

# "İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ

"IS, GUC" INDUSTRIAL RELATIONS AND HUMAN RESOURCES JOURNAL

Ocak/January 2016 Cilt/Vol: 18/Num. :1 Sayfa/Page: 116-138

***Editörler Kurulu / Executive Editorial Group***

Aşkın Keser (Uludağ University)  
K. Ahmet Sevimli (Uludağ University)  
Şenol Baştürk (Uludağ University)

***Editör / Editor in Chief***

Şenol Baştürk (Uludağ University)

***Yayın Kurulu / Editorial Board***

Doç. Dr. Erdem Cam (ÇAŞGEM)  
Yrd. Doç. Dr. Zerrin Fırat (Uludağ University)  
Prof. Dr. Aşkın Keser (Uludağ University)  
Prof. Dr. Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)  
Yrd. Doç. Dr. Ahmet Sevimli (Uludağ University)  
Prof. Dr. Abdulkadir Şenkal (Kocaeli University)  
Doç. Dr. Gözde Yılmaz (Marmara University)  
Yrd. Doç. Dr. Memet Zencirkıran (Uludağ University)

***Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board***

Prof. Dr. Ronald Burke (York University-Kanada)  
Assoc. Prof. Dr. Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)  
Prof. Dr. Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)  
Prof. Dr. Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)  
Prof. Dr. Adrian Furnham (University College London-İngiltere)  
Prof. Dr. Alan Geare (University of Otago- Yeni Zelanda)  
Prof. Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)  
Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)  
Prof. Dr. George Manning (Northern Kentucky University-ABD)  
Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)  
Prof. Dr. Mustafa Özbilgin (Brunel University-UK)  
Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)  
Prof. Dr. Işık Urla Zeytinoğlu (McMaster University-Kanada)

***Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board***

Prof. Dr. Yusuf Alper (Uludağ University)  
Prof. Dr. Veysel Bozkurt (İstanbul University)  
Prof. Dr. Toker Dereli (Işık University)  
Prof. Dr. Nihat Erdoğan (İstanbul Şehir University)  
Prof. Dr. Ahmet Makal (Ankara University)  
Prof. Dr. Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)  
Prof. Dr. Nadir Suğur (Anadolu University)  
Prof. Dr. Nursel Telman (Maltepe University)  
Prof. Dr. Cavide Uyargil (İstanbul University)  
Prof. Dr. Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)  
Prof. Dr. Arzu Wasti (Sabancı University)

---

*İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayınlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir. Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı, belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşım katkıda bulunmaktadır. "İş, Güç," Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 'Türkçe' ve 'İngilizce' olarak iki dilde makale yayınlanmaktadır.*

*"Is, Güç" The Journal of Industrial Relations and Human Resources is peer-reviewed, quarterly and electronic open sources journal. "Is, Güç" covers all aspects of working life and aims sharing new developments in industrial relations and human resources also adding values on related disciplines. "Is, Güç" The Journal of Industrial Relations and Human Resources is published Turkish or English language.*

## TARANDIĞIMIZ INDEXLER



Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.  
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.  
The published contents in the articles cannot be used without being cited

“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi - © 2000- 2016

“Is, Güc” The Journal of Industrial Relations and Human Resources - © 2000- 2016

# İÇİNDEKİLER

YIL: Ocak 2016 / CİLT: 18 SAYI:1

SIRA	MAKALE BAŞLIĞI	SAYFA NUMARALARI
1	Prof.Dr.Enver ÖZKALP, Doç.Dr.Aytül Ayşe ÖZDEMİR, Yard.Doç.Dr.Emin Cihan DUYAN; Değer Tipleri Ve Özne İyi Oluş Arasındaki İlişkide Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracılık Rolü DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0306.X	5
2	Doç. Dr. Tülay Turgut, Arş. Gör. Yaprak KALAFATOĞLU; İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Adalet DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0307.X	27
3	Dr.Haluk ERDEM, Doç. Dr. Mehmet DENİZ; Psikolojik (Algılanan) Güçlendirmenin İçsel Ve Dışsal İşdoyumunu Üzerine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü: Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Yapısal Eşitlik Modeli Uygulaması DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0308.X	51
4	Öğr.Gör. Dr. Ali TÜRKER, Duygusal Zeka ve Duygusal Emegın Satış Performansına Etkisi: Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0309.X	76
5	Assoc. Prof. Çağatan TAŞKIN, Assist. Prof. Gül EMEL, Res. Assist. Onur ÖZTÜRK, Res. Assist. Gülcan PETRİÇLİ, Antecedents Of Brand Extension Success: A Research In Beauty Care Industry DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0310.X	101
6	Doç. Dr. Mustafa SOBA, Öğr. Grv. Ali ŞİMŞEK; Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Bir Alan Araştırması DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0311.X	120
7	Yrd. Doç. Dr.Özgür SELVİ, Yrd. Doç.Dr Zülfiye Acar ŞENTÜRK; Sosyal Sorumluluk Projelerinin Uygulanmasında Toplumsal Duyarlılık Projesi Dersinin Önemi: Gaziantep Üniversitesi Örneği DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0312.X	143
8	Dr. Selin ÖNEN, Gender And Work In Tourism: The Role Of Family <i>Pansiyons</i> In Turkey's Bozcaada Island DOI: 10.4026/2148-9874.2016.0313.X	165

# ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÖĞRETİM ELEMANLARINDAN KALİTE BEKLENTİLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

## UNIVERSITY STUDENTS' EXPECTATIONS OF QUALITY LECTURER: A FIELD STUDY

**Doç. Dr. Mustafa SOBA**

Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Uşak,  
mustafa.soba@usak.edu.tr, 0 505 677 5978

**Öğr. Grv. Ali ŞİMŞEK**

Uşak Üniversitesi, Ulubey Meslek Yüksekokulu, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Ulubey,  
ali.simsek@usakedu.tr, 0 553 448 9812

### ÖZET

21. yüzyılda teknolojinin ve küreselleşmenin hızlı bir gelişim göstermesi sonucu hizmet kalitesinin önemi artmıştır. Günümüzde hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler arasında kıyasıya bir rekabet yaşanmaktadır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren üniversiteler hem ulusal hem de uluslararası alanda faaliyetlerini en üst düzeyde sürdürmeleri gerekmektedir.

Bu çalışmada, daha kaliteli bir öğretim elemanı kadrosu, daha bilgili bir öğrenci kitlesi ve daha başarılı bir üniversite eğitiminin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak amacıyla üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla, Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Ulubey Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada, öğrencilerin bir öğretim elemanından beklediği kalite unsurlarının neler olduğu ve bu unsurların önem dereceleri ile belirlenen kalite unsurlarının hangi faktörler içerisinde yer aldığı incelenmiştir.

Çalışma 1283 fakülte ve yüksekokul öğrencisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre öğrencilerin öğretim elemanlarını en çok ders içi davranışları ve ders dışındaki çalışmalara verdikleri katkılar açısından değerlendirdikleri belirlenmiştir. Çalışmada 19 adet ifadeyi içeren beş boyutlu bir kalite beklenti ölçeği kullanılmıştır (somut özellikler, empati, yeterlilik, güven, güvenilirlik).

**Anahtar Kelime:** Hizmet Kalitesi, Servqual Yöntemi, Üniversite

## ABSTRACT

**I**n the 21st century, it has increased the importance of service quality has instead as a result of globalization and the rapid development of display technology. Nowadays businesses operating in the service sector is experiencing fierce competition. Universities in service sector are required to sustain the highest level of activity in both national and international arena.

In this study, stating the university students' expectations from lecturers and the degree of importance of these exportations is aimed to contribute for more qualified lecturers, more knowledgeable students, and more successful university education. For this purpose, Faculty of Economics and Administrative Sciences and Vocational School of Ulubey students in Uşak University quality expectations for the lecturers has been determined. In this study, what the quality factors students expect from the lecturer were importance levels of these factors and where these quality factors were involved in were examined.

The study was conducted on 1283 college faculty and students. It was determined that students evaluate their lecturer according to their behavior in the class and their contributions to the studies outside the class. A five-dimensional quality expectations scale was used in this study containing 19 statements (concrete properties, empathy, competence, confidence, reliability).

