

Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği

Bora AÇAN (*)

Reha SAYDAN (**)

Özet: Bu çalışmanın amacı, üniversitelerde kalite kavramının anlaşılması ve geliştirilmesi yönündeki çabalara katkı sağlamaktır. Bu amaçla Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik akademik kalite beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. 700 öğrenci ile gerçekleştirilen bu çalışmada öğrencilerin memnuniyet seviyeleri, öğretim elemanlarından beklenen kalite unsurları ve bu unsurların önem dereceleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışmada öğretim elemanlarının akademik kalite boyutlarını açıklayan ve 28 adet ifadeyi içeren yedi boyutlu bir yapı oluşmuştur. Çalışmanın diğer bir sonucu, öğrencilerin bazı özelliklerine göre, öğretim elemanı akademik kalite boyutlarına önem verme seviyesinde farklılıklar görüldüğüdür.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, Yükseköğretim, Müşteri Memnuniyeti

The Evaluation of Academic Quality Expectation of the University Teachers: The Case of Kafkas University Faculty of Economics and Administrative Sciences

Abstract: The purpose of this study to contribute in efforts made to understand and improve the quality concept in universities. For this aim, it is tried to determine academic quality expectations towards university teacher of students of Kafkas University, Faculty of Economics and Administrative Sciences. Conducted with 700 students, in this study the satisfaction levels of students, quality elements expected from university teacher and the significance degrees of these elements are tried to be determined.

For the study, a structure with seven dimensions is built which explains academic quality dimensions of university teacher and involves 28 statements. Another result of the study is the observation of differences in the levels of emphasis placed by university teacher on academic quality dimensions according to several particulars of students.

Key Words: Service Quality, Higher Education, Consumer Satisfaction

*) Yrd. Doç. Dr., Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.
(e-posta: boraacan@hotmail.com)

***) Doç. Dr. Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.
(e-posta: rsaydan@hotmail.com)

I. Giriş

Bugünün tüketicisi satın aldığı ürün ya da hizmetten maksimum fayda beklemektedir. Tüketicie sunulan her yeni ve üstün özellikli ürün veya hizmetle birlikte, müşterinin de beklentileri değişmekte veya artmaktadır. Artan rekabet ortamında işletmeler, bu değişime karşı kayıtsız kalmayarak başarıyı müşteri beklentilerini aşarak sağlamaya çalışmak durumundadırlar (Ovalı, 2005).

Araştırma konumuz olan yükseköğretim alanında alternatiflerin çoğalması bu konuda öğrencileri bir seçime yönlendirmekte ve pazarda bir rekabet ortamının oluşmasına neden olmaktadır. Bu gelişmeler sektörde hizmet üreten kurumları kalite arayışına yönlendiren önemli bir etken olarak göze çarpmaktadır.

Birçok alanda süre giden 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).

Hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili bankacılık, sağlık, konaklama, ulaşım ve diğer hizmet sektörlerine yönelik birçok çalışma mevcut olmasına rağmen üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri ve sundukları hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik çalışmalar sınırlı sayıdadır. Oysa yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini ölçmeye yönelik yapılan araştırmalar kalitenin oluşturulmasında en önemli unsurun akademisyenler olduğunu vurgulamaktadır. Bu çalışmanın amacı; yükseköğretim kurumlarında kalite kavramını öğretim elemanlarının kişilik ve mesleki özellikleri yönünden tespit ederek bu beklentilerin önem derecelerini belirlemektir.

II. Teorik Çerçeve

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). 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 ve Zaim, 1999).

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).

Kaliteli hizmetler sunmayı amaçlayan yükseköğretim kurumlarının müşteri istek ve gereksinimlerini doğru tespit ederek, bu istek ve gereksinimleri karşılayacak özellikleri taşıyan mal ve hizmetleri üretmeleri, beklentilerin karşılanması açısından önemlidir. Bu noktada üniversitelerde “müşteri” kavramının tanımlanması ve bu kavramın kimleri kapsadığını belirlenmesi gerekmektedir. Literatürde yükseköğretim kurumlarının ilişkili olduğu müşteri grupları ile ilgili birçok bilgi mevcuttur. Marchese (1991) öğrencilerin yükseköğretim kurumlarının müşteri grupları içerisinde yer aldığını belirtmekle birlikte, bu kurumların asıl müşterilerinin kurumdaki çalışanların olduğunu ileri sürmektedir. Seymour (1991) öğrencilere iş imkânı sağlayan işverenlerin de müşteri gruplarından sayılacağını ifade etmektedir.

Barrier (1993) ise yüksek öğretim kurumlarının sadece öğrencilere yönelik bir hizmet sektörü olmadığını çevresini de eğitim ve öğretimle beslediğini ve bu nedenle üniversitenin yakın çevresi konumunda olan işletmeler ve toplumun da müşteri grupları arasında yer alması gerektiğini belirtmektedir.

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 görülecektir. Konuya daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşan çalışmalarda ise eğitimde genel olarak toplam kalite yönetimi uygulamalarının irdelendiği belirlenmiştir (Bulut, 1997; Taşçı, 1995; Eroğlu, 2002; Fiduas, 2006; Baykal vd, 2002; Tütüncü ve Doğan, 2003; Elliott ve Shin, 2002; Knight, 1994; Kelly, 1994; Pazarlıoğlu vd, 1999; Uzgören ve Uzgören; 2007; Erdoğan ve Uşak, 2005).

Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda kalitenin sağlanmasında en önemli öğenin “öğretim elemanları” olduğu vurgulanmaktadır. Eğitim sürecine ilişkin öğrenci memnuniyeti araştırmaları öğrenmenin, çok güçlü bir biçimde dersten sağlanan doyumla ilgili olduğunu ortaya koymaktadır (Guolla, 1999).

Öğrencilerin öğretmenin verdiği bilgilerden ziyade, daha çok tutum ve davranışlardan etkilendikleri yapılan araştırmalarla belirlenmiştir (Gözütok, 1988). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-içi ve sınıf-dışı ilişkiler öğrenci üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-dışı ilişkiler, öğrencilerin kişisel ve sosyal ve gelişimi derslerdeki başarıları öğrencilerin kendilerine ilişkin, özgüvenleri ve kendilerini değerli bulmaları gibi konularda önemli ve aktif roller üstlendiği yapılan çalışmalarla belirlenmiştir (Kuh ve Hu, 2001; Endo ve Harpel, 1982; Thompson, 2001; Kuh, 1995).

Orta Doğudaki bir işletme fakültesinde kalite sisteminin geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin araştırılmasına yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada, üniversite tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmede altı boyut belirlenmiş ve bu boyutların içerisinde, öğretim elemanları ve idari kadronun öğrencilerin hizmet kalitesini değerlendirmesinde en etkili boyutu oluşturduğu belirlenmiştir (Sohail ve Shaikh 2004).

Emanuel ve Adams'ın (2006) çalışmalarında öğretim elemanlarının sınıf içindeki performanslarını değerlendirmede 6 boyut belirlenmiştir. Bu boyutlar, öğretim elemanının derse iyi hazırlanmasını, dersi etkili biçimde sunmasını, karşılıklı iletişime dayalı öğretim tekniklerini kullanmasını ve öğrenciyi öğrenmeye motive etmesini kapsayan "güvenilirlik"; öğrencilerin sorularını yanıtlamadaki gönüllüğünü ve coşkulu davranışlarını kapsayan "karşılık verebilirlik"; öğrenciye olan davranışlarında tutarlı, açık fikirli, esnek ve güvenilir olmalarını kapsayan "güvence"; öğrencilerini birey olarak dikkate alma ve onlara kendilerini değerli hissettirme davranışlarını kapsayan "empati" ve derse getirdiği yenilik ve katkılar ile yaratıcı davranışları da kapsayan "anlamlılık" boyutlarıdır.

Brown ve Koenig (1993) Oregon Devlet Üniversitesi İşletme Fakültesinde mezun öğrencilere yönelik yaptıkları çalışmalarında hizmet kalitesinin belirlenmesinde mezun öğrencilerin karar verici bir durumda olması gerektiğini savunmuşlardır. Araştırmada, mezun öğrencilerin % 54'ü kalitenin belirlenmesinde en önemli unsurun öğretim elemanları olduğunu belirtmişlerdir.

Firduas (2006) yüksek öğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini hem SERVPERF (Service Performance) hem de yükseköğretim hizmetleri için geliştirmiş olduğu HEDPERF (Higher Education Performance) ölçeğiyle test etmiş ve çalışmanın sonucunda HEDPERF' in yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesini ölçmede daha etkin olduğu sonucuna varmıştır.

Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü yüksek lisans öğrencilerinin örneklem olarak belirlendiği çalışmada öğrencilerin okudukları yükseköğretim kurumunda, öğretim elemanlarının kalitenin sağlanmasında en temel öge olduğu sonucuna varılmıştır (Devebakan vd, 2003).

