

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÖĞRETİM ELEMANLARINDAN KALİTE BEKLENTİLERİ: YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ İİBF ÖRNEĞİ

Reha SAYDAN*

Öz:

Günümüzde yükseköğretim pazarını etkileyen en önemli faktörlerden biri küreselleşmesidir. Küresel rekabet sadece ulusal düzeyde değil uluslararası düzeyde de üniversiteler üzerinde önemli bir baskı unsuru oluşturmaktadır. Bu eğitim pazarından daha fazla öğrenci çekebilmek için rekabet edebilirlik düzeylerini arttırmayı hedefleyen üniversiteler kalite çalışmalarına da hız vermektedirler. Bu çalışmanın amacı daha kaliteli bir akademik kadro, daha bilgili bir öğrenci kitlesi ve daha başarılı bir üniversite eğitiminin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak amacıyla üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerini belirlemeye yöneliktir. Bu amaçla, Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada, öğrencilerin bir öğretim elamanından beklediği kalite unsurlarının neler olduğu ve bu unsurların önem dereceleri ile belirlenen kalite unsurlarının hangi faktörler içerisinde yer aldığı incelenmiştir. 107 öğrenciyi kapsayan bu çalışmanın sonucunda öğrencilerin öğretim elemanlarını daha çok ders içi ve ders dışı performanslarıyla değerlendirdikleri belirlenmiştir. Bununla birlikte çalışmada 24 adet ifadeyi içeren altı boyutlu bir kalite beklenti ölçeği oluşturulmuştur (ders içi akademik performans, empati, ders dışı akademik performans, güven, destekleyici unsurlar, kişisel bakım ve hitabet). Geliştirilen beklenti ölçeğinin bu alanda yapılacak daha sonraki çalışmalara da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, Yükseköğretim, Müşteri Memnuniyeti

* Yrd.Doç.Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, rsaydan@gmail.com

**QUALITY EXPECTATION OF THE UNIVERSITY STUNDENTS
FROM UNIVERSITY TEACHERS:
CASE OF YUZUNCU YIL UNIVERSITY FACULTY OF
ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES**

Abstract

One of the most important factors that affect the higher education market today is the gradual globalization of the competition in every area. Global competition forms an important element of oppression on the universities to become competitive with other universities not only at national level but also at the international level. The universities that aim to increase their competitiveness power in this market hasten their quality work. The aim of this study is to determine the expectations of university students from the academic staff and the importance degree of these expectations in order to contribute to the formation of a more qualified academic staff, more knowledgeable students group and a more successful university education. For this purpose, the quality expectations of Yüzüncü Yil University Faculty of Economics and Administrative Sciences Economics Department students from the academic staff are attempted to be determined. In this study, the subjects of what the quality factors that the students expect from the academic staff are and their importance degree and in which factor group the expected quality factors are included are studied. The sample of the research consisted of 107 students, the results showed that the students evaluate the academic staff with intra and extra curricular performance criteria. Besides, a six-dimensional quality expectation scale that includes 24 expressions has been formed in the study (intra curricular academic performance, empathy, extracurricular academic performance, trust, supportive factors, personal care and elocution). It is thought that the developed expectation scale will contribute to the other studies that will be conducted in this field.

Keywords: Service Marketing Quality, Higher Education, Consumer Satisfaction

GİRİŞ

Birçok alanda süregiden rekabette önemli bir unsur haline gelen kalite kavramı “kalite,müşterinin istediğidir” biçiminde tanımlanmaya başlandığından bu yana üniversiteler hizmetlerinin ve ürünlerinin alıcısı ya da yararlanıcısı konumunda olan grupları daha çok dikkate alır duruma gelmişlerdir. Bu gruplardan biri de üniversitelerin hâlihazırdaki ve gelecekteki öğrencileridir. 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 (Ekinci ve Burgaz, 2007:120-134).

Eğitim kurumları da tüm diğer örgütlerde olduğu gibi üretmek zorundadırlar. Ancak eğitimin doğası gereği verimlilik unsurlarını mal üreten örgütler kadar açıklıkla ortaya koymak her zaman mümkün olmamaktadır. Kalite bir unsurun değil çok farklı değişkenlerin etkileşimi sonucu ortaya çıkan bir durumdur. Belirli becerileri kazanmış, kendini işine adan bir işgücüne sahip olmanın yolu, kalite kavramının işletmelerden önce eğitim kurumlarında ele alınması ve tartışılmasıyla mümkündür. Çünkü kaliteli bir ürün ve hizmet ancak iyi bir eğitim ile mümkündür (Schargel 1993: 67).

Kalitenin gelişim süreçlerine baktığımızda üretim sektörü için uygulanan kalite ilke ve uygulamalarının zamanla hizmet sektörü için de kullanılmaya başladığını söylemek mümkündür. Ülkemizde çeşitli kalite mekanizmalarını kullanarak Toplam Kalite Yönetimine (TKY) ulaşmaya çalışan eğitim kurumları mevcuttur. Kimi Kurumlarda, EFQM (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) modeli kullanılarak söz konusu amaçlar gerçekleştirilmeye çalışılırken, ISO 9000:2000 kalite sistemini uygulayan ve bu konuda sertifikalandırılan eğitim kurumları da mevcuttur (Devedakan vd, 2003: 30-44).

Öğrencilerin öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik kalite beklentileri temelde çok boyutlu bir olgudur. Bu olgu; eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları içermektedir.

Kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlayan yükseköğretim kurumlarının istek ve gereksinimleri doğru tespit ederek, bu istek ve gereksinimleri karşılayacak özellikleri taşıyan mal ve hizmetleri üretmeleri, beklentilerin karşılanması açısından önemlidir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, daha kaliteli bir akademik kadro, daha bilgili bir öğrenci kitlesi ve daha başarılı bir üniversite eğitiminin yürütülmesine katkı sağlamak amacıyla, üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerini belirlemektir. Bu amaçla, Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü öğrencilerinin hangi unsurları kalite ölçütü olarak değerlendirdikleri ve bu unsurların önem dereceleri araştırmanın amaçlarını oluşturmaktadır.

