

**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ
ENSTİTÜSÜNDE LİSANSÜSTÜ EĞİTİM KALİTESİNİN
ARTTIRILMASI KAPSAMINDA ÖĞRENCİLERİN EĞİTİME
İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

Arş.Gör. Nevzat DEVEBAKAN*, Arş. Gör. Hilal KOÇDOR*, Prof. Dr. Berna
MUSAL**, Prof. Dr. Gül GÜNER*

* DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, **DEÜ Tıp Fakültesi Tıp Eğitimi Anabilim
Dalı, İnciraltı 35340-İzmir

GİRİŞ VE AMAÇ

Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ) Sağlık Bilimleri Enstitüsünde eğitim programları sürekli olarak izlenmekte ve ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilmektedir. Eğitim programlarının yalnızca öğrencilerin sınavlardaki başarı düzeyleri ile değerlendirilmesi yeterli değildir. Eğitim programlarının değerlendirilmesi, programın niteliği ve uygulanış şekli hakkında karar vermeye sağlayacak bilgileri kapsamalıdır ve istenmeyen, olumsuz bulguların önlenmesi, düzeltilmesine yönelik girişimler konusunda yol gösterici olmalıdır¹. DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsünde, eğitim programı, yalnızca öğrencilerin elde ettikleri başarılarla değil, yıl içinde sürekli olarak sözlü ve yazılı olarak alınan eğitici ve öğrenci geri-bildirimleri ışığında değerlendirilmektedir. Bu

¹ Coles CR, Grant JG. Curriculum evaluation in medical and health-care education. Med Educ 1985;19: 405-442 ; Nevo D. School-based education: A dialogue for school improvement. Pergamon, Elsevier Science Ltd. UK, 1995.

değerlendirilmelerin yanı sıra, yarıyıl içinde ve sonlarında gerçekleştirilen değerlendirmeler de önem taşımaktadır.

Bu araştırmada, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde lisansüstü eğitimlerine devam eden yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin, 2002-2003 güz yarıyılında aldıkları dersi ve dersleri veren öğretim üyesi/üyelerini değerlendirmeleri amaçlanmıştır. Öğretim üyelerinin öğrencilerden alacakları geri bildirimlerin, eğitim tekniklerinin ve verimliliklerinin gelişmesine ve derslerin kalitesinin artmasına yardımcı olacağı ve sonuçta Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nün eğitiminin iyileştirilmesine katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Araştırmanın bir diğer amacı ise, Enstitüde hazırlıkları devam eden ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına katkıda bulunması amacıyla, verilen hizmetlerle ilgili periyodik ölçümlerin yapılmasıdır².

I. EĞİTİMDE HİZMETLERİNDE KALİTE

İkinci Dünya Savaşından sonra hizmet sektörünün ülke ekonomileri içindeki payı artmasına rağmen, hizmet kalitesine olan ilginin oluşabilmesi ancak 1980'li yıllarda mümkün olabilmiştir. Toplam Kalite Yönetimi, Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) ve Avrupa Kalite Ödülü, Malcolm Baldrige Ulusal Ödülü , ISO 9000 Standartları ve Uluslararası Hizmet Kalitesi Derneği (ISQA) gibi faktörlerin de bu ilginin artmasına ivme kazandırdığı söylenebilir³. Hizmet kavramını tanımlamak ve kalitesi konusunda yargıda bulunmak mamullere göre daha zordur.

² Baş, Türker. ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2002;145-159

³ Gummerson, Evert. "Service Managment: An Evaluation and the Future", *International Journal of Service Industry Managment*, 5 (1), 1994, p.77-96.

