

2019

YÜKSEK LİSANS TEZİ

K.KOÇ

T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI



SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ ÖĞRENCİLERİNİN  
OKULDAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ VE  
AKADEMİK BAŞARI PUANLARI ARASINDAKİ  
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kıymet KOÇ

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Burcu ARKAN

Ortak Tez Danışmanı

Doç. Dr. Sibel ERGÜN

BALIKESİR-2019

**T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI**

**SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ ÖĞRENCİLERİNİN OKULDAN  
MEMNUNİYET DÜZEYLERİ VE AKADEMİK BAŞARI PUANLARI  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
Kıymet KOÇ**

**TEZ SINAV JÜRİSİ**

**Doç. Dr. Sibel KARACA SİVRİKAYA**

Balıkesir Üniversitesi - Başkan

**Doç. Dr. Yaprak SARIGÖL ORDİN**

Dokuz Eylül Üniversitesi - Üye

**Doç. Dr. Sibel ERGÜN**

Balıkesir Üniversitesi - Üye

**Dr. Öğr. Üyesi Burcu ARKAN**

Bursa Uludağ Üniversitesi – Üye

**Dr. Öğr. Üyesi Celalettin ÇEVİK**

Balıkesir Üniversitesi - Üye

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Burcu ARKAN

**BALIKESİR-2019**



T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TEZ KABUL VE ONAY

Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı çerçevesinde yürütülmüş olan  
**‘Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Okuldan Memnuniyet Düzeyleri Ve  
Akademik Başarı Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi’**  
başlıklı tez çalışması, aşağıdaki jüri tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 21/06/2019

TEZ SINAV JÜRİSİ

Doç. Dr. Sibel KARACA SİVRİKAYA  
Balıkesir Üniversitesi  
Başkan

Doç. Dr. Yaprak SARIGÖL ORDİN  
Dokuz Eylül Üniversitesi  
Üye

Doç. Dr. Sibel ERGÜN  
Balıkesir Üniversitesi  
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Burcu ARKAN  
Bursa Uludağ Üniversitesi  
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Celalettin ÇEVİK  
Balıkesir Üniversitesi  
Üye

Yukarıdaki/ Yüksek Lisans Tezi, sınav jüri komisyonu tarafından imzalanarak

19... /... /2019 tarihinde teslim edilmiştir.

Prof. Dr. İzzet KARAHAN  
Enstitü Müdürü

## **BEYAN**

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanma aşamasından yazımına kadar olan bütün aşamalarında etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasında kullandığım bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesinde belirttiğimi, yine bu tezin çalışması ve yazımı sırasında telif haklarını ihlal edici bir davranışım olmadığını beyan ederim.

Kıymet KOÇ

## TEŐEKKÜR

Yüksek lisans eğitimin ve tez çalışmam boyunca daima yanımda olan bilgisi ve tecrübesi ile beni aydınlatıp cesaretlendiren, yol gösteren değerli hocam ve danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Burcu Arkan'a

Tezimin analiz aşamasında yardımcı olan Doç.Dr.Güven Özkaya'ya

Bursa Uludağ Üniversitesi ve Balıkesir Üniversitesinde üzerimde emeği olan tüm hocalarıma ve tezimin verilerinde yardımcı olan tüm öğrencilere

Her zaman sabrı ve sevgisiyle yardımına yetişen canım arkadaşım Araş. Gör. Nihan Korkmaz' a

Beni büyütüp yetiştiren, tüm hayatım boyunca desteklerini hep hissettiğim canım aileme ve Koç Ailesi'ne

Hayatıma girdiği günden beri bana sevgisiyle güç veren, her konuda beni destekleyen hayat arkadaşım Numan Koç'a ve varlığı ile hayatımıza güzellik ve neşe katan canım kızım Bade Koç'a sonsuz teşekkürler.

## İÇİNDEKİLER

<b>ÖZET</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>TABLOLARDIZİNİ</b> .....	<b>iv</b>
<b>1.GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Araştırma Soruları.....	5
<b>2. GENEL BİLGİLER</b> .....	<b>6</b>
2.1. Memnuniyet Kavramı .....	6
2.1.1. Öğrenci Memnuniyeti ve Önemi .....	8
2.1.2. Öğrenci Memnuniyetini Etkileyen Faktörler .....	8
2.2. Akademik Başarı Kavramı.....	11
2.2.1. Akademik Başarıya Etki Eden Faktörler .....	11
2.3. İlgili Çalışmalar .....	15
<b>3. GEREÇ VE YÖNTEM</b> .....	<b>19</b>
3.1. Araştırmanın Tipi.....	19
3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı .....	19
3.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi .....	19
3.4. Araştırmanın Bağımlı ve Bağımsız Değişkenleri .....	20
3.5. Veri Toplama Araçları .....	20
3.6. Verilerin Toplanması .....	21
3.7. Verilerin Değerlendirilmesi .....	22
3.8. Araştırmanın Etik Yönü .....	22
<b>4. BULGULAR</b> .....	<b>23</b>
<b>5. TARTIŞMA</b> .....	<b>30</b>
<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	<b>37</b>
6.1. Sonuçlar .....	37
6.2. Öneriler .....	38
<b>KAYNAKLAR</b> .....	<b>39</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>48</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	<b>53</b>

## ÖZET

### **Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Okuldan Memnuniyet Düzeyleri ve Akademik Başarı Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Bu çalışma sağlık bilimleri fakültesi hemşirelik bölümü öğrencilerinin okuldan memnuniyet durumlarını belirlemek ve memnuniyet durumları ile akademik başarı puanları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Araştırma için gerekli izinlerden alındıktan sonra, Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesinde 2018-2019 güz yarıyılında öğrenim gören, araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve formları eksiksiz dolduran 413 hemşirelik öğrencisi ile yapılmıştır. Veri toplamı aracı olarak Sosyodemografik Veri Formu ve Öğrenci Doyum Ölçeği-Kısa Formu kullanılmıştır. Akademik başarı puanları ise 2018-2019 yılı güz döneminin tüm not girişleri yapıldıktan sonra öğrenci bilgi sisteminden alınmıştır. Verilerin incelenmesinde; Shapiro-Wilk testi, t-testi ve tek yönlü varyans analizi, Pearson korelasyon katsayısı yöntemleri kullanılmıştır.

Öğrenci doyum ölçeği kısa formundan alınan toplam puan  $181,18 \pm 29,55$  tir (en az 65, en fazla 265 puan). Alt ölçekler bazında değerlendirildiğinde; en yüksek puan ortalamasını kararlara katılım alt ölçeği ( $3,54 \pm 0,64$ ) almıştır ve sırasıyla öğretim elemanları ( $3,51 \pm 0,61$ ), eğitim ve öğretimin niteliği ( $3,43 \pm 0,64$ ), okul yönetimi ( $3,36 \pm 0,66$ ), bilimsel sosyal ve teknik olanaklar ( $3,28 \pm 0,67$ ) alt ölçekleri takip etmektedir. Yapılan istatistiksel analiz sonucunda öğrencilerin akademik ortalamaları ile öğrenci doyum ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $p > 0,05$ ).

Sonuç olarak; öğrencilerin memnuniyet durumları orta düzeyin biraz üzerinde tespit edilmiştir ve akademik başarıları ile ilişkisi bulunmamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Akademik başarı, hemşirelik öğrencileri, memnuniyet, öğrenci doyum, öğrenci memnuniyeti

## ABSTRACT

### **Investigation of the Relationship Between School Satisfaction Levels and Academic Achievement Scores of Faculty of Health Sciences Students**

This study has been performed to determine the school satisfaction levels of nursing students and to investigate the relationship between academic success mean and school satisfaction mean.

After obtaining the necessary permissions for Research, Faculty of Health Sciences of the Uludag University in Bursa 2018-2019 studying in fall semester, which volunteered to participate in the study and complete fill out forms that are made with 413 nursing students. In the data collection method, it was used Socio-demographic Form and Student Satisfaction Scale Form. The academic success mean was gathered from student information system after all grades data were entered into the system. To analyze the data, Shapiro-Wilk test, t-test, one dimensional variance analysis and Pearson correlation factor analysis were used.

The total score obtained from student satisfaction scale form is  $181,18 \pm 29,55$  (minimum 65, maximum 265 points). When analyzed on the basis of sub-scales; the scores are decisional involvement scale ( $3,54 \pm 0,64$ ), instructor ( $3,51 \pm 0,61$ ) and educational quality ( $3,43 \pm 0,64$ ), school management ( $3,36 \pm 0,66$ ), scientific, social and technical facilities ( $3,28 \pm 0,67$ ), respectively. According to statistical analysis results, there is not a statistically significant relationship between student academic success scores and student satisfaction scores ( $p > 0,05$ ).

As a result; the satisfaction level of the students was found to be slightly above the middle level and it was not associated with academic achievement.

**Keywords:** Academic success, nursing students, satisfaction, student satisfaction



## TABLolar DİZİNİ

	<u>Sayfa No</u>
<b>Tablo 1.</b> Sosyodemografik özellikler.....	23
<b>Tablo 2.</b> Öğrenci doyum ölçeği toplam ve alt ölçek puanları.....	24
<b>Tablo 3.</b> Öğrencilerin Bazı Sosyodemografik Değişkenlere Göre Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamaları ve Akademik Ortalamaları.....	25
<b>Tablo 3.</b> Öğrencilerin Bazı Sosyodemografik Değişkenlere Göre Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamaları ve Akademik Ortalamaları (devam).....	26
<b>Tablo 4.</b> Yaş ile akademik ortalama ve öğrenci doyum ölçek puanlarının ilişkisi....	28
<b>Tablo5.</b> Akademik ortalama ile öğrenci doyum ölçek puanlarının ilişkisi.....	29

# 1. GİRİŞ

Eğitim sürecinin sistemli ve planlı olarak gerçekleştirildiği okulların son basmağı olan üniversiteler toplumların ekonomik, bilimsel, teknolojik, kültürel ve sosyal gelişmelerinde önemli rol oynamaktadır (Gül, 2004; akmak, 2008). Üniversitelerin temel işlevi bilimsel araştırmalar yapmak, bilgi üretmek, akademik yayınlar ve bilimsel etkinlikler ortaya çıkartmaktır (Bilgin ve ark., 2013). Öğrencinin bilgiye ulaşmasını, bilgiyi üretmesini öğreten ve kendi dalında uluslar arası seviyede rekabet edebilecek bireyler yetiştirme işi de eğitim programları ile üniversitelerde gerçekleştirilir (Demirli ve Kerimligil, 2009).

Günümüzde üniversitelerin sayılarının artmasıyla ve üniversiteler arası rekabet ortamının oluşmasıyla, öğrenciler tarafından tercih edilebilmek için üniversitelerin kaliteli eğitim ve öğrencileri memnuniyet çalışmalarına verdiği önem artmıştır(Owlia ve Aspinwall, 1996). Çünkü kaliteli eğitim hizmeti veren üniversitelerin mezunları daha nitelikli oldukları varsayıldığından daha kolay istihdam edilebilmeleri dolayısıyla, öğrencilerin de daha kaliteli eğitim veren üniversiteleri tercih edecekleri varsayılmaktadır (Ekinci ve Burgaz, 2007; Egeliöğlu ve ark., 2011). Ayrıca, küresel pazarda oluşan rekabet ortamında iş hayatının ihtiyacını karşılayabilecek nitelikli olarak yetiştirilmiş öğrencilere artan gereksinim de üniversitelere yapılan yatırımın, kaliteli eğitimin ve memnuniyet çalışmalarının önemini artırmıştır (Ramsden, 2005; Ulusoy ve ark., 2010).

Eğitim ve öğretimin kalitesi; öğrencinin şimdi ve gelecekte topluma ve okuluna bağlılığını arttıracak ilmi, psikolojik, sosyal ve ahlaki değerlerini geliştirecek sistemlerin devamlı olarak iyileştirilmesini sağlar (Egeliöğlu ve ark., 2011).Üniversiteler açısından da kalite çalışmaları, bilimsel etkinlikler, sosyokültürel faaliyetler, eğitim öğretim faaliyetleri gibi pek çok alanda performanslarını artırma konusunda, kurumların gelişimlerini olumlu yönde etkilemektedir(Görgeen ve Bingöl, 2016). Ayrıca kalite çalışmaları, eğitim kurumlarının ve etkinliklerinin planlı,

düzenli, amaçlı ve kontrollü şekilde düzenlenmesini, sistemin başarılı ve etkili olmasını sağlarken öğrenci memnuniyet düzeylerinin de yükselmesini sağlar(Egelioğlu ve ark., 2011). Öğrenci memnuniyeti de; eğitim kurumlarının etkinliklerinin değişen dünya pazarının ihtiyaçlarına daha duyarlı hale getirmelerine yardımcı olur ve eğitimin kalitesinin giderek artmasında önemli bir göstergedir (Munteanu ve ark., 2010; Dhaqane ve Afrah, 2016).

Üniversitelerdeki kalite geliştirme süreçleri ve bu süreçlerin sonuçları, dış denetim kurumlarının denetimleri ve aynı zamanda iç denetim çalışmaları ile belirlenmeye çalışılmaktadır (Ekinci ve Burgaz, 2007). Dış denetim çalışmaları; üniversitelerin ürünlerinin ve hizmetlerinin kalitesini kanıtlayabilmek için kurumlarının kalite çalışmalarını denetleyen ve belgeleyen ulusal veya uluslar arası örgütler tarafından akredite olarak (tanınarak) gerçekleştirilir. Üniversiteler akredite olabilmek için eğitim, araştırma ve yönetsel süreçlerini daha kaliteli bir biçimde yönetmeye özen göstermektedir (Egelioğlu ve ark., 2011). İç denetim çalışmaları da; üniversitedeki grupların görüşlerinin alınmasıyla başlayan (durum saptama), elde edilen verilerin yorumlanması (yargıda bulunma) ve ortaya çıkan sonuçlara göre geliştirme çalışmalarını içeren aşamalardan oluşur (Ekinci ve Burgaz, 2007). Eğitim hizmetlerinin alıcısı olan öğrenciler üniversitede ki en büyük grubu oluşturduğundan eğitimde kalite çalışmalarına önem veren üniversiteler için öğrenciler tarafından nasıl değerlendirildikleri önemlidir. Eğitimin kalitesini tespit etmede, öğrencilerin değerlendirmeleri elbette tek bilgi kaynağı değildir ancak yararlı bilgiler sağlar ve diğer pek çok göstergeden daha güvenilir ve geçerlidirler (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Birçok alanda olduğu gibi sağlık kurumları da gelişen teknolojinin insan sağlığı alanında daha çok kullanılması, artan sağlık hizmeti gereksinimleri gibi ihtiyaçlarla kalite standartlarını geliştirme çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu bu durumda da sağlık kurumları hedeflerini ve projelerini gerçekleştirmek için daha verimli ve nitelikli çalışan, beceri ve bilgisini kritik düşünüp, gerekli analiz ve sentezi yaparak değerlendiren ve uygulayabilen, bu doğrultuda başarısını ortaya koyabilen hemşirelerle çalışmak istemektedir (Ansari, 2002; Şahin ve ark., 2011). Bu gerekçe ile hemşirelik okulları da istenilen bu özellik ve nitelikleri taşıyan, başarı düzeyi yüksek hemşireler yetiştirmelidir (Ansari, 2002; Şahin ve ark., 2011). Öğrenci

hemşirelerin başarısı, yeterliliği ve kalitesi okulların sunduğu hizmetlerin yeterliliği, etkinliği ve kalitesiyle ilişkilidir. Öğrenme ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak için öğrenme ortamı oluşturma, öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak okulun üzerine düşen görevlerdir (Egelioglu ve ark., 2011). Bu gereksinim ise üniversitelerin daha nitelikli eğitim vermek için kalite çalışmalarına yönelmelerini sağlamıştır. (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Kalite çalışmaları kapsamında hemşirelik eğitiminde ve diğer tüm alanlarda olduğu gibi öğrenci memnuniyetini değerlendirme üniversitelerin verdiği hizmetten en çok yararlananlar öğrenciler olduğu için oldukça önemlidir. Eğitimde kalite çalışmalarında öğrenci memnuniyeti bir girdi olarak düşünüldüğünde çıktı olarak da akademik başarı düşünülebilir. Bu bağlamda akademik başarı kavramı da kalitenin değerlendirilmesi açısından önemlidir.

