

## Hemşirelik Öğrencilerinin Memnuniyet Durumlarının Akademik Başarıları Üzerine Etkisi

Nuray EGELİOĞLU\*

Sümeyye ARSLAN\*\*

Gülcan BAKAN\*\*

Özgün Araştırma

\* Öğr. Gör., Pamukkale Üniversitesi  
Denizli Sağlık Yüksekokulu, Denizli  
e-mail: negelioglu@pau.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Pamukkale  
Üniversitesi Denizli Sağlık  
Yüksekokulu, Denizli

### Özet

**Amaç:** Bu çalışma, hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumlarının, akademik başarıları üzerine etkisini ve bunları etkileyen faktörleri incelemek amacıyla tanımlayıcı olarak yürütülmüştür.

**Yöntem:** Çalışma, 15 Nisan - 30 Haziran 2010 tarihleri arasında Pamukkale Üniversitesi Denizli Sağlık Yüksekokulu'nda öğrenim görmekte olan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 273 öğrenci ile yapılmıştır. Araştırmanın verileri Sosyo Demografik Özellikler Formu, Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği ve üniversitenin Öğrenci Bilgi Sistemi ekranı kullanılarak toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde Kruskal Wallis, Student t testi, Tek yönlü varyans analizi ve Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır.

**Bulgular:** Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin yaş ortalamaları  $21.27 \pm 2.26$  yıl olup, %28,9'u ikinci sınıf, %70,3'ü bayan, %64,5'inin geliri giderine denk, %85,7'si çekirdek aile yapısına sahip, %56,4'ünün en uzun süre yaşadığı yer kent, %46,9'u şu anda arkadaşları ile birlikte yaşıyor ve %63,7'si bu bölümde okumayı isteyerek seçmiştir. Çalışmada öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamasının düşük olduğu ve memnuniyet ölçeği puan ortalaması ile akademik ortalamaları arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki olduğu saptanmıştır ( $p < 0.01$ ). Çalışmada dördüncü sınıftaki öğrencilerin diğer sınıflarda öğrenim gören öğrencilere göre ( $p < 0.01$ ) ve evde arkadaşları ile birlikte kalan öğrencilerin yurttan veya ailesi ile birlikte kalanlara göre ( $p < 0.05$ ) memnuniyet ölçeği puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca kız öğrencilerin erkeklere göre ( $p < 0.01$ ) ve evde ailesi ile birlikte kalan öğrencilerin yurttan veya arkadaşları ile birlikte kalanlara göre ( $p < 0.01$ ) akademik ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

**Sonuç:** Hemşirelik eğitimi veren ve kalite çalışmalarını yürüten tüm eğitim kurumlarında öğrencilerin memnuniyet durumları göz önüne alınarak iyileştirmeler yapılmalı ve öğrencilerin memnuniyet düzeyleri her yıl düzenli olarak ölçülmeli, hangi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiği saptanmalıdır.

**Anahtar Sözcükler:** Akademik başarı, hemşirelik eğitimi, öğrenci memnuniyeti.

## The Effect of Satisfaction Status of Nursing Students on Their Academic Achievement

**Objective:** The aim of this descriptive study was to examine the effect of satisfaction of nursing students on their academic achievement and the factors affecting them.

**Method:** The study was conducted with 273 students who attended health school and agreed to join, at 15 April-30 June 2010. The data was collected by socio-demographics form, Student Satisfaction Scale, University's Student Information System Screen. The Kruskal Wallis test, Student's t-test, One way Anova and Pearson correlation analysis have been used in evaluation of data.

**Results:** The mean age of the students is  $21.27 \pm 2.26$ . 70.3% of the students are female and 28.9% of them is sophomore. 64.5% of the students has income equivalent to expenses, and 85.7% have nuclear family, 56.4% live for the longest period in a city, %46.9 live with his/her friends, 63.7% has chosen profession willingly. The mean score of student satisfaction scale is low, and there is a weak and positive significant relationship between mean score of student satisfaction scale and academic averages ( $p < 0.01$ ). The fourth grade students' scores are higher than the other classes ( $p < 0.01$ ). The scores of students living at home with their friends are higher than the students living in dormitory or at home with their family ( $p < 0.05$ ). The female students ( $p < 0.01$ ) and the students living with their family at home have higher academic achievement scores.

**Conclusion:** All nursing schools and the schools conducting quality management should do improvement according to student satisfaction conditions. The satisfaction level of students must be measured regularly every year, and improvement areas must be determined.

**Keywords:** Academic achievement, nursing education, student satisfaction.

## Giriş

Eğitim, Sönmez (1994)'in tanımına göre, “in-san davranışlarını istedik yönde değiştirmek için

düzenlenip işe koşulan bir sistem”, “bireyin içinde bulunduğu çevre ile sürekli etkileşimde bulunması sonucu elde ettiği kalıcı izlenimleri davranışa dönüştürme süreci” ya da “bireye çevresinde olan değişimleri karşılayabilecek ve değiştirecek biçimde yeni davranışlar kazandırma süreci”dir.

Eğitimin amacı, bireye hayatını devam ettirmek için gerekli bilgi, beceri, alışkanlık ve davranışları, kısacası öğrenilebilir insan davranışlarını kazandırmaktır. O halde eğitim kurumları bireyleri, kendi değerlerine sahip çıkacak ve toplumsal gelişime yarar sağlayacak biçimde geliştirmeyi amaçlamalıdır. Çünkü birey yaşamında verimli, alıcı ve öğrenen olduğu bir dönemde çağdaş eğitime teslim edilmekte ve geleceğinin şekillendirilmesi sorumluluğu ve yetkisi eğitim kurumlarına devredilmektedir (Kaya ve diğ. 2004, Baykal ve diğ. 2005, Uzgören ve Uzgören 2007, Önem ve diğ. 2009, Ansari ve Scot 2010).

