



Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi
Firat University Journal of Social Science
Cilt: 22, Sayı: 2, Sayfa: 139-154, ELAZIĞ-2012

FIRAT ÜNİVERSİTESİ EĞİTİM FAKÜLTESİ ÖĞRENCİLERİNİN BAZI AKADEMİK HİZMETLERE İLİŞKİN BEKLENTİLERİ

Expectations Of Students At The Education Faculty, Firat University Regarding Some Academic Services

Necmi GÖKYER*

Bu çalışmanın amacı, Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerini belirlemektir. Betimsel tarama modeli kullanılarak yapılan çalışmanın evrenini 2011-2012 eğitim-öğretim yılında, eğitim fakültesinin değişik bölümlerinin birinci ve dördüncü sınıflarında öğrenim gören toplam 1712 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu bölümlerden basit tesadüfî örnekleme yöntemiyle belirlenen 811 öğrenci oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından geliştirilen “öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentileri” anketi kullanılmıştır. Elde edilen verilerle, aritmetik ortalama, standart sapma, t testi ve tek yönlü varyans analizi ile Kruskal Wallis-H testi yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre, Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesini tercih eden öğrencilerin yarısından fazlası genel lise mezunudur. Öğrenciler, “Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” ve “Akademik hizmetler” boyutlarındaki beklentilerinin öğretim elemanları tarafından “bazen” düzeyinde karşılandığını ifade etmişlerdir. Resim İş öğretmenliğinde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarının akademik hizmetlere ilişkin memnuniyetleri diğer bölümlere göre yüksek iken, Türkçe bölümü öğrencilerinin memnuniyeti düşüktür.

Anahtar Kelimeler: Eğitim fakültesi, akademik hizmetler, öğrenci beklentileri, mesleki gelişim

ABSTRACT

This study aims to identify expectations of the students at Education Faculty, Firat University regarding some academic services. The population of the study that was conducted using descriptive survey model comprises of total 1712 students studying in the first and fourth grades of different departments at the education faculty in the 2011-2012 educational year. The sample of the research includes 811 students who were selected from these departments using simple random sampling method. “The questionnaire for the expectations of the students regarding some academic services” that was developed by the researcher was used in collecting data. Arithmetic mean, standard deviation, t test and One-Way Analysis of Variance and Kruskal Wallis-H test were performed using the data obtained. According to the research findings, more than of the students studying at Firat University, Education Faculty is general high school graduates. The students expressed that their expectations regarding “Communications with students- career development” and “Academic services” are met by instructors at the level of "sometimes." The expectations of the students studying at the art teaching department regarding academic services are high in comparison with other departments whereas the expectations of students from Turkish Department are low.

Keywords: Education faculty, academic services students' expectations, career development

* Fırat Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü Öğretim Üyesi/Elazığ nemgokyer@hotmail.com

GİRİŞ

Bir ülkenin refah ve mutluluğu; o ülke insanların nitelikli ve sürekli bir eğitim almaları ve bununla kazandıkları bilgi, beceri ile ekonomik büyümeye yapabilecekleri katkıya bağlıdır. Bunun için, sosyo-ekonomik gelişmenin en önemli itici gücü ve verimlilik artışının en önemli unsuru, toplumun eğitim düzeyidir. Üniversiteler, ekonominin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirir ve nitelikli insan gücü ihtiyacının karşılanmasına aracılık eder.

Dünyanın en hızlı genişleyen hizmet sektörünü oluşturan yüksek öğrenim, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek için gerekli uygun yöntem ve stratejileri geliştirmelidir. Algılanan hizmet kalitesi ve öğrenci tatmini arasındaki ilişkinin, hem kavram hem de uygulama alanında geliştirilebilmesi için daha önce yapılan çalışmaların tekrarlanması ve gerekliliğinin önemi bilinmektedir. Kaliteli bir eğitim almak için farklı ülkelerin üniversitelerinde eğitim almak isteyen öğrencilerin sayısı gittikçe artmaktadır. Bu bağlamda rekabet üstünlüğü elde edebilmek için kaliteli hizmetin sağlanmasının ve bu kalitenin korunmasının sorumluluğu yüksek öğrenim kurumlarına düşmektedir (Hussain ve Birol, 2011:114).

Üniversite, bilimsel özerkliğe ve kamu tüzelkişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim- öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur (Yüksek Öğretim Kanunu, R. G. 17506). Yükseköğretim olarak kabul edilen eğitim şeklinin ilk örnekleri milattan önceki yüzyıllara dayanmaktadır. Bu alandaki ilk yapılanın M.Ö. 400 yılında Eflatun tarafından kurulan Academia ve M.Ö. 387 yılında Aristo'nun kurduğu Lyceum'a dayandırılması genel kabul görmüş bilgilerdir (Erdem, 2004). Ortaöğretimden sonraki düzeyde, eğitimin başlıca işlevlerinden biri olan kültürün yenilenmesini ve kuşaktan kuşağa aktarılmasını sağlamak, öğrencilerini bazı mesleklere hazırlamak, bilimsel araştırmalarda bulunmak ve toplum sorunlarının çözümlenmesinde yardımcı olmak görevlerini üstlenen öğretim kademesi yükseköğretimdir (Alemdağ, 1991: 99).

Üniversiteler toplumların ekonomik, sosyal, kültürel, bilimsel, teknolojik, etik ve entelektüel gelişiminde önemli bir görev üstlenmektedir. Özellikle bilgi toplumunda üniversitelerde nitelikli eğitim-öğretim ortamının yaratılması koşuluyla çağdaş bir gelişme düzeyinin gerçekleştirilebilmesi kaliteli bir üretim prosesi ile mümkündür (Gençyılmaz ve Zaim, 1999). Bu bağlamda üniversitelere düşen görev geleceğe yön verecek gençlerin yetişmelerine en yüksek düzeyde katkıda bulunmaya çalışmak dolayısıyla eğitilmiş nitelikli işgücü talep eden işverenlerin (Yenen ve Gözlu, 2003) ve öğrencilerin (eğitim hizmetini talep edenlerin) memnuniyetini sağlamak olmalıdır (Tascı, 1995; Eroğlu, 2002).

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması ve geliştirilmesine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesini amaçlayan çalışmalar olduğu ve yapılan çalışmaların birçoğunda yükseköğretimde kalitenin sağlanmasında en önemli faktörlerden birinin “öğretim elemanları” olduğu vurgulanmaktadır. (Bulut, 1997; Eroğlu, 2002; Fiduas, 2006; Baykal vd, 2002; Tütüncü ve Doğan, 2003; Elliott ve Shin, 2002; Knight, 1994; Kelly, 1994; Pazarlıoğlu vd, 1999; Uzgören vd; 2007; Erdoğan ve Uşak, 2005). Bu bağlamda üniversitenin işlevlerinden biri olan eğitim hizmetlerinin kalitesinin yine bu hizmetlerin alıcısı olan öğrenciler tarafından nasıl algılandığının saptanması, eğitimde kalite çalışmalarını önemseyen üniversiteler açısından oldukça önemli hareket noktasıdır (Popli, 2005:18). Öğrenci, okul tarafından eğitim ve öğretim programları çerçevesinde yeni davranışlar kazanılması beklenen ve okulun asıl nüfus yoğunluğunu oluşturan kesimdir ve kendisine sunulan eğitim öğretim hizmetlerinin alıcısı konumundadır. Öğrencinin ilgi, yetenek ve gereksinimlerini dikkate almayan bir yükseköğretim anlayışının yararlı olması, yani kalıcı öğrenmeler doğurması beklenemez. Bu nedenle öğretimde her şey öğrenciye yönelik olmak durumundadır (Uluğ, 1999: 30).