Öğrenci memnuniyeti ve akademik başarı kavramları ile ilgili literatürde pek çok çalışma bulunmaktadır. Memnuniyet çalışmaları değerlendirildiğinde; Ansari (2002)'nin çalışmasında yaşı 25 ve üzeri olanların memnuniyet düzeylerini en yüksek, 21 ve altı olanlarında memnuniyet düzeylerini en düşük tespit etmiştir. Yangın ve Kırca (2013)'ın çalışmasında bölüme ilişkin duyguların, sınıfın, yaşın, sosyal-bilimsel faaliyetlere ve öğrenci kulüplerine katılma durumunun memnuniyete etkilediği belirtilmiştir. Egelioglu ve ark. (2011)'nin çalışmasında arkadaşları ile evde kalanların ve son sınıfların memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ekinci ve Burgaz (2007)'in çalışmasında bölümlere göre beklentilerin ve memnuniyetin farklılık gösterdiği saptanmıştır. Görgeç ve Bingöl (2016)'ün çalışmasında memnuniyetin; öğrencinin sınıfı, okuduğu bölüme ilişkin duyguları ve öğrenci kulüplerine katılma durumu ile ilgili olduğu fakat okunulan bölüm ve sosyal-bilimsel faaliyetlere katılma durumu ile ilişkili olmadığı tespit edilmiştir. Aydın ve ark. (2014)'nin çalışmasında da öğrenci memnuniyetinin sağlanabilmesi için en önemli faktörün fiziksel imkânların iyileştirilmesi olduğu, öğrencilerin memnun olmadıkları hizmetten vazgeçebileceği ve 19-21 yaş aralığı, az kardeş sayısı, köyde yetişme-ailenin köyde yaşaması, okuduğu bölüme yönelik çevre desteği alma, aile yanında kalma ve bölüm değiştirme isteği olmama durumlarında öğrencilerin okuldan ve aldıkları hizmetten daha memnun oldukları vurgulanmıştır. Akademik başarı çalışmalarında ise; Sarier (2016)'in araştırmasında öğrencilerin akademik

başarısına etki eden faktörler motivasyon, sosyo-ekonomik durum ve öz-yeterlik olarak tespit edilmiştir. Ullah (2009)'ın çalışmasında, öğrencilerin fakülte ile ilişkilerinin akademik başarılarını etkilediği, arkadaş ilişkilerinin kadın öğrencilerin akademik başarısını olumlu yönde, erkek öğrencilerin akademik başarılarını olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır. Egelioğlu ve ark. (2011)'nin çalışmasında evde ailesi ile beraber kalan öğrencilerin akademik başarıları daha yüksek tespit edilmiştir. Polat (2011)'in araştırmasında da örgütsel imaj algısının öğrencilerin akademik başarılarını yordayıcı etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Öğrenci memnuniyeti ve akademik başarı kavramlarının ayrı ayrı araştırıldığı pek çok çalışma olmasına rağmen, hem dünya literatüründe hem ülkemizde bu iki kavramın ilişkisini inceleyen az sayıda çalışma bulunmaktadır (Umbach ve Porter, 2002; Ansarı ve Oskrochi, 2004; Güler ve Emeç, 2006; Egelioğlu ve ark., 2011; Kantek ve Kazacı 2012; Korobova, 2012; Martirasyon ve ark., 2014; Hilali ve ark., 2015; Dhaqane ve Afrah, 2016; Şahin ve ark., 2017; Antičević ve ark., 2018;) Kalite çalışmalarının en önemli iki kavramı olan memnuniyet kavramı ve akademik başarı kavramlarının dünya literatürünün de birbirleri ile ilişkili kavramlar olduğu tespit edilmiştir ve memnuniyeti arttırmaya yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. Ülkemizde de memnuniyet çalışmaları son zamanlarda artmıştır ancak akademik başarı ile ilişkisi üzerine oldukça az çalışılmıştır. Ayrıca öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi için kullanılan pek çok ölçeğe literatürde rastlanmıştır (Ekinci ve Burgaz, 2007; Aydın ve ark., 2014; Güler ve Emeç, 2006; Okumuş ve Duygun, 2008). Ancak Öğrenci Doyum Ölçeği-Kısa Formu (ÖDÖ-KF) kullanılarak yapılan ve akademik başarı ile ilişkisini karşılaştıran çalışma bulunmamaktadır. ÖDÖ-KF kısaltılıp revize edilmiştir, anlaşılır, uygulanması kolaydır ve daha günceldir, bu sebeple daha güvenilir sonuçlar elde edileceği düşünülmektedir (Baykal ve ark., 2011).

Araştırma; sadece hemşirelik bölümü öğrencileri ile yapılmış olsa da son yıllarda kalite geliştirme çalışmalarına hız vermiş olan üniversitemiz ve sağlık bilimleri fakültemiz için de önemli bilgiler sağlayacağı ve eğitim sürecine ilişkin bilgi edinilmesine dayalı olarak yapılacak olan iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma kapsamında kullanılması planlanan ölçeğin öğretim üyelerine ve okul yönetimine ilişkin sorular içermesi öğrenciler

tarafından nasıl değerlendirildikleri açısından 3nemli bir geri bildirimdir. Çalışmadan elde edilecek olan bulgular 3đrencilerin başarısızlık durumlarının 3nlenmesi, memnuniyetsizliklerin giderilmesi ve nitelikli yetiştirilmiş 3đrenciler için 3nemli verilerdir.

Bu alışma ile 3đrencilerin okuldan memnuniyet durumları ve alt boyutlar bazında 3đretim elemanından, okul y3netiminden, kararlara katılma oranından, bilimsel, sosyal ve teknik olanaklar ile eğitim 3đretimin niteliği değerlendirilerek 3đrencilerin akademik başarıları ile ilişkisini karşılaştırmak amacıyla yapılmıştır.

### **1.1. Araştırma Soruları**

Soru 1: Akademik başarı puanı ve memnuniyet 3leği puanı ortalamaları nasıldır?

Soru 2: Akademik başarı puanını etkileyen fakt3rler nelerdir?

Soru 3: Memnuniyet 3leği puanını etkileyen fakt3rler nelerdir?

Soru 4: Akademik başarı puanı ve memnuniyet 3leği puanı arasında ilişki varmıdır?

## 2. GENEL BİLGİLER

Her kültürde kendine özgü bir yeri olan eğitimin çeşitli tanımları olmakla birlikte en genel tanımı kişinin; zihinsel, fiziksel ve toplumsal yetilerini geliştirmesi, toplumun kurallarını öğrenmesi ve uygulamasıdır (Gül, 2004). Başka bir tanımı da; bireylerin davranışlarında kendi yaşantıları aracılığıyla istenilen şekilde değişmelerin meydana gelme sürecidir (Boyras, 2008).

Eğitim; bireyin doğuştan getirdiği özelliklerinin çevresi ile etkileşimiyle ortaya çıkmasını ve yeni bilgiler, beceriler ve tutumlar kazanılmasını sağlar daha genel bir deyişle geçmişle bağlantılar kurar ve geleceğe bakmamızı sağlar (Slaus ve ark., 2004; Topkaya ve Çelik, 2009). Eğitim, sadece bireylere özgü ihtiyaçların karşılanması için değil aynı zamanda toplumsal istek ve ihtiyaçların karşılanması açısından da önemli rol oynamaktadır. Bireylerin eğitim seviyesinin yükselmesi, işgücünün daha nitelikli olmasına ve teknolojik ve bilimsel yeniliklerin hız kazanmasını sağlamaktadır (Öztürk, 2005; Çakmak, 2008). Çeşitli araştırmalara göre de eğitim düzeyi ile kalkınma parametreleri olarak değerlendirilen toplumsal ve siyasal gelişmeler ve ekonomik büyüme arasında doğrusal ilişkiler olduğunu belirtilmiştir (Çakmak, 2008; Dhaqane ve Afrah, 2016 ).

### 2.1. Memnuniyet Kavramı

Memnuniyet (doyum) kavramı literatürde çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Doyum kavramı bir kişinin bir obje veya bir olguya karşı olumlu tutum geliştirmesi olarak açıklanabilir, bu bağlamda doyumсузlukta (memnuniyetsizlik) olumsuz tutumlar olarak açıklanabilir (Gülcan ve ark., 2002).

Tse ve Wilton'a göre memnuniyet kavramı; müşterilerin ürün ile ilgili beklentileri ve kullandıktan sonra karşılaştıkları gerçek performans arasında gördükleri farkın olumlu olarak değerlendirilmesidir (Tse ve Wilton, 1988). Ancak

bu fark olumsuz olarak değerlendirilmiş ise memnuniyetsizlik söz konusudur. Oliver'a göre memnuniyet kavramı ise tüketim öncesi var olan beklentiler ile tüketim sonrasında algılanan performans arasındaki farka göndermede bulunmaktadır (Aktaran; Altunel ve Günlü, 2015). Shee ve Wang' da memnuniyet kavramını, bir kişinin almayı ya da yapmayı istediği veya gereksinim duyduğu bir mal veya hizmeti alırken hissettiği doyum ve hoşnutluktur olarak tanımlamıştır (Aktaran Kantoğlu, 2012).

Yükseköğretim kurumlarında ise memnuniyet kavramı genellikle öğrencilerin üniversiteden duyduğu memnuniyet yönünden ele alınmıştır ancak idari ve akademik personel, mezunlar, veliler gibi hizmet alanların da memnuniyet kavramında söz sahibi olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Öğrenci memnuniyetini, bir öğrencinin eğitim ile ilgili çeşitli çıktılarını ve deneyimlerin öznel değerlendirmesinin uygunluğu olarak tanımlanabilir(Dhaqane ve Afrah, 2016).

Bir sistemde memnuniyet kavramının değerlendirilmesi, sisteme etki eden faktörlerin müşteriler tarafından nasıl algılandığına yönelik değerlendirmeleri sonucunda ölçülebilir. Eğitim ve öğretim sistemleri de hizmet sağlayan sistemlerdendir ve üniversiteler de hizmet üreten kurumlardır. Bu sebeple eğitim hizmetlerinde müşteri durumunda olan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmetinden duydukları memnuniyet üniversiteler için önemlidir (Dilşeker, 2011). Öğrencilerin memnuniyet durumları, akademik ortamlarda, okulların ve üniversitelerin müfredatlarını değişen bir pazarın ihtiyaçlarına daha duyarlı hale getirmelerine yardımcı olur (Dhaqane ve Afrah, 2016). Eğitim ve öğretim sistemlerinde çok sayıda kişi ve faktör birlikte eşgüdümlü bir şekilde çalışması sebebiyle öğrenci memnuniyeti, çok sayıda faktörün etkileşimi altındadır. Bu gerekçe ile öğrenci memnuniyetine etki eden faktörler en geniş çerçevede ele alınmalıdır.

Günümüzde eğitime verilen önemin artması, eğitimde kaliteye verilen önemin de artmasına sebep olmuştur. Kalite çalışmaları kapsamında öğrencilerin beklentilerinin iyi bir şekilde anlaşılıp bu beklentilerini karşılayabilecek eğitim hizmeti sağlamak gerekmektedir. Öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumlara yönelik memnuniyetleri için derslik, bilgisayar olanakları, kütüphane gibi eğitim, öğretim hizmetlerinin temel ihtiyaçlarının yanı sıra eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sosyal



kültürel sportif olanaklar, barınma, güvenlik, yemek ihtiyaçları ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi çok boyutta değerlendirilip gerekli ihtiyaçları karşılanmalıdır (Uzgören ve Uzgören, 2007; Dilşeker, 2011).

### **2.1.1. Öğrenci Memnuniyeti ve Önemi**

Öğrenci memnuniyeti genel olarak öğrencinin eğitim deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan kısa vadeli bir tutum olarak kabul edilir ancak öğrenci memnuniyeti, kampüs yaşamı ile tekrarlanan deneyimlerle sürekli olarak şekillenmektedir. (Athiyaman, 1997; Elliot, 2002 ). Üniversite öğrencileri açısından ele alındığında ise, öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumdan duydukları memnuniyet, hem öğrenciler hem öğrenim görülen kurum açısından oldukça önemli bir olgudur. Öğrenciler açısından düşünüldüğünde derslerine düzenli devam eden bir öğrenci vaktinin büyük bir kısmını okulda geçirmektedir. Öğrenim görülen kurumdan duyulan memnuniyet öğrencilerin ruh sağlığı kadar fiziksel sağlıklarını da etkilemektedir. Okulundan doyumсуuz olan öğrencilerde çeşitli psiko-somatik rahatsızlıklar ortaya çıkabilmektedir. Bu durumda öğrencinin okul dışındaki yaşamını da etkilemektedir. Üniversiteler açısından düşünüldüğünde öğrenci memnuniyeti üniversitenin başarısını etkileyen en önemli faktörlerdendir. Son zamanlarda meydana gelmiş olan rekabet ortamında üniversitelerin kalite çalışmalarında üzerinde durduğu en önemli konulardandır (Gülcan ve ark., 2002).

### **2.1.2. Öğrenci Memnuniyetini Etkileyen Faktörler**

Üniversite eğitiminde sadece akademik hizmetler sağlamaz, değerli bir öğrenme deneyimi ve öğrenci memnuniyeti sağlamak için sunulan hizmetler de öğrencinin akademik, fiziksel, ruhsal ve sosyal deneyimlerinin bir karışımı olmalıdır (Tsarenko ve Mavondo, 2001; Elliot, 2002). Grossman (1999)'a göre de üniversiteler, öğrencilere tutarlı ve adil bir şekilde davranarak, öğrencilerin beklentilerini karşılayarak ve öğrenci şikâyetlerini zamanında ve özenli bir şekilde değerlendirerek öğrencilerin memnuniyetlerini önemli ölçüde etkileyen bir güven oluşturabilirler. Yapılan bir çalışmada da öğrencilerin çoğunluğu akademik hizmetlerden memnun olduğu ancak çok az kısmının akademik danışmanlık veya

kariyer danışmanlığı gibi destek hizmetlerinden memnun olduğu belirtilmiştir (Aydın ve ark. 2014).

Literatür incelendiğinde öğrenci memnuniyeti ve etkileyen faktörleri araştıran çok sayıda çalışma tespit edilmiştir. Wilkins ve Balakrishnan(2013)'a göre memnuniyetin belirlenmesinde etkili olan faktörler, öğretim üyelerinin kalitesi, kaynakların kalitesi ve bulunabilirliği ve teknolojinin etkin kullanımınıdır. Butt ve Rehman (2010)'ın çalışmasında öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörler öğretmenin deneyimi, öğrenme ortamı, sınıf yapısı ve kursların sunumu olarak belirtilmiştir. Borden (1995)'in çalışmasında öğrenci memnuniyetinin, kampüs ortamı ve öğrencinin öncelikleriyle ilgili olduğu ifade edilmiştir. Napoli ve Wortman (1998)'in çalışmasında da kampüs yaşamı, değer verilme, sosyal yetkinlik, sosyal destek, üniversitenin yönetim ve sosyal desteği gibi faktörlerin etkili olduğu saptanmıştır. Erdoğan ve Bulut (2014)'un çalışmasında da memnuniyeti etkileyen faktörler öğretim ve eğitim programlarının yeterliliği, ilişkiler, destek hizmetleri ve fiziksel olanaklar olarak belirtilmiştir (Erdoğan ve Bulut, 2015). Gülcan ve ark. (2002)'nin çalışmasına göre ise öğrenci memnuniyetine etki eden faktörler beklentiler, kurumsal, sosyal ve kişisel etkenler başlıkları ile gruplandırılmıştır.

*Beklentiler;* Üniversitelerin eğitim ve öğretim olanakları, yönetilme biçimleri, vizyonları, iletişim, araştırma-geliştirme, bilişim ve ulaşım imkânları, veri toplama, işletme ve bilgi üretme olanak ve kapasiteleri gibi birçok imkân bakımından farklılık gösterdiği görülmektedir. Söz konusu bu durum, öğrencilerin de üniversiteyle ve gelecekle ilgili beklentilerinde farklılıklara yol açabilmektedir. Özellikle üniversiteye yeni başlamış öğrencilerin beklentileri ile bölümlerinde okumakta olan öğrencilerin beklentilerindeki değişimlerinin bilinmesi memnuniyet kavramı açısından oldukça önemlidir (Korukoğlu, 2003). Alves ve Raposo(2007)'nin çalışmasında beklentilerin öğrenci memnuniyet durumunu olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Okumuş ve Duygun (2008)'un çalışmasında araştırma kapsamına alınan öğrencilerin eğitim hizmetlerine yönelik beklentilerinin karşılanmadığını ve bu duruma yönelik memnuniyetsizliğin olduğu tespit edilmiştir. Ekinci ve Burgaz (2007)'in çalışmasında da öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmetlere yönelik beklentilerinin çok yüksek olduğu, ancak öğrencilerin sunulan hizmetlerden yeterince memnun olmadığı tespit edilmiştir.