Hemşire öğrencilerin ders, uygulama ve öğretim elemanlarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesine yönelik yapılan bir diğer çalışmada öğrencilerin, hocalarından eğitimin kaliteli olmasının yanı sıra kendilerini doğru ve tarafsız bir şekilde değerlendirmelerini beklediklerini belirtmişlerdir (Gökdoğan vd, 2001). Atalay ve arkadaşlarının Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu öğrencilerine yönelik gerçekleştirdikleri çalışmalarında öğrencilerin öğretim elemanlarından anlayış ve hoşgörü, destek ve yardım, güven, hatalarının hasta yanında söylenmemesi, iletişime açık olmaları, bilgi birikimlerinin yeterli olması konusunda beklentileri olduğunu belirlemişlerdir (Atalay vd 1993).

Öğretmenlerin planlama, sınıf içi davranışlar ve değerlendirme yeterliklerinin incelendiği bir başka çalışmada, öğrencilerin başarısızlık nedenlerinin başında öğretmen davranışlarının etkili olduğu belirlenmiştir (Oktar ve Bulduk, 2000).

Tütüncü ve Doğan (2003) Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde master ve doktora yapan öğrencilerin memnuniyetini belirlemek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarında, müşteri tatmin düzeyi ile ilgili olarak eğitim kalitesi en fazla önem verilen değişken olarak belirlenmiştir. Ayrıca öğretim üyeleri ve dersler, anabilim dalı memnuniyetini, en fazla etkileyen değişkenler olduğu belirlenmiştir.

Dumlupınar Üniversitesi öğrencilerine yönelik gerçekleştirilen bir başka çalışmada öğrenci memnuniyeti, bu memnuniyeti etkileyebilecek tüm unsurlarla birlikte dikkate alınmıştır. Daha sonra eğitim hizmetini talep eden öğrencilerin bireysel özelliklerini içeren genel bir profil ortaya konularak, mevcut eğitimden memnuniyet ile bu özellikler arasındaki ilişki boyutu incelenmiştir (Uzgören ve diğ., 2007).

Dokuz Eylül Üniversitesinde gerçekleştirilen bir başka çalışmada, öğrencilerin kişisel özellikleri ile onların yüksek öğretimden beklentileri yanında fakülteleri, bölümleri, ders içerikleri ve öğretim elemanlarına yönelik algıları incelenmiştir (Pazarlıoğlu vd.1999).

Erdoğan ve Uşak (2005) Fen Bilimleri öğretmenliğinde okuyan öğretmen adayları için yeni bir memnuniyet ölçeği geliştirmişlerdir. Altı üniversiteyi kapsayan bu çalışmalarında son sınıf öğrencileri örneklem olarak seçilmiştir. Çalışmada literatürde 7 alt boyuttan oluşan memnuniyet ölçeği, geliştirilen bu yeni ölçekte 5 alt boyuta indirgenmiştir. Öğrenci memnuniyetini belirleyen bu boyutlardan en önemli 3 tanesi yönetim olanakları ve bilgi kaynakları, öğretim elemanları ve laboratuvar olanakları olarak belirlenmiştir.

Sonuç itibarıyla eğitim kurumları da tüm diğer örgütlerde olduğu gibi üretmek zorundadırlar. Ancak eğitimin doğası gereği verimlilik ve kalite unsurlarını mal üreten işletmeler kadar açıklıkla ortaya koymak her zaman mümkün olmamaktadır. Belirli becerileri kazanmış, kendini işine adan bir genç nesile sahip olmanın yolu, kalite kavramının işletmelerden önce eğitim kurumlarında ele alınması ve uygulanmasıyla mümkündür. Çünkü kaliteli bir ürün ve hizmet ancak iyi bir eğitim süreci ile sağlanabilir (Schargel 1993: 67).

Bu bağlamda literatür bilgileri ışığında ele alınan çalışmalar, başarılı ve mutlu bir öğrenci kitlesinin oluşturulmasında öğretim elemanlarının önemli katkılarının olduğunu göstermektedir.

III. Uygulama

A. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, örgün öğretimdeki öğrenciler tarafından öğretim elemanında bulunması istenen akademik kalite özelliklerini tespit etmek, bu özelliklere, atfedilen önem derecelerini belirlemek ve öğretim elemanı akademik kalite özellikleri ile öğrencilerin bazı özellikleri arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Araştırma kapsamında ayrıca öğrencilerin öğretim elemanlarından ve okumakta oldukları üniversiteden memnuniyet seviyelerinin belirlenmesi de amaçlanmıştır.

B. Araştırmanın Önemi

Yukarıda belirtilen amaç çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma sonuçlarından yüksek öğretimde veya benzer alanlarda çalışanların, girişimcilerin ve kuruluşların da yararlanacağı, araştırma sonuçlarının özellikle eğitim ve benzeri hizmetleri yerine getiren kuruluşlara, konuyla ilgili araştırma yapan akademisyenlere yol göstereceği umulmaktadır. Özelde çalışmanın Kafkas Üniversitesi'nde görevli öğretim elemanlarına hizmet noktasında, hali hazırda güçlü olan ve geliştirilmesi gereken özelliklerin neler olabileceği konusunda ışık tutacağı da düşünülmektedir.

C. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtlar

Araştırmanın kapsamını, Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi normal ve ikinci örgün öğretim öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın en önemli kısıtı, zaman yetersizliği ve maddi imkânlar açısından, sadece Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'ni kapsamaktadır.

D. Araştırmanın Hipotezleri

Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrencilere yönelik gerçekleştirilen bu çalışmanın ana hipotezi; "Özellikleri itibariyle farklılık gösteren üniversite öğrencileri, öğretim elemanı akademik kalite boyutlarını önemseme düzeyleri açısından farklılık gösterir" şeklinde oluşturulmuştur. Bu genel hipotezi desteklemek amacıyla, aşağıda belirtilen beş hipotez geliştirilmiştir.

H₁: "Örgün öğretimdeki kız öğrencilerin öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri erkek öğrencilerden daha yüksektir".

H₂: "Örgün öğretimdeki İktisat bölümündeki öğrencilerin öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri daha yüksektir".

H₃: "Örgün öğretimdeki birinci sınıf öğrencilerinin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri diğer sınıflardaki öğrencilerden daha yüksektir".

H₄: "Örgün öğretimdeki son sınıf öğrencilerinin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri ara sınıf öğrencilerinden daha yüksektir".

H₅: "Örgün öğretimdeki normal öğretim öğrencilerinin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri ikinci öğretim öğrencilerinden daha yüksektir".

IV. Metodoloji

A. Araştırmanın Yöntemi ve Aracı

Üniversite öğrencilerinin, öğretim elemanlarının akademik kalite özelliklerini değerlendirmeleri üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi amacı güden bu çalışma, tanımlayıcı olarak planlanmıştır.

Gerekli verileri elde edebilmek için, veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket yöntemi seçilmiştir. Anket formu üç grup sorudan oluşturulmuştur. Birinci grup sorular, ankete katılan öğrencilerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. İkinci grup sorular, ankete katılan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek için hazırlanmıştır. Üçüncü grup sorular, ankete katılan öğrencilerin, öğretim elemanı akademik kalite özelliklerine bakış açılarını belirlemek amacıyla hazırlanmış sorulardır. Soruların 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, Tütüncü ve Doğan: 2003:130-151, Devebakan vd, 2003: 30-45)

Öğrencilerin, öğretim elemanı akademik kalite özelliklerini değerlendirme seviyelerini tespit etmek için, ölçme aracı Likert türü beş seçenekli olarak uygulanmıştır. Her bir ifade 1'den 5'e kadar kodlanmış, öğretim elemanı özelliklerini değerlendirme seviyelerini ölçmeye yönelik, beşli Likert tipi ölçek üzerinde cevaplarını ifade eden cümlelere katılma derecesini 'kesinlikle önemli değil', 'önemli değil', 'ne önemli, ne önemsiz', 'önemli' ve 'kesinlikle önemli' şıklarından birini seçip işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir. Yine öğrencilerin, memnuniyet seviyelerini belirlemek için, ölçme aracı, Likert türü beş seçenekli olarak uygulanmıştır.

B. Örneklem Seçimi

Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri ana kütesine yönelik anket uygulaması yapılmıştır. Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde, normal örgün öğretimde ve ikinci örgün öğretimde toplam 1275 öğrenci öğretim görmektedir. Dolayısıyla, çalışmanın evreni 1275 öğrencidir. Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi seçilmiştir. Bu bağlamda, sınıflara gidilerek, sınıfta mevcut bulunan öğrencilerin tümüne anketin uygulanması ile toplam 776 öğrenci ile anket gerçekleştirilmiştir.

C. Uygulama Çalışmaları

Üniversite öğrencilerinin önem verdikleri öğretim elemanı özelliklerini ve memnuniyetlerini ölçmek ve birincil veri sağlayabilmek amacıyla, literatürün taranması, öğretim elemanı ve öğrenci görüşlerinin alınması sonucunda, bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Anketin uygulanmasından önce, anketin test yeteneğini gözden geçirmek amacıyla, 30 öğrenci ile bir ön çalışma yapılmış, ölçek ifadelerinin değerlendirilmesi istenmiş ve bu değerlendirmelerin ışığı altında gereken düzeltmeler yapılmıştır.

