ASOS JOURNAL
The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 50, Temmuz 2017, s. 569-580

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date
18.05.2017

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date
30.07.2017

Öğr. Gör. Dr. Murat YORULMAZ
Yalova Üniversitesi, Yalova MYO
muratyor@gmail.com

Öğr. Gör. Mehmet ÖZKAN
Yalova Üniversitesi, Yalova MYO
ozkannmehmett@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Sibel BAYAR
İstanbul Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi
sibelb@istanbul.edu.tr

Prof. Dr. Güler ALKAN
İskenderun Teknik Üniversitesi, Barbaros Hayrettin Gemi İnşaatı Ve Denizcilik Fakültesi
guler.alkan@iste.edu.tr

MESLEK YÜKSEKOKULLARINDA VERİLEN EĞİTİM HİZMETİNİN KALİTESİNDE ÖĞRETİM ELEMANLARININ ROLÜNE İLİŞKİN BİR İNCELEME: YALOVA MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ[1]

Öz

Üniversitelerin öncelikli hedefleri arasında, verilen eğitim hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesi ve öğrenci memnuniyetinin sağlanması yer almaktadır. Bu anlamda öğrencilerin eğitim aldıkları birimlere ilişkin algılarının ölçülmesi üniversitelerin faaliyetlerini daha başarılı bir şekilde gerçekleştirmeleri açısından önemlidir. Bu çalışma, eğitim hizmet kalitesinde öğretim elemanlarının rolünü ve öğrencilerin okuldaki memnuniyet etkisini araştırmak, öğrencilerin ve öğretim elemanlarının bakış açılarına göre, öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlıkları, iletişim becerileri, problem çözme becerileri ile öğrencilere karşı tutumlarını ortaya çıkartmak amacıyla yapılmıştır. Bu amaca yönelik olarak YÜ Yalova MYO' da 367 öğrenci ile 41 öğretim elemanına anket uygulamak suretiyle toplanan veriler SPSS 18

[1] Bu çalışma, 4. Uluslararası Meslek Yüksekokulları Sempozyumunda sözlü sunulan bildirinin geliştirilmiş halidir.

paket programı kullanılarak; faktör analizi, güvenirlik analizi, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü ANOVA testi, korelasyon ve çoklu doğrusal regresyon testleri ile analiz edilmiştir.Araştırma bulgularına göre öğretim elemanları ile öğrenciler arasında sadece öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve problem çözme becerilerine ilişkin algılarında istatiksel anlamda farklılıklar olduğu, programlar arasında ise okuldan memnuniyet ve diğer boyutlar açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: Eğitim hizmetleri, meslek yüksekokulları, öğretim elemanları

THE ANALYSIS EDUCATİONQUALITY OF SERVICE IN VOCATIONAL SCHOOLS RELATED TO THE ROLE OF LECTURERS: THE CASE OF VOCATIONAL YALOVA

Abstract

Rising the quality of education and satisfaction of students are among the goals of the universities. So, it is important to assess perception about institution which students study in because of achievement successfully. The aim of this paper is to make clear of role and efficiency of lecturers according to quality of education, to reveal professionalism, knowledge, ability of communication and problem solving of lecturers. According to this aim by applying the survey towards 367 students and 41 lecturers in Yalova vocational school of Y.Ü., dates are analyzed by using SPSS18 package programmers; frequency table, analysis of factor, analysis of reliability, independent- samples t test, one-way ANOVA test, correlations and multiple linear regressions test.According to survey discovery it is stated that there are differences among lecturers and students, in perception of professional knowledge and solving problem ability of only lecturers; among programmers there are significant differences taking into consideration of pleasure and another dimensions according to statically.

Keywords: Educational services, vocational schools, lecturers

GİRİŞ

Eğitim hizmetlerinin üretildiği önemli alanlardan biri olan yükseköğretim kurumlarında verilen eğitim hizmetlerinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığının ölçülmesi önemlidir, böylece varsa memnuniyetsizliklerin ortaya çıkartılması ve iyileştirilmesi sağlanabilir. Bu noktadan hareketle, araştırmanın temel amacı, meslek yüksekokullarında verilen eğitim hizmet kalitesinde öğretim elemanlarının rolünü incelemektir. Çalışmada hizmet kalitesinin tüm boyutları değil, sadece çalışan ile ilgili boyutların değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma amacına yönelik olarak, öğrenciler ve öğretim elemanlarının yanıtları arasındaki farklılıklar, öğrencinin öğrenim gördüğü programlar arasındaki farklılıklar ve öğrencinin okuldan memnuniyetinde öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlıkları, iletişim becerileri, problem çözme becerileri ile öğrencilere karşı tutumlarının etkisi analiz edilmiş ve nedenleri tartışılmıştır. Dolayısıyla araştırma problemleri; öğretim elemanları ve öğrenciler arasında öğretim elemanlarının uzmanlık, problem çözme ve öğrenciler karşı tutumlarında anlamlı farklılıklar var mıdır? Öğrencilerin öğrenim gördüğü programlara göre, öğretim elemanlarının uzmanlık, problem çözme ve öğrenciler karşı tutumlarında anlamlı farklılıklar var mıdır? Öğrencinin okuldan memnuniyetinde, öğretim ele-

manlarının uzmanlık, problem çözme, iletişim becerileri ve öğrencilere karşı tutumlarının bir etkisi var mıdır? Şeklinde ifade edilebilir.

