



Trimester Eğitim Uygulamasında Öğrenim Gören Öğrencilerin Eğitim-Öğretim Hizmetine İlişkin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi

Determining the Students' Satisfaction Levels Regarding Trimester Educational Application

Gamze Ay^{a*}

^a*Eskişehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey*

Öz

Trimester eğitim sistemi, yükseköğretimde önlisans düzeyinde eğitim veren meslek yüksekokullarında uygulanan eğitim modellerinden birisidir. Bu modelde endüstriler eğitim süreci içerisinde yer almaktadır. Üniversite-sanayi ortak eğitim geliştirme sürecinde olan trimester eğitim sistemi bir yılda üç dönem olarak uygulanmaktadır. Trimester eğitim modelindeki öğrenciler eğitim süreleri boyunca dört dönem teorik eğitim ve iki dönem boyunca (130 işgünü) iş yeri eğitimi olarak toplam altı dönem sonunda mezun olabilmektedirler. Bu çalışmanın amacı, trimester eğitim modelinde öğrenim gören öğrencilerin eğitim öğretim hizmetine ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmada veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılacaktır. Trimester eğitim sistemindeki öğrencilerin vermiş oldukları cevaplardan elde edilen veriler SPSS istatistik programı ile analiz edilmiştir. Araştırmanın evrenini trimester eğitim sistemiyle pilot uygulamaya geçen ilk yüksekokul olan Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Trimester eğitim uygulamasında yer alan araştırma grubunun eğitim-öğretim hizmet kalitesine ilişkin memnuniyet düzeylerinin bazı değişkenler açısından farklılaşması istatistikî olarak analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Trimester Eğitim Modeli, öğrenci memnuniyeti.

Abstract

Trimester education system is one of the training models applied at vocational schools which provide associate degree in higher education. In this model, the industry is involved in the training process. The trimester education system within the university-industry common education development process is applied three terms in a year. Students in the trimester education model have four semesters of theoretical education, do their internship in two terms throughout their education and can graduate at the end of six semesters with practical work place training. The purpose of this study is to examine satisfaction levels of the students who are trained in the trimester education model. The data were collected from the students through a survey at Gaziantep University Naci Topçuoğlu Higher Vocational School which is known as the first vocational high school that has passed the pilot application with the trimester education system. The data were analyzed via SPSS program. The differentiation of the satisfaction level of the research group regarding the quality of education and training service in terms of some variables were statistically analyzed.

Keywords: Trimester Training Model, student satisfaction.

© 2018 Başkent University Press, Başkent University Journal of Education. All rights reserved.

1. Giriş

Verilerin işlenerek hızla bilgiye dönüştürüldüğü ve her geçen yıl teknolojinin ileri düzeyde kullanıldığı iş dünyasında, istihdam gücünün sektör uygulamalarını yakalayabilmesi sektörler açısından önemli hale gelmektedir. İş dünyasının beklentilerine uygun nitelikli iş gücünün gelişimi yüksekokullarda gerçekleşmektedir. Yüksekokullarda

*ADDRESS FOR CORRESPONDENCE: Gamze Ay, Eskişehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey. E-mail address: gamze.ay@ogu.edu.tr.
Received Date: December 18th, 2017. Acceptance Date: November 28th, 2018.

verilen eğitim öğretimin pratik ve teorik yönüyle endüstrilerin beklentilerini karşılayabilmeleri için farklı eğitim uygulamaları geliştirilmektedir.

2016-2017 Akademik Dönemi itibariyle Türkiye’de 853’ü devlet üniversitelerinde, 96’sı vakıf üniversitelerinde ve 6’sı da vakıf meslek yüksekokulu olmak üzere toplam 955 meslek yüksekokulu bulunmaktadır (www.istatistik.yok.gov.tr).

Nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi için meslek yüksekokullarında verilen eğitim kalitesinin modern iş dünyasıyla uyumlu bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Endüstrinin ihtiyacı olan nitelikli elemanların pratik ve teorik eğitimin, öğrencilerin eğitim kurumlarıyla birlikte endüstri ve sanayinin beklentilerine göre yetiştirilmesi istihdamın kolaylaşması için önemlidir. Bunun için endüstrilerin eğitim süreci içerisinde yer alması, pratik eğitim süresinin uzatılması öğrencilerin günümüz çalışma alanlarındaki ileri teknoloji sistemlerini tanımalarını ve sektörün beklentilerine göre nitelikli yetişmelerini sağlayacağı düşünülmektedir.

Meslek yüksekokullarında verilen eğitimin ana amacı sanayinin ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücünü piyasaya sağlamaktır. Meslek yüksekokulları konusundaki en önemli konulardan biri üniversite-endüstri işbirliği konusudur. Giderek artan rekabet şartları altında günümüz endüstrisi giderek daha nitelikli işgücüne ihtiyaç duymaktadır.

Bu araştırmanın amacı, meslek yüksekokulunda trimester eğitim modelinde öğrenim gören öğrencilerin aldıkları eğitim ve öğretim hizmetine ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir.

Araştırmanın amacına dayanarak aşağıdaki maddeler araştırılmıştır:

1. Trimester eğitim modelindeki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri nedir?
2. Öğrencilerin eğitim aldıkları program değişkenine göre eğitim hizmeti alt boyutlarındaki memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
3. Öğrencilerin sınıf değişkenine göre eğitim hizmeti alt boyutlarındaki memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
4. Eğitim modelinde alınan iş yeri eğitimi ile memnuniyet düzeyi arasında ilişki vardır.
5. Okul Modeli algısı ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında ilişki vardır.

2. Kavramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar

2.1. Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti

İnsanlık tarihinden bu yana insanlar için vazgeçilmez olan ve günümüzde de önemini koruyan “kalite ve hizmet” kavramlarının birleşiminden oluşan hizmet kalitesi kavramını “müşteri memnuniyeti” ve “değer” kavramlarından net olarak ayırt etmek zordur. Bu terimler bazen birbirlerinin yerine de kullanılabilirler (Caruana, Money ve Berthon, 2000: 1338). Hizmet kalitesini, sunulan hizmetin tüketiciyi memnun etme düzeyi ya da tüketicinin algıladığı performans düzeyidir (Çiftçi, 2006: 15).

Eğitim hizmet kalitesinin öğrenci tatminine bağlı olduğu görülmektedir. Özellikle fiziksel olanakların öğrenciler açısından en önemli kalite boyutu olduğu görülmektedir. Öğrencilerin ders dışı zamanlarını değerlendirebilecekleri ve temel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri bir okul ortamının sunulması gerekliliği göz ardı edilemez. Bu bağlamda yönetsel hizmetin önemi de ortaya çıkmaktadır. Okul yönetimlerinin eğitim hizmet kalitesini arttırmaya yönelik gerçekleştirebilecekleri faaliyetlerin başında okul fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi, akademik kadronun iyi seçilmesi, ders içeriklerinin ve ders programlarının da öğrenci ihtiyaçlarına göre planlanması gelmektedir (Olçay ve Ay, 2017: 84).

Eğitimde kalite, eğitim süreci içindeki kurumların sürekli gelişim anlayışı doğrultusunda, gerçekleştirilen eğitim ve öğretim faaliyetlerinde kaliteyi yakalamayı amaçladıkları bir felsefe olarak tanımlanabilmektedir. Yapılan analizler ve değerlendirmeler sonucunda ortaya çıkan ihtiyaçların belirlenmesi, deneyimlerden yararlanarak bu ihtiyaçların giderilmesi doğrultusunda yapılacak planlamalar ve etkinlikler eğitim yönetiminde yapılması gereken öncelikli faaliyetlerdir. Kaliteli eğitim; doğru zamanda, doğru kişilere, doğru öğretmenlerle, doğru yerlerde doğru eğitimin verilmesi ile gerçekleşebilir (Gülenç ve Talih, 2011: 264).

Kalite kavramı bir değer yargısı olup, görelî bir kavram olduğundan üniversiteler, diğer kurumlar, toplum kaliteli iş, kişi ve üründen hangi özellikleri beklediğinin standardını belirlemek zorundadır. (Kalaycı, 2008: 166). Eğitim sektöründe “kaliteli ürün” kavramı, “kaliteli insan” kavramıyla yer değiştirmiştir. Üniversitelerin çıktılarını kullanan ve ona girdiler sağlayan diğer çevresel sistemler veya genel anlamda toplum, eğitim kurumlarını yenilemeye zorlanmaktadır. Bu yenilenmeye duyulan gereksinim her geçen gün önemini artırmaktadır. Bu çerçevede yükseköğretim kurumları, toplum ve iş sektörü ile bağlantılarını yeniden gözden geçirmek zorunda kalmıştır (Akşit ve diğerleri, 2000: aktaran Kalaycı, 2008: 166).

Üniversite eğitimi, bir ülkenin sosyal, ekonomik ve siyasi gelişimi için önemli bir araç olarak görülüyor. Yükseköğrenime erişim hakkı bir dizi uluslararası insan hakları sözleşmesinde belirtilmiştir; eğitim süreçlerinin geniş kapsamlı erişimini ve yüksek kalite standartlarını sağlamak için hükümetlerin ve eğitim hizmeti sağlayıcılarının sorumluluğu olmalıdır (Bini ve Massarini, 2016:847). Daha spesifik olarak üniversiteler, görevlerini daha iyi sürdürmek için öğretim, araştırma, idari hizmetler ve mevcut tesislerde yüksek kalite standartları sağlamalıdır. Çoğu

durumda, 'iyi kalite', 'iyi performans' ile eş anlamlıdır (Pounder 1999), iyi bilindiği gibi, üniversite bağlamında kalitenin tanımlanması oldukça karmaşıktır (aktaran Bini ve Massarini, 2016:848).

İyi bir performans, öğrencilerin öğrenim tecrübelerinden daha fazla memnun kalabilmelerini, dolayısıyla edindikleri bilgileri ve üniversite kariyerlerini geliştirmelerini sağlayabilir. Sonuç olarak, (üniversitelerde) daha etkin lisans dersleri, daha motive olmuş öğrencileri cezbedebilir ve rekabet konularını iyileştirmenin bir sonucu olarak hükümetten ve / veya diğer kurumsal borç verenlerden fon alabilir. Bu gereksinimi karşılamak için, öğretim faaliyetlerinin organizasyonunu ve içeriğini değiştirmek ve öğrencilere yeterli hizmet sunmak için daha etkili olmak önemlidir (Bini ve Massarini, 2016:848). Öğrenciler verilen hizmetlerin doğrudan alıcılarıdır ve bir üniversitenin "birincil müşterileri" olarak düşünülür (Bini ve Massarini, 2016:848). Üniversite öğrencilerinin genel memnuniyetini incelemek, yalnızca eğitim hizmetlerinin kalitesinin bir göstergesi olarak düşünülmesinden değil, her şeyden önce memnuniyet ve öznel iyi olma ile olan yakın ilişkisiyle ilgili bir konudur (Bini ve Massarini, 2016:849).