Anketin gerçekleştirilebilmesi amacıyla, Kafkas Üniversitesi İİBF Dekanlığı'ndan 17.03.2009 tarihinde yazılı izin istenmiş ve dekanlıkça verilen 23.03.2009 tarih ve 316 sayılı uygulama izni dahilinde, eğitim-öğretim dönemi içerisinde 23 Mart - 3 Nisan 2009 tarihleri arasında her sınıfa gidilerek, sınıfta mevcut bulunan öğrencilerin tümüne anket yapılmıştır. Bilgi ve veriler yüz yüze anket yöntemi ile toplanmış, derlenmiş ve araştır-

manın amacına, niteliğine uygun olarak gözden geçirilmiş ve kodlanmıştır. Uygulamada elde edilen 776 anket formundan analize alınabilecek nitelikte 700 anket değerlendirilmiştir. Uygun olmayan 76 adet anket formu değerlendirme dışı bırakılmıştır.

D. Verilerin Analizi

Yüz yüze anket yöntemi ile elde edilen veriler, Microsoft Excel 2007 programında kodlanmış ve Statistical Package for the Social Science (SPSS) 16.0 programına aktarılmış ve bu programda analizler yapılarak, gerekli sonuçlar derlenmiş ve değerlendirilmiştir.

Analiz üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Öncelikle öğrencilerin demografik özelliklerine dair sorular frekans dağılımı ile test edilmiştir. Ardından, üniversite öğrencilerinin, üniversiteden ve öğretim üyelerinden memnun olma ve üniversitenin ve öğretim üyesinin imajını değerlendirme seviyeleri ile okumuş oldukları üniversiteyi tekrar tercih etme ve başkalarına tavsiye etme seviyeleri frekans dağılımı ile test edilmiştir.

Öğrencilerin etkilendikleri öğretim elemanı akademik kalite özellik değişkenleri ile ilgili faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizinde; öncelikle verilerin analizlere uygun olup olmadığı test edilmiş, ardından faktör analizi gerçekleştirilmiş, faktörlerin güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Daha sonra, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme ile cinsiyet, seçilen bölüm, öğrenim görülen sınıf ve öğrenim türü açısından gruplar arasında anlamlı farklılık olup olmadığı t-testi ve one way Anova analizi ile ileri çoklu karşılaştırma testi Tukey Honestly Significant Difference (HSD) ile test edilmiş ve sonuçlar ortaya konulmuştur.

V. Bulgular

A. Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Tablo 1’de ankete katılan öğrencilerin özellikleri görülmektedir. Ankete katılanların % 53,1’i erkek ve % 46,9’u kızdır. Ankete katılan öğrencilerin %43’ünü 21-22 yaş grubundaki öğrenciler, % 27’sini 19-20 yaş grubundaki öğrenciler, %23’ünü 23-24 yaş grubundaki öğrenciler oluştururken, % 4,1’inin 25 yaş ve üstü gruptaki öğrenciler ve % 2,9’unu ise, 17-18 yaş grubundaki öğrenciler oluşturmaktadır. Görüldüğü gibi, ankete katılan öğrencilerin büyük çoğunluğu (%70) 19-22 yaş grubundaki öğrencilerdir.

Ankete katılanların büyük bir kısmının (% 43,4) İşletme Bölümü’nde, %29,2’sinin Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümünde ve % 27,4’ünün İktisat Bölümünde okuyan öğrenciler olduğu görülmektedir. Ankete katılanların yarısından fazlasının (%57,4) normal örgün öğretimde okuduğu, buna karşılık %42,6’sının ikinci örgün öğretimde okuduğu görülmektedir. Ankete katılanların çoğunun (% 35,3) 1.sınıf, %25,7’sinin 2.sınıf, %22’sinin 3.sınıf ve buna karşılık %17’sinin 4.sınıfta okuduğu görülmektedir.

Tablo 1. Ankete Katılan Öğrencilerin Özellikleri

Cinsiyet	n	%	Öğrenim Türü	n	%	Bölüm	n	%
Bayan	328	46,9	Normal Öğretim	402	57,4	İşletme	304	43,4
Erkek	372	53,1	İkinci Öğretim	298	42,6	İktisat	192	27,4
TOPLAM	700	100	TOPLAM	700	100	Kamu Yönetimi	204	29,2
Sınıf	n	%	Yaş Grupları	n	%	TOPLAM	n	%
1.Sınıf	247	35,3	17 – 18 Yaş	20	2,9	Barınma Yeri	n	%
2. sınıf	180	25,7	19 – 20 Yaş	189	27	Öğrenci Yurdu	251	35,9
3. sınıf	154	22	21 – 22 Yaş	301	43	Pansiyon	5	0,7
4. Sınıf	119	17	23 – 24 Yaş	161	23	Kiralık Ev	406	58
TOPLAM	700	100	25 ve Üstü Yaş	29	4,1	Aile/Akraba	38	5,4
Mezuniyet	n	%	TOPLAM	n	%	TOPLAM	n	%
Normal lise	634	90,6	Kişisel Gelir	n	%	Gelir Grubu	n	%
Meslek Lisesi	5	0,7	100-299 TL/Ay	378	54	Alt Gelir	159	22,7
Anadolu Lisesi	61	8,7	300-449TL/Ay	226	32,3	Alt-Orta Gelir	200	28,6
TOPLAM	700	100	450-599TL/Ay	56	8	Orta Gelir	316	45,1
Gelir Durumu	n	%	600-749TL/Ay	26	3,7	Ortanın Üstü	23	3,3
Yeterli	200	28,6	750TL ve üstü	14	2	Üst Gelir	2	0,3
Yetersiz	500	71,4	TOPLAM	700	100	TOPLAM	700	100
TOPLAM	700	100						

Ankete katılan öğrencilerin, büyük çoğunluğu (%90,6) normal lise mezunu iken, Anadolu lisesi ve meslek lisesi mezunlarının oranı ise, % 9,4'tür. Ankete katılan öğrencilerin %58'inin kiralık evde, %35,9'unun öğrenci yurdunda, %5,9'unun ailesinin, akrabasının yanında ve %0,7'sinin ise pansiyonda barındığı görülmektedir.

Ankete katılan öğrencilerin kişisel gelir durumuna bakıldığında, %54'ünün 300 TL'den az, %32,3'ünün 300-499TL ve buna karşılık %8'inin 450-599TL; %3,7'sinin 600-749TL ve %2'sinin 750TL ve üstü gelire sahip olduğu görülmektedir. Görüldüğü gibi, ankete katılan öğrencilerin yarıdan fazlası (% 54) 300 TL'nin altında kişisel gelire sahip iken, 300-449 TL arası kişisel gelire sahip olanların oranı %32,3 ve 450 TL ve üstü kişisel gelire sahip olanların oranı ise %13,7'yi bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin büyük çoğunluğu (%71,4) kişisel gelirini yetersiz görürken, buna karşılık %28,6'sı kişisel gelirini yeterli görmektedir. Ankete katılanların çoğunluğu (%51,3) kendisini orta gelir grubu altında görmekte iken, %45,1'i orta gelir grubu ve %3,3 orta gelir grubu üstü ve %0,3'ü üst gelir grubuna dahil olduklarını belirtmişlerdir.

B. Öğrencilerin Öğretim Elemanlarından Genel Olarak Memnuniyet Seviyeleri

Tablo 2'ye bakıldığında, ankete katılan öğrencilerin çoğunun (%53,9) öğretim elemanlarından yarı yarıya memnun diğer bir ifadeyle kısmen memnun-kısmen memnuniyetsiz olduğu görülmektedir. Buna karşılık öğrencilerin %28,7'sinin öğretim elemanlarından memnun (%18,4'ü memnun ve % 10,3'ü çok memnun) oldukları, memnun olmayanların oranının ise % 17,4 olduğu (% 15,7'si memnun değil ve % 1,7 kesinlikle memnun değil) görülmektedir.

Tablo 2. Üniversite Öğrencilerinin Genel Olarak Öğretim Elemanlarından Memnun Olma Derecesine Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Kesinlikle Memnunum	72	10,3	10,3
Memnunum	129	18,4	28,7
Yarı Yarıya Memnunum	377	53,9	82,6
Memnun Değilim	110	15,7	97,3
Kesinlikle Memnun Değilim	12	1,7	100,0
Toplam	700	100,0	

C. Öğrencilerin Öğretim Elemanlarının İmajını Değerlendirme Seviyeleri

Tablo 3'e bakıldığında, ankete katılan öğrencilerin çoğu (%56,7) Kafkas Üniversitesi İİBF öğretim elemanlarının imajını orta seviye ifade ederken; % 27,4'ü öğretim elemanlarının imajını olumlu (% 19,4'ü iyi ve % 8'i çok iyi) olarak belirtmişlerdir. Buna karşılık ankete katılan öğrencilerin % 15,9'u öğretim elemanlarının imajını olumsuz (% 14,9'u kötü ve % 1'i çok kötü) bulmuşlardır.

Tablo 3. Öğrencilerin Öğretim Elemanlarının İmajını Değerlendirme Seviyesine Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Çok İyi	56	8	8
İyi	136	19,4	27,4
Orta	397	56,7	84,1
Kötü	104	14,9	99,0
Çok Kötü	7	1	100,0
Toplam	700	100,0	

D. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'nden Genel Olarak Memnuniyet Seviyeleri

Tablo 4'e bakıldığında, ankete katılanların % 47,6'sının Kafkas Üniversitesi'nden memnun (%27,9'i memnun ve %19,7'si kesinlikle memnun) olduğu, % 41,6'sının Kafkas Üniversitesi'nden yarı yarıya memnun diğer bir ifadeyle kısmen memnun-kısmen mem-

nuniyetsiz olduğu, buna karşılık memnun olmayanlarının oranının % 10,8 olduğu (% 9,7 memnun değil ve % 1,1 kesinlikle memnun değil) görülmektedir.