**Keywords:** Quality of Service, Servqual Method, University

# 1. GİRİŞ

Günümüzdeki ülke ekonomilerinin büyük bir kısmı hizmet işletmelerinden oluşmaktadır. Hizmet işletmelerinin ise, üzerinde en fazla yoğunlaştığı konu hizmet kalitesidir. Hizmet kalite düzeyinin ölçülebilmesi için müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi gerekmektedir (Yavuz, 2012: 217). Küreselleşen dünyada, ekonomik gelişmelere ve sanayileşmeye paralel olarak hizmet kavramının önemi ve payı pozitif yönlü olarak hızla artmaktadır. Bunun başlıca nedeni olarak; hizmet sektörünün refah ve gelişmişlik düzeyinin bir göstergesi ve teknolojik gelişmelere paralel olarak yaşanan farklılaşmaların çok değişik hizmet türleri gösterilmektedir. Ayrıca küreselleşmenin etkileri ve gelişmenin yol açtığı değişiklikler nedeniyle hizmet sektörü gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde önemi artan bir sektör olarak kabul edilmektedir (Öztürk, 2003: 18).

İnsan, yaşamı boyunca ihtiyacı olan birtakım gereksinimleri karşılamak zorunda kalmaktadır. Her insanın gereksinimleri farklı olmasının yanında aynı ihtiyaca yönelik sunulan ürün ve hizmette de farklılıklar görülmektedir. Tüketici, ihtiyacına karşılık gelebilen ürün ve hizmetler arasında tercih yapmak durumunda kalmaktadır. Bu seçimi yapmasını sağlayansa sunulan ürün ve hizmetten beklentilerinin karşılanma derecesidir. Tüketicinin bu ihtiyaçlarına cevap verilebilmesi için kalite bir gösterge olarak kabul edilmiştir. Ürün ve hizmetlerin çeşitlenmesi rekabetin artmasına olanak sağlamıştır. İşletmelerin, rekabet koşullarında varlıklarını devam ettirebilmeleri için kalitesini ölçülebilir hale getirmesi gerekmektedir (Yılmaz vd., 2007: 300).

Bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, servqual yöntemi ile yapılmış olan çalışmalar hakkında kısa bilgiler verilmektedir. İkinci kısmında ise; hizmet kalitesi, eğitimde hizmet ve servqual yöntemi kavramları açıklanmaya çalışılmaktadır. Son bölümde; uygulama ile ilgili teorik bilgiler verilerek anketin uygulama sonuçları tablolar halinde açıklanmaktadır.

Eğitiminde var olan kalitenin en önemli unsuru öğrencidir. İşletmeler için müşteri ve müşterinin hizmetten memnun kalması önemli ise, eğitimde öğrenci ve öğrenci memnuniyetinin alınan eğitim hizmetinden memnun kalması aynı derece önemlidir. Eğitim hizmeti; öğrencilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerine cevap verilebilmesi ve bu beklentilerin üzerinde bir eğitim hizmeti sunulabilmesi olarak açıklanmaktadır (Şahin, 2011: 50-51).

Bu çalışmada, daha kaliteli bir öğretim elemanı kadrosu, daha bilgili bir öğrenci kitlesi ve daha başarılı bir üniversite eğitiminin gerçekleştirilmesine katkı sağlamak amacıyla, üniversite öğrencileri-

nin öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Ulubey Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada, fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin bir öğretim elemanından beklediği kalite unsurlarının neler olduğu ve bu unsurların önem dereceleri ile belirlenen kalite unsurlarının hangi faktörler içerisinde yer aldığı karşılaştırmalı tablolar halinde sunularak incelenmiştir.

## 2. Literatür Taraması

Literatürde üniversite öğrencilerinin ders içi faaliyetler, ders dışı yönlendirmeler ve öğretim elemanlarına ilişkin görüşlerinin incelendiği çalışmalara rastlanılmıştır. Ayrıca öğrencilerin, üniversitelerin mevcut ve yeni uygulamaları hakkındaki görüşlerine başvurulduğu çalışmalarda yer almaktadır. Bu çalışmalar hakkında kısa bilgiler aşağıda açıklanmaktadır.

Karahan'ın "Yükseköğretim Kurumları Kalite Yeterliliklerinin Öğrenci Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik Açısından İncelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması" adlı çalışmasını, yükseköğretim kurumlarındaki kalite yeterliliklerini belirlemek üzere öğrenci memnuniyet düzeyini ölçen bir ölçek ilgili yazın taramasını yaparak hazırlamıştır. Veri toplama aracı olarak hazırlanan anketin güvenilirlik ve geçerlilik çalışmasını yaptıktan sonra, elde ettiği veriler üzerinde korelasyon ilişkisi analizi gibi istatistiksel analizleri yaparak, sonuçların yorumlamaları ve ilgili yükseköğretim kurumları için çözüm önerilerini belirtmiştir (Karahan, 2013: 1-9).

Taner ve Özkan'ın "Kalite Yönetim Sistemi ve Yaşanan Değişime İlişkin Tutumlar: Mersin Üniversitesi Örneği" adlı çalışmasının amacı, Mersin Üniversitesi'ndeki akademik ve idari personelin kalite yönetimindeki süreçte yaşanan değişime ilişkin tutumların araştırılmasıdır. Araştırmalarında temel olarak değişime karşı tutum ölçeği ve bilgi formu kullanmışlardır. Çalışmada sonuç olarak, akademik ve idari personelin genel olarak unvanın, kurumda çalışılan yılın ve kalite çalışmalarına katılım şeklinin değişime ilişkin tutum geliştirmede farklı etkilere sahip olduklarını vurgulamaktadırlar (Taner ve Özkan, 2013: 213-228).

Görmüş ve arkadaşlarının "Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikâyetlerinin ve Şikâyet Yönetiminin Değerlendirilmesi" adlı çalışmasının amacı, üniversitedeki şikâyet yönetimi mekanizmasının incelenmesi ve öğrenci görüşlerinin değerlendirilmesidir. Araştırmanın sonucunda, üniversitedeki var olan şikâyet yönetimi mekanizmasındaki eksiklikler, değiştirilmesi ve geliştirilmesi gereken hususlar olduğu tespit edilmiştir (Görmüş vd., 2013: 167-190).

Sert'in "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri İle Not Ortalamaları Arasındaki İlişki" adlı çalışmasının amacı, turizmde lisans eğitimi alan öğrencilerin başarı göstergesi olarak kabul edilen not ortalamaları ile memnuniyetleri arasında bir ilişki olup olmadığını incelemek ve varsa memnuniyetin başarı değişkeni için anlamlı bir yordayıcı olup olmadığını belirlemesidir. Anketlerden elde edilen veriler analiz edildikten sonra öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile not ortalamaları arasında bir ilişki bulunmadığı ifade edilmektedir (Sert, 2012: 1-12).

Gülcemal'ın "İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi" adlı yüksek lisans tezi çalışmasında, eğitim hizmetlerinin en önemli paydaşı konumundaki ilköğretim okulu velilerinin ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin beklenti ve algılarının tespit edilmesini amaçlamaktadır. Çalışmanın sonucunda, algılanan hizmet kalitesi skorları incelendiğinde, skor-



ların negatif olduğu (ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin olarak veli algılarının düşük çıktığı) tespit etmiştir (Gülcemal, 2012).

Soğancı'nın "SERVQUAL ile Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezi çalışmasında, eğitim hizmetinde beklentilerin farklılık gösterip göstermediğinin araştırılmasıyla ilgili 2 hipotez anket yöntemiyle değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın sonucunda, beklenti anketinin hizmet sunumundan önce uygulanmasıyla tüketicilerin deneyimlerinin sonuçlara etki etmemesi sağlanmalı ve bu durumun yöneticiler açısından hizmet kalitesi hakkında daha gerçekçi sonuçları tespit etmesinde yararlı olacağı önerilmektedir (Soğancı, 2012).

Servqual yöntemi sadece eğitimdeki hizmet kalitesinin belirlenmesi amacıyla değil, başka alanlarda kullanılmaktadır. Kullanılan alanlardaki çalışmalar hakkında kısa bilgiler aşağıda belirtilmektedir.

Savaş ve Kesmez'in "Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışmasında anketlerden elde edilen veriler aile sağlığı merkezinin algılanan ve beklenen hizmet kalitesi düzeyleri ve hizmet kalitesi boyutlarının servqual skorları bulunması amacıyla analiz edilerek hesaplanmıştır. Çalışmanın sonucunda 5 servqual boyutu ve skorları elde edilmiştir (Savaş ve Kesmez, 2014: 1-13).

Yücel'in "Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Bankacılık Sektöründe Bir İnceleme" adlı çalışmasının amacı, algılanan kalitenin bankacılık hizmetlerindeki durumunun tespit edilmesidir. Analizler sonucunda, seçilen bankanın kalite boyutları açısından eşit ağırlıklı ve ağırlıklı servqual skorlarının negatif olduğu, yani bankanın müşterilerinin beklentilerine karşılık veremediği belirtilmektedir (Yücel, 2013: 82-106).