Kalite güvence sistemlerini kurarak işlevlerinin etkililiğini arttırmaya çalışan ve bu yolla ulusal ve uluslararası düzeyde, “eğitim pazarından” daha çok öğrenci çekebilmek için rekabet edebilirlik düzeylerini arttırmayı hedefleyen üniversiteler kalite çalışmalarına hız vermektedirler (Popli, 2005:17-18). Birçok alanda süregiden rekabette önemli bir unsur haline gelen kalite kavramı “kalite, müşterinin istediğidir” biçiminde tanımlanmaya başlandığından bu yana üniversiteler hizmetlerinin ve ürünlerinin alıcısı ya da yararlanıcısı konumunda olan grupları daha çok dikkate alır duruma gelmişlerdir (Srikanthan ve Dalrymple, 2002:218). Bu gruplardan biri de üniversitelerin halihazırdaki ve gelecekteki öğrencileridir. Eğitim hizmetlerinin alıcısı konumundaki öğrencilerin daha kaliteli eğitim veren üniversiteleri tercih edebilecekleri varsayılmaktadır. Bunun nedeni kaliteli eğitim hizmeti veren üniversitelerin, mezunlarının nitelikleri ile iş piyasası arasında ussal bir denge kurmaları ve bunun sonucunda da bu okulların mezunlarının daha kolay istihdam edilebilmeleridir (Willinsky, 2005:101).

Eğitim süreci, sadece sınıftaki akademik öğretimle sınırlı olmayan bunun dışında sınıf dışı öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini, eğitim programını ve öğretim elemanının akademik danışmanlığını ve rehberliğini de içeren bir süreçtir. Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecine ilişkin görüşlerini saptama tüm bu boyutları kapsamalıdır (Dolmans ve diğ., 2003:212). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-ıçi ve sınıf-dışı ilişkiler öğrenci üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Kuh ve Hu, 2001:311). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-dışı ilişkiler, öğrencilerin kişisel, sosyal ve entelektüel gelişimi (Endo ve Harpel, 1982:118), derslerdeki akademik başarıları (Thompson, 2001:37), öğrencilerin kendilerine ilişkin algıları, özgüvenleri ve kendilerini değerli bulmaları (Kuh, 1995:125) gibi konularda önemli bir rol oynamaktadır.

Üniversite öğrencilerinin eğitim hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri, hem sınıftaki öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini hem de öğrenmeyi kolaylaştıran koşul ve davranışları içermektedir. Eğitim sürecine ilişkin öğrenci memnuniyeti araştırmaları öğrenmenin, çok güçlü bir biçimde dersten sağlanan doyumla ilgili olduğunu ortaya koymaktadır (Ekinci, Burgaz, 2007: 121). Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecinden neler beklediklerini anlamak, bu sürece ilişkin memnuniyetlerini sağlamada ve değerlendirmede önemli olmaktadır. Öğretim elemanlarının sınıf içindeki performanslarını değerlendirmede çeşitli boyutlar dikkate alınmaktadır. Bu boyutlar, öğretim elemanının derse iyi hazırlanmasını, dersi etkili biçimde işlemesini, etkileşime dayalı öğretim tekniklerini kullanmasını ve öğrenciyi öğrenmeye güdülemesini kapsayan “güvenilirlik”; öğrencilerin sorularını yanıtlamadaki gönüllüğünü ve coşkulu davranışlarını kapsayan “karşılık verebilirlik”; öğrenciye olan davranışlarında tutarlı, açık fikirli, esnek ve güvenilir olmalarını kapsayan “güvence”; öğrencilerini birey olarak dikkate alma ve onlara kendilerini değerli hissettirme davranışlarını kapsayan “empati” ve derse getirdiği yenilik ve katkılar ile yaratıcı davranışları da kapsayan “anlamlılık” boyutlarıdır (Emanuel ve Adams, 2006:540). Öğrenci değerlendirmeleri kaliteli eğitim verilip verilmediğini değerlendirmede tek bilgi kaynağı olmamakla birlikte yararlı bilgiler sağlar ve öğretimin kalitesini gösteren diğer pek çok göstergeden daha geçerli ve güvenilirlerdir (Penny, 2003:400). Çünkü öğrenciler bu sürecin doğrudan alıcısı ve yararlanıcısı konumundadır. Bu nedenle eğitimi değerlendirme ve öğrenmenin/öğretimin niteliğini belirleme yoluyla ve hizmetlerden yararlananların görüşlerine dayalı olarak etkililik ve verimliliğini ispat etmeye yönelik üniversiteler için bu tür değerlendirmeler önemli bir veri kaynağıdır (Ekinci, Burgaz, 2007: 122).

Üniversiteler buldukları bölgeye doğrudan ya da dolaylı olarak çeşitli etkilerde bulunurlar. Türkiye’de özellikle üniversitelerin bölgesel kalkınmadaki rolü yadsınamaz (Saracel, vd., 2001:1). Öğrenci niteliklerinin bilinmesi onlara götürülecek hizmetlerin neler olması konusunda yönlendirici olacaktır. Bu bağlamda, eğitim ve öğretimi olumsuz yönde etkileyen faktörlerin ortadan kaldırılması konusunda alınması gereken önlemler için bu tür araştırmalara gerek vardır (Kılıç, 2002: 37). Bu amaçla, son yıllarda üniversitenin öğrenci sayısını arttırmaya ve nitelikli öğrenci yetiştirme

çalışmalarına hız vermiş olan Fırat Üniversitesi için de önemli olan bu çalışmanın, eğitim sürecine ilişkin bilgi edinilmesine dayalı olarak yapılacak olan iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin düzeyini belirlemektir. Araştırma probleminde yer alan soruyu yanıtlamak için aşağıdaki alt problemler oluşturulmuştur.

1. Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin boyutlar temelinde, bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin düzeyi nedir? Boyutlar arasında fark var mıdır?
2. Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentileri; cinsiyet, sınıf, bölüm, geldikleri yerleşim türü, mezun oldukları ortaöğretim kurumu değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?

YÖNTEM

Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu araştırma tarama modelindedir. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlar (Karasar, 2009:77).

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, 2011-2012 eğitim-öğretim yılında Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nin birinci ve dördüncü sınıflarında öğrenim gören 1712 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, aynı sınıflarda öğrenim gören öğrenciler arasından basit tesadüfi yöntemle seçilen 871 kişi oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde Anderson'ın (1990), örneklem büyüklüğü belirleme formülü kullanılmış (Akt: Balcı, 2009:92) ve çizelgede 5000 kişinin bulunduğu evrende .05 tolerans düzeyine göre, 356 kişi olması gerektiği belirtilmiştir. Uygulama sırasında gönüllü olarak doldurmak istemeyen, devamsız öğrencilerin olması, uygulanan anketlerden uygun olmayanların ayıklanması sonucunda değerlendirmeye alınan anket sayısı 811'dir. 811/1712 (% 47.3)

Araştırma evreninde yer alan öğrencilere ilişkin bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Evreninde Ulaşılan Öğrenci Sayısı

N=811	f	%	f	%
Bölüm			Cinsiyet	
Okulöncesi	77	9,5	Kadın	452 55,7
Sınıf Öğretmenliği	109	13,4	Erkek	359 44,3
Resim-İş	70	8,6	Sınıf	
BÖTE	76	9,4	1. Sınıf	380 46,9
İlköğretim Matematik	67	8,3	4.Sınıf	431 53,1
Sosyal Bilgiler	69	8,5	Daha Önce Yaşanan Yerleşim Yeri	
Fen ve Teknoloji	69	8,5	Büyükşehir	124 15,3
Türkçe	105	12,9	Şehir	436 53,8
Beden Eğitimi	93	11,5	İlçe	158 19,5
Din Kültürü	76	9,4	Belde/Kasaba	37 4,6
Mezun Olunan Ortaöğretim Türü			Köy	56 6,9
Genel Lise	498	61,4		
Anadolu Lisesi	134	16,5		
Fen Lisesi	11	1,4		
Meslek Lisesi	159	19,6		
Sosyal Bil. Lisesi	4	,5		
Açık Öğretim Lisesi	5	,6		