Kendi alanında uluslararası düzeyde rekabet edebilecek yeteneklere sahip bireyler yetiştirme ve bu bireylere bilgiye ulaşma ve üretmeyi öğretme işi eğitim programları aracılığı ile üniversitelerde gerçekleştirilir (Argon ve Kösterelioğlu 2009, Demirli ve Kerimgil 2009). Üniversiteler birer örgüt olarak, toplumun gereksindiği bir malı, hizmeti ve düşünceyi üretmek için bir araya gelen insanlardan oluşur. Kalite “müşterinin istediğidir” biçiminde tanımlanmaya başladığından bu yana üniversiteler de hizmetlerinin ve ürünlerinin alıcısı ya da yararlanıcısı konumunda olan grupları daha çok dikkate alır duruma gelmişlerdir. Bu gruplardan biri de üniversitelerin mevcut ve gelecekteki öğrencileridir (Kaya ve diğ. 2004).

Eğitim hizmetlerinin alıcısı konumundaki öğrencilerin daha kaliteli eğitim veren üniversiteleri tercih edecekleri varsayılmaktadır. Bunun nedeni kaliteli eğitim hizmeti veren üniversitelerin, mezunlarının nitelikleri ile iş piyasası arasında ussal bir denge kurmaları ve bunun sonucunda da bu okulların mezunlarının daha kolay istihdam edilebilmeleridir. Üniversiteler artık süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin kalitesini ortaya ko-

yabilmek için kurumun kalite çalışmalarını denetleyen ve kalite güvence belgesi veren uluslararası ya da ulusal örgütler tarafından tanınmanın (akredite olmanın) yollarını aramaktadır. Tanınmanın bir gereği olarak yönetsel, araştırma ve eğitim süreçlerini daha kaliteli bir biçimde işletmeye özen göstermekte ve stratejik planlar yoluyla daha amaca dönük ve etkili çalışmalara yönelmektedirler. Üniversiteler kalite geliştirme süreçlerini ve bu süreçteki çabalarının sonuçlarını sadece dış denetim kurumlarının denetimleri ile değil iç denetim çalışmaları yoluyla da saptamaya çalışmaktadırlar. İç denetim çalışmaları üniversite içinde yer alan grupların süreçlere ilişkin görüşlerinin alınmasıyla başlayan durum saptama, elde edilen verilerin yorumlanmasını içeren yargıda bulunma ve sonuçlara dayalı geliştirme çalışmalarını içeren aşamalarından oluşmaktadır. Bu bağlamda üniversiteler hizmetlerinin kalitesini, bu hizmetlerin alıcısı olan öğrenciler tarafından nasıl algılandığını tespit ederek belirleyebilir. Bu nedenle üniversitelerde öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi önemlidir (Ansari 2002 a, Ansari 2002 b, Kaya ve diğ. 2004, Baykal ve diğ 2005, Argon ve Kösterelioğlu 2009).

Öğrenci memnuniyeti, lisans eğitiminin niteliği açısından önemli göstergelerden biridir. Üniversite tarafından kendilerine sağlanan olanaklar konusunda memnuniyet düzeyi yüksek olan öğrenciler bölümlerine düzenli olarak devam etmekte ve mezuniyet oranları daha yüksek olmaktadır (Ansari 2002 a, Ekinci ve Burgaz 2007). Öğrencilerin memnuniyetleri, ilgi, ihtiyaç ve beklentileri karşılandığı sürece de artacaktır (Demirli ve Kerimgil 2009, Şahin 2009). Elliot ve Shin (2002), üniversite tarafından öğrenci memnuniyeti, beklenti ve isteklerinin dikkate alınmasının kurumlara çok yönlü olanak sağlayacağını savunmaktadır. Bu açıdan üniversitelerin kendi amaç ve görüşlerini yeniden gözden geçirerek, öğrenci memnuniyetlerini arttırmaları ve kendi kurumlarını yeniden yapılandırmaları gerekmektedir. Öğrencilerin bireysel, mesleki, sosyal, duygusal ve

demokratik ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hazırlanmış öğrenme ve öğretme çevreleri bireylerdeki memnuniyet derecesini arttıracaktır. Eğitim kurumlarının ve etkinliklerinin amaçlı, planlı, düzenli, kontrollü ve geliştiği güzellikten uzak bir biçimde düzenlenmesi, sistemi etkili ve başarılı kılarak öğrencilerin memnuniyet düzeylerini de yükseltecektir. Sonuç olarak eğitim kurumları nitelikli oldukları ölçüde nitelikli bireylerin yetişmesine olanak sağlayacaktır (Uzğören ve Uzğören 2007, Önem ve diğ. 2009).

Hemşire öğrencilerin başarısı, kalitesi ve yeterliliği de, okullarda sunulan hizmetlerin etkinliği, yeterliliği, kalitesi ile ilişkili olup öğrencilerin bu hizmetlerden memnuniyetleri ile ölçülebilir. Okul ortamından memnuniyet öğrencilerin akademik başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Bu nedenle okulların, öğrencilerin öğrenme ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayacak öğrenme ortamlarını hazırlaması ya da öğrencinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılaması gerekmektedir (Ansari 2010, Kaya ve Engin 2004).