### 3. Teorik Çerçeve

Bu bölümde; kalite, hizmet kalitesi, eğitimde hizmet ve servqual yöntemi hakkında genel bilgiler verilmektedir.

Kalite, müşterin ihtiyaçlarının hangi oranda karşılandığı ile ilgili olan (Özdemir, 2007: 522); ürünü ve hizmeti ekonomik olarak üreten, tüketici ihtiyaçlarına karşılık verebilen bir süreç (Ürüt, 2006: 4); uzun vadeli bir yatırım ve üründe kusursuzluk arayan sistemli bir yaklaşımdır (Doğan, 2002: 16). Hizmet kalitesi ise; genel olarak müşterilerin beklentilerinin, hizmeti satın aldıktan sonra elde ettiği yarar ile karşılaştırmasıdır (Ueltschy vd., 2007: 411). Hizmet kalitesini belirleyen faktörler ise; (i) müşteri beklentileri, (ii) müşteri tatmini ve (iii) müşteri bağımlılığı olarak üçe ayrılmaktadır. Sadece beklentilerin karşılanması yeterli kabul görmezken, müşteri tatminini ve müşteri bağımlılığının sağlanması açısından müşteri beklentilerinin üstünde hizmet sunumu zorunlu kabul edilmektedir (Taylor, 1995: 12).

Hizmet kalitesinin ölçümü, hizmet kalitesinin iyileştirilmesini ve geliştirilmesini sağlamaktadır. Eğer bir işletme, mevcut kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere sahip olursa, ileride yapılması gerekenler konusunda daha doğru kararlar alabilirler (Usta ve Memiş, 2009: 90). Müşterilerin görüşlerine başvurularak kalitenin ölçümü yapılmaktadır. Bu ölçüm işlemde bazen zorluklarla karşılaşmaktadır. Ancak hizmet kalitesi görüşlerin alınarak yapılmasının getirdiği zorluğun yanında sistematik olarak gelişimi de yanında sürüklediği unutulmamalıdır (Seth vd., 2005: 914).

Eğitim sisteminde yapılan çalışmaların iz bırakmasında kalitenin önemli bir yeri vardır. Çağımız insanı önceki çağlarda yaşayan insanlara oranla daha büyük bir hızla değişen bir çevre ve dünya için-

dedir. Bilimlerde elde edilen bulguların hızla değiştiği ve yenileşerek geliştiği görülmektedir (Çağlayan, 2006: 9). Bu doğrultuda eğitim kurumlarının da bu değişimden etkilendiği görülmektedir. Eğitim de, toplumsal yaşamdaki değişimleri toplum için daha iyileştirme veya bu değişimlerde gelişme kaydedebilmesi rol ve sorumluluğu artarak önemli duruma gelmektedir (Numanoğlu, 2001: 113).

20. yüzyılının son çeyreğinden itibaren eğitim veren kurumlar hizmet sektörleri arasında en başta gelmekte ve en hızlı büyüyen sektörlerden biri olarak göze çarpmaktadır. Eğitim sektöründeki bu hızlı büyüme ve gelişme eğitim kurumlarında yönetsel ve fonksiyonel değişimleri beraberinde getirmiştir (Andaleeb, 1998: 181). Eğitim yöneticilerinin kaliteli bir eğitim yönetimini sağlamaları için, eğitim ortamının bütün yönleriyle birlikte ele alınmasını sağlayan toplam kalite yönetimini uygulamaları gerekmektedir (Wright ve O'Neill, 2002: 37).

Eğitim için kullanılan kalitenin tanımı ise, genel olarak ifade edilen kalitenin tanımıyla örtüşmektedir. Eğitim alanındaki kaliteyi tanımlamak için ilk yıllarda eğitimde mükemmellik ibaresi tercih edilmekteydi. Yönetimin bilimi için hizmet sektöründe hizmeti alan herkes müşteri olarak kabul edilmektedir. Ancak eğitimde müşteri ibaresi bu kadar genel olarak kabul edilmemektedir. Eğitimde ki müşteri kendi içinde bir ayrıma gidilmektedir. Eğitim kurumlarındaki öğrenci, anne-baba, personel ve toplumdaki herkes bulunmakta, eğitimindeki müşteriler iç ve dış müşteriler olmak üzere iki ana gruba ayrılmaktadırlar (Madu vd., 1994: 57). Buna sınıflandırmaya ek olarak; eğitimin müşterilerini bölgelerine göre birincil ve ikincil gruplar olarak ayrılması gerektiği belirtilmektedir. Eğiticiler birincil iç müşteri ve öğrenciler ise ikincil iç müşteri oluşmaktadır. Öğrenci ayrıca birincil dış müşteri ve öğrencilerin anne-babaları ise ikincil dış müşteriler olarak sınıflandırmada yerlerini almaktadırlar (Kanji vd., 1999: 357).

Üniversitelerde kalite politikaları dört ana grupta toplanmaktadır. Bunlar; programın kalitesi, eğitim yönetiminin kalitesi, öğretimin kalitesi ve araştırmanın kalitesidir (Doğan vd., 2006: 77). Eğitimin en önemli unsuru olarak kabul edilen üniversiteler, bin yılı aşan tarihleriyle değişime uyum sağlayabilen, hatta değişimin önünde giden kurumlar olarak kabul edilmektedir. Üniversiteler, var oluşlarından beri geleneklerini korumaya özen gösterirken, içinde var oldukları zamana uyum sağlayarak varlıklarında süreklilik göstererek toplum için itici güç sağlamaktadırlar (Sakarya, 2006: 2). Fakülteler ve yüksekokullar ise, üniversite öğrencilerinin yaşantılarında önemli bir yere sahip oldukları, ergenlikten yetişkinlik rollerine geçiş sürecini kapsayan ve ilerideki hayatlarında başarılı bir birey olup veya olmamalarının temellerinin büyük bir kısmının oluşturulduğu yerlerdir. Bu nedenle, fakültelerdeki ve yüksekokullardaki yaşamın niteliğinin araştırılması, öğrencilerin hem akademik hem de kişisel gelişimleri açısından son derece önemlidir (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2007: 200).

Müşterilerin bir hizmeti veya ürünü tercih etmeden önceki beklentileri ile hizmeti veya ürünü tercih ettikten sonraki beklentilerinin karşılanma durumları arasındaki farkın ortaya çıkarılması için hizmet kalitesinin ölçülmesi için bir teori ortaya konulmuştur. Hizmet kalitesi 10 farklı boyuta ayrılmıştır. Bunlar; güvenilirlik, duyarlılık, yetkinlik, erişim, nezaket, iletişim, inanılabilirlik, güvenlik, bilgi ve somut özellikler olarak kodlanmaktadır (Parasuraman vd., 1985: 47).

Hizmet kalitesinin ölçülmesiyle ilgili; Lehtinen, Uolevi ve Lehtinen, R., Jarmo'nun 1991'de, "Two Approaches to Service Quality Dimensions" adlı çalışması (Lehtinen ve Lehtinen, 1991: 287-303) ve Gummesson Evert'in 1991'de, "Truths and Myths in Service Quality" adlı çalışmasında (Gummesson, 1991: 7-16) "servper" gibi çeşitli ölçüm yöntemleri olmakla birlikte, çalışmalar genellikle hizmet kalitesini etkileyen etmenler üzerinde durmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümünde, genel kabul gören yaklaşımlardan birisi, algı (Perception-P) ve beklenti (Expectation-E) ölçümüne dayanmaktadır. Bu

yaklaşımı, Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1985'de "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" adlı çalışmasında ortaya koymuştur (Teas, 1993: 18).

Uygulanan anketlerin istatistiksel açıdan faktör analizi ile değerlendirilmesi sonucunda, hizmet kalitesini belirleyen on boyutu beş boyuta düşürerek "servqual" adı verilen bir "hizmet kalite ölçüm aracı anketi" meydana getirilmiştir. En son işlemde sonra ankette kalan beş boyut; somut özellikler, güvenilirlik, yeterlilik, güven ve empati olduğu görülmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin, hizmet kalitesini ölçmek için bu beş boyut ile ilgili 22 maddelik sorudan meydana gelen likert tipi bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek, müşteri beklenti ve memnuniyetlerini iki ayrı bölümde incelemeye olanak sağlamaktadır. Anketin İlk bölümünde, 22 maddeden oluşan sorularla müşterilerin beklentileri tespit edilmesi, ikinci bölümünde ise, aynı 22 soru müşterilerin hizmet veya ürünlerini tercih ettiği kurum değerlendirmesi yer almaktadır. Ankette kullanılan yedili likert ölçek "hiç katılmıyorum" (1)'den "tamamen katılıyorum" (7)'ye kadar derecelendirilmiş şekilde kullanılmıştır (Parasuraman, vd., 1988: 12-40).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından meydana getirilen bu modelde hizmet kalitesi kavramı yerine "algılanan hizmet kalitesi" kavramı tercih edilmektedir. Algılanan hizmet kalitesi kavramı ise, müşterinin hizmeti veya ürünü tercih etmeden önceki beklentileri ile tercih ettikten sonraki yararlandığı gerçek hizmet tecrübesinin kıyaslamasının bir sonucu olarak görülmektedir. Müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi algılanan hizmet kalitesinin nihai ürünüdür. (Saat, 1999: 107).