D) TEORİK ÇERÇEVE

Bilim ve teknolojinin baş döndürücü şekilde gelişmesi, sanayi toplumlarını bilgi toplumlarına dönüştürmektedir. Ülkeler kendi içinde bilim ve teknoloji alanında uzman örgütler ile kendi politikalarını oluşturmaya yönelmişlerdir. Ülkemizde bilim ve teknoloji alanında uluslararası düzeyde kalite seviyesine ulaşabilmek için ilk çalışmalar Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu (TUBİTAK) tarafından başlatılmıştır. Bu amaçla 25 Ağustos 1997 tarihinde onaylanan ve ülkemizin izleyebileceği bilim ve teknoloji politikası ve uygulamaları açısından temel doküman olan Türkiye Bilim ve

Teknoloji Politikası Dokümanı meydana getirilmiştir (İpekgil ve Tütüncü, 2003: 19-20).

Ülkemizde Yükseköğretim hizmetlerinde kalite sağlamanın gerekliliği konusunda atılan önemli adımlardan bir diğeri de Üniversitelerarası Kurul Başkanlığı tarafından hazırlanan ve 22 Ekim 2002 tarih ve 24914 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönetmeliği”dir. Söz konusu yönetmelik yükseköğretim kurumlarının akademik programlarının eğitim-öğretim ve araştırma kalitelerini artırmak amacıyla yürürlüğe konulmuştur (Resmi Gazete, Ekim: 2002).

Kalite çalışmalarının imalat sektöründeki başarısı karşısında eğitim sektörü de kalite kavramını ve felsefesini benimsemek ihtiyacını hissetmiştir. Bu amaçla üniversiteler süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin kalitesini ortaya koyabilmek için kurumun kalite çalışmalarını denetleyen ve kalite güvence belgesi veren uluslararası ya da ulusal örgütler tarafından tanınmanın (akredite olmanın) yollarını aramaktadırlar (Saarinen 2005:191-197) Bununla birlikte. Deming, EFQM ve Baldrige ödül kriterleri Ayrıca Hoshin planlama modeli ile Deming, Crosby gibi bazı kalite uzmanlarının toplam kalite konusundaki herkes tarafından adeta bir kılavuz olarak kabul edilen kuralları eğitimde uygulanmaktadır (Gençyılmaz, Zaim, 1999: 9-35).

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması ve geliştirilmesine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde konuyla ilgili bilimsel çalışmaların sınırlı sayıda olduğu ve yapılan çalışmaların önemli bir bölümünün yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini bir bütün olarak ele alan (fiziksel çevre, sosyal imkânlar, eğitim kalitesi vb) veya değişik eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesini amaçlayan çalışmalar olduğu görülmektedir. Konuya daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşan çalışmalarda ise genel olarak toplam kalite yönetimi uygulamaları irdelenmiştir. Bu konuda yapılan çalışmaların birçoğunda yükseköğretimde kalitenin sağlanmasında en önemli faktörlerden birinin “öğretim elemanları” olduğu vurgulanmaktadır (Bulut, 1997; Eroğlu, 2002; Fiduas, 2006; Baykal vd, 2002; Tütüncü ve Doğan, 2003; Elliott ve Shin, 2002; Knight, 1994; Kelly, 1994; Pazarlıoğlu vd, 1999; Uzgören vd; 2007; Erdoğan ve Uşak, 2005). Bu bağlamda üniversitenin işlevlerinden biri olan eğitim hizmetlerinin kalitesinin yine bu hizmetlerin alıcısı olan öğrenciler tarafından nasıl algılandığının saptanması, eğitimde kalite çalışmalarını önemseyen üniversiteler açısından oldukça önemli hareket noktasıdır (Popli, 2005:18).

Öğrenci, okul tarafından eğitim ve öğretim programları çerçevesinde yeni davranışlar kazanılması beklenen ve okulun asıl nüfus yoğunluğunu oluşturan kesimdir ve kendisine sunulan eğitim öğretim hizmetlerinin alıcısı konumundadır. Öğrencinin ilgi, yetenek ve gereksinimlerini dikkate almayan bir yükseköğretim anlayışının yararlı olması, yani kalıcı öğrenmeler doğurması beklenemez. Bu nedenle öğretimde her şey öğrenciye yönelik olmak durumundadır (Uluğ, 1999: 30). Bunu sağlayacak olanlar ise

öğretim elemanları ve yöneticilerdir. Öğretim, belirli bir alanda, belirli bir amaca göre o alanın gerektirdiği bilgileri öğretme işidir. Öğretim elemanları okullarda planlı etkinlikler düzenleyerek öğretme işini gerçekleştiren kişilerdir (Erdem, 2003: 361, Erden, 1998: 43).

Üniversite öğrencilerinin eğitim hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri, hem sınıftaki öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini hem de öğrenmeyi kolaylaştıran koşul ve davranışları içermektedir. Eğitim sürecine ilişkin öğrenci memnuniyeti araştırmaları öğrenmenin, çok güçlü bir biçimde dersten sağlanan doyumla ilgili olduğu ortaya koymaktadır. Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecinden neler beklediklerini anlamak, bu sürece ilişkin memnuniyetlerini sağlamada ve değerlendirmede önemli olmaktadır (Ekinci, Burgaz, 2007: 120-134). Literatürde öğrencilerin ders, uygulama ve öğretim elemanlarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar mevcuttur.

Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerini belirlemeye yönelik olarak gerçekleştirilen bir çalışmada, öğrencilerin, öğretim elemanlarından anlayış, hoşgörü, güven, destek, hasta yanında hatalarının söylenmemesi, iletişime açık olmaları ve bilgi birikimlerinin yeterli olması konusunda beklenti içinde oldukları belirlenmiştir (Atalay vd, 1994: 19–25).

Orta Doğu'daki bir üniversitenin işletme fakültesinde kalite sisteminin geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin araştırılmasına yönelik 310 öğrenci ile gerçekleştirilen çalışmada, üniversite tarafından sunulan hizmet kalitesi altı boyutta ele alınmış ve bu boyutlar içerisinde öğretim elemanları ile idari kadro, öğrencilerin hizmetin kalitesini değerlendirmelerinde en etkili boyutları oluşturduğu belirlenmiştir (Sohail ve Shaikh 2004: 58-65). Yine İşletme Fakültesi mezunlarını kapsayan ve Oregon Devlet Üniversitesinde gerçekleştirilen bir diğer çalışmada kalitenin algılanmasında en önemli unsurun öğretim elemanlarının olduğu belirlenmiştir (Brown ve Koenig, 1993: 325–330). Bu çalışmaya benzer başka bir çalışma da Devebakan ve arkadaşları (2003, 30:44) Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde yüksek lisans ve doktora eğitimi alan öğrencilerin enstitü bünyesinde verilen hizmetlerin kaliteli olarak algılanmasında en temel öğenin ders içerikleri ve öğretim elemanları olduğu konusunda hemfikir oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Firduas (2006) hizmet kalitesini belirlemeye yönelik olarak geliştirilen iki farklı ölçeği test etmiş SERVPERF (Service Performance) HEDPERF (Higher Education Performance) HEDPERF' ölçeğinin yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini ölçmede daha güvenilir sonuçlar verdiğini belirlemiştir (Firduas 2006:31-47).

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde 248 öğrenciyle gerçekleştirilen bir çalışmada, eğitim kalitesi en fazla önem verilen değişken olarak belirlenmiştir (Tütüncü ve Doğan, 2003: 130–151). Dumlupınar Üniversitesinde 721 öğrenciyle gerçekleştirilen bir başka çalışmada öğrenci memnuniyeti, bu memnuniyeti etkileyebilecek tüm unsurlarla birlikte dikkate alınmıştır (yaş, cinsiyet, gelir, sosyal

sınıf vs). Çalışmada öğrencilerin Üniversiteden memnuniyet düzeyi genel olarak % 72 olarak belirlenmiştir (Uzgören vd, 2007).

Gökdoğan ve Arkadaşlarının (2001: 155-158) öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerinin neler olduğuna yönelik olarak gerçekleştirdikleri çalışmada, öğrencilerin, öğretim elemanlarından kaliteli bir eğitimin yanı sıra kendilerini doğru ve tarafsız bir şekilde değerlendirmeleri yönünde beklentileri olduğunu belirlemişlerdir. Erdoğan ve Uşak (2005: 35-54) Altı üniversiteyi kapsayan çalışmalarında (Dokuz Eylül, Ortadoğu Teknik, Süleyman Demirel, Gazi, Karadeniz Teknik, Pamukkale) Fen Bilimlerinde okuyan öğretmen adayları için yeni bir memnuniyet ölçeği oluşturmuşlar ve öğrenci memnuniyetini belirleyen en önemli boyutların, yönetim olanakları, öğretim elemanları ve laboratuvar olanakları olduğu sonucuna varmışlardır

II) ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

A) Araştırmanın Amacı

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması ve geliştirilmesine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde konuyla ilgili bilimsel çalışmaların sınırlı sayıda olduğu ve yapılan çalışmaların önemli bir bölümünün yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini bir bütün olarak ele alan (fiziksel çevre, sosyal imkanlar, eğitim kalitesi vb) veya değişik eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesini amaçlayan çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu bağlamda araştırma, daha kaliteli bir akademik kadro, daha bilgili bir öğrenci profili ve daha başarılı bir üniversite eğitiminin oluşturulmasına katkı sağlamak amacıyla üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerini belirlemeye yöneliktir.

B) Araştırmanın Örneklemi Yöntem ve Ölçeği

Bu araştırmanın örneklemi Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. 2007-2008 yılı eğitim öğretim döneminde fakültedeki toplam öğrenci sayısı 120'dir. Araştırmanın örneklem büyüklüğü, $n=\pi(1-\pi)/(e/Z)^2$ formülü ile %5 hata payı ve % 95 güven aralığında evreni temsil yeteneğine sahip ideal örneklem büyüklüğü 92 olarak belirlenmiştir. Evren hacminin küçük olması ve evrenin birimleri arasındaki mesafenin yakın olması nedeniyle tüm evrene ulaşmak amaçlanmıştır. Anket uygulaması sınıflarda hocalar gözetiminde yapılmış ancak bazı öğrencilerin derste bulunmayı veya izinli olmaları nedeniyle 112 öğrenciyle anket uygulaması yapılmış, beş anketin hatalı doldurulması nedeniyle analize uygun anket sayısı 107 olarak gerçekleşmiştir. Anket uygulaması sınıf ortamında, o anda dersi yürütmekte olan öğretim elemanlarının desteği ile Kasım ayında gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın temel amacı olan yükseköğretim öğrencilerinin öğretim elemanları ile ilgili kalite beklentilerinin belirlenmesi doğrultusunda 28

adet ifade geliştirilmiştir. Öğrencilerden bu ifadeleri beşli Likert ölçeğine (1-Kesinlikle önemsiz, 5- Kesinlikle Önemli) göre değerlendirmeleri istenmiştir. Anket formunun hazırlanması sürecinde, ağırlıklı olarak odak grup görüşmelerinden elde edilen veriler yanında ilgili alanda daha önce yapılmış olan çalışmalardan da yararlanılmıştır (Firduas, 2006: 31-47, Parasuraman vd, 1988: 12-40; Cronin ve Taylor, 1992: 55-68; Erdoğan ve Uşak, 2005: 35-34).

C) Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın bulguları değerlendirilirken, dikkate alınması gereken bazı kısıtlar da söz konusudur. Elde edilen bulgular Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisat Bölümü öğrencilerinin beklentilerine yönelik sonuçlardır. Bu nedenle bu bulguların diğer yükseköğretim kurumları için genelleştirilebileceği söylenemez. Sonuçların genelleştirilebilmesi için daha fazla sayıda yükseköğretim kurumunu kapsayacak ve farklı kültürlerde yetişmiş öğrencileri de içine alacak şekilde kapsamlı çalışmaların yapılması gereklidir. Yine farklı alanlarda (fen, sosyal, sağlık) eğitim ve öğretim gören öğrencilerin beklentilerinin de birbirlerinden farklılık gösterip göstermediği başlı başına bir araştırma konusu olabilir.

D) Araştırmanın Bulguları

Araştırma kapsamında yer alan 107 öğrencinin 33'ü kız 74'ü erkektir. Bunlardan 29'u birinci sınıf, 26'sı ikinci sınıf, 25'i üçüncü sınıf, 27'si ise dördüncü sınıf öğrencisidir. Anketimize toplam 107 öğrenci katılmıştır. Araştırmada öğrencilerin kalite beklentileri ile ilgili 28 ifade kullanılmış olup öğrenci beklentileri ve bu beklentilerin önem derecesi tanımsal istatistik yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiş ve her bir ifadeye yönelik ortalama ve standart sapma değerleri tablo 1'de gösterilmiştir.

Öğrencilerin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentilerinin önem düzeyleri genel olarak değerlendirildiğinde, öğretim elemanlarının adil olmaları (ort: 4.86), kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olmaları (ort 4.81), dersli canlı bir tempoda yürütmeleri (ort: 4.76), öğrencilere değer vermeleri (ort: 4.75), derste bol örneklerle konuyu açıklamaları (ort: 4.70) ve sorulan sorulara açıklayıcı, tatmin edici yanıtlar verebilmeleri (ort: 4.68) gibi ifadeler öğrenciler açısından önemli kalite beklentileri arasında ilk sıralarda yer almıştır.

Öğrencilerin bu yüksek beklentilerine karşılık, öğretim elemanlarının derslere giriş çıkış saatleri konusunda titiz olmaları (ort: 3.87), kendi alanlarında akademik başarıya sahip olmaları (ort: 3.80), öğretim elemanına erişimin kolay olması (ort: 3.77), giyim kuşam ve kişisel bakımlarına özen göstermeleri (ort: 3.64) ve akademik bir unvana sahip olmaları (ort: 3.29), gibi ifadeler önem derecesi bakımından bir öğretim elemanından beklenen kalite unsurları içerisinde son sıralarda yer almıştır.

Tablo:1
Öğrencilerin Kalite Beklentileri

İfadeler	Ort	S.S
Öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil olması	4,86	,49
Kendi alanında yeterli bilgiye sahip olması	4,81	,53
Dersi canlı bir tempoda sunması	4,76	,48
Öğrencilere değer vermesi	4,75	,49
Konunun daha iyi anlaşılmasına imkan verecek örnekler sunması	4,70	,69
Derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verebilmesi	4,68	,62
Derslere her zaman hazırlıklı gelmesi	4,64	,71
Hiç bir şekilde ayırım yapmadan hizmet sunması	4,63	,62
Dersi makul bir hızda anlaşılabilir bir ses tonu ile sunması	4,60	,71
Vizyon sahibi ve gelişime açık olması	4,55	,78
Güncel gelişmeleri gözleyerek öğrencilere aktarması	4,55	,84
Derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanması	4,55	,67
Öğrencilere kibar davranması	4,44	,66
Derslerin işlenmesinde uygulamalı öğrenime olanak sağlaması	4,43	,83
Ders dışında kalan konularda da bilgi sunması ve yardım etmesi	4,43	,80
Öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yöneltmesi	4,37	,85
Öğrencileri bir arkadaş olarak görmesi	4,31	,86
Öğrencilerin sorunlarını çözmede istekli olması	4,31	,86
Davranışlarıyla her konuda güven uyandırması	4,31	1,04
Ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması	4,24	,94
Diksiyonunun güzel olması	4,20	1,11
Her zaman güler yüzlü olması	4,02	1,04
Öğrencilerin isteklerine göre hizmette esneklik sağlaması (derse devam vs.)	3,96	1,07
Ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi	3,87	1,26
Akademik başarılarla sahip olması	3,80	1,06
Kendisine erişimin kolay olması	3,77	1,23
Dış görünüşünün göze hoş görünmesi (giyim ve kişisel bakım)	3,64	1,23
Akademik bir unvana sahip olması (prof, doç, vs)	3,29	1,36

Öğretim elemanlarından beklentileri ifade eden ve yukarıda önem dereceleri itibarıyla sıraladığımız 28 değişkenin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediği yapılan t testi analiziyle belirlenmiştir.

Tablo: 2
Cinsiyet Faktörü Açısından Kalite Beklentilerine İlişkin *t* testi Sonuçları

Değişkenler (Öğretim elemanları)	Cevaplayıcılar		<i>t</i> Değeri	Anlamlılık Düzeyi *
	Erkek (Ort)	Kız (Ort)		
Erişimin kolay olması	4.47	4.09	2.045	.044
Arkadaş gibi Davranması	4.02	3.43	2.234	.028
İnceleme ve araştırmaya yönlendirmesi	4.20	4.60	2.158	.034

* P < 0.05

Tablo : 2'ye göre 28 ifade içerisinde %5 anlamlılık seviyesinde sadece 3 ifade cinsiyet faktörü açısından farklılık göstermiştir. Farklılık gösteren ifadeler sırasıyla, öğretim elemanlarına erişimin kolay olması ($t=2.045$, $p=0.44$), öğretim elemanlarının öğrencilere arkadaş gibi davranması ($t=2.234$, $p=0.28$) ve öğretim görevlilerinin öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yönlendirmesine yönelik ifadelerdir ($t=2.158$ $p=0.34$). Öğretim elemanlarına erişimin kolay olması ve Öğretim elemanlarının öğrencilere bir arkadaş gibi davranması ile ilgili ifadelerde erkek öğrencilerin beklentileri kız öğrencilerden daha yüksektir.

