



ISSN : 2149 - 4495

Vol 9, No 2 (2020)

ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ VE ÖĞRETMEN EĞİTİMİ DERGİSİ

JOURNAL OF
INSTRUCTIONAL
TECHNOLOGIES &
TEACHER
EDUCATION

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/jitte>

ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ VE ÖĞRETMEN EĞİTİMİ DERGİSİ
JOURNAL OF INSTRUCTIONAL TECHNOLOGIES & TEACHER EDUCATION

Cilt 9, Sayı 2, 2020
Volume 9, Issue 2, 2020

Genel Yayın Editörü / Editor-in-Chief: Dr. Hasan KARAL
Editör / Editor: Dr. Ali Kürşat ERÜMİT

Basım Editörü / Publisher Editor: Dr. Ali Kürşat ERÜMİT

Redaksiyon / Redaction: Gülbahar Merve ÇAKMAK ŞİLBİR

Dizgi / Typographic: Gülbahar Merve ÇAKMAK ŞİLBİR

Kapak ve Sayfa Tasarımı / Cover and Page Design: Gülbahar Merve ÇAKMAK ŞİLBİR

İletişim / Contact Person: Dr. Ali Kürşat ERÜMİT

Dizinlenmektedir / Indexed in: Türk Eğitim İndeksi

JITTE Dergisi 2012 yılından itibaren yılda üç defa düzenli olarak yayınlanmaktadır.

Journal of Instructional Technologies & Teacher Education is published regularly third a year since 2012.

Editör Kurulu / Editorial Board*

Dr. Ali Kürşat ERÜMİT

Dr. Esra KELEŞ

Dr. Hasan KARAL

Dr. Ünal ÇAKIROĞLU

* Liste isme göre alfabetik olarak oluşturulmuştur. / List is created in alphabetical order

İletişim Bilgileri / Contact Information

İnternet Adresi / Web: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jitte>

E-Posta / E-Mail: jitteeditor@gmail.com

Telefon / Phone: +90 462 455 1261/ 1232

Adres / Address: Trabzon University, 61300

Trabzon/Turkey

Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarına İlişkin Kalite Beklentileri

Tuğçe KAÇAR¹

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Makale Geçmişi / Article History

Alındı/Received: 16.06.2020

Düzeltilme Alındı/Received in revised form: 23.11.2020

Kabul edildi/Accepted: 24.11.2020

Özet

Eğitimde kalite; doğru eğitimin, doğru zamanda, doğru kişilere, doğru mekânda, doğru eğitimcilerle verilmesiyle gerçekleşir (Muter ve Gökbnar, 2000). Kaliteli bir eğitim, eğitim sisteminin iyileştirilmesinin yanı sıra öğrencilerin gerekli olan ihtiyaçlarının karşılanması ile sağlanır. Dolayısıyla eğitim ve öğretim faaliyetlerini daha iyiye taşıyabilmek için öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerinin ne düzeyde olduğunu belirlenmesi önem arz etmektedir. Araştırmanın çalışma grubunu 2018-2019 öğretim yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi'nde öğrenim görmekte olan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada genel tarama modeli kullanılmıştır. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerini ortaya koymak ve bu beklentilerin önem derecelerini belirlemek amacıyla Saydan (2008) tarafından geliştirilen "Öğretim Elemanları Kalite Beklenti Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin ağırlıklı olarak orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık (kadınların lehine) gösterdiği tespit edilmiştir. Öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları bölüm değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu farklılığın kaynağı Matematik-Fen ve Yabancı diller bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları, Türkçe-Sosyal ve Özel Eğitim bölümlerinde okuyan öğrencilerin puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri onların eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri fakültelerde seminer ve panel programları düzenlenerek öğrencilerin beklentileri üzerinde durulması gerekmekte ayrıca çalışmanın daha geniş örneklem grupları ve farklı kültür yapıları dikkate alınarak nicel ve nitel araştırmaların yapılması önerilmektedir.

Anahtar kelimeler: Eğitimde kalite, öğretim elemanı, beklenti

1. Giriş

Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. Kalite, müşterinin tatminidir; ürün ve hizmetin ne kadar iyi olduğu konusundaki memnuniyettir (Kayadibi, 2001). Toplumda kalite denince ilk akla gelen belli standartlara uyan, güzel, gelişmiş, gibi sıfatların ötesidir, "kalite". Kalite, kısaca, beklentileri aşmak demektir. Bu tanımla da insanlığın, sürekli gelişmenin bir ifadesini içerir. Dinamik bir kavramdır. Çünkü insanların beklentileri her karşılandığında yükselme eğilimi gösterir (Argüden, 2003).