## 4. Uygulama

Bu bölüm iki alt kısımdan oluşmaktadır. Bu bölümde ilk olarak; araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, kısıtları ve hipotezleri hakkında bilgiler verilmektedir. İkinci olarak, araştırmada kullanılan anketin oluşturulma aşaması, örneklemin belirlenme süreci, anketin uygulama şekli ve elde edilen veriler için hangi analizlerin kullanıldığı açıklanmaktadır.

### 4.1. Araştırmanın Amacı, Önemi, Kapsamı, Kısıtları ve Hipotezleri

Bu çalışmanın amacı, daha kaliteli bir öğretim elemanı kadrosu, daha bilgili bir öğrenci kitlesi ve daha başarılı bir üniversite eğitiminin gerçekleştirilmesine katkı sağlaması düşünülerek, üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlenmesidir.

Bu amaç doğrultusunda, Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) ve Ulubey Meslek Yüksekokulu (MYO) öğrencilerinin hangi unsurları kalite ölçütü olarak değerlendirdiği araştırılmaktadır. Araştırmacın amacına uygun olarak elde edilen araştırma sonuçlarından; fakültelerde ve yüksekokul çalışanlarının ve idarecilerinin yararlanabileceği, araştırma sonuçlarının özellikle eğitim ve benzeri hizmetleri yerine getiren kamu kuruluşlarına, konuyla ilgili araştırma yapan veya yapacak olan öğretim elemanlarına yol göstermesi planlanmaktadır. Ayrıca Uşak Üniversitesi İİBF ve Ulubey MYO'da görev yapan öğretim elemanlarının güçlü yönlerinin belirlenmesini ve geliştirilmesi gereken özelliklerin belirlenerek neler olacağı noktasında ışık tutması istenmektedir.

Araştırmanın kapsamı, Uşak Üniversitesi İİBF normal-ikinci öğretim ve Ulubey MYO normal-ikinci öğretim öğrencilerini kapsamaktadır. Araştırmanın en önemli kısıtı ise, zamanı en iyi şekilde

değerlendirilmesi ve maddi imkânların kullanılabilirliği açısından, bu araştırma sadece Uşak Üniversitesi İİBF ve Ulubey MYO öğrencilerini kapsamaktadır.

Fakülte ve yüksekokulda okuyan öğrencilere yönelik yapılan bu araştırmanın alternatif hipotezi,  $H_A$ : "fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin kalite beklentilerini önemseme düzeyleri arasında bir farklılık vardır" ve sıfır hipotezi,  $H_0$ : "fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin kalite beklentilerini önemseme düzeyleri arasında bir farklılık yoktur" şeklindedir.

## 4.2. Metodoloji

Bu bölümde, anketin oluşturulma süreci, anket için yararlanılan kaynaklar, anketteki soruların temel yapısı, örneklemin seçimi, anketin örnekleme uygulanma süreci, anketlerin toplanması, verilerin girilmesi ve yapılan temel analizler hakkında bilgi verilmektedir.

Fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin, öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlemesini amaçlayan bu araştırma, tanımlayıcı olarak tasarlanmıştır. Gerekli verileri elde edebilmek için, veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket yöntemi seçilmiştir. Anket formu iki grup sorudan oluşturulmuştur. Birinci grup sorular; ankete katılan fakülte ve yüksekokulu öğrencilerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. İkinci grup sorular; ankete katılan fakülte ve yüksekokulu öğrencilerin, öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlemesi amacıyla oluşturulmuştur. Fakülte ve yüksekokulu öğrencilerine yöneltilen soruların oluşturulmasında daha önce yapılmış çalışmalardan; Açan ve Saydan'ın "Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği" adlı çalışması (Açan ve Saydan, 2009: 225-253) ve Saydan'ın "Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği" adlı çalışmalardan (Saydan, 2008: 63-79) yararlanılmıştır.

Fakülte ve yüksekokulu öğrencilerin, öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derece seviyelerinin belirlemesi için, ölçme aracı olarak likert beş seçenekli uygulanmıştır. Her bir ifade 1'den 5'e kadar kodlanarak oluşturulan ifadelere katılma dereceleri "kesinlikle katılmıyorum", "katılmıyorum", "ne katılıyorum ne katılmıyorum", "katılıyorum" ve "kesinlikle katılıyorum" şeklindedir.

Uşak Üniversitesi İİBF ve Ulubey MYO öğrencilerine yönelik anket uygulaması yapılmıştır. Uşak Üniversitesi İİBF ve Ulubey MYO'da 2013-2014 eğitim yılında, normal-ikinci örgün eğitimde 2860 ve 508 öğrenci bulunmaktadır. Çalışmanın evreni, 3368 (Uşak Üniversitesi İİBF ve Ulubey MYO'daki 2860 ve 508) öğrencidir. Örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma için hazırlanan anketler, sınıflarda, kantinde ve kampüs alanında rastgele seçilen öğrencilere hazırlanan anketler dağıtılmıştır.

Fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin önem verdikleri kalite beklentilerini önemseme düzeyleri ve birincil veri sağlayabilmek amacıyla, literatürün taraması, öğretim elemanı ve öğrenci görüşlerinin alınması sonucunda, bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Anketin uygulanmasından önce, anketin test yeteneğini gözden geçirmek amacıyla, 45 öğrenci ile bir ön çalışma yapılmıştır. Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesi istenmiş ve bu yapılan değerlendirmelerin ışığında gereken düzeltmeler yapılmıştır.

Anketten elde edilen bilgi ve veriler yüz yüze anket yöntemi kullanılarak toplanmış, düzenlenmiş ve araştırmanın amacına, niteliğine uygun olarak gözden geçirilerek kodlanmıştır. Uygulamada elde edilen 1400 (1020-380) anket formundan incelenebilir nitelikte 1283 (959-324) anket formu değerlendirmeye alınmış, uygun olmayan 117 (61-56) anket formu değerlendirme dışında tutulmuştur.

Elde edilen veriler, "Microsoft Excel 2013" programında kodlanarak "Statistical Package for the Social Science (SPSS) 15.0" programına aktarılmış ve bu programda analizler yapılarak sonuçlar düzenlenerek değerlendirilmiştir.

Yapılan analizler iki ana aşamadan oluşmaktadır. İlk olarak fakülte ve yüksekokul öğrencilerin demografik özelliklerine dair sorular frekans dağılımı ile test edilmiştir. İkinci olarak, fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentileri ile ilgili faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinde; öncelikle verilerin analizlere uygun olup olmadığı test edilmiş, ardından faktör analizi gerçekleştirilmiş ve güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentilerinin fakülte ve yüksekokul öğrencilerine göre aldıkları değerler karşılaştırılmalı tablolar halinde verilecektir.

## 5. Bulgular

Bu bölümde elde edilen veriler tablolar yardımıyla yorumlanmaktadır. Bu bölüm 3 ana kısımdan oluşmaktadır. Tablo.1-4 arasında, ankete katılan fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin, cinsiyet, yaş, bölüm ve öğrenim gördükleri sınıflarına göre dağılımları açıklanmaktadır. Tablo.5-7 arasında, fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentileriyle ilgili soruların faktör analizi sonuçları ve sorularına verilen cevaplar hakkında açıklamalar yapılmaktadır.

Tablo.1'de ankete katılan fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin cinsiyetlerine göre dağılımları gösterilmektedir.

**Tablo 1. Fakülte ve Yüksekokul Öğrencilerinin Cinsiyet Dağılımı**

Cinsiyet	İİBF		MYO	
	n	%	n	%
Kız	596	62,1	275	84,9
Erkek	362	37,7	49	15,1
Cevapsız	1	0,2	---	---
<b>Toplam</b>	<b>959</b>	<b>100</b>	<b>324</b>	<b>100</b>

Ankete katılan fakülte öğrencilerin % 62,1'i (596) kız ve % 37,7'si (362) erkektir. Ankete katılan yüksekokul öğrencilerin ise % 84,9'u (275) kız ve % 15,1 (49) erkektir. Ankete katılan fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin dağılımının homojen olmadığı (büyük bir bölümünün kız olduğu) görülmektedir. Fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin yaşlarına göre dağılımı Tablo.2'de gösterilmektedir.