Tablo 1’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan öğrencilerin %9,5’inin okulöncesi, %13,4’ünün sınıf öğretmenliği, %8,6’sının resim- iş, %9,4’ünün bilgisayar ve öğretim teknolojileri öğretmenliği (BÖTE), %8,3’ünün ilköğretim matematik, %8,5’inin sosyal bilgiler, %8,5’inin fen ve teknoloji, %12,9’unun Türkçe, %11,5’inin beden eğitimi ve %9,4’ünün de din kültürü ve ahlak bilgisi bölümünde okudukları belirlenmiştir. %55,7’sinin kadın ve %44,3’ünün de erkek öğrenci olduğu, %46,9’unun birinci sınıf, %53,1’inin de dördüncü sınıf öğrencisi oldukları belirlenmiştir. Öğrencilerin geldikleri yerleşim türüne göre, %15,3’ünün büyükşehir, %53,8’inin şehir, %19,5’inin belde/kasaba ve %6,9’unun da köyden geldikleri belirlenmiştir. Öğrencilerin mezun oldukları ortaöğretim türüne göre de % 61,4’ünün genel lise, %16,5’inin anadolu lisesi, %1,4’ünün fen lisesi, %19,6’sının meslek lisesi, %0,5’inin sosyal bilimler lisesi ve %0,6’sının da açıköğretim lisesi mezunu oldukları belirlenmiştir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmanın verileri, araştırmacı tarafından alan yazın taraması yoluyla hazırlanarak, değişik uzman görüşleri sonucunda son hali verilen anket ile toplanmıştır. Ankette yer alan her bir maddenin gerçekleşme düzeyinin belirlenmesi için; “Hiçbir Zaman” (1), “Nadiren” (2), “Bazen” (3), “Çoğunlukla” (4), “Her Zaman” (5) dereceleri kullanılmıştır. Anket 24 likert tipi maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin aralıkları $5-1=4$; $4/5= .80$ ’dir. Aritmetik ortalamaların yorumlanmasında, 1.00-5.00 arasındaki ortalama değerleri şu şekilde belirlenmiştir. Hiçbir Zaman:1.00-1.80; Nadiren:1.81-2.60; Bazen: 2.61-3.40; Çoğunlukla: 3.41-4.20; Her Zaman:4.21-5.00. Araştırmada hata payı .05 olarak alınmıştır. Cevaplayıcıların anketten aldıkları toplam puan, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin düzeyini belirtmektedir. Anket hazırlanırken literatür taranmış ve Ekinci ve Burgaz (2007) tarafından hazırlanan “öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Anketi” incelenmiştir. Hazırlanan anket soruları, 150 öğretmen adayına uygulanmış ve ön uyulamadan sonra geçerlik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan ilk faktör analizi sonucunda 24 maddeden faktör yükü .40’ın altında olan 4 madde anketten çıkartılmıştır. Yapılan ikinci işlemde yine aynı oranın altında kalan 1 madde daha anketten atıldıktan sonra kalan 19 madde iki faktörden oluşan bir ölçek biçiminde yapılanmıştır. Döndürülmüş faktör yük değerlerinin 0.44 ile 0.73 arasında değiştiği saptanmıştır. Faktör analizi, aynı yapıyı ya da niteliği ölçen değişkenleri bir araya toplayarak ölçmeyi az sayıda faktör ile açıklamayı amaçlayan bir istatistiksel tekniktir (Büyüköztürk, 2009:123). Verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığı KMO ve Barlett testleri ile sınanmıştır. Verilerin KMO değeri ,92, Bartlett değeri 4633.0714, df:171, $p=.000$ ’dır. Bu sonuçlara göre verilerin, faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir. Faktör analizine göre ölçek iki boyutludur. “Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunda dokuz madde bulunmaktadır ve bu boyuta ait Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .84’tür. “Akademik hizmetler” boyutunda on madde bulunmaktadır ve bu boyuta ait Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .73’tür. Ölçeğin tamamının açıkladığı toplam varyans %52,484, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı ise .87’dir.

Verilerin Analizi

Geliştirilen anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışmaya katılan öğrencilere ait kişisel bilgileri belirlemek için beş madde, ikinci bölümde ise öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin düzeyini ölçmek için 24 madde yer almaktadır. Veriler, SPSS 16.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sorularının analizinde, öğrencilerin frekans ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Ölçekten elde edilen verilerin cinsiyet ve sınıf değişkenine göre karşılaştırılmasında öncelikle normal dağılıma uygunluk testi (Levene Testi) yapılmış ve varyansların homojenliği test edilmiştir. Dağılımın normal olduğu durumlarda bağımsız gruplar t testi, normal olmadığı durumlarda ise Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Bölüm, öğrencilerin daha önce

yaşadıkları yerleşim yeri ve mezun olunan ortaöğretim türü değişkenlerine göre yapılan karşılaştırmalarda da normal dağılımın uygunluk testi sonucuna göre dağılımın normal olduğu durumlarda tek yönlü Varyans Analizi (One-way ANOVA), normal olmadığı durumlarda ise Kruskal Wallis H testleri kullanılmıştır. Kruskal Wallis H testi sonucunda anlamlı bir fark belirlendiğinde farkın kaynağını belirlemek için grupların ikili kombinasyonları yapılarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır.

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde, araştırma ile elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Tablo 2’de öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerine ait aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar yer almaktadır.

Tablo 2. Öğrencilerin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentilerinin Boyutlara İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

BOYUTLAR	\bar{x}	SS
1. Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim	2,91	,74
2. Akademik hizmetler	3,01	,60

Tablo 2’deki bulgular incelendiğinde, “Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” ($\bar{x}=2,91$) ve “Akademik hizmetler” ($\bar{x}=3,01$) boyutlarına ilişkin olarak, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere yönelik beklentilerinin “bazen” düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir.

Tablo 3. Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

No	A. Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim	\bar{x}	SS
1	Öğretim elemanları öğrencileri birey olarak dikkate almaktadırlar, değer vermektedirler.	2,84	1,11
2	Öğretim elemanlarıyla öğrenciler derslerde rahat iletişim kurabilmektedirler.	3,13	1,07
3	Derslerden sonra ve programlarında belirtilen ders dışı saatlerinde öğretim elemanlarına rahatça ulaşılır.	2,84	1,10
4	Öğretim elemanları görevlerini seyerek ve içtenlikle yaparlar.	3,14	1,07
5	Öğretim elemanlarının öğrencilerin derslerdeki durumlarına (öğrenme eksiklikleri, ilerlemeleri, performansları, v.b.) ilişkin olarak öğrencileri düzenli olarak bilgilendirmektedir.	2,69	1,12
6	Öğretim elemanları ders işlerken öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alırlar.	2,48	1,13
7	Öğrenciler, öğretim elemanlarından ders ve ders dışı konularda rahatça yardım ve destek alabilmektedir.	2,84	1,08
8	Öğretim elemanları derslerine önem verirler ve iyi hazırlanırlar.	3,16	1,09
9	Öğretim elemanları alandaki yenilikleri ve gelişmeleri öğrencilerle paylaşırlar.	3,06	1,10

Tablo 3’te görüldüğü gibi, öğrencilerin, “öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutundaki “öğretim elemanları ders işlerken öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alırlar” maddesindeki beklentilerinin ($\bar{x}=2,48$) ve nadiren” olduğu “diğer maddelere ilişkin beklentilerinin ise ($\bar{x}=2,69-3,16$ arasında) ve “bazen” düzeyinde olduğu görülmektedir. Saydan (2008) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, öğrencilerin kalite beklentilerinin, öğretim elemanlarının “öğrencilere değer vermeleri” (ort: 4.75), “öğretim elemanına erişimin kolay olması” (ort:3.77), “derslere her zaman hazırlıklı gelmeleri” (ort:4.64), “güncel gelişmeleri gözleyerek öğrencilere aktarmaları” (ort:4.64) maddeleri için kesinlikle önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar, Yazar tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre olumlu yönde ve daha yüksektir.