*Kurumsal Etkenler;* Ders müfredatı, derslerde kullanılacak kitap ve materyaller, sınıf içi ve sınıf dışı iletişim ve öğretim elemanları ile ilgili durumlar kurumsal etkenler olarak ele alınabilir. Ekinci ve Burgaz'ın çalışmasında öğrencilerin akademik hizmetler ve ilişkiler ile akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinden yeterince memnun olmadığı tespit edilmiştir (Ekinci ve Burgaz, 2007). Douglas ve ark. (2006)'nın çalışmasında; memnuniyet kavramının en çok öğretim ve öğrenmeyle ilişkili olduğu, en az fiziksel olanaklarla ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tayyar ve Dilşeker (2012)'in çalışmasında da üniversite imajı ve akademik personelin öğrenci memnuniyetine en çok etki eden etkenler olduğu belirtilmiştir.

*Sosyal olanaklar;* üniversitenin sunduğu kültürel, sosyal ve sportif olanaklar öğrenci memnuniyetini etkileyen ve kampüs hayatı olarak bilinen bir diğer konudur. Üniversitelerde öğrenciler çeşitli kulüpler adı altında yetenek, ilgi ve becerilerini geliştirebilecekleri faaliyetleri yapabilmektedirler (Taş, 2015). Ülkemizde yapılan çalışmalarda da genel olarak sosyal imkanlardan memnuniyet durumun düşük olduğu belirtilmektedir (Kaynar ve ark., 2006; Ulusoy ve ark., 2010; Yangın ve Kırca, 2013). Gruber ve ark. (2010)'nın çalışmasında öğrencilerin üniversitelerinden memnun olmalarının iyi bir insan-çevre ilişkisine dayandığını ifade edilmektedir. Naralan ve Kaleli (2012)'nin çalışmasında da öğrenciler sosyal ve kültürel etkinliklerin artırılması isteğinde bulunmuşlardır.

*Bireysel özellikler;* Üniversitelerin öğrenim göre öğrencilerine yönelik temel amacı; kaliteli bir eğitim-öğretim, sosyal, kendine güvenen, yetenek ve hobilerini ön plana çıkartan çağdaş bireyler yetiştirmek ve aynı zaman da öğrencilerin üniversiteye yönelik memnuniyetlerini arttırmaktır. Ancak öğrenim gören öğrencilerin sahip oldukları bireysel özellikler sebebiyle üniversiteye yönelik memnuniyet durumlarının aynı olması beklenemez (Uzgören ve Uzgören, 2007). Browne ve ark. (2008)'nin çalışmasında eğitimde algılanan hizmet kalitesine göre memnuniyet durumlarının değiştiğini göstermiştir. Egelioglu ve ark. (2011)'nin çalışmasında da yaşı büyük olanların memnuniyet durumlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Görgeç ve Bingöl (2016)'ün çalışmasında da; öğrencilerin öğrenim gördükleri bölüme ilişkin duygularının öğrencinin memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir.

## **2.2. Akademik Başarı Kavramı**

Başarı kavramı istenilen sonuca ulaşma, istenileni elde etme, güdülen hedefe erişme, olarak tanımlanabilir. Eğitim yönünden ele alındığında ise, program hedefleriyle tutarlı davranışlar bütünüdür (Demirtaş ve Çınar, 2004). Eğitimde başarı okul ortamında belirli bir ders veya akademik programlardan bireyin ne derece yararlandığının bir ölçüsü ya da göstergesi olan akademik başarı kavramı ile tanımlanır (Dil, 2011).

Akademik başarı kavramının birçok tanımı olmakla birlikte yaygın olarak öğrencilerin eğitim hedeflerine ulaşma derecesi olarak tanımlanır ve genellikle değerlendirme ile ölçülür (Korobova, 2012). Pascarella ve Terenzini (2005)'ye göre akademik başarı veya not, kişinin başarısına uygun bir nicel özettir. Başka bir deyişle; akademik başarı genel olarak okulda okutulan derslerde geliştirilen ve öğretmenler tarafından takdir edilen notlarla, test puanlarıyla ya da her ikisi ile belirlenen beceriler veya kazanılan bilgilerin ortak ifadesidir (Orak, 2015).

Öğrencileri toplumsal ve mesleki yaşama donanımlı bir şekilde hazırladığı ve geleceklerini şekillendirdiği için akademik başarının öğrencinin ailesi ve çevresi açısından önemi büyüktür (Sarier, 2016). Ayrıca akademik başarısı yüksek, iyi kalitede mezunların üretilmesiyle kaliteli insan gücü olarak ülkelerin sosyal ve ekonomik gelişimi içinde önemli rol oynar (Dhaqane ve Afrah, 2016). Öğrencilerin akademik performanslarının ölçülmesi sadece öğrencilerin bilgi düzeylerini değil, aynı zamanda eğitimcilerin de kendi öğretim süreçlerinin etkinliğini değerlendirmelerini sağlar (Dhaqane ve Afrah, 2016).

### **2.2.1. Akademik Başarıya Etki Eden Faktörler**

Öğrenci, ailesi ve çevresi için son derece önemli olan akademik başarı kavramında başarısızlıklarının önlenmesi için başarıyı etkileyen faktörlerin belirlenmesi çok önemlidir (Şevik, 2014).

Özdoğan(2001)'nin çalışmasında okul başarısında etkili olan faktörleri; anne-babanın tutumu, kardeş ilişkileri, çocuğun ait olduğu çevre ve aile ilişkileri, çocuğun

ruhsal ve bedensel sağlığı, okul, öğretmen ve okul arkadaşları ile ilişkisi olarak belirtmiştir. Başka bir çalışmada da yükseköğretimdeki öğrencilerin akademik performansının çeşitli sosyoekonomik, psikolojik ve çevresel faktörlerden etkilendiği belirtilmiştir (Hijazi ve Naqvi, 2006). Ereş (2017)'e göre de okul başarısını araştıran çalışmaların ortak özelliği, okul başarısının sadece öğrenci ile ilgili olmadığı; öğrenci, aile ve okul özelliklerinden oluşan bir kompozisyon olmasıdır. Sonuç olarak; yapılan araştırmalara göre akademik başarıya etki eden faktörler gruplanırsa öğrenciden, okuldan ve aileden kaynaklı faktörler şeklinde tanımlanabilir (Arıcı, 2007; Sarier, 2016).

*Öğrenciden Kaynaklanan Faktörler;* Akademik başarıya etki eden faktörler değerlendirildiğinde öğrencinin fiziksel, zihinsel, duygusal olgunluğu, kaygı, uyum ve motivasyon düzeyi gibi bireysel özelliklerinin başarısını etkilediği tespit edilmiştir (Keskin ve Yapıcı, 2008).

Yapılan çalışmalarda zekâ ve türleri gibi kavramların akademik başarıya etkisi araştırılmıştır. Mammadov ve Keser (2016)'in turizm öğrencileri ile yaptıkları araştırmada öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri arttıkça akademik başarılarının arttığđı tespit edilmiştir. Başka bir çalışmada da öğrencilerin mantıksal zekâları ile akademik başarı puanı ortalamaları arasında ilişki olduğu belirlenmiştir (Eyyam ve ark, 2010). Ogundokun ve Adeyemo (2010)'nun çalışmasında da duygusal zekâ, yaş ve akademik motivasyonun akademik başarıyı yordadığı saptanmıştır.

Cinsiyet kavramının da akademik başarıya olan etkisi sıklıkla araştırılan konular arasındadır. Güler ve Emeç (2006)'in çalışmasında kız öğrencilerin akademik başarılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bir başka çalışmada da kızların tutum, motivasyon, zaman yönetimi, kaygı ve kendi kendini sınama gibi stratejileri daha kapsamlı kullandıkları için daha iyi puanlar aldıkları belirlenmiştir. (Ghazvini ve Khajehpour, 2011). Ancak Naderi ve ark. (2010)'nın çalışmasında ise akademik başarının hem erkek hem de kadınlar için zekâ ile ilgili olmadığını göstermiştir.

Duyuşsal faktörleri değerlendirdiğimizde ise güdülenme ve sınav kaygısının akademik başarının en iyi yordayıcılarından olduğu belirlenmiştir (Kapıkıran ve

Özgüngör, 2009; Yıldırım, 2000). Gümüşeli (2004)'nin çalışmasında da zamanı etkili kullanma ve planlı çalışmanın akademik başarıyı etkileyen önemli unsurlardan olduğu belirtilmiştir. Yapılan bir başka çalışmada da sınav kaygısı ve çalışma alışkanlıklarının akademik başarıyı olumlu yönde etkilediği saptanmıştır (Ergene, 2011). Ayrıca öğrencilerin başarıları ve derse yönelik tutumları arasında doğru orantılı ilişki olduğu, bireyin sevdiği konuları daha kolay öğrendiği ve öğrenilen konuların da kalıcılığının arttığı belirtilmiştir. Araştırma sonuçları, dersin başarısına etki eden en önemli faktörlerden birisinin de, o derse yönelik tutum olduğunu ortaya koymaktadır (Arıcı, 2007).

Öğrencilerden kaynaklanan bedensel ve fiziksel faktörler ele alındığında; Yıldırım ve Bayrak (2017)'in çalışmasında spora dayalı fiziksel aktivitelere katılım ile akademik başarı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Arslan ve ark. (2018)'nin çalışmasında genç bireylerde fiziksel aktivite düzeyinin artırılmasının akademik başarıyı artırdığı tespit edilmiştir. Bu bulguya benzer olarak Tat ve ark. (2017)'nin çalışmasında da vücut kitle indeksi artıkça ve akademik başarı puanının düştüğü saptanmıştır.

*Okuldan Kaynaklanan Faktörler;* eğitim-öğretim ortamında öğrenci üzerinde öğretmenin rolü önemli bir faktördür. Öğretmeden kaynaklanan faktörlerden de en önemli olanlar öğretmenin mesleki birikiminin yanında öğrenci-öğretmen arasındaki sosyal ve duygusal ilişkidir. Sağlıklı kurulan öğretmen-öğrenci ilişkileri, öğrencinin okul başarısını yükseltir (Arıcı, 2007). Ayrıca öğretmenin başarısının öğrencinin tutumuna, başarısına, ilgi ve becerisine yansıdığı tespit edilmiştir (Sünbül, 1996). Yapılan çalışmalara göre; öğretmen desteğinin akademik başarıyı önemli ölçüde etkilediği saptanmıştır (Yıldırım, 2000; Sharma, 2016). Başka bir çalışmada da; öğretmen ve öğrencilerin kişilerarası ilişkilerinin öğrencilerin akademik performanslarını etkilediği belirlenmiştir (Fan, 2012). Dursun ve Dede (2004)'ye göre de; öğretmenlerin mesleki öz-yeterlik düzeylerinin öğrenci başarısı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu belirtilmektedir.

Eğitim-öğretim ortamında öğrenci başarısını etkileyen faktörlerden bir diğeri de okulla ilgili faktörlerdir ve okulların nicel ve nitel özellikleri sıklıkla araştırmalara konu olmuştur. Şahinve ark. (2017)'nin çalışmasında öğretim faaliyetleriyle

doğrudan ilgili olmayan bazı değişkenlerin (olumlu öğrenci-öğretmen/yönetici ilişkisi, duyuşsal faktörler, kültür/sanat faaliyetleri, fiziki şartlar ve okuldaki beslenme şartları) öğrenci başarısı ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Okulların yeterli fiziki altyapısının olması başarıyı olumlu yönde etkilen faktörlerdendir (Altun ve Çakan, 2008). Hangül ve Uzer (2010)'e göre geleneksel öğretim yöntem ve materyalleri olarak kıyaslandığı zaman ders materyali olarak bilgisayar ve bilgi teknolojilerinden yararlanmanın akademik başarıyı daha fazla yükselttiği tespit edilmiştir. Özerbaş (2007)'in çalışmasında bilgisayar destekli öğretimin uygulandığı grubun, geleneksel öğretim yönteminin uygulandığı gruptan daha başarılı olduğu belirlenmiştir. Judge (2009)'ın çalışmasında da okuldaki bilgisayar kullanımının ve çocuk başına düşen bilgisayarın artmasının akademik başarıyı arttığı bulunmuştur. Demirtaş ve Çınar (2004)'in çalışmasında da öğrenci başarısı ile okul kültürünün işbirlikçi liderlik, öğretmen işbirliği ve amaç birliği faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

*Aileden Kaynaklanan Faktörler;* Yapılan birçok araştırma ile aile özelliklerinin öğrenci başarısı üzerinde etkili olduğu, öğrencilerin uyum ve başarılarının büyük oranda aile koşullarına bağlı olduğu görülmektedir. Yıldırım (2000)'in çalışmasına göre aile desteğinin başarıyı önemli ölçüde yordadığı tespit edilmiştir. Kapıkıran ve Özgüngör (2009)'ün çalışmasında da algılanan aile desteğinin akademik başarının en iyi yordayıcılarından biri olduğu belirlenmiştir. Başka bir çalışmada da öğrenci başarısının ailenin sosyo-ekonomik durumundan önemli ölçüde etkilendiği belirtilmiştir (Kılıç ve Haşiloğlu, 2017). Savaş ve ark. (2010)'nın çalışmasında da ailenin gelir düzeyi ile öğrencilerin matematik dersi başarısı arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Güler ve Emeç (2006)'in araştırmasında ise anne ve babası birlikte yaşayanların akademik başarılarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan diğer araştırmalara göre de, ailenin maddi koşullarının, sosyo-kültürel yapısının ve ailedeki geçimsizlikler gibi faktörlerin öğrenci başarısını doğrudan etkileyen etmenler olduğu bildirilmektedir (Öztürk ve ark.,2014; Saenz, 1999)

Ayrıca ebeveynler ve çocuklar arasında yapılan okul etkinlikleri, gelecekle ilgili planlar hakkında iletişim kurmak, ebeveynlerin, çocuklarının gelişimi veya zorluklarıyla ilgili olarak öğretmenlerle iletişim halinde olmasının da akademik başarıyı etkilediği belirtilmiştir (Porumbu ve Necşoi, 2013). Gümüşeli (2004)'nin çalışmasına göre ailenin çocuklarını destekleyici olarak iletişim kurma çabalarının öğrencinin akademik başarısını pozitif yönde etkilediği ve herhangi bir sorunla karşılaşıldığı zaman ebeveynlerin çocuklarına yol göstermeleri ve yardım etmelerinin de çocukların eğitim hayatlarında başarılı olmalarına katkı sağladığı tespit edilmiştir.

Dursun ve Dede (2004)'nin çalışmasına göre de; anne-baba eğitim durumunun öğrencilerin akademik başarıları üzerinde etkili olduğunu saptanmıştır. Benzer olarak Çiftçi ve Çağlar (2014)'in çalışmasında da babanın eğitim düzeyi ve çekirdek aile olmanın başarıyı olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Yapılan başka bir çalışmada da; babanın eğitim durumunun yüksek olması ve çocuğa sunulan maddi kaynakların yeterli olması yüksek akademik başarı ile ilişkilendirilmiştir (Saenz 1999). Öztürk ve ark. (2014)'na göre ise; aile içi şiddete uğramanın okul başarısının düşmesine neden olduğu vurgulanmaktadır.

### **2.3. İlgili Çalışmalar**

Çalışmanın iki önemli değişkeni olan memnuniyet ve akademik başarı kavramları literatürde araştırıldığında bu iki kavramı ayrı ayrı inceleyen çok sayıda çalışmalar olmasına karşın bu iki kavramın ilişkisini inceleyen çok az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Umbach ve Porter (2002)'in 1300 mezun öğrenci ile akademik bölümlerin öğrenci memnuniyeti ve gelişimi üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada; genel not ortalaması daha yüksek olan öğrencilerin okullarından daha memnun oldukları tespit edilmiştir.