**Tablo 2. Fakülte ve Yüksekokul Öğrencilerinin Yaş Gruplarının Dağılımı**

Yaş Grupları	İİBF		Yaş Grupları	MYO	
	n	%		n	%
20	446	46,5	17 - 18	78	24,1
21	214	22,3	19	112	34,6
22	160	16,7	20	92	28,4
23 ve üzeri	137	14,0	21 ve üzeri	34	10,5
<b>Ortalama</b>	<b>21,07 <math>\cong</math> 21</b>		<b>Ortalama</b>	<b>19,37 <math>\cong</math> 19</b>	
Cevapsız	2	0,2	Cevapsız	8	2,5
<b>Toplam</b>	<b>959</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>324</b>	<b>100</b>

Ankete katılan fakülte öğrencilerinin yaşlarının ortalaması 21'dir. Fakülte öğrencilerinin yaşları dağılımı; % 46,5'i 20, % 22,3'ü 21, % 16,7'si 22 ve % 14'ü 23 yaş ve üzeri şeklindedir. Ankete katılan yüksekokul öğrencilerinin yaşlarının ortalaması ise 19'dur. Yüksekokul öğrencilerinin yaşları dağılımı; % 24,1'i 17-18, % 34,6'sı 19, % 28,4'ü 20 ve % 10,5'i 21 yaş ve üzeri şeklindedir. Fakülte ve yüksekokul öğrencilerin hangi bölümde okuduklarıyla ilgili bilgiler Tablo.3'de gösterilmektedir.

**Tablo 3. Fakülte ve Yüksekokul Öğrencilerinin Okudukları Bölümler**

Bölümler	İİBF		Bölümler	MYO	
	n	%		n	%
Maliye	192	20,0	İşletme	18	5,6
Kamu Yönetimi	273	28,5	Turizm	29	9,0
İşletme	474	49,4	Bankacılık ve Sigortacılık	61	18,8
İktisat	12	1,3	Çocuk Gelişimi	198	61,1
Ekonometri	8	0,8	Moda Tasarımı	18	5,6
<b>Toplam</b>	<b>959</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>324</b>	<b>100</b>

Ankete katılan üniversite öğrencilerinin % 20'si (192) maliye, % 28,5'i (273) kamu yönetimi, % 49,4'ü (474) işletme, % 1,3'ü (12) iktisat ve % 0,8'i (8) ekonometri bölümlerinde eğitim görmektedirler. Ankete katılan yüksekokul öğrencilerinin % 5,6'sı (18) işletme, % 9'u (29) turizm ve seyahat işletmeciliği, % 18,8'i (61) bankacılık ve sigortacılık, % 61,1'i (198) çocuk gelişimi ve % 5,6'sı (18) moda tasarımı bölümlerinde eğitim hayatlarına devam etmektedirler. Üniversite ve yüksekokul öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıfıyla ilgili bilgiler Tablo.4'de gösterilmektedir.

**Tablo 4. Fakülte ve Yüksekokul Öğrencilerinin Okudukları Sınıflar**

Sınıf	İİBF		MYO	
	n	%	n	%
1. Sınıf	366	38,2	181	55,9
2. Sınıf	180	18,8	143	44,1
3. Sınıf	260	27,1	----	----
4. Sınıf	153	16	----	----
<b>Toplam</b>	<b>959</b>	<b>100</b>	<b>324</b>	<b>100</b>

Ankete katılan fakülte öğrencilerin % 38,2'si 1., % 18,8'i 2., % 27,1'i 3. ve % 16'sı 4. sınıftır. Yüksekokul öğrencilerin ise % 55,9'u 1. ve % 44,1'i 2.sınıftır. Ankete katılan fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin hiçbirinin okulu uzatanlardan seçilmediği görülmektedir.

Öğrencilerin kalite beklentilerini önemseme düzeylerinin hangi boyutlar arasında oluşturduğunu görebilmek için, faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi aşamasında öncelikle, elde edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığı test edilmiş (KMO ve Barlett Küresellik Testi/Örnek Yeterliliği Testi), korelasyon matrisi oluşturularak Kaiser Meyer Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ile Barlett Küresellik Testi uygulanmıştır.

Araştırma kapsamında toplam 28 değişkenden oluşan anket formuna faktör analizi uygulanmıştır. Faktör yükleri 0,50'nin altında bulunan 6 değişken analizden çıkartılmış ve faktör analizi geri

kalan 22 değişkenle tekrar edilmiştir. 2 faktöründe "cronbach alfa değeri" 0,50'den düşük olduğu için analizden toplamda 8 değişken çıkartılarak geri kalan 20 değişkenle faktör analizi tekrar edilmiştir.

Faktör analizinde KMO ölçütü 0,90-1 arasında olduğunda "mükemmel" kabul edilmektedir (Tavşancıl, 2002: 50). En son yapılan faktör analizinde, öğretim elemanı özellikleri ölçeği için, KMO katsayısı Uşak Üniversitesi İİBF'de 0,903 ve Ulubey MYO'da 0,93 gibi "mükemmel" kabul edilen bir değer tespit edilmiştir. Barlett küresellik testi sonucunda öğretim elemanı özellikleri ölçeğinde görülen p değeri anlamlılık seviyesinde bulunduğundan faktör modelinin kullanılması uygun görülmüştür (p=0,000). Anti imaj korelasyon matrisinde diyagonalde yer alan tüm değerlerin 0,50'den yüksek olduğu görülmüştür.

Temel bileşenler analizi yöntemi ve döndürme işleminde varimax rotasyon yöntemi kullanılmış ve 6 iterasyon gerçekleştirilmiştir. Öz değerleri 1 ve üzerinde 6 faktör elde edilmiştir. Elde edilen faktörlerden bir tanesinin altında 1 değişkenin toplanması sonucu, o faktörde çıkartılarak analiz işlemine 5 faktör ve 19 değişkenle devam edilmiştir. Toplam açıklanan varyans Uşak Üniversitesi İİBF'de % 58,075 ve Ulubey MYO'da % 63,076 olarak bulunmuştur. Faktör analizi sonuçları (faktörler ve her bir faktöre ait faktör yükleri ve toplam varyans içindeki payları) Tablo.5'de gösterilmektedir.

**Tablo 5. Faktör Analizi Sonuçları**

Faktörler	Faktör Yükleri	Açıklanan varyans	Cronbach alfa	Faktör Yükleri	Açıklanan varyans	Cronbach alfa
	İİBF			MYO		
<b>Faktör 1: Somut Özellikler</b>		32,86	0,846	40,34	0,834	
Ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlama	0,644			0,631		
Dersin anlaşılabilir bir ses tonu ile sunulması	0,601			0,782		
Dersin makul bir hızda sunulması	0,597			0,553		
Derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi	0,676			0,632		
Derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verilmesi	0,692			0,794		
Derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanılması	0,541			0,526		
Konunun daha iyi anlaşılmasına imkân verecek güncel örnekler sunulması	0,667			0,551		
<b>Faktör 2: Empati</b>		7,198	0,826	6,865	0,828	
Ders dışında kalan konularda da bilgi sunup ve yardım etmesi	0,694			0,676		
Öğrencilere değer verilmesi	0,595			0,657		
Öğretim elemanlarına fakülte/yüksekokul ders saatleri dışında kendilerine ulaşma imkânı kolay olması	0,544			0,565		
<b>Faktör 3: Yeterlilik</b>		6,928	0,74	6,327	0,756	
Öğretim elemanları akademik yeterli donanıma sahip olması	0,716			0,641		
Öğretim elemanları kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olması	0,575			0,667		
Öğretim elemanları vizyon sahibi ve eleştiriye açık olması	0,524			0,674		
Öğretim elemanların akademik bir unvana sahip olmaları	0,837			0,806		

<b>Faktör 4: Güven</b>		5,741	0,588	5,142	0,786
Öğretim elemanları davranışlarıyla güven uyandırması	0,514			0,528	
Öğretim elemanları ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi	0,546			0,551	
Öğretim elemanları öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil davranılması	0,569			0,807	
<b>Faktör 5: Güvenilirlik</b>		5,343	0,776	4,397	0,738
Öğretim elemanları öğrencileri inceleme ve araştırma yaparak gelişmeye yöneltmesi	0,643			0,787	
Öğretim elemanlarının uygulamalı öğrenime olanak sağlaması	0,606			0,574	

Faktör iç uyum güvenilirliğinin test edilmesi için, güvenirlığın bir ölçüsü olarak Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı ölçeğin her faktörü için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Elde edilen değerler 0,50'den yüksek çıktığı görülmektedir. Tablo.5'de gösterilen faktör analizi sonuçları aşağıda açıklanmaktadır.