Eğitimde kalite; doğru eğitimin, doğru zamanda, doğru kişilere, doğru mekânda, doğru eğitimcilerle verilmesiyle gerçekleşir. Eğitim sistemini bir üretim sistemi olarak varsayacak olursak, girdileri; öğrenciler, öğretmenler, idareciler, bina ve çeşitli eğitim alet ve araçları sayılabilir. Çıktı ya da ürün olarak ise eğitilmiş öğrenciler, akademik araştırmalarla elde edilen bilimsel varsayımlar, bulgular, sonuçlar vb.'dir. Eğitimin üretim süreci, bilginin yaratılması, iletilmesi, araştırmaların yönlendirilmesi çalışmalarıyla yaşanan değişim ve gelişim sürecidir. Öğrencinin mükemmel olarak mezun edilmesi, bir ürünün mükemmel olmasından daha anlamlıdır (Muter ve Gökbnar, 2000: 8). Eğitim kalitesinin geliştirilmesi ve sürdürülebilmesi için tüm idari ve karar vericiler düzeyinde geliştirilmelidir (Champs ve Adams, 2002'den akt: Koşar, 2013). Özdemir'e (2013) göre bir örgütte kaliteyi yakalayabilmek için kurumda çalışan herkesin kaliteyi düşünmesi ve başarıya götüren şeyin kalite olduğunun herkesçe bilinmesi ile sağlanır. Eğitimde kalite denildiği zaman, eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısacası, bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir (Yıldırım, 2002: 75). 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 (Saydan, 2008: 65).

Her alanda hizmet kalitesinin yükseltilmesi için öncelikli olarak mesleki kalitenin yükseltilmesine gerekmektedir. Eğitimde başarının ve kalitenin baş aktörü öğretmendir. Verimlilik öğretmenin niteliği ile orantılıdır. Nitelikli öğretmen yetiştirmek kaliteyi yakalamak isteyen ülkelerin öncelikli işi haline gelmiştir (Kayadibi, 2001). Toplumda öğretmen yetiştiren eğitim fakültelerinin önemi büyüktür. Öğretim elemanlarının

¹ Sorumlu Yazar, Doktora Öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Yönetimi ve Denetçiliği Bölümü, tugcem57@hotmail.com, orcid: 0000-0001-8369-5685

hem mesleki özellikleri hem de kişilik özellikleri; bizim çocuklarımızı emanet ettiğimiz, geleceğimizi yetiştirecek öğretmenleri şekillendirmeleri bakımından büyük önem arz etmektedir (Özçakır Sümen ve Kesten, 2014). 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’den akt: Açıan ve Saydan, 2009). Öğretmen yetiştirmede önemli bir görevi olan eğitim fakültelerinde çalışan öğretim elemanlarının kalitesinin, yetiştirdikleri öğrencilerinin daha nitelikli ve donanımlı olmasını önemli ölçüde etkilediği düşünülmektedir.

Türkiye’de yapılan araştırmalarda üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri; öğretim elemanlarının alan bilgisi, dersi etkileyici anlatması, farklı öğretim yöntem ve tekniklerinin kullanılmasının yanı sıra öğrencilere samimi ve güler yüzlü davranması, öğrencilerin sorunlarını çözmesi, ve öğrencilere adil davranması öğrenciler için önem arz ettiği tespit edilmiştir (Saydan, 2008 ve Dönmez, Aydoğdu Özoğlu, Yıldırım,2018). Yurt dışında yapılan bir çalışmada üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri, öğretim elemanlarının sınıfta yardımcı araç gereç kullanımı, konunun anlaşılmasını sağlayacak örnekler vermesi, öğrencilere samimi ve arkadaşça yaklaşması, ders dışında kalan konularda seminer vermesi ve öğretim üyesinin akademik başarılarına sahip olup alanında uzman olması önem arz ettiği tespit edilmiştir (Voss, Gruber ve Szmigin, 2007).

Bu araştırmanın amacı, üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti düzeylerinin ne olduğunu tespit etmektir. Literatür incelendiğinde öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerini inceleyen yurt içinde (Saydan, 2008; Açıan ve Saydan, 2009; Özçakır Sümen ve Kesten, 2014; Eroğlu, 2016; Karakaya, Kılıç ve Uçar, 2016; Dönmez, Aydoğdu Özoğlu, Yıldırım,2018) ve yurt dışında (Voss, Gruber ve Szmigin, 2007; Bryant,2014) yapılan çalışmalara çok az rastlanılmaktadır. Bu araştırma, öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi ileride yapılacak araştırmalara ışık tutabilir.

Bu temel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

Araştırma problemi: “Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin çeşitli değişkenlere göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?” şeklinde belirlenmiş ve ayrıca çalışmanın amacı doğrultusunda aşağıda belirtilen alt problemlere de cevap aranmıştır.

1. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti düzeyleri nedir?
2. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin, cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
3. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin, okudukları bölümlere göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
4. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin, öğrencilerin eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

2. Yöntem

2.1 Araştırmanın Deseni

Araştırmada genel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama yöntemi, geçmişte veya halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2014).