Eğitim hizmet kalitesinin öğrenci tatminine bağlı olduğu görülmektedir. Özellikle fiziksel olanakların öğrenciler açısından en önemli kalite boyutu olduğu görülmektedir. Öğrencilerin ders dışı zamanlarını değerlendirebilecekleri ve temel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri bir okul ortamının sunulması gerekliliği göz ardı edilemez. Bu bağlamda yönetsel hizmetin önemi de ortaya çıkmaktadır. Okul yönetimlerinin eğitim hizmet kalitesini arttırmaya yönelik gerçekleştirebilecekleri faaliyetlerin başında okul fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi, akademik kadronun iyi seçilmesi, ders içeriklerinin ve ders programlarının da öğrenci ihtiyaçlarına göre planlanması gelmektedir (Olçay ve Ay, 2017: 84).

Türkiye'deki Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokullarının fiziki konumları genel olarak değerlendirildiğinde, üniversite merkez kampüslerinin dışında kuruldukları görülmektedir. Merkez kampüsün sağladığı imkânlardan yeterince yararlanamayan öğrencilerin üniversitelere yönelik örgütsel bağlılıklarının gelişmediği, bunun da öğrencilerin genel hizmet algılarını etkilediği düşünülmektedir (Olçay ve Ay, 2017: 83).

Modern üniversiteler, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerine odaklanarak, öğrenci memnuniyeti verilerini bir gösterge olarak kullanmaktadır. Öğrencilerin gereksinimlerini ne kadar verimli bir şekilde karşılayabildikleri (Low, 2000); daha sonra gereksinimleri karşılama oranlarını arttırmak için hizmet ve programlarını iyileştirmek için öğrenci memnuniyeti verileri kullanabilirler (Stukalina, 2016: 1075).

Üniversitenin öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri araştırmaya ayrılmış bir dizi çalışma bulunmaktadır. Örneğin, Wiers-Jenssen ve ark. tarafından yürütülen araştırma; (2002) öğrenci memnuniyetinin en önemli unsurlarının öğretme, destek tesisleri, fiziki imkanlar ve sosyal iklim olduğunu; Elliott ve Healy (2001) tarafından yapılan çalışma, öğrenci merkezli ve öğretimsel etkinlik öğrencilerin memnuniyetini sağlamak için çok önemlidir; Garcia-Aracil (2008) tarafından elde edilen sonuçlar, ders içeriklerinin ve sosyal yönlerin öğrencilerin memnuniyetini büyük ölçüde etkilediğini göstermektedir (Stukalina, 2016: 1075).

Günümüzün son derece rekabetçi, dinamik ve karmaşık iş ortamında başarılı bir iş geliştirme için müşteri (kullanıcı) hizmetinin geliştirilmesi gereklidir (Annamdevula ve Bellamkonda, 2016: 489). Yükseköğrenim, bir ülkenin gelişmesinde hayati bir rol oynar; sosyal, kültürel ve ekonomik kalkınmayı destekler ve vatandaşlarda etik değerleri belirlerken aktif vatandaşlığı teşvik eder (Annamdevula ve Bellamkonda, 2016: 490).

Alagöz ve Allahverdi (2014) Bologna sürecinin mesleki gelişime katkılarını ölçmek üzere yaptığı araştırmada ön lisans programındaki mesleki nitelikteki derslerin seviyesinin düşük olduğu, yabancı dil eğitiminin yetersiz olduğu, staj iş yükünün yetersiz olduğu, bilgisayar ders saatlerinin düşük olduğu saptanmıştır, ayrıca işverenlerin talep ettiği iletişim yeteneği, takım çalışması, satış pazarlama gibi kişisel yetenekleri geliştirecek derslerin ise olmadığı görülmektedir (aktaran Mankan ve Şenturan, 2015: 13).

Gözgü ve Aydın (2014) Meslek yüksekokulu öğrencilerinin sorunları belirlemek üzere yaptığı 623 öğrenciye yaptığı anket çalışmasında, öğrencilerin öğretim elemanlarının akademik yeterliliklerine güvendikleri, eğitimleri boyunca pişmanlık yaşamadıkları, ancak sosyal, kültürel ortamlara ulaşma konularında sıkıntı yaşadıkları, mesleki araç gereçleri yetersiz buldukları, okulları fiziksel anlamda yetersiz buldukları, yerel halk ve personel eksikliğinden yana sıkıntılı oldukları gözlenmektedir (aktaran Mankan ve Şenturan, 2015: 14).

Memnuniyet, ürün/hizmetin kendisinin veya özelliklerinin tüketicilerin yüksek veya düşük olarak karşılanmasını içeren tatminin gerçekleşme seviyesine dair bir yargıdır. Üniversite sayılarının artması, uluslararasılaşma ve dinamik eğitim çevresinin varlığı üniversitelerde sunulan hizmetlerin geliştirilmesini ve toplumsal beklentiye cevap verecek şekilde tasarlanmasını zorunlu kılmaktadır (Erdoğan ve Bulut, 2015: 152).

Altaş'ın üniversite öğrenci memnuniyeti ile ilgili araştırmasında, kalite düzeyinin belirlenmesinde öğrenci memnuniyetinin önemli bir göstergesi olduğunu ifade etmiş öğrenci memnuniyetinin, kalite düzeyini tespit etmede önemli bir etken olduğunu ifade ederek, memnuniyetin belirlenmesinde fakültelerin fiziki koşulları, okutulan dersler ve öğretim elemanları boyutlarıyla ilgili öğrencilerin görüşleri alınmıştır. Araştırma sonucunda fiziki koşulların iyileştirilmesi, müfredatın güncellenmesi ve öğretim elemanlarının çalışmaya teşvik edilmesi gerekli olduğunu ifade etmiştir. (Altaş, 2006: 456).

