

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
KAPSAMINDA ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ İLE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ.

Tunahan Başoğlu

İstanbul Esenyurt Üniversitesi

İstanbul, 2019

İSTANBUL ESENYURT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
KAPSAMINDA ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ İLE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ.**

Tunahan Başoğlu

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Necdet ÖZÇAKAR

Yüksek Lisans Tezi

İstanbul, 2019

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tunahan BAŞOĞLU




KILAVUZA UYGUNLUK


“Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Çalışan Memnuniyeti İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.” adlı Yüksek Lisans Tezi İstanbul Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez ve Proje Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Danışman

Tunahan Başoğlu
SPABOGUN

Prof. Dr. Neudeř Özgeçer


.....İŞLETME.....ABD Başkanı
Prof. Dr. Özlem Arzu Azer


KABUL VE ONAY

Prof. Dr. Necdet ÖZÇAKAR danışmanlığında Tunahan Başoğlu tarafından hazırlanan “Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Çalışan Memnuniyeti İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.” adlı bu çalışma jürimiz tarafından İstanbul Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

(15/04/19.)

JÜRİ:

Danışman :

Prof. Dr. Necdet Özçakar

Üye :

Prof. Dr. M. Kemal ERGÖR

Üye :

Dr. Haluk R. Coşayırli

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun sayılı kararı ile onaylanmıştır.

18/04/19

tarikh ve

2019/15

Dr. Öğr. Üyesi Engin Yılmaz
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Çalışan Memnuniyeti İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tunahan Başoğlu
TBAOĞUN

ÖNSÖZ

Bu araştırma “Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Çalışan Memnuniyeti İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmada bana her türlü desteği sağlayan bilgi ve tecrübeleriyle yanımda olan başta danışmanım Prof. Dr. Necdet ÖZÇAKAR’ a, çalışma arkadaşlarıma, manevi desteğini her zaman hissettiğim sevgili eşime teşekkürü bir borç bilirim.

**YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
KAPSAMINDA ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ İLE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ.**

Tunahan BAŞOĞLU

**İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi
Yüksek Lisans Programı, Mart 2019**

Danışman: Necdet ÖZÇAKAR

ÖZET

En önemli rekabet araçlarından biri olan Toplam kalite yönetimi (TKY) üniversitelerde verilen hizmetin yeterliliğini anlama, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi gerekliliğini gösteren araçlardan biridir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi için başvurulan yollardan biri de üniversitelerdeki müşteri yani çalışan ve öğrenci memnuniyetinin belirlenmesidir. Bu çalışmada yükseköğretim kurumlarında toplam kalite yönetimi çerçevesinde kaliteyi artırmanın yollarını bulmak, müşteri memnuniyeti kapsamında çalışanların ve öğrencilerin memnuniyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir.

Bu kapsamda araştırmacı tarafından akademik ve idari personelin memnuniyetini ölçmek için, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi tarafından geliştirilen “akademik ve idari memnuniyet ölçeği”, öğrenci memnuniyetini ölçmek içinse Tatar vd.(2017) tarafından oluşturulan “A öğrenci memnuniyet ölçeği” kullanılmıştır.

İstanbul’da bulunan özel bir vakıf üniversitesinde 2017-2018 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 499’u öğrenci ve 67’si çalışan olmak üzere toplamda 566 kişi araştırmaya katılımcı olarak seçilmiştir. Araştırma aşamasında elde edilen veriler, SPSS 23 paket programları ile değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapıldıktan sonra memnuniyet değişkenleri arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson korelasyon testi yapılmıştır. Bu testler neticesinde bazı memnuniyet alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. İki bağımsız grup arasında ortalamalara bakarak istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek içinse bağımsız örneklem t testi

yapılmıştır. Son olarak da akademik personel, idari personel ve öğrencilerin genel memnuniyetleri arasında fark olup olmadığını öğrenmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Anahtar kelimeler: toplam kalite, memnuniyet, öğrenci, çalışan, ilişki



**THE RELATIONSHIP BETWEEN STUDENT SATISFACTION AND
EMPLOYEE SATISFACTION WITHIN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS**

Tunahan Başoğlu

**Istanbul Esenyurt University, Social Sciences Institute, Business Administrator
Department, Master's Degree Program, April 2019**

Thesis Advisor: Prof. Dr. Necdet ÖZÇAKAR

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) which is one of the most important competition tools that help us understand the adequacy of the services provided in universities and the necessity of measuring and evaluating the service quality. One of the ways to measure the quality of service is to determine the customer and employee satisfaction in universities. In this study, the relationship between satisfaction of employees and students within the scope of customer satisfaction was examined in order to find ways to improve quality in the framework of total quality management in higher education institutions.

In this context, the satisfaction levels of academic and administrative personnel was measured via the satisfaction scale developed by Ankara Yıldırım Beyazıt University and the student satisfaction levels was measured via a scale which was developed by Tatar et al. (2017).

There are 566 participants which is consisted of 499 students and 67 employees in this study. The participants of this study, was determined by using convenience sampling method during the spring semester of 2017-2018 academic year at a foundation university in Istanbul. The data obtained in the research were evaluated with SPSS 23 package programs.

After the scales were tested for validity and reliability, Pearson correlation test was used to examine the relationship between the satisfaction variables. Test results

yielded statistically significant relationships between certain satisfaction sub-dimensions. Independent samples t-test was used to test whether there was a statistically significant difference between the two independent groups.

Finally, one-way analysis of variance was conducted to find out whether there is a difference between the academic staff, administrative staff and the general satisfaction of the students.

Key words: Total quality, satisfaction, student, employee, relationship

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
KILAVUZA UYGUNLUK	ii
KABUL VE ONAY	iii
YEMİN METNİ	iv
ÖNSÖZ	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	viii
İÇİNDEKİLER	x
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
1.TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ BAKIŞ AÇISI	3
1.1. Toplam Kalite Yönetimi	4
1.2. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Unsur ve İlkeleri	5
1.2.1. Müşteri Odaklılık	7
1.2.2. Gerçeklere Dayalı Kararlar	8
1.2.3. Süreç	8
1.2.4. Sürekli İyileştirme ve Herkesin Katılımı	9
1.2.5. Takım Çalışması	10
1.2.6. Eğitim	11
1.2.7. Liderlik	11
1.3. Toplam Kalite Yönetiminde Kullanılan Araç ve Teknikler	12
1.3.1. Benchmarking(Kıyaslama)	12

1.3.2. Pukö Döngüsü	12
1.3.2.1. Planla	13
1.3.2.2. Uygula	13
1.3.2.3. Kontrol Et	13
1.3.2.4. Önlem Al	13
1.3.3.Kupö Döngüsü	14
İKİNCİ BÖLÜM	
2. YÜKSEKÖĞRETİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	15
2.1.Yükseköğretimde Kalite	16
2.2. Yükseköğretimde Müşteri	18
3. YÖNTEM	22
3.1. Araştırmanın Amacı	22
3.2. Araştırma Soruları ve Hipotezler	22
3.3. Araştırma Deseni	27
3.4. Araştırma Sahası	27
3.5. Katılımcılar ve Örneklem	27
3.6. Veri Toplanma Yöntemi	27
3.7. Veri Toplama Araçları	28
3.7.1. Öğrenci Memnuniyet Ölçeği	28
3.7.2. Akademik Personel Memnuniyet Ölçeği	29
3.7.3. İdari Personel Memnuniyet Ölçeği	29
3.8. Veri Analizi	30
3.9. Araştırmanın Kısıtları	30
BULGULAR	31
SONUÇLAR	47
ÖNERİLER VE YORUMLAR	48
KAYNAKÇA	49
EKLER	51