Tablo 4. Akademik hizmetler Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

No	B. Akademik hizmetler	\bar{X}	SS
1	Derslerde yapılan eğitim/öğretim etkinlikleri kalitelidir.	2,93	1,02
2	Öğretim elemanları öğrenme ve öğretme sürecinde performans ve proje görevleri vermektedirler.	3,09	1,09
3	Öğretim elemanları kendi konu alanlarına hakimdirler/ yeterlidirler.	3,32	1,08
4	Öğrenciler öğretim elemanları tarafından araştırma ve incelemeye yönlendirilmektedir.	3,02	1,07
5	Öğretim elemanları zaman zaman derslere araştırma görevlilerini göndermektedirler.	2,54	1,07
6	Öğretim elemanlarının derslere gelmedikleri zamanlar olmaktadır.	2,54	,94
7	Eğitimin içerik ve uygulamaları öğrencilerin hâlihazırdaki ve gelecekteki gereksinimlerine dönüktür.	3,02	1,14
8	Sınavlar güvenli yapılmaktadır, sahtekârlık ve kopya olayları olmamaktadır.	3,25	1,27
9	Derslerde verilen performans görevleri öğrencilerin öğrenmesine ve dersteki başarısına katkı sağlamaktadır.	3,15	1,14
10	Bölümlerde öğrencilerin alanları ile ilgili yeterlikleri kazandıracak temel dersler vardır.	3,21	1,17

Tablo 4’te görüldüğü gibi, öğrencilerin, “akademik hizmetler” boyutundaki; “*Öğretim elemanları zaman zaman derslere araştırma görevlilerini göndermektedirler*” ($\bar{x}=2,54$) ve “*Öğretim elemanlarının derslere gelmedikleri zamanlar olmaktadır*” ($\bar{x}=2,54$) maddeleri için beklentilerinin “nadiren” düzeyinde, diğer maddelere ilişkin beklentilerinin ise ($\bar{x}=2,93-3,25$ arasında) “bazen” düzeyinde olduğu görülmektedir. Saydan (2008) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, öğrencilerin kalite beklentilerinin, “*öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yönelmesi* (ort:4.37) ve “*kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olmaları*” (ort 4.81) maddeleri için kesinlikle önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar, Yazar tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre olumlu yönde ve daha yüksektir.

Tablo 5. Öğrencilerin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentilerine İlişkin Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre T- Testi Sonuçları

Boyutlar	Cinsiyet	N:811	\bar{X}	SS	Levene	p	t	P
1. Öğrencilerle iletişim- mesleki gelişim	Kadın	452	2,90	,74	,118	,731	-,382	,702
	Erkek	359	2,92	,74				
2. Akademik hizmetler	Kadın	452	3,03	,60	,266	,606	1,170	,242
	Erkek	359	2,98	,59				

P<0.05

Tablo 5’te görüldüğü gibi, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin cinsiyet değişkenine göre, her iki boyutta da anlamlı bir biçimde farklılaşmadığı görülmektedir. [t(809)=,731; t(809)=,606]. Her iki boyutta da öğrencilerin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Bu sonuca göre, hem kadın hem de erkek öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin karşılanmadığı söylenebilir.

Tablo 6. Öğrencilerin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentilerine İlişkin Boyutlarının Sınıf Değişkenine Göre T- Testi Sonuçları

Boyutlar	Sınıf	N:811	\bar{X}	SS	Levene	p	t	P
1. Öğrencilerle iletişim- mesleki gelişim	1. Sınıf	380	3,10	,74	2,014	,156	7,043	,000
	4. Sınıf	431	2,74	,69				
2. Akademik hizmetler	1. Sınıf	380	3,16	,58	,108	,743	6,948	,000
	4. Sınıf	431	2,87	,58				

Tablo 6’da görüldüğü gibi, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin sınıf değişkenine göre, her iki boyutta da anlamlı bir biçimde farklılaşmadığı görülmektedir.[$t(809)=,156$; $t(809)=,743$]. Her iki boyutta da öğrencilerin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Bu sonuca göre, hem birinci sınıf hem de dördüncü sınıf öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin karşılanmadığı söylenebilir.

Tablo 7. Öğrencilerin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentilerinin Bölüm Değişkenine Göre Farklılığına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal Wallis H testi Sonuçları

Boyutlar	Bölüm N :811	\bar{X}	Varyans Kay.	Kar. Top.	sd	Kar. Ort.	F	p
1 Öğrencilerle iletişim- mesleki gelişim	Okulöncesi (77)	2,78	Gruplar Arası	20,708	9	2,301	4,344	,000
	Sınıf Öğret. (109)	2,89	Grup. İçi	424,302	801			
	Resim-İş (70)	3,15	Toplam	445,010	810	,530		
	BÖTE (76)	2,97	Kruskall Wallis:	1-3:11,472	P=,003	MWU:1816,500	P=,001	
	İlköğr. Mat. (67)	2,79	Kruskall Wallis:	1-4:11,536	P=,009	LSD:1-3,9;2-3;3-6,7,8		
	Sosyal Bilgiler(69)	2,73	Kruskall Wallis:	1-5:12,687	P=,013	LSD:9-5,6,7,8		
	Fen ve Tek. (69)	2,76	Kruskall Wallis:	1-6:18,075	P=,003	LSD:10-2,5,6,7,8		
	Türkçe (105)	2,76	Kruskall Wallis:	1-7:19,911	P=,003			
	Beden Eğitimi (93)	3,07	Kruskall Wallis:	1-8:21,941	P=,003			
	Din K. ve Ahl (76)	3,18	Kruskall Wallis:	1-9:27,010	P=,001	MWU:2884,500		
Levene:	2,264	p=,017*	Kruskall Wallis:	1-10:35,439	P=,000	MWU:2054,500	P=,001	
2. Akademik hizmetler	Okulöncesi	3,05	Gruplar Arası	20,644	9	2,294	6,751	,000
	Sınıf Öğret.	2,97	Grup.İçi	272,163	801			
	Resim-İş	3,31	Toplam	292,806	810	,340		
	BÖTE	3,24	LSD:1-3,4;2-3,4;5-3,4;6-3,4;7-1,3,4;8-1,2,3,4;9-3,5,6,7,8;					
	İlköğr. Mat.	2,87	10-3,5,7,8					
	Sosyal Bilgiler	2,87						
	Fen ve Tek.	2,82						
	Türkçe	2,82						
	Beden Eğitimi	3,09						
	Din K. Ve Ahl.	3,07						
Levene:	1,666	p=,093						

Tablo 7’de görüldüğü gibi, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin bölüm değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonrası yapılan, Levene’s testi ile boyutların varyanslarının homojen olup olmadığı hipotezi sınanmış, “öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunun homojen bir yapıya sahip olmadığı saptanmıştır. Bunun üzerine bu boyutla ilgili öğrencilerin beklentilerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için non-parametrik Kruskal Wallis-H testi yapılmıştır. Bu test sonrasında belirtilen boyutta öğrencilerin beklentilerinin farklılaştığı görülmüştür. Mann Whitney U testi, iki ilişkisiz örneklemeden elde edilen puanların birbirlerinden anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini test eder (Büyüköztürk, 2009:155). Anlamlı farklılıkların hangi bölümler arasında olduğunu belirlemek için ikili karşılaştırmalarda kullanılan Mann- Whitney U testi yapılmış ve “öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutundaki gruplara ait sıra ortalamaları hesaplanmıştır. Bu maddelerin dağılımının homojen olmadığı görülmüştür