Tablo 4. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'nden Memnuniyet Seviyesine Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Kesinlikle Memnunum	138	19,7	19,7
Memnunum	195	27,9	47,6
Yarı Yarıya Memnunum	291	41,6	89,1
Memnun Değilim	68	9,7	98,9
Kesinlikle Memnun Değilim	8	1,1	100,0
Toplam	700	100,0	

E. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'nin İmajını Değerlendirme Seviyeleri

Tablo 5'e bakıldığında, ankete katılan öğrencilerin yarısı (%50,1) Kafkas Üniversitesi'nin imajını orta seviye görürken; % 41,3'ü Kafkas Üniversitesi'nin imajını olumlu (% 28,3'ü iyi ve % 13'ü çok iyi) olarak belirtmişlerdir. Buna karşılık ankete katılan öğrencilerin % 8,6'sı Kafkas Üniversitesi'nin imajını olumsuz (% 7,9'u kötü ve % 0,7'si çok kötü) olarak ifade etmişlerdir.

Tablo 5. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'nin İmajını Değerlendirme Seviyesine Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Çok İyi	91	13	13
İyi	198	28,3	41,3
Orta	351	50,1	91,4
Kötü	55	7,9	99,3
Çok Kötü	5	0,7	100,0
Toplam	700	100,0	

F. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'ni Tanıdıklarına Tavsiye Etme Seviyeleri

Tablo 6'da görüldüğü gibi, ankete katılanların % 65,7'si Kafkas Üniversitesi'ni tanıdıklarına tavsiye etme konusunda (%29,9 tavsiye ederim ve % 35,8 kesinlikle tavsiye ederim) olumlu tutum benimsediklerini ifade etmişlerdir. Buna karşılık, % 10,9'u ise, bu konuda (% 9,6 tavsiye etmem ve % 1,3 kesinlikle tavsiye etmem) olumsuz tutumlarını ifade etmişlerdir. Bu konuda kararsız olanların oranı ise, % 23,4'tür.

Tablo 6. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'ni Tanıdıklarına Tavsiye Etme Dağılımı

Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Kesinlikle Tavsiye Ederim	251	35,8	35,8
Tavsiye Ederim	209	29,9	65,7
Kararsızım	164	23,4	89,1
Tavsiye Etmem	67	9,6	98,7
Kesinlikle Tavsiye Etmem	9	1,3	100,0
Toplam	700	100,0	

G. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'ni Tekrar Tercih Etme Seviyeleri

Tablo 7’de görüldüğü gibi, ankete katılan öğrencilerin % 75,2’si Kafkas Üniversitesi’ni tekrar tercih etme konusunda (% 46,1 kesinlikle tercih ederim ve % 29,1 tercih ederim) olumlu tutum benimsediklerini ifade etmişlerdir. Buna karşılık, % 7,9’u ise (% 6,6 tercih etmem ve % 1,3 kesinlikle tercih etmem), olumsuz tutumlarını ifade etmişlerdir. Kararsız olanların oranı ise, % 16,9’dur.

Tablo 7. Öğrencilerin Kafkas Üniversitesi'ni Tekrar Tercih Etme Dağılımı

Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Kesinlikle Tercih Ederim	323	46,1	46,1
Tercih Ederim	204	29,1	75,2
Kararsızım	118	16,9	92,1
Tercih Etmem	46	6,6	98,7
Kesinlikle Tercih Etmem	9	1,3	100,0
Toplam	700	100,0	

VI. Faktör Analizi

Öğretim elemanı akademik kalite özelliklerinin hangi boyutları oluşturduğunu görebilmek için, faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi aşamasında öncelikle, elde edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığı test edilmiş, korelasyon matrisi oluşturularak Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçütü ile Barlett Küresellik Testi uygulanmıştır.

Araştırma kapsamında toplam 42 değişkenden oluşan anket formuna faktör analizi uygulanmıştır. Faktör yükleri 0.50’nin altında oluşan 8 değişken analizden çıkarılmış ve faktör analizi tekrar edilmiştir. Ortaya çıkan faktörlerden birinde bir değişkenin çıkartılması faktörün güvenilirliğini arttırdığından ve iki faktörü oluşturan toplam beş değişken ise, söz konusu faktörlerin cronbach alfa değeri 0,60’dan düşük olduğundan, analizden bu 6 değişken çıkartılarak faktör analizi tekrar edilmiştir.

Faktör analizinde KMO ölçütü, 0.80-0.89 arasında olduğunda çok iyi kabul edilmektedir (Akgül, 2003 : 450). Son faktör analizinde, öğretim elemanı özellikleri ölçeği için, KMO katsayısı 0.877 gibi “çok iyi” kabul edilen bir değer olarak ve Barlett küresellik testi sonucunda öğretim elemanı özellikleri ölçeğinde görülen p değeri, 0,000 anlamlık seviyesinde bulunduğundan faktör modelinin kullanılması uygundur. Anti imaj korelasyon matrisinde diyagonalde yer alan tüm değerlerin 0,50’den yüksek olduğu görülmüştür. Ölçekteki en düşük değer 0,733 ile 33 numaralı değişkendir. Temel bileşenler analizi yöntemi ve döndürme işleminde varimax rotasyon yöntemi kullanılmış ve 7 iterasyon gerçekleştirilmiştir. Özdeğerleri 1 ve üzerinde 7 faktör elde edilmiştir. Toplam açıklanan varyans % 55,874 olarak bulunmuştur. Son faktör analizi sonuçları Tablo 8’de görülmektedir.

Tablo 8’de görüldüğü gibi, birinci faktör, “*öğretim elemanının öğretim yeteneği*” şeklinde isimlendirilmiş olup, öğretim elemanının ders işleme yeteneği ile ilgili 7 değişkenden oluşmaktadır. Bu faktör toplam varyansın %11,983’ünü açıklamakta olup, özdeğeri 6,726’dır. İkinci faktör “*öğretim elemanının ölçme-değerlendirme becerisi*” olarak isimlendirilmiştir. Bu faktör, öğretim elemanının sınav hazırlama ve uygulama becerisi ile ilgili 5 değişkenden oluşmakta olup, toplam varyansın % 9,110’ünü açıklamaktadır. Bu faktörün özdeğeri 2,374’dür. Üçüncü faktör, “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*” şeklinde isimlendirilmiştir. Faktör, öğretim elemanının öğrenciyi anlaması, geliştirmesi ve yardımcı olması ile ilgili 4 değişkeni içermekte ve toplam varyansın %8,244’ünü açıklamaktadır. Özdeğeri 1,725’dir. Dördüncü faktör, “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*” şeklinde isimlendirilmiş olup, öğrencinin devamına önem vermesi, sözlü sınav yapması, dersi plana göre işlemesi, ödev vermesi şeklinde 4 değişkenden oluşmaktadır. Toplam varyansın % 7,328 ‘ni açıklamaktadır. Bu faktörün özdeğeri 1,325’tir. Beşinci faktör “*öğretim elemanının kişisel itibarı*” olarak isimlendirilmiştir. Faktör, vizyon sahibi olma, liderlik, akademik çalışma ve güven uyandırma şeklinde 4 değişkenden oluşmakta ve toplam varyansın % 7,267’sini açıklamakta olup, özdeğeri 1,239’dur. Altıncı faktör “*öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi*” olarak isimlendirilmiştir. Faktör, derse ilginin sağlanmasıyla ilgili 2 değişkenden oluşmaktadır. Toplam varyansın % 6,217’sini açıklamaktadır. Özdeğeri 1,166’dır. Yedinci ve son faktör “*öğretim elemanının nezaketliliği*” şeklinde isimlendirilmiştir. Bu faktör, öğretim elemanının öğrenciye saygılı ve kibar olması ile ilgili 2 değişkenden oluşmuş ve toplam varyansın % 5,725’ini açıklamakta olup, özdeğeri 1,089’dur.