Tablolar Listesi

Tablo 1: TKY'de Popüler Perspektifler

Tablo 2: Kalite Ödülleri

Tablo 3: Öğrenci Memnuniyeti İç Tutarlılık Katsayıları

Tablo 4: Akademik personel İç Tutarlılık Katsayıları

Tablo 5: İdari personel İç Tutarlılık Katsayıları

Tablo:6 Öğrenci Profili ile ders ve ders içerikleri arasındaki betimsel İstatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 7: Öğrenci profiline göre ders ve ders içeriklerinin değerlendirilmesi için bağımsız örneklem t testi

Tablo 8: Öğrenci Profili ile akademik personelin değerlendirilmesi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 9: Öğrenci profiline göre akademik personelin değerlendirilmesi için bağımsız örneklem t testi

Tablo 10: Öğrencinin ders ve ders içerikleri ile akademik personeli değerlendirilmesi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 11: Öğrenci profili ile öğrencinin genel memnuniyeti arasındaki betimsel İstatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 12: Öğrenci profiline göre öğrencinin genel memnuniyetinin değerlendirilmesi için bağımsız örneklem t testi

Tablo 13: Üniversitedeki eğitim ile araştırma olanakları arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 14: Üniversitedeki eğitim ile üniversitenin hedef belirleme ve performansı arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 15: Üniversitedeki araştırma olanakları ile üniversitenin hedef belirleme ve performansı arasındaki betimsel İstatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 16: Üniversitedeki yönetim ve katılım ile iletişim arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 17: Yönetim ve liderlik ile kurum kültürü ve iklimi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 18: Akademik personelin derslerin niteliği hakkındaki memnuniyetini ölçmek amacıyla yapılan açıklayıcı faktör analizi

Tablo 19: Dersler arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 20: Akademik personelin öğrencinin niteliği hakkındaki memnuniyetini ölçmek amacıyla yapılan açıklayıcı faktör analizi

Tablo 21: Akademik personel ile öğrencinin değerlendirilmesi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 22: İdari personel ile akademik personelin yönetimi değerlendirmesi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

Tablo 23: Grup içi dağılımların normallik testi

Tablo 24: Gruplar arasındaki varyansların homojenliği testi

Tablo 25: Grupların ortalamaları arasındaki farklılıkları gösteren anova testi

Tablo 26: Hangi grupların ortalamaları arasında farklılıklar olduğunu gösteren Tamhane's Testi

Şekiller Listesi

Şekil 1: Toplam Kalite yönetiminin Ana Unsurları ve Dayandığı Temel İlkeler

Şekil 2: Yetki ve sorumluluk vermenin etkisiyle bağlantılı kısır ve iyi döngü

Şekil 3: Yükseköğretimde Kalite Güvence Sistemi

Şekil 4: Üniversitelerde Müşteri Serin ve Aytakin (2009)

Şekil 5: Üniversitelerde Müşteri Kanji and Tambi (1999)



GİRİŞ

Misyonlarını yerine getirmek ve müşterileri memnun etmek için yükseköğretim kurumlarının etkisizliği nedeniyle bu kurumlarda reform ihtiyacı giderek artmaktadır. (Mizikacı, 2006).

Eğitim kurumunun ihtiyaçları bilmesi hizmetin kalitesini arttırmak için gerekmektedir. Owlia ve Aspinwall (1997) kaliteye karar vermek ve kaliteyi arttırmak için kalitenin özelliklerini bulmak hayati öneme sahiptir.

Uluslararası ölçekte rekabet gücünün temeli eğitimin kalitesidir, dolayısıyla kalite hakkında düşünmenin yolu, mühendisler, öğretmenler, yöneticiler ve ekonomistlerin karar verme süreçleriyle birlikte, ürün ve hizmetlerin kalitesini belirlemekten geçer. (owlia & aspinwall, 1996). Birçok yükseköğretim kurumu iyileştirme ve reform için kalitenin gerekli olduğunun farkına vardıklarında kara geçebilmek ve rekabet edebilmek için bazı yönetim uygulamalarını benimseye başlamıştır. (Owlia & Aspinwall, 1996) . Böylelikle bu kurumlarda öğrenim ortamı değişmiştir. Öğrenciler, sadece pasif ve eleştirel olmayan bir şekilde bilgi almak yerine, öğrenme deneyimlerinde daha aktif ve bağımsız olmaya başlarlar.(Mizikacı, 2006).

Hem hükümet hem de kurum seviyesindeki yükseköğrenim sektörü, son yirmi yılda yüksek kaliteli yönetim sistemlerini geliştirmeye başlamış, doğru kalite önlemi ve güvenlik yöntemleri için çalışmalar hızla artmıştır.(Brookes & Becket, 2007). Aynı zamanda, hükümetler tarafından sağlanan devasa fonlar, okullarda, üniversitelerde ve öğrenim kurumlarında verilen eğitimin verimli olacağını garanti etmek için eğitimi yürütenler için çok önemli hale gelmiştir. Öğrenme kalitesinin artabilmesi için bazı kıstaslar vardır. Bu kıstaslar öğrencilerin kişiliklerinden, öğrencileri yoğun rekabete zorlayan ve hem lisans hem de lisansüstü seviyesindeki öğrencilere daha adapte edilebilen programlardan oluşmaktadır. (Becket ve Brookes, 2006).

Alternatif olarak, okullar, öğrencilerin performanslarını artırmak için Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) mükemmellik modeli, ISO 9000, Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü gibi kalite yöntemini kullanabilir. Bilinen en yaygın hizmet kalitesi

prosedürü olan SERVQUAL (Parasuraman ve diğerleri, 1985; 1988) da dahil eğitim bağlamındaki kaliteyi kalibre etmek için kullanılır. EFQM, Singapur Kalite Ödülü (SQA), Okul Mükemmellik Modeli (SEM) ve Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA) gibi model ve kavramlar eğitim kurumları için yaygın olarak kullanılmaktadır.

Bu modeller, okul ortamı için ayarlanmış olan Toplam Kalite Yönetimi (TKY) 'nin metodolojisini benimsemektedir. Çoğu okul ve üniversite bu kaliteli modellerin refahını tanır ve bu alanda kalite yönetimi felsefesi ile ilgili okul performanslarını araştırmak için kapsamlı araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalar da akademik kurumlar içinde, bu tür sistemlerin yüksek eğitim üzerinde önemli bir müzakereye yol açmıştır.

TKY'nin temel amacı, kurumun hızlı tempolu dünyada uyum sağlaması gereken kaliteli hizmeti sağlamak için tüm varlıkların yaratıcı ve verimli bir şekilde kullanıldığı bir ortam yaratmaktır (Vinni, 2011)

TKY, dünya çapında birçok kuruluş tarafından yönetim simgesi olarak ele alınmıştır. Kalite hareketi, üretim şirketlerinde kalite iyileştirme projesiyle başladı. Ancak daha sonra bankacılık, sigorta, kar amacı gütmeyen kuruluşlar, sağlık hizmetleri, devlet ve eğitim kurumları gibi diğer hizmet kuruluşlarına dağıtıldı. Temel eğitimlerin verilmesine dayanan TKY kalıpları, çoğu kez, işbirliği, üst yönetim liderliği, müşteri odaklılık, çalışan bağlılığı, tutarlı ilerleme aracı, eğitimler, vb. gibi bir takım kurallar gerektirmektedir (Murad ve Rajesh, 2010).