Ansari ve Oskrochi (2004)'nin 1660 sağlık öğrencisi ile yaptıkları çalışmada öğrencilerin eğitim deneyimlerinden memnuniyetlerini etkileyen etmenleri incelemiştir. Öğrencilerin öğrenme ve öğretme etkinliklerinden memnuniyet seviyelerinin %63-%82 arasında olduğu ve memnuniyet düzeylerinin



demografik özellikler ile ilgisinin olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca memnuniyeti en çok etkileyen faktörlerin sınıfların küçüklüğü ve değerlendirme notlarının düşük olması olarak saptanmıştır.

Güler ve Emeç'in 2006 yılında 443 öğrenci ile yaşam memnuniyeti ve akademik başarıda iyimserlik ilişkisinin incelendiği çalışmada, iyimserliğin akademik başarı üzerinde etkisi görülmemiş, ancak iyimser olma ile yaşam memnuniyeti arasında anlamlı düzeyde ilişkisi olduğu belirlenmiştir. İyimserlik doğrudan olmasa bile yaşam memnuniyetini olumlu yönde etkileyerek üniversitedeki başarıya dolaylı olarak pozitif yönde etkisinin olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca çalışma sonuçlarına göre akademik başarıyı etkileyen etmenlerin; kız öğrenci olmak, kız/erkek arkadaşı olmamak, yaşamından daha çok memnun olmak, anne ve babasının birlikte yaşıyor olması, aylık harcama miktarı düşük olması, dini inanç düzeyinin yüksek olması ve öğrenim gördükleri bölümlerinin üniversiteye giriş sınavında tercih sıralamasında üstlerde olması, olarak bulunmuştur.

Egelioglu ve arkadaşlarının 2010 yılında 273 öğrenci ile hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumlarının akademik başarıları üzerine ilişkisini araştırdıkları çalışmada; öğrencilerin memnuniyet puan ortalamalarının düşük olduğu ve akademik ortalamaları arasında zayıf ilişki olduğu bulunmuştur. Sınıf bazında değerlendirildiğinde 1. ve 2. sınıfların puan ortalamaları düşük 3. ve 4. sınıfların puanlarında ise artış olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyete göre incelendiğinde kız öğrencilerin akademik ortalamalarının erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu memnuniyet ölçeği puan ortamlarında fark olmadığı bulunmuştur. Barınma yerine göre; arkadaşları ile evde kalan öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamaları, yurttan kalan ve ailesi ile birlikte yaşayan öğrencilere göre daha yüksek olduğu ancak ailesiyle birlikte yaşayanların akademik ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca öğrenci yaşı artarken memnuniyetin arttığı, akademik başarının düştüğü saptanmıştır. Değerlendirilen alt boyutlarda da; yüksekokulun yönetim tarzı, eğitim ve öğretimin niteliği, öğretim elemanı, öğrencilere sunulan rehberlik ve destek hizmetleri, ölçme-değerlendirme ve yüksekokulun öğrencileri bilgi ve kararlara katması alt boyutlarından memnuniyet puan ortalamaları düşük bulunmuştur (Egelioglu ve ark. 2010).

Kantek ve Kazancı (2012)'nın Türkiye'de bir sağlık kolejinde 229 hemşirelik ve ebelik öğrencisi ile öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin analizini yaptıkları çalışmada; öğrencilerin ölçme ve değerlendirme, karar almada ve uygulamada bilgi - katılım ve eğitim kalitesi konularında memnun oldukları ancak memnuniyet düzeylerinin öğrenciler arasında genellikle düşük olduğu belirlenmiştir.Çalışmadan elde edilen bir başka sonuç da; bölümler ve akademik başarı ile ilgili memnuniyet puanları arasında bir fark olmadığı yönündedir.

Korobova (2012)'nın 66056 öğrenci ile uluslararası ve Amerikalı öğrencilerin memnuniyet durumları ve akademik başarılarının değerlendirildiği çalışmada her iki öğrenci grubunun eğitim deneyimlerini iyi ve mükemmel olarak değerlendirdiği bulunmuştur.Ayrıca her iki öğrenci grubunun da akademik başarıları harf not sistemine göre A ve B olarak saptanmıştır.

Martirosyon ve ark. (2014)'nın yükseköğretimde öğrenci memnuniyeti ve akademik başarı performansını araştırmak için çeşitli üniversitelerden randomize olarak seçilen 372 öğrenci ile yaptığı çalışmada öğrenci memnuniyeti ile akademik performans arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.Memnuniyet düzeyi yüksek olan öğrencilerin yüksek not ortalamalarına sahip oldukları saptanmıştır.

Hilali ve ark (2015)'nın özel bir üniversitede 146 öğrenci ile yaptıkları araştırmada not ortalaması yüksek olan öğrencilerin yüksek düzeyde memnuniyet gösterdiği belirlenmiştir.Dhaqane veAfrah(2016)'ın 1333.Sınıf öğrenci ile yaptıkları çalışmada;memnuniyet ile akademik başarı arasında güçlü bir ilişkinin olduğunu belirtmişlerdir.

Şahin ve ark.(2017)'nın 27319 lise öğrencisi ile okul memnuniyeti ve akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada da akademik başarı ölçütü olarak okullarınüniversiteye giriş sınavındaki sıralamaları kullanmışlardır.Öğrencilerin memnuniyetlerini ölçmek için ise öğretim, öğrenci-öğretmen/yönetici ilişkisi, duyuşsal özellikler, kültür/sanat faaliyetleri, fiziki koşullar ve okulda beslenme olmak üzere altı boyuttan meydana gelen 'Okul Memnuniyeti Anketi' kullanılmışlardır.Yapılan çalışmanın sonucunda öğretim alt boyutu hariç diğer tüm alt boyutlarda akademik başarı arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Anticevic (2018)'in 250 öğrenci ile yüksek okulun ve kişilik özelliklerinin (kişilik özellikleri ve duygusal yeterlilik) akademik başarıdaki rolünü incelemek amacıyla yaptığı çalışmada da; daha iyi matura (bir sınav türü) sonuçlarına sahip olanların öğrenim memnuniyetlerinin daha düşük olduğu saptanmıştır.

### **3. GEREÇ VE YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Tipi**

Bu araştırma sağlık bilimleri fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ve akademik başarı puanları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla kesitsel ve tanımlayıcı türde yapılmıştır.

#### **3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı**

Araştırma, 10.12.2018-28.12.2018 tarihleri arasında Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü öğrencileri üzerinde yürütülmüştür.

Sağlık Bilimleri Fakültesi 13.06.2016 tarihinde Sağlık Yüksekokulunun yerine kurulmuştur. Fakültede Hemşirelik, Ebelik, Acil Yardım ve Afet Yönetimi, Beslenme ve Diyetetik, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon, Sosyal Hizmetler olmak üzere 6 bölüm yer almaktadır. Fakülte yeni oluşturulduğundan ve diğer bölümlerde henüz yeterli öğretim elemanı olmadığından sadece Hemşirelik Bölümü'ne öğrenci alımı yapılmaktadır. Fakültenin 2017 yılında fiziki koşulların iyileştirilmesi tamamlanılarak, 4815 m<sup>2</sup> kapalı kullanım alanına sahip yeni binaya Kasım 2017 itibarıyla taşınma işlemi gerçekleştirilmiştir.

#### **3.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümünde 1.sınıf (180), ikinci sınıf(224), üçüncü sınıf (169) ve dördüncü sınıfta (229) öğrenim gören 802 hemşirelik bölümü öğrencisi oluşturmaktadır.

Araştırma örneklemini evreni oluşturan öğrencilerden herhangi bir örneklem yöntemine başvurulmadan, araştırma ile ilgili gerekli açıklamalar yapıldıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden ve araştırma formlarını eksiksiz bir şekilde dolduran 413 (%51.49) hemşirelik bölümü öğrencisi oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan 14 (%1.74) öğrencinin veri formlarında eksik cevaplar olduğu için çalışma kapsamına dâhil edilmemiştir.

Sağlık bilimleri fakültesi öğrencilerinin okuldan memnuniyet düzeyleri ve akademik başarı puanları arasındaki ilişkinin incelenmesinde 0,11'lik etki büyüklüğü,  $\alpha=0,05$  anlamlılık düzeyi ve %80 güç için gerekli olan örneklem büyüklüğü 408 olarak bulunmuştur.

### **3.4. Araştırmanın Bağımlı ve Bağımsız Değişkenleri**

*Bağımlı değişkenler;* öğrencilerin akademik başarıları ve memnuniyet durumudur.

*Bağımsız değişkenler;* sosyodemografik veri formunda bulunan sınıf, yaş, cinsiyet, kardeş sayısı, ailedeki kişi sayısı, mezun olunan lise türü, bölümü isteyerek seçme durumu, gelir durumu, kalınan yer, çalışma durumu, ebeveynlerin eğitim durumu ve en uzun süre yaşanılan yerdir.

### **3.5. Veri Toplama Araçları**

*Sosyodemografik veri formu:* Araştırmacı tarafından literatür bilgisi doğrultusunda hazırlanmış; sınıf, yaş, cinsiyet, kardeş sayısı, ailede yaşayan kişi sayısı, mezun olunan lise, bölümü isteyerek seçme durumu, kalınan yer, gelir durumu, çalışma durumu, en uzun süre yaşanılan yer ve anne baba eğitim durumu ile ilgili 13 soru yer almıştır (Ansari,2002; Yangın ve Kırca, 2013; Egelioglu ve ark., 2011; Ekinci ve Burgaz, 2007; Görgen ve Bingöl, 2016; Aydın ve ark.,2014; Polat, 2011)(Ek-1).

*Öğrenci Doyum Ölçeği-Kısa Formu*; hemşirelik öğrencilerinin doyum düzeylerini tespit etmek amacıyla 2002 yılında Baykal, Sökmen ve Korkmaz tarafından geliştirilmiş olan ‘Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği’nin, 2011 yılında (Baykal ve ark, 2011) kısaltılıp revize edilmiş versiyonudur. Öğrenci Doyum Ölçeğinde 53 madde bulunmaktadır. Her maddenin cevaplanmasında “1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum,” olarak likert tipi beşli ölçüm seçeneği kullanılmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 53 en yüksek puan 265’tir. Öğrenci Doyum Ölçeği – Kısa Formu’nun istatistik analizleri sonucunda; 53 maddeli ölçeğin madde toplam puan korelasyon değerlerinin 0.42 – 0.73 arasında ve test-tekrar test analizinde zamana göre güvenilir ( $t = 1.283$ ,  $p = 0.208$ ;  $r = .87$   $p = 0.000$ ); ölçeğin 5 alt faktörlü dağılımda DFA uyum istatistiklerinin istenilen düzeyde olduğu; Cronbach’s alfa katsayılarının, ölçek alt boyutlarında; eğitim-öğretimin niteliği 0.88, kararlara katılım 0.83, öğretim elemanları 0.91, okul yönetimi 0.85, bilimsel-sosyal ve teknik olanaklar 0.84 ve ölçek toplamında 0.97 olmak üzere yüksek düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Çalışmamızdan elde edilencronbach’s alfa katsayıları da, eğitim-öğretimin niteliği 0,898 kararlara katılım 0,784, öğretim elemanları 0,887 okul yönetimi 0,874, bilimsel-sosyal ve teknik olanaklar 0,860 ve ölçek toplamında 0.961’tir. Ölçek puanlamasında madde puan ortalamaları kullanılmıştır. Ölçek bütününde ve alt boyutlarda ortalama puan 1’e yaklaştıkça öğrencinin doyumsuz olduğu, puan 5’e yaklaştıkça doyumlu olduğu şeklinde değerlendirilmiştir (Ek-2).

### **3.6. Verilerin Toplanması**

Araştırmaya katılmayı kabul eden öğrenciler araştırma hakkında bilgilendirilip ve sözlü onamları alındıktan sonra araştırmacı tarafından öğrencilere anket formları dağıtılarak, soruları yanıtlamaları istenmiştir. Anketlerin doldurulduğu sürenin öğrencilerin ders saatlerini etkilememesine dikkat edilmiştir. Öğrencilere; verilerin tümünün bilimsel çalışma için kullanılacağı anlatılıp, yanıtların hiçbir şekilde ders notlarını etkilemeyeceği açıklanmıştır. Öğrencilerin yanıtlamaları için geçen süre en fazla 15 dakika olarak sürmüştür. Anket formunda yer alan sorularının yanıtlamalarını bitiren öğrencilerden formlar geri toplanıp, değerlendirmeye alınmıştır. Akademik başarı puanlarının da 2018-2019 eğitim-öğretim yılı güz

dönemi sonunda öğrencilerin dönem boyunca aldıkları tüm derslerin not girişleri yapıldıktan sonra 30.01.2019 tarihinde üniversitenin öğrenci bilgi sisteminden elde edilmiştir.

### **3.7. Verilerin Değerlendirilmesi**

Verinin istatistiksel analizi SPSS 23.0(IBM Corp. Released 2015. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 23.0. Armonk, NY: IBM Corp.) istatistik paket programında yapılmıştır. Nicel verileri için tanımlayıcı istatistikler ortalama ve standart sapma şeklinde, nitel veriler için frekans ve yüzde şeklinde belirtilmiştir. Verinin normal dağılım gösterip göstermediği Shapiro-Wilk testi ile incelenmiştir. Normal dağılım gösteren veri için iki grup karşılaştırmalarında t-testi, 2'den fazla grup karşılaştırmalarında tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon katsayısı ile incelenmiştir. Anlamlılık düzeyi  $\alpha=0.05$  olarak belirlenmiştir.

### **3.8. Araştırmanın Etik Yönü**

Araştırma öncesinde BursaUludağ Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan Etik Kurul Onayı (Ek-3) alınmıştır. Çalışma kapsamına dâhil edilen öğrencilerden anket formları uygulanmadan önce alınan bilgilerin isimleri kullanılmamak şartıyla yalnızca bu çalışma için kullanılacağı ve başka amaçla kullanılmayacağı belirtilmiştir ve sözel olarak onamları alınarak anket formlarını doldurmaları sağlanmıştır.

## 4. BULGULAR

**Tablo1.**Sosyodemografik özellikler

Değişkenler	n (%)	
Yaş (Ortalama±S.sapma)	20,15±1,72	
Sınıf	1	127 (30,8)
	2	128 (31,0)
	3	86 (20,8)
	4	72 (17,4)
Cinsiyet	Kadın	323 (78,2)
	Erkek	90 (21,8)
Hangi liseden mezun oldunuz?	Düz lise	53 (12,8)
	Meslek lisesi	83 (20,1)
	Anadolu- Fen Lisesi	277 (67,1)
Bölümü isteyerek mi seçtiniz?	Evet	285 (69,0)
	Hayır	128 (31,0)
Şuan nerede kalıyorsunuz?	Aile ile evde	162 (39,2)
	Arkadaşlar ile evde	49 (11,9)
	Devlet yurdunda	136 (32,9)
	Özel yurttta	66 (16,0)
Gelir durumunuz?	Geliri giderinden az	96 (23,2)
	Geliri giderine denk	288 (69,7)
	Geliri giderinden fazla	29 (7,0)
Şu an bir işte çalışıyor musunuz?	Çalışıyorum	41 (9,9)
	Çalışmıyorum	372 (90,1)
En uzun yaşadığınız yer	Köy	62 (15,0)
	İlçe	142 (34,4)
	Büyük şehir	209 (50,6)
Babanızın eğitim durumu	Okur-yazar değil	7 (1,7)
	İlkokul	135 (32,7)
	Ortaokul	91 (22,0)
	Lise	125 (30,3)
	Üniversite	55 (13,3)
Annelerinizin eğitim durumu	Okur-yazar değil	38 (9,2)
	İlkokul	206 (49,9)
	Ortaokul	83 (20,1)
	Lise	70 (16,9)
	Üniversite	16 (3,9)
Kardeş sayısı (siz dahil) (Medyan(min-maks)	3(1-12)	
Ailede yaşayan kişi sayısı (Medyan(min-maks)	5(1-13)	



Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin yaş ortalamaları  $20,15 \pm 1,72$  (17- 29) yıl olup, %30,8'i 1.sınıf, %31,0'ı 2.sınıf, %20,8'i 3.sınıf ve %17,4'ü 4.sınıftır. Çalışmaya katılanların %78,2'si kadındır. Çalışmaya katılan öğrencilerin %67,1 'i Anadolu-fen lisesi mezunudur ve öğrencilerin %69'u bölümü isteyerek seçmiştir (Tablo1).