Tablo 8. Faktör Analizi Sonuç Tablosu

Faktörler	Faktör Yükleri	Faktörün (%) Açıklayıcılığı	Özdeğer	Cronbach Alfa
F 1: Öğretim Elemanının Öğretim Yeteneği		11,983	6,726	0,809
- Öğretim elemanlarının derste sorulara açık olması ve açıklayıcı cevaplar verebilmesi	0,770			
- Öğretim elemanlarının derste konunun daha iyi açıklanmasına imkan verecek örnekler sunması	0,638			
-Öğretim elemanlarının hiçbir şekilde öğrenci ayırımı yapmadan hizmet etmesi	0,626			
-Öğretim elemanlarının kendi uzmanlık alanlarında yeterli bilgiye sahip olması	0,611			
-Öğretim Elemanlarının dersi makul bir hızda anlaşılabilir bir ses tonu ile sunması	0,606			
-Öğretim elemanlarının eleştiriyeye açık olması	0,594			
-Öğretim elemanlarının ders verirken sınıfa hakim olması	0,559			
F 2:Öğretim Elemanının Ölçme-Değerlendirme Becerisi		9,110	2,374	0,714
- Öğretim elemanlarının sınav sorularını özenle hazırlaması	0,688			
- Öğretim elemanlarının soruları açık ve ne istenildiği anlaşılır şekilde sorması	0,647			
- Öğretim elemanlarının sınav sorularını, soruların önemine uygun değerlemesi	0,625			
- Öğretim elemanlarının öğrencinin seviyesini doğru ölçebilecek sınav yöntemleri kullanabilmesi	0,615			
- Öğretim elemanlarının sınav süresini genel öğrenci seviyesine uygun olarak belirlemesi	0,608			
F 3:Öğretim Elemanının Empati Kurma Becerisi		8,244	1,725	0,688
- Öğretim elemanlarının her zaman güler yüzlü olması	0,744			
-Öğretim elemanlarının öğrencilerin sorunlarını çözmede hevesli olması	0,742			
-Öğretim elemanlarının ders dışında öğrencilere bir arkadaş gibi davranabilmesi	0,605			
-Öğretim elemanlarının ders dışında çeşitli konularda bilgi ve yardım sunması(kariyer planlama, kişisel sorunlar vb.)	0,554			
F 4: Öğretim Elemanının Mesleki Sorumluluğu		7,328	1,325	0,655
-Öğretim elemanlarının öğrencinin derse devamını önemsemesi	0,768			
-Öğretim elemanlarının öğrencinin başarı düzeyini ölçmek için, sözlü sınav da yapması	0,758			
-Öğretim elemanlarının dönem başında öğrencilere ders planı vermesi, plandaki konulara ve sıraya bağlı ders işlemesi	0,529			
-Öğretim elemanlarının öğrencilerin kişisel gelişimini sağlamak amacıyla, dersle ilgili sunu şeklinde ödev vermesi	0,514			

Tablo 8. Faktör Analizi Sonuç Tablosu (Tablonun Devamı)

F 5: Öğretim Elemanının Kişisel İtibarı		7,267	1,239	0,672
-Öğretim elemanlarının doğal bir lider olması	0,761			
-Öğretim elemanlarının vizyon sahibi olmaları	0,680			
-Öğretim elemanlarının akademik çalışmalar yapması	0,618			
-Öğretim elemanlarının davranışlarıyla güven uyandırması	0,518			
F 6: Öğretim Elemanının Derse İlgili Özendirme Becerisi		6,217	1,166	0,721
-Öğr. elemanlarının ders sırasında, derse katılımı sağlaması	0,806			
-Öğretim elemanlarının öğrencileri bireysel araştırma yapmaya ve derse hazırlıklı gelmeye yöneltmesi	0,802			
F 7: Öğretim Elemanının Nezaketliliği		5,725	1,089	0,753
- Öğretim elemanlarının öğrencilere saygı göstermesi	0,822			
- Öğretim elemanlarının öğrencilere kibar ve nazik davranması	0,780			

A. Öğrencilerin Öğretim Elemanı Akademik Kalite Özelliklerini Değerlendirme Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirliği

Faktör iç uyum güvenilirliğinin test edilmesi için, güvenilirliğin bir ölçüsü olarak Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı ölçeğin her faktörü için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı, 0.60 – 0.80 arasında ise, ölçek oldukça güvenli; 0.80 – 1.00 arasında ise, ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak kabul edilmektedir (Özdamar, 1999 : 522).

Tablo 8’de görüldüğü gibi, en yüksek alfa değeri 0,809 ile “*öğretim elemanının öğretim yeteneği*” faktörü için; ikinci yüksek Cronbach Alfa değeri 0,753 ile “*öğretim elemanının nezaketliliği*” faktörü için, üçüncü yüksek alfa değeri 0,721 ile “*öğretim elemanının derse ilgili özendirme becerisi*” faktörü için, dördüncü yüksek alfa değeri 0,714 ile “*öğretim elemanının ölçme-değerlendirme becerisi*” faktörü için, beşinci yüksek alfa değeri 0,688 ile “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*” faktörü için bulunmuş ve bunu 0,672 ile “*öğretim elemanının kişisel itibarı*” faktörü takip etmiştir. En düşük Cronbach Alfa değeri ise, 0,655 ile “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*” faktörü için elde edilmiştir. Bu kriterlere göre, yedi faktörün Cronbach Alfa değerleri ortalaması 0,716 olduğundan ölçeğimiz oldukça güvenilirdir.

Öğretim elemanı akademik kalite özellikleri ölçeğinin yapılan faktör analizi ve güvenilirlik analizleri sonunda toplam değer hesaplama metodlarından, ortalama alma metodu uygulanarak, analizlerde kullanılacak yeni değişkenler tespit edilmiştir.

B. Öğrencilerin Öğretim Elemanı Kalite Faktörlerini Önemseme Seviyeleri

Öğrencilerin öğretim elemanı akademik kalite özellikleri ölçeği faktörlerine önem verme açısından almış oldukları puan ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 9’da görülmektedir. Öğrencilerin öğretim elemanı akademik kalite özellikleri ölçeği faktörlerine

önem verme açısından gerçekleşebilecek en yüksek toplam puan otuz beş iken, gerçekleşen toplam puan $28,9792 \pm 0,17928$ 'dir. Öğrencilerin, öğretim elemanı akademik kalite faktörleri genel ortalaması 4,1398'dir.

Tablo 9. Öğrencilerin Öğretim Elemanı Akademik Kalite Özelliklerine Katılma Faktör ve Toplam Puan Ortalamaları

No	FAKTÖRLER	Ortalama±Standart Sapma
1	Öğretim Elemanının Öğretim Yeteneği	4,5935 ± 0,01704
2	Öğretim Elemanının Ölçme – Değerlendirme Becerisi	4,4029 ± 0,02165
3	Öğretim Elemanının Empati Kurma Becerisi	4,1618 ± 0,02395
4	Öğretim Elemanının Mesleki Sorumluluğu	3,2357 ± 0,03324
5	Öğretim Elemanının Kişisel İtibarı	3,9418 ± 0,02573
6	Öğretim Elemanının Ders İlgisi Özendirme Becerisi	4,0414 ± 0,03387
7	Öğretim Elemanının Nezaketliliği	4,6021 ± 0,02344
Toplam Puan		28,9792 ± 0,17928
Genel Ortalama		4,1398 ± 0,02561

VII. Hipotezlerin Testi

A. Öğrencilerin Cinsiyetine Göre, Öğretim Elemanı Akademik Kalite Özelliklerini Önemsemeleri

Öğretim elemanı akademik kalite özelliklerini önemsemenin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla t-testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, Tablo 10'da Levene test sütununda p değeri (sig.) 0,05'den küçük olan 2., 4. ve 7. faktörlerde "kız ve erkek öğrencilerin öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme düzeylerinin varyansları eşittir" şeklindeki "sıfır hipotezi" reddedilir.

Yedinci faktör olan "öğretim elemanının nezaketliliği"nde t-testi sütununda % 95 güven aralığında p değeri (Sig(2-tailed), 0,001 olduğundan "kız ve erkek öğrencilerin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme ortalamalarının aynı olduğu" şeklindeki sıfır hipotezi 7.faktör için reddedilmiştir.

Tablo 10'da görüldüğü gibi, kız öğrencilerin (4,6860) öğretim elemanının nezaketine önem vermeleri erkek öğrencilerden (4,5282) anlamlı seviyede fazladır.

"Örgün öğretimdeki kız öğrencilerin öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri erkek öğrencilerden daha yüksektir" şeklindeki 1. Hipotez, 7. Faktör için doğrulanmıştır.

Tablo 10. Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

	Varyansların Eşitliği için Levene Testi	Ortalamanın Eşitliği için t-testi					Grup Ortalamaları	
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2- tailed)	Cinsiyet	Ortalama
FAKTÖR 1	Varyansları eşit varsayılan	,032	,857	1,523	698	,128	Kız	4,6211
	Varyansları eşit varsayılmayan			1,520	681,526	,129	Erkek	4,5691
FAKTÖR 2	Varyansları eşit varsayılan	4,401	,036	1,943	698	,052	Kız	4,4476
	Varyansları eşit varsayılmayan			1,959	697,985	,051	Erkek	4,3634
FAKTÖR 3	Varyansları eşit varsayılan	,975	,324	,052	698	,959	Kız	4,1631
	Varyansları eşit varsayılmayan			,052	696,806	,958	Erkek	4,1606
FAKTÖR 4	Varyansları eşit varsayılan	4,281	,039	1,719	698	,086	Kız	3,2965
	Varyansları eşit varsayılmayan			1,729	697,194	,084	Erkek	3,1821
FAKTÖR 5	Varyansları eşit varsayılan	3,639	,057	1,766	698	,078	Kız	3,9901
	Varyansları eşit varsayılmayan			1,776	697,309	,076	Erkek	3,8992
FAKTÖR 6	Varyansları eşit varsayılan	,486	,486	1,388	698	,166	Kız	4,0915
	Varyansları eşit varsayılmayan			1,397	697,743	,163	Erkek	3,9973
FAKTÖR 7	Varyansları eşit varsayılan	18,626	,000	3,383	698	,001	Kız	4,6860
	Varyansları eşit varsayılmayan			3,468	647,829	,001**	Erkek	4,5282

***p< 0,001

** p< 0.01

* p< 0.05

B. Öğrencilerin Okudukları Bölüme Göre, Öğretim Elemanı Akademik Kalite Özelliklerini Önemsemeleri

Öğretim elemanı akademik kalite faktörlerine önem verme seviyesinin, öğrenim görülen bölüme göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Tek yönlü varyans analizinde varyansların eşit olması gerekir ayrıca varyansların homojen olması, yanlış hipotez (Tip II hatası) kabulünü de önler (Akgül, 2003 : 231). Tablo 11’de Varyansların Homojenliği testinde, Levene istatistiği sonuçlarında görüldüğü gibi, 3., 4., 5. ve 6. Faktörlerde p değeri (sig.) > 0,05 olduğundan, “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*”, “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*”, “*öğretim elemanının kişisel itibarı*”, “*öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi*” boyutlarını farklı bölüm öğrencilerinin önemseme düzeylerinin varyansları eşittir şeklindeki “sıfır hipotezi” kabul edilerek, tek yönlü varyans analizi yapılması uygun bulunmuştur.