1.1. Hizmet Kavramı ve Eğitim Hizmeti

Hizmetin doğası gereği soyut oluşu tanımlanmasını da güçleştirmektedir. Ancak hizmet kavramının buna rağmen bazı yazarlar tarafından tanımlandığı görülmektedir. Hizmet; tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen maddi niteliği olmayan ürün; zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyet; tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalar olarak tanımlanabilmektedir⁴. Başka bir tanımda ise hizmet “başkası için iş icra etmek” olarak tanımlanmaktadır⁵. Tanımlardan da anlaşılacağı gibi hizmetlerde çalışanın rolü ve davranışı büyük önem taşımaktadır. Hizmeti alan ile hizmeti sunan arasındaki yüksek derecedeki etkileşim hizmetlerde çalışanın önemini arttırmaktadır⁶. Başka bir ifade ile hizmet sektörü çalışanlarının ilgisi ve güler yüzlü yaklaşımları müşterileri memnuniyete ulaştırır⁷.

Eğitim ise, bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla veya kasıtlı olarak istedik değişme meydana getirme süreci olarak tanımlanabilmektedir⁸. Öğrenme-öğretme sürecinde eğitim programları davranışların nasıl ve niçin değişeceğini gösteren bir kılavuz; öğretmen ise hizmet sunarak öğrencide istenen davranışı sağlayan kişidir. Öğretmen, öğretme eyleminin temel ögesi,

⁴ Kuriloff, A ; Hemphill, JM ; Cloud, D. **Starting and Managing the Small Business**, Mc Graw-Hill Edition, Singapore, 1993, p.247 ; Gözlu, Sıtkı. ”Hizmet Kalitesinin Kontrolünde İstatistiksel Yöntemler”, *Verimlilik Dergisi*, 1995/2, Ankara, s.86 ; Mucuk, İsmet. **Pazarlama İlkeleri**, DER Yayınları, 6. baskı, İstanbul, 1994, s.319.

⁵ Goetsch, David L ; Stanley B, Davis. **Undersatanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standarts**, Prentice –Hall, USA, 1998, p.104

⁶ Dotchin, John A. ; Oakland, John S. ” Total Quality Management in Services, Part 2: Service Quality”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 1994, 11(3), p.28.

⁷ Amitava, Mitra. **Fundamentals of Quality Control and Improvement**, Second Edition, USA, 1998, p.651.

⁸ Ertürk, Selahattin. **Eğitimde Program Geliştirme**, Meteksan Matbaacılık, Ankara, 1974, s.12.

öğretme işinin planlayıcısı ve uygulayıcısıdır⁹. Çalışmanın bundan sonraki kısımlarında hizmetin tanımından yola çıkarak hizmet kalitesi ve eğitim hizmetinin kalitesi konularına değinilecektir.

1.2. Hizmet Kalitesi

Hizmetlerin soyut olması hizmet kalitesinin de soyut olmasını beraberinde getirmektedir. Bu yüzden hizmet kalitesi ile ilgili literatürde hizmet kalitesi kavramı yerine çoğunlukla “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır¹⁰.

Zeithaml algılanan hizmet kalitesini, “müşterinin, bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısı olarak “ tanımlamaktadır¹¹. Ghobadian’a göre ise algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmetin kalitesine yönelik sezgilerdir ve müşterilerin tatmin derecesini büyük ölçüde belirlemektedir¹².

Hizmet kalitesi ile tatmin kavramı literatürde sıklıkla eş anlamlı kullanılmasına rağmen aynı şey değildir. Örneğin bir hastanede hastaların % 90’ını hizmetlerden memnun olduğunu ifade ederken, yapılan ölçümlerde aynı hastanede hizmetlere yönelik hastaların kalite algısının düşük olduğu tespit

⁹ Sözer, Ali.Nazım ; Tütüncü, Özkan ; Doğan, İpekgil Özlem ; Gencel, Ufuk; Gül, Hüseyin ; Tenikler, Gökhan ; Tarlan, Deniz ; Aksaraylı, Mehmet ; Eser, Dilek ; Seçer, Barış ; Yağcı, Kamil ; Topoyan, Mert ; Devebakan, Nevzat. “Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması”, *DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 4, Sayı:2, 2002, s.44.