Eğitim alanının da toplam kalite yönetimi kapsamında sürekli gelişme yoluyla tüm öğrencilerin ve iş görenlerin etkin bir şekilde katılımında buldukları, artan müşteri memnuniyeti ile tanımlanan bir eğitimsel kültürdür (Aksu 2002).

TKY' nin önemli bir rolü ise öğrencilerin öğrenmelerini artırabilmek ve öğrenme yollarını geliştirebilmek için öğretim elemanını da güçlendirmektir. TKY ilkelerinin uygulanması üniversitede kalite kültürünün oluşmasını sağlar ve bu oluşumu sağlamakta idari personelin sorumluluğunda geçer. (Militaru vd 2013).

Bu araştırmada ise müşteri memnuniyeti kapsamında akademik ve idari personelin memnuniyeti ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki incelenecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ BAKIŞ AÇISI

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), çalışanların geri bildirimlerini ve katılımlarını özendirerek, müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayarak, toplumsal inançlara ve değerlere saygı göstererek, hükümet yasalarına ve yönetmeliklerine uyarak uzun vadeli kurumsal başarı elde etmeyi ve sürdürmeyi amaçlayan bir yönetim yaklaşımıdır. (Charantimath, 2003).

Aynı anlamı taşıyan bir başka TKY tanımı ise, TKY'yi, “organizasyonun ve süreçlerinin etkinliği ve verimliliğinde sürekli iyileştirme yoluyla toplam müşteri memnuniyetine adanmış müşteri odaklı öğrenme organizasyonları oluşturan yönetim felsefesi” olarak tanımlayan Corrigan (1995) tarafından ortaya konmuştur.

Wilkinson ve Witcher'a (1991) göre TKY üç terimden oluşur: Toplam: müşteri ve tedarikçiler de dahil olmak üzere her kişinin dahil olduğu anlamına gelir, kalite: müşteri gereksinimlerinin tam olarak karşılanması anlamına gelir ve yönetim: üst düzey yöneticilerin tam olarak işlendiğini gösterir.

TKY bir yönetim felsefesinden daha fazlasıdır; Amaçların gerçekleştirilmesini en üst düzeye çıkarmak için katma değerlerin sistematik ve kalıcı bir optimizasyonunu garanti altına almak için kuruluşlar ve kurumlar tarafından kullanılan uygun bir çerçeve olarak düşünülebilir.

Bu proaktif yaklaşımın bir sonucu olarak TKY, tüm birincil, destekleyici ve yönetsel süreçler, müşteriler, çalışanlar ve diğer paydaşlar için optimal (algılanan) kaliteyi artıracak şekilde tasarlanmalıdır (De Knop, Van Hoecke ve De Bosscher, 2004)

Bir dizi araştırmacı (örneğin, De Knop ve diğerleri, 2004; Kolarik, 1995; Mawson, 1993; Peters, 1984; Talib, 2013) TKY'nin üç temel bileşenini tanımlamaktadır, (a) müşteri memnuniyetine odaklanma, (b) sürekli iyileştirme ve (c) toplam katılım ve taahhüt. Peters (1984), bu bileşenleri etkin, pazar odaklı (hizmet) bir organizasyona doğru hareket etmek için gerekli beceri paketleri olarak tanımlar.

Bununla birlikte, son TKY programlarını daha ayrıntılı olarak analiz etmek, diğer bazı ortak özellikler de ayırt edilebilir (De Knop ve ark. , 2004). Bunlar, Crosby (1979), Deming (1982) ve Juran (1989) 'ın kalite programlarının temel ilkelerini bir araya getiren “Toplam Kalite Yönetimi Envanteri” tarafından iyi tanımlanmıştır. Bunlar müşteriye odaklanma, stratejik planlama, kalite ölçümü ve analizi, kalite güvencesi, kalite ve verimlilik geliştirme sonuçları, üst yönetim liderliği ve desteği, çalışan eğitimi ve ekip çalışması olarak belirlenmiştir.

1.1 Toplam Kalite Yönetimi

TKY'nin birçok tanımı vardır. Deming, Juran, Crosby, Ishikawa ve Feigenbaum gibi kalite önderleri teoriyi çeşitli şekillerde tanımlasalar da anlam ve ruh olarak benzerlik taşıdıklarını söyleyebiliriz. Deming'e göre “kalite, beklenen tutarlılık ve azim seviyesine yönelik tutarlı bir kalite geliştirme prosedürüdür. Deming aynı zamanda proje çıktılarını ve organizasyonun başarısını artırmak için kalite yönetiminin 14 temelini açıklar.

Juran kaliteyi “kullanım için uygunluk” olarak tanımladı. Ona göre, organizasyondaki her bir birey, kullanıma uygun ürün veya hizmetler yapmak için çaba sarf etmelidir. Feigenbaum, toplam kaliteyi, müşteri ihtiyaçlarından başlayarak müşteri memnuniyeti ile sonuçlanan tutarlı çalışma prosedürleri olarak tanımlamıştır (Evans ve Dean, 1999).

Crosby, kaliteyi taleplerin muhabiri olarak tanımlar. Sıfır hatalara odaklanır ve ilk kez doğru bir şekilde yaparak işleri düzleştirir. Ishikawa (1985) ayrıca örgütsel performansı artırmak için toplam kalite kontrolünün önemi üzerinde durmaktadır. Ona

göre, kalite sadece ürünün kalitesi değil, aynı zamanda yönetim kalitesi veya şirketin itibarı anlamına da gelir.

TKY ilkeleri ile yüksek gelire sahip üniversiteler, kurumsal programlarında müşteri ve kalite ile bütünleşmiştir (Jha ve Joshi, 2007). Her üniversite, birbirine bağlı birimlerden oluşan bir sistemdir. TKY'nin gerçekleştirilebilmesi için, organizasyon içerisindeki tüm unsurların birbirine bağlı olması gerekir.

TKY'nin bazı özellikleri temel olarak kabul edilir: yenilik, müşteri tercihi, iletişim, tutarlı iyileştirme, iyileştirici önlemler, organizasyon yapısı veya vaka yönetimi, yaratıcılık, bilgi teknolojileri, organizasyon kültürü, takım ve gelecek yönelimi vb gibi. (Vinni, 2011).

Tablo 1: TKY 'de Popüler Perspektifler

1. Amaç tutarlılığı. 2. Felsefeyi benimseyin. 3. Kitle denetimine güvenmeyin. 4. İş sadece fiyatla ödemezsiniz. 5. Sürekli iyileştirme. 6. Enstitü eğitimi. 7. Enstitü liderliği. 8. Korkuyu sürün. 9. Engelleri yıkın. 10. Slogan ve kotaları ortadan kaldırın. 11. İşin sevinci 12. İşçiliğin gururu 13. Eğitim ve öğretim 14. Eylem planı	1. Kalite Planlama -set hedefleri, müşterileri ve ihtiyaçlarını belirleyerek, ürün ve süreçleri geliştirir. 2. Kalite Kontrol - performans değerlendirmesi - hedeflere uyum ve uyum sağlama. 3. Kalite İyileştirme - Altyapıyı kurmak - Projeleri ve ekipleri tanımlayın - Kaynakları ve eğitimi sağlayın - Kontrolleri sağlayın	1. Yönetim taahhüdü 2. Kalite iyileştirme ekipleri 3. Kalite ölçümü 4. Kalite değerlendirmesinin maliyeti 5. Kalite bilinci 6. Düzeltici eylem 7. Sıfır hatalar komitesi 8. Süpervizör eğitimi 9. Sıfır hatalar günü 10. Hedef belirleme 11. Hata neden çıkarma 12. Tanıma 13. Kalite konseyleri 14. Bunu tekrar yap
---	--	---

Deming' in 14 Puanı

Juran Üçlemesi

Crosby' nin 14 Kalite Adımı

1.2 Toplam Kalite Yönetiminin Temel Unsur ve İlkeleri

Bu bölümde TKY kavramına belirli bir perspektiften bakmak ve TKY'nin etrafında toplanan temel kavramlardan bahsetmek amaçlanmıştır.