**Faktör 1: Somut Özellikler:** Bu faktörü kapsayan 7 değişkenin genel özelliklerine bakıldığında, öğretim elemanlarının dersi işleyiş ve ders anlatımı özellikleri ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu faktörün fakülte için açıklayıcı varyans yüzdesi % 32,86, yüksekokul için % 40,34'tür. Değişkenlerin faktör yükleri dağılımına göre aldıkları değerler incelendiğinde fakülte için 0,692'lik değerle "Derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verilmesi" en büyük değere sahiptir. Diğer değişkenlerin aldıkları değerler sırasıyla (faktör yük değeri); "Derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi" (0,676), "Konunun daha iyi anlaşılmasına imkân verecek güncel örnekler sunulması" (0,667), "Ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması" (0,644), "Dersin anlaşılabilir bir ses tonu ile sunulması" (0,601), "Dersin makul bir hızda sunulması" (0,597) ve "Derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanılması" (0,541) şeklindedir.

Değişkenlerin faktör yükleri dağılımına göre aldıkları değerler incelendiğinde yüksekokul için 0,794'lük değerle "Derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verilmesi" en büyük değere sahiptir. Diğer değişkenlerin aldıkları değerler sırasıyla (faktör yük değeri); "Dersin anlaşılabilir bir ses tonu ile sunulması" (0,782), "Derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi" (0,632), "Ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması" (0,631), "Dersin makul bir hızda sunulması" (0,553), "Konunun daha iyi anlaşılmasına imkân verecek güncel örnekler sunulması" (0,551) ve "Derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanılması" (0,526) şeklindedir.

**Faktör 2: Empati:** Bu faktörü kapsayan 3 değişkenin genel özelliklerine bakıldığında, öğretim elemanlarının müşteri memnuniyetini gözeterek, öğrencilere değer vermesi ve ders saati dışında öğrencilere yardımcı olabileceği konularda etkin olması ile ilgili konuları kapsamaktadır. Bu faktörün fakülte için açıklayıcı varyans yüzdesi % 7,198, yüksekokul için % 6,865'tir. Değişkenlerin faktör yükleri dağılımına göre aldıkları değerler incelendiğinde fakülte ve yüksekokul için 0,694 ve 0,676'lık değerle "Ders dışında kalan konularda da bilgi sunup ve yardım etmesi" en büyük değere sahiptir. Diğer değişkenlerin aldıkları değerler sırasıyla (faktör yük değeri); "Öğrencilere değer verilmesi" (0,595-0,657) ve "Öğretim elemanlarına fakülte/yüksekokul ders saatleri dışında kendilerine ulaşma imkânı kolay olması" (0,544-0,565) şeklindedir.

**Faktör 3: Yeterlilik:** Bu faktörü kapsayan 4 değişkenin genel özelliklerine bakıldığında, öğretim elemanının ders ile ilgili yeterliliği, akademik unvanı, akademik çalışmaları ve vizyon sahibi olmasıyla ilgilidir. Bu faktörün fakülte için açıklayıcı varyans yüzdesi % 6,928, yüksekokul için % 6,327'dir.



Değişkenlerin faktör yükleri dağılımına göre aldıkları değerler incelendiğinde fakülte ve yüksekokul için 0,837 ve 0,806'lık değerle "Öğretim elemanların akademik bir unvana sahip olmaları" en büyük değere sahiptir. Diğer değişkenlerin aldıkları değerler sırasıyla (faktör yük değeri); "Öğretim elemanları akademik yeterli donanıma sahip olması" (0,716-0,641), "Öğretim elemanları kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olması" (0,575-0,667) ve "Öğretim elemanları vizyon sahibi ve eleştiriye açık olması" (0,524-0,674) şeklindedir.

**Faktör 4: Güven:** Bu faktörü kapsayan 3 değişkenin genel özelliklerine bakıldığında, öğretim elemanlarının not dağıtımında adil olması, davranışlarında tutarlı olması ve ders işleyiş akışına sadık kalmasıyla ilgilidir. Bu faktörün fakülte için açıklayıcı varyans yüzdesi % 5,741, yüksekokul için % 5,142'dir. Değişkenlerin faktör yükleri dağılımına göre aldıkları değerler incelendiğinde fakülte ve yüksekokul için 0,569 ve 0,807'lik değerle "Öğretim elemanları öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil davranılması" en büyük değere sahiptir. Diğer değişkenlerin aldıkları değerler sırasıyla (faktör yük değeri); "Öğretim elemanları ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi" (0,546-0,551) ve "Öğretim elemanları davranışlarıyla güven uyandırması" (0,514-0,528) şeklindedir.

**Faktör 5: Güvenirlilik:** Bu faktörü kapsayan 2 değişkenin genel özelliklerine bakıldığında, öğretim elemanlarının öğrencileri özel sektör koşullarına hazırlaması veya akademik olarak araştırmaya yönlendirmesiyle ilgilidir. Bu faktörün fakülte için açıklayıcı varyans yüzdesi % 5,343, yüksekokul için % 4,397'dir. Değişkenlerin faktör yükleri dağılımına göre aldıkları değerler incelendiğinde fakülte ve yüksekokul için 0,643 ve 0,787'lik değerle "Öğretim elemanları öğrencileri inceleme ve araştırma yaparak gelişmeye yöneltmesi" ve 0,606 ve 0,574'lik değerle "Öğretim elemanlarının uygulamalı öğrenime olanak sağlaması" şeklindedir.

Faktör analizi sonuçlarına (faktörler ve her bir faktöre ait faktör yükleri ve toplam varyans içindeki payları) göre elde edilen faktörlerin (somut özellikler, empati, yeterlilik, güven ve güvenirlilik) fakülte ve yüksekokula göre ortalama ve standart sapma değerleri Tablo.6'da gösterilmektedir.

**Tablo 6. Öğrencilerin Kalite Beklentileri Önemseme Düzeyleri Faktör Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Faktörler	İİBF	MYO
	Ort. ± Std. Sp.	Ort. ± Std. Sp.
Somut Özellikler	3,22 ± 0,811	3,98 ± 0,797
Empati	3,24 ± 0,811	3,76 ± 0,912
Yeterlilik	3,45 ± 0,649	4,19 ± 0,759
Güven	3,30 ± 0,841	3,71 ± 0,946
Güvenirlilik	3,23 ± 1,068	4,22 ± 0,819
<b>Toplam Puan</b>	16,44 ± 4,18	19,86 ± 4,233
<b>Genel Ortalama</b>	3,288 ± 0,836	3,972 ± 0,8466

Faktör analizi sonuçlarına göre elde edilen faktörlerin fakülte ve yüksekokula göre genel ortalama ve standart sapma değerleri 3,288 ± 0,836 ve 3,972 ± 0,8466 şeklindedir. Elde edilen sonuçlara göre fakültelerdeki öğrencilerin önemseme düzeyleri; yeterlilik faktörü için 3,45 ± 0,649, güven faktörü için 3,30 ± 0,841, empati faktörü için 3,24 ± 0,811, güvenirlilik faktörü için 3,23 ± 1,068 ve somut özellikler faktörü için 3,22 ± 0,811 şeklindedir. Fakülte öğrencilerine göre bir öğretim elemanının en

önemli özelliği, akademik donanıma sahip olması ve vizyon sahibi olmasıdır. Fakülte öğrencilerine göre, öğretim elemanlarının dersi yönetim şekillerinin önemi en düşük seviyededir.

Yüksekokul öğrencilerin önemseme düzeyleri; güvenilirlik faktörü için  $4,22 \pm 0,819$ , yeterlilik faktörü için  $4,19 \pm 0,759$ , somut özellikler faktörü için  $3,98 \pm 0,797$ , empati faktörü için  $3,76 \pm 0,912$  ve güven faktörü için  $3,71 \pm 0,946$  şeklindedir. Yüksekokul öğrencilerine göre, öğretim elemanlarının öğrencileri özel veya kamu sektöründe çalışabilecek düzeyde uygulamalara yöneltme veya akademik araştırmaya yönlendirme özelliklerinin önemlidir.

Araştırmada fakülte ve yüksekokul öğrencilerin kalite beklentileri ile ilgili 19 ifade kullanılmış olup öğrenci beklentileri ve bu beklentilerin önem derecesi tanımsal istatistik yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiş ve her bir ifadeye yönelik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo.7’de gösterilmektedir.