Tablo 11. Varyansların Homojenliği Testi

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
FAKTÖR 1	3,332	2	697	,036
FAKTÖR 2	6,928	2	697	,001
FAKTÖR 3	2,014	2	697	,134
FAKTÖR 4	1,519	2	697	,220
FAKTÖR 5	1,493	2	697	,225
FAKTÖR 6	1,768	2	697	,171
FAKTÖR 7	8,319	2	697	,000

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu Tablo 12’de görülmektedir. Ankete katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri bölüme göre, 3., 4., 5. ve 6. Faktörler olan “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*”, “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*”, “*öğretim elemanının kişisel itibarı*”, “*öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi*”ni önemseme düzeyleri en az bir grup için farklıdır.

Tablo 12. Öğrencilerin Farklı Bölümlerde Öğrenim Görmeleri ile Öğretim Elemanı Akademik Kalite Faktörleri Arasındaki İlişki (Anova)

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi(df)	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
FAKTÖR 1	Gruplar Arasında	,784	2	,392	1,935	,145
	Gruplar İçinde	141,284	697	,203		
	Toplam	142,068	699			
FAKTÖR 2	Gruplar Arasında	2,311	2	1,155	3,547	,029
	Gruplar İçinde	227,043	697	,326		
	Toplam	229,354	699			
FAKTÖR 3	Gruplar Arasında	3,917	2	1,959	4,931	,007**
	Gruplar İçinde	276,823	697	,397		
	Toplam	280,740	699			
FAKTÖR 4	Gruplar Arasında	11,492	2	5,746	7,569	,001**
	Gruplar İçinde	529,115	697	,759		
	Toplam	540,607	699			
FAKTÖR 5	Gruplar Arasında	3,725	2	1,863	4,055	,018*
	Gruplar İçinde	320,215	697	,459		
	Toplam	323,940	699			
FAKTÖR 6	Gruplar Arasında	5,221	2	2,611	3,272	,039*
	Gruplar İçinde	556,077	697	,798		
	Toplam	561,299	699			
FAKTÖR 7	Gruplar Arasında	4,859	2	2,430	6,413	,002
	Gruplar İçinde	264,087	697	,379		
	Toplam	268,947	699			

***p< 0,001 ** p< 0.01 * p< 0.05

Dolayısıyla, 3., 4., 5. ve 6. Faktörler için, “evren ortalamalarının eşit olduğu” biçimindeki sıfır hipotezi reddedildiğinden, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu anlaşılmıştır.

Farklı olan grubu tespit edebilmek amacıyla, ikincil çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD testi yapılmıştır.

Tablo 13’te görüldüğü gibi, 3. ve 5. Faktörlerde, iktisat bölümündeki öğrencilerin, siyaset bilimi ve kamu yönetimi bölümündeki öğrencilerden anlamlı seviyede farklılık gösterdiği; 4. ve 6. Faktörlerde ise, iktisat bölümündeki öğrencilerin, işletme bölümündeki öğrencilerden anlamlı seviyede farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir.

“Örgün öğretimdeki iktisat bölümü öğrencilerinin öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri daha yüksektir” şeklindeki 2. Hipotez; 3., 4., 5. ve 6. Faktörler için doğrulanmıştır.

Tablo 13. Öğretim Elemanı Akademik Kalite Faktörlerinde Öğrencilerin Eğitim Gördüğü Bölüme Göre Tukey HSD. Testi Sonucu

Faktörler	(I) Bölüm	(J) Bölüm	Ortalama Farkı (I-J)	Sig.
FAKTÖR 3	İşletme	İktisat	-,05928	,564
		Siy.Bil.KYön.	,13274	,053
	İktisat	İşletme	,05928	,564
		Siy.Bil.KYön.	,19202*	,007**
	Siy.Bil.KYön.	İşletme	-,13274	,053
		İktisat	-,19202*	,007**
FAKTÖR 4	İşletme	İktisat	-,31216*	,000***
		Siy.Bil.KYön.	-,13408	,206
	İktisat	İşletme	,31216*	,000***
		Siy.Bil.KYön.	,17808	,105
	Siy.Bil.KYön.	İşletme	,13408	,206
		İktisat	-,17808	,105
FAKTÖR 5	İşletme	İktisat	-,06928	,509
		Siy.Bil.KYön.	,12105	,120
	İktisat	İşletme	,06928	,509
		Siy.Bil.KYön.	,19033*	,015*
	Siy.Bil.KYön.	İşletme	-,12105	,120
		İktisat	-,19033*	,015*
FAKTÖR 6	İşletme	İktisat	-,19751*	,044*
		Siy.Bil.KYön.	-,14251	,183
	İktisat	İşletme	,19751*	,044*
		Siy.Bil.KYön.	,05499	,813
	Siy.Bil.KYön.	İşletme	,14251	,183
		İktisat	-,05499	,813

***p< 0,001

**p< 0,01

* p< 0.05

C. Öğrencilerin Okudukları Sınıfa Göre, Öğretim Elemanı Akademik Kalite Faktörlerini Önemseme Seviyeleri

Öğretim elemanı akademik kalite faktörlerine önem verme seviyesinin, eğitim görülen sınıfa göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için, tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Tablo 14’te Varyansların Homojenliği Testi’nde, Levene istatistiği sonuçlarında görüldüğü gibi, 6. Faktör dışında diğer tüm faktörlerde p değeri (sig.) > 0,05 olduğu için, “*öğretim elemanının öğretim yeteneği*”, “*öğretim elemanının ölçme-değerlendirme becerisi*”, “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*”, “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*”, “*öğretim elemanının kişisel itibarı*” ve “*öğretim elemanının nezaketliliği*” boyutlarını farklı sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin önemseme düzeylerinin varyansları eşittir şeklindeki “sıfır hipotezi” kabul edildiğinden tek yönlü varyans analizi yapılması uygun bulunmuştur.

Tablo 14. Varyansların Homojenliği Testi

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
FAKTÖR 1	,935	3	696	,423
FAKTÖR 2	1,018	3	696	,384
FAKTÖR 3	1,410	3	696	,239
FAKTÖR 4	1,023	3	696	,382
FAKTÖR 5	1,193	3	696	,312
FAKTÖR 6	5,172	3	696	,002
FAKTÖR 7	1,690	3	696	,168

Yapılan tek yönlü varyans analizi ile farklı sınıflarda okuyan öğrencilerin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerine önem verme düzeylerinin farklılık gösterdiği anlaşılmıştır.

Tablo 15’te görüldüğü gibi, ankete katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıfa göre, 3., 4., Faktörleri yani “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*”, “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*”nu önemseme düzeyleri en az bir grup için farklıdır. 3., 4. Faktörler için, “evren ortalamalarının eşit olduğu” biçimindeki sıfır hipotezi reddedildiğinden, farklı olan grubu tespit edebilmek amacıyla, ikincil çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD testi yapılmıştır.

Tablo 15. Öğrencilerin Farklı Sınıflarda Okumaları ile Öğretim Elemanı Akademik Kalite Faktörleri Arasındaki İlişki (Anova)

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi(df)	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
FAKTÖR 1	Gruplar Arasında	,222	3	,074	,364	,779
	Gruplar İçinde	141,846	696	,204		
	Toplam	142,068	699			
FAKTÖR 2	Gruplar Arasında	,924	3	,308	,938	,422
	Gruplar İçinde	228,430	696	,328		
	Toplam	229,354	699			
FAKTÖR 3	Gruplar Arasında	5,733	3	1,911	4,837	,002**
	Gruplar İçinde	275,007	696	,395		
	Toplam	280,740	699			
FAKTÖR 4	Gruplar Arasında	14,934	3	4,978	6,591	,000***
	Gruplar İçinde	525,673	696	,755		
	Toplam	540,607	699			
FAKTÖR 5	Gruplar Arasında	3,587	3	1,196	2,598	,051
	Gruplar İçinde	320,353	696	,460		
	Toplam	323,940	699			
FAKTÖR 6	Gruplar Arasında	5,810	3	1,937	2,427	,064
	Gruplar İçinde	555,488	696	,798		
	Toplam	561,299	699			
FAKTÖR 7	Gruplar Arasında	1,480	3	,493	1,283	,279
	Gruplar İçinde	267,467	696	,384		
	Toplam	268,947	699			

***p< 0,001

**p< 0,01

Tablo 16'da görüldüğü gibi, 3. Faktörde birinci sınıftaki öğrencilerin, üçüncü sınıftaki öğrencilerden ve dördüncü sınıftaki öğrencilerin, üçüncü sınıftaki öğrencilerden anlamlı seviyede farklılık gösterdiği; 4. Faktörde, birinci sınıftaki öğrencilerin, üçüncü ve dördüncü sınıftaki öğrencilerden anlamlı seviyede farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir.