Hellsten ve Klefsjö (2000,) TKY'nin tanımlanmasına yönelik birçok çabaya rağmen, net bir tanımın bariz bir şekilde bulunamadığına inanmaktadır.

TKY kavramı genellikle müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme, süreç oryantasyonu, herkesin katılımı, hızlı tepki verme, sonuç odaklılık ve diğerlerinden öğrenme gibi bir dizi temel unsurlara dayanan yönetim felsefesi olarak anlaşılmakta ve çoğu zaman da açıklanmaktadır. (bkz. Tablo 2).

Tablo 2: Kalite Ödülleri

Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü	Avrupa Kalite Ödülü	İsveç Kalite Ödülü
Müşteri odaklı kalite Liderlik Sürekli iyileştirme ve öğrenme Çalışanları değerlendirme Hızlı cevap Tasarım kalitesi ve önleme Gelecek Yönetimi'nin uzun menzilli görünümü Gerçekte ortaklık gelişimi Kamu sorumluluğu ve vatandaşlık Sonuçlara odaklanma	Sonuçların oryantasyonu Müşteri odaklı Liderlik ve amaç tutarlılığı Süreçler ve gerçekler ile yönetim İnsan gelişimi ve katılımı Ortaklığın geliştirilmesi Kamu sorumluluğu	Müşteri odaklılık Bağlı liderlik Herkesin katılımı Yetenek Geliştirme Uzun menzilli bakış açısı Kamu sorumluluğu Süreç oryantasyonu Devamlı gelişme Başkalarından öğrenmek Hızlı tepki Gerçeklere göre yönetim Ortaklığı

Bildiğimiz gibi, kalite konuları özel ve kamu şirketleri ve kuruluşları arasında ayrılmaz ve ortak bir parça olarak kabul edilir. TKY, “maliyetleri düşürerek, iyileştirmeye devam ederek, süreçlere odaklanarak, bir organizasyonda herkesi dahil ederek ve yerine getirerek müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini yerine getirmek ve tercih etmek için sürekli bir çabadır”, Bergman ve Klefsjö (2003).

TKY uygulandığı alanların ihtiyaçlarına ve özelliklerine bağlı olarak farklı farklı özellikler göstermekle birlikte, tüm alanlarda uygulanabilecek ortak özelliklerinde olduğu söylenebilir. Bunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir. Dicle, İ. A. (2000).

- Müşteri odaklılık
- Süreçlerin iyileştirilmesi
- Sürekli iyileştirme
- Tam Katılım(Herkesin Katılımı)
- Gerçeklere dayalı kararlar
- Kalitenin kapsam ve alanının genişletilmesi
- Gerekli bilgilerin toplanması ve dağıtımı(Verilere Dayanma)
- Tekrara gerek bırakılmaması
- Takım çalışması
- Çalışanların yetkilendirilmesi
- Eğitim ve tanınma
- Liderlik



Şekil 1: Toplam Kalite yönetiminin Ana Unsurları ve Dayandığı Temel İlkeler

1.2.1. Müşteri Odaklılık

Bir örgütün, müşterinin tam olarak neye ihtiyacı olduğunu bilmesi ve doğru ürün ve hizmeti üreterek müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamaya çalıştığı anlamına

gelir. Hem iç hem de dış müşteriler organizasyondan memnun olmalıdır. Toplam kalite yönetiminde daha güçlü odak notası harici müşteriler olsa da, şirket çalışanlarının iç müşterilerinin memnuniyeti unutulmamalıdır. Kalitede, çalışanların ilerleme memnuniyeti esastır, çünkü bu durumda işlerini daha iyi yapar ve performanslarıyla motive olurlar.

1.2.2. Gerçeklere Dayalı Kararlar

Bir kurumun üst yönetiminin nihai kararlarını nasıl verdikleri ile ilgilidir ve bu kararlar ilgili gerçeklere dayanır. Örneğin, bir program geliştirmek için bir üniversitede, hem öğrenci ihtiyaçları hem de toplum ihtiyaçları hakkında yeterli bilgi bulunmalıdır.

Bu nedenle, müşteri ve toplumun ihtiyaçları, gereksinimleri, tepkileri ve görüşleri hakkında sistematik bir veri toplama ihtiyacı kaçınılmazdır. Nitekim kalite iyileştirme ve çeşitliliği azaltmak için, ilgili sayısal verileri ve sözel bilgiyi toplamak, yapılandırmak ve analiz etmek zorundayız. Bunun sonucunda ise yakınlık diyagramı, ilişkiler şeması ve süreç karar program çizelgesi, pareto diyagramı, kontrol şeması, histogram ve yönetim araçları gibi farklı kalite kontrol araçlarını kullanmak çok önemli görünmektedir.

1.2.3. Süreç

Sürecin amacı tek seferde ve hakiki manada müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Bu doğru gitme yüzdesi olarak bilinir. Müşteri tam anlamıyla memnun edilemiyorsa süreç kontrol edilir eğer doğru ise de çıktılarda doğru olarak kabul edilir. Özevren, M. (1997).

Bir organizasyondaki süreç “zaman içinde tekrarlanan birbiriyle ilişkili faaliyetler bütünüdür”. Her süreç içinde, bilgi ve materyal gibi iyi tanımlanmış bazı girdiler vardır ve bunlar, minimize edilmiş kaynakları tahsis ederek müşteriler için mal ve hizmet biçimlerindeki çıktılara dönüşeceklerdir. Süreç tedarikçilerinin göz önünde bulundurulması, tatmin edici müşteriler olan süreçlerde en iyi sonuçları elde etmek için gerekli olan diğer bir performanstır. Üç çeşit işlem mevcuttur:

- Ana süreçler, ürün, üretim ve dağıtımını geliştirerek dış müşterilerin gereksinimlerini karşılamaya odaklanmaktadır.
- Destek süreçleri, ana süreçler için kaynak sağlamaya ve işe alım ve bilgi süreçleri gibi iç müşterileri tatmin etmeye odaklanmaktadır.
- Yönetim süreçleri, organizasyonel hedeflerle karar vermeye ve diğer süreçlerdeki yönleri geliştirmeye odaklanır.

O halde hedefler müşteri ihtiyaçlarına göre belirlenir ve işletmenin iş süreci de hedefler ile istatistiksel olarak kıyaslanır. Tütüncü, Ö. (1998).

1.2.4. Sürekli İyileştirme ve Herkesin Katılımı

Kalitenin gerekliliklerinden olan sürekli iyileştirme her zaman daha üst amaçlar doğrultusunda hareket etmeyi hedefler. Sadece hizmet, ürün ve ya süreçlerin iyileştirilmesinin dışında örgütteki her şeyin iyileştirilmesi demektir. Bu yüzden de sürekli geliştirme ürün, hizmet ve süreçlerin iyileştirilmesi için sıfır hata kavramını, kişilerin gelişimi içinde de eğitimi kapsamına almalıdır. (Kıngır 2010).