E) Faktör Analizi Sonuçları

Araştırma kapsamında toplam 28 soruya (değişken) faktör analizi uygulanmıştır. Faktör yükleri 0.50'nin altında oluşan 4 değişken analizden çıkarılmıştır. Öğretim görevlilerinden beklenen kalitenin boyutlandırılmasına yönelik uygulanan faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde Toplam Açıklanan Varyans (Total Variance Explained) tablosu sonuçlarına göre, analize dahil edilen 24 değişkenin Özdeğerleri (Eigenvalue) 1 ve üzerinde olan, altı faktör elde edilmiştir. Bu faktörler toplam varyansın % 68.404'ünü açıklamaktadır. Faktörler alt değişkenlerinin özellikleri dikkate alınarak isimlendirilmiştir İfadelerin içsel tutarlılığını ölçmek amacıyla elde edilen faktörler güvenilirlik (Cronbach Alpha) analizine tabi tutulmuştur. Yapılan analiz sonucunda ölçeğimizdeki her bir faktörün Cronbach Alpha Katsayıları 0.83 ile 0.67 arasında değişen değerler almıştır.

Tablo : 3'te faktörler ve her bir faktöre ait faktör yükleri, toplam varyans içindeki payları ve öz değerleri verilmiştir.

Tablo: 3
Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüklere	Açıklanan Varyansı	Eigen Değeri	Cronbach Alfa
Faktör 1: Akademik Performans (Ders İçi)		28,893	7,223	0,836
Öğretim Elemanının ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması	,843			
Öğretim Elemanının derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verebilmesi	,794			
Öğretim Elemanının derste yardımcı araç ve gereçlerden faydalanmaları	,704			
Öğretim Elemanının dersi makul bir hızda anlaşılır bir ses tonu ile sunması	,609			
Öğretim Elemanının derse her zaman hazırlıklı gelmesi	,607			
Öğretim elemanın derste konunun anlaşılması için örnekler sunması	,630			
Öğretim elemanının güncel gelişmeleri izleyerek öğrencilere aktarması	,527			
Faktör 2. Empati		15,522	2,380	0,814
Öğretim Elemanının öğrencilere değer vermesi	,740			
Öğretim Elemanının her zaman güler yüzlü olması	,672			
Öğretim Elemanının öğrencileri birer arkadaş olarak görmesi	,607			
Öğretim Elemanının Ders dışında kalan konularda da bilgi sunması ve yardım etmesi	,596			
Öğretim Elemanının öğrencilerin sorunlarını çözmede istekli olması	,586			
Faktör 3: Akademik Performans (Ders Dışı)		8,129	2,066	0,727
Öğretim Elemanının kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olması	,766			
Öğretim elemanının akademik bir unvana sahip olması	,738			
Öğretim Elemanının akademik başarılarına sahip olması	,693			
Öğretim Elemanının vizyon sahibi ve gelişime açık olmaları	,672			
Faktör 4: Güven Verme		5,472	1,777	0,743
Öğretim Elemanının öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil olması	,746			
Öğretim Elemanının ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi	,729			
Öğretim Elemanının hiçbir şekilde ayırım gözetmeksizin hizmet sunması	,591			
Öğretim Elemanının davranışlarıyla her konuda güven uyandırması	,559			
Faktör 5: Destekleyici Unsurlar		5,310	1,552	0,678
Öğretim Elemanının öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yöneltmesi	,753			
Öğretim Elemanının uygulamalı öğrenime olanak sağlaması	,678			
Faktör 6: Kişisel Bakım		5,078	1,127	0,701
Öğretim elemanının dış görünüşünün göze hoş görün.	,751			
Öğretim elemanın diksiyonunun güzel olması	,643			
Toplam Açıklanan Varyans		68,404		
KMO: ,703				

Ders İçi Akademik Performans (Faktör 1): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 29.893'tür. Faktöre ilişkin değişkenlere genel olarak bakıldığında öğretim elemanlarının ders içi etkinlikleriyle ilgili olduğu görülmektedir. Bu faktöre katkı sağlayan yedi değişken içerisinde 0.843'lük değerle "öğretim elemanının ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması" en büyük değere sahiptir. Daha sonra sırasıyla, "öğretim elemanını derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verebilmesi" (faktör yükü 0,794), "öğretim elemanının derste yardımcı araç ve gereçlerden faydalanması" (faktör yükü 0,704), "öğretim elemanının dersi makul bir hızda anlaşılır bir ses tonu ile sunması" (faktör yükü 0.609), "öğretim elemanının derse her zaman hazırlıklı gelmesi" (faktör yükü, 0.607), "öğretim elemanının derste konunun anlaşılması için örnekler sunması" (faktör yükü 0,630), "Öğretim elemanının güncel gelişmeleri izleyerek öğrencilere aktarması" değişkeni ise 0,527 değeri ile bu faktöre en az katkı sağlamaktadır. Tüm değişkenlerin faktör yükleri %50'nin üzerindedir.