Son yıllarda kalite çalışmalarına hız veren sağlık kurumları daha verimli çalışmak, hedeflerini ve projelerini gerçekleştirmek için daha nitelikli, bilgi ve becerisini kritik düşünme, analiz ve sentez yaparak değerlendirip uygulayabilen, bu doğrultuda başarısını ortaya koyabilen hemşirelerle çalışmak istemektedir. Bu nedenle hemşirelik okulları bu istenilen ya da aranan nitelik ve özellikleri taşıyan, başarı düzeyi yüksek hemşireler yetiştirmek zorundadır (Ansari 2010, Kaya ve Engin 2004).

## Amaç

Bu çalışmanın amacı, hemşire yetiştiren sağlık yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyetlerinin, akademik başarıları üzerine etkisini ve bu memnuniyeti etkileyen faktörleri incelemektir. Ayrıca bu çalışmanın, son yıllarda kalite geliştirme çalışmalarına hız vermiş olan çalışmanın yürütüldüğü üniversite ve sağlık yüksekokulu için de önemli olduğu ve eğitim sürecine ilişkin bilgi edinilme-

sine dayalı olarak yapılacak olan iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### ***Araştırma Soruları***

1. Hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumları ile akademik başarıları arasında ilişki var mıdır?

2. Hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumları ve akademik başarılarını etkileyen faktörler nelerdir?

### **Yöntem**

#### ***Araştırmanın Türü***

Tanımlayıcı bir çalışmadır.

#### ***Araştırmanın Evreni ve Örneklemi***

Araştırmanın evrenini 2009-2010 eğitim-öğretim yılında Pamukkale Üniversitesi Denizli Sağlık Yüksekokulu'nda öğrenim gören 352 hemşirelik bölümü öğrencisi oluşturmuştur. Araştırma evreni kapsamaktadır. Çalışmanın yürütüldüğü ders döneminde, çeşitli nedenlerle derslere devam etmeyen ve çalışmaya katılmayı reddeden öğrencilerden veri toplanmamıştır. Öğrencilerin 52'sine ulaşılammış, 27'si de çalışmaya katılmayı reddetmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden 273 öğrenci ile çalışma yürütülmüş ve evrenin %78'ine ulaşılmıştır.

### **Veri Toplama Araçları**

Araştırmada veri toplamak amacıyla Sosyo-Demografik Özellikler Formu ve Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmaya katılan öğrencilerin akademik başarı ortalamaları, 2009-2010 eğitim-öğretim yılı sonunda öğrencilerin dönem boyunca aldıkları tüm derslerin not girişleri yapıldıktan sonra üniversitenin Öğrenci Bilgi Sisteminden elde edilmiştir.

Sosyo-Demografik Özellikler Formu: Araştırmacılar tarafından literatürden yararlanılarak 8 sorudan oluşan anket formu kullanılmıştır. Formdaki sorular öğrencilerin yaş, sınıf, cinsiyet, aile tipleri, gelir durumları, en uzun süre yaşadıkları

yer, şu anda nerede kaldıkları ve öğrenim gördükleri bölüme isteyerek gelip gelmedikleri gibi sorulardan oluşmaktadır (Baykal ve diğ. 2002, Demirli ve Kerimgil 2009, Kaya ve Engin 2004, Kaynar ve diğ. 2006).

Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği: Ölçek Baykal ve diğ. (2002) tarafından, hemşirelik eğitimi veren kurumlarda eğitim gören öğrencilerin memnuniyetini ve memnuniyetsizlik alanlarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğin ilk kısmında nasıl doldurulacağına ilişkin bir yönerge vardır. Öğrencilerin her bir maddeyi okuyarak kendilerine uygun olan A=Kesinlikle katılıyorum (4 puan), B=Katılıyorum (3 puan), C=Biraz katılıyorum (2 puan), D=Katılmıyorum (1 puan), E=Kesinlikle katılmıyorum (0 puan) seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Ölçek 85 sorudan oluşmakta ve 11 faktör yapısına ayrılmaktadır. Faktör 1, eğitim ve öğretimin niteliğini; faktör 2, yüksekokulun öğrencilerle ve diğer kurum-kuruluşlarla işbirliğini; faktör 3, yüksekokulun yönetim tarzını; faktör 4, öğretim elemanını; faktör 5, öğrencilere sunulan rehberlik ve destek hizmetlerini; faktör 6, sosyokültürel olanakları; faktör 7, sağlık hizmetlerini; faktör 8, ölçme ve değerlendirme, faktör 9, yüksekokulun fiziksel yapısını; faktör 10, yüksekokulun öğrenciye verdiği değeri; faktör 11, yüksekokulun öğrencileri bilgilendirmesi ve kararlara dahil etmesini değerlendirmektedir. Ölçek toplam puan üzerinden değerlendirilmektedir ve elde edilecek maksimum puan 340, minimum puan ise 0'dır. Elde edilen puanların "0" puanına yaklaşması memnuniyetsizliği, "340" puana yaklaşması memnuniyeti göstermektedir ya da 170 puanın altında puan alması memnuniyet düzeyinin düştüğünü, 170 puanın üstünde puan alması memnuniyet düzeyinin yükseldiğini göstermektedir. Baykal ve diğ. (2002)'nin çalışmasında ölçeğin toplam cronbach alpha değeri 0.97 olarak bulunmuştur. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği'nin bu çalışmadaki toplam cronbach alpha değeri de 0.97'dir.

### **Verilerin Toplanması**

Veriler, 15 Nisan- 30 Haziran 2010 tarihleri arasında Pamukkale Üniversitesi Denizli Sağlık Yüksekokulu'nda, çalışmanın yürütüldüğü ders döneminde derslere devam eden ve çalışmaya katılmayı kabul eden öğrencilerden toplanmıştır (n=273). Araştırmacılar tarafından çalışma hakkında açıklamalar yapıldıktan sonra, veri toplama formları öğrencilere dağıtılmış ve formlar öğrenciler tarafından sınıf ortamında, 15-20 dakikalık sürelerde doldurulmuştur.