**Tablo.7 Öğrencilerin Kalite Beklentileri Önemseme Düzeyleri**

Değişkenler	İİBF			MYO		
	N	Ort.	Std. Sp.	N	Ort.	Std. Sp.
<b>Faktör 1: Somut Özellikler</b>	958	3,22	0,81	324	3,98	0,79
Ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması	946	3,37	1,14	324	4,01	0,92
Dersin anlaşılabilir bir ses tonu ile sunulması	947	<b>3,00</b>	1,05	324	3,78	1,07
Dersin makul bir hızda sunulması	952	3,03	1,16	321	4,11	0,98
Derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi	949	<b>3,53</b>	1,05	317	<b>4,12</b>	0,96
Derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verilmesi	951	3,02	1,09	322	4,02	0,97
Derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanılması	938	3,08	1,20	320	<b>3,53</b>	1,24
Konunun daha iyi anlaşılmasına imkân verecek güncel örnekler sunulması	952	3,45	1,11	322	4,00	1,00
<b>Faktör 2: Empati</b>	958	3,24	0,81	324	3,76	0,91
Ders dışında kalan konularda da bilgi sunup ve yardım etmesi	948	3,36	1,31	322	3,77	1,12
Öğrencilere değer verilmesi	954	<b>2,72</b>	1,10	321	<b>3,58</b>	1,13
Öğretim elemanlarına fakülte/yüksekokul ders saatleri dışında kendilerine ulaşma imkânı kolay olması	955	<b>3,60</b>	0,82	321	<b>3,97</b>	1,05
<b>Faktör 3: Yeterlilik</b>	958	3,45	0,64	324	4,19	0,75
Öğretim elemanları akademik yeterli donanıma sahip olması	944	3,33	1,09	324	<b>4,16</b>	0,82
Öğretim elemanları kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olması	953	3,37	1,03	322	4,07	0,96
Öğretim elemanları vizyon sahibi ve eleştiriye açık olması	943	<b>2,63</b>	1,03	321	4,04	0,91
Öğretim elemanların akademik bir unvana sahip olmaları	956	<b>3,97</b>	0,26	323	<b>3,97</b>	1,16
<b>Faktör 4: Güven</b>	958	3,30	0,84	324	3,71	0,94
Öğretim elemanları davranışlarıyla güven uyandırması	951	<b>3,85</b>	1,13	322	<b>3,80</b>	1,11
Öğretim elemanları ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi	942	3,22	1,25	321	3,70	1,22
Öğretim elemanları öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil davranılması	950	<b>2,83</b>	1,24	322	<b>3,54</b>	1,21
<b>Faktör 5: Güvenirlilik</b>	957	3,23	1,06	324	4,22	0,81
Öğretim elemanları öğrencileri inceleme ve araştırma yaparak gelişmeye yöneltmesi	952	<b>3,00</b>	1,28	324	<b>4,10</b>	0,94
Öğretim elemanlarının uygulamalı öğrenime olanak sağlaması	951	<b>3,09</b>	1,26	323	<b>3,96</b>	0,97

Fakülte öğrencilerin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentilerinin önem düzeyleri genel olarak değerlendirildiğinde, "Derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi (3,53 ± 1,05)", "Öğretim elemanlarına fakülte/yüksekokul ders saatleri dışında kendilerine ulaşma imkânı kolay olması (3,60 ± 0,82)", "Öğretim elemanların akademik bir unvana sahip olmaları (3,97 ± 0,26)", "Öğretim elemanları davranışlarıyla güven uyandırması (3,85 ± 1,13)" ve "Öğretim elemanlarının uygulamalı öğrenime olanak sağlaması (3,09 ± 1,26)" gibi ifadeler ilk sıralarda yer almıştır.

Fakülte öğrencilerin bu yüksek beklentilerine karşılık, "Dersin anlaşılabilir bir ses tonu ile sunulması (3,00 ± 1,05)", "Öğrencilere değer verilmesi (2,72 ± 1,10)", "Öğretim elemanları vizyon sahibi ve eleştiriye açık olması (2,63 ± 1,03)", "Öğretim elemanları öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil davranılması (2,83 ± 1,24)" ve "Öğretim elemanları öğrencileri inceleme ve araştırma yaparak gelişmeye yöneltmesi (3,00 ± 1,28)" gibi ifadeler önem derecesi bakımından bir öğretim elemanından beklenen kalite unsurları içerisinde son sıralarda yer almıştır.

Yüksekokul öğrencilerin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentilerinin önem düzeyleri genel olarak değerlendirildiğinde, "Derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi (4,12 ± 0,96)", "Öğretim elemanlarına fakülte/yüksekokul ders saatleri dışında kendilerine ulaşma imkânı kolay olması (3,97 ± 1,05)", "Öğretim elemanları akademik yeterli donanıma sahip olması (4,16 ± 0,82)", "Öğretim elemanları davranışlarıyla güven uyandırması (3,80 ± 1,11)" ve "Öğretim elemanları öğrencileri inceleme ve araştırma yaparak gelişmeye yöneltmesi (4,10 ± 0,94)" gibi ifadeler ilk sıralarda yer almıştır.

Yüksekokul öğrencilerin yukarıda açıklanan yüksek beklentilerine karşılık, "Derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanılması (3,53 ± 1,24)", "Öğrencilere değer verilmesi (3,58 ± 1,13)", "Öğretim elemanların akademik bir unvana sahip olmaları (3,97 ± 1,16)", "Öğretim elemanları öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil davranılması (3,54 ± 1,21)" ve "Öğretim elemanlarının uygulamalı öğrenime olanak sağlaması (3,96 ± 0,97)" gibi ifadeler önem derecesi bakımından bir öğretim elemanından beklenen kalite unsurları içerisinde en düşük seviyede yer almaktadır.

## SONUÇ

**Y**ükseköğretim kurumlarında eğitim kalitesinin artırılması ve geliştirilmesi yönündeki alışmalara katkıda bulunmak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin hangi unsurları kalite ölçütü olarak değerlendirmiştir. Araştırma sonucunda fakülte ve yüksekokul öğrencilerinin öğretim elemanları ile ilgili 19 ifade içeren altı boyutlu bir yapı kullanılmıştır.

Faktör analizi sonuçlarına göre elde edilen faktörlerin fakülte ve yüksekokul öğrencilerin değerlendirmelerine göre genel ortalama değerleri birbirinden farklıdır. Fakülte öğrencilerine göre, en önemli faktör yeterlilik faktörüdür. Fakülte öğrencileri derslerine giren öğretim elemanlarının akademik unvanına, ders ile ilgili sahip oldukları bilgi seviyesine ve akademik donanımına dikkat etmektedirler. Bu faktör içinde, öğretim elemanlarının vizyon sahibi olması ve eleştiriye açık olması düşük bir değer almıştır. Yüksekokul öğrencilerine göre ise en önemli faktör, güvenilirlik faktörüdür. Yüksekokul öğrencilerine göre, öğretim elemanları öğrencileri kamu veya özel sektör şartlarına hazırlaması veya akademik olarak araştırma ve uygulamaya yöneltmesi en önemli değerşken olarak göze çarpmaktadır.

Araştırmada fakülte ve yüksekokul öğrencilerin kalite beklentileri ile ilgili 19 ifade kullanılmış olup öğrenci beklentileri ve bu beklentilerin önem derecesi tanımsal istatistik yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiş ve her bir ifadeye yönelik ortalama değerlerini hesaplanmıştır.

Fakülte öğrencilerin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde öğretim elemanlarının en çok; “öğretim elemanların akademik bir unvana sahip olmaları”, “öğretim elemanları davranışlarıyla güven uyandırması”, “öğretim elemanlarına fakülte/yüksekokul ders saatleri dışında kendilerine ulaşma imkânı kolay olması” ve “derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi” değerşkenlerinin üst seviyede önemli görmektedirler. Fakülte öğrencileri, öğretim elemanlarını unvanlarına, davranışlarına, ulaşabilirliklerine ve hazırlıklı olmasını önemsemektedirler. Fakülte öğrencilerinin önemsedikleri durumlarının yanında, “öğretim elemanları öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil davranılması”, “öğrencilere değer verilmesi” ve “öğretim elemanları vizyon sahibi ve eleştiriye açık olması” gibi değerşkenlere düşük önemse derecesinde olduğu görülmektedir. Fakülte öğrencilerinin öğretim elemanlarının, sınavları daha adil değerlendirmesi gerektiğini, öğrencileri değerli görmeleri, hayat görüşünün olması ve eleştirilere daha yaklaşımsal davranmaları gerektiğini düşünmektedirler.