1. MESLEK YÜKSEKOKULLARINDA EĞİTİM VE ETKİLİYEN FAKTÖRLER

Eğitim insanın öğrenme yeteneğinin oluşması ile başlamıştır ve gelişerek hala devam etmektedir. Eğitimin konusunun insan olması ve insanın gelecekteki yaşamını etkilemesinden dolayı önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bu nedenle eğitimin önemini anlayan insanlar eğitime büyük yatırımlar yapmaktadır (Gümüşlüoğlu , Ünal , & Kestane , 2010, s. 202).

Ülke sınırlarının kalktığı ve teknolojinin hem mal hem de hizmet sektörüne yön verdiği günümüzde, eğitimin önemi yadsınamaz bir gerçektir. Buna bağlı olarak, çeşitli iş alanlarında farklı mesleklerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Ortaya çıkan bu meslek dallarında ise gün geçtikçe kalifiye personele olan ihtiyaç artmaktadır ve kalifiye ara personelin eğitilmesinde, Yüksek Öğretim Kurumunun bünyesinde faaliyet gösteren meslek yüksekokullarının önemi ortaya çıkmaktadır.

Meslek Yüksekokullarının amacı, mal ya da hizmet üretimi yapılan çeşitli iş alanlarında ihtiyaç duyulan kalifiye ara personeli yetiştirmektir. Bununla birlikte, meslek yüksekokullarının, bilimsel araştırmalar yoluyla bilgi üretme, bilgiyi topluma yayma, bilgiyi ürüne ve teknolojiye dönüştürme gibi amaçları da bulunmaktadır (Yücebaş, Alkan, Atasağun, & Egeli, 2013, s. 45). Bu iki amaç doğrultusunda meslek yüksekokulları hem akademik kaynaklara hem de iş alanlarına sağladığı katkı ile önem derecesini gözler önüne sermektedir.

Meslek yüksekokullarının tercih edilmesinden, mezun olana kadar geçen süreçte öğrencilerin gelecekteki yaşamını etkileyecek eğitimi vermektedir. Bu süreçte öğrencilerin tercihini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır ki bunlardan birisi "hizmet kalitesi" dir (Souter & Turner, 2002). Buna ek olarak eğitimde hizmet kalitesi, öğrencilerin tercihlerini etkilediği gibi mezun olduktan sonra ki iş hayatlarını da etkilemektedir.

Yüksek Öğretim Kurumu bünyesinde faaliyet gösteren meslek yüksekokullarının verdiği eğitimin hizmet kalitesi çeşitli faktörlere bağlıdır. Üniversitelerin kuruluş aşamasına kadar dayanan ve hizmeti etkileyen bu faktörler, akademik personel, bina, makine-teçhizat, teknolojik altyapı, kütüphane olanaklarıdır (Altınsoy, 2011, s. 101). Bu doğrultuda, yapılan çalışma da öğretim elemanlarının rolünün verilen eğitimin hizmet kalitesine etkisi ele alınmıştır.

1.1. Eğitimde Hizmet Kalitesi

Hizmetler için kalite; hizmet sağlayıcı ile müşteri arasında etkileşimin gerçekleştiği yani hizmet sunumu sürecinde değerlendirilmektedir. Sunulan hizmetin kalitesinden müşterilerin tatmini, hizmetten algıladıkları ile hizmet neler beklediklerinin karşılaştırılmasıdır (Oral & Yüksel, 2006, s. 23). Bu kapsamda kalite, ürün ya da hizmet üretiminde müşterilerin beklentilerine cevap verebilme, müşterilerin aldığı hizmetlerden tatmin düzeyi, memnuniyet düzeyi olarak tanımlanmakta, müşteri tarafından talep edilen, istenen şeyin sunulması olarak ifade edilmektedir (Kaufman & Zahn, 1993).

Kotler'e göre hizmet, taraflardan birinin diğerine sunduğu, fiziksel olarak dokunulmayan bir faaliyet ya da faydadır (Oral & Yüksel, 2006, s. 2).