Çalışmaya katılanların kardeş sayısı ortalaması 3, aile de yaşayan kişi sayısı ortalaması 5'tir. Öğrencilerin %39,2'si aile ile evde kalmaktadır, öğrencilerin %69,7'si gelir durumunu geliri giderine denk olarak belirtmiştir ve şurada %90,1'i herhangi bir işte çalışmamaktadır. En uzun süre yaşanan yer %50,6'sının büyük şehirdir. Çalışmaya katılanların baba eğitim durumu %32,7 'sinin ilkokul, anne eğitim durumu % 49,9'nun ilkokuldur(Tablo1).

**Tablo 2.** Öğrenci doyum ölçeği toplam ve alt ölçek puanları

	Ortalama	S.Sapma	Minimum	Maksimum
Öğretim Elemanları	3,51	0,61	1,00	5,00
Okul Yönetimi	3,36	0,66	1,22	5,00
Kararlara Katılım	3,54	0,64	1,29	5,00
Bilimsel Sosyal ve Teknik Olanaklar	3,28	0,67	1,00	5,00
Eğitim Öğretimin Niteliği	3,43	0,64	1,00	5,00
<b>Toplam</b>	<b>181,18</b>	<b>29,55</b>	<b>65</b>	<b>265</b>

Araştırmaya katılan tüm öğrencilerin Öğrenci Doyum Ölçeği-Kısa Formundan (ÖDÖ-KF) aldıkları doyum puanı  $181,18 \pm 29,55$  'tir. Öğrenci memnuniyeti ölçeğinin alt ölçekleri bazında yapılan analizde; öğretim elemanları  $3,51 \pm 0,61$ , okul yönetimi  $3,36 \pm 0,66$ , kararlara katılım  $3,54 \pm 0,64$ , bilimsel sosyal ve teknik olanaklar  $3,28 \pm 0,67$  ve eğitim ve öğretimin niteliği  $3,43 \pm 0,64$  puan almıştır ( Tablo 2).

**Tablo 3.Öğrencilerin Bazı Sosyodemografik Değişkenlere Göre Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamaları ve Akademik Ortalamaları**

	SINIF				CİNSİYET		MEZUN OLAN LİSE			BÖLÜMÜ İSTİYEREK SEÇME					
	1. Sınıf		2. Sınıf		3. Sınıf		4. Sınıf		Kadın	Erkek	Düz Lise	Meslek Lisesi	Anadolu-Fen Lisesi	Evet	Hayır
	Ort±ss	F/t	Ort±ss	F/t	Ort±ss	F/t	Ort±ss	F/t	t=5,924	t=5,924	F=18,649	F=18,649	F=18,649	t=1,163	t=1,163
Akademik Ortalama	127 (30,8)		128 (31,0)		86 (20,8)		72 (17,4)		323 (78,2)	90 (21,8)	53 (12,8)	83 (20,1)	277 (67,1)	285 (69,0)	128 (31,0)
	2,66±0,8		2,8±0,55		2,87±0,54		2,79±0,54		2,43±0,64	2,86±0,61	2,35±0,74	3,01±0,72	2,78±0,55	2,79±0,66	2,72±0,60
	F=2,27		F=2,27		F=2,27		F=2,27		t=5,924	t=5,924	F=18,649	F=18,649	F=18,649	t=1,163	t=1,163
Memnuniyet Ölçeği Alt Faktörlerin Ortalaması	3,55±0,57		3,55±0,58		3,43±0,61		3,48±0,72		3,56±0,68	3,5±0,59	3,63±0,54	3,58±0,66	3,47±0,6	3,52±0,59	3,49±0,66
	F/t		F/t		F/t		F/t		t=0,92	t=0,92	F=2,201	F=2,201	F=2,201	t=0,415	t=0,415
	0,08		0,08		0,08		0,08		0,358	0,358	0,112	0,112	0,112	0,678	0,678
Öğretim Elemanları	3,4±0,66		3,38±0,62		3,19±0,67		3,40±0,68		3,35±0,78	3,37±0,63	3,4±0,66	3,42±0,68	3,34±0,65	3,36±0,65	3,37±0,69
	F/t		F/t		F/t		F/t		t=0,157	t=0,157	F=0,627	F=0,627	F=0,627	t=0,137	t=0,137
	0,046**		0,046**		0,046**		0,046**		0,875	0,875	0,535	0,535	0,535	0,891	0,891
Kararlara Katılım	3,63±0,64		3,49±0,63		3,5±0,56		3,51±0,74		3,55±0,71	3,54±0,62	3,58±0,55	3,58±0,63	3,52±0,66	3,55±0,62	3,53±0,68
	F/t		F/t		F/t		F/t		t=0,096	t=0,096	F=0,409	F=0,409	F=0,409	t=0,264	t=0,264
	0,338		0,338		0,338		0,338		0,924	0,924	0,665	0,665	0,665	0,792	0,792
Bilimsel Sosyal ve Teknik Olanaklar	3,37±0,67		3,38±0,61		3,06±0,66		3,22±0,74		3,38±0,70	3,25±0,66	3,36±0,62	3,3±0,73	3,26±0,66	3,28±0,66	3,27±0,71
	F/t		F/t		F/t		F/t		t=1,541	t=1,541	F=0,597	F=0,597	F=0,597	t=0,233	t=0,233
	0,002***		0,002***		0,002***		0,002***		0,124	0,124	0,551	0,551	0,551	0,816	0,816
Eğitim Öğretimin Niteliği	3,49±0,63		3,54±0,58		3,25±0,59		3,35±0,77		3,48±0,67	3,42±0,63	3,52±0,55	3,52±0,66	3,39±0,65	3,46±0,62	3,36±0,68
	F/t		F/t		F/t		F/t		t=0,774	t=0,774	F=1,967	F=1,967	F=1,967	t=1,473	t=1,473
	0,005***		0,005***		0,005***		0,005***		0,439	0,439	0,141	0,141	0,141	0,142	0,142
Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalaması	184,63±29,39		183,99±27,01		173,51±28,24		179,08±34,07		183,49±31,77	180,53±28,91	185,30±25,70	184,44±31,29	179,45±29,66	181,77±28,73	179,87±31,35
	F/t		F/t		F/t		F/t		t=0,839	t=0,839	F=1,481	F=1,481	F=1,481	t=0,601	t=0,601
	0,020**		0,020**		0,020**		0,020**		0,402	0,402	0,229	0,229	0,229	0,548	0,548

**Tablo 3. Öğrencilerin Bazı Sosyodemografik Değişkenlere Göre Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamaları ve Akademik Ortalamaları (devam)**

	ŞUAN KALINAN YER				GELİR DURUMU			ŞUAN BİR İŞTE ÇALIŞMA		EN UZUN YAŞANILAN YER		
	Aile ile evde	Arkadaşlar ile evde	Devlet yurtdında	Özel yurtda	Geliri giderinden az	Geliri giderine denk	Geliri giderinden fazla	Çalışıyor	Çalışmıyor	Köy	İlçe	Büyükşehir
Akademik Ortalama	Ort±ss	162 (39,2)	49 (11,9)	136 (32,9)	66 (16,0)	96 (23,2)	288 (69,7)	41 (9,9)	372 (90,1)	62 (15,0)	142 (34,4)	209 (50,6)
	F/t	2,71±0,67	2,51±0,77	2,9±0,51	2,83±0,63	2,67±0,53	2,79±0,66	2,74±0,58	2,77±0,65	2,7±0,7	2,81±0,6	2,76±0,65
	p	F=5,336	F=0,204	0,001**		F=2,11	0,123	t=-0,307	t=0,759	F=0,651	0,522	
Öğretim Elemanları	Ort±ss	3,53±0,67	3,53±0,57	3,48±0,57	3,52±0,57	3,57±0,59	3,49±0,59	3,42±0,76	3,52±0,59	3,53±0,59	3,55±0,58	3,48±0,64
	F/t		F=0,204			F=0,68		t=-1,020		F=0,520		
	p		0,893			0,507		0,308		0,595		
Okul Yönetimi	Ort±ss	3,39±0,69	3,28±0,66	3,35±0,65	3,4±0,61	3,44±0,67	3,35±0,64	3,23±0,76	3,38±0,65	3,25±0,6	3,44±0,61	3,35±0,71
	F/t		F=0,419			F=1,103		t=-1,340		F=1,846		
	p		0,74			0,333		0,181		0,159		
Memnuniyet Ölçeği Alt Faktörlerin Ortalaması	Ort±ss	3,59±0,68	3,51±0,52	3,49±0,65	3,55±0,6	3,67±0,6	3,51±0,61	3,49±0,69	3,55±0,63	3,53±0,59	3,56±0,56	3,53±0,7
	F/t		F=0,602			F=3,179		t=-0,480		F=0,068		
	p		0,614			0,043**		0,632		0,934		
Bilimsel Sosyal ve Teknik Olanaklar	Ort±ss	3,32±0,73	3,36±0,55	3,23±0,67	3,23±0,6	3,35±0,65	3,26±0,66	3,19±0,81	3,29±0,65	3,35±0,69	3,31±0,63	3,24±0,69
	F/t		F=0,834			F=0,835		t=-0,912		F=0,939		
	p		0,476			0,435		0,362		0,392		
Eğitim Öğretimin Niteliği	Ort±ss	3,51±0,66	3,38±0,63	3,38±0,68	3,4±0,51	3,51±0,59	3,41±0,63	3,28±0,76	3,45±0,63	3,45±0,65	3,48±0,59	3,4±0,68
	F/t		F=1,186			F=1,044		t=-1,588		F=0,694		
	p		0,315			0,353		0,113		0,5		
Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalaması	Ort±ss	183,40± 32,06	180,82± 24,67	178,79± 29,95	180,89± 25,51	185,22± 28,40	180,22± 28,51	175,51± 35,60	181,80± 28,79	181,37± 29,65	183,37± 27,12	179,74± 31,12
	F/t		F=0,6			F=1,278		t=-1,295		F=0,574		
	p		0,615			0,28		0,196		0,564		

Sınıflara göre öğrencilerin akademik ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı fark ( $p>0,05$ ) bulunmamıştır. Öğrenci doyum ölçek puanları açısından yapılan karşılaştırmada “okul yönetimi” ( $p=0,046$ ), “bilimsel sosyal ve teknik olanaklar” ( $p=0,002$ ), “eğitim öğretimin niteliği” ( $p=0,005$ ) alt ölçekleri ile “toplam” ( $p=0,030$ ) ölçek puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre “okul yönetimi” alt ölçeği ve “toplam” ölçek puanı için yapılan ikili karşılaştırma sonucunda 1. ve 3. sınıf öğrencilerin puanların arasında istatistiksel olarak anlamlı fark ( $p<0,05$ ) bulunmuştur. Birinci sınıf öğrencilerin 3. sınıf öğrencilere göre “okul yönetimi” alt ölçeği ile “toplam” ölçek puanı daha yüksektir. Bilimsel sosyal ve teknik olanaklar ve “eğitim öğretimin niteliği” alt ölçekleri için yapılan ikili karşılaştırma sonucunda 3. sınıf öğrencileri 1. ve 2. sınıf öğrencilerinden farklılık göstermiştir ( $p<0,05$ ). Üçüncü sınıfta yer alan öğrencilerin alt ölçek puanları 1. ve 2. sınıf öğrencilere göre daha düşüktür (Tablo 3).

Cinsiyete göre öğrencilerin akademik ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Erkek öğrencilerin kadınlara göre akademik puanları daha yüksek bulunmuştur ( $p<0,001$ ). Öğrenci doyum ölçeğinin toplam ve alt ölçek puanları açısından ise erkek ve kadın öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ( $p>0,05$ ) (Tablo 3).

Mezun olunan 3 lise türüne göre öğrencilerin akademik ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ( $p<0,001$ ). Düz liseden mezun olan öğrencilerin akademik ortalaması en düşük iken meslek lisesinden mezun olanların ise en yüksek bulunmuştur. Öğrenci doyum ölçeğinin toplam ve alt ölçek puanları açısından mezun olunan liseye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ( $p>0,05$ ) (Tablo 3).

Öğrencilerin bölümü isteyerek seçme durumuna göre yapılan karşılaştırmada akademik ortalama ve ölçek puanları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ( $p>0,05$ ) (Tablo 3).

Şu anda kalınan yere göre öğrencilerin akademik ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ( $p<0,001$ ). Yapılan ikili karşılaştırma sonucunda arkadaşlar ile evde kalanların akademik ortalaması

devlet ve özel yurtlarda kalan öğrencilerin akademik ortalamasından daha düşük bulunmuştur. Öğrenci doyum ölçeği toplam puanı ve alt ölçekleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur( $p>0,05$ ) (Tablo3).

Gelir durumunda göre akademik ortalamaları, öğrenci doyum ölçeği toplam puanı ve alt ölçek puanları karşılaştırıldığında sadece “kararlara katılım” alt ölçek puanı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Ancak gelir düzeyleri arasında yapılan ikili karşılaştırma sonucunda ise istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ( $p>0,05$ ) (Tablo3).

Şu an bir işte çalışanlar ile çalışmayanlar arasında akademik ortalamaları, öğrenci doyum ölçeği toplam puanı ve alt ölçek puanları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ( $p>0,05$ )(Tablo3).

En uzun yaşanan yere göre öğrencilerin akademik ortalamaları, öğrenci doyum ölçeği toplam puanı ve alt ölçek puanları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ( $p>0,05$ )(Tablo3).

**Tablo4.** Yaş ile akademik ortalama ve öğrenci doyum ölçek puanlarının ilişkisi

	n	ort	ss	Yaş	
				r	p
<b>Akademik Ortalama</b>	413	2,77	0,64	-0,076	0,121
<b>Öğretim Elemanları</b>	413	3,51	0,61	-0,039	0,428
<b>Okul Yönetimi</b>	413	3,36	0,66	<b>-0,101</b>	<b>0,040</b>
<b>Kararlara Katılım</b>	413	3,54	0,64	-0,034	0,485
<b>Bilimsel Sosyal ve Teknik Olanaklar</b>	413	3,28	0,67	-0,064	0,195
<b>Eğitim Öğretimin Niteliği</b>	413	3,43	0,64	-0,045	0,360
<b>Toplam</b>	413	181,18	29,55	-0,064	0,193

Yaş ile akademik ortalama ve öğrenci doyum ölçek puanlarının ilişkisi incelendiğinde sadece “okul yönetimi” alt ölçek puanı ile anlamlı ilişki bulunmuştur (Tablo4). Ancak aralarındaki ilişkiye bakıldığında ( $r=-0,101$ ;  $p=0,040$ ) ters yönlü ve önemsenmeyecek düzeyde oldukça zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir.

**Tablo5.** Akademik ortalama ile öğrenci doyum ölçek puanlarının ilişkisi

	<b>Akademik Ortalama</b>	
	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Öğretim Elemanları</b>	-0,048	0,333
<b>Okul Yönetimi</b>	0,004	0,935
<b>Kararlara Katılım</b>	-0,039	0,432
<b>Bilimsel Sosyal ve Teknik Olanaklar</b>	-0,091	0,066
<b>Eğitim Öğretimin Niteliği</b>	-0,030	0,542
<b>Toplam</b>	-0,050	0,310

Akademik ortalama ile öğrenci doyum ölçek puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon yoktur ( $p>0,05$ )(Tablo5).

## 5. TARTIŞMA

Araştırmaya katılan tüm öğrencilerin Öğrenci Doyum Ölçeği-Kısa Formundan (ÖDÖ-KF) aldıkları doyum puanı  $181,18 \pm 29,55$  'tir. Ölçekten alınabilecek en düşük puanın 53, en yüksek puanın ise 265 olduğu düşünüldüğünde, öğrencilerin memnuniyet seviyesinin 'orta' düzeyin biraz üzerinde olduğu söylenebilir. Aynı ölçek kullanılarak yapılan bazı çalışmalarda da öğrencilerin memnuniyet seviyesi orta düzeyde tespit edilmiştir (Özdelikara ve Babur, 2016; Görgen ve Bingöl, 2016; Yangın ve Kırca, 2013; Ekiz ve ark., 2019). Öğrenci doyum ölçeğinin uzun formu kullanılarak yapılan çalışmaların bir kısmında da öğrencilerin genel memnuniyet seviyeleri düşük olarak tespit edilmiştir (Bülbül ve ark., 2017; Egelioğlu ve ark., 2011; Kaynar ve ark., 2006; Ulusoy ve ark., 2010).