Yüksekokul öğrencilerinin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde öğretim elemanlarının en çok; "öğretim elemanları akademik yeterli donanıma sahip olması", "derslere her zaman hazırlıklı gelinmesi", "dersin makul bir hızda sunulması" ve "öğretim elemanları öğrencileri inceleme ve araştırma yaparak gelişmeye yöneltmesi" değişkenlerinin üst seviyede önemli olduğu düşünülmektedir. Yüksekokul öğrencilerinin fakültedeki öğrencilerden farklı olarak, öğretim elemanlarının derslerle ilgili sahip olduğu bilgiye değil dersleri aktarım şekilleri önemli görmektedirler. Ayrıca yüksekokul öğrencileri, öğretim elemanlarının kendilerini araştırmaya yönlendirmesi eylemini önemli görmektedirler. Yüksekokul öğrencilerinin önemsedikleri durumlarının yanında, "öğrencilere değer verilmesi", "öğretim elemanları öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken adil davranılması" ve "derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanılması" gibi değişkenleri daha az önemli görmektedirler. Yüksekokul öğrencileri ile fakültedeki öğrencilerin değişkenleri önemseme durumları çoğunlukla aynıdır. Ancak, fakültedeki öğrenciler öğretim elemanların sadece öğrenciler üzerindeki empati yapma durumu düşük oranda önemsemekte, yüksekokul öğrencileri hem empati yapma durumu ve dersin işleyiş aşamasında teknik kısımlarında düşük oranda değerler vermişlerdir.

Bu çalışma, daha önceki yapılmış olan çalışmalardan farklı olarak literatüre birkaç yönden katkısı bulunmaktadır. Daha önce yapılmış olan çalışmaların sonuçları ile bu çalışmanın sonuçları arasında olan farklılıklar aşağıda açıklanmaktadır. Bunlar:

- i.** Bu çalışma hem fakülte hem de yüksekokul öğrencileri üzerinde yapılmıştır.
- ii.** Bu çalışmada sadece öğrencilerin öğretim elemanları önemseme düzeyleri incelenmiştir. Üniversitedeki idari personel ve velilerin görüşleri araştırma kısmına dâhil edilmemiştir.
- iii.** Bu çalışmada dersin işleyiş şekli, sınıf ortamı, öğretim elemanlarının kişisel özellikleri ve öğrencilere davranış şekilleri incelenmeye çalışılmıştır.
- iv.** Bu çalışmada öğrencilerin önemseme düzeyleri ile öğrencilerin aldıkları notlar arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmemiştir.
- v.** Bu çalışmanın evrenini sadece öğrenciler oluşturmaktadır. Çalışma amacı da sadece öğrencilerin önem düzeylerinin belirlenmesi üzerinedir. Beklenti ve algı üzerine bir çalışma amacı güdülmemiştir.

Bu çalışmada elde edilen veriler ışığında öğrencilere daha kaliteli bir eğitim verilebilmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmada elde edilen verilerin ve kullanılan ölçeğin daha sonraki çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- AÇAN, Bora ve SAYDAN, Reha (2009), “Öğretim elemanlarının akademik kalite özelliklerinin değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2): 225-253.
- ANDALEEB, S., Saad (1998), “Determinants of Customer Satisfaction with Hospitals: A Managerial Model”, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11 (6): 181-187.
- BÖKEOĞLU, Ö., Çokluk ve YILMAZ, Kürşad (2007), “Üniversite Öğrencilerinin Fakülte Yaşamının Niteliğine İlişkin Görüşlerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 40 (2): 179-204.
- ÇAĞLAYAN, Ahmet (2003), “Eğitimde Kalite Yolculuğu”, *Gülhane Yayınları*, İstanbul.
- DOĞAN, Elife (2002), “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, *Academy Plus Yayınevi*, Ankara.
- DOĞAN, Elife, APAYDIN, Çiğdem ve ÖNEN, Özgür (2006), “Eğitim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Politikası”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, (11): 59-79.
- GÖRMÜŞ, A., Şahin, AYDIN, Serdar ve AYDIN, Müfit (2013), “Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikâyetlerinin ve Şikâyet Yönetiminin Değerlendirilmesi”, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3): 167-190.
- GUMMESSON, Evert. (1991), “Truths and Myths in Service Quality”, *International Journal of Service Industry Management*, 2 (3): 7-16.
- GÜLCEMAL, Ebru (2012), “İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- KANJI, K., Gopal, TAMBI, A., M., Bin. ve WALLACE, William (1999), “A Comparative Study of Quality Practices in Higher Education Institutions in The US and Malaysia”, *Total Quality Management*, 10 (3): 357-371.
- KARAHAN, Mehmet (2013), “Yükseköğretim Kurumları Kalite Yeterliliklerinin Öğrenci Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik Açısından İncelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması”, *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (3): 1-9.
- LEHTINEN, Uolevi ve LEHTINEN, R., Jarmo (1991), “Two Approaches to Service Quality Dimensions”, *The Service industries Journal*, 11 (3): 287-303.
- MADU, N., Christian, AHETO, John, KUEI, Chu-Hua ve WINOKUR, Dena (1996), “Adaptation of Strategic Total Quality Management Philosophies Multi-Criteria Decision Analysis Model”, *International Journal of Quality and Reliability Management*, 13 (3): 57-72.

- NUMANOĞLU, Gülcan (2001), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 34 (1): 113-123.
- ÖZTÜRK, S., Ayşe (2003), "Hizmet Pazarlaması", *Ekin Kitabevi Yayıncılık*, Bursa.
- ÖZDEMİR, S., Mehmet (2007), "Öğretim Süreçlerinde Toplam Kalite İlkelerinin Uygulanmasının Öğrencilerin Tutumlarına ve Başarılarına Etkisi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2): 521-536.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, A., Valeria ve BERRY, L. Leonard (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, A., Valeria ve BERRY, L. Leonard (1988), "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality", *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- SAAT, Mesiha (1999), "Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (1): 107-118.
- SAKARYA, M., Cem (2006), "Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalite Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SAVAŞ, Halil ve KESMEZ, A., Gülderen (2014), "Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17): 1-13.
- SAYDAN, Reha (2008), "Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1): 63-79.
- SERT, Sertaç (2012), "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri İle Not Ortalamaları Arasındaki İlişki", Turizm Eğitimi Konferansı / Workshop, Ekim 17-19, Ankara.
- SETH, Nitin, DESHMUKH, S., G. ve VRAT, Prem (2005), "Service Quality Models: a Review", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22 (9): 913-949.
- SOĞANCI, Ezgi (2012), "SERVQUAL ile Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ŞAHİN, G., Gonca (2011), "Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara'da Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (4): 49-65.
- TANER, Bahar ve ÖZKAN, Ceren (2013), "Kalite Yönetim Sistemi ve Yaşanan Değişime İlişkin Tutumlar: Mersin Üniversitesi Örneği", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22 (1): 213-228.
- TAVŞANCIL, Ezel (2002), "Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi", *Nobel Yayıncılık*, Ankara.
- TAYLOR, Chris (1995), "The Case for Customer Satisfaction", *Managing Service Quality*, 5 (1): 11-14.
- TEAS, R., Kenneth (1993), "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, 57 (4): 18-34.
- UELTSCHY, C., Linda, LAROCHE, Michel, EGERT, Axel ve BINDLL, Uta (2007), "Service Quality and Satisfaction: An International Comparison of Professional Services Perceptions", *Journal of Services Marketing*, 21 (6): 410-423.
- USTA, Resul ve MEMİŞ, Salih (2009), "Hizmet Kalitesi ve Marka Bağlılığı Arasındaki İlişki Üzerine Müşteri Tatmininin Aracılık Etkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23 (4): 87-108.
- ÜRÜT, Zeycan (2006), "Avrupa Kalite Ödülü Modelinin Eğitim Kurumlarında Uygulanması ve Modelin Performansa Etkisi Üzerine Bir Araştırma", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- WRIGHT, Christine ve O'NEILL, Martin (2002), "Service Quality Evaluation in The Higher Education Sector: An Empirical Investigation of Students' Perceptions", *Higher Education Research & Development*, 21 (1): 23-39.
- YAVUZ, Oğuzhan (2012), "Genelleştirilmiş Choquet İntegral Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Karşılaştırılması", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (3): 217-240.
- YILMAZ, Veysel, FİLİZ, Zeynep ve YAPRAK, Betül (2007), "Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1): 299-316.
- YÜCEL, Mustafa (2013), "Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Bankacılık Sektöründe Bir İnceleme", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (44): 82-106.