Eğitim sektöründe ve birçok alanda rekabette önemli bir unsur haline gelen kalite kavramı, "kalite, müşterinin istediğidir" tanımından yola çıkarak üniversiteler hizmetlerinin ve ürünlerinin müşterisi, aynı zamanda ürünü olan öğrencileri dikkate almaktadır (Srikanthan &

Dalrymple, 2002). Bu nedenle müşteri ve aynı zamanda da ürün olan öğrenciler tarafından kalite, seçilme faktörü olacaktır.

Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini belirleyen unsurların başında öğretim elemanları, kullanılan eğitim materyalleri, üniversitenin fiziki koşulları gelmektedir. Eğitim hizmetinin sağlayıcısı durumunda olan öğretim elemanlarının mesleki bilgi, beceri ve uzmanlıkları, problem çözme becerileri, iletişim becerileri ve öğrencilere karşı tutumları müşteri konumunda olan öğrencilerle aralarındaki etkileşim düzeyini belirler.

Amacı toplumun ve öğrencilerini istihdam edecek işletmelerin beklentilerine uygun mezunlar vermek olan yükseköğretim kurumlarının, bu amacını gerçekleştirmede kendisine yardımcı olan öğretim elemanlarını tanıması, onların ihtiyaç ve beklentilerini bilmesi, öğretim elemanlarını anlaması ve buna göre tepki göstermesi gerekmektedir (Eroğlu, 2000, s. 207-208). Aynı şekilde, öğretim elemanı da öğrencilerin gerek duyduğu bilgiyi, anlaşılır bir yöntem ile aktarması ve öğrencilerin de eğitim hizmetini değerlendirmesi ve bilgi talebinde bulunması gerekmektedir.

1.2. Öğretim Elemanlarının Rolü

Teknolojik gelişmeler ülkeler arasındaki etkileşimleri kolaylaştırmış, sosyal, ekonomik, kültürel ve politik dönüşümler daha önceki dönemlere göre önemli bir hız kazanmıştır. Bilginin ve doğrunun böylesine değişken olduğu bir dünyada, var olan bilginin öğretim elemanından öğrenciye aktarılmasına dayalı edilgen eğitim anlayışı yerini öğrencilerin aktif bir şekilde bilgiyi kullanabilir ve üretebilir zihinsel yapıları oluşturabilecekleri ortamların hazırlanmasına dayalı, daha üst düzey ve karmaşık bir eğitim anlayışına bırakmıştır (Özgüngör & Duru, 2014, s. 175). Bu çerçevede gelişen ve değişen eğitim anlayışı ile verilen eğitim hizmetinde, öğretim elemanının rolü artmakta ve önem kazanmaktadır.

Yükseköğretim kurumları, üst düzeyde kadrolar yetiştiren, bilimsel ve teknolojik araştırmalar yapan kuruluşlardır. Toplumların gelişmişlikleri bilim ve teknolojinin gelişmesi, bilim ve teknolojiye bağlı olarak uygulamalar ile ölçülmektedir. Yükseköğretimdeki tüm paydaşların; akademik ve idari personel, mezunlar, öğrenciler, aileleri ve ilgili sektörün, ne istediğinin bilinmesi önemlidir (Yelkikalan, Sümer, & Temel, 2006, s. 147). Yükseköğretimin kalitesinin ölçülmesine yönelik yapılan çalışmalar, bu kurumlar açısından önemli olduğu gibi bu kurumları finanse eden devletleri ve öğrencilerin eğitim masraflarını karşılayan ailelerini yakından ilgilendirmektedir.

Farklı iş alanlarında çalışacak, kalifiye ve işini seven personelin yetiştirilmesi için, onları yetiştirecek öğretim elemanlarının benzer ve gerekli özellikleri taşıması gerekmektedir. Benzer şekilde, etkili öğretmenler; "düşünen, soru soran, eleştiren, gelişme ve yeniliklere açık, kendini sürekli yenileyen, mesleğini seven kişilerdir" (Kavcar, 1999, s. 21). Öğretmen özelliklerinin, büyük ölçüde kendisini yetiştiren öğretim elemanlarının özelliklerine bağlı olduğu düşüncesi ile öğretim elemanı da benzer özellikleri taşıması gerekmektedir (Şen & Erişen, 2002, s. 100). Bu çerçeve de kalifiye ara personelin eğitimi için de aynı şekilde öğretim elemanının gerekli özellikleri taşıması gerekmekte ve etkili olmaktadır.

Öğrencilerin, eğitimin hizmet kalitesini değerlendirmede en etkili ve geçerli veriler oluşturmasından dolayı, verilen eğitimin etkinliğini ve verimliliğini belirlemek için öğrencilerin düşüncelerinin üniversiteler açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Veri Toplama Yöntemi

Veri toplama yöntemi olarak belirlenen anket, daha önce Avcı & Sayılır (2006) 'in hizmet kalitesi çerçevesinde çalışanların rolüne ve yeterliliklerine ilişkin turizm sektörüne yönelik yaptıkları çalışmada kullanılmıştır. Söz konusu anket eğitim sektörüne uyarlanılarak araştırmamızda kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, öğrencilerin ve öğretim elemanların demografik özelliklerine ilişkin sorular, ikinci bölümde ise kavramsal değişkenlere ait ve 5 Likert'li ölçeği (1= kesinlikle katılmıyorum dan 5= kesinlikle katılıyorum'a kadar) esas alınarak oluşturulmuş 24 soru bulunmaktadır.