Organizasyonun ürün ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi gereklidir. Çünkü bir kuruluşun dış müşterilerinin talepleri zaman içerisinde artmaktadır. Ayrıca, her zaman yeni iş aktiviteleri yürütmenin yanı sıra bazı teknolojik yükseltmeler de olduğu için kuruluşlar ve işletmeler, ürünlerinin ve hizmetlerinin kalitesini sürekli iyileştirmelidir.

Ayrıca, hayatta kalmak için bir şirketin sürekli olarak ürünlerinin kalitesini iyileştirmesi gerekmektedir. Sürekli iyileştirme, ürünlerin, süreçlerin ve metodolojilerin geliştirilmesine vurgu yaparken, kaynakların tüketimini de en aza indirip daha yüksek bütçeler elde etmek için daha az bütçe ayırmayı hedefler. Bununla birlikte kalite konularında başarı elde edebilmek için müşteri memnuniyeti ve organizasyondaki herkesin katılımı ile sürekli bir kalite iyileştirmesi sağlanabilir.

Diğer bir deyişle, organizasyondaki herkesin TKY odaklı çalışmaları sağlanmalıdır. Bu nedenle, bir şirketteki tüm çalışanlar işi iyi bir şekilde yapmak için kararlı ve sorumlu hissetmelidirler. Kaliteyi arttırmak için, tüm ilgili kişilerin katılımını ve onların iş durumundan memnun olmalarını sağlamak olumlu ve önemli bir noktadır.

İlgili tüm tarafların katılımını sağlamak ve taahhüdünü yerine getirmek için sorumluluk ve otoritenin belirlenmesine iyi bir şekilde odaklanılmalıdır. Bu bağlamda, kısır döngüler iyi olanlara dönüştürülmelidir, bkz. Şekil 2, Bergman ve Klefsjö (2003). Şu zamanda, daha fazla iş fırsatı sağlamak sadece temel kaygıların giderilmesi için değil, aynı zamanda büyük sorumluluk içinde anlamlı ve hedef odaklı görevler yaratmaktadır.

İş tatmini nedeniyle yüksek kalite başarısı sadece önemli bir hedef olmakla kalmayıp, aynı zamanda hayati bir yoldur. Özetle, kalite çalışmasında, herkesin katılımı önemlidir ve bu, şirket içindeki herkesi ve tüm tedarikçileri içerir. Bu da günümüz iş dünyasında daha düşük fiyat sunan tedarikçiler yerine sözlerini yerine getiren sorumluluk sahibi ve kalite bilinci olan tedarikçileri seçtikleri anlamına gelir.



Şekil 2: Yetki ve sorumluluk vermenin etkisiyle bağlantılı kısır ve iyi döngü

1.2.5. Takım çalışması

Üretim yapan organizasyon içinde her departman kendi yaptıkları işlerin takibini yapan, süreçleri ilerleten departmanları müşterisi olarak görmekte ve yaptığı işi müşterisini tatmin edecek şekilde gerçekleştirmektedir. Bu açıdan TKY, kurum içi takım çalışmasını teşvik eder, çatışmayı en aza indirir, maliyetlerin düşürülmesinde ve karar aşamasının geliştirilmesinde etkilidir. Leblebici, D. N. & Gönülşen, U. Ö. (1999).

Günümüzde bilginin çoğalması ve uzmanlığın spesifikleşmesi ile işbirliği gereksiniminin artmasıyla bireysel çalışmalardan ziyade takım çalışmasıyla daha başarılı sonuçlar elde edildiği ön görülmüştür. Aksu (2002)

Ayrıca takım çalışması kişilerde iletişimin, katılımcılığın, kişisel gelişimin, yaratıcı fikirler üretmenin, problemlere çeşitli bakış açılarıyla bakabilme ve çözümler üretebilme yeteneğinin gelişmesine katkı sağlar. Bu yüzden çalışanlara takım çalışması hakkında eğitimler verilmeli ve takım çalışmaları tüm süreçlerde uygulanmalıdır.

1.2.6. Eğitim

“Yönetimin, şirket hakkında bilgi edinmek için gelen malzemedan müşteriye kadar olan tüm eğitime ihtiyacı olduğunu” belirterek eğitimin tamamen yeniden yapılandırılması gerekmektedir. İyi çalışmaları yavaşlatıcı unsurlar kaldırılmadıkça eğitim için harcanan paranın ve zamanın etkisiz kalacaktır. Bir iş için eğitim, müşterinin ihtiyaçlarını öğretmelidir (Deming, 1991).

Organizasyonun hedeflerine göre ayakta durma durumunu belirlemek ve eğitim ihtiyaçlarını değerlendirmek için organizasyon sürekli geri bildirim ve takip ile nitelendirilmelidir. ” (Schmoker & Wilson, 1993).

Değişkenleri en aza indirmek, rollerin anlaşılması ve birbirimizden öğrenmek için eğitimin önemine dikkat çekilmiştir.(Deming,1991)

1.2.7. Liderlik

TKY’de başarı, belirli bir grubun ya da kişinin çabaları ve çalışmaları ile değil, üst seviyede liderlik, yönetim kabiliyeti ile elde edilir. Lider neyin, ne zaman, nasıl, nerede yapıldığına, hangi etkinliğe karar verileceğine ve yönlendireceğine verimli ve etkin şekilde organize etmelidir.

TKY, Küresel rekabetin, müşteri taleplerinin ve ihtiyaçlarının artmasından dolayı oluşan değişim gerekliliğinden doğmuştur. Bu nedenle pazar şartları ve müşteri beklentilerine bağlı olarak kuruluşun sürekli ve hızlı değişim yeteneğine sahip olması gerekmektedir. Kuruluşu zorlayan asıl faktör ise değişimin kendisi değil, değişim

esnasında yaşananların yönetimidir. Bunu gerçekleştirecek kişi de liderdir. Öyleyse toplam kalite yönetimi kapsamında liderlik müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek amacıyla yapılması gereken değişimin yönetimidir. Ertopuz, A. , Telek, B. (1999).

1.3 Toplam Kalite Yönetiminde Kullanılan Araç ve Teknikler

1.3.1. Benchmarking(Kıyaslama)

Genel olarak, kıyaslama, kalitenin sürekli iyileştirilmesi için etkili bir metodoloji olarak tanımlanır. Eskiden taklit etmek olarak anlaşılan kıyaslamamanın aslında taklit etmekten ziyade başkalarından yenilikleri ve öğrenmeyi ifade ettiği anlaşıldı. Dattakumar and Jagadeesh (2003).

Kıyaslama, kendi güçlü ve zayıf yönlerini tanımlamak ve değişimlere nasıl adapte olacağını öğrenmek için rakipler ile kendini karşılaştırma yoluyla öz-değerlendirme ve kendini geliştirme sürecidir. Kamp (1993).