Bu boyutta, okulöncesi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin (sıra ort.=62,59) düzeyinin, resim-iş bölümü öğrencilerinin beklentilerinin (sıra ort.=86,55) düzeyinden daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı boyutta okulöncesi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin (sıra ort.=76,46) düzeyinin,

beden eğitimi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin (sıra ort.=92,98) düzeyinden daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı boyutta okulöncesi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin (sıra ort.=65,68) düzeyinin, din kültürü ve ahlak bilgisi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin (sıra ort.=88,47) düzeyinden daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Bu boyutta, okulöncesi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi; resim-iş, beden eğitimi ve din kültürü ve ahlak bilgisi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden daha düşüktür. Öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin bölüm değişkenine göre farklılık olup olmadığına yönelik yapılan LSD testi sonucuna göre her iki boyutta da anlamlı fark ortaya çıkmıştır. “Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunda, okulöncesi ($\bar{x}=2,78$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile resim-iş ($\bar{x}=3,15$) ve beden eğitimi ($\bar{x}=3,07$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, okulöncesi öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer iki bölüm öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Sınıf öğretmenliği ($\bar{x}=2,89$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile resim iş öğretmenliği ($\bar{x}=3,15$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, sınıf öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi resim iş bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Resim iş ($\bar{x}=3,15$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile sosyal bilgiler ($\bar{x}=2,73$), fen ve teknoloji ($\bar{x}=2,76$) ve Türkçe ($\bar{x}=2,76$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, resim iş öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer bölümlerin öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden yüksektir. Beden eğitimi ($\bar{x}=3,07$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile matematik ($\bar{x}=2,79$), sosyal bilgiler ($\bar{x}=2,73$), fen ve teknoloji ($\bar{x}=2,76$) ve Türkçe ($\bar{x}=2,76$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, beden eğitimi öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer bölümlerin öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden yüksektir. Din kültürü ve ahlak Bilgisi ($\bar{x}=3,18$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile okulöncesi ($\bar{x}=2,78$), sınıf öğretmenliği ($\bar{x}=2,89$), matematik ($\bar{x}=2,79$), sosyal bilgiler ($\bar{x}=2,73$), fen ve teknoloji ($\bar{x}=2,76$) ve Türkçe ($\bar{x}=2,76$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, din kültürü ve ahlak Bilgisi öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer bölümlerin öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden yüksektir. “Akademik hizmetler” boyutunda, okulöncesi ($\bar{x}=3,05$) ve sınıf öğretmenliği ($\bar{x}=2,97$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile resim-iş ($\bar{x}=3,31$) ve BÖTE ($\bar{x}=3,24$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, okulöncesi ve sınıf öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer iki bölüm öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Matematik ($\bar{x}=2,87$) ve sosyal bilgiler öğretmenliği ($\bar{x}=2,87$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile resim-iş ($\bar{x}=3,31$) ve BÖTE ($\bar{x}=3,24$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, matematik ve sosyal bilgiler öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer iki bölüm öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Fen ve teknoloji ($\bar{x}=2,82$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile okulöncesi ($\bar{x}=3,05$), resim-iş ($\bar{x}=3,31$) ve BÖTE ($\bar{x}=3,24$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, fen ve teknoloji bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer üç bölümün öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Türkçe ($\bar{x}=2,82$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile okulöncesi ($\bar{x}=3,05$), sınıf öğretmenliği ($\bar{x}=2,97$), resim-iş ($\bar{x}=3,31$) ve BÖTE ($\bar{x}=3,24$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, Türkçe bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer dört bölümün öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür.

Beden eğitimi ($\bar{x}=3,09$) ve din kültürü ve ahlak Bilgisi ($\bar{x}=3,07$) bölümü öğrencilerinin beklentileri ile resim-iş ($\bar{x}=3,31$), matematik ($\bar{x}=2,87$), sosyal bilgiler ($\bar{x}=2,87$), fen ve teknoloji ($\bar{x}=2,82$) ve Türkçe ($\bar{x}=2,82$) bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, beden eğitimi ve din kültürü ve ahlak bilgisi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer beş bölümün öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi resim işbölümü hariç diğerlerinden yüksektir.

Tablo 8. Öğrencilerin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentilerinin Geldikleri Yerleşim Yeri Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Gelinen Yer	N:811	\bar{X}	Varyans Kay.	Kar. Top.	sd	Kar. Ort.	F	p
1 Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim	Büyük Şehir	(124)	2,86	Gruplar Arası	1,622	4	,406	,737	,567
	Şehir	(436)	2,90	Grup. İçi	443,388	806			
	İlçe	(158)	2,94	Toplam	445,010	810	,550		
	Belde/ kasaba	(37)	2,81						
	Köy	(56)	3,03						
	Levene:	,677	p=	,608					
2. Akademik hizmetler	Büyük Şehir		2,95	Gruplar Arası	,627	4	,157	,433	,785
	Şehir		3,03	Grup.İçi	292,179	806			
	İlçe		3,00	Toplam	292,806	810	,363		
	Belde/ kasaba		2,97						
	Köy		3,01						
	Levene:	,608	p=	,657					

Tabloda 8’de görüldüğü gibi, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin geldikleri yerleşim yeri değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonrası yapılan Levene’s testi sonucuna göre, her iki boyutunda homojen bir yapıya sahip olduğu saptanmıştır.

Tablo 9. Öğrencilerin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentilerinin Mezun Olunan Ortaöğretimin Türü Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal Wallis H testi Sonuçları

Boyutlar	Ortaöğretim Türü	N :811	\bar{X}	Varyans Kay.	Kar. Top.	sd	Kar. Ort.	F	p
1 Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim	Genel lise	(498)	2,86	Gruplar Arası	8,334	5	1,667	3,073	,009
	Anadolu Lis.	(134)	2,83	Grup. İçi	436,676	805			
	Fen Lisesi	(11)	2,85	Toplam	445,010	810	,542		
	Meslek Lisesi	(159)	3,11	1-4: Kruskal Wallis:	11,633	P=	,009	MWU: 32895,500	P=,001
	Sosyal Bil. Lis.	(4)	3,05	1-5: Kruskal Wallis:	11,610	P=	,021		
	Açıköğretim Lis.	(5)	3,08	1-6: Kruskal Wallis:	11,878	P=	,037	LSD: 4-1,2	
	Levene:	2,615	p=	,023					
2. Akademik hizmetler	Genel lise		2,98	Gruplar Arası	3,657	5	,731	2,036	,071
	Anadolu Lis.		2,95	Grup.İçi	289,149	805			
	Fen Lisesi		3,02	Toplam	292,806	810	,359		
	Meslek Lisesi		3,14						
	Sosyal Bil. Lis.		3,10					LSD: 4-1,2	
	Açıköğretim Lis.		3,18						
	Levene:	,615	p=	,688					