¹⁰ Uyguç, Nermin . **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım**, Dokuz Eylül Yayınları, 1.baskı, İzmir, 1998, s.27.

¹¹ Robledo, Marco Antonio . “Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations”, *Managing Service Quality*, 11(1), 2001, p.22-31.

¹² Ghobadian, A ; Speller, S ; Jones, M. “Service Quality:Concepts and Models”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11 (9), 1994, p.43-66.

edilmiştir¹³. Bu anlamda yapılacak memnuniyet çalışmalarında aynı zamanda hizmet sunan kuruluşun algılanan hizmet kalitesinin de ölçülmesi önem arz etmektedir.

1.3. Yükseköğretim Hizmetlerinde Kalite

Toplam Kalite Yönetiminde “müşteri” kavramı “bizden hizmet ya da ürün bekleyen veya alan herkes” olarak tanımlanmasına rağmen, eğitimin müşterisinin kim olduğu konusundaki akademik tartışmalar karmaşıklıklara yol açacak niteliktedir¹⁴. Bazı eğitimcilere göre, “müşteri” sözcüğünün, taşıdığı ticari anlam ile eğitime uygulanabilmesi olanaksızdır. Bunun yerine başka sözcükleri tercih edenler de vardır. Ancak ana kavramlarda fikir birliği sağlandığı sürece sözcükler çok da önemli olmamaktadır¹⁵.

Esas olarak kamu ve özel sektörde örgütün karşılaşılabileceği ortak sorunlar aynı zamanda genel sorunlardır. Ancak Toplam Kalite Yönetiminin kamu kesiminde uygulanmasına kamu sektörünün kendi yapısından kaynaklanan bazı sorunlar bulunmaktadır. Bu sorunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir¹⁶;

- Kamu kesimindeki değişime daha çok direnç göstermesi
- Kamu kesiminde liyakattan ziyade torpil ve kıdemin önemszenmesi
- Bürokratların kendi inisiyatiflerini kullanamamaları
- Politik davranma

¹³ Devebakan, Nevzat. **Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi**, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2001, İzmir, s.105.

¹⁴ Ensari, Hoşcan. **21.Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2002, s.25.

¹⁵ Ensari, a.g.e, s.25

¹⁶ Doğan, İpekgil Özlem ; Tütüncü, Özkan. **Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama**, DEÜ Rektörlük Matbaası, İzmir, 2003, s.18.

- Kamu kesiminin aşırı büyük olması
- Baskı ve çıkar gruplarını etkisi
- Belirsizlik vb.

Bilim ve teknolojinin baş döndürücü şekilde gelişmesi, sanayi toplumlarını bilgi toplumlarına dönüştürmektedir. Ülkeler kendi içinde bilim ve teknoloji alanında uzman örgütler ile kendi politikalarını oluşturmaya yönelmişlerdir. Ülkemizde bilim ve teknoloji alanında istenilen uluslararası düzeyde kalite seviyesine ulaşabilmek için ilk çalışmaların TÜBİTAK tarafından başlatılmış olduğu görülmektedir. 25 Ağustos 1997 tarihinde onaylanan ve ülkemizin izleyebileceği bilim ve teknoloji politikası ve uygulamaları açısından temel doküman olan Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Politikası Dokümanı meydana getirilmiştir. Söz konusu dokümanda sözü edilen politika, Yüksek Planlama Kurulu'nca VII. Beş Yıllık Kalkınma Planı döneminde öncelikle ele alınması öngörülen temel yapısal değişim projeleri kapsamındaki "Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi" ile gerçekleştirilerek somut bir zemine oturtulmuştur. Bu proje ise, VII. Beş Yıllık Kalkınma Planının ana başlıklarından birini oluşturmaktadır¹⁷.