2.2 Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu 2018-2019 öğretim yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi’nde öğrenim görmekte olan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada, küme örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Buca Eğitim Fakültesinde Türkçe ve Sosyal Bilimler, Matematik ve Fen, Yabancı Diller ve Özel Eğitim bölümleri birer küme olarak ele alınmıştır. Bu bölümlerde öğrenim gören lisans ve lisansüstü toplam öğrenci sayısı 2092’dir. Araştırmanın örneklemini tabakalı küme örnekleme yöntemi ile 186 öğrenci oluşturmaktadır. Küme örnekleme; evrendeki bütün kümelerin tek tek eşit seçilme şansına sahip oldukları durumda yapılan örnekleme küme örnekleme denir (Karasar, 2014: 114). Tabakalı örnekleme; evrendeki alt grupların belirlenip bunların evren büyüklüğü içindeki oranlarıyla örnekleme temsil edilmelerini sağlamayı amaçlayan örnekleme yöntemidir (Büyüköztürk vd. 2018: 89). Tablo 1’de araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine göre frekans ve yüzde dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Erkek	85	45,7
	Kadın	101	54,3

Bölüm	Türkçe ve Sosyal Bilimler	45	24,2
	Matematik ve Fen	48	25,8
	Yabancı Diller	44	23,7
	Özel Eğitim	49	26,3
Eğitim Durumu	Lisans	88	47,3
	Lisansüstü	98	52,7

Araştırmaya katılan 186 üniversite öğrencisinin %45,7'si erkek, %54,3'ü kadındır. Öğrencilerin %24,2'si Türkçe ve sosyal bilimler, %25,8'i matematik ve fen, %23,7'si yabancı diller, %26,3'ü özel eğitim bölümlerinde öğrenim görmektedir. Öğrencilerin %47,3'ü lisans, %52,7'si lisansüstü eğitim almaktadır.

2.3 Veri Toplama Aracı

Çalışmanın verileri kişisel bilgiler anketi ve öğretim elemanları kalite beklenti ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerini ortaya koymak ve bu beklentilerin önem derecelerini belirlemek amacıyla Saydan (2008) tarafından geliştirilen “Öğretim Elemanları Kalite Beklenti Ölçeği” kullanılmıştır. 28 maddeden oluşan ölçek (1=kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3=karasızım, 4= katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) olmak üzere 5' li likert tipinde bir ölçektir. Ölçeğin 24 maddesi 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar (ders içi akademik performans, empati, ders dışı akademik performans, güven verme, destekleyici unsurlar, kişisel bakım). Bu çalışmada veri toplamak amacıyla Google Docs'un Form aracından faydalanılmıştır. Veriler yalnızca çevirim içi ortamda toplanmıştır. Çevrim içi anket 6 hafta yayında kalmıştır. Öğretim Elemanları Kalite Beklenti Ölçeği' nin güvenilirlik çalışması kapsamında ölçeğin faktörlerinin güvenilirlik katsayılarının.83 ile.67 arasında değiştiği belirtilmiştir. Bu çalışmada ise ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,87 olarak tespit edilmiştir.

2.4 Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır. Analizlerden önce cevaplanan ölçekler kontrol edilerek yönerge dışı ya da eksik cevaplandırılmış ölçekler değerlendirmeye alınmamıştır. Ölçek puanlarının normallik sınavında Çarpıklık katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının ± 1 sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2012: 40). Yapılan normallik sınavında ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edildiğinden ölçek puanlarının cinsiyet ve eğitim durumuna göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testi; bölüme göre karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi kullanılmıştır. ANOVA testinde gruplar arasında anlamlı farklılık görüldüğünde farkın hangi iki grup arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 ($P < 0,05$) olarak belirlenmiştir.

3. Bulgular

3.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın birinci alt problemi “Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti düzeyleri nedir?” biçiminde ifade edilmiştir. Ölçekteki her bir maddenin aritmetik ortalaması ve standart sapması hesaplanmış ve araştırmanın bulguları Tablo 2’te sunulmuştur.