Tabloda 9’da görüldüğü gibi, öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin mezun oldukları ortaöğretim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonrasında, Levene’s testi ile boyutların varyanslarının homojen olup olmadığı hipotezi sınanmış, “öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunun homojen bir yapıya sahip olmadığı saptanmıştır. Bunun üzerine bu boyutla ilgili öğrencilerin beklentilerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için non-parametrik Kruskal Wallis-H testi yapılmıştır. Bu test sonrasında belirtilen boyutta öğrencilerin beklentilerinin farklılaştığı görülmüştür. Anlamlı farklılıkların mezun olunan hangi okul türleri arasında olduğunu belirlemek için ikili karşılaştırmalarda kullanılan Mann-Whitney U testi yapılmış ve “öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutundaki okul türlerine ait sıra ortalamaları hesaplanmıştır. Bu boyutta, sadece genel lise mezunu öğrencilerin beklentilerinin (sıra ort.=315,56) düzeyinin, meslek lisesi mezunu öğrencilerin beklentilerinin (sıra ort.=371,11) düzeyinden daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin mezun oldukları okul türü değişkenine göre farklılık olup olmadığına yönelik yapılan LSD testi sonucuna göre de her iki boyutta da anlamlı fark ortaya çıkmıştır. “Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunda, meslek lisesi mezunu öğrencilerin ($\bar{x}=3,11$) beklentileri ile genel lise ($\bar{x}=2,86$) ve anadolu lisesi mezunu öğrencilerin ($\bar{x}=3,07$) beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, meslek lisesi öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer iki lise türü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden yüksektir. “Akademik hizmetler” boyutunda da, meslek lisesi mezunu öğrencilerin ($\bar{x}=3,14$) beklentileri ile genel lise ($\bar{x}=2,98$) ve anadolu lisesi mezunu öğrencilerin ($\bar{x}=2,95$) beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, meslek lisesi öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi diğer iki lise türü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden yüksektir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Yüksek öğrenim hizmetlerindeki rekabetin giderek arttığı günümüzde öğrencilerin memnuniyeti büyük önem kazanmıştır. Öğrencilere sunulan genel hizmet kalitesinin ve öğrenci memnuniyetinin onları kurumda tutmak için ne kadar önemli oldukları düşünülürse, yüksek öğrenim kurumlarının sundukları hizmetin kalitesini belirleyip mevcut seviyeyi daha da arttırmak için sürekli bir takım önlemler almaları gerekliliği inkar edilemez. Mevcut öğrencilerin genel hizmet kalitesi algılamalarının belirlenmesi, kurumların yeni öğrenciler kazanmak için kullandıkları pazarlama faaliyetlerini daha başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmelerini sağlayacaktır (Hussain ve Birol, 2011:114).

Bu çalışmada, Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nde öğrenim gören öğrencilerin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentileri araştırılmıştır. Fırat Üniversitesini tercih eden öğrencilerin %53,8’i şehir, %19,5’i belde/kasaba ve %6,9’u da köy türü yerleşim yerlerinden gelmişlerdir. Öğrencilerin % 61,4’ü genel lise, %16,5’i anadolu lisesi, %19,6’sı da meslek lisesi mezunudur (Tablo 1). Araştırma kapsamındaki öğrenciler arasında fen lisesi ve sosyal bilimler lisesi mezunu öğrenci bulunmamaktadır. Genel olarak öğrencilerin “Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” ve “Akademik hizmetler” boyutlarının her ikisinde de beklentileri “bazen” düzeyindedir. Öğrencilerin her iki boyutta da beklentilerini öğretim elemanlarının, “orta” düzeyde karşıladığı ortaya çıkmıştır. Bu bulgu, eğitim fakültesinde okuyan öğrencilerin her iki boyutta belirtilen hizmetlerden memnun olmadıkları biçiminde değerlendirilebilir. (Tablo 2). Öğrencilerin, “*Öğretim elemanları ders işlerken öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alırlar*” maddesine ilişkin beklentileri “nadiren” düzeyindedir. Öğretim elemanları öğrencilerin bireysel farklılıklarını “az” düzeyde dikkate almaktadırlar. “*Öğretim elemanları öğrencileri birey olarak dikkate almaktadırlar, değer vermektedirler*”, “*Öğretim elemanlarıyla öğrenciler derslerde rahat iletişim kurabilmektedirler*”, “*Derslerden sonra ve programlarında belirtilen ders dışı saatlerinde öğretim elemanlarına rahatça ulaşılır*”, “*Öğretim elemanları görevlerini severek ve içtenlikle yaparlar*”, “*Öğretim elemanlarının öğrencilerin*

derslerdeki durumlarına (öğrenme eksiklikleri, ilerlemeleri, performansları, v.b.) ilişkin olarak öğrencileri düzenli olarak bilgilendirmektedir”, “Öğrenciler, öğretim elemanlarından ders ve ders dışı konularda rahatça yardım ve destek alabilmektedir”, “Öğretim elemanları derslerine önem verirler ve iyi hazırlanırlar” ve “Öğretim elemanları alandaki yenilikleri ve gelişmeleri öğrencilerle paylaşırlar” maddeleri için beklentileri “bazen” düzeyindedir. Bu bulgulara göre, öğretim elemanları, öğrencilerin bu boyutta verilen maddelerden biri hariç diğerlerine ilişkin beklentilerini “orta” düzeyde karşılamaktadırlar. Ekinci ve Burgaz (2007) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre; öğrencilerin, öğretim elemanlarının alanlarındaki yenilikleri izlemeleri ve öğrencilerle paylaşmaları, öğretim elemanlarının kendi konularına hakim olmaları, derslerdeki eğitim kalitesinin yüksek olması, öğretim elemanlarının derslerden sonra ve programlarında belirtilen ofis saatlerinde rahatça ulaşılabilir olması gibi durumlardan “orta düzeyde” memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Sonuçlar paralellik göstermektedir.

Öğrencilerin beklentileri sınıf düzeyi ve cinsiyet değişkenlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır. Saydan, (2008) tarafından yapılan araştırmanın sonucuna göre, öğretim elemanlarına erişimin kolay olması ve öğretim elemanlarının öğrencilere bir arkadaş gibi davranması ile ilgili ifadelerde erkek öğrencilerin beklentileri kız öğrencilerden daha yüksek çıkmıştır. Öğretim görevlilerinin öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yönlendirmesi ile ilgili ifade de kız öğrencilerin beklentileri erkek öğrencilerin beklentilerinden yüksek çıkmıştır. Bu sonuçlar Yazar tarafından yapılan araştırmanın sonuçları ile örtüşmemektedir. Öğretim elemanları ile ders dışında görüşebilen öğrenciler bu iletişimin kendilerini gelecekteki kariyerleri doğrultusunda daha fazla düşünmeye zorladığını, eğitim deneyimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini arttırdığını, entelektüel gelişimleriyle ilgili kazanımlar sağladığını dile getirmektedirler (Clark ve diğ., 2002:831).

“Akademik hizmetler” boyutundaki; “öğretim elemanları zaman zaman derslere araştırma görevlilerini göndermektedirler” maddesi için öğrenciler, öğretim elemanlarının derslere “nadiren” araştırma görevlilerini gönderdiklerini belirtmektedirler. “Öğretim elemanlarının derslere gelmedikleri zamanlar olmaktadır” maddesi için de “bazen” gelmediklerini belirtmişlerdir (Tablo 4). “Derslerde yapılan eğitim/öğretim etkinlikleri kalitelidir”, “öğretim elemanları kendi konu alanlarına hakimdirler/ yeterlidirler”. Bu bulgulara göre, öğretim elemanları, öğrencilerin bu maddelere ilişkin beklentilerini “orta” düzeyde karşılamaktadırlar. Ekinci ve Burgaz (2007) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre öğrencilerin; öğretim elemanlarının derslerine düzenli olarak gelmeleri ve bitirmeleri, derslerdeki eğitim kalitesinin yüksek olması, öğretim elemanlarının kendi konularına hakim olmaları gibi durumlardan “orta düzeyde” memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Sonuçlar paralellik göstermektedir. Aynı çalışmada [Ekinci ve Burgaz (2007)] çıkan diğer bir sonuç ise, akademik danışmanlık ve rehberlikle ilgili hizmetlere ilişkin öğrenci beklentilerinin “çok” düzeyinde, memnuniyetlerinin ise “az” düzeyinde bir ortalamaya sahip olduğu şeklindedir.