Empati (Faktör 2): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 15.522'dir. Bu faktör öğretim elemanının öğrenciler ile iletişimine yönelik değişkenlerden oluşmaktadır. Bu faktöre en yüksek katkıyı 0.740'lük değerle "öğretim elemanının öğrencilere değer vermesi" değişkeni sağlamaktadır. "Öğretim elemanının her zaman güler yüzlü olması" (faktör yükü 0,672), "öğretim elemanının öğrencilerle arkadaş gibi olması" (faktör yükü 0,607), "öğretim elemanının ders dışı konularda da öğrencileri bilgilendirmesi ve yardım etmesi" (faktör yükü 0,596) ve 0,586'lık faktör yükü ile "öğretim elemanının öğrencilerin sorunlarını çözmeye istekli olması" en az katkı sağlayan değişken olmuştur.

Ders Dışı Akademik Performans (Faktör 3): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 8,129'dur ve öğretim elemanının ders dışındaki akademik performansına yönelik değişkenlerden oluşmaktadır. Bu faktöre en yüksek katkıyı 0,766 ile "Öğretim elemanının kendi alanında yeterli bilgiye sahip olması" değişkeni sağlamaktadır. Daha sonra "akademik bir ünvana sahip olmak", "akademik başarılarla sahip olmak" ve "öğretim elemanının vizyon sahibi ve gelişime açık olması" değişkenleri sırasıyla 0,738'lik, 0,693'lük ve 0,672'lik değerlerle bu faktöre katkı sağlamaktadır. Akademik platformda öğretim elemanlarının kalitesini belirleyen unsurların başında kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olmaları, kitap yazmaları, makale yayınlamaları ve önemli projelerde yer almaları gibi, akademik başarılar gelmektedir. Yine bir öğretim elemanının yüksek bir mevki veya ünvana sahip olması öğretim elemanının akademik anlamda daha kaliteli olarak algılanmasına neden olmaktadır.

Güven Verme (Faktör 4): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 5,472'dir. Faktöre katkı sağlayan dört değişken incelendiğinde en fazla katkı sağlayan değişkenin "öğretim elemanının öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil olması" değişkeni olduğu görülecektir (faktör yükü 0,746), daha sonra sırasıyla, "ders giriş ve çıkış saatlerine özen gösterilmesi" (faktör yükü 0,729), "hiçbir şekilde ayırım

gözetmeksizin hizmet sunması” değişkenleridir (faktör yükü 0,591). Faktöre en az katkıyı sağlayan değişken “öğretim elemanlarının davranışlarıyla her konuda güven uyandırması” değişkeni yapmıştır. Bu değişkenin faktör yükü 0,559 olarak gerçekleşmiştir.

Destekleyici Unsurlar (Faktör 5): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 5,310’ dur. Öğretilen dersi pekiştirecek farklı yöntemlerin uygulanması ile ilgili ifadeleri kapsamaktadır. Faktör iki değişkenden oluşmaktadır. Öğretim elemanının öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yönelmesi değişkeni 0,753’lük değerle ve öğretim elemanının uygulamalı öğrenime olanak sağlaması değişkeni ise 0,678’lik değerle faktöre katkıda bulunmaktadır.

Kişisel Bakım (Faktör 6): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 5,078’dir. Faktöre katkı sağlayan iki değişken incelendiğinde, öğretim elemanının dış görünüşünün göze hoş görünmesi 0,751’lik değerle faktöre en yüksek katkıyı sağlamaktadır. “öğretim elemanın diksiyonun güzel olması” değişkeni faktöre 0,643’lük bir katkı yapmaktadır. Her iki değişkenin de faktör yükleri % 50’nin üzerindedir.

F) Anova Analiz Sonuçları

Faktörler itibariyle öğrencilerin kalite beklentilerinin sınıf düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla çok değişkenli analiz türlerinden Varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda öğrencilerin kalite beklentileri, okudukları sınıf seviyelerine göre değerlendirilmiş “Empati” faktörü % 5 anlamlılık düzeyinde, “Kişisel bakım” boyutu ise % 1 anlamlılık düzeyinde farklılıklar göstermiştir; “Ders İçi Akademik Performans” “Ders Dışı Akademik Performans”, “Güven Verme”, “Destekleyici Unsurlar” boyutlarında ise anlamlı farklılıklar belirlenmemiştir.

Tablo : 4
Sınıf Düzeyleri ile Kalite Beklentileri Arasında Anova Testi Sonuçları

	Ortalamalar				F	Anlamlılık
	1. Sınıf	2. Sınıf	3. Sınıf	4. Sınıf		
Faktör 1: Ders İçi Akademik Performans	4.49	4.55	4.61	4.59	1.809	.152***
Faktör 2: Empati	3.78	4.47	4.56	4.63	2.970	.024**
Faktör 3:Ders Dışı Akademik Performans	4.25	4.21	4.01	3.98	1.141	.338***
Faktör 4: Güven Verme	4.34	4.56	4.30	4.44	0.912	.439***
Faktör 5: Destekleyici Unsurlar	4.55	4.47	4.35	4.23	2.597	.058***
Faktör 6: Kişisel Bakım	4.48	4.46	3.72	3.02	7.346	.008*

$p < 0.01$ ** $p < 0.05$ *** $p > 0.05$ *

Tablo : 4 her iki faktör için ayrı ayrı ele alındığında “Empati” faktörü itibariyle üst sınıflara doğru gidildikçe beklenti düzeyinin arttığı görülmektedir. “Kişisel Bakım” faktörü itibariyle üst sınıflara doğru gidildikçe bu faktöre yönelik beklenti düzeyinin ise azaldığı görülecektir. Diğer bir ifadeyle, kalite değerlendirmeleri ve beklentileri açısından öğrenciler, sınıf seviyeleri itibariyle birbirlerinden farklılaşmaktadırlar. Öğrenciler üst sınıflara doğru ilerledikçe kalite beklentileri arasında yer alan “Empati” boyutunun önemi artarken, üniversiteye yeni başlayan bir öğrencinin kalite beklentisi arasında yer alan “Dış Görünüm” faktörü üst sınıf öğrencilerine göre daha fazla önem taşımaktadır.