2.2. Ana Kütle ve Örneklem

Çalışmanın ana kütlesini, Yalova Üniversitesine bağlı Yalova MYO ikinci sınıflarında öğrenim gören öğrenciler ve bu okulda görevli öğretim elemanları oluşturmaktadır. Araştırma 2014-2015 eğitim öğretim yılı güz dönemi içerisinde yapılmıştır, bu dönem itibarıyla Yalova MYO ikinci sınıflarında kayıtlı öğrenci sayısı 1318 iken derslerde görev almış öğretim elemanı sayı ise 64'dür. Sadece ikinci sınıfta öğrenim gören öğrencilerin araştırmaya dâhil edilmesinin temel nedeni, bu öğrencilerin ders aldıkları öğretim elemanlarını tanıma anlamında daha çok bilgiye sahip oldukları düşünülmektedir. Hazırlanan anket formu Yalova MYO'nun tüm programlarına yönelik olarak, üç haftalık süre içerisinde derse gelen ve ankete katılmak isteyen öğrencilere ve öğretim elemanlarına uygulanmıştır. Sonuçta 367 öğrenci ve 41 öğretim elemanından toplanan anketler çalışmaya dâhil edilmiştir.

3. ARAŞTIRMA BULGULARININ ANALİZİ

Örneklemimizi oluşturan öğrencilerin %58'i erkek, %42'si kadın, öğretim elemanlarının ise %61'i erkek %39'u kadındır. Öğrenciler açısından katılımcıların yarıdan fazlası %64,3'ü 18-20 yaş aralığından oluşmakta olup daha sonra gelen büyük çoğunluk %29,2 oran ile 22-25yaş grubu arasındadır. Ayrıca öğrencilerin %28,3'ü başka bir deyişle çoğunluğu 1200–1700 TL, %18,3' ü 1700–2200TL, %27,5' i, 2200–2700TL, %9,5' i 2700–3200TL, %11,2' si 3200–3700TL, %5,2' si 3700TL ve üzeri aile gelirinin olduğu görülmektedir.

Verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığının tespiti için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlet Spherty testi ile incelenmiştir. Verilerin faktör analizi yapmak için uygun çıkması (KMO: 0,881; p:000< 0,01) üzerine ölçeğin yapı geçerliliğini ve faktör yapısını incelemek için açıklayıcı faktör analizi, faktörleşme tekniği olarak Temel Bileşenler ve birbirleriyle ilişkili değişkenlerin faktör oluşturabilmeleri için de Varimax Eksen Döndürme Yöntemi kullanılmıştır. Faktör analizinde boşta veya iki faktöre yüklenen değişkenler analiz dışında bırakılarak yapılan analizde Tablo 1' den görüldüğü gibi dört faktör oluşmuştur.

Tablo 1: Bağımsız Değişkenlerin Faktör Analizi

Sorular	Faktör Yükleri			
	1	2	3	4
Derslerin özenilmesi	,850			
Dersin zamanlaması	,834			
Yönlendirme yeterliliği	,754			
Yardımseverliliği	,730			

İsteklerinin yanıtlanması	,501			
Mesleki bilgi yeterliliği		,873		
Araştırmaya teşvik etmesi		,869		
İşinin ehli olması		,834		
Dersin örneklerle güncelleştirilmesi		,511		
Güvenilirliği			,812	
Güler yüzlülüğü			,775	
Nazik davranışı			,690	
Anlayışlı olması			,575	
İlgili olması			,526	
Empati düzeyi				,861
Eleştiriye açık olması				,812
Doğru bilginin kolayca sağlanabilmesi				,729
İletişim kurma becerisi				,664
Açıklanan varyans	%18,44	%17,41	%15,93	%15,82
Toplam açıklanan var.	%18,44	%35,85	%51,78	%67,613
İfade sayısı	5	4	5	4

Bu faktörler toplam varyansın %67,613'nü açıklamaktadır. Birinci faktör öğretim elemanların problem çözme beceriyle ilgili olduğu içi bu faktör ''Problem Çözme Becerileri'' olarak isimlendirilmiş ve toplam varyansın %18,44'ünü açıklamaktadır. İkinci faktör toplam varyansın %17,41'ni açıklamaktadır. Bu faktör öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlığına ilişkin değişkenleri içerdiği için ''Uzmanlık'' olarak adlandırılmıştır. Üçüncü faktör ise toplam varyansın %15,93'nı açıklamaktadır ve bu faktör öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutumlarını içermesi nedeniyle ''Tutum'' olarak isimlendirilmiştir. Son olarak dördüncü faktör toplam varyansın %15,82'ni açıklamaktadır. Dördüncü faktör öğretim elemanlarının iletişim becerilerini ölçmeye yönelik değişkenlerden oluştuğu için ''İletişim'' olarak isimlendirilmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkeni olan okuldan memnuniyetin faktör analizi sonucuna göre tek boyuttan oluşmuş olup toplam varyansı açıklama oranı %76,51 (KMO: 0,852; p:000< 0,01) olarak tespit edilmiştir.