### **Araştırmanın Etik Yönü**

Araştırmaya başlamadan önce, çalışmanın yürütüldüğü üniversitenin Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Komisyonu'ndan ve sağlık yüksekokulu yönetiminden gerekli yazılı izinler alınmış, öğrencilere araştırma hakkında bilgi verilmiş, katılmak isteyen öğrencilerden yazılı izinleri alınarak veriler toplanmıştır.

### **Verilerin Değerlendirilmesi**

Araştırma sonucu elde edilen verilerin analizinde SPSS for Windows 11.0 (Statistical Package For Social Science) paket programı kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde Kruskal- Wallis testi, Mann Whitney U testi, Student's t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve Pearson korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Homojen olmayan ve normal dağılıma uymayan gruplar için parametrik olmayan testler uygulanmıştır (Akgül 1997, Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu 2000). Tanımlayıcı istatistikler; ortalama, standart sapma, ortanca ve en küçük-en büyük değerler olarak ifade edilmiştir.  $p < 0.05$  düzeyi istatistiksel olarak önemli kabul edilmiştir.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu çalışma, yalnızca çalışma kapsamına alınan öğrencilerin bildirimleri ile sınırlı olup çalışmanın yürütüldüğü üniversitenin sağlık yüksekokulu öğrencilerine genellenebilir.

### **Bulgular**

Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin yaş ortalamaları  $21.27 \pm 2.26$  yıl olup, %28.9'u ikinci sınıf, %70.3'ü bayan, %64.5'inin geliri giderine denk, %85.7' si çekirdek aile yapısına sahip, %56.4'ünün en uzun süre yaşadığı yer kent, %46.9'u şu anda arkadaşları ile birlikte yaşıyor ve %63.7'si bu bölümde okumayı isteyerek seçmiştir (Tablo 1).

Çalışmaya katılan 1. sınıftaki öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamaları ( $133.42 \pm 53.43$ ) düşük iken, 4. sınıftaki öğrencilerin puan ortalamaları ( $199.26 \pm 61.47$ ) diğer sınıflarda öğrenim gören öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur ( $p < 0.01$ ). Öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıflara göre akademik ortalamaları incelendiğinde üçüncü sınıftaki öğrencilerin akademik ortalamaları diğer sınıflardaki öğrencilere göre daha yüksektir fakat istatistiksel olarak fark yoktur ( $p = 0.06$ ) (Tablo 1).

Kız öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamaları ( $163.50 \pm 60.14$ ) istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte erkek öğrencilere ( $160.46 \pm 55.19$ ) göre daha yüksek bulunmuştur ( $p = 0.90$ ). Ayrıca kız öğrencilerin akademik ortalamaları ( $2.68 \pm 0.40$ ) erkek öğrencilere ( $2.38 \pm 0.38$ ) göre daha yüksek bulunmuştur ( $p < 0.01$ ) (Tablo 1).

Çalışmada öğrencilerin şu an yaşadıkları yer ile memnuniyet ölçeği puan ortalaması karşılaştırıldığında, arkadaşları ile birlikte evde kalan öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamaları ( $172.32 \pm 61.52$ ), yurttan ( $150.36 \pm 49.50$ ) veya evde ailesi ile birlikte ( $160.55 \pm 63.06$ ) kalan öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur ( $p < 0.05$ ) (Tablo 1). Evde ailesi ile birlikte yaşayan öğrencilerin ( $2.76 \pm 0.37$ ) akademik ortalamaları, yurttan ( $2.62 \pm 0.42$ ) ve evde arkadaşları ile birlikte kalan ( $2.50 \pm 0.41$ ) öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur ( $p < 0.01$ ) (Tablo 1).

Çalışmada istatistiksel olarak anlamlı olmasına rağmen çekirdek aile yapısına sahip öğ-

rencilerin (164.10±60.50) geniş aile yapısına sahip öğrencilere göre (153.56±45.48) (p=0.29) ve geliri giderine denk öğrencilerin (166.25±62.32) geliri giderinden az (155.97±50.15) veya fazla (156.00±62.66) olan öğrencilere göre memnuni-

yet ölçeği puan ortalaması daha yüksektir (p=0.42). Ayrıca çalışmada uzun süre kentte yaşayan öğrencilerin (162.56±61.75) uzun süre kırsal bölgede (159.89±51.58) ve büyükşehirde (161.17±59.54) yaşayan öğrencilere göre