Kalitenin gelişim süreçlerine baktığımızda üretim sektörü için uygulanan kalite ilke ve uygulamalarının zamanla hizmet sektörü için de kullanılmaya başlandığını söylemek mümkündür. Ülkemizde çeşitli kalite mekanizmalarını kullanarak Toplam Kaliteye Yönetimine ulaşmaya çalışan eğitim kurumları mevcuttur. Kimi kurumlarda EFQM modeli kullanılarak söz konusu amaçlar gerçekleştirilmeye çalışılırken¹⁸, ISO 9001:2000 Kalite

¹⁷ Doğan, İpekgil Özlem ; Tütüncü, Özkan, a.g.e, s.19-20.

¹⁸ Bknz Marmara Üniversitesi Mühendislik Fakültesi

Yönetim Sistemini başarı ile uygulayan ve bunu sertifika ile taçlandıran eğitim kurumları da mevcuttur¹⁹.

Ülkemizde yükseköğretim hizmetlerinde kalite sağlamanın gerekliliği konusunda belirteçlerden birisi de, Üniversitelerarası Kurul Başkanlığı tarafından hazırlanan ve 22 Ekim 2002 tarih 24914 sayılı Resmi Gazetede Yayınlanan “*Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönetmeliği*”dir. Söz konusu yönetmeliğin amacı “yükseköğretim kurumlarının akademik programlarının eğitim-öğretim ve araştırma kalitelerini artırmak” olarak açıklanmıştır (md.1). Yönetmelikle “*Yükseköğretimde Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrolü Komisyonu*”nun nasıl çalışacağı ve kurum içi değerlendirmelerin nasıl yapılacağı hükme bağlanmıştır. İç değerlendirmenin, ayrıntıları Yükseköğretimde Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrolü Komisyonunca oluşturulup kurumlara iletilecek olan aşağıdaki temel veriler üzerine yapılacağı belirtilmiştir (md.9);

- Nitelik ve nicelik göstergeleri olarak kullanılacak olan istatistiksel veriler,
- Ders programlarının düzenlenmesi ile ilgili hususlar,
- Her dönem verilen derslerin eğitim-öğretimle ilgili bilgileri ve öğrenci başarısı
- Öğrenciye sunulan imkanlar ve rehberlik hizmetleri,
- Öğrenme kaynakları,
- Kaynakların verimli kullanılması ile ilgili alınan önlemler,
- Kalite güvencesi ve kalitenin yükseltilmesi için alınan önlemler.

Görüldüğü gibi kamuda olmasına rağmen ülkemizde gerek yüksek öğretimde gerekse de lisansüstü eğitimde hizmet kalitesinin arttırılmasına

¹⁹ Bknz DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Başkent Üniversitesi

yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. Toplam Kalite Yönetimin kamuda uygulanabilirliği ile tüm eleştiri ve zorluklara rağmen, yükseköğretimde model olabilecek kurum ve kuruluşların sayıca artması sevindiricidir.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin maddelerinden birisi de “Ölçme, Analiz ve İyileştirme”dir (md.8). Söz konusu maddede süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi istenmektedir. Ölçümler, istenilen sonuçların gerçekleşmemesi durumunda üst yönetime düzeltici ve önleyici faaliyet planlaması imkanı vermektedir. DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsünde de hizmet süreçleri sürekli olarak izlenmekte ve Kalite Yönetim Sisteminin sekizinci maddesi gereğince ölçülmektedir. Araştırmanın bundan sonraki bölümlerinde DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Ölçme, Analiz ve İyileştirme maddesi gereğince enstitünün lisansüstü eğitim programlarında ders veren öğretim üyelerinin değerlendirilmesini tanımlayan bir araştırmaya yer verilecektir.

II. DEÜ SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜNDE ÖĞRENCİLERİN EĞİTİME İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1.1. Araştırmanın evreni:

Araştırmada, 2002-2003 bahar yarıyılında kayıt yenileyen ve ders aşamasında olan toplam 57 yüksek lisans ve doktora öğrencisi araştırma kapsamına alınmıştır. Anket formları öğrencilere kayıt işlemleri sırasında dağıtılarak bir hafta içinde geri istenmiştir. Anket formlarının %74’ü(42) geri gelmiştir. Bu anketlerde, 2002-2003 eğitim yılı güz yarıyılına ait toplam 25 ders değerlendirilmiştir.