Tablo 2. Öğretim elemanları kalite beklenti ölçeğine ilişkin dağılımlar

Ölçekteki İfadeler	\bar{X}	SS	Düzye
1. Hocalarımız başarı durumlarımızı değerlendirirken adil davranıyor olması benim için önemlidir.	4,83	,48	Yüksek
2. Kendi alanında yeterli bilgiye sahip olması benim için önemlidir.	4,65	,52	Yüksek
3. Dersi canlı bir tempoda sunmasını önemserim	4,29	,73	Orta
4. Öğrencilere değer vermesi benim için önemlidir.	4,43	,68	Yüksek
5. Konunun daha iyi anlaşılmasına imkan verecek örnekler sunmasını önemserim	4,47	,53	Yüksek
6. Derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar vermesi benim için önemlidir.	4,46	,62	Yüksek
7. Derslere her zaman hazırlıklı gelmesini önemserim	4,10	,72	Orta
8. Hiç bir şekilde ayırım yapmadan eşit şekilde eğitim hizmetini sunması benim için önemli bir kriterdir.	4,58	,58	Yüksek
9. Dersi makul bir hızda anlaşılabilir bir ses tonu ile anlatması benim için önemlidir.	4,40	,64	Yüksek
10. Vizyon sahibi ve gelişime açık olması benim için önemlidir.	4,41	,56	Yüksek
11. Güncel gelişmeleri gözleyerek öğrencilerle paylaşması benim için önemlidir.	4,33	,62	Yüksek
12. Derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanmasını önemserim (tepegöz vs.)	3,94	1,04	Orta
13. Öğrencilere kibar davranması benim için önemlidir.	4,46	,58	Yüksek
14. Derslerin işlenmesinde uygulamalı öğrenime imkan vermesi benim için önemlidir.	4,20	,79	Orta
15. Ders dışında kalan konularda da bilgi sunmasını önemserim	4,28	,68	Orta
16. Öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yönlendirmesi benim için önemli bir kriterdir	4,41	,69	Yüksek
17. Öğrencilere bir arkadaş gibi davranması benim için önemlidir.	4,00	,65	Orta
18. Öğrencilerin sorunlarını çözmede istekli olmasını önemserim.	4,25	,86	Orta
19. Davranışlarıyla her konuda güven uyandırması benim için önemlidir.	4,43	,68	Yüksek
20. Ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması benim için önemlidir.	4,29	,70	Orta
21. Diksiyonunun güzel olmasını önemserim.			
22. Her zaman güler yüzlü olmasını önemserim.	4,26	,76	Orta
23. Öğrencilerin isteklerine göre hizmette esneklik sağlamasını önemserim (derse devam vs.).	4,11	,81	Orta
24. Zaman konusunda titiz olması benim için önemlidir (ders başlama ve bitiş saatleri).	4,09	1,14	Orta
25. Akademik başarılarla sahip olması benim için önemlidir.	3,91	1,21	Orta
26. Hocamıza erişim kolay olması benim için önemlidir.	3,94	,97	Orta
27. Dış görünüşünün göze hoş görünmesi benim için önemlidir (giyim ve kişisel bakım).	4,67	,56	Yüksek
28. Akademik bir unvana sahip olması benim için önemli bir kriterdir. (prof, doç, vs).	2,87	1,02	Düşük
Ortalama	4,20	,36	Orta

Ölçeğin alt boyutları sırasıyla “ders içi akademik performans” (5-6-7-9-11-12-20), “empati” (4-15-17-18-22), “ders dışı akademik performans” (2-10-25-28), “güven verme” (1-8-19-24), “destekleyici unsurlar” (14-16), “kişisel bakım”(21-27) maddeler oluşturmaktadır. 3-13-23-26’ncı maddeler boyutlandırılmamıştır.

Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri “hocalarımız başarı durumlarımızı değerlendirirken adil davranıyor olması benim için önemlidir”(\bar{x} =4,83), “kendi alanında yeterli bilgiye sahip olması benim için önemlidir” (\bar{x} =4,65), “hiç bir şekilde ayırım yapmadan eşit şekilde eğitim hizmetini sunması benim için önemli bir kriterdir”(\bar{x} =4,58) maddelerinin yüksek düzeyde olduğu, “dış görünüşünün göze hoş görünmesi benim için önemlidir (giyim ve kişisel bakım)” (\bar{x} =2,87), “akademik bir unvana sahip olması benim için önemli bir kriterdir (prof, doç, vs)” (\bar{x} =2,69) maddelerinin düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Üniversite öğrencilerinin kalite beklenti düzeylerinin belirlenebilmesi için, maddelere ilişkin ortalama puanların standart puanları hesaplandı. Öğrencilerin kalite beklenti düzeyleri, standart puanların normal dağılım tablosuna göre dağılımı;

- 5’ten -0,49 kadar alan düşük düzey (2.32-3.79)
- 0,50’ten 0,49’kadar orta (3.93-4.29),
- 0,50’den 5’e kadar yüksek (4.32-4.82) düzey olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanlarının dağılımı

Kalite Puanı	f	%
Düşük	19	10,2
Orta	85	45,7
Yüksek	82	44,1

Tablo 3 incelendiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin %10,2’inin düşük düzeyde, % 45,7’sinin orta düzeyde, %44,1’inin ise yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Öğretim elemanları kalite beklentisi ölçeğine alt boyutlarına ait betimsel istatistikler

Alt Boyutlar	Min.	Maks.	\bar{x}	SS
Ders içi akademik performans	3,43	5,71	5,24	0,35
Empati	1, 80	5,00	4,21	0,55
Ders dışı akademik performans	2,25	5,00	3,92	0,51
Güven verme	2,50	5,00	4,44	0,44
Destekleyici unsurlar	2,00	5,00	4,31	0,59
Kişisel bakım	1,00	5,00	3,56	0,68

Tablo 4 incelendiğinde ölçeğin alt boyutlarından “ders içi akademik performans” ($x=5,24$) ve “güven verme” ($x=4,44$) alt boyutlarının en yüksek puana sahip olduğu görülmektedir. En düşük puana sahip ölçek alt boyut ise “kişisel bakım” ($x=3,56$) olduğu tespit edilmiştir.