**Tablo 1:** Öğrencilerin Bazı Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamaları ve Akademik Ortalamaları

Sosyo Demografik Özellikler	n(%)	Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamaları						Akademik Ortalamalar					
		$\bar{X}$	Median	Ss	Min-max	F/t/U/ KW	p	$\bar{X}$	Median	Ss	Min-max	F/t/ U/KW	p
<b>Sınıf</b>													
1. sınıf	76 (27.8)	133.42	127.00	53.43	27-320	F=16.81	0.00	2.63	2.64	0.47	1.32-3.72	F=2.45	0.06
2. sınıf	79 (28.9)	157.64	151.00	56.63	58-305			2.48	2.49	0.38	1.63-3.53		
3. sınıf	61 (22.3)	171.11	171.00	43.12	53-271			2.64	2.60	0.40	1.63-3.55		
4. sınıf	57 (20.9)	199.26	200.00	61.47	23-308			2.62	2.56	0.39	1.73-3.70		
<b>Cinsiyet</b>													
Kız	192(70.3)	163.50	158.00	60.14	27-328	U=7705.5	0.90	2.68	2.65	0.40	1.63-272	t=5.75	0.00
Erkek	81 (29.7)	160.46	159.00	55.19	23-284			2.38	2.42	0.38	1.32-3.54		
<b>Şu anda yaşadığı yer</b>													
Yurtta	93 (34.1)	150.36	150.00	49.50	53-289	F=3.89	0.02	2.62	2.60	0.42	1.63-3.72	F=8.09	0.00
Aile ile	52 (19.0)	160.55	150.50	63.06	27-320			2.76	2.73	0.37	1.86-3.70		
Arkadaşları ile	128(46.9)	172.32	168.50	61.52	23-328			2.50	2.46	0.41	1.32-3.59		
<b>Aile tipi</b>													
Çekirdek aile	234(85.7)	164.10	161.00	60.50	23-328	t=1.04	0.29	2.60	2.57	0.41	1.32-3.70	t=1.11	0.26
Geniş aile	39 (14.3)	153.56	149.00	45.48	52-275			2.52	2.52	0.45	1.63-3.72		
<b>Gelir durumu</b>													
Gelir giderden az	89 (32.6)	155.97	150.00	50.15	53-289	KW=1.72	0.42	2.54	2.52	0.40	1.65-3.72	KW=1.72	0.42
Gelir gidere denk	176(64.5)	166.25	163.50	62.32	23-328			2.62	2.58	0.42	1.32-3.70		
Gelir giderden fazla	8 (2.9)	156.00	136.50	62.66	91-275			2.49	2.51	0.38	1.90-3.01		
<b>En uzun süre yaşanılan yer</b>													
Kırsal bölge	74 (27.1)	159.89	164.00	51.58	53-262	KW=0.17	0.91	2.61	2.55	0.46	1.32-3.72	KW=0.92	0.63
Kent	154(56.4)	162.56	154.50	61.75	23-328			2.59	2.57	0.41	1.73-3.59		
Büyükşehir	45 (16.5)	161.17	163.00	59.54	82-319			2.53	2.53	0.34	1.63-3.19		
<b>Okuduğu bölümü isteyerek mi seçti?</b>													
Evet	174(63.7)	161.90	157.00	58.70	23-319	t=-0.26	0.79	2.59	2.52	0.39	1.63-3.59	U=8547.5	0.91
Hayır	99 (36.3)	163.82	161.00	58.79	27-328			2.58	2.59	0.45	1.32-3.72		
<b>Toplam</b>	<b>273 (100)</b>	<b>162.60</b>	<b>159.00</b>	<b>58.63</b>	<b>23-328</b>			<b>2.59</b>	<b>2.56</b>	<b>0.42</b>	<b>1.32-3.72</b>		

( $p=0.91$ ) ve öğrenim gördükleri bölümü istemeyerek seçen öğrencilerin ( $163.82\pm 58.79$ ) istemeyerek seçen öğrencilere ( $161.90\pm 58.70$ ) göre memnuniyet ölçeği puan ortalamaları daha yüksek olmasına rağmen istatistiksel olarak fark yoktur ( $p=0.79$ ) (Tablo 1).

Çalışmada çekirdek aile yapısına sahip öğrencilerin ( $2.60\pm 0.41$ ) geniş aile yapısına sahip öğrencilere göre ( $2.52\pm 0.45$ ) ( $p=0.26$ ) ve geliri giderine denk öğrencilerin ( $2.62\pm 0.42$ ) geliri giderinden az ( $2.54\pm 0.40$ ) veya fazla ( $2.49\pm 0.38$ ) olan öğrencilere göre akademik ortalamaları daha yüksek olmasına rağmen istatistiksel olarak fark yoktur ( $p=0.42$ ). Ayrıca istatistiksel olarak anlamlı olmamasına karşın, uzun süre kırsal bölgede yaşayan öğrencilerin ( $2.61\pm 0.46$ ) uzun süre kentte ( $2.59\pm 0.41$ ) ve büyükşehirde ( $2.53\pm 0.34$ ) yaşayan öğrencilere göre ( $p=0.63$ ) ve öğrenim gördükleri bölümü istemeyerek seçen öğrencilerin ( $2.59\pm 0.39$ ) istemeyerek seçen öğrencilere ( $2.58\pm 0.45$ ) göre akademik ortalamaları daha yüksektir ( $p=0.91$ ) (Tablo 1).

Çalışmaya katılan öğrencilerin yaşları ( $21.27\pm 2.26$ ) ve memnuniyet ölçeği puanları ( $162.60\pm 58.63$ ) arasında pozitif yönde zayıf ( $r=0.17$ ) bir ilişki olduğu ( $p<0.01$ ), yaşları ve akademik ortalamaları ( $2.59\pm 0.42$ ) arasında ise negatif yönde zayıf ( $r=-0.12$ ) bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p<0.05$ ) (Tablo 2).

Çalışmaya katılan öğrencilerin memnuniyet ölçeği puanları ( $162.60\pm 58.63$ ) ve akademik ortalamaları ( $2.59\pm 0.42$ ) arasında pozitif yönde zayıf ( $r=0.15$ ) bir ilişki olduğu saptanmıştır ( $p<0.01$ ) (Tablo 2).

Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri alt faktörler boyutunda incelendiğinde yüksekokulun öğrencilerle ve diğer kuruluşlarla işbirliği (faktör 2), üniversitenin sosyokültürel olanakları (faktör 6), sağlık hizmetleri (faktör 7), fiziksel yapısı (faktör 9) ve yüksekokulun öğrenciye verdiği değer (faktör 10) dışında diğer tüm alt faktörlerde memnuniyet puan ortalamalarının düşük olduğu belirlenmiştir (Tablo 3).