Şahin, Zoraloğlu ve Fırat, öğrencilerin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumlarını araştırmıştır. Öğrenciler, üniversiteden birinci öncelikle "mesleğe hazırlama" işlevini yerine

getirmesini beklemekte, ikinci derecede öncelikli beklentilerde ise ilk sırayı “kişisel gelişme/kendini tanıma” almakta, daha sonra “toplumsal gelişme/anlayış kazanma” beklentisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Şahin, Zoraloğlu ve Fırat 2011: 448).

Erdoğan ve Bulut araştırma sonucunda öğrenci memnuniyetini etkileyen dört faktör bulunmuştur. Elde edilen faktörlere göre bu değişkenlerdeki değişiminin öğrencilerin memnuniyet düzeyine katkısının anlamlı ve olumlu yönde olduğu görülmektedir. Çalışmanın sonuçlarına göre; eğitim, destek hizmetleri, iletişim ve fiziksel olanakların iyileştirilmesi öğrenci memnuniyetini artıracak ve beraberinde öğrencinin okuduğu bölüme aidiyet duygusunu da getirecektir (Erdoğan ve Bulut, 2015: 166).

Yükseköğretimde öğrenci memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik iyileştirmelerin yapılması eğitim ve öğretimin kalitesinin artırılması açısından önemlidir. Her yıl yükseköğretime başlayan öğrencilerin değişen ekonomik ve sosyo-kültürel faktörlerin de etkisiyle değiştikleri ve beklentilerinin de değiştiği ifade edilmektedir (Erdoğan ve Bulut, 2015: 167).

Gelişen teknolojilerin tüm sektörlerde yaygınlaştırılması, yeni üretim teknikleri ve buna bağlı olarak yeni ürünler ve sanayi dallarının oluşması, bu alanlarda yetişen kişilerin teknik bilgi düzeylerini sürekli bir şekilde arttırmalarını ve güncellemelerini zorunlu kılmaktadır. Bu bakımdan mesleki eğitim veren kurumların bir sistem içerisinde geliştirilmesi gerekmektedir (Tok ve Sontay, 2006: 108).

Yükseköğretim, yüksek nitelikli, bilgilendirilmiş iş gücü, yenilikçi araştırma üretme ve yeni teknolojiler geliştirme. Bu nedenle, yükseköğretim kurumları, yeni sosyal, ekonomik, politik, teknolojik ve eğitsel fikirleri kendi yönetim ve etkenlerine değerlendirmek ve dâhil etmek için büyük bir teşvik almaktadır (Arslan ve Akkaş, 2014:869).

Arslan ve Akkaş (2014) araştırma sonucuna göre, sosyal tatmin boyutunun üniversite yaşamının kalitesi üzerinde en önemli etkiye sahip olduğunu göstermiştir. İkincil etki, akademik tatmin tarafından oluşturulmuştur. Öğrencilerin üniversite hizmet ve olanaklarının sağladığı memnuniyet ortalama bir etkiye sahiptir. Öğrencilerin sosyal memnuniyet seviyelerinin çok düşük olduğu belirtilmiştir (Arslan ve Akkaş, 2014:881).

Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanununun yanı sıra 2005 yılında Yüksek Öğretim Kurulu da “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği”ni çıkararak “yükseköğretim kurumlarının eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin değerlendirilmesi, kalitelerinin geliştirilmesi, bağımsız ‘dış değerlendirme’ süreciyle kalite düzeylerinin onaylanması ve tanınması konusundaki çalışmalara ilksin esasları düzenleme” yoluna gitmiştir (Burgaz ve Ekinci, 2014:74).

Üniversitenin öğrencileri hem mesleğe hazırlayacak hem de seçtikleri meslekte iş bulmalarını kolaylaştıracak bir imaja sahip olup olmadığının bir göstergesi, öğrenim gören öğrencilerin üniversite yaşantılarına ilişkin doyum düzeyleridir (Özgüngör, 2008:81). Öğrencilerin kendilerine sunulan servislere ilişkin doyum düzeylerinin, doyumun yüksek ve düşük olduğu alanların ve doyum düzeylerinin öğretim türü, program türü ve fakülteyi tercih etme nedenlerine göre değişip değişmediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmada; öğrencilerin genel olarak doyum düzeylerinin düşük olduğunu, en yüksek doyumun sırasıyla yurt ve yemekhane hizmetleri, akademik kalite ve öğretim üyeleri ile öğrenciler arasındaki ilişkiler alt boyutlarından, en düşük doyumun ise kampüs yaşantısı ve teknoloji ve kütüphane servislerinden alındığı sonucuna ulaşılmıştır (Özgüngör, 2008:88).

Eğitim hizmetini alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek ve algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ile olan ilişkisini tespit etmek amacıyla yapılan çalışma sonucunda, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasında fark olduğu ve algılanan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Okumuş ve Duygun, 2008:17).

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında eğitim alan öğrencilerin iki ayrı üniversitede uygulanan eğitim modeli değişkenine (sömestr ve trimester) göre hizmet kalitesi algılarında trimester modelindeki öğrencilerin sömestr öğrencilerine göre hizmet kalitesi memnuniyet düzeylerinin daha yüksek algılandığı ortaya çıkmıştır (Ay ve Başpınar, 2014).

2.2. Trimester Sistemi

Gaziantep Üniversitesi (GAÜN)- Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu (NTMYO)

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu (bundan sonra *NTMYO* olarak kullanılacak), Yükseköğretim Genel Kurulunun 26.09.2003 tarihli toplantısında alınan karar ve 2547 Sayılı Kanunun 2880 Sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Gaziantep Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulmuştur.