Faktör analizi sonucunda elde edilen değişkenler güvenirlik analizlerine tabi tutulmuş ve elde edilen Cronbach Alfha değerleri Tablo 2' de gösterilmektedir. Tüm faktörlerin Cronbach Alpha katsayılarının 0,70'den büyük olması nedeniyle (Özdemir, 2008, s. 291) ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir.

Öğretim elemanları ve öğrenciler arasında öğretim elemanlarının uzmanlık, problem çözme, iletişim becerileri ve öğrenciler karşı tutumlarıyla ilgi t testi yapılmıştır. Parametrik testlerin (t-testi, tek yönlü varyans analizi, korelasyon ve regresyon analizleri) yapılabilmesi için elde edilen verilerin normal dağılım göstermesi gerekir (Özdamar, 2004, s. 289).

T testi öncesi verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini anlamak için Çarpıklık ve Basıklık katsayılarına bakılmıştır. Tablo 2' den görüldüğü gibi tüm faktörlerin Çarpıklık ve

Basıklık katsayılarının -1 ile +1 arasında değerler alması nedeniyle, verilerin normal dağılım (Çokluk, Şekercioğlu, & Büyüköztürk, 2014, s. 16) gösterdiği kabul edilmiştir. Tablo 2'den görüldüğü üzere tüm kavramsal değişkenlerin ortalaması, 5'li Likert ölçeğinin ortalaması olan 3'den büyük olduğu için her iki grubun da öğretim elemanlarının mesleki uzmanlığı, problem çözme becerisi ve öğrencilere karşı tutumlarına, olumlu baktığı anlaşılmaktadır. Bu ortalamalardaki farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını anlamak için bağımsız örneklem t testine bakılmıştır.

Tablo 2: Kavramsal Değişkenler ve Cronbach's Alpha Katsayıları

Değişkenler	**Ortalama**		**S. Sapma**	**Çarpıklık**	**Basıklık**	**Cronbach's**
Uzmanlık	Öğrenci	3,567	0,94162	-,328	-,306	,927
	Öğretim Elemanı	3,243	0,85643			
	Öğretim Elemanı	3,837	0,75690			
Problem Çözme	Öğrenci	3,752	0,88860	-,331	-,476	,907
	Öğretim Elemanı	3,634	0,83497			
Tutum	Öğrenci	3,739	0,91047	-,502	-,150	,843
	Öğretim Elemanı	3,837	0,75690			
Memnuniyet	Öğrenci	3,525	,84666	-,210	-,368	,923

Tablo 3'de gösterilen T-testi sonucunda sadece öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlıklarına ilişkin algıda, öğrenci ve öğretim elemanları arasında istatistiksel anlamda farklılıklar olduğu anlaşılmıştır[α(0,05) > p(0,036)]. Bu bulgu, öğrencilerin (X=3,56), öğretim elemanlarına göre (X=3,24), öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlığı hakkında daha olumlu algıya sahip olduklarını göstermektedir. Diğer boyutlar açısından ortalamaların farklılığı istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 3: T-testi Sonuçları

		Levene's Test		T-test			
		F	p-değeri	t-değeri	df	p-değeri	Ort. Farkı
Uzmanlık	Varyanslar eşit	,677	,411	2,106	406	**,036**	,32376
	Varyanslar eşit değil			2,272	51,431	,027	,32376
Problem Çözme	Varyanslar eşit	,418	,518	,815	406	,415	,11858
	Varyanslar eşit değil			,857	50,674	,396	,11858
Tutum	Varyanslar eşit	3,269	,071	-,664	406	,507	-,09807
	Varyanslar eşit değil			-,770	53,823	,445	-,09807

Öğrencilerin okudukları programlar açısından öğretim elemanlarının uzmanlık, problem çözme becerileri ve öğrencilere karşı tutumlarıyla ilgi algılarında anlamlı farklılıklar olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. ANOVA testi öncesi varyansların homojenliği için Levene testi yapılmıştır. Tablo 4' de görüldüğü gibi tüm kavramsal boyutlar için [α(0,05) < p] eş varyanslık söz konusudur dolayısıyla ANOVA testine geçilebilir.