3.3. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın ikinci alt problemi “Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri onların cinsiyetlerine anlamlı farklılık göstermekte midir?” biçimde ifade edilmiştir. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri onların cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan t testi sonuçları Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Öğrencilerin cinsiyetlerine göre öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri t-testi sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	t	p
Ders İçi Akademik Performans	Erkek	85	5,18	0,40	1,95	0,53
	Kadın	101	5,28	0,31		
Empati	Erkek	85	4,13	0,59	-1,99	0,47
	Kadın	101	4,29	0,50		
Ders Dışı Akademik Performans	Erkek	85	3,90	0,55	-0,49	0,623
	Kadın	101	3,94	0,47		
Güven Verme	Erkek	85	4,33	0,52	-2,09	0,003
	Kadın	101	4,53	0,34		
Destekleyici Unsurlar	Erkek	85	4,27	0,67	-721	0,472
	Kadın	101	4,34	0,52		
Kişisel Bakım	Erkek	85	3,54	0,76	-521	0,603
	Kadın	101	3,59	0,61		
Toplam Kalite Beklentisi	Erkek	85	116,22	11,82	-2,00	0,046
	Kadın	101	119,25	8,74		

Kalite beklenti puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=-2,00$; $p<0,05$). Kadın öğrencilerin kalite beklentileri ($119,25 \pm 8,74$), erkek öğrencilerin kalite beklenti puanlarına göre ($116,22 \pm 11,82$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Empati ($t=-1,99$; $p<0,05$) ve Güven verme ($t=-2,09$; $p<0,05$) ölçek alt boyutlarında öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

3.4. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın üçüncü alt problemi “Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin, okudukları bölümlere göre anlamlı farklılık göstermekte midir?” biçiminde ifade edilmiştir. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri onların okudukları bölüme göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Anova testi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Öğrencilerin bölümlerine göre öğretim elemanlarına ilişkin alt boyut kalite beklentileri ANOVA testi sonuçları

Alt Boyutlar	Bölüm	n	\bar{X}	SS	f	p
Ders İçi Akademik Performans	Türkçe-Sos	45	5,17	0,32	7,733	0,000
	Mat-Fen	48	5,32	0,25		
	Yabancı Dil	44	5,38	0,38		
	Özel Eğitim	49	5,08	0,38		
Empati	Türkçe-Sos	45	3,98	0,62	4,492	0,005
	Mat-Fen	48	4,35	0,42		
	Yabancı Dil	44	4,32	0,55		
	Özel Eğitim	49	4,20	0,54		
Ders Dışı Akademik Performans	Türkçe-Sos	45	3,83	0,46	9,982	0,000
	Mat-Fen	48	4,08	0,46		
	Yabancı Dil	44	4,13	0,56		
	Özel Eğitim	49	3,66	0,41		
Güven Verme	Türkçe-Sos	45	4,30	0,46	2,658	0,050
	Mat-Fen	48	4,44	0,38		
	Yabancı Dil	44	4,46	0,46		
	Özel Eğitim	49	4,55	0,45		
Destekleyici Unsurlar	Türkçe-Sos	45	4,14	0,59	2,325	0,076
	Mat-Fen	48	4,28	0,58		
	Yabancı Dil	44	4,46	0,53		
	Özel Eğitim	49	4,35	0,64		
Kişisel Bakım	Türkçe-Sos	45	3,64	0,76	7,511	0,000
	Mat-Fen	48	3,73	0,60		
	Yabancı Dil	44	3,72	0,81		
	Özel Eğitim	49	3,19	0,37		

Tablo 6'da görüldüğü gibi Güven verme ($F=2,658$; $P>0,05$) ve Destekleyici unsurlar ($F=2,325$; $P>0,05$) ölçek alt boyutlarında öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ders içi akademik performans ($F=7,733$; $P<0,05$), Empati ($F=4,492$; $P<0,05$), Ders dışı akademik performans ($F=9,982$; $P<0,05$) ve Kişisel bakım ($F=7,511$; $P<0,05$) ölçek alt boyutlarında öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinde önemli anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre Ders içi akademik performansı alt boyutunda matematik-fen ($\bar{x}=5,32$) ve Yabancı diller ($\bar{x}=5,38$) bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri anlamlı düzeyde daha yüksektir. Empati alt boyutunda matematik-fen ($\bar{x}=4,35$) bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri, diğer bölümlerde okuyan öğrencilere göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Ders dışı akademik performans alt boyutunda Yabancı diller ($\bar{x}=4,13$) ve Matematik-Fen ($\bar{x}=4,08$) bölümlerinde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları anlamlı düzeyde daha yüksektir. Kişisel bakım alt boyutunda ise Türkçe-Sosyal ($\bar{x}=3,64$), Matematik-Fen ($\bar{x}=3,73$), Yabancı diller ($\bar{x}=7,72$) bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları özel eğitim ($\bar{x}=3,19$) bölümünde okuyan öğrencilere göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 7. Öğrencilerin bölümlerine göre öğretim elemanlarına ilişkin toplam kalite beklentileri ANOVA testi sonuçları