Yüksekokul 2007-2008 eğitim öğretim yılında eğitim vermeye başlamıştır. *NTMYO*'da takip edilen akademik takvim ise Gaziantep Üniversitesi'nin diğer birimlerinde uygulanmakta olan akademik takvimden farklılık göstermektedir. Akademik takvim yılda üç dönemden oluşmaktadır.

YÖK tarafından hazırlanan “Mesleki ve Teknik Yükseköğretimin Yeniden Düzenlenmesi”ne dair taslakta da belirlenen meslek yüksekokullarının yeniden yapılanması ve verilen eğitimin yılda iki dönemden (sömestr), üç döneme (trimester) geçilmesi yönündeki çalışmaları da ülkemizdeki meslek yüksekokullarının hızla trimester

sistemine geçmesi çerçevesini çizmektedir. GAÜN NTMYO ise bu gelişmeler doğrultusunda Türkiye’de ilk olarak yılda üç dönem (trimester) uygulamasını gerçekleştirmektedir.

Öğrenciler ilk iki dönemde temel eğitimlerini aldıktan sonra, uygulama eğitimini almak üzere iki gruba ayrılırlar. Sınıflar iki grup şeklinde ayrıldıktan sonra gruplardan biri “Üniversite-Endüstri Ortak Öğrenimi” dersi kapsamında yükseköğretim tarafından belirlenen firmalarda / kurumlarda uygulama eğitimine katılırken, diğer grup yaz döneminde okuldaki eğitimine devam etmektedir. Uygulama eğitimini tamamlayan grup bir sonraki dönemde bir önceki grubun aldığı dersleri alırken, derste bulunan grup uygulama eğitimine katılmaktadır.

GAÜN NTMYO’da öğrenciler eğitim-öğretimi diğer meslek yükseköğretimlerinden farklı olarak toplam altı dönemden oluşan bir süreçte tamamlamaktadırlar. Bu altı dönemin dört dönemi teorik bilgilerin verildiği, atölye ve laboratuvar uygulamalarının yapıldığı ders dönemlerinden oluşmaktadır. Bunun yanında iki dönem ise üniversite-endüstri ortak programı kapsamında alanlarındaki deneyimli firmalarda / kurumlarda uygulama eğitimi almaktadırlar.

3. Yöntem

3.1. Çalışma Grubu

Araştırma grubu Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu (NTMYO)’ndatrimester modelinde eğitim alan öğrencilerden oluşturmaktadır. NTMYO’da2016 yılında toplam 743öğrenci kayıtlıdır. Evrendeki araştırma grubunun tamamına ölçek uygulanmıştır. Ancak anketlerin değerlendirilmesinden sonra bazı anketler değerlendirme dışı kalmıştır. Toplam 560 öğrenciden toplanan veriler analiz edilmiştir.

3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket demografik bilgilerin sorulduğu ve hizmet kalitesi ölçeğinin yer aldığı iki bölümden oluşmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeği 43 soru ile ölçülmüş olup; fiziki kapasite, akademik personel, iş yeri eğitimi, eğitim programı, okul algısı olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formunu oluşturmak için, hizmetlerden duyulan memnuniyeti (hizmet kalitesini) ortaya koyan ve eğitim sektörüne uyarlanan çeşitli ölçekler (Parasuraman vd., 1988; Grönross, 1990; Cronin ve Taylor, 1994) taranmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında eğitim sektöründe yapılmış olan çalışmalarda kullanılan anketlerden yararlanılmıştır (Olçay ve Ay, 2017; Şahin, 2009; Okumuş ve Duygun, 2008). Trimester eğitim sistemini sömestrden ayıran iş yeri eğitimi ile ilgili hizmet kalitesi algı sorularını da içeren yeni bir anket oluşturulmuştur. Bu çalışma ile öncelikle meslek yükseköğretiminde okuyan öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemede kullanılacak bir ölçek geliştirilmeye çalışılmıştır.

Ölçeğin açıkladığı varyans oranı %53’dür. Araştırma ölçeğinin güvenilirliği test edilmiş ve cronbachalpha katsayısı 0,926 bulunmuştur. Araştırmada trimester eğitim modelinde eğitim alan öğrencilerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler SPSS 21.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Keşfedici faktör analizine geçmeden önce örneklem yeterliliğini hesaplamak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi yapılmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin 0,933 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Bartlett küresellik testi anlamlı bulunmuştur ve faktör analizinin yapılabileceği anlaşılmıştır. Ölçeğe ait faktör analizi sonuçları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1
Faktör Analizi

Maddeler	Bileşenler				
	Akademik Personel	Okul Algısı	İş Yeri Eğitimi	Fiziki Kapasite	Eğitim Programı
S11	,768				
S12	,752				
S13	,693				
S15	,666				
S14	,655				
S10	,651				
S9	,626				
S17	,559				
S8	,499				
S16	,436				
S39		,760			
S43		,727			
S37		,641			
S40		,639			
S38		,639			
S41		,637			
S42		,564			
S36		,523			
S20			,776		
S19			,744		
S21			,696		
S22			,601		
S24			,547		
S2				,656	
S6				,630	
S3				,624	
S1				,611	
S5				,610	
S32					,778
S33					,705
S31					,640
S29					,331
<u>Açıklanan Varyans</u>	%15,58	%13,33	%8,73	%8,08	%7,07
<u>Cronbach Alpha</u>	0,88	0,86	0,78	0,72	0,68

KFA sonucu bazı maddeler açıklanan varyansa katkısının düşük olması ve çapraz yüklenme eğilimi göstermesinden dolayı ölçekten çıkarılmıştır. KFA sonucunda, 32 maddelik ölçeğin beş faktörlü yapıda olduğu, faktörlerin toplam varyansın %53'ünü açıkladığı tespit edilmiştir. Ölçeği oluşturan dört alt boyutun Cronbachalpha değerleri kabul edilebilir ve oldukça iyi düzeydedir. Bu değerler, ölçeği oluşturan maddelerin iç tutarlılık güvenilirliğini göstermektedir.