Çalışmamızda kullanılan öğrenci doyum ölçeği dışında başka ölçek kullanılarak yapılan araştırmalarda da çalışmamızın sonuçlarına benzer olarak memnuniyet puan ortalamalarının orta düzey ve orta düzeyin üzerinde olduğu bulunmuştur (Taştekin ve ark., 2016; Norman ve ark., 2005; Chen ve Lo, 2015; Ansarı ve Oskrochi, 2004; Wilkins ve Balakrishnan, 2013; Ansarı ve Stock, 2010; Ekinci ve Burgaz, 2007; Kayıkçı ve Sayan, 2010). Espeland ve İndrehus (2003)'un çalışmasında öğrencilerin klinik uygulamadan genel olarak memnun olduğu ancak hemşirelik programından genel olarak memnuniyetsizlik olduğu tespit edilmiştir. Lee ve ark.'nın Kore ve Amerika'daki hemşirelik öğrencilerinin klinik deneyimlerini kıyasladıkları çalışmada, ABD'deki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulunmuştur (Lee ve ark., 2009). Diğer memnuniyet çalışmaları ile kıyasladığımızda çalışmamızdan elde edilen öğrenci memnuniyetinin okullara göre yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Çalışmamızdan elde edilen toplam ölçek puanları sınıfa göre değerlendirildiğinde memnuniyet puanları 1.sınıf öğrencilerinin en yüksek 3.sınıf öğrencilerin ise en düşüktür. Bu Çalışmanın sonuçlarını destekler nitelikte

Özdelikara ve Babur (2016) ve Wildey ve ark. (2014)'nın çalışmalarında rastlanmıştır. Buna göre memnuniyet puanı en yüksek 1. sınıf, en düşük memnuniyet puanı ise 3.sınıflara aittir. Benzer olarak yapılan başka çalışmalarda da memnuniyet puanı en düşük 4. sınıf ve / veya 3. sınıf, memnuniyet puanı en yüksek 1.sınıflar olarak tespit edilmiştir (Görgeç ve Bingöl, 2016; Yangın ve Kırca, 2013; Şahin ve ark., 2011). Kantek ve Kazancı'nın çalışmasında 1. sınıfların en memnun olduğu tespit edilmiştir (Kantek ve Kazancı, 2012). Ancak bazı araştırmalarda ise çalışmamızın sonuçlarından tamamen farklı sonuçlar elde edilmiştir. Örneğin bazı çalışmalarda 2.sınıfların memnuniyet puanı en yüksek (Ulusoy ve ark., 2010; Bülbül ve ark., 2017), memnuniyet puanı en düşük 1. sınıfların (Kaynar ve ark., 2006; Egelioglu ve ark., 2011) olduğu belirtilmiştir. Taştekin ve ark. (2016)'nın çalışmasında 1. ve 3. sınıf öğrencilerinin memnuniyet puanları 2. ve 4. sınıflara göre daha yüksektir tespit edilmiştir. Baykal ve ark. (2005)'nin prospektif olarak yürüttükleri çalışmada memnuniyet puanı ortalamalarının 1. yılda yüksek tespit edilip, 2. yılda azaldığı, 3.yıl en yüksek puan ortalamasına ulaştığı ve 4. yılda en düşük puan ortalaması olduğu tespit edilmiştir.

Memnuniyet durumlarını ölçen çalışmalarda genelleme yapıldığında ilk yıl öğrencilerin memnuniyeti yüksek çıkmakta sonraki yıllara doğru memnuniyet seviyeleri düşme eğilimindedir. Bu durum klinik uygulamaların ders programına girmesi ile öğrencilerin hem klinik uygulamalara çıkması hem okula devam etmeleri öğrencilerin üzerine düşen sorumlulukları arttırmaktadır. Ayrıca ders konularının artması da memnuniyet durumlarının azalmasına sebep olabilir.Yapılan çeşitli çalışmaların memnuniyetlerinin sonuçları sınıflara göre farklılar göstermesi de eğitim gördükleri üniversitenin uygulamalarından ve dersleri veren öğretim elemanları ve benzeri faktörlerden kaynaklı olabilir.

Öğrenci memnuniyeti ölçeğinin alt ölçekleri bazında yapılan karşılaştırmada en yüksek puan ortalamasını kararlara katılım alt ölçeği almıştır ve sırasıyla öğretim elemanları, eğitim ve öğretimin niteliği, okul yönetimi ve bilimsel sosyal ve teknik olanaklar alt ölçekleri takip etmektedir. Çalışmamıza benzer şekilde Yangın ve Kırca (2013)'nın çalışmasında kararlara katılım alt ölçeği orta düzeyin üstünde memnuniyet gösterirken, bilimsel sosyal ve teknik olanaklar alt ölçeği orta düzeyin biraz altında bir memnuniyet göstermiştir. Ancak Egelioglu ve ark.



(2011)'nın çalışmasında kararlara katılım alt boyutu düşük puan alırken; sosyo kültürel olanaklar alt ölçeği yüksek puan alarak çalışmamızın sonuçlarıyla tamamen ters düşmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda da kararlara katılım alt ölçeğinin düşük puan alması çalışmamızın bulguları ile çelişmektedir (Görge ve Bingöl, 2016; Ekiz ve ark., 2019; Kaynar ve ark., 2006). Bilimsel sosyal ve teknik olanaklar alt boyutunda çalışmamızın sonuçlarını destekler nitelikte düşük puan alan çalışmalarda literatürde tespit edilmiştir (Özdelikara ve Babur, 2016; Ulusoy ve ark., 2010). Fakültemiz açısından ele alındığında bilimsel sosyal ve teknik olanakların yeterli olmadığı, diğer üniversitelerden elde edilen çeşitli memnuniyet durumları da her okulun yönetim ve uygulamalarındaki farklılıktan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmamızda elde edilen akademik başarı puanları cinsiyete göre değerlendirildiğinde erkek öğrencilerin kadınlara göre akademik ortalama puanları daha yüksek bulunmuştur. Ancak Egeliolu ve ark. (2011) çalışmasında kız öğrencilerin akademik başarı puanları erkeklere göre daha yüksek bulunmuştur. Bazı çalışmalarda da cinsiyetin akademik başarı üzerine anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir (Ansarı, 2002). Bu farklılığın çalışma kapsamına alınan öğrencilerin cinsiyetsayılarının farkının çok olmasından kaynaklandığı düşünülebilir.

Araştırmamızın sonuçlarını cinsiyete göre değerlendirdiğimizde öğrenci memnuniyet ölçeği puanı açısından ise istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte kadın öğrencilerin puanı, erkek öğrencilerin puanında daha yüksek olarak tespit edilmiştir ( $p>0.05$ ). Çalışmamıza benzer olarak istatistiksel olarak anlamlı olmasa da kadınların puan ortalamasının erkeklerin puan ortalamasından yüksek bulunan başka çalışmalarda vardır (Bülbül ve ark., 2017; Egeliolu ve ark., 2011). Ancak Umbach ve Porter (2002)'in çalışmasında kadınların memnuniyetleri daha düşük tespit edilmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda da cinsiyetin memnuniyet üzerine etkisinde anlamlı bir fark bulunmamıştır (Ansarı, 2002; Chen ve Lo, 2015; Espeland ve Indrehus, 2003; Ansarı ve Oskrochi, 2004; Ansarı ve Stock, 2010). Özellikle ülkemizde yapılan çalışmalarda kadın öğrencilerin memnuniyet puanının daha yüksek tespit edilmesi hemşirelik mesleğinin özellikle toplum tarafından kadın mesleği olarak görülmesi ve erkek öğrencilerin bu konuda hassasiyet yaşamaları ile ilgili olabilir.

Çalışmamız bulgularından öğrencilerin yaşı ile akademik başarı puanlarına ve öğrenci doyum ölçek puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ancak Egelioğlu ve ark. (2011)'nin çalışmasında yaş ve memnuniyet ölçeği puanlarının arasında pozitif ilişki olduğu, yaşları ve akademik ortalamaları arasında ise negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda da olgun öğrencilerin genç öğrencilere göre memnuniyet puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Ansari, 2002; Salamonson ve Andrew, 2006). Ancak Wildey ve ark. (2014) çalışmasında olgun öğrencilerin, genç öğrencilere göre memnuniyetleri daha düşük tespit edilmiştir. Chen ve Lo (2015)'nin çalışmasında öğrencilerin yaşının genel memnuniyet durumlarına etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgunun nedeni olarak çalışmamıza katılan öğrencilerin yaş aralığının çok geniş olmaması olduğu belirtilebilir.

Çalışmamızda elde edilen verilere göre şu an bir işte çalışanlar (%9.9) ile çalışmayanlar arasında akademik ortalamaları, öğrenci doyum ölçeği toplam puanları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Salamonson ve Andrew (2006)'in çalışmasında, öğrencilerin büyük bir kısmının yarı zamanlı olarak genellikle hemşirelik ile ilgili işlerde çalıştığı belirtilmiştir ancak çalışmayan öğrencilerin akademik başarılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ayrıca haftada 16 saatten fazla çalışmanın akademik başarıyı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Ansari ve Oskrochi (2004)'nin çalışmasında da tam zamanlı çalışanların yarı zamanlı çalışanlara göre memnuniyetlerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin çalışmaları durumunda hem okul hem iş hayatı dolayısıyla kendilerine zaman ayırmaları oldukça kısıtlandığı için bu durum memnuniyet puanlarını etkilediği düşünülebilir.

Çalışmamızda öğrencilerin bölümü isteyerek seçme durumuna göre yapılan karşılaştırmada bölümü isteyerek seçenlerin akademik başarı puanları ve toplam ölçek puanları daha yüksek olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Görgeç ve Bingöl (2016)'ün çalışmasında da okudukları bölümden genel memnuniyeti olan öğrencilerin ve memnun olmayan öğrencilere göre memnuniyet puanları daha yüksek tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Ancak Egelioğlu ve ark. (2011)'nin çalışmasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmamasına rağmen bölümü istemeyerek seçen öğrencilerin, isteyerek seçen öğrencilere göre

memnuniyet ölçeği puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Bölümü isteyerek seçme durumunda öğrencilerin beklenti ve ilgileri seçilen bölüm ile birebir ilişkili olduğu için memnuniyet puanlarını arttırdığı düşünölmektedir.

Şu anda kalınan yere göre öğrencilerin akademik ortalamaları ve memnuniyet ölçeği puanları karşılaştırıldığında arkadaşları ile evde kalanların akademik başarı puanlarının devlet ve özel yurtlarda kalan öğrencilerin akademik ortalamasından daha düşük bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Öğrenci doyum ölçeği toplam puanı ve alt ölçekleri bakımından ise anlamlı fark bulunmamasına rağmen en yüksek memnuniyet puanı ailesi ile evde kalan öğrencilerin, en düşük memnuniyet puanı devlet yurdunda kalan öğrencilerin bulunmuştur. Egelioglu ve ark.(2011)'nin çalışmasında, arkadaşları ile birlikte evde kalan öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamaları ( $p<0.05$ ) ve ailesi ile evde yaşayan öğrencilerin akademik başarı puanları daha yüksek bulunmuştur ( $p<0.01$ ). Ancak, Uzgören ve Uzgören (2007) tarafından farklı fakülte ve yüksekokullardaki öğrenciler ile yapılan çalışmada, evde arkadaşlarıyla kalanların memnuniyet düzeyleri ailesi ile birlikte veya yurttan kalan öğrencilere göre daha düşük bulunmuştur. Aile ile evde kalan öğrencilerin okul dışında üzerine düşen sorumluluklar diğer öğrencilere göre daha azdır ve kendilerine daha çok zaman ayırabilirler bu durum memnuniyet puanlarının daha yüksek olmasını sağlamış olabilir. Ancak devlet yurdunda kalan öğrencilerin ders konusunda not paylaşımı yapmaları ve fikir alışverişinde bulunmaları akademik başarı puanlarının daha yüksek olmasının sebebi olabilir.

Gelir düzeyleri ve memnuniyet ölçeği puan ortalaması arasında yapılan karşılaştırma sonucunda istatistiksel olarak anlamlı fark olmamasına karşın geliri giderinden az olan öğrencilerin memnuniyet puanı ortalaması geliri giderinden fazla olan öğrencilerin puanlarına göre daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Ancak Egelioglu ve ark. çalışmasında istatistiksel olarak anlamlı olmamasına rağmen geliri giderine denk öğrencilerin geliri giderinden az ve geliri giderinden fazla olan öğrencilere göre memnuniyet ölçeği puan ortalaması daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Güler ve Emeç (2006)'in çalışmasında da aylık harcama miktarı düşük olması akademik başarının belirleyicilerin olarak tespit edilmiştir.Yapılan bir çalışmada da gelir durumunun yeterli olmasının yüksek not ortalaması ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Saenz ve ark., 1999). Kaynar ve ark. (2006)'nin çalışmasında

da gelir durumu düşük olan öğrencilerin rehberlik ve destek hizmetlerden, sosyokültürel olanaklardan ve fiziki yapıdan memnun olmadıkları görülmüştür. Geliri giderinden az olan öğrenciler, üniversitedeki maddi ve sosyal olanakları daha çok kullanması ve beklentilerini minimum seviyede tutması memnuniyet durumlarını daha yüksek olmasını sağlamış olabilir.

En uzun yaşanan yere göre öğrencilerin akademik ortalamaları, öğrenci doyum ölçeği toplam puanı ve alt ölçek puanları karşılaştırıldığında en düşük memnuniyet ölçeği puanı en uzun süre büyükşehirde yaşayanlara, en yüksek memnuniyet ölçeği puanı uzun süre ilçede yaşayanlara aittir ( $p>0,05$ ). Egelioglu ve ark. (2011)'nin çalışmasında da istatistiksel olarak anlamlı olmamasına rağmen uzun süre kentte yaşayan öğrencilerin uzun süre kırsal bölgede ve büyükşehirde yaşayan öğrencilere göre memnuniyet ölçeği puan ortalamaları daha yüksek olması çalışmamızla benzerlik göstermektedir. Yapılan bir çalışmada da köyde yaşayan öğrencilerin sağlık hizmetleri ve öğrenciye verilen değerden memnun olmadıkları saptanmıştır (Kaynar ve ark., 2006). Uzun süre büyük şehirde yaşayan öğrencilerin beklentileri diğer öğrencilere göre daha yüksek olması beklenen bir durumdur bu durum da öğrencilerin memnuniyet puanlarının düşük olmasına sebep olduğu söylenebilir.

Akademik başarı puanı ile öğrencilerin okuldan memnuniyet durumlarının ilişkisini incelemek amacıyla yapılan araştırmada, öğrencilerin doyum ölçeği puanları ve akademik başarı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ancak Egelioglu ve ark. (2011)'nin çalışmasında memnuniyet ölçeği puanları ve akademik ortalamalar arasında zayıf ancak anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Şahin ve ark., (2017)'nin lise öğrencileri ile yaptıkları çalışmada okul memnuniyeti ve akademik başarı arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Güler ve Emeç (2006)'in çalışmasında da okudukları bölümden duyulan memnuniyet arttıkça akademik başarı puanlarının yükseldiği saptanmıştır. Umbach ve Porter (2002)'in çalışmasında; genel not ortalaması daha yüksek olanların okullarından daha memnun oldukları belirlenmiştir. Hilalive ark. (2015)'nin yaptıkları çalışmada da memnuniyeti yüksek olanların akademik başarıları yüksek olarak tespit edilmiştir. Dhaqane ve Afrah (2016)'in akademik başarı ve memnuniyeti incelediği çalışmasında da memnuniyetin başarıyı yordadığı belirtilmiştir. Martirasyon ve ark.