SONUÇLAR

Yükseköğretim kurumlarında eğitim kalitesinin artırılması ve geliştirilmesi yönündeki çabalara katkıda bulunmak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisat Bölümü öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri, bu beklentilerin boyutları ve önem düzeyleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili 24 ifade içeren altı boyutlu bir yapı belirlenmiştir. Bu boyutlardan en önemli iki boyut varyansın % 43.41’ini oluşturmaktadır.

Öğrencilerin beklentilerini açıklayan bu boyutlardan ilki öğretim elemanının ders sunumu, derse hazırlık, derse hâkimiyet vb gibi ifadeleri içeren “*Ders İçi Akademik Performans*” boyutudur. Bu faktör boyutu, iktisat öğrencilerinin öğretim elemanlarının kalitesini, sınıfta sergiledikleri performansa göre değerlendirdiklerini göstermektedir. Özet cümleleriyle ifade etmek gerekirse, öğrenciler elde edilen sonuçlar itibariyle şöyle bir mesaj iletmek istemektedirler “*Sayın hocalarımız; biz yükseköğretim hizmetlerinde kaliteyi birçok boyutta değerlendiririz, bu değerlendirme sürecinde öğretim elemanlarının yani hocalarımızın kalitenin oluşumunda etkin bir rol oynadıklarını da farkındayız. Bu noktada hareketle öğretim elemanlarından sınıf içi ve dışında birçok beklentilerimiz vardır. Bizim kalite beklentilerimiz içerisinde ders performansı önemli bir yer tutar. Hocalarımızın derse hazırlıklı gelmeleri, sorulara tatmin edici cevaplar vermeleri, örneklerle konuyu anlatmaları, dersi daha iyi anlamamız için çeşitli araç ve gereçlerden faydalanmaları, dersi tane tane ve anlaşılır bir ses tonu ile sunmaları bizim için önemli kalite unsurları arasında yer alır. Bizler bu unsurları bir arada gördüğümüzde başarı ve memnuniyetimiz de artacaktır*”

Öğrenciler açısından kalitenin bir diğer önemli belirleyicisi öğretim elemanlarının öğrencilerle geliştirdikleri iletişimin boyutudur. Yine özet cümleleriyle ifade etmek gerekirse, öğrenciler elde edilen sonuçlar itibariyle şöyle bir mesaj iletmek

istemektedirler “Sayın hocalarımız; kaliteli bir hocalık sadece dersteki performansla ölçülemez. Bizler robot değiliz duygu yüklüüz, güler yüzli olan, bizi anlayan, samimi olan, karşılıksız yardım eden, değer veren, bir öğretim kadrosunun elinde daha mutlu ve daha başarılı oluruz. Sizler bu iki unsuru (Ders İçi Akademik Performans ve Empati) en uygun bir şekilde harmanlayıp bizlere sunduğunuz ölçüde kaliteli bir öğretim elemanı sıfatı taşırsınız” diyerek kalite konusundaki beklentileriyle ilgili farklı bir bakış açısı yakalamamızı istemiş ve bu beklentileri karşılamaya yönelik stratejiler geliştirmemiz konusunda önemli ipuçları vermişlerdir.

Nitekim benzer çalışmalar öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf dışı ilişkilerin öğrencilerin kişisel, sosyal ve entelektüel gelişimi, derslerdeki akademik başarıları, öğrencilerin kendilerine yönelik özgüvenleri ve kendilerini değerli bulmaları gibi konularda önemli rol oynadıkları konusunda bilgiler sunmaktadır. Öğretim elemanları ile ders dışında görüşebilen öğrenciler bu iletişimin kendilerini gelecekteki kariyer doğrultusunda daha fazla düşünmeye zorladığını, eğitim deneyimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini arttırdığını, entelektüel gelişimleriyle ilgili kazanımlar sağladığını dile getirmektedirler. (Ekinci ve Burgaz, 2007: 120-134).

Çalışmanın bir diğer bulgusu, sınıf düzeyleri itibariyle kalite değerlendirmeleri açısından öğrencilerin birbirlerinden farklılaşmakta olduklarıdır. Öğrencilerin okudukları sınıf seviyeleri “Empati” ve “Kişisel Bakım” boyutları itibariyle farklılıklar göstermektedir. Öğrencilerin okudukları sınıf seviyeleri arttıkça kalite beklentileri arasında yer alan “empati” boyutuna da verilen öneminin arttığı söylenebilir, yani üst sınıfta okuyan öğrenciler öğretim elemanlarını değerlendirirken “Empati” faktörüne yönelik beklentileri de artmaktadır. Sınıf düzeylerine göre farklılık gösteren bir diğer faktör “Kişisel Bakım” faktörüdür ki, bu boyuta yönelik kalite beklentileri alt sınıflara doğru gidildikçe artmaktadır. Yani üniversiteye yeni başlayan bir öğrencinin kalite beklentisi öğretim elemanlarının dış görünüşleri faktörü açısından üst sınıfta okuyan öğrencilere göre farklılıklar göstermektedir.