2.1.2. Veri toplama gereci:

Araştırmada beş puanlı (Tamamen katılmıyorum:1, Tamamen Katılıyorum:5) Likert tipi ölçek olan “Öğrencilerin Öğretim Üyesini Değerlendirme Anketi” kullanılmıştır (Ek-1). Ölçeği oluşturan ifadeler, benzer çalışmalara ilişkin kaynaklardan yararlanılarak hazırlanmıştır ve konu ile uzman görüşü alınmış ve ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıřtır²⁰. Likert tipi ölçeklerin iç güvenilirlik analizinde hesaplanan Cronbach alpha değerinin 0.80’in üzerinde olması tercih edilmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeğin, SPSS for Windows 11 programıyla hesaplanan Cronbach alpha katsayısı:0.94 olarak saptanmıştır.

2.1.3. Verilerin Analizi Yöntemi

Araştırmada verilerin değerlendirilmesinde SPSS for Windows 11 (Statistical Program for Social Science) paket programı kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini test etmek için güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Araştırmada verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Ölçekte kullanılan ifadelere ait % dağılımları ve puan ortalamaları kullanılmıştır.

2.1.4. Araştırmanın sınırlılıkları:

Araştırma, 17-21 şubat 2003 tarihleri arasında gerçekteştirilmiş olup, öğrencilerden, ders/tez olmak üzere iki bölümden oluşan eğitim süreçlerinin yalnızca ders aşamasında olanlar araştırmaya dahil edilmişlerdir.

²⁰ Robins IS, Gruppen LD, Alexander GI, Fantone ICA. Predictive model of student satisfaction with the medical school learning environment. Acad Med 1997; 72:134-139 ; Pololi L, Price J. Validation and use of an instrument to measure the learning environment as perceived by medical students. Teach. Learn Med 2000; 12(4):201-207.

III. BULGULAR VE TARTIŞMA

Öğrencilerin ölçekteki ifadelere verdikleri yanıt yüzdeleri ve puanlar değerlendirilmiştir (Tablo 1). Tablonun incelemesinden görüleceği gibi, öğrencilerin, “*tamamen katılıyorum*” seçeneği değerlendirilerek en yüksek puan verdiği üç ifade, “konuda bilgi ve beceriye sahiptir”, “ders içinde ve ders dışında iletişim becerisi iyidir” ve “öğretmekten zevk alır” şeklindedir. Bu dağılıma göre, Sağlık Bilimleri Enstitüsünde ders veren öğretim üyelerinin öğrenciler tarafından, ders verdikleri konulardaki bilgi-becerileri ve iletişim becerileri yönünden olumlu buldukları, ayrıca öğretme konusunda motive olduklarının düşünüldüğü ortaya çıkmaktadır.

Araştırmada en düşük puan (“*tamamen katılmıyorum ve katılmıyorum*” toplamı olarak değerlendirilmiştir) aşağıdaki üç soruya verilmiştir:

“*yeni ders konularına gereksinim bulunmaktadır*”,
“*dersi güncel sunum teknikleri kullanarak anlatır*” ve
“*dersin içeriği ve düzeyi beklentilerimi karşılamaktadır*”.

Birinci ifadenin düşük puan alması, öğrencilerin, yeni ders konularına gereksinim olmadığını düşündüklerini ortaya koymaktadır. Diğer iki ifadeye öğrencilerin büyük oranda katılmamaları, dersin içeriği, düzeyi ve kullanılan sunum tekniklerinin geliştirilmesi yönünde öğretim üyelerine mesaj vermektedir.

DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Kalite Yönetim Sistemi gereği hizmet süreçleri sürekli olarak ölçülmekte ve derlendirilmektedir. Bu araştırmadan elde edilen veriler; yönetim kararlarına rehberlik edecek şekilde kullanılacaktır. Başka bir ifade ile ölçüm sonuçları, düzeltici ve önleyici etkinliklerin gerçekleştirilmesinde yönetime yol gösterecektir

Tablo 1:Öğrencilerin Öğretim Üyesini Değerlendirmesi

Tamamen Katılmıyorum: 1, Katılmıyorum:2, Fikrim Yok:3, Katılıyorum:4, Tamamen Katılıyorum:5

| | N | Minimum | Maksimum | Ortalama | Standart Sapma | Tamamen Katılmıyorum | | Katılmıyorum | | Fikrim Yok | | Katılıyorum | | Tamamen Katılıyorum | | Toplam | |
|----|----|---------|----------|----------|----------------|----------------------|------|--------------|------|------------|--------|-------------|------|---------------------|------|--------|-----|
| | | | | | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| | | | | | | 1 | 42 | 1 | 5 | 4,19 | 1,0178 | 2 | 4,8 | 2 | 4,8 | - | - |
| 2 | 42 | 1 | 5 | 4,00 | 1,1687 | 1 | 2,4 | 7 | 16,7 | 1 | 2,4 | 15 | 35,7 | 18 | 42,9 | 42 | 100 |
| 3 | 42 | 2 | 5 | 4,28 | 0,7420 | - | - | 1 | 2,4 | 4 | 9,5 | 19 | 45,2 | 18 | 42,9 | 42 | 100 |
| 4 | 42 | 2 | 5 | 4,30 | 0,8968 | - | - | 3 | 7,1 | 3 | 7,1 | 12 | 33,3 | 22 | 52,4 | 42 | 100 |
| 5 | 42 | 1 | 5 | 3,16 | 1,2281 | 3 | 7,1 | 12 | 28,6 | 9 | 21,4 | 11 | 26,2 | 7 | 16,7 | 42 | 100 |
| 6 | 42 | 1 | 5 | 4,07 | 1,0682 | 2 | 4,8 | 2 | 4,8 | 4 | 9,5 | 17 | 40,5 | 17 | 40,5 | 42 | 100 |
| 7 | 42 | 1 | 5 | 4,42 | 0,8395 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 15 | 35,7 | 24 | 57,1 | 42 | 100 |
| 8 | 42 | 1 | 5 | 4,54 | 0,8323 | 1 | 2,4 | - | - | 3 | 7,1 | 9 | 21,4 | 29 | 69,0 | 42 | 100 |
| 9 | 42 | 1 | 5 | 4,16 | 1,1670 | 2 | 4,8 | 4 | 9,5 | 1 | 2,4 | 13 | 31,0 | 22 | 52,4 | 42 | 100 |
| 10 | 42 | 2 | 5 | 4,28 | 0,9183 | - | - | 3 | 7,1 | 4 | 9,5 | 13 | 31,0 | 22 | 52,4 | 42 | 100 |
| 11 | 42 | 1 | 5 | 4,23 | 1,1001 | 2 | 4,8 | 3 | 7,1 | - | - | 15 | 35,7 | 22 | 52,4 | 42 | 100 |
| 12 | 42 | 1 | 5 | 4,42 | 0,9145 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 3 | 7,1 | 11 | 26,2 | 26 | 61,9 | 42 | 100 |
| 13 | 42 | 1 | 5 | 4,00 | 1,1262 | 1 | 2,4 | 5 | 11,9 | 5 | 11,9 | 13 | 31,0 | 18 | 42,9 | 42 | 100 |
| 14 | 42 | 1 | 5 | 3,40 | 1,3263 | 5 | 11,9 | 7 | 16,7 | 5 | 11,9 | 16 | 38,1 | 9 | 21,4 | 42 | 100 |
| 15 | 42 | 3 | 5 | 4,66 | 0,5703 | - | - | - | - | 2 | 4,8 | 10 | 23,8 | 30 | 71,4 | 42 | 100 |
| 16 | 42 | 2 | 5 | 4,33 | 0,8165 | - | - | 1 | 2,4 | 6 | 14,3 | 13 | 31,0 | 22 | 52,4 | 42 | 100 |
| 17 | 42 | 2 | 5 | 4,11 | 0,8025 | - | - | 1 | 2,4 | 8 | 19,0 | 18 | 42,9 | 15 | 37,7 | 42 | 100 |
| 18 | 42 | 1 | 5 | 4,14 | 1,2212 | 3 | 7,1 | 2 | 4,8 | 4 | 9,5 | 10 | 23,8 | 23 | 54,8 | 42 | 100 |
| 19 | 42 | 3 | 5 | 4,42 | 0,7373 | - | - | - | - | 6 | 14,3 | 12 | 28,6 | 24 | 57,1 | 42 | 100 |
| 20 | 42 | 2 | 5 | 4,64 | 0,6560 | - | - | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 10 | 23,8 | 30 | 71,4 | 42 | 100 |
| 21 | 42 | 2 | 5 | 4,40 | 0,7345 | - | - | 2 | 4,8 | - | - | 19 | 45,2 | 21 | 50,0 | 42 | 100 |
| 22 | 42 | 1 | 5 | 4,16 | 0,9857 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 8 | 19,0 | 12 | 28,6 | 20 | 47,6 | 42 | 100 |
| 23 | 42 | 2 | 5 | 4,09 | 0,9579 | - | - | 4 | 9,5 | 5 | 11,9 | 16 | 38,1 | 17 | 40,5 | 42 | 100 |
| 24 | 42 | 1 | 5 | 4,19 | 0,9687 | 1 | 2,4 | 2 | 4,8 | 4 | 9,5 | 16 | 38,1 | 19 | 45,2 | 42 | 100 |
| 25 | 42 | 2 | 5 | 4,38 | 0,7309 | - | - | 1 | 2,4 | 3 | 7,1 | 17 | 40,5 | 21 | 50,0 | 42 | 100 |