## Tartışma

Çalışmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıflara göre memnuniyet durumları incelendiğinde, 1. ve 2. sınıflarda puan ortalamaları düşük iken 3 ve 4. sınıflarda puan ortalamalarında artış olduğu belirlenmiştir (Tablo 1). Kaynar ve diğ. (2006) tarafından yapılan çalışmada, birinci sınıf öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamalarının diğer sınıflara göre düşük olduğu, Baykal ve diğ. (2005) tarafından yapılan çalışmada ise 1. ve 3. sınıflardaki öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamalarının 2. ve 4. sınıflardaki öğrencilere göre düşük olduğu bulunmuştur. Ansari ve Oskrochi (2004) tarafından İngiltere’de 1660 hemşirelik öğrencisi ile yapılan çalışmada, öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıflara göre memnuniyet durumları arasında fark bulunamamıştır. Öğrencilerin üniversite eğitimi için farklı şehirlerden gelmeleri, aile ortamından ayrılmaları ve ilk yıllarda okulu, bölümü ve mesleklerini tanıma döneminde olup tam benimsememiş olmaları bu farkın nedeni olarak düşünülmektedir.

Öğrencilerin cinsiyetlerine göre memnuniyet ölçeği puan ortalamaları arasında fark bulunmazken, kız öğrencilerin akademik ortalamaları erkek

**Tablo 2:** Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Puan Ortalaması ile Akademik Ortalamanın ve Yaş Ortalamalarının Karşılaştırılması

Ortalamalar	n	$\bar{X}$	Ss	r	p	Yaş Ortalamaları ( $21.27\pm 2.26$ )	
						r	p
Akademik Ortalama	273	2.59	0.42	0.15	0.00	0.12	0.04
Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalaması	273	162.60	58.63			0.17	0.00

**Tablo 3:** Öğrencilerin Toplam ve Alt Faktörler Düzeyinde Ortalama Memnuniyet Puanları

Alt Faktörler	$\bar{X} \pm Ss$	Min- Max
<b>Faktör 1</b> (Eğitim öğretimin niteliği)	34.31±14.71	0-76
<b>Faktör 2</b> (Yüksekokulun öğrencilerle ve diğer kuruluşlarla işbirliği)	22.17±8.51	0-44
<b>Faktör 3</b> (Yüksekokulun yönetim tarzı)	18.04± 67	0-44
<b>Faktör 4</b> (Öğretim elemanı)	8.95± 4.34	0-20
<b>Faktör 5</b> (Öğrencilere sunulan rehberlik ve destek hizmetleri)	16.06±7.58	0-40
<b>Faktör 6</b> (Üniversitenin sosyokültürel olanakları)	11.19± 4.70	0-20
<b>Faktör 7</b> (Üniversitenin sağlık hizmetleri)	11.86± 4.69	0-20
<b>Faktör 8</b> (Ölçme ve değerlendirme)	4.51± 2.96	0-12
<b>Faktör 9</b> (Yüksekokulun fiziksel yapısı)	9.57± 3.55	0-16
<b>Faktör 10</b> (Yüksekokulun öğrenciye verdiği değer)	6.49± 2.63	0-12
<b>Faktör 11</b> (Yüksekokulun öğrencileri bilgilendirmesi ve kararlara dahil etmesi)	5.78± 2.74	0-12
<b>Toplam</b>	<b>162.60±58.63</b>	<b>0-340</b>

öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur ( $p=0.90$ ) (Tablo 1). Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan iki farklı çalışmada da öğrencilerin cinsiyetlerine göre memnuniyet durumları ve akademik başarıları arasında bir fark bulunamamıştır (Ansari 2002a, Ansari ve Stock 2010). Hemşirelik mesleğinin ülkemizde değişen hemşirelik yasasına rağmen hala kadın mesleği olarak görülmesi ve erkek öğrencilerin bu durumdan etkileniyor olması (kendilerini tanıtırken sağlık memuru olarak tanıtmaları gibi) bu farkın nedeni olarak düşünülebilir.

Çalışmada arkadaşları ile birlikte evde kalan öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamaları, yurttan ve evde ailesi ile birlikte kalanlara göre daha yüksek bulunmuştur ( $p<0.05$ ) (Tablo 1). Uzgören ve Uzgören (2007) tarafından farklı fakülte ve yüksekokullardaki 721 öğrenci ile yapılan çalışmada, bu çalışmanın aksine evde arkadaşlarıyla kalanların memnuniyet düzeyleri ailesi ile birlikte veya yurttan kalan öğrencilere göre daha düşük bulunmuştur. Bu fark öğrencilerin evde kalırken kendi hayatlarını kendilerinin düzenlemeleri, günlük hayatları ile ilgili kararları ailelerinden bağımsız almasından kaynaklanıyor olabilir.

Ailesi ile birlikte evde kalan öğrencilerin, akademik ortalamaları yurttan ve arkadaşları ile birlikte evde kalan öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur ( $p<0.01$ ) (Tablo 1). Bu durum aileleri ile beraber yaşarken öğrencilerin ev ortamındaki sorumlulukları paylaşmalarından ve ebeveynlerin ders çalışma ve başarı konusundaki tutumlarından kaynaklanıyor olabilir. Arkadaşları ile birlikte evde kalan öğrencilerin, üniversite ortamının getirdiği, bağımsızlık, bireysel kimliğini arama, sosyal ortamlara daha kolay ulaşma gibi nedenlerle daha memnun, fakat ebeveyn otorite ve tutumlarından uzakta, sosyal arkadaş gruplarına, akran iletişim ve etkileşimine daha yakın oldukları için akademik başarılarının daha düşük olduğu düşünülebilir.