“Akademik hizmetler” boyutundaki; “Öğretim elemanları öğrenme ve öğretme sürecinde performans ve proje görevleri vermektedirler”, öğrenciler öğretim elemanları tarafından araştırma ve incelemeye yönlendirilmektedir”, eğitimin içerik ve uygulamaları öğrencilerin hâlihazırdaki ve gelecekteki gereksinimlerine dönüktür”, “sınavlar güvenli yapılmaktadır, sahtekârlık ve kopya olayları olmamaktadır”, “derslerde verilen performans görevleri öğrencilerin öğrenmesine ve derste başarıya katkı sağlamaktadır” ve “bölümlerde öğrencilerin alanları ile ilgili yeterlikleri kazandıracak temel dersler vardır” gibi durumlardan öğrencilerin “bazen/orta düzeyde” memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

“Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunda, okulöncesi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi; resim-iş, beden eğitimi ve din kültürü ve ahlak bilgisi bölümü öğrencilerinin

beklentilerinin düzeyinden daha düşüktür çıkmıştır. Okulöncesi bölümü öğrencileri, bu boyuttaki maddelerin öğretim elemanları tarafından yerine getirilmesini daha olumsuz değerlendirmişlerdir.

“Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunda, Okulöncesi, Resim-İş ve Beden Eğitimi, Sınıf öğretmenliği, Sosyal Bilgiler, Fen ve Teknoloji, Matematik, Din kültürü ve ahlak Bilgisi ve Türkçe bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Öğrenciler, öğretim elemanlarının bu boyuttaki maddelere ilişkin beklentilerini orta düzeyde karşıladıklarını düşünmektedirler. Ancak, okulöncesi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi, Resim iş ve Beden Eğitimi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden, Sınıf öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi ise, Resim İş bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Sınıf öğretmenliği ve okulöncesi bölümü öğrencilerinin, öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişim kurmalarından ve mesleki gelişimlerini sağlamalarından diğerlerine göre daha az memnun oldukları söylenebilir. Diğer bir sonuç ise, Resim İş öğretmenliği bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi Sosyal Bilgiler, Fen ve Teknoloji ve Türkçe bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden, Din kültürü ve ahlak Bilgisi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi Okulöncesi, Sınıf Öğretmenliği, Matematik, Sosyal Bilgiler, Fen ve Teknoloji ve Türkçe bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden, Beden Eğitimi bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi ise, Matematik, Sosyal Bilgiler, Fen ve Teknoloji ve Türkçe bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden yüksektir. Resim İş ve Beden Eğitimi bölümü öğrencilerinin, öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişim kurmalarından ve mesleki gelişimlerini sağlamalarından diğerlerine göre daha memnun oldukları söylenebilir.

“Akademik hizmetler” boyutunda, Okulöncesi, Matematik, Sosyal Bilgiler, Sınıf Öğretmenliği, Resim-İş, BÖTE ve Fen ve Teknoloji bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Öğrenciler, öğretim elemanlarının bu boyuttaki maddelere ilişkin beklentilerini “orta” düzeyde karşıladıklarını düşünmektedirler. Ancak, Okulöncesi, Sınıf Öğretmenliği, Matematik, Sosyal Bilgiler ve Fen ve Teknoloji bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi, Resim-İş ve BÖTE bölümleri öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Bu bölümdeki öğrencilerin, akademik hizmetlerin öğretim elemanları tarafından yerine getirilmesinden diğerlerine göre daha az memnun oldukları söylenebilir. Ekinci ve Burgaz (2007) tarafından yapılan araştırmanın akademik hizmetler ve ilişkiler boyutunda sunduğu hizmetler konusunda öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeyine ilişkin bulgulara göre, Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencilerinin beklenti düzeylerinin, Diş Hekimliği Fakültesi öğrencileri dışında, diğer fakültelerin (Eğitim, Edebiyat, Fen, İİBF ve Müh.) öğrencilerinin beklenti düzeylerinden düşük olması ve Diş Hekimliği Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin diğer tüm fakültelerin öğrencilerinden düşük olmasıdır. Bu çalışmada sadece eğitim fakültesinin bölümlerine yer verilmiş ve bu bölümlerden Resim İş öğretmenliğinde okuyan öğrencilerin öğretim elemanlarının akademik hizmetlere ilişkin memnuniyetleri diğer bölümlere göre yüksek çıkmıştır. Türkçe, Okulöncesi, Sınıf Öğretmenliği, Beden eğitimi ve Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi, Resim-İş Matematik, Sosyal Bilgiler, Fen ve Teknoloji ve BÖTE bölümü öğrencilerinin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Öğrenciler, öğretim elemanlarının bu boyuttaki hizmetlere ilişkin beklentilerini “orta” düzeyde karşıladıklarını düşünmektedirler. Ancak, Türkçe bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi, Okulöncesi, Sınıf Öğretmenliği, Resim-İş ve BÖTE bölümü öğrencilerinin beklentilerinin düzeyinden düşüktür. Türkçe bölümü öğrencilerinin, akademik hizmetlerin öğretim elemanları tarafından yerine getirilmesinden daha az memnun oldukları söylenebilir. Beden Eğitimi ve Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi bölümü öğrencilerinin memnuniyetleri ise, Matematik, Sosyal Bilgiler, Fen ve Teknoloji ve Türkçe bölümü öğrencilerinin memnuniyetlerine göre, Resim-İş bölümü hariç yüksektir.

“Öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim” boyutunda sadece genel lise mezunu öğrencilerinin beklentilerinin düzeyi, meslek lisesi mezunu öğrencilerin beklentilerinin düzeyinden daha düşüktür.

Genel lise mezunu öğrenciler, bu boyuttaki hizmetlerin öğretim elemanları tarafından yerine getirilmesinden memnun değildir. Hem bu boyutta hem de “Akademik hizmetler” boyutunda, meslek lisesi mezunu öğrencilerin beklentileri ile genel lise ve anadolu lisesi mezunu öğrencilerin beklentileri “bazen” düzeyindedir. Ancak, her iki boyuttaki hizmetlerle ilgili olarak, meslek lisesi mezunu öğrencilerin, öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişim kurmalarından ve mesleki gelişimlerini sağlamalarından, diğer iki lise türüne göre daha memnundurlar.

Gökdoğan ve Arkadaşlarının (2001), öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerinin neler olduğuna yönelik olarak gerçekleştirdikleri çalışmada, öğrencilerin, öğretim elemanlarından kaliteli bir eğitimin yanı sıra kendilerini doğru ve tarafsız bir şekilde değerlendirmeleri yönünde beklentileri olduğunu belirlemiştir. Bir yükseköğretim kurumunun tercih edilme önceliği kurumun kalitesi ile ilgili olarak bir görüş verebilmektedir. Öğrencilerin fakültede okutulan dersler ve mesleki yönelimleri ile ilgili görüşleri eğitimde kalite düzeyinin belirlenmesi açısından önem taşımaktadır (Sencan ve Ordun, 2000: 139). Hussain ve Birol (2011) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarına göre, yüksek öğrenim kurumlarının öğrencilerinin memnuniyet seviyelerini arttırabilmeleri için öncelikle sundukları genel hizmet kalitesini yüksek tutmalarının gerekliliğini bir kez daha ortaya çıkarmıştır. Diğer bir sonuçta, akademik kalitenin sağlanabilmesi için öğrencilerin öğretim kalitesi konusundaki beklentilerinin yerine getirilmesi gerektiği yönündedir.