Tablo 4'de ANOVA testi sonuçları verilmiştir. Tablo 4'de tüm boyutlar için ANOVA tablosunun p- değerinin 0,00 olduğu görülmektedir. Söz konusu değerin α(0,01) anlamlılık düzeyinden küçük olması nedeniyle, Öğrencilerin okudukları programlara göre öğretim elemanlarının mesleki uzmanlık, problem çözme ve öğrenciler karşı tutumlarıyla ilgi algılarında anlamlı farklılıklar gösterdiği ve bunların istatistiksel olarak da anlamlı olduğunu söyleyebiliriz [α(0,01) > p(0,00)].

Tablo 4: ANOVA Testi Sonuçları

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ort.	F	p-değeri	Levene (p)
Problem Çözme	Gruplar arasında	15,660	2	7,830	10,427	,000	0,228
	Gruplar içi	273,338	364	,751			
	Toplam	288,997	366				
Tutum	Gruplar arasında	19,840	2	9,920	12,734	,000	0,451
	Gruplar içi	283,556	364	,779			
	Toplam	303,396	366				
Uzmanlık	Gruplar arasında	21,522	2	10,761	12,928	,000	0,770
	Gruplar içi	302,992	364	,832			
	Toplam	324,514	366				

ANOVA tablosu gruplar arasındaki farklılıkları bir bütün olarak ele aldığı için hangi gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğunu anlamak için Post Hoc tests tablosu incelenmelidir. Post Hoc testinde grup örneklem sayılarının farklı olması nedeniyle Scheffe testi tercih edilmiştir. Scheffe testi sonucu Tablo 5'de gösterilmektedir.

Tablo 5: Scheffe Testi Sonuçları

	Program	Program	Ortalama	Std. Hata	Sig.
Problem Çözme	Denizcilik	Teknik	-,08706	,11697	,758
		İktisadi_İdari	,37041*	,11073	,004
	Teknik	Denizcilik	,08706	,11697	,758
		İktisadi_İdari	,45747*	,10788	,000
	İktisadi_İdari	Denizcilik	-,37041*	,11073	,004
		Teknik	-,45747*	,10788	,000
Tutum	Denizcilik	Teknik	-,29717*	,11913	,046
		İktisadi_İdari	,25714	,11278	,076

	Teknik	Denizcilik	,29717*	,11913	,046
		İktisadi_İdari	,55431*	,10988	,000
	İktisadi_İdari	Denizcilik	-,25714	,11278	,076
		Teknik	-,55431*	,10988	,000
Uzmanlık	Denizcilik	Teknik	-,08834	,12315	,773
		İktisadi_İdari	,44308*	,11658	,001
	Teknik	Denizcilik	,08834	,12315	,773
		İktisadi_İdari	,53142*	,11358	,000
	İktisadi_İdari	Denizcilik	-,44308*	,11658	,001
		Teknik	-,53142*	,11358	,000

*p<,01

Tablo 5 incelendiğinde, Teknik programlardaki ve Denizcilik programlarındaki öğrenciler ile İktisadi idari programlardaki öğrencilerin, öğretim elemanlarının problem çözme becerilerini yönelik algılarında α (0,01) anlamlılık düzeyinde anlamlı farklar olduğu görülmektedir. Bu bulgular ışığında Teknik programlardaki öğrenciler (X= 3,960) İktisadi idari programlardaki öğrencilere (X=3,503) göre, kendi öğretim elemanlarının problem çözme becerilerini daha yüksek buldukları söylenebilir. Denizcilik programlardaki öğrenciler (X= 3,873) İktisadi idari programlardaki öğrencilere (X=3,503) göre, kendi öğretim elemanlarının problem çözme becerilerini daha yüksek buldukları söylenebilir. Teknik programlar ve Denizcilik programlarındaki öğrencilerin algılarındaki, farklılıklar α (0,01) anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Teknik programlardaki öğrencilerin hem Denizcilik programlarındaki öğrencilerin hem de İktisadi idari programlardaki öğrencilerin, öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutumlarına yönelik algılarında α (0,01) anlamlılık düzeyinde anlamlı farklar olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular ışığında Teknik programlardaki öğrencilerin (X= 4,046), Denizcilik programlardaki öğrenciler (X= 3,749) ile İktisadi idari programlardaki öğrencilere (X=3,492) göre kendi öğretim elemanlarının, öğrencilere karşı tutumlarında daha olumlu olduklarını düşünmektedirler.