Kıyaslama en verimli uygulamalar hakkında bilgi edinme ve edinilen bilgileri kendi kuruluşlarına uyarlama olanağı sağlar. Bilgiyi harmanlayıp en iyiye doğru nasıl gidilebileceği konusunda yöneticilere bakış açıları kazandırır. Önemli ölçüde özendirici unsurdur bunun yanı sıra diğer kurumlarda ulaşılan maksimum performans standartlarını gösterir ve nasıl yapıldıklarını öğrenmelerini sağlar, çalışanların motivasyonunu artırır ve değişimlere dirençlerini azaltmasını sağlar. Akal, Ö. (1995)

1.3.2. Pukö Döngüsü

Her ne kadar bu diyagram Deming Döngüsü olarak bilinse de, Shewhart Döngüsü olarak da söylenir. Bu diyagram, yaşamlarımızı ve işimizi yönetmek için her gün kullandığımız eylem adımlarını grafik olarak açıklar ve TKY referansları çerçevesinde bir metodoloji olarak kabul edilir. Organizasyonel hedeflere ulaşmak için ihtiyaç duyulduğunda gelişmeleri tartışmak ve gerekli değişiklikleri yapmak için düzenli olarak toplanmanın önemli rolünü vurgulamaktadır (Schmoker & Wilson, 1993). Bu döngü, Brassard'a (1996) göre bir eylemi tamamlamak için dört adım olduğunu göstermektedir, bu adımların her biri aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

1.3.2.1. Planla

Bir süre boyunca gerçekleştirmek istediklerimizi ve oraya ulaşmak için neler yapacağımızı planlamaktadır.

İncelemek ve analiz etmek için bir plan veya süreç geliştirmek. Örneğin, bir dersin ya da ünitenin nasıl öğretildiği ya da bir değerlendirme süreci geliştirilir (Schmoker & Wilson, 1993).

Bu aşamada cevaplanması gereken üç soru var:

- 1) Ne yapıyoruz?
- 2) Bunu geliştirmek için ne gibi değişiklikler yapabiliriz?
- 3) Bir değişimin bir gelişme olduğunu nasıl bileceğiz? (Deming, 1991)

1.3.2.2. Uygula

Planlanan hedeflerin ve stratejilerin gerçekleştirildiği, sonrasında ise alternatiflerin üretilip teste edildiği aşama.

1.3.2.3. Kontrol Et

İyileştirmenin ya da yeniliğin etkileri hakkındaki verileri kontrol edilmesidir. (Schmoker & Wilson, 1993). Bu, sürecin işe yarayıp yaramadığının, herhangi bir revizyon gerekip gerekmediğinin ya da kaldırılmasının gerekip gerekmediğinin belirlenmesini gerektirir (Deming, 1991).

1.3.2.4. Önlem AL

Elde edilen pilot çalışmaların sonuçlarına göre yenikleri kalıcı olarak başlatmak veya sistemden çıkarmak ve yeni veriler toplamak amacıyla birinci basamağa geri dönmektir. (Schmoker & Wilson, 1993).

Aslında bu döngü, her eylemde sürekli iyileşmenin önemini vurgular ve her eylemde hangi adımın veya adımların yanlış gittiğini açıkça ortaya koyar.

1.3.3. KÖPU Döngüsü

Akao'ya göre (1991) Hoshin Kanri'nin temel amacı, örgütün rutin faaliyetleri ile uzun vadeli hedeflerini bütünleştirmek ve bu hedeflerin yönetilebilirliği, herkesin katılımı fikrine benimseyen yaklaşımdır. Hoshin Kanri “İşletme içinde var olan bütün güçleri bir araya getirip fikirlerin özümsemesini ve değişimlere ayak uydurulmasını sağlayarak performansı sürekli arttıracak araçları ifade etmektedir.”

Üst yönetim kademesi “politikalarla yönetim” ile ilişkiliyken günlük kontrol orta seviye yöneticileri ve ana fonksiyonların devamlı geliştirilmesiyle ilişkilidir. Hoshin Kanri'nin faaliyetlerinde “günlük kontrol” önemli yer tutar. Organizasyonun nabzını tutar, örgütün sahip olduğu yeteneklerle ilgili bilgileri yönetime verir ve aynı zamanda sürekli gelişimin oluşmasını sağlar. Takım çalışmasıyla güçlendirilmiş Hoshin Kanri faaliyetleri ve günlük kontrol, TKY'yi oluşturur. Wood, G. R. , Munshi, K. F. (1991).

Deming'in PUKO Döngüsünü temel alan Hoshin Kanri'nin Döngüsünün farkı ise izlediği yolun sırasındır. Süreç “Kontrol et ” aşamasıyla başlar. Döngü böylece, “Kontrol Et - Önlem Al – Planla – Uygula (KÖPU)” şekline dönüşür. Witcher, B. J. , Butterworth, R. (1997).

Hoshin Kanri faaliyet süreci; işletmenin o anki durumunun geçmiş zamandaki planlarının ve sonuçlarının tümüyle incelenip elde edilen sonuçların beklentilerden ne kadar farklılaştığını veya farklılaşmadığını detaylı bir şekilde ortaya çıkaran analiz raporuyla kontrol aşaması başlar. Sorunların altında yatan temel nedenlerle birlikte elde edilen üst düzey başarılarla ortaya çıkartılır. Her **kontrolün** ardından hedeflerin ve ona ulaşmada elde edilen yolların yeni açılımları ortaya konur. Daha sonra “**önlem al**” aşamasında ise sonuçların analizinden sonra planlananla ulaşılan sonuçlar arasındaki farkların nedenleri belirlenir, tartışılır ve karara varılır. Varılan kararlar neticesinde düzeltici önlemler tamamlanır, plana dönülür ve şirket politikasını uygun yeni **plan** yapılır ve bu plan eşliğinde **uygula** aşamasına geçilip eylemler gerçekleştirilir. Wood, G. R. , Munshi, K. F. (1991)

İKİNCİ BÖLÜM

2.YÜKSEKÖĞRETİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Bilgiyi meydana getiren ve işleyen insan; sermayeyi kullanarak, doğal kaynakları bularak; sosyal, ekonomik, siyasal kurumları oluşturarak ulusal kalkınmaya yardımda bulunan ve yeni bir düzen veren aktif bir faktördür. Gittikçe artan küresel rekabete rağmen kurumların başarılı olabilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri için pek çok yöntem ve tekniklere yönelmişlerdir. (Bozkurt, 2005).

Temel fonksiyonlarından biri de bilgi üretmek olan yükseköğretim kurumlarının diğer bir görevi ise kaliteli insan gücü yetiştirmektir. 5- 9 Ekim 1998 'de düzenlenen Birleşmiş Milletler Eğitim Bilim ve Kültür Organizasyonu'nun düzenlediği konferansta, kendini yenileyebilen üniversite, öğrenen merkezli, dünyayla entegrasyonunu bitirmiş, yüksek seviyede bilimsel araştırma ve çalışmaların yapıldığı; idari, akademik, mali açıdan kendi kendini yönetme yetkisi olan, motivasyonu sağlanmış ve nitelikli akademik ve diğer personellerin istihdam edildiği; gelişen, etkin ve öğrenen, toplumda öncülük yapabilen, uluslararası temaslarını devam ettiren, fiziksel koşulları ve alt yapısı tamamlanmış kurum olarak nitelendirilmiştir.(UNESCO,2000)

Dünyanın değişen yüzü yükseköğretime oldukça önem verilmesinin gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Üniversiteler yüksek seviyede eğitim ve öğretim veren seçkin kadrolar yetiştiren teknolojik ve bilimsel araştırmalar yapan kurumlardır. Bu yüzden de teknoloji ve bilimde ulaşılan düzeyle toplulukların üstünlükleri ölçülmektedir. Daha net bir ifadeyle devletlerin gücü teknoloji ve bilimde kat ettikleri mesafeyle doğru orantılıdır. Bu bağlamda bilgiye ulaşma ve ulaşılan bilgiyi kullanma çağın en önemli unsuru haline gelmiştir. Korkmaz, A. (2000).