Tablo 16. Öğretim Elemanı Akademik Kalite Faktörlerinde Öğrencilerin Eğitim Gördüğü Sınıfa Göre Tukey HSD. Testi Sonucu

Faktörler	(I) Sınıf	(J) Sınıf	Ortalama Farkı (I-J)	Sig.
FAKTÖR 3	1.Sınıf	2.Sınıf	,12321	,189
		3.Sınıf	,21715*	,004**
		4.Sınıf	-,00802	,999
	2.Sınıf	1.Sınıf	-,12321	,189
		3.Sınıf	,09394	,524
		4.Sınıf	-,13123	,290
	3.Sınıf	1.Sınıf	-,21715*	,004**
		2.Sınıf	-,09394	,524
		4.Sınıf	-,22517*	,018*
	4.Sınıf	1.Sınıf	,00802	,999
		2.Sınıf	,13123	,290
		3.Sınıf	,22517*	,018*
FAKTÖR 4	1.Sınıf	2.Sınıf	,21865	,051
		3.Sınıf	,28530*	,008**
		4.Sınıf	,38433*	,000***
	2.Sınıf	1.Sınıf	-,21865	,051
		3.Sınıf	,06665	,898
		4.Sınıf	,16567	,372
	3.Sınıf	1.Sınıf	-,28530*	,008**
		2.Sınıf	-,06665	,898
		4.Sınıf	,09903	,787
	4.Sınıf	1.Sınıf	-,38433*	,000***
		2.Sınıf	-,16567	,372
		3.Sınıf	-,09903	,787

***p< 0,001

**p< 0,01

* p< 0,05

“Örgün öğretimdeki birinci sınıf öğrencilerinin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyesi diğer sınıf öğrencilerinden daha yüksektir” şeklindeki 3. Hipotez; 3., 4. Faktörler için ve “örgün öğretimdeki son sınıf öğrencilerinin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri ara sınıf öğrencilerinden daha yüksektir” şeklindeki 4. Hipotez; 3. Faktör için doğrulanmıştır.

D. Öğrencilerin Öğretim Türüne Göre, Öğretim Elemanı Akademik Kalite Faktörlerini Önemsemeleri

Öğretim elemanı akademik kalite faktörlerine önem verme seviyesinin öğrencilerin öğretim türüne göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla t-testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, Tablo 17’te ilk olarak Levene test sütununda F istatistiğine ve p değerine bakıldığında; p değeri (sig.) 0,05’den küçük değere sahip 6. Faktör olan “öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi” ile ilgili olarak varyansların eşit olmadığı anlaşılabilir, “normal ve ikinci örgün öğretimdeki öğrencilerin öğretim elemanı

akademik kalite faktörlerini önemseme düzeylerinin varyansları eşittir” şeklindeki “sıfır hipotezi” reddedilir.

Tablo 17’de görüldüğü gibi, “*öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi*”nde p değeri, 0,008 olduğundan “normal ve ikinci örgün öğretim öğrencilerinin öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme ortalamalarının aynı olduğu” şeklindeki sıfır hipotezi 6.faktör için reddedilmiştir. Tablo 17’de görüldüğü gibi, normal örgün öğretim öğrencilerinin (4,1194) 6. Faktör olan “*öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi*”ne önem vermeleri ikinci örgün öğretim öğrencilerinden (3,9362) anlamlı seviyede fazladır.

Tablo 17. Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

	Varyansların Eşitliği için Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği için t-testi			Grup Ortalamaları		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Öğretim Türü	Ortalama	
FAKTÖR 1	Varyansları eşit varsayılan	2,633	,105	1,211	698	,226	N.Ö.	4,6112
	Varyansları eşit varsayılmayan			1,183	579,520	,237	İ.Ö.	4,5695
FAKTÖR 2	Varyansları eşit varsayılan	,041	,840	,861	698	,390	N.Ö.	4,4189
	Varyansları eşit varsayılmayan			,858	632,151	,391	İ.Ö.	4,3812
FAKTÖR 3	Varyansları eşit varsayılan	,005	,945	,508	698	,612	N.Ö.	4,1723
	Varyansları eşit varsayılmayan			,504	622,011	,614	İ.Ö.	4,1477
FAKTÖR 4	Varyansları eşit varsayılan	2,351	,126	-,826	698	,409	N.Ö.	3,2121
	Varyansları eşit varsayılmayan			-,831	654,157	,406	İ.Ö.	3,2676
FAKTÖR 5	Varyansları eşit varsayılan	,138	,711	,915	698	,360	N.Ö.	3,9621
	Varyansları eşit varsayılmayan			,920	651,514	,358	İ.Ö.	3,9144
FAKTÖR 6	Varyansları eşit varsayılan	5,277	,022	2,686	698	,007	*N.Ö.	4,1194
	Varyansları eşit varsayılmayan			2,646	602,644	,008**	**İ.Ö.	3,9362
FAKTÖR 7	Varyansları eşit varsayılan	1,169	,280	,608	698	,543	N.Ö.	4,6144
	Varyansları eşit varsayılmayan			,599	599,895	,550	İ.Ö.	4,5856

“Örgün öğretimdeki normal öğretim öğrencilerinin, öğretim elemanı akademik kalite faktörlerini önemseme seviyeleri ikinci öğretim öğrencilerinden daha yüksektir” şeklindeki 5. Hipotez, 6. Faktör için doğrulanmıştır.

VIII. Sonuç

Çalışmanın sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin eğitim-öğretim hizmeti aldıkları Kafkas Üniversitesi İİBF öğretim elemanlarından ve kurumdan genel olarak memnun oldukları ve bu memnuniyet seviyesinin bir sonucu olarak Kafkas Üniversitesi’ni başkalarına tavsiye etme ve tekrar aynı üniversiteyi tercih etme şeklinde kuruma bağlılık gibi olumlu tutumlar gösterdikleri görülmektedir. Hizmet kalitesinin önemli bir unsuru olan öğretim elemanı akademik kalite boyutları dikkate alınarak hizmet kalitesi ve mevcut memnuniyet seviyesi artırılabilir.

Çalışmada örgün öğretimde okuyan öğrencilerin, öğretim elemanlarında bulunmasını bekledikleri akademik kalite, diğer bir ifadeyle performans boyutlarının neler olduğu ortaya çıkartılmıştır. Öğretim elemanı akademik kalitesi 7 boyuttan oluşmaktadır. Bunlar, “*öğretim elemanının öğretim yeteneği*”, “*öğretim elemanının ölçme-değerlendirme becerisi*”, “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*”, “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*”, “*öğretim elemanının kişisel itibarı*”, “*öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi*” ve “*öğretim elemanının nezaketliliği*” şeklinde tanımlanmıştır. Öğretim kurumları, öğretim elemanları, beklenen akademik özelliklerine yönelik ortaya çıkan bu boyutları dolayısıyla, bu boyutları oluşturan değişkenleri geliştirmeye ve eğitim, öğretimin kalitesini arttırmaya çalışmalıdırlar. Çünkü, 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 olduğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecinden neler beklediklerini anlamak, bu süreçle ilişkin memnuniyetlerini sağlamada ve değerlendirmede önemli olmaktadır.

Öğretim elemanı akademik kalite boyutlarının ortalamalarına bakıldığında, en yüksek ortalamanın “*öğretim elemanının nezaketliliği*” boyutunda olduğu görülmektedir. Boyutlar ortalamalarına göre sırasıyla, “*öğretim elemanının öğretim yeteneği*”, “*öğretim elemanının ölçme-değerlendirme becerisi*”, “*öğretim elemanının empati kurma becerisi*” “*öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi*” ve “*öğretim elemanının kişisel itibarı*” boyutları olarak yer aldığı görülmektedir. En düşük ortalama ise, “*öğretim elemanının mesleki sorumluluğu*” boyutunda gerçekleşmiştir. Ankete katılan öğrenciler direkt olarak kendilerine hizmetin yansımaları ve bu açıdan elde ettikleri faydalar yönünden öğretim elemanı akademik kalite boyutlarını değerlendirmektedirler denilebilir.

Çalışmada öğretim elemanı akademik kalite boyutları ile öğrencilerin bazı özellikleri açısından ilişkinin yorumlanması da sağlanmıştır. Kız öğrencilerin “*öğretim elemanının nezaketliliği*” boyutuna önem vermelerinin erkek öğrencilerden anlamlı seviyede fazla olduğu görülmüştür.