Çalışmada elde edilen bulgulardan ve değerlendirmelerden ayrı olarak, bu araştırmaya yönelik olarak geliştirilen “*Öğretim Elemanları Kalite Beklenti Ölçeği*” de gelecekte bu alanda yapılacak çalışmalara ışık tutması açısından literatüre önemli bir katkı sağlayacağı da düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- ALTUNIŞIK, R. COŞKUN, R. BAYRAKTAROĞLU S ve YILDIRIM, E. (2005), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- ATALAY, M, TEL H ve ALTUN E. (1994), “Hemşirelik Birinci Sınıf Öğrencilerinin Klinik Uygulamada Yaşadıkları Güçlükler ve Yardım Beklentileri: *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 1(1), ss. 19-25.
- BROWN D.J and KOENIG, H.F. (1993), “Applying Total Quality Management to Business Education”, *Journal of Education for Business* 68 (6), pp. 325-330.
- BAYKAL, Ü, SÖKMEN, S., KORKMAZ, S. ve AKGÜN, E. (2002), “Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Gelistirme Çalışması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*”, Cilt: 13, Sayı: 49.
- BARRIER, M. (1993), “Business Schools, TQM and You” *Nation Business*,81 (7), pp. 60-61.
- BULUT, Ö. (1997), “Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde T.KY Uygulaması ve Yararları”, 2. *Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, TÜSİAD Yayınları*, İstanbul.
- CRONIN, J.J and TAYLOR, S.A. (1992), “Measuring Service Quality A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, July pp. 55-68.
- DEVEBAKAN N, KOÇDOR H, MUSAL B ve GÜNER, G. (2003), “Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılması Kapsamında Öğrencilerin Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2), ss. 30-44.
- DOĞAN, İ.Ö ve TÛTÛNCÛ Ö. (2003), Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve Bilgisayar destekli bir uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası. İzmir
- ELLIOTT, K.M., ve SHİN, D. (2002), “Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing this Important Concept”, *Journal of Higher Education, Policy and Management*, 24 (2), pp. 197 –209.
- ERDEM, A.R. (2003) Türk Eğitim Sisteminin Yeni Bir Anlayışla Ele Alınması. Eğitime Yeni Bakışlar, Mikro Yayınları, Ankara, ss: 361.
- ERDEN, M. (1998), Öğretmenlik Mesleğine Giriş. Alkım Yayınları, İstanbul.
- ERDOĞAN, M. ve UŞAK, M. (2004), “Factors Affecting Prospective Science Teacher Satisfaction Level on Their Department. (Abstract) Paper presented at the conference, July 2004, Istanbul, University of Bahcesehir .
- EROĞLU, E. (2002), “Uzaktan Öğretimde Bütünsel Kalite”, *Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu* , ss. 23-25 .

- FIDUAS A. (2006), "Measuring Service Quality in Higher Education HEDPERF Versus SERPERF", *Marketing Intelligence & Planing*, Vol 24. No.1 pp. 31-47.
- GENÇYILMAZ, G. ve ZAİM, S. (1999), Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, C:28, S:2, ss. 9-35, İstanbul.
- GÖKDOĞAN, F, ÇITAK N ve KARAHAN A. (2003), "Hemşire Öğrencilerinin Ders, Uygulama ve Öğretim Elemanlarına İlişkin Görüşleri": I.Uluslararası ve V. Ulusal Hemşirelik Eğitimi Kongresi Kitabı. İstanbul. Özlem Grafik Matbaacılık.
- KAYNAR A, ŞAHİN 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), ss. 12-19.
- KELLY, L. H. (1994), "Utilizing Multiple Measures to Assess Student Satisfaction", Paper Presented at the Meeting of the Association for Institutional Research Annual Forum, New Orleans, LA. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 376 764)
- KNIGHT, WILLIAM E. (1994), "Influences on the Academic, Career, and Personal Gains and Satisfaction of Community College Students", Paper presented at the Annual Forum of the Association for Institutional Research., 34th, New Orleans, LA.
- MARCHASE, T. (1991), "TQM Reaches the Acedemy" *American Association for Higher Education Bulletin* November pp, 433-446.
- NAKİP, M. (2003), Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar, Seçkin Yayınları İstanbul.
- OVALI, E. (2005), "Müşteri İlişkileri Yönetimi Programının Bir parçası Olarak Satış Görüşmelerinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Üzerine Bir Pilot Araştırma" *Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (4) ss.101-115.
- ÖZDAMAR, K. (1999), Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Kaan Kitabevi, Eskisehir.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A and BERRY L.L. (1988), SERVQUAL: A multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perception of Services Quality" *Journal of Retailing*, Vol 64, Spring, pp. 12-40.
- PAZARLIOĞLU, M, EMEÇ, H ve ERDOĞAN, S, (1999), Dokuz Eylül Üniversitesi Öğrencilerinin Yükseköğretim Beklenti Değişkenlerinin Faktör Analizi İle İncelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2), ss. 97-109.
- POPLI, S. (2005), "Ensuring Customer Delight: a Quality Approach to Excellence in Management Education" *Quality in Higher Education*, 11(1), 17-24
- RESMİ GAZETE: Ekim: 2002
- SAARINEN, T. (2005). "Quality' in the Bologna Process: From 'Competitive Edge' to Quality Assurance Techniques. *European Journal of Education*, 40 (2), pp.189-204.

- SEYMOUR, D.(1993),“Quality on Campus Three Institutions. Three Beginnings” *Changes* 25 (3) pp. 14-27.
- SCHARGEL, A. (1993), “Total Quality in Education”, *Quality Progress*, October.
- SOHAIL, M.S. ve SHAIKH, N.M. (2004), “Quest for Excellence in Business Education: A Study of Student Impressions of Service Quality”, *The International Journal of Educational Management* 18 (1) pp. 58-65.
- TASCI, D. (1995), “Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği”, *4. Ulusal Kalite Kongresi Tebliğler Kitabı*, ss. 255-259.
- TÜTÜNCÜ Ö ve DOĞAN Ö.İ. (2003). “Müşteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (4), ss. 130: 151.
- ULUĞ, F. (1999), Eğitimde Grup Süreçleri. TODAİE Yayın No:295, Ankara, 1999, s: 30. 200
- UZGÖREN N ve UZGÖREN, E. (2006) “Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi - Hipotez Testi, Ki-Kare Testi ve Doğrusal Olasılık Modeli”, *Dumlupınar Üniversitesi SBE. Dergisi*. (14). <http://sbe.dumlupinar.edu.tr/17/173-192.pdf>