Öğrencilerin yaşları ve memnuniyet ölçeği puanları arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki ( $r=0.17$ ) ( $p<0.01$ ), yaşları ve akademik ortalamaları arasında negatif yönde zayıf bir ilişki ( $r=-0.12$ ) ( $p<0.05$ ) olduğu saptanmıştır (Tablo 2). Çalışmaya katılan öğrencilerde yaş ilerledikçe memnuniyet durumu artarken, akademik başarı düşmektedir. Uzgören ve Uzgören (2007) tarafından üniversite öğrencileri ile yapılan çalışmada öğrenci-

lerin yaşı arttıkça üniversiteden memnun olma durumu azalmış, Baykal ve diğ. (2005) tarafından ve Ansari ve Oskrochi (2004) tarafından yapılan çalışmalarda ise yaş ile memnuniyet arasında ilişki bulunamamıştır. Ansari ve Stock (2010) tarafından yapılan çalışmada ve Salamonson ve Andrew (2006) tarafından yapılan çalışmada öğrencilerin yaşı arttıkça akademik başarılarının arttığı sonucu elde edilmiştir. Öğrencilerin üniversiteye başladıklarında ortaöğretimde gördükleri derslerden çok farklı dersler görmeleri ve terminolojiye yabancı olmaları daha fazla ders çalışmalarını, bunun yanında kritik düşünme becerilerini geliştirerek kullanmalarını gerektirmekte, bu da okulun ilk yıllarında akademik başarıyı arttırırken memnuniyeti düşürmektedir.

Bu çalışmada, öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalamalarının düşük olduğu (162.60+58.63) ve memnuniyet ölçeği puanları ve akademik ortalamalar arasında zayıf ( $r=0.15$ ) fakat anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ( $p<0.01$ ) (Tablo 2). Ansari ve Stock (2010)' un Amerika Birleşik Devletleri'ndeki bir üniversitede farklı bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin ( $n=380$ ) sağlık durumları ile memnuniyet durumları ve akademik başarıları arasındaki ilişkiyi değerlendiren çalışmasında memnuniyet durumu ile akademik başarı arasında ilişki bulunamamıştır ( $p=0.09$ ).

Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği kullanılarak, Kaynar ve diğ. (2006)'nin ( $n=331$ ;  $131.83\pm 53.05$ ) ve Baykal ve diğ. (2005)'nin ( $n=694$ ;  $107.85\pm 50.51$ ) hemşirelik öğrencileri üzerinde yaptığı çalışmalarda öğrencilerin memnuniyet puan ortalamaları düşük bulunmuştur. Espeland ve Indrehus (2003) tarafından Norveç'te hemşirelik öğrencilerinin ( $n=276$ ) memnuniyet durumlarını değerlendirmek amacıyla yapılan çalışmada, öğrencilerin %70'inin hemşirelik eğitim programından memnun olmadıkları belirlenmiştir. Lee ve diğ. (2009) tarafından Amerika Birleşik Devletleri ve Kore'deki hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumlarını karşılaştırmak amacıyla yapı-

lan çalışmada, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki hemşirelik öğrencilerinin Kore'deki öğrencilere göre daha memnun olduğu belirlenmiş olup bunun nedeninin Amerika Birleşik Devletleri'ndeki öğrencilerin klinik uygulama alanlarının eğitim açısından daha uygun olmasından kaynaklandığı belirtilmiştir.

Bu çalışmada öğrencilerin memnuniyet düzeyleri alt faktörlere göre incelendiğinde yüksekokulun yönetim tarzı, eğitim ve öğretimin niteliği, öğretim elemanı, öğrencilere sunulan rehberlik ve destek hizmetleri, ölçme ve değerlendirme, yüksekokulun öğrencileri bilgilendirme ve kararlara katması alt faktörlerinde memnuniyet puan ortalamaları düşük bulunmuştur (Tablo 3). Bu alt faktörler ders içerikleri, müfredat programı, uygulama alanları, eğitim araç gereçleri, teknolojik donanım, sınavlar ve değerlendirme sistemi, öğretim elemanlarının öğrenciye karşı tutum ve tavırları ve öğretim elemanına ulaşma, kurumda yapılan çalışma, toplantı, seminer gibi faaliyetlerden haberdar olma, eğitimi iyileştirme çalışmalarına öğrencilerin katılımını içermektedir (Baykal ve diğ. 2002).

Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği kullanılarak, Kaynar ve diğ. (2006) ve Baykal ve diğ. (2005) tarafından yapılan çalışmalarda ölçme ve değerlendirme dışında, diğer tüm alt faktörlerde öğrencilerin memnuniyet puanları düşük bulunmuştur. Türkiye'de hemşirelik mesleğine toplum tarafından gereken önemin verilmemesi, genellikle eğitim kurumlarının alt yapı olanaklarının yetersiz olması (öğretim elemanı/üyesi sayısının yetersiz olması, klinik uygulama alanlarının eğitim için uygun olmaması), öğretim elemanlarının bireysel gelişimleri için imkanların sınırlı olması (Ülker ve diğ. 2001) hemşirelik bölümünde okuyan öğrencilerin memnuniyetlerinin düşük olmasının başlıca nedenleri olarak düşünülmektedir.