“Öğretim elemanının empati kurma becerisi”, “öğretim elemanının kişisel itibarı” boyutlarını önemsemeye iktisat bölümündeki öğrencilerin, siyaset bilimi ve kamu yönetimi bölümündeki öğrencilerden anlamlı seviyede farklılık gösterdiği; “öğretim elemanının mesleki sorumluluğu”, “öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi” boyutlarında ise, iktisat bölümündeki öğrencilerin, işletme bölümündeki öğrencilerden anlamlı seviyede farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Bu sonuç, iktisat bölümünün yardımcı doçent ünvanına sahip öğretim üyesi yanı sıra doçent ünvanlı öğretim üyesine sahip tek bölüm olması, diğer bölümlere göre, daha fazla öğretim üyesine sahip olması KPSS sınavı, soru bankası, kariyer planlama vb. konularda öğrenciye sunulan yardımları daha yoğun olması itibarıyla iktisat bölümü öğrencilerinin diğer bölüm öğrencilerine göreceli olarak, bu davranışları görmeleri, benimsemeleri ve bunun doğal bir sonucu olarak bu özellikleri beledikleri ifade edilebilir.

“Öğretim elemanının empati kurma becerisi” boyutunu önemsemeye birinci sınıftaki öğrencilerin, üçüncü sınıftaki öğrencilerden ve dördüncü sınıftaki öğrencilerin, üçüncü sınıftaki öğrencilerden anlamlı seviyede farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu sonuç, öğrencilerin öğretim elemanlarını sadece dersteki performanslarıyla değerlendirmediklerini, özellikle üniversiteye yeni başlamış öğrencilerin yüksek düzeyde öğretim ve bilimsel araştırma yapan bir kuruma, yeni bir çevreye gelmeleri, bilimi elde etme, öğrenme istekleri ve mezun olma aşamasına gelmiş son sınıf öğrencilerinin ise, iş hayatına atılma aşamasında öğretim elemanlarıyla bir arkadaş gibi görüşebilme, gelecekle ilgili sorunlarını ve ders dışında çeşitli konularda bilgi ihtiyaçlarını giderme beklentisi çerçevesinde; ikinci ve üçüncü sınıf öğrencilerine göre, daha fazla seviyede, öğretim elemanlarının güler yüzlü olarak, sorunlarını çözmeye hevesli olmalarını, ders dışında da iletişim içerisinde olmalarını, kariyer planlama, sosyal ilişkiler vb. konularda bilgi ve yardım sunmalarını beklemektedirler. Bu sonuç, üniversiteye yeni başlamış öğrencilerin üniversite ortamına alışabilmeleri başarıyı yakalamaları açısından oryantasyonun önemli ve öğretim elemanlarının yüklenmesi gereken bir misyon olduğunu ortaya koymaktadır.

“Öğretim elemanının mesleki sorumluluğu” boyutunu önemsemeye, birinci sınıftaki öğrencilerin, üçüncü ve dördüncü sınıftaki öğrencilerden önemli seviyede farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Bu sonuç üniversiteye yeni başlayan öğrencilerin, üniversite kurumundan beklediği saygınlık ve disiplin çerçevesinde öğretim elemanlarından öğrencinin derse devamına önem vermesini, yazılı sınav dışında sözlü sınav da yapmasını, dersi planlı işlemesini, sunu şeklinde ödev vermesini beklediğini göstermektedir. Bu nedenle, öğretim kurumlarının, öğretim elemanlarının bu hususları yerine getirmeye özen göstermelerinin, sözlü sınav yapmalarının, sunu şeklinde ödev vermelerinin beklentileri karşılayacağını ve memnuniyeti arttıracığı söylenebilir. Normal öğretim öğrencilerinin “öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi” boyutuna önem vermeleri ikinci öğretim öğrencilerinden anlamlı seviyede fazladır. Normal öğretimde okuyan öğrencilerin dersle ilgili araştırma yapmaya, ders esnasında derse katılmaya daha fazla istekli oldukları ve öğretim elemanından derse ilgiyi özendirmesini beledikleri ifade edilebilir.

Çalışma, kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlayan yükseköğretim kurumlarının eğitim ve öğretim hizmetlerinin alıcısı konumundaki öğrencilerin istek ve gereksinimlerini doğru tespit ederek, bu istek ve gereksinimleri karşılayacak özellikleri taşıyan ürün ve hizmetleri sunmaları açısından, daha kaliteli bir akademik kadro, daha bilgili bir öğrenci kitlesi ve daha başarılı bir üniversite öğretiminin yürütülmesine yönelik stratejiler geliştirilmesi konusunda önemli ipuçları vermektedir. Araştırmanın bulguları değerlendirilirken, dikkate alınması gereken bazı kısıtlar da söz konusudur. Elde edilen bulgular Kafkas Üniversitesi İİBF 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. Farklı alanlarda (fen, sosyal, sağlık vb.) eğitim ve öğretim gören öğrencilerin beklentilerinin de birbirlerinden farklılık gösterip göstermediği başlı başına bir araştırma konusu olabilir.

Kaynakça

- Akgül, A. (2003). *Tıbbi Araştırmalarda İstatistiksel Analiz Teknikleri:Spss Uygulamaları*, (2.Baskı), Ankara.
- 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.
- Barrier, M. (1993). “Business Schools, Tqm and You” *Nation Business*, 81 (7), pp.60-61.
- Brown D. J ve 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 Geliştirme Çalışması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*”, 13 (49), ss.23-32
- Bulut, Ö. (1997), “Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde T.Ky Uygulaması ve Yararları”, 2. *Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması*, İstanbul: Tüsiad Yay.
- 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 Artırılması Kapsamında Öğrencilerin Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2), ss.30-44.
- Elliott, K.M. ve Shin, D. (2002). “Student Satisfaction: an Alternative Approach to Assessing this Important Concept”, *Journal of Higher Education, Policy and Management*, 24 (2), pp.197 –209.

- Ekinci E.C, Burgaz B. (2007). "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (33), ss.120-134.
- Emanuel,R. ve Adams, J.N. (2006). Assessing College Student Perceptions of Instructor Customer Service Via the Quality Ofinstructor Service to Students (Qiss) Questionnaire. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(5), pp. 535-549.
- Endo, J. ve Harpel, R. (1982). The Effect of Student-Faculty İnteraction On Students' Educational Outcomes. *Research İn Higher Education*, 16(2), pp.115-136.
- Erdoğan, M. ve Uşak, M. (2004). "Factors Affecting Prospective Science Teacher Satisfaction Level on Their Department. (Abstract) Paper Presented at the Conference, July 2004, İstanbul, University of Bahcesehir.
- Eroğlu, E. (2002). "Uzaktan Öğretimde Bütünsel Kalite", *Anadolu Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu* , ss.23-25 .
- Firduas A. (2006). "Measuring Service Quality in Higher Education Hedperf Versus Serperf", *Marketing Intelligence & Planing*, Vol. 24. No:1, pp.31-47.
- Gençyılmaz, G. ve Zaim, S. (1999). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, XXVIII (2), ss.9-35, İstanbul.
- Gökdoğan, F. Çıtak 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.
- Gözütok, F. D. (1988). *Öğretmen Eğitiminde Meslek Formasyonu Öğretiminin Öğretim Davranışlarına Yansımaları*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- 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, W. 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,
- Kuh, G. (1995). The Other Curriculum: Out-Of-Class Experiences Associated With Student Learning And Personaldevelopment, *Journal of Higher Education*, 66(2), pp. 123-155.
- Kuh, G ve Hu, S. (2001). The Effects of Student-Faculty İnteraction in The 1990s. *Review of Higher Education* 24(3), pp.309-332.
- Marchase, T. (1991). "Tqm Reaches The Acedemy", *American Association for Higher Education Bulletin*, November, pp.433-446.

Oktar, İ. ve Bulduk, S. (1999). Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Davranışlarının Değerlendirilmesi. *Milli Eğitim Dergisi*, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/me-dergi/19.htm>

Ovalı, 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), *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*, C.1, (2.Baskı), İstanbul: Kaan Kitabevi.

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.

Pazarlıoğlu, M, Emeç, H. ve Erdoğan, S. (1999). “Dokuz Eylül Üniversitesi Öğrencilerinin Yükseköğretim Beklenti Değişkenlerinin Faktör Analizi İle İncelenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İİB Fakültesi Dergisi*, 14 (2), ss.97-109.

Resmi 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.

Sohail, M.S. ve Shaikh, N.M. (2004). “Quest For Excellence İn Business Education: A Study of Student Impressions of Service Quality”, *The International Journal Of Educational Management* 18 (1), pp.58-65.

Tascı, D. (1995). “Toplam Kalite Yönetimi Ve Eğitimde Uygulanabilirliği”, 4. *Ulusal Kalite Kongresi Tebliğler Kitabı*, ss.255-259.

Thompson, M. (2001). Informal Student-Faculty İnteraction: Its Relationship To Educational Gains İn Science And Mathematics Among Community College Students. *Community College Review*, 29(1), pp.35-57.

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), 130: 151.

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 SB Enst. Dergisi*. (14). [Http://Sbe.Dumlupinar.edu.tr/17/173-192.pdf](http://Sbe.Dumlupinar.edu.tr/17/173-192.pdf)