Teknik programlardaki ve Denizcilik programlarındaki öğrenciler ile İktisadi idari programlardaki öğrencilerin, öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlıklarına ilişkin algılarında α (0,01) anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular ışığında Teknik programlardaki öğrenciler (X= 3,805) İktisadi idari programlardaki öğrencilere (X=3,274) göre, öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlık düzeylerini daha yüksek buldukları söylenebilir. Denizcilik programlardaki öğrenciler (X= 3,717) İktisadi idari programlardaki öğrencilere (X=3,274) göre öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlık düzeylerini daha yüksek buldukları anlaşılmaktadır. Teknik programlar ve Denizcilik programlardaki öğrencilerin algıları arasındaki farklar α (0,01) anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Öğrencilerin okuldan memnuniyetinde, öğretim elemanlarının uzmanlık, problem çözme, iletişim becerileri ve öğrencilere karşı tutumlarının etkili olup olmadığını ortaya çıkartmak için

çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu doğrusal regresyon analizinin varsayımlarından biri olan değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin varlığı için, serpilme diyagramı çizdirilmiş ve diyagrama göre değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer varsayımlardan biri bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı problemi olmaması, bunu içinde korelasyon analizi ile bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarına ve regresyon analiz sonunda VIF (Varyans Etki Faktörü), CI (Koşul İndeksi) ve VP (Varyans Oranlarına) bakılmıştır. İletişim boyutu dışında tüm boyutlar için (VIF<10; CI<30;VP<0,90) çoklu bağlantı probleminin olmadığı (Çokluk, Şekercioğlu, & Büyüköztürk, 2014, s. 28; Durmuş, Yurtkoru,& Çinko, 2013, s. 171) anlaşılmaktadır. İletişim boyutunun çoklu bağlantı problemi göstermesi nedeniyle araştırma modelinden çıkartıldıktan sonra Tablo 6'da sonuçları gösterilen çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 6: Okuldan Memnuniyet İle İlgili Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	**Std. Beta**	**p-değeri**	**t-değeri**	**VIF**
Uzmanlık	0,140	0,002*****	3,144	1,267
Problem Çözme	0,090	0,092	1,689	1,608
Tutum	0,302	0,000*****	5,817	1,568
	R^2 = ,221 F=38,288			

Bağımlı değişken= Memnuniyet

* p <,01

Tablo 6'daki regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında, regresyon modelinin bir bütün olarak anlamlı olduğu [(F= 38,288, p (0,00) <α 0,01)]; kurulan regresyon modelinin, okuldan memnuniyet üzerinde meydana gelen değişimin yaklaşık olarak %22' sini açıkladığı görülmektedir. Bu bulgular bağımsız değişkenler açısından incelendiğinde; problem çözme becerisi değişkeninin okuldan memnuniyet değişkeni üzerinde bir etkisinin [(β=0,900, α (0,01) <p (0,092)] olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile öğretim elemanlarının problem çözme becerisi, öğrencilerin okuldan memnuniyetine katkı yapmamaktadır. Uzmanlık değişkeninin okuldan memnuniyet değişkenini pozitif yönde [(β=,140, α (0,01)> p (0,002)] etkilediği ve Tutum değişkeninin ise, okuldan memnuniyet değişkeni üzerinde [(β=0,302, α (0,01)> p (0,000)] daha fazla pozitif bir etkisinin olduğu anlaşılmıştır. Çoklu doğrusal regresyon modeli ise;

Okuldan memnuniyet= 1,559 + **0,140** Uzmanlık + **0,302** Tutum olarak ifade edilebilir.

SONUÇ

Meslek Yüksekokullarında verilen eğitim hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde birçok kriter bulunmaktadır. Bu çalışmanın kapsamında sadece öğretim elemanlarının uzmanlık, problem çözme becerileri ve öğrenciler karşı tutumları öğrencilerin ve öğretim elemanlarının bakış açılarıyla değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularına göre sadece öğretim elemanlarının uzmanlık ve mesleki bilgileri açısından, öğrenciler ile öğretim elemanlarının algılarında anlamlı farklılıklar olduğu, diğer kavramsal değişkenlerden, problem çözme becerileri ile öğretim elemanlarının, öğrencilere karşı tutumlarında istatistiksel açısından anlamlı farklılıklar olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar açısından, öğrenciler öğretim elemanlarına göre, öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve uzmanlıklarının daha yüksek düzeyde algıladıklarını söyleyebiliriz.