4. Bulgular

Tablo 2

Araştırma Grubuna Ait Demografik Özellikler

Cinsiyet	n	%
Kadın	309	55,2
Erkek	243	43,4
Toplam	552	98,6
Cevapsız	8	1,4
Toplam	560	100,0
Yaş	n	%
19 ve alt	208	37,1
20-22	306	54,6
23-25	36	6,4
26 ve üst	5	,9
Toplam	555	99,1
Cevapsız	5	,9
Toplam	560	100,0
Sınıf	n	%
1	305	54,5
2	251	44,8
Toplam	556	99,3
Cevapsız	4	,7
Toplam	560	100,0

Araştırma grubundaki öğrencilerin %55,2'si kadın; %43,4'ü Erkek'tir. Öğrencilerin %54,6'sı 20-22, %37,1'i 19 ve alt, %6,4'ü 23-25, %1,26 ve üst yaş grubu aralığındadır. Grubun %54,5'i birinci sınıf ve %44,8'i ikinci sınıf öğrencisidir.

Tablo 3

Meslek Yüksekokulu Programlar Frekansları

Eğitim Alınan Programlar	n	%
1. Lojistik	71	12,7
2. Dış Ticaret	79	14,1
3. İşletme Yönetimi	60	10,7
4. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	75	13,4
5. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	53	9,5
6. Halıcılık ve Kilimcilik	96	17,1
7. Gıda Teknolojisi	59	10,5
8. Un ve Unlu Mamuller	18	3,2
9. Kuruyemiş Üretimi ve Teknolojisi	11	2,0
10. Kimya Teknolojisi	12	2,1
11. İş Sağlığı ve Güvenliği	11	2,0
12. Mimari Dekoratif Sanatlar	15	2,7
Toplam	560	100,0

Tablo 4

Eğitim Modelindeki Öğrencilerin Programlarını Tercih İstekleri

Eğitim programını istekli tercih	n	%	Eğitim programını şuan sevme	n	%
Evet	402	71,8	Evet	458	81,8
Hayır	136	24,3	Hayır	93	16,6
Toplam	538	96,1	Toplam	551	98,4
Cevapsız	22	3,9	Cevapsız	9	1,6
Toplam	560	100,0	Toplam	560	100,0

Trimester modelindeki öğrencilerin %71,8'i eğitim programını isteyerek tercih etmiş ve eğitim programında eğitim almaya başladıktan sonra öğrencilerin %81,8'i eğitim programını sevdiklerini belirtmiştir.

Tablo 5

Üniversite Tercih Nedenleri

Üniversiteyi Tercih Nedeni	1. Tercih Nedeni		2. Tercih Nedeni	
	n	%	n	%
<i>Sınavda almış olduğum puana göre</i>	248	44,3	20	3,6
Eğitim aldığım mesleği sevdiğim için	108	19,3	58	10,4
<i>Günümüzde geçerli bir meslek sahibi olmak</i>	84	15,0	143	25,5
Çevrem (aile, okul) tavsiyesi olduğu için	39	7,0	91	16,3
Eğitim sonrası kolay iş bulabilmek için	31	5,5	93	16,6
Üniversite mezunu olabilmek için	8	1,4	52	9,3
Başka seçeneğim olmadığı için	18	3,2	37	6,6
Memur olabilmek	4	,7	20	3,6
Trimester eğitimi olduğu için	3	,5	10	1,8
Diğer	5	,9	5	,9
Toplam	548	97,9	529	94,5
Cevapsız	12	2,1	31	5,5
Toplam	560	100,0	560	100,0

Gaziantep Üniversitesi (NTMYO) öğrencilerinin %44,3'ü sınavda aldıkları puana göre tercih yapmış oldukları anlaşılmaktadır. İkinci tercih nedeni olarak günümüzde geçerli bir meslek sahibi olmak istedikleri için üniversiteyi tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 6

Öğrencilerin Mezuniyetleri Sonrasında Öğretim Hayatlarına Devam Etme Düşüncesi

Mezuniyet sonrası eğitime devam etme düşüncesi	n	%
Evet	436	77,9
Hayır	116	20,7
Toplam	552	98,6
Cevapsız	8	1,4
Toplam	560	100,0

Araştırma grubundaki öğrenciler mezun olduktan sonra eğitime devam etme isteği araştırıldığında, %77,9'u eğitime devam etmek istediklerini ifade etmişlerdir. Bu sonuç önlisans programı eğitiminin yeterli olmadığını ve daha fazlasına ihtiyaç duyduklarının göstergesi olduğu söylenebilir.

Tablo 7

Meslek Grubu açısından Cinsiyet Ayrımı Yapılma Durumu Düşüncesi

Cinsiyet ayrımı yapıldığını düşünüyor musunuz?	n	%
Evet	123	22,0
Hayır	416	74,3
Toplam	539	96,3
Cevapsız	21	3,8
Toplam	560	100,0

Trimester eğitim modeli uygulayan meslek yüksekokulu lokasyon olarak sanayi bölgesindedir. Konum itibarıyla öğrencilerin meslek grubunda cinsiyet ayrımı düşüncesi olup olmadığı merak edilmiştir. Öğrencilerin %74,3'ü cinsiyet ayrımı yapılmadığını düşünmektedir.