KAYNAKLAR

1. Coles CR, Grant JG. Curriculum evaluation in medical and health-care education. Med Educ 1985;19: 405-442 ; Nevo D. School-based education: A dialogue for school improvement. Pergamon, Elsevier Science Ltd. UK, 1995.
2. Baş, Türker. ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2002;145-159
3. Gummerson, Evert. "Service Managment: An Evaluation and the Future", *International Journal of Service Industry Managment*, 5 (1), 1994, p.77-96.
4. Kuriloff, A ; Hemphill, JM ; Cloud, D. **Starting and Managing the Small Business**, Mc Graw-Hill Edition, Singapore, 1993, p.247 ; Gözlü, Sıtkı. "Hizmet Kalitesinin Kontrolünde İstatistiksel Yöntemler", *Verimlilik Dergisi*, 1995/2, Ankara, s.86 ; Mucuk, İsmet. **Pazarlama İlkeleri**, DER Yayınları, 6. baskı, İstanbul, 1994, s.319.
5. Goetsch, David L ; Stanley B, Davis. **Undersatanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standarts**, Prentice -Hall, USA, 1998, p.104
6. Dotchin, John A. ; Oakland, John S ." Total Quality Management in Services, Part 2: Service Quality", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 1994, 11(3), p.28.
7. Amitava, Mitra. **Fundamentals of Quality Control and Improvement**, Second Edition, USA, 1998, p.651.