Puan	Dağılımlar			Anova Sonuçları						
	Grup	n	\bar{X}	Ss	Kaynak	KT	Sd	KO	F	P
Kalite Beklentisi	Türkçe ve Sosyal	45	114,62	11,27	Grp. Arası	1500,318	3	500,106	4,967	0,002
	Matematik ve Fen	48	120,29	7,29	Grp. İçi	18326,585	182	100,696		
	Yabancı Diller	44	121,15	11,63	Toplam	19826,903	185			
	Özel Eğitim	49	115,53	9,58						

Kalite beklenti puanlarının okuduğu bölüme göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=4,96; P<0,05). Öğrencilerin bölümlerine göre kalite beklenti puanlarında tespit edilen farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan LSD testi Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri bölümlerine göre LSD testi sonuçları

Değişken	Bölüm 1	Bölüm 2	Ortalama Farkı	P
Kalite Beklentisi	Matematik ve Fen	Türkçe-Sosyal	5,66	0,007(*)
		Özel Eğitim	4,76	0,021(*)
	Yabancı diller	Türkçe-Sosyal	6,53	0,002(*)
		Özel Eğitim	5,62	0,008(*)

Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD testi sonuçlarına göre; Matematik ve Fen (120,29±7,29) ve Yabancı diller (121,15±11,63) bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları, Türkçe-sosyal (114,62±11,27) ve Özel eğitim (115,53±9,58) bölümlerinde okuyan öğrencilerin puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

3.5. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın dördüncü alt problemi “Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin, eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?” biçiminde ifade edilmiştir. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri onların eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan t testi sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Öğrencilerin eğitim durumlarına göre öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri t testi sonuçları

Alt Boyutlar	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	SS	t	p
Ders İçi Akademik Performans	Lisans	88	5,22	0,39	-530	0,596
	Lisansüstü	98	5,25	0,32		
Empati	Lisans	88	4,12	0,58	-2,28	0,23
	Lisansüstü	98	4,30	0,50		
Ders Dışı Akademik Performans	Lisans	88	3,98	0,55	1,43	0,152
	Lisansüstü	98	3,87	0,47		
Güven Verme	Lisans	88	4,38	0,51	-1,56	0,119
	Lisansüstü	98	4,92	0,38		
Destekleyici Unsurlar	Lisans	88	4,31	0,67	0,13	0,891
	Lisansüstü	98	4,30	0,53		
Kişisel Bakım	Lisans	88	3,62	0,83	1,01	0,313
	Lisansüstü	98	3,52	0,52		
Toplam Kalite Beklentisi	Lisans	88	117,54	12,59	-405	0,686
	Lisansüstü	98	118,16	7,87		

Toplam Kalite beklenti puanları öğrencilerin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Ölçeğin alt boyutlarından empati boyutunda ($t=-2,28$; $p<0,23$) öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Lisansüstü öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri lisans öğrencilerine göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

4. Tartışma ve Sonuç

Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri düzey puanları %10,2'inin düşük düzeyde, % 45,7'sinin orta düzeyde, %44,1'inin ise yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin ağırlıklı olarak orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti ölçeğinde “ders içi akademik performans” ve “güven verme” alt boyutlarının en yüksek puana sahip olduğu görülmektedir. En düşük puana sahip ölçek alt boyut ise “kişisel bakım” olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti en yüksek puana sahip ders içi akademik performansı alt boyutunda öğretim elemanları dersini anlatırken teknolojik araç ve gereçleri kullanabilmesi, konunun daha iyi anlaşılmasını sağlayacak örnek olaylara yer vermesi, öğrencilerin derste sordukları sorulara tatmin edici açıklamalar yapması, dersini anlaşılabilir bir hızla anlatması, konu ile ilgili güncel bilgilere yer vermesi, derse hazırlıklı gelmesi öğrenciler için oldukça önemlidir. Ayrıca, öğretim elemanlarının ders içinde öğrencileri derse katılımını sağlaması öğrenciler için son derece önem arz etmektedir. En yüksek puana sahip bir diğer alt boyut olan güven verme alt boyutunda öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentileri, adil olması, eşit eğitim hizmeti sunması, zaman konusunda titiz olması ve güven uyandırmasıdır. Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri en düşük puana sahip olan kişisel bakım ölçek alt boyutunda, öğretim elemanlarının diksiyonu ve dış görünüşünün nasıl olduğu (saç, giyim, aksesuar, makyaj) öğrenciler için önemli olmadığı tespit edilmiştir.

Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kadın öğrencilerin kalite beklentileri erkek öğrencilerin kalite beklenti puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Literatür incelendiğinde bu araştırma bulgularıyla örtüşen çalışmalar (Açan ve Saydan, 2009; Karakaya, Kılıç ve Uçar,2016; Dönmez, Aydoğdu Özoğlu ve Yıldırım,2018) olduğu gibi araştırma bulgularını desteklemeyen çalışmalar da (Eroğlu, 2016) bulunmaktadır. Kadın öğrenciler öğretim elemanlarının kalitesi bağlamında; alan bilgisi, derste farklı öğretim yöntem ve teknik kullanımını, öğrencilere değer vermesi erkek öğrencilere göre daha önemli bulmaktadırlar. Ayrıca ölçeğin alt boyutlarından empati ve güven verme boyutunda öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kadın öğrenciler, erkek öğrencilere göre öğretim elemanlarının adil davranmasını, sorun çözmede istekli olmaları, güler yüzlü olmaları, öğrencilere değer vermeleri ve güven uyandırmaları hususunda daha çok önemsedikleri tespit edilmiştir.

Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin toplam kalite beklenti puanları bölüm değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Mat-Fen ve Yabancı diller bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları, Türkçe-Sosyal ve Özel Eğitim bölümlerinde okuyan öğrencilerin puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Alt boyutlar incelendiğinde güven verme ve destekleyici unsurlar dışındaki diğer alt boyutlarda (ders içi akademik performans, empati, ders dışı akademik performans ve kişisel bakım) öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ders içi akademik performansı ve ders dışı akademik performansı alt boyutunda Matematik-Fen ve Yabancı diller bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri anlamlı düzeyde daha yüksektir. Empati alt boyutunda matematik-fen bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri, diğer bölümlerde okuyan öğrencilere göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Kişisel bakım alt boyutunda ise Türkçe-Sosyal, Matematik-Fen, Yabancı diller bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklenti puanları Özel Eğitim bölümünde okuyan öğrencilere göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Bölüm değişkeninin ele alındığı ve bu araştırma bulgularıyla örtüşen çalışmalar (Açan ve Saydan, 2009; Dönmez, Aydoğdu Özoğlu ve Yıldırım,2018) olduğu gibi araştırma bulgularını desteklemeyen çalışmalar da bulunmaktadır. Açan ve Saydan (2009) Öğretim Elemanı Akademik Kalite Faktörlerinde Öğrencilerin Eğitim Gördüğü Bölüme Göre (İşletme, İktisat ve Siyasal Bilimler) bölümler arası anlamlı farklılıklar çıkmıştır. Dönmez vd. (2018)'in yaptıkları çalışmada Okul öncesi öğretmenliği bölümünde okuyan öğrencilerin kalite beklentileri Sınıf öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin beklentilerinden daha yüksek düzeyde, Bilgisayar ve öğretim teknolojileri öğretmenliği bölümü öğrencilerinin kalite beklentileri, sosyal bilgiler öğretmenliği, okul öncesi öğretmenliği ve Türkçe öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinden daha düşük düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Mat-Fen ve Yabancı diller bölümünde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerinin, Türkçe-Sosyal ve Özel Eğitim bölümünde okuyan öğrencilere göre daha yüksek çıkmasının nedeni; öğretim elemanlarının derste yardımcı araç ve gereçlerin kullanılmalrı, uygulamalı öğrenime imkân vermeleri, ders dışında kalan konularda bilgi sunması, öğrencilerin derse katılımının sağlanması gibi unsurları daha çok önemli ve gerekli bulmaktadırlar.

Araştırmanın son alt problemi, öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin toplam kalite beklentileri onların eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Yani öğrencilerin lisans ve lisansüstü

öğrenim durumlarına göre öğrencilerin kalite beklentileri değişmemektedir. Ölçeğin alt boyutlarından empati boyutunda öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri lisansüstü öğrencilerinin anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Lisansüstü öğrenciler akademik alanda kendilerini geliştiren ve bilime katkı sağlamayı hedefleyen bireyler olarak, öğretim elemanlarının ders dışı konularda bilgi sunmaları, öğrencilerine değer vermeleri ve arkadaş gibi olmalarını önemsedikleri tespit edilmiştir.

5. Öneriler

- Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri fakültelerde seminer ve panel programları düzenlenerek öğrencilerin beklentileri üzerinde durulması gerekmektedir.
- Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri cinsiyet ve bölüm değişkenine göre farklılık çıktığı görülmüştür. Gelecekte yapılacak çalışmalarda bu değişkenler tekrarlanarak detaylı bir araştırma yapılabilir.
- Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentileri daha geniş örneklem grupları ve farklı kültür yapıları dikkate alınarak nicel araştırmaların yanında nitel araştırma yöntemleri kullanılması gerekmektedir.
- Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin kalite beklentilerindeki farklılık derslere karşı bir beklentiden kaynaklanıyor olabilir. Bu nedenle farklı bir öğretmen grubuyla aynı ders kategorilerinin tekrarlanan bir çalışma ile değerlendirilmesi çalışma sonuçlarını aydınlatmak için faydalı olabilir.

Quality Expectations of The University Students Regarding The Instructors

Extended Abstract

Purpose

Quality in education is obtained through providing the right education at the right time and place, to the right people and with the right trainers (Muter and Gokbunar, 2000). A high-quality education is provided by meeting necessary needs of students and improving education system. Thus, it is important to determine to what extent the students' expectations from the instructors in order to rise education and training activities.

Method

General survey model was used in the study. While the population of the study consisted of 2092 students studying in Dokuz Eylül University Buca Faculty of Education in the 2018-2019 academic year, the sample of the study consisted of 186 students studying in the departments of Turkish and Social Sciences, Maths and Science, Foreign Languages, Special Education, who were selected via the stratified cluster sampling method. In the study, the students were given a personal information form and scale. The personal information form questions the students' sex, department and educational background. In order to reveal quality expectations of the university students regarding the instructors and to determine the significance of these expectations, the "Instructors Quality Expectation Scale", developed by Saydan (2008), was used. In this study, the Cronbach's Alpha reliability coefficient was found to be 0.87 for the Instructors Quality Expectation Scale. In data analysis, descriptive statistics such as arithmetic mean, standard deviation, percentage and frequency analyses were used. On the other hand, deductive statistics such as independent samples t-test and one-way analysis of variance (One Way ANOVA) were used as significance tests concerning the differences between *Instructors Quality Expectation Scale*. The LSD test which is among multiple comparison tests was used to determine between which two groups the significant difference was present in the ANOVA test.

Results

As a result of the study, it was determined that quality expectations of the students regarding the instructors were mainly moderate. It was found that quality expectation scores of the university students regarding the instructors significantly varied according to gender (in favor of women). Quality expectation scores of the university students regarding the instructors showed a significant difference based on the variable of department. This difference was due to the fact that quality expectation scores of the university students studying in departments of Mathematics-Science and Foreign Languages regarding the instructors were significantly higher than scores of the students studying in Turkish Language-Social and Special Education departments. In the study, it was determined that quality expectations of the students regarding the instructors did not significantly vary according to their educational background. Quality expectations of the university students regarding the instructors require organizing seminar and panel programs in faculties and putting emphasis on their expectations. In addition, it is recommended to conduct qualitative and quantitative studies by considering larger sample groups and different cultural structures.

Keywords: Quality in education, the instructors, expectation

Kaynaklar

- Açan, B. ve Saydan, R. (2009). Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2), 225-253
- Argüden, Y. (2003). *Kalite Nedir?*. https://kobitek.com/kalite_nedir . Erişim Tarihi: 16.03.2019
- Bryant, D. (2014). Expectations of Student Learning Quality. *An Introductory Study*, 56, 1
- Dönmez, A., Aydoğdu Özoglu, E. ve Yıldırım, N. (2018). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Kalite Bağlamında Öğretim Elemanlarından Beklentileri. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7 (14), 124-138
- Eroğlu, Ö. (2016). Müzik Eğitimi Anabilim Dalı Öğretim Elemanlarının Kalite Düzeyine Yönelik Öğrenci Görüşleri. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 26-35
- Karakaya, A., Kılıç, İ. ve Uçar, M. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Kalitesi Algısı Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 20-55
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kayadibi, F. (2001). *Eğitim Kalitesine Etki Eden Faktörler ve Kaliteli Eğitimin Üretime Katkısı*. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/10098>. Erişim Tarihi: 16.03.2019
- Koşar, S. (2013). Eğitim Politikaları, Özdemir, S. (Ed.). *Eğitim Yönetiminde Kuram ve Uygulama*. (277-281). Ankara: Pegem Akademi
- Muter, N.B. ve Gökbnar, R. (2000). *21. Yüzyıla Doğru Türkiye’de Eğitim Hizmetlerinin Çağdaştırılması*. İstanbul: M.Ü. Maliye Araştırma ve Uygulama Merkezi, Yayın No:600/13. http://www.canaktan.org/yonetim/toplam_kalite/kamuda-toplam-kalite/muter-egitim-hizmetleri-kalite.pdf Erişim Tarihi: 16.03.2019
- Özçakır Sümen, Ö. ve Kesten, A. (2014). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Beklentileri ve Beklentilerinin Karşılama Düzeyine İlişkin Görüşleri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 13 (1), 183-199
- Özdemir, S. (2013). *Eğitimde Örgütsel Yenileşme* (7. Baskı). Ankara: Pegem Akademi
- Saydan, R. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63-79.
- Voss, R., Gruber, T. & Szmigin, I. (2007). Service Quality in Higher Education: The Role of Student Expectations. *Journal of Business Research*, 60, 949-959
- Yıldırım, H. A. (2002), *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*. Nobel Yayınları, Ankara.