(2014)'nın çalışmasında okul deneyimlerinden daha iyi memnuniyet bildiren öğrencilerin, düşük memnuniyet düzeyine sahip olanlardan daha yüksek not ortalamalarına sahip olduğu ifade edilmiştir. Ansari ve Oskrochi (2004)'nin çalışmasında da azalan memnuniyet durumunun, öğrencilerin düşük notlar almasıyla önemli ölçüde ilişkili olduğu vurgulanmıştır. Korobovo (2012)'nin uluslararası ve Amerikalı öğrencilerin memnuniyet durumları ile akademik başarılarını değerlendirdiği çalışmada her iki öğrenci grubunun eğitim deneyimlerini iyi veya mükemmel olarak değerlendirdiği bulunmuştur ve iki öğrenci grubunun da akademik başarıları B+ ve A+ arasında olduğu ifade edilmiştir. Ancak Antičević ve ark. (2018)'nin çalışmasında daha iyi matura (bir sınav türü) sonuçlarına sahip olanların öğrenimlerin memnuniyetlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Literatürde çalışmamızın bulgusu destekler nitelikte olan Kantek ve Kazancı (2012)'nin çalışmasında akademik başarı ve memnuniyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Bu durumun öğrencilerin okuldan beklentilerinin farklı olmasından, öğrencilerin sosyodemografik özelliklerinden kaynaklanabilir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

### 6.1. Sonuçlar

- Öğrencilerin ÖDÖ-KF aldıkları puan ortalaması  $181,18 \pm 29,55$ 'tir ve bu durum orta düzeyin biraz üzerinde memnuniyet olduğunu
- Öğrencilerin akademik ortalamaları ve öğrenci doyum ölçek puanları arasında herhangi bir ilişki olmadığı
- Öğrenci doyum ölçeğinin alt ölçekleri bazında değerlendirildiğinde en yüksek puan ortalamasına kararlara katılım alt ölçeği aldığı ve sırasıyla öğretim elemanları, eğitim ve öğretimin niteliği, okul yönetimi ve bilimsel sosyal ve teknik olanaklar alt ölçeklerinin takip ettiği
- Öğrencilerin 1. sınıfta memnuniyet puanları en yüksektir sırasıyla 2. sınıfta ve 3. Sınıfta azalmakta olduğu 4. sınıfta tekrar bir yükselme gösterdiği
- Okul yönetimi alt boyunda ve toplam ölçek puanı için yapılan ikili karşılaştırma sonucunda 1. sınıf öğrencilerin 3.sınıf öğrencilere göre “okul yönetimi” alt ölçeği ile “toplam” ölçek puanının daha yüksek olduğu
- Erkek öğrencilerin kadınlara göre akademik ortalaması daha yüksek olduğu ve meslek lisesinden mezun olanların ise en yüksek olduğu akademik ortalamaya sahip olduğu
- Arkadaşlar ile evde kalanların akademik ortalaması devlet ve özel yurtlarda kalan öğrencilerin akademik ortalamasından daha düşük olduğu
- Gelir durumunda göre akademik ortalamaları, öğrenci doyum ölçeği toplam puanı ve alt ölçek puanları karşılaştırıldığında sadece “kararlara katılım” alt ölçek puanı istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır.

## 6.2. Öneriler

Öğrenci memnuniyet puan ortalamasının orta düzeyin biraz üzerinde olması verilen hizmetlerden memnun olduğu belirtir ancak daha da iyileştirme çalışmalarını yapılmalıdır. Bilimsel sosyal ve teknik olanakların en düşük puanı alan alt ölçek olması dolayısıyla bu konuda yapılacak çalışmalar önemlidir. Öğrencilerden ne tür beklentileri olduğunu tespit etmek için araştırmalar yapılmalı ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmalıdır. Yükseköğretim kurumlarında ortaya çıkan rekabet ortamında öğrencilerin beklentilerinin en iyi şekilde karşılanması kurumların rekabet ortamında tercih edilebilirliğini ve verdiği eğitimin kalitesini arttıracaktır.

Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin memnuniyet durumları düzenli olarak ölçülmelidir, elde edilen sonuçlara göre de hangi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiği tespit edilmelidir. Öğrencilerin genel ve alt boyutlar bazında memnuniyet düzeylerini artırmak için, öğrencilerle okulu ve öğretim elemanlarını tanıtacak, uyum ve kaynaşmayı sağlayacak, öğrenci şikâyetlerinin veya geri bildirimlerinin dinlendiği, beklentilerinin tespit edildiği etkinlikler yapılmalıdır. Etkinlikler tüm öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve okul yönetimin katılımını sağlayacak şekilde düzenlenmelidir.

## KAYNAKLAR

Altun SA ve Çakan M. Öğrencilerin sınav başarılarına etki eden faktörler: LGS/ÖSS sınavlarındaki başarılı iller örneği. *İlköğretim Online*, 2008 7(1): 157-173.

Altunel MC, Günlü E. Deneyimleme kalitesi, algılanan değer ve memnuniyetin müze ziyaretçilerinin tavsiye etme eğilimi üzerindeki etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2015, 26(2): 191-206.

Alves H ve Raposo M. Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 2007, 18(5): 571-588.

Ansari WE ve Stock C. Is the health and wellbeing of university students associated with their academic performance? Cross sectional findings from the United Kingdom. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20107, 509-527.

Ansari WE ve Oskrochi R. What ‘really’ affects health professions students’ satisfaction with their educational experience? Implications for practice and research. *Nurse Education Today*, 2004, 24(8):644-655.

Ansari WE. Student nurse satisfaction levels with their courses: part 1 effects of demographic variables. *Nursing Education Today*, 2002, 22 (2): 159-169.

Antičević V, Kardum G, Klarin M, Sindik J, Barać I. Academic achievement and study satisfaction: the contribution of high school success and personality. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 2018, 27(2): 243-260.

Arıcı İ. İlköğretim din kültürü ve ahlak bilgisi dersinde öğrenci başarısını etkileyen faktörler (Ankara örneği). Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe Ve Din Bilimleri (Din Eğitimi) Anabilim Dalı. Yayımlanmamış doktora tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2007

Arslan SS, Bozgeyik S, Numanoğlu EA, Öksüz Ç, Alemdaroğlu İ, Karaduman AA, ve Yılmaz ÖT. Genç bireylerde fiziksel aktivitenin akademik başarı ve depresyon üzerine etkisi. *Ergoterapi ve Rehabilitasyon Dergisi*, 2018, 6 (1):37-42.

Athiyaman A. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European journal of marketing*, 1997, 31(7): 528-540.

Aydın S, Görmüş AŞ, Altıntop MY. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin doğrusal olmayan kanonik korelasyon analizi ile incelenmesi: Meslek Yüksekokulu’nda bir uygulama. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2014, 14(1): 35-58.

Baykal U, Sökmen S, Korkmaz S ve Akgun E. Determining student satisfaction in a nursing college. *Nurse Education Today*, 2005, 25(4): 255-262.



Bilgin A, Suçin H ve Polat S. Türkiye'de nasıl bir üniversite eğitimi uygulanmalı?. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2013,17(1): 8-13.

Borden VM. Segmenting student markets with a student satisfaction and priorities survey. *Research in Higher Education*, 1995, 36(1): 73-88.

Boyras Z. Türk eğitim sisteminde eğitim teknolojisinin eğitim-öğretim kalitesine etkisi.Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Bölümü,İşletme Anabilim Dalı, EğitimYönetimi ve Denetimi Bilim Dalı.Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara: Beykent Üniversitesi, 2008.

Browne BA, Kaldenberg DO, Browne WGve Brown DJ. Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 1998, 8(3):1-14.

Butt BZ, Rehman KU. A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Science*,. 2010, 2(2):5446-5450.

Bülbül T, Ateş D ve Öztürk S.Sağlık bilimleri fakültesi hemşirelik bölümü öğrencilerinin lisans düzeyinde aldıkları hemşirelik eğitimi ile ilgili memnuniyetlerinin belirlenmesi. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2017, 26 (2):133-139.

Chen HC ve Lo HS. Nursing student satisfaction with an associate nursing program. *Nursing Education Perspectives*, 2015, 36(1):27-33.

Çakmak Ö. Eğitimin ekonomiye ve kalkınmaya etkisi.D.Ü.Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 2008, 11: 33-41

Çiftçi C ve Çağlar A. Ailelerin sosyo-ekonomik özelliklerinin öğrenci başarısı üzerindeki etkisi: Fakirlik kader midir. *International Journal of Human Sciences*, 2014, 11(2):155-175.

Demirli C ve Kerimgil S. Yükseköğretimde eğitim öğretimle ilgili öğrenci memnuniyeti ölçeğinin geliştirilmesi. *E-Journal of New World Sciences Academy Education Sciences*, 2009, 4(4): 1392-1403.

Demirtaş Hve Çınar İ. Yönetici, öğretmen, veli ve öğrencilerin başarı algısı ve eğitime ilişkin görüşleri (Malatya ili örneği). XIII. Ulusal eğitim bilimleri kurultayı, 6-9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.

Dhaqane MK ve Afrah NA. Satisfaction of students and academic performance in Benadir university. *Journal of Education andPractice*, 2016, 7(24): 59–63.

Dil S ve Bulantekin Ö. Hemşirelik öğrencilerinde akademik başarı düzeyi ile aile işlevselliği ve kontrol odağı arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2011, 2(1):17-24

Dilşeker F. Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, imaj, sadakat ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Uşak:Uşak Üniversitesi, 2011.

DouglasJ, Douglas A. ve Barnes B. Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality assurance in educatio*, . 2006, 14(3):251-267.

Dursun Şve Dede Y. Öğrencilerin matematikte başarısını etkileyen faktörler: matematik öğretmenlerinin görüşleri bakımından. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2004,24(2): 217-230.

Eğelioğlu N, Arslan S ve Bakan G.Hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumlarının akademik başarıları üzerine etkisi.*Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 2011, 13(1):14-24.

Ekinci Eve Burgaz B. Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007, 33: 120-134.

Ekiz T, Özdere BNve Şentürk E. Sağlık yönetimi bölümü öğrencilerinin öğrenimlerine ilişkin doyum düzeyinin saptanmasına yönelik bir araştırma.*Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*,2019, (6)11:188-129.

Elliott KM. Key determinants of student satisfaction. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 2002, 4(3):271-279.

Erdoğan E ve Bulut E. İşletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*. 2015, 11(26): 151-170.

Ereş F ve Bıçak K. Ortaokullarda öğrenci başarısını artıran ve engelleyen unsurlar. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2017 5,(51):32-45.

ErgeneT. The relationships among test anxiety study habits achievement motivation and academic performance among Turkish secondary school students. *Eğitim ve Bilim*, 2011, 36(160): 320-330.

Espeland Vve Indrehus O. Evaluation of students' satisfaction with nursing education in Norway. *Journal of advanced nursing*, 2003, 42(3): 226-236.

Eyyam E, Meneviş İ ve Doğruer N. Çoklu zeka ve akademik başarı arasındaki ilişki. International Conference on New Trends in Education and Their Implications. *Kongre Bildiri Özetleri Kitab*, Antalya, 2010.136:916-919

Fan FA. Teacher: Students' interpersonal relationships and students' academic achievements in social studies. *Teachers and teaching*, 2012, 18(4): 483-490.

Ghazvini SD ve Khajehpour M. Gender differences in factors affecting academic performance of high school students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2011, 15:1040-1045.

Görgeç Ö ve Bingöl G. Amasya üniversitesi sağlık yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2016, 5(3):116-122.

Grossman RP. Relational versus discrete exchanges: The role of trust and commitment in determining customer satisfaction. *Journal of Marketing Management*. 1999, 9(2):47-58.

Gruber T, Fuß S, Voss R ve Gläser-Zikuda M. Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 2010, 23(2):105-123.

Gül G. Birey toplum eğitim ve öğretmen. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2004, 1(1):223-236.

Gülcan Y, Kuştepe Y ve Aldemir C. Yüksek öğretim'de öğrenci doyumu: kuramsal bir çerçeve ve görgül bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2002, 7(1):99-114.

Güler BK ve Emeç H. Yaşam memnuniyeti ve akademik başarıda iyimserlik etkisi. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 2006, 21:129-149.

Gümüşeli Aİ. Ailenin katılım ve desteğinin öğrenci başarısına etkisi. *Özel Okullar Birliği Bülteni*, 2004, 2(6):14-17.

Hangül T ve Üzel D. Bilgisayar destekli öğretimin (bdö) 8. sınıf matematik öğretiminde öğrenci tutumuna etkisi ve BDÖ hakkında öğrenci görüşleri. *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi*, 2010 4(2): 154-176.

Hijazi ST ve Naqvi R. Factors affecting students' performance a case of private colleges. *Bangladesh e-Journal of Sociology*, 2006, 3(1):90-100.

Hilali NE, Al-Jaber S, Hussein L. Students' satisfaction and achievement and absorption capacity in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2015, 177:420-427.

Judge S. The impact of computer technology on academic achievement of young African American children. *Journal of Research in Childhood Education*, 2005, 20(2):91-101.

Kantek F ve Kazancı G. An analysis of the satisfaction levels of nursing and midwifery students in a health college in Turkey. *Contemporary nurse*, 2012, 42(1):36-44.

Kantoglu B. E-öğrenmede öğrenci memnuniyeti ölçümü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 2012.

Kapıkıran Ş ve Özgüngör S. Ergenlerin sosyal destek düzeylerinin akademik başarı ve güdülenme düzeyi ile ilişkileri. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*. 2009, 16(1): 21-30.

Kayıkçı K ve Sayın Ö. Ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin okuldan memnuniyet düzeyleri. *Milli eğitim dergisi*, 2010, 40(187): 207-224.

Kaynar A, Şahin A, Bayrak D, Karakoç G, Ülke F ve ÖztürkH. Karadeniz teknik üniversitesi Trabzon Sağlık Yüksekokulu hemşirelik öğrencilerinin doyum düzeyleri. *CÜ Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2006, 10(3):12-19.

Keskin HK ve Yapıcı Ş. Başarılı ve başarısız öğrencilerin kişilik özellikleri ile ilgili öğretmen ve veli görüşleri. *Kuramsal Eğitimbilim*, 2008, 1(1): 20-32.

Kılıç Y ve Haşiloğlu MA. Sosyoekonomik durumun öğrenci başarısına etkisi (7. Sınıf Türkçe ve Fen Bilimleri Dersleri Örnekleme). *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2017, 14(1):1025-1049

Korobova N. A Comparative Study Of Student Engagement, Satisfaction, And Academic Success Among International And American Students. Iowa state university, Ames, Iowa, 2012.

Korukoğlu A. Üniversite öğrencilerinin eğitimden beklentileri: Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2003, 8(1):79-89.

Lee CY, White B ve Hong YM. Comparison of the clinical practice satisfaction of nursing students in Korea and the USA. *Nursing & health sciences*, 2009, 11(1):10-16.

Mammadov E ve Keser E. Duygusal zeka ile akademik başarı ilişkisi: turizm lisans öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*. 2016, 13(3): 85-101.

Martirosyan NM, Saxon DP ve Wanjohi R. Student satisfaction and academic performance in Armenian higher education. *American International Journal of Contemporary Research*. 2014, 4(2): 1-5.

Munteanu C, Ceobanu C, Bobâlcă C ve Anton O. An analysis of customer satisfaction in a higher education context. *International Journal of Public Sector Management*, 2010, 23(2): 124-140.

Naderi H, Abdullah R, Aizan HT, Sharir J. Intelligence and academic achievement: an investigation of gender differences. *Life Science Journal*, 2010, 7(1):83-87.

Napoli AR ve Wortman PM. Psychosocial factors related to retention and early departure of two-year community college students. *Research in Higher Education*. 1998,39(4):419-455.

Naralan A ve Kaleli S. Üniversite öğrencilerinin üniversiteden beklentileri ve bölüm memnuniyeti araştırması atatürk üniversitesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2012,4(1):1-11.

Norman L, Buerhaus PI, Donelan K, McCloskey B ve Dittus R. Nursing students assess nursing education. *Journal of Professional Nursing*, 2005, 21(3):150-158.

Ogundokun MO ve Adeyemo DA. Emotional intelligence and academic achievement: the moderating influence of age, intrinsic and extrinsic motivation. *The African Symposium*, 2010, 5(2):323-342.

Okumuş A ve Duygun A. Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2008, 8(2):17-38.

Orak Z. Türkiye'de akademik başarı değişkeni alanında yapılan öğrenme stilleriyle ilgili çalışmaların incelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi, 2015.