Öğretim elemanlarının problem çözme becerisi, tutum ve uzmanlık özelliklerinin, öğrencilerde oluşturduğu algının, programlara göre farklılıklar gösterdiği, araştırma bulgularına göre ortaya çıkmıştır. Denizcilik ve Teknik programlarda öğrenim gören öğrenciler, İktisadi ve idari programlardaki öğrencilere göre, kendi öğretim elemanlarının problem çözme becerileri ile mesleki bilgi ve uzmanlık düzeylerini daha yüksek buldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Teknik programlarda öğrenim göre öğrenciler, Denizcilik programları ile İktisadi ve idari programlardaki öğrencilere göre kendi öğretim elemanlarının, öğrencilere karşı tutumlarında daha olumlu buldukları ortaya çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının problem çözme becerisi faktörünün, öğrencinin okuldaki memnuniyet seviyesi üzerinde bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, öğretim elemanlarının problem çözme becerisi, öğrencilerin okuldaki memnuniyet seviyesine doğrudan bir katkı yapmamaktadır. Öğretim elemanlarının uzmanlık ve öğrenciye karşı tutum faktörlerinin, okuldaki memnuniyet seviyesinde olumlu bir etkisinin olduğu ve ayrıca öğretim elemanının öğrenciye karşı tutum faktörünün, uzmanlık faktörüne kıyasla okuldaki memnuniyet seviyesini daha fazla etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre, Yalova Meslek Yüksekokulunda görevli öğretim elemanları, öğrencilere karşı oldukça nazik, anlayışlı, güler yüzlü ve ilgili tutum sergilediklerinde bunlara ilave olarak öğretim elemanlarının mesleki bilgi düzeyleri artıkça, öğrencileri araştırma yapmaya teşvik ettiklerinde ve dersleri günlük hayattaki örneklerle güncelleştirdiklerinde Yalova Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin okuldan memnuniyetleri artacağını söyleyebiliriz.

KAYNAKLAR

Altınsoy, Selcen, (2011), "Yeni Devlet Üniversitelerinin Gelişimi: Sorunlar Ve Politika Önerileri", Yükseköğreitm ve Bilim Dergisi, s. 98-104.

Avcı, Umut; Sayılır, Ali, (2006), "Hizmet kalitesi çercevesinde çalışanların rolüne ve yeterliliklerine ilişkin karşılaştırılmalı bir inceleme", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Yıl, s. 121-138.

Ekinci, C. Ergin; Burgaz, Berrin, (2007), "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, s. 120-134.

Çokluk, Ö.; Şekercioğlu, G.; Büyüköztürk, Ş.; (2014), "*Sosyal Bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve LİSREL uygulamaları* (3 b.)", Pegem Akademi Yayınları ,Ankara.

Durmuş, B.; Yurtkoru, E.S.; Çinko, M,; (2013), "*Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi* (5 b.)", Beta Yayınları, İstanbul.

Eroğlu, Erhan (2000), "Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesi", *Kurgu Dergisi*, s.199-209.

Gümüşlüoğlu , Ş.; Ünal , S.; Kestane , Ö.; (2010), "Meslek Yüksekokullarında Eğitimin Kalitesini Arttırmaya Yönelik Çabalar ve Öğrenci Gözüyle Öeğretim Elemanlarının Değerlendirilmesi İzmir Meslek Yüksekokulu Örneği", *TÜBAV Bilim Dergisi*,s. 201-214.

Kaufman, R.;Zahn, D., (1993), *Quality management plus,* Sage Publication ,London.

Kavcar, Cavit, (1999), "*Nitelikli Öğretmen Sorunu",* Eğitim ve Bilim Web Sitesi; http://egitimvebilim.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/5506 adresinden erişildi, (ET:15.05.2017).

Oral, S.;Yüksel, H., (2006), *Hizmet İşlemleri Yönetimi,* Kanyılmaz Yayıncılık, İzmir.

Özdamar, Kazım, (2004), *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi-1,* Kaan Kitabevi ,Eskişehir.

Özdemir, Ali, (2008), *Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamaları, Beta Yayıncılık,* İstanbul.

Özgüngör , Sevgi.; Duru, Erdinç, (2014), "Öğretim Elemanları ve Ders Özelliklerinin Öğretim Elemanlarının Performanslarına İlişkin Değerlendirmelerle İlişkileri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, s.175-188.

Sümen, Özlem.Ö.; Çağlayan, Kaya.T., (2013), "Öğretmen Adaylarının Eğitim Fakültesinden Memnuniyet Düzeyleri ve Hayal Ettikleri Eğitim Ortamı", *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, s. 249-272.

Souter, Geoffrey; Turner, Julia, (2002), "Students' preferences for university:A conjoint analysis. *The International Journal of Educational Management"*, p. 40-45.

Srikanthan, G.; Dalrymple, J., (2002). Developing a holistic model for quality in higher education, Quality in Higher, p. 215-224

Şen, H. Şenay.; Erişen, Yavuz, (2002), "Öğretmen Yetiştirme Kurumlarında Öğretim Elemanlarının Etkili Öğretmenlik Özellikleri", *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Bilimleri Dergisi*, s. 99-116.

Yelkikalan, N.; Sümer, B.; Temel, S.; (2006) "Fakültelerin Değerlendirilmesinde Öğrenci Algılamaları Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", s. 144-160.

Yücebaş, E.; Alkan, G.; Atasağun, H. G.; Egeli, H. A.; (2013), "Ege Bölgesi' nde Bulunan Meslek Yüksekokullarının Durum Analizi:Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Electronic Journal of Vocational Colleges*, s. 44-50.