Çalışmada hemşirelik öğrencilerinin eğitim ve öğretim olanaklarından memnun olmadıkları, öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalaması ile akademik ortalamaları arasında zayıf ( $r=0.15$ ) ve

istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Öğrencilerin kafalarındaki üniversite ve üniversiteli öğrenci imajı ile kayıtlı oldukları üniversitenin olanaklarının, bölümlerindeki eğitim-öğretim koşullarının beklemedikleri gibi olmaması, kendi eğitim-öğrenim koşullarını diğer bölümlerde okuyan öğrencilerin eğitim-öğretim koşullarıyla karşılaştırmaları ve bu duruma uyum sağlamada yaşadıkları sorunlar, kendi sosyal ortamlarından ayrılmaları, yeni bir topluluk içinde yer bulma, bireysel kimlik ve imaj edinme çabaları, ve aile otoritesinden uzaklaşmış olma bu farka neden olabilir. Bunun yanında hemşirelik eğitim müfredatının yoğun (Avrupa Birliği Kriterlerine göre 4600 saatlik ders yükü, ana bölüm derslerinin kredisinin yüksek olması, haftada 16 saatlik stajların olması, staj yerlerine ulaşım ve buralardaki eğitim ve yemek olanakları vb.) ve kendine özgü terminolojisinin olması da bu farka neden olabilir.

## Sonuç

Çalışmada öğrencilerin memnuniyet ölçeği puan ortalaması ve akademik ortalamaları düşük bulunmuş ve memnuniyet ve akademik başarı arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki olduğu saptanmıştır ( $r= 0.15$ ,  $p<0.01$ ). Çalışmada dördüncü sınıftaki öğrencilerin diğer sınıflarda öğrenim gören öğrencilere göre ( $p<0.01$ ) ve evde arkadaşları ile birlikte kalan öğrencilerin yurttan veya ailesi ile birlikte kalanlara göre ( $p<0.05$ ) memnuniyet ölçeği puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca kız öğrencilerin erkeklere göre ( $p<0.01$ ) ve evde ailesi ile birlikte kalan öğrencilerin yurttan veya arkadaşları ile birlikte kalanlara göre ( $p<0.01$ ) akademik ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre; öğrencilerin memnuniyet düzeyleri her yıl düzenli olarak ölçülmeli, hangi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiği saptanmalıdır. Eğitim ve öğretimin niteliği ve yükseköğrenim yönetimi tarzı boyutundaki memnuniyet düzeyini artırmak için, öğrenci-

lerle okulun amaç, felsefe, misyon, vizyon, öğretim elemanlarının tanıtımı, oryantasyon ve kaynaşmayı sağlayacak, müfredat programları ve yönetim tarzı ile ilgili öğrenci şikâyetlerinin dinlendiği ve beklentilerinin belirlendiği tüm sınıfların, akademik ve idari personellerin katıldığı toplantılar yapılmalı, işbirliğini arttıracak bilimsel ve sosyal etkinlikler düzenlenmelidir.

## Yazarların Katkıları

Çalışma tasarımı: N E, S A, G B

Veri toplama ve/ veya analiz: N E, S A, G B

Makalenin hazırlanması: N E, S A, G B

## Kaynaklar

**Akgül A** (1997) *Tıbbi uygulamalarda istatistiksel analiz teknikleri* "SPSS uygulamaları". Yükseköğretim Kurulu Matbaası, Ankara.

**Ansari WE** (2002a) Student nurse satisfaction levels with their courses: Part I effects of demographic variables. *Nurse Education Today* 22(2), 159–169.

**Ansari WE** (2002b) Student nurse satisfaction levels with their courses: Part II effects of academic variables. *Nurse Education Today* 22(2), 171–180.

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

**Ansari WE, Stock C** (2010) 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* 7, 509–527.

**Argon T, Kösterelioglu M** (2009) Üniversite öğrencilerinin üniversite yaşam kalitesi ve fakülte kültürüne ilişkin algıları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 8(30), 43–61.

**Baykal Ü, Sökmen S, Korkmaz Ş, Akgün E** (2005). Determining student satisfaction in a nursing college. *Nurse Education Today* 25, 255–262.

**Baykal Ü, Sökmen S, Korkmaz Ş, Akgün E** (2002) "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği" geliştirme çalışması. *Hemşirelik Dergisi* 12(49), 23–32.

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

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

**Elliott KM, Shin D** (2002) Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education, Policy and Management* 24(2), 197-209.

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

**Kaya İ, Engin O** (2004) Yüksek öğretim kurumu içerisinde yer alan bir bölümde kalite iyileştirme sürecine yönelik olarak öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi. *Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi* 4, 218-228.

**Kaynar A, Şahin A, Bayrak D, Karakoç G, Ülke F, Öztürk H** (2006). Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik öğrencilerinin doyum düzeyleri. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 10(3), 12-19.

**Lee CY, White B, Hong YM** (2009) *Comparison of the clinical practice satisfaction of nursing students in Korea and the USA*. *Nursing and Health Sciences* 11, 10-16.

**Önem E, Polat M, Nayır T, Erođlu F** (2009) *Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu öğrencilerinin genel memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi*. Süleyman Demirel Üniversitesi Yaşam Dergisi 1(1), 4-6.

**Salamonson Y, Andrew S** (2006) Academic performance in nursing students: influence of part-time employment, age and ethnicity. *Journal of Advanced Nursing* 55(3), 342-351.

**Sönmez V** (1994) *Program geliştirmede öğretmen el kitabı*. Pegem Yayınları, Ankara.

**Sümbüloğlu K, Sümbüloğlu V** (2000) *Biyoistatistik*. 9. Baskı, Hatibođlu Yayınevi, Ankara.

**Şahin AE** (2009) Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (ef-ömö) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 37, 106-122.

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

**Ülker S, Buldukođlu K, Aksayan S, Atalay M, Kocaman G, Oktay S, Pektekin Ç** (2001) *Türkiye'de hemşirelik: Temel mesleki eğitim ile insan gücüne yönelik sorunlar ve çözüm önerileri*. Ankara.