Owlia M S ve Aspinwall EM. Quality in higher education-a survey. *Total Quality Management*, 1996, 7(2):161-172.

Özdelikara A ve Babur S. Hemşirelik öğrencilerinin öğrenimlerine ilişkin doyum düzeyi ve etkileyen faktörler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 2016, 9(1):2-8.

Özdoğan B. Altı-on iki yaşlarındaki çocukların eğitimi ve okul başarıları. *Eğitim ve Bilim*, 2001, 26(120):3-7.

Özerbaş M A. Yapılandırmacı öğrenme ortamının öğrencilerin akademik başarılarına ve kalıcılığına etkisi. *Türk eğitim bilimleri dergisi*, 2007,5(4):609-635.

Öztürk HB, Ilgar MZ ve Öztürk EE. Aile içi şiddetin akademik başarı ve saldırganlıkla ilişkisi. *İstanbul Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2014, 5:115-168.

Öztürk N. İktisadi kalkınmada eğitimin rolü. *Sosyoekonomi*. 2005,1(1): 27-44.

Pascarella TE ve Terenzini TP. *How College Affects Students*, San Francisco, A wiley imprint, 2005, 2:534-545.

Polat S. Üniversite öğrencilerinin örgütsel imaj algıları ile akademik başarıları arasındaki ilişki düzeyi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*. 2011, 11(1):249-262.

Porumbu D ve Necşoi DV. Relationship between parental involvement/attitude and children's school achievements. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2013, 76: 706-710.

Ramsden, P. *Learning to teach in higher education*. Routledge. 1. Baskı. Oxon, Routledge Falmer, 2003, Chapter 1.

Saenz T, Marcoulides GA, Junn E ve Young R. The relationship between college experience and academic performance among minority students. *International Journal of Educational Management*, 1999, 13(4):199-207.

Salamonson Y. ve Andrew S. Academic performance in nursing students: influence of part-time employment, age and ethnicity. *Journal of Advanced Nursing*, 2006, 55(3): 342-349.

Sarier Y. Türkiye’de öğrencilerin akademik başarısını etkileyen faktörler: bir meta-analiz çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2016, 31(3):609-627.

Savaş E, Taş S ve Duru A. Matematikte öğrenci başarısını etkileyen faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2010 11(1):113–132

Sharma G. Teacher support as determinant of academic achievement. *Journal of Educational Research*, 2016, 1(4):1-9.

Šlaus I, Šlaus-Kokotović Ave Morović J. Education in countries in transition facing globalization-a case study Croatia. *International journal of educational development*. 2004, 24(5):479-494

Sünbül MA. Öğretmen niteliği ve öğretimdeki rolleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 1996, 2(4):597-608.

Şahin İ, Kaya S ve Kablan Z. Okul memnuniyeti ile akademik başarı arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Electronic Turkish Studies*. 2017, 12(18);577-590.

Şahin İ, Zoraloğlu YR, Fırat NŞ. Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 2011, 17(3):429-452.

ŞevikY. İlkokul müdür ve müdür yardımcılarının öğrencilerin akademik başarısını etkileyen faktörlere ilişkin görüşleri ile akademik başarıya katkıları. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, 2014.

Taş H. Üniversitelerde öğrenci memnuniyeti üzerine gaziantep ilinde bir alan çalışması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi, 2015.

Taştekin A, Türkdönmez B, Güler M, Yılmaz Ave Erşahan T. Hemşirelik öğrencilerinin klinik ortamdaki doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 2016, 24(1):24-29.

Tat MA, Tat MN, Arslan S ve Yılmaz NA. Sağlık bilimleri fakültesi öğrencilerinin fiziksel aktivite ve akademik başarı durumlarının incelenmesi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 2017, 1(3):101-105.

Tayyar N ve Dilşeker F. Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2012, (28):184-204.

TopkayaEZ ve Çelik H. Eğitimde bireysel farklılıklar güncelleştirilmiş geliştirilmiş 2. Baskı . *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 2009, 5 (2):289-297

Tsarenko Y ve Mavondo FT. Resources and capabilities as determinants of student satisfaction: do foreign and local students differ. In *Proceedings of the Conference ANZMAC*, 2001:1-5

TseDK ve Wilton PC. Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 1988:204-212.

Ullah H. Öğrencilerin Akademik Başarısı Ve Bunun Öğrencinin Öğrenmeye Katılımı, Fakülte Ve Arkadaş İlişkileriyle Bağlantısı. *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*. 2009,4:179-195.

Ulusoy H, Arslan Ç, Öztürk N veBekar M. Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleriyle ilgili memnuniyet düzeylerinin saptanması. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim Ve Sanatı Dergisi*, 2010,3(2):15-24

Umbach PD ve Porter SR. How do academic departments impact student satisfaction? Understanding the contextual effects of departments. *Research in Higher Education*. 2002, 43(2): 209-234.

Uzgören N ve Uzgören E. Dumlupınar Üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi-hipotez testi, ki-kare testi ve doğrusal olasılık modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2007, 17:173-193.

Wildey KM, Kenny P, Parmenter G ve Hall J. Educational preparation for clinical nursing: The satisfaction of students and new graduates from two Australian universities. *Nurse Education Today*, 2014, 34(4):648-654.

Wilkins S ve Balakrishnan MS. Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 2013, 27(2):143-156.

Yangın HB ve Kırca N. Antalya sağlık yüksekokulu hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2013, 2(1):78-94

Yıldırım İ. Akademik başarının yordayıcısı olarak yalnızlık, sınav kaygısı vesosyal destek. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2000, 18:167-176.

Yıldırım M ve Bayrak Ç.Üniversite öğrencilerinin spora dayalı fiziksel aktivitelere katılımları ve yaşam kalitelerinin akademik başarı ve sosyalleşme üzerine etkisi (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Örneği). *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2017, doi:10.16986/HUJE.2017032928.



## **EKLER**

### **EK-1: SOSYODEMOGRAFİK VERİ FORMU**

1. Sınıf

a) 1 b) 2 c)3 d)4

2. Yaş: .....

3. Cinsiyetiniz:

a) Erkek b) Kız

4. Kardeş sayısı (siz dahil): .....

5. Ailede yaşayan kişi sayısı: .....

6. Hangi liseden mezun oldunuz?

a)Düz lise b) Meslek lisesi c) Anadolu- fen Lisesi

7. Bölümü isteyerek mi seçtiniz?

a)Evet b) Hayır

8. Şuan nerede kalıyorsunuz?

a)Aile ile evde b) Arkadaşlar ile evde c) Devlet yurdunda e) Özel yurttta

9. Gelir durumunuz:

a) Geliri giderinden az b) Geliri giderine denk c) Geliri giderinden fazla

10. Şuan bir işte çalışıyor musunuz?

a)Çalışıyorum b) Çalışmıyorum

11. En uzun yaşadığınız yer:

a)Köy b) İlçe c) Büyük şehir

12. Babanızın eğitim durumu:

a) Okur-yazar değil c) İlkokul d) Ortaokul e) Lise f) Üniversite

13. Annenizin eğitim durumu:

a) Okur-yazar değil c) İlkokul d) Ortaokul e) Lise f) Üniversite

**EK-2: Öğrenci Doyum Ölçeği-Kısa Form**

Madde No		Kesinlikle Katılıyorum(5)	Katılıyorum(4)	Kararsızım (3)	Katılmıyorum(2)	Kesinlikle Katılmıyorum(1)
1	Öğretim elemanları öğrenciye önem ve değer verdiklerini belli eder.					
2	Öğretim elemanları derslerine önem verir, iyi hazırlanır ve sunarlar.					
3	Öğretim elemanları ile öğrenciler arasında iyi bir iletişim vardır.					
4	Öğretim elemanları adil ve ayrımcılık gözetmeyen bir sınav/proje/performans değerlendirmesi yaparlar.					
5	Öğretim elemanları, ders dışındaki öğrencilere yardım etmeye, onları dinlemeye ve anlamaya çalışır.					
6	Öğrenciler, öğretim elemanlarına programlarında belirtilen ders dışı zamanlarında rahatça ulaşabilir.					
7	Öğrenciler, öğretim elemanlarının tavırlarının yapıcı ve olumlu olmasından dolayı, çekinmeden odalarına gidip sorular sorabilirler.					
8	Öğretim elemanları yeni gelişmelerin öğrenciye aktarılmasına önem verir.					
9	Öğretim elemanları işlerini seyerek ve içtenlikle yaparlar.					
10	Öğretim elemanları, öğrencilerin sorunlarıyla ilgilenir ve onlara yardımcı olmaya çalışır.					
11	Öğrencilerin gelecek planlarıyla ilgili olarak rehberlik/danışmanlık hizmeti verilir.					
12	Mezun olacak öğrencilere iş bulma konusunda danışmanlık/rehberlik hizmeti verilir.					
13	Okul yönetimi tarafından, engelli öğrencilerin fizyolojik ve psikolojik gereksinimleri dikkate alınır.					
14	Okul yöneticileri; öğrenciler, veliler ve okulla ilişkisi olan diğer kurum /kuruluşlarla görüşmek için zaman ayırırlar.					
15	Okul yönetimi, tavır, söz ve eylemleri ile kurumun değer, amaç ve hedeflerini benimsediğini gösterir.					
16	Öğrencilerine eğitimdeki başarı ve performanslarını artırm					

	alari için, okul yönetimi ve öğretim elemanları tarafından gerekli destek verilir.					
17	Okul yönetimi, yeni fikir ve düşünceleri, iletişimi, bilgi paylaşımını ve anabilim dalları arasındaki yardımlaşmayı destekler.					
18	Öğrenciler, okul yönetiminin kendilerine güven duyduğunu, okulun önemli ve değerli bir bireyi olduklarını hisseder.					
19	Okul yönetimi, uygulama çalışmalarını öğrenci eğitiminin ön emli bir kısmı olarak algılar ve ciddiye alır.					
20	Okul yönetimi, öğrencilerin haklı taleplerini karşılamaya ve sorunlarıyla ilgilenmeye gayret eder.					
21	Öğrencilere, okulun amaç-hedef ve felsefesi hakkında bilgi verilir.					
22	Okulda öğrencilerin görüşleri, beklentileri ve memnuniyetleri çeşitli anketlerle ölçülerek sonuçları öğrencilerle paylaşılır.					
23	Öğrencilerin müfredat programı, öğretim elemanları ve dersler hakkındaki görüş ve düşünceleri, çeşitli değerlendirme yöntemleri ile belirlenerek iyileştirmeler yapılır.					
24	Öğrenci temsilcileri öğrencilerin istek ve sorunlarını dile getirebilecek liderliğe sahip öğrenciler arasından adil ve demokratik bir şekilde seçilir.					
25	Öğrenci temsilcisi, okul toplantılarında katılıp görüş bildirir ve sonuçları arkadaşları ile paylaşır.					
26	Okul yöneticileri ve anabilim dalı başkanları, öğrencilerle amaç ve hedef birliği oluşturmak için çalışmalar, görüşmeler ve toplantılar yapar.					
27	Eğitimi iyileştirme çalışmaları öğrencilerle birlikte yürütülür.					
28	Öğrencilerin komite oluşturarak eğitimi iyileştirme çalışmalarına katılımı sağlanır.					
29	Okulda, öğrencilerin katılımını sağladığı bilimsel çalışmaların sonuçları duyurulur.					
30	Okul ortamı sıcak, sevecen ve huzurludur.					
31	Öğrencilere sağlık hizmetleri ile ilgili sağlanan olanaklar yeterlidir.					
32	Öğrencilere, kendi aralarında sosyal etkinlik düzenlemele ri için gerekli olanak sağlanır.					
33	Öğrencilere sağlık taramaları ve bağışıklama çalışmaları yapılır.					
34	Öğrencilerin okulda yapılan toplantı, seminer vb. faaliyetlerden haberdar olmaları için duyurular düzenli ve görünür biçimde yapılır.					

35	Okulun eğitim ve bilimsel etkinlikleri; seminer, toplantı, duyuru vb.iletişim araçlarıyla öğrencilere anlatılır.					
36	Toplumda vesağlık sektöründe itibarı yüksek olduğundan öğrenciler bu okulu tercih eder.					
37	İdari personel, öğrenciler ile iyi bir iletişim kurar.					
38	Okuldaki eğitim araç gereçleri (bilgisayar, barkovizyon, maket gibi teknik malzemeler) öğrencilerin kullanımına açıktır.					
39	Okuldaki eğitim ve hizmet süreçlerinin sorumluları belirli dir ve öğrenci hangi işlem için kime gideceğini bilir.					
40	Okuldaki öğrenci bürosu (öğrenci işleri) öğrenci isteklerini dikkate alarak işini eksiksiz ve doğru yapar.					
41	Okulda, öğrenciler topluluk karşısındaki rollerini ifade etme becerisi kazandırılır.					
42	Öğrenciler analitik düşünmeye, sorgulamaya ve yaratıcılığı geliştiren konular ve projeler üzerinde çalışmaya yönlendirilir.					
43	Eğitim öğrenci gereksinimlerini karşılayacak şekilde öğrenci odaklıdır.					
44	Eğitim ve öğretim etkinliklerinde öğrencilerin kendi sorumluluklarını taşımaları desteklenir.					
45	Öğrencilerin bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirmek için ekip çalışmaları yapmaları desteklenir.					
46	Okulda, öğrencilere güncel ve yeterli mesleki bilgiler kazandırılır.					
47	Eğitim/öğretim yöntemleri yüksek okulun hedeflerine ve mesleki değerlere uygundur.					
48	Temel bilimlerle ilgili dersler, laboratuvar ile desteklenir.					
49	Öğrenci hemşirenin sorumluluğu verölü açık çabaları enler ek, uygulama ortamındaki ekibe/yönetime benimsetilir.					
50	Uygulama ortamında öğrencilerin hakları korunarak etkili şekilde savunulur.					
51	Her bölüm/ anabilim dalının ders içerikleri güncellenir.					
52	Okul dışından alınması gereken derslerin saatleri öğrencilere uygun şekilde düzenlenir.					
53	Öğrencilerinde ahi motive olmaları için (farklı uygulamaları alanlarına ziyaret ve kurumları tanıtımı, sağlık ekip üyeleri ile tanışma, yüksek okul yönetimine katılım vb.) çalışmalar yapılır.					

### Ek-3: Etik Kurul

**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULLARI**  
**(Sağlık Bilimleri Araştırma ve Yayın Etik Kurulu)**  
**TOPLANTI TUTANAĞI**

**OTURUM TARİHİ**  
02 Kasım 2018

**OTURUM SAYISI**  
2018-06

**KARAR NO 6:** Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı Dr. Öğr. Üyesi Burcu ARKAN'ın "Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyleri ve Akademik Başarı Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı araştırma kapsamında uygulayacağı anket sorularının değerlendirilmesine geçildi.

Yapılan görüşmeler sonunda; Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı Dr. Öğr. Üyesi Burcu ARKAN'ın "Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyleri ve Akademik Başarı Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı araştırma kapsamında uygulayacağı anket sorularının, fikri, hukuki ve telif hakları bakımından metot ve ölçeğine ilişkin sorumluluğu başvurusuca ait olmak üzere uygun olduğuna oybirliği ile karar verildi.



Prof. Dr. Bahattin HAKYEMEZ  
Üye

Prof. Dr. Mustafa OĞAN  
Üye

Prof. Dr. İlker ERCAN  
Üye

Prof. Dr. Berrin TUNCA  
Üye

(Batılmadı)  
Prof. Dr. Cenk AYDIN  
Üye

## ÖZGEÇMİŞ

<b>KİŞİSEL BİLGİLER</b>	
Adı Soyadı	: Kıymet Koç
Doğum tarihi	: 15.07.1991
Doğum yeri	: Bandırma
Medeni hali	: Evli
Uyruğu	: T.C.
Adres	: Malkoç mah. Okullar cad. No:37 Kat :2 Gönen/ Balıkesir
Tel	: 05424856360
Faks	:
E-mail	: Kymetkara@gmail.com
<b>EĞİTİM</b>	
Lise	: Gönen Ömer Seyfettin Anadolu Lisesi 2005-2009
Lisans	: Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi (2009-2013)
Yüksek lisans	: Balıkesir Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü (2015-)
<b>ÇALIŞMA HAYATI</b>	
Uludağ Üniversitesi SUAM	(2013-2015)
Balıkesir- Manyas Devlet Hastanesi	(2017- )