8. Ertürk, Selahattin. **Eğitimde Program Geliştirme**, Meteksan Matbaacılık, Ankara, 1974, s.12.
9. Sözer, Ali.Nazım ; Tütüncü, Özkan ; Doğan, İpekgil Özlem ; Gencel, Ufuk; Gül, Hüseyin ; Tenikler, Gökhan ; Tarlan, Deniz ; Aksaraylı, Mehmet ; Eser, Dilek ; Seçer, Barış ; Yağcı, Kamil ; Topoyan, Mert ; Devebakan, Nevzat. “*Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması*”, **DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 4, Sayı:2, 2002, s.44.
10. Uyguç, Nermin . **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım**, Dokuz Eylül Yayınları,1.baskı, İzmir, 1998, s.27.
11. Robledo, Marco Antonio . “Mesasuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations”, **Managing Service Quality**, 11(1), 2001, p.22-31.
12. Ghobadian, A ; Speller, S ; Jones, M. “Service Quality:Concepts and Models”, **International Journal of Quality & Reliability Managament**, 11 (9), 1994, p.43-66.
13. Devebakan, Nevzat. **Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi**, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2001, İzmir, s.105.
14. Ensari, Hoşcan. **21.Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2002, s.25.
15. Doğan, İpekgil Özlem ; Tütüncü, Özkan. **Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve**

Bilgisayar Destekli Bir Uygulama, DEÜ Rektörlük Matbaası,
İzmir, 2003, s.18.

16. Robins IS, Gruppen LD, Alexander GI, Fantone ICA. Predictive model of student satisfaction with the medical school learning environment. Acad Med 1997; 72:p.134-139.
17. Pololi L, Price J. Validation and use of an instrument to measure the learning environment as perceived by medical students. Teach. Learn Med 2000; 12(4):p.201-207.

ÖĞRENCİLERİN ÖĞRETİM ÜYESİNİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Ek-1

Bu anket enstitümüz yüksek lisans ve doktora öğrencilerine ders veren öğretim üyelerinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmış olup, vereceğiniz cevaplar eğitim hizmetlerinin yeniden değerlendirilmesi amacı doğrultusunda kullanılacaktır. Vakit ayırdığınız ve anketi eksiksiz doldurduğunuz için şimdiden teşekkür ederiz.

Dersin Kodu :
 Öğretim Üyesinin Adı :

Tamamen Katılmıyorum:1, Katılmıyorum:2, Fikrim Yok:3, Katılıyorum:4, Tamamen Katılıyorum:5

| | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Fikrim Yok | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|----|--|----------------------------|--------------|------------|-------------|---------------------------|
| 1 | Öğretim üyesi dersin içeriği, programı ve hedefi hakkında gerekli bilgileri vermektedir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | Ders içeriği ve düzeyi beklentilerimi karşılamaktadır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | Verdiği dersler güncel konuları içermektedir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | Ders akademik amaçlarına uygun konuları içermektedir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | Yeni ders konularına gereksinim bulunmaktadır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | Uygun anlatım becerisine sahiptir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7 | Türkçeyi uygun kullanır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8 | Öğretmekten zevk alır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9 | Derslere zamanında başlar ve bitirir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10 | Derslere katılımı teşvik eder. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 11 | Sorulara açıktır, açıklayıcı yanıtlar verir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 12 | Örneklerle konunun daha iyi açıklanmasını sağlar. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 13 | Konuyu sistematik olarak ele alır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 14 | Dersi güncel sunum teknikleri kullanarak anlatır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 15 | Öğretim üyesi ders verdiği konuda bilgi ve beceriye sahiptir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 16 | Güncel literatürü takip eder ve öğrencinin de izlemesini sağlar. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 17 | Ders dışında araştırmaya teşvik eder. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 18 | Sınav ve ödevler öğrenci gelişimine katkı sağlamaktadır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 19 | Ödevler ve sınavlar öğretim hedeflerine uygun olarak yapılmaktadır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 20 | Öğretim üyesinin ders içinde ve dışında iletişim becerisi iyidir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 21 | Derste ve ders dışında kendisine ulaşılabilir. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 22 | Dersinde eleştirel ve özgür düşünme yeteneğinin gelişmesine katkı sağlar. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 23 | Dersi araştırma ve sunum yeteneğinin gelişmesine katkı sağlamaktadır. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 24 | Bu öğretim üyesinden başka dersler de almak isterim. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 25 | Genel olarak öğretim üyesinden memnunuz. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |