin boyutları ile başarı ortalamaları arasındaki ilişkinin derecesine bakılmıştır.

Araştırmaya katılan İngilizce hazırlık sınıfı öğrencilerinin tatmin boyutlarının genel ortalamasına bakıldığında 3,18 gibi olumlu olarak değerlendirilebilecek bir sonuç saptanmıştır. Öğrencilerin tatminini etkileyen boyutlar arasında en düşük ortalama 2,66 ile yönetmel yaklaşımdan tatmin ortaya çıkmıştır. Bu sonuçtan da anlaşılacağı üzere, öğrencilerin yönetmel faaliyetler ve

uygulamalardan memnun olmadıkları görülmektedir. Ancak Tablo-4'den de anlaşılacağı üzere yönetsel faaliyetlerden tatminin öğrenci başarısı üzerinde negatif bir korelasyonu olduğu da görülmektedir. Buna ilaveten, iletişimden tatmin boyutunun da öğrencilerin başarısı üzerinde negatif bir korelasyon olması; buldukları sosyal çevre içerisindeki iletişim düzeylerinin artmasının başarılarını olumsuz yönde etkilediği sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin kurum imajından tatmin düzeyi ile başarı ortalamaları arasında ilişkiye bakıldığında ilişki düzeyinin düşük olduğu, dolayısıyla kurum imajından tatmin olma düzeyinin hazırlık sınıfı öğrencilerinin başarılarında önemli bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir.

Öğrencilerin başarı ortalamalarını artıran tatmin boyutlarını ise; eğitim öğretimin niteliğinden tatmin, öğretim elemanlarından tatmin ve okul arkadaşlarından tatmin oluşturmaktadır. Bu durum da göstermektedir ki; hazırlık sınıfı öğrencilerinin başarılarındaki önemli kriterler öğretim elemanlarını ve okul arkadaşlarıdır. Dolayısıyla öğrencilerin öğretim elemanlarından memnuniyeti eğitim, öğretimin kaliteli olmasını da beraberinde getirmektedir.

Diğer yandan yeni bir sosyal çevreye giren hazırlık sınıfı öğrencilerinin buldukları çevredeki arkadaş ortamından memnuniyetleri de kendilerine psikolojik destek sağladığı için başarıları üzerinde etkili olmaktadır.

Sonuç olarak, bireysel bir olgu olarak değerlendirilebilecek olan tatmin kavramı, hem örgütsel hem de bireysel açıdan önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. Tatminin bireyler için iş ve özel yaşamlarında mutluluk yada mutsuzluk kaynağı olabilme potansiyeline sahip olması, örgütler için de verimlilik ve kalite artışı yada azalışı sağlaması sebebiyle özel bir öneme sahiptir(Gökçe,2005:41).

Tatmin duygusunun artması veya azalması bireysel başarı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu nedenle başarı için önemsenmesi ve gerekliliklerinin yerine getirilmesi gereken bir kavram olarak tatmin duygusu hem bireysel hem de örgütsel başarı için önemli bir olgudur.

Bununla birlikte araştırmaya ilişkin yukarıdaki sonuçlar elde edilmişse de, araştırmanın kısıtını oluşturan araştırma grubunun sadece hazırlık sınıfı öğrencileri üzerinde yapılması araştırmanın başka çalışmalarla da desteklenmesini gerektirmektedir. Örneğin, araştırma üniversite 1.2.3. ve 4. sınıflarda öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılması durumunda tatmin boyutlarının başarı üzerindeki etkilerinde farklılık gösterebilir. Bu nedenle bu araş-

tırmada yalnızca belli özelliklere sahip öğrenciler üzerinde sınırlı sonuçlar elde edilmiştir.

#### **KAYNAKÇA**

- AKINCI, Z., (2002), "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı:4, s.1-25
- ARDIÇ, K. ve BAŞ, T., (2001), "Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması", **9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, 24-26 Mayıs 2001, Silivri/İstanbul.
- ADVARDSSON, B., GUSTAVSSON, B.O., (2003), "Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development", **Managing Service Quality**, Vol.13/2, pp.148-163.
- BAŞ, T., ARDIÇ, K., (2002), "Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği" **İktisat İşletme ve Finans**, Sayı:17, s.72-81.
- BAKAN, İ., BÜYÜKBEŞE, T., (2004), "Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması", **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı:7, s.1-30.
- BAYRAM, N. (2004), **Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi**, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- BOGG, J., COOPER, C., (1995), "Job Satisfaction, Mental Health, And Occupational Stres Among Senior Civil Servants", **Human Relations**, Vol.48/3, pp. 327-342.
- CRIBBIN, J.J., (1972), **Effective Managerial Leadership**, American Management Association, New York.
- EREN, E., (2006), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, İstanbul.
- ERGENELİ, A., ve ERYİĞİT, M., (2001), "Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara'da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması", **Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı:19/2, s.159-178.
- ERDİL, O., KESKİN, H., İMAMOĞLU, S.Z., ERAT, S., (2004), "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Sayı:5/1. s.17-26.
- OSHAGBEMI, T., (2000), "Satisfaction with Co-Workers' Behavior", **Employee Relations**, Vol.22/1, pp.88-106.
- SCHERMERHORN, J.R., HUNT, J.G. and OSBORN, R.N., (1994), **Management**, John Willey and Sons, USA.

- LOCKE, E.A., (1969), "What is Job Satisfaction?", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.4, pp.309-336.
- LOCKE, E.A., WHITING, R.J., (1974), "Sources of Staisfaction and Dissatisfaction Among Solid Waste Management Employees", **Journal of Applied Psychology**, Vol.59/2, pp.145-156.
- LEE, R., WILBUR, E.R., (1985), "Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis", **Journal of Human Relations**, Vol.38/8, pp.781-791.
- TOKER, B., (2007), "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Sayı:8/1, s.92-107.
- TESTA, M.R., (1999), "Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation", **Leadership & Organization Development Journal**, Vol:20/3, pp.154-161.
- TUTEN, T.L., NEIDERMEYER, P.E., (2004), "Performance, Satisfaction and Turnover in Call CEnters the Effects of Stres and Optimism", *Journal of Business Research*, Vol.57/1, pp.26-34.
- VAN MAANEN, J., KATZ, J., (1976), "Individuals and Their Careers: Some Temporal Considerations for Work Satisfaction", **Personnel Psychology**, Vol.29, pp.601-616.
- YAMANE, T., (2001), **Temel Örnekleme Yöntemleri. (Birinci Baskı)**. Çeviren: Alptekin ESİN, M. Akif BAKIR, Celal AYDIN ve Esen GÜRBÜZSEL. Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- WEISS, H.M., (2002), "Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences", **Human Resources Management Review**, Vol:12, pp.173-194.

#### **EK-1: ANKET FORMU**

Bu anket formu öğrencilerin tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar bilimsel bir araştırmanın veri tabanını oluşturacaktır. İlginize şimdiden teşekkür ederim.

Yaşınız: .....

Cinsiyetiniz a) Bayan b) Bay

Bölümünüz .....

Birinci yarıyıl not ortalamanız .....

| İFADELER                                    |  | Kesinlikle katılmıyo- | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|---|--|-----------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| <b>İLETİŞİMDEN TATMİN</b>                   |  |                       |              |            |             |                        |
| 1   | Problemlerimi rahatlıkla öğretmenime iletebiliyorum                                    |                       |              |            |             |                        |
| 2   | Beni ilgilendiren her konuda bilgilendiriliyorum                                       |                       |              |            |             |                        |
| 3   | Ders planlaması gibi beni etkileyen tüm faaliyetlerde fikrim alınıyor.                 |                       |              |            |             |                        |
| <b>EĞİTİM ÖĞRETİMİN NİTELİĞİNDEN TATMİN</b> |  |                       |              |            |             |                        |
| 4   | Görev, yetki ve sorumluluklarım açık bir şekilde belirlenmiştir                        |                       |              |            |             |                        |
| 5   | Aldığım eğitim kişisel gelişimime katkı sağlamaktadır                                  |                       |              |            |             |                        |
| 6   | Bilgi ve yeteneklerime uygun bir eğitim almaktayım                                     |                       |              |            |             |                        |
| 7   | Sevdiğim bir konuda eğitim alıyorum  |                       |              |            |             |                        |
| 8   | Aldığım eğitim beklentilerimi karşılamaktadır  |                       |              |            |             |                        |
| <b>OKULUN İMAJINDAN TATMİN</b>              |  |                       |              |            |             |                        |
| 9   | Üniversitem benim için bir prestij kaynağıdır.   |                       |              |            |             |                        |
| 10  | Üniversitemin diğer üniversiteler arasında saygın bir yeri olduğu inancındayım         |                       |              |            |             |                        |
| <b>ÖĞRETİM ELEMANLARINDAN TATMİN</b>        |  |                       |              |            |             |                        |
| 11  | Öğretmenimin görevini layıkıyla yapabilecek yeterlilikte olduğu inancındayım           |                       |              |            |             |                        |
| 12  | Öğretmenimin kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğini düşünüyorum |                       |              |            |             |                        |
| 13  | Öğretmenimin adil olduğu inancındayım  |                       |              |            |             |                        |
| 14  | Öğretmenimin dürüst olduğu inancındayım  |                       |              |            |             |                        |
| 15  | Öğretmenimin okulun ve öğrencilerin çıkarlarını düşündüğü inancındayım                 |                       |              |            |             |                        |
| 16  | Öğretmenimin her şartta bana destek olacağından kuşku yok                              |                       |              |            |             |                        |
| 17  | Öğretmenimin tutum ve davranışları beni mutlu ediyor                                   |                       |              |            |             |                        |
| <b>YÖNETSEL YAKLAŞIMDAN TATMİN</b>          |  |                       |              |            |             |                        |
| 18  | Üniversitenin kaynaklarından tüm öğrenciler eşit bir şekilde yararlanmaktadır          |                       |              |            |             |                        |
| 19  | Üniversitemde yeni düşünce ve davranışlara fırsat verilmektedir                        |                       |              |            |             |                        |
| 20  | Üniversitemde öğrencilerin problemleri süratle çözümlenmektedir                        |                       |              |            |             |                        |
| 21  | Üniversitemde faaliyetler genellikle planlandığı şekilde yürütülür                     |                       |              |            |             |                        |
| <b>OKUL ARKADAŞLARINDAN TATMİN</b>          |  |                       |              |            |             |                        |
| 22  | Sınıftaki diğer öğrencilerle ortak çalışmalar yapabilirim                              |                       |              |            |             |                        |
| 23  | Herhangi bir problemim olduğunda sınıf arkadaşlarım bana yardımcı olur                 |                       |              |            |             |                        |
| 24  | Sınıf arkadaşlarımla iyi ilişkiler içerisindeyim                                       |                       |              |            |             |                        |