Tablo 8

İş Yeri Eğitiminin Zorunlu Olma İsteği

İş Yeri Eğitimi zorunlu olmalı mı?	n	%
Evet	420	75,0
Hayır	133	23,8
Toplam	553	98,8
Cevapsız	7	1,3
Toplam	560	100,0

Araştırma grubuna eğitim döneminde zorunlu olan iş yeri eğitimi döneminin zorunlu olma isteğiyle ilgili ifadelerde, Gaziantep Üniversitesi örneklem grubunun %75,0'i zorunlu olması gerektiğini ifade ederken %23,8'i zorunlu olmamalı demiştir. Sömestir eğitim sitemindeki staj süresi bir aylık bir süre iken Gaziantep Üniversitesi trimester eğitim sistemindeki staj süresi iki dönemden oluşmaktadır. Araştırma grubunun bu uzunluktan memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 9

Gaziantep Üniversitesi NTMYO Eğitim Hizmeti Memnuniyet Ortalamaları

Hizmet Boyutları	n	Ortalama	s.s.
Fiziki Kapasite	560	3,34	,84
Akademik Personel	560	3,95	,72
İş Yeri Eğitimi	560	3,89	,83
Eğitim Programı	560	3,58	,83
Okul Modeli	560	3,41	,88
Genel Ortalama	560	3,67	,63
Toplam	560		

Trimester eğitim sistemindeki araştırmaya katılan örneklem grubunun hizmet kalitesi alt boyutları ortalamaları incelendiğinde memnuniyet düzeylerinde birinci sırada akademik personel, ikinci sırada iş yeri eğitimi algısının en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Üçüncü olarak eğitim programı, dördüncü okul modeli ve son sırada fiziki kapasite hizmeti yer almaktadır.

Tablo 10

Meslek Yüksekokulu Modelindeki Program Açısından Memnuniyet Düzeyi Farklılaşması Anova Testi

Eğitim Alınan Programlar	N	Ortalama	s.s.	F	p
1. Lojistik	71	3,56	,60	3,94	,001
2. Dış Ticaret	79	3,69	,59		
3. İşletme Yönetimi	60	3,65	,59		
4. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	75	3,68	,61		
5. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	53	4,04	,54		
6. Halıcılık ve Kilimcilik	96	3,57	,71		
7. Gıda Teknolojisi	59	3,63	,60		
Toplam	560	3,67	,63		

Araştırma grubunun memnuniyet düzeyi eğitim alınan program değişkeni açısından anova analizi ile incelendiğinde $p < .05$ önem düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri diğer programlardan daha yüksektir. İkinci sırada Dış Ticaret programı yer almaktadır. Meslek yüksekokulunun Un ve Unlu Mamuller, Kuruyemiş Üretimi ve Teknolojisi, Kimya Teknolojisi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Mimari Dekoratif Sanatlar programlarındaki öğrenci sayıları yetersiz olduğundan analize dâhil edilememiştir.

Tablo 11

Sınıf Değişkeni Açısından Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyi Farklılaşması T-Testi

	Sınıf	N	Ortalama	S.d.	t	p
Fiziki_Kapasite	1	305	3,2275	,85918	3,672	,000
	2	251	3,4908	,81939		
Akademik_Personel	1	305	3,8472	,73565	3,957	,000
	2	251	4,0876	,68443		
İş Yeri Eğitimi	1	305	3,8800	,79498	-,371	,710
	2	251	3,9068	,88530		
Eğitim Programı	1	305	3,5828	,79466	-,136	,892
	2	251	3,5926	,88721		
Okul Modeli	1	305	3,3242	,86898	2,746	,006
	2	251	3,5319	,90228		

Öğrencilerin sınıf değişkeni açısından memnuniyet düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı T-testi ile analiz edilmiştir ve anlamlı düzeyde farklılaşma tespit edilmiştir. Eğitim hizmetinin Fiziki Kapasite, Akademik Personel ve Okul modeli ile ilgili alt boyutlarda 2. sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 12

İş Yeri Eğitimi Hizmeti İle Memnuniyet Düzeyleri Arasında İlişki

		İş Yeri Eğitimi	Memnuniyet Düzeyi
İş Yeri Eğitimi	r	1	,758**
	p		,000
	n	560	560
Memnuniyet Düzeyi	r	,758**	1
	p	,000	
	n	560	560

**Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır.

Trimester eğitim modelinde uygulanan iş yeri eğitimi ile öğrencilerin eğitim modelinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığı korelasyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçları iş yeri eğitimi memnuniyeti ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermiştir ($p < 0,001$).

Tablo 13

Okul Modeli İle Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri Arasında İlişki

		Okul Modeli	Memnuniyet Düzeyi
Okul Modeli	r	1	,855**
	p		,000
	n	560	560
Memnuniyet Düzeyi	r	,855**	1
	p	,000	
	n	560	560

**Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır.

Trimester eğitim modeli ile öğrencilerin eğitim modelinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığı korelasyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçları okul modelinden memnuniyet ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermiştir ($p < 0,001$). Değişkenler arasındaki pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı iki değişkenin birlikte değiştiğini göstermektedir.

5. Sonuç

Araştırma konusu olan meslek yüksekokulu, sanayi bölgesinde olmasına rağmen okulu tercih eden kadın ve erkek öğrenci sayıları birbirine yakındır.

Trimester eğitimi modelini tercih eden öğrencilerin büyük bir bölümü üniversitenin bulunduğu ilde yaşamaktadır. Bu durum öğrencilerin Gaziantep'teki iş imkânlarının farkında olmalarıyla açıklanabilir.

İkinci sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Bu durum öğrencinin iş yeri eğitimi dönemini tamamlamasıyla ilgili olabilir.

Trimester eğitim sistemindeki öğrenci sayısı 2017-2018 yılında yeni kayıt olan öğrencilerle 1200'ü geçmiştir. Trimester eğitim programları yüksek oranda istekle tercih edilmiştir.

Trimester eğitim modelindeki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri genel olarak yüksektir.

Öğrenciler en çok Akademik Personel ve İş yeri eğitimi hizmetlerinden memnundur. Trimester modelindeki meslek yüksekokulunda 30'u aşkın öğretim görevlisi bulunmaktadır ve bu akademik personelin bir kısmı doktora eğitimini tamamlamış ve bir kısmı eğitimine devam etmektedir.

İş yeri eğitimi ile memnuniyet düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olması, iş yeri eğitiminin sanayinin önde gelen firmalarında gerçekleşmesiyle açıklanabilir.

Trimester eğitim sisteminde iki dönemden oluşan iş yeri eğitimi almaktan öğrenciler memnundur.

Yükseköğretimde temel çıktının incelenmesi ve kariyerleriyle ilgili çalışma yetersizliği dikkat çekmektedir. İş yeri eğitimi memnuniyet boyutları arasında bir faktör olarak araştırıldığına rastlanılmamıştır. Başka üniversitelerde iş yeri eğitimi ile ilgili araştırmalar yapılabilir.

Meslek yüksekokullarının kampüsten uzak oluşu öğrenci memnuniyetini olumsuz etkilediği ifade edilmiştir. Öğrenciler açısından örgütsel özdeşleşmeyi etkileme durumu araştırılabilir.

Araştırma sonuçlarının nicel araştırma yöntemi ile edilmesi araştırmanın kısıtıdır. Araştırma görüşme yöntemiyle tekrarlanarak nitel araştırma yöntemiyle tekrar edilebilir.

Araştırmanın diğer bir kısıtı belli bir dönemde yapılması dolayısıyla kesitsel olmasıdır. Farklı zamanlarda boylamsal çalışmalarla araştırma tekrarlanabilir.

Kaynakça

- Akşit, T. B., Mızıkacı, A. E., Mızıkacı F. (2000). Yükseköğretimde toplam kalite yönetimi. *Eğitim Yönetimi Dergisi*, 6(21), 9-19.
- Altaş, D. (2006). Üniversite öğrencilerinin memnuniyet araştırması. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 21(1), 439-458.
- Annamdevula, S. & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488-517.
- Arslan, S., & Akkas, O. A. (2014). Quality of college life (QCL) of students in Turkey: Students' life satisfaction and identification. *Social Indicators Research*, 115(2), 869-884.
- Ay, G. ve Başpınar, N.Ö. (2014). Sömestir Ve Trimester Eğitim Uygulamalarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencileri ve Mezunları Üzerine Yapılan Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *13. Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongre Bildirisi*, Pamukkale.
- Bini, M. & Masserini L. (2016). Students' Satisfaction and Teaching Efficiency Of University Offer. *Soc Indic Res* (2016) 129:847-862.
- Burgaz, B., & Ekinci, C. E. (2014). Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nce Sunulan Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Hacettepe University/Journal of Economics and Administrative Sciences*, 25(1), 71-89.
- Caruana, A., Money, A. H., & Berthon, P. R. (2000). Service quality and satisfaction—the moderating role of value. *European Journal of Marketing*, 34(11/12), 1338-1353.
- Cronin, J. J. ve S. A. Taylor. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- Çiftçi, A. G. (2006). *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Erdoğan, E., & Bulut, E. (2015). İşletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), 151-170.
- Grönross, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde uygulanan toplam kalite yönetimi sürecinde göz ardı edilen unsurlardan "Tky merkezi" ve "eğitim programları. *Journal of Turkish Educational Sciences*, 6(2), 163-188.
- Mankan, E., & Senturan, S. (2015). Önlisans Programında Okuyan Öğrencilerin Profili ve Beklentileri. *TURAN: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 7(25), 11-26.

- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Olçay, A. ve Ay, E. (2017). Turizm ve otelcilik meslek yüksekokullarında eğitim gören öğrencilerin eğitim- öğretim hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi (Türkiye Örneği). *1. Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Kongre Bildiri Kitapçığı*, 67-87.
- Özgüngör, S. (2008). Öğrencilerin öğretim türü, program türü ve fakülteyi tercih nedenlerine göre fakülte yaşamından aldıkları doyum düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(24), 80-91.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml ve L. L. Berry. (1988). SERVQUAL:A Multiple-ItemScalefor Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1), 12-43.
- Stukalina, Y. (2016) "Modelling student satisfaction and motivation in the integrated educational environment: An empiricalstudy", *International Journal of Educational Management*, 30(6),pp.1072-1087.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (ef-ömö) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(37), 106-122.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y. R., & Fırat, N. Ş. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 17(3), 429-452.
- Talih, D.,&Gülenç, İ. F. (2011). Eğitim sektöründe hizmet kalitesi algılamalarına ilişkin yabancı dil kurumlarında bir araştırma. *Trakya University Journal of Social Science*, 13(2), 261-284.
- Tok, A. ve Sontay, S. (2006). Mesleki Eğitimde Öğrenci Memnuniyeti ve Etkili Öğretim. *Milli Eğitim*. Sayı 172, 106-115.
- www.istatistik.yok.gov.tr, 10.04.2017 – Türkiye üniversite sayıları.