ÖNERİLER

1. Öğrenci beklentileri ile ilgili elde edilen sonuçlar, yapılacakları yönlendirmesi bakımından, bu hizmetleri veren öğretim elemanlarıyla ve ilgili birimlerle paylaşılabilir.
2. Akademik hizmetleri ve öğrencilerle iletişimi ve mesleki gelişimi sağlamak amacıyla öğretim üyelerine dönük olarak “eğiticilerin eğitimi” programları düzenlenebilir ve bunlara süreklilik kazandırılarak hizmetlerin niteliği geliştirilebilir.
3. Sınıf öğretmenliği ve okulöncesi bölümü öğrencilerinin, öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişim kurmaları ve mesleki gelişim sağlamalarına ilişkin beklentilerinin diğer bölümlerde okuyan öğrencilere göre neden daha düşük olduğu araştırma konusu yapılabilir.
4. Resim İş ve Beden Eğitimi bölümü öğrencilerinin öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişim kurmaları ve mesleki gelişim sağlamalarına ilişkin beklentilerinin diğer bölümlerde okuyan öğrencilere göre neden daha yüksek olduğu araştırma konusu yapılabilir.
5. Öğretim elemanlarının, öğrenme ve öğretme sürecinde performans ve proje görevleri vermelerine, öğrencileri araştırma ve incelemeye yönlendirmelerine, eğitimin içerik ve uygulamalarının öğrencilerin hâlihazırda ve gelecekteki gereksinimlerine dönük olmasına, sınavların güvenli yapılmasına, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmamasına, derslerde verilen performans görevlerinin öğrencilerin öğrenmesine ve dersteki başarısına katkı sağlamasına daha fazla önem vermeleri sağlanabilir.
6. Bölümlerde öğrencilerin alanları ile ilgili yeterlikleri kazandıracak temel dersler, bölümlerin eğitim programları, Yüksek Öğretim Kurumu mevzuatı ve Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okullarda halen uygulanmakta olan programlar ve ders içerikleri dikkate alınarak yeniden değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Alemdağ, H.(1991). *Fonksiyonları Açısından Üniversiteler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Örnek Olay. Ankara TODAİE Kamu Yönetimi Lisans Üstü Uzmanlık Programı.
- Balcı, Ali (2009). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler (7.Baskı)*. Ankara: Pegem Akademi
- Baykal, Ü, Sökmen, S., Korkmaz, S. ve Akgün, E. (2002), “Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Geliştirme Çalışması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Florence Nightingale Hemsirelik Yüksekokulu Dergisi*”, 13 (49).

- Bulut, Ö. (1997), "Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde T.KY Uygulaması ve Yararları", 2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, TÜSİAD Yayınları, İstanbul.
- Büyüköztürk, Şener (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (4. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Clark, R., Walker, M. & Keith, S. (2002). Experimentally assessing the student impacts of out-of-class communication: Office visits and the student experience. *Journal of College Student Development*, 43(6), 824- 837.
- Dolmans, D.H.J.M., Wolfhagen, H.A.P. & Scherpbier, A.J.J.A. (2003). From quality assurance to total quality management: How can quality assurance result in continuous improvement in health professions education? *Education for Health*, 16 (2), 210-217.
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", *Hacettepe University Journal of Education*, 33: 120-134.
- Elliott, K.M., ve Shin, D. (2002), "Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing this Important Concept", *Journal of Higher Education, Policy and Management*, 24 (2), pp. 197 –209.
- Emanuel, R. & Adams, J.N. (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service via the quality of instructor service to students (QISS) questionnaire. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(5), 535- 549.
- Endo, J. & Harpel, R. (1982). The effect of student-faculty interaction on students' educational outcomes. *Research in Higher Education*, 16(2), 115-136.
- Erdem, A. R. (2004). "Türkiye'de Yükseköğretim ve Değişimi", *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 4 (2).
- Erdoğan, M. ve Uşak, M. (2004), "Factors Affecting Prospective Science Teacher Satisfaction Level on Their Department. (Abstract) Paper presented at the conference, July 2004, İstanbul, University of Bahcesehir
- Eroğlu, E. (2002), "Uzaktan Öğretimde Bütünsel Kalite", *Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, 23-25 Mayıs. ss. 23-25 .
- Fiduas, A. (2006), "Measuring Service Quality in Higher Education HEDPERF Versus SERPERF", *Marketing Intelligence & Planing*, Vol 24. No.1 pp. 31-47.
- Gençyılmaz, G. ve Zaim, S. (1999), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 28 (2), 9-35.
- Gökdoğan, F., Çıtak, N. ve Karahan, A. (2001), "Hemşire Öğrencilerinin Ders, Uygulama ve Öğretim Elemanlarına İlişkin Görüşleri": I.Uluslararası ve V. Ulusal Hemşirelik Eğitimi Kongresi Kitabı. İstanbul: Özlem Grafik Matbaacılık.
- Hussain, K. ve Birol, C. (2011). The Assessment of Non-academic and Academic Service Quality in Higher Education . *Eurasian Journal of Educational Research*, Issue 42, Winter, 95-116.
- Karasar, Niyazi (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi. Kavramlar, İlkeler, Teknikler* (4.Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kelly, L. H. (1994), "Utilizing Multiple Measures to Assess Student Satisfaction", Paper Presented at the Meeting of the Association for Institutional Research Annual Forum, New Orleans, LA. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 376 764)
- Kılıç M. (2002). 2000-2001 Akademik Yılında İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi I. Sınıflarına Kayıt Yaptıran Öğrencilerinin Niteliklerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi (Eğitim Fakültesi Örneği). *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 3: (3) 36-49.
- Knight, W. E. (1994), "Influences on the Academic, Career, and Personal Gains and Satisfaction of Community College Students", Paper presented at the Annual Forum of the Association for Institutional Research,, 34th, New Orleans, LA.
- Kuh, G. (1995). The other curriculum: Out-of-class experiences associated with student learning and personal development. *Journal of Higher Education*, 66 (2), 123-155.
- Kuh, G. & Hu, S. (2001). The effects of student-faculty interaction in the 1990s. *Review of Higher Education* 24 (3), 309-332.
- Pazarlıoğlu, M, Emeç, H ve Erdoğan, S, (1999), Dokuz Eylül Üniversitesi Öğrencilerinin Yükseköğretim Beklenti Değişkenlerinin Faktör Analizi İle İncelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi* , 14 (2), 97-109.
- Penny, A.R. (2003). Changing the agenda for research into students' views about university teaching: four shortcomings of SRT research. *Teaching in Higher Education*, 8(3), 399-411.

- Popli, S. (2005). Ensuring customer delight: a quality approach to excellence in management education. *Quality in Higher Education*, 11(1), 17-24.
- Saracel, N., Özkara, B., Karakaş, M. vd. (2001). Afyon Kocatepe Üniversitesinin Kurumsal İmajı: Afyon Halkının Üniversiteyi Algılaması Tutum ve Beklentilerine İlişkin Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (2), 1-13.
- Sencan, H. ve Ordun, G. (2000). İstanbul Üniversitesi İ.İ.B.F.Öğrencilerinin üniversiteye Giriş Sınav Tercihleri ile Derslerden Duydukları Memnuniyet ve Mesleki Yönelimlerine İlişkin Göstergeler, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Nisan: 139.
- Seydan, 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.
- Srikanthan, G. & Dalrymple, J.F. (2002). Developing a holistic model for quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 8(3), 215-224.
- Taşcı, D. (1995), “Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği”, 4. Ulusal Kalite Kongresi Tebliğler Kitabı, 255-259.
- Thompson, M. (2001). Informal student-faculty interaction: Its relationship to educational gains in science and mathematics among community college students. *Community College Review*, 29(1), 35-57.
- Tütüncü, Ö ve Doğan, Ö.İ. (2003). “Müşteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (4), 130: 151.
- Uluğ, F. (1999), Eğitimde Grup Süreçleri. TODAİE Yayın No:295, Ankara, s: 30, 200.
- Uzgören, N ve Uzgören, E. (2006) “Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi - Hipotez Testi, Ki-Kare Testi ve Doğrusal Olasılık Modeli”, *Dumlupınar Üniversitesi SBE. Dergisi*. (14).<http://sbe.dumlupinar.edu.tr/17/173-192.pdf>
- Yenen, V.Z. ve Gözlü, S. (2003), “Yüksek Öğretimde Müşteri Beklentileri: Türkiye’den Örnekler”, *İTÜ Dergisi/d Mühendislik*, Cilt: 2 (2), 28-38.
- Yüksek Öğretim Kanunu, Kanun No: 2547, Resmi Gazete: 17506.
- Willinsky, J. (2005). Just say know? Schooling the knowledge society. *Educational Theory*, 55(1), 97-111