Şayet “kalite” yi kişisel ve örgütsel bir yaşam stili olarak görmek; yani kişilerin kendi hayatlarının tamamında ve kurumların bütününde israfa engel olarak verimliliği en yüksek seviyeye çıkarmak ve ülkece işbirliği içinde kalkınmayı düşünüyorsak, işe eğitimden başlamamız gerekmektedir. Sadece bugünle kalmayıp geleceğimizi de kusursuzlaştırmak istiyorsak her bir alanda eğitimin kalitesini arttırmamız gerekmektedir. Şen, K. (1999).

Eğitimin dünya çapından geniş olarak yorumlanması ve önemli ölçüde öğretmen, öğrenci ve toplumun gereksinimlerine yönelmesi gerekirken zaman zaman bu konuda yetersiz kaldığı görülmektedir. Eğitim kurumları topluma, öğretmene, öğrenciye araştırma ve öğretim ortamı sağlamalı aynı zamanda da öğretmen ve öğrencinin örnek alacağı ilişki kalitesini de sunmalıdır. Bu zamana kadar ihmal edilen bu alanda oluşan boşlukların TKY çalışmalarıyla iyileştirilmesi amaçlanmaktadır. Cafağlu, Z. (1999).

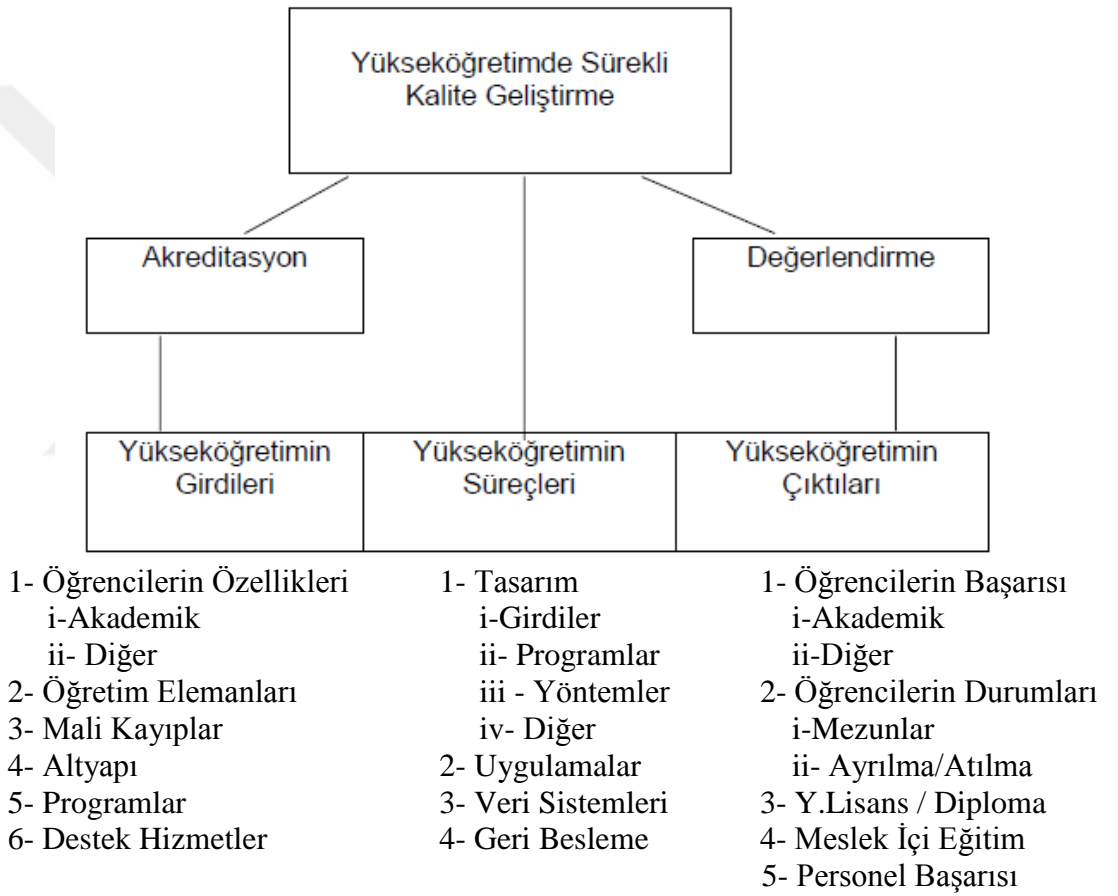
2.1. Yükseköğretimde Kalite

Yükseköğretim kurumlarında kaliteyi sağlamak amaçlı uygulanan iki çeşit yaklaşım vardır. Bunlardan birincisi olan akreditasyon girdiler üzerine yoğunlaşır. Bu girdiler öğrenci, öğretim elemanları, fiziki ve akademik altyapı vb. olarak çeşitlendirilebilir. Akreditasyonda odaklanan başka bir konu ise yükseköğretime ayrılan girdilerin, kaynakların miktarı ve kalitesi belirli bir seviyenin üzerinde ise elde edilen çıktının kalitesinin de belirli bir seviyenin üzerinde olacağı düşüncesidir. Yükseköğretimde kaliteyi sağlamak amacıyla kullanılan diğer bir yaklaşım ise değerlendirme sistemidir. Değerlendirme sistemleri de mezun sayısı, öğrenci başarıları, istihdam edilen mezun sayısı ve nerede istihdam edildikleri gibi çıktılar ile ilgilenir. Kalaycı,N. (2008).

Bu iki yaklaşımdan farklı olarak üzerine düşülmesi gereken diğer bir hususta eğitim ve öğretim süreçleridir. Eğitim sistemine yön ve şekil veren öğretmen, öğrenci ve eğitim programları eğitimin en önemli ana unsurlarıdır. Bu ana unsurlar arasında ilişkinin uyumlu ve sağlam olması da eğitimin kalitesini ve verimini arttırmaya yarayan önemli bir noktadır.

Üniversitelerdeki öğretim elemanları hem toplumun hem de bireyin gereksinimlerini göz önünde bulundurarak hazırladıkları eğitim programlarıyla öğrencilerini yetiştirmektedir. Yetiştirilen öğrenci meziyetlerinin kalitesini arttırmak için eğitim geliştirme süreçlerinin de bu iki yaklaşıma dahil edilmesi gerekmektedir

Şekil 3: Yükseköğretimde Kalite Güvence Sistemi Elmacı, O. Poyraz, K. & Çalık, M. (1999).



Yükseköğretimde kalite artışının sağlanması isteniyorsa bu maddelerin uygulanması gerekmektedir. Yükseköğretim kurumlarında kalite yönetimi, eğitimin her safhasında ve eğitimi etkileyen bütün alanlarda,

- Yayınlar ve araştırma,
- İyi bir eğitim-öğretim planı,
- Değerlendirme ve sınav sistemi,

- Fiziki altyapı(açık alan, spor tesisleri, bina ... vb.),
- Akademik altyapı,
- İdari/akademik personel sağlama ve geliştirme sistemi,
- Stratejik planlama
- Üniversitenin çevreyle (toplum- sanayi) ilişkileri

sağlanırsa kaliteli insan gücü yetiştirebilir. Elmacı, O. Poyraz, K. & Çalık, M. (1999).

Tüm çalışmalarda öğrencinin eğitimi ve öğretimi can alıcı nokta olmalıdır. Çünkü teknolojinin hızla geliştiği, uluslararası sınırların yok olduğu, bilgi toplumuna hızlıca giriş yapıldığı günümüzde devamlı gelişme ve kurumsallaşma üniversiteler için mecburi hale gelmiştir. Bu kapsamda insan odaklı, herkesin katılımının sağlandığı yönetim anlayışı, misyon ve vizyonunu örgütün tüm kademlerine benimsetmiş, yüksek entelektüel sermayesi olan, öğrenen ve öğreten üniversiteler gelecekte başarılı olabileceklerdir. Yardımcı, K. T. (2001).

Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda yükseköğretim kurumlarında giderek yaygınlaşmakta olan TKY 'nin uygulanmasında olumlu sonuçlar elde etmek isteniyorsa akreditasyon, değerlendirme sistemi, müşterilerini odak noktasına alan yönetim, öğrencilere sağlanan eğitim ve öğretimin iyileştirmesi ve TKY' nin dayandığı ana unsurlar ve temel ilkeler göz önünde bulundurularak değerlendirme yapılabilir.

2.2. Yükseköğretimde Müşteri

İki ana nedenden dolayı müşteri memnuniyetinin eğitim ortamlarında değerlendirilmesi kolay değildir. İlk olarak, eğitim kurumlarının müşterilerini tanımlamak zor bir iştir. İkincisi, eğitimde kalitenin tanımı bizzat bir zorluktur. (Quim et al, 2009).

Bazı araştırmalar, öğrencilerin birincil müşteri olarak ele alınmaları durumunda, ebeveynler, fakülteler, gelecekteki işverenler ve toplum da dahil olmak üzere diğer tüm müşteri gruplarının ihtiyaçlarının karşılanacağını belirtmektedir. Bununla beraber, aynı çalışmalar, öğrencilerden başka bir müşteri grubuna öncelik verilirse, daha birincil

müşterilerin ihtiyaçlarının göz ardı edilebileceğini göstermektedir. (Winn & Green, 1998).

Öğrenciler ürün olarak değil, müşteri olarak görülmeli, bu yüzden temel olarak iyi eğitim ve öğrenim görme ihtiyaçları karşılanmalıdır (Winn & Green, 1998). Bu durumlarda, yükseköğretim kurumları öğrencilerinin ihtiyaçlarını değerlendirmeli ve tatmin etmelidir. “Öğrenci şikâyetlerinin toplanması ve değerlendirilmesi, ders değerlendirmelerinin üzerinde dikkatli bir şekilde düşünülmesi, öğrenci kulüp etkinliklerinin desteklenmesi ve mezunların takibi, başarılı bir TKY programının öğrenci odaklı olarak değerlendirilmesinin temel endişelerinden bazılarıdır” (Kanji ve Malek, 1999).

Diğer çalışmalar, hem öğretim elemanlarının hem de öğrencilerin öncelikli müşteri olarak alması gerektiğini, ardından işverenlerin, toplumun, fakültenin ve ailelerin izlediklerini göstermektedir. Başka bir araştırma, gelecekteki işverenleri, eğitim süreci ürünleri olarak müşteriler ve mezunlar olarak belirlemiştir. Endüstri ve toplum, önceki literatürde birincil müşteri olarak tanımlanırken, öğrenciler hammadde olarak alındı. Yine başka bir çalışma, “öğrencilerin bir hammadde, müşteri, hatta çalışan olarak sınıflandırılabilirliğini” belirtmektedir. Hammadde olarak, öğrenciler bir süreçten geçerek nihai ürün haline gelirler. Müşteriler olarak, öğrenciler eğitim hizmetini satın alırlar”. Çalışanlar olarak sınıflandırılabilirler çünkü performansları değerlendirilir ve kontrol edilir ve ayrıca organizasyonel başarı için çok önemlidir (Quim et al, 2009).

“Genel olarak belirli bir iş ya da sektörün yanı sıra toplumunda ihtiyaçları ve beklentileri sistematik olarak gözlemlenmeli ve yükseköğretim kurumlarının akademik ve sürekli eğitim programlarına bir geri bildirim olarak değerlendirilmelidir. TKY uygulama programının başarısı çalışanların kurumun tüm sürecini ve vizyonunu anlayabildiği ölçüde olacaktır.”(Bayraktar ve diğerleri, 2008).

“Kâr, müşteri memnuniyeti ile kazanılan müşteri sadakatinin meyvesidir. Hem özel hem de devlet okulları dahil olmak üzere müşteriler tarafından verilen vergiler, harç ücretleri ile okullar hayatta kalacağı için okulların müşteri sadakatine önem vermeleri gerekmektedir. Okullar iyileştirme için müşteri odaklı öncelikleri belirleyen ve okulun

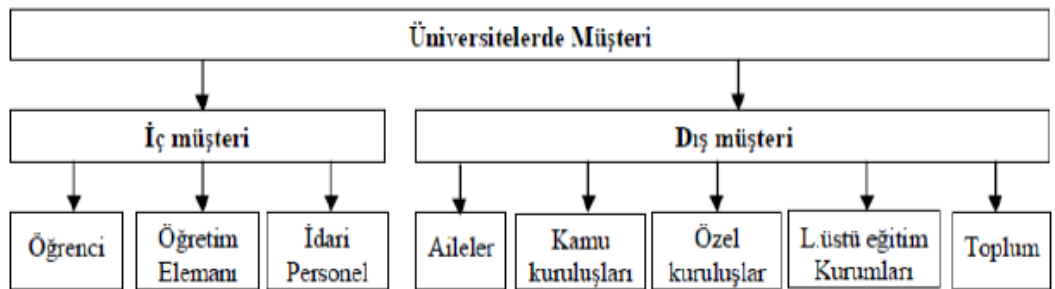
veya bölgenin “yangınla mücadele” den “ yangın önleyici hizmet tarzı” na geçmesini sağlayan toplam kalite sisteminin bir parçası olabilmek ve müşteri memnuniyetini ölçmek için çaba sarf etmek zorundadır. (Salisbury, 1996).

Eğitim hizmetinin sağlanmasında öğrenci memnuniyeti ve verimliliği, eğitim kurumlarının temel amaçları olmalıdır (Biltagy, 2012). Buna ek olarak, organizasyonun temel olarak öğrencilere gerçek yaşam durumlarıyla başa çıkmak için ihtiyaç duydukları bilgi ve becerilerle donatmayı amaçlayan açık bir görevi de olmalıdır. (Al-Taveyneh, 2011). Eğitimde TKY yaklaşımının uygulanmasında göz önünde bulundurulması gereken bir diğer önemli ölçüt, öğrencilerin öğrenmelerini kontrol ederek ve öğretme öncesi öğretimi gözden geçirerek öğrenme ustalığına odaklanmaktadır (Al-Tarawneh, 2011).

Tüm bunlar göz önüne alındığında bazı araştırmacılara göre müşterileri iç, dış, birincil ve ikincil müşteri olarak iki sınıfa ayırabiliriz.

Kurum tarafından sağlanan hizmet ve ya ürünün oluşmasında görev alan kişilere **iç müşteri**, hizmetin ve ya ürünün son kullanıcılarına da **dış müşteri** denir. (Aksu 2002).Eğitimde ise **iç müşteri**; öğretim elemanları, öğrenciler, yöneticiler ve diğer çalışanlar, **dış müşteri ise** çevre, aile ve iş dünyası olarak belirlenebilir. (Cingöz 2009).

Eğitim sisteminin bazı unsurları farklı farklı konumda yer alabilmektedir. Örneğin öğrenciler müşteri olarak tanımlanırken aynı zamanda da girdi olarak tanımlanabilir. Bundan dolayı eğitimde müşteri şekil 4 teki gibi iç ve dış müşteri olarak sınıflandırılmalıdır. (Serin ve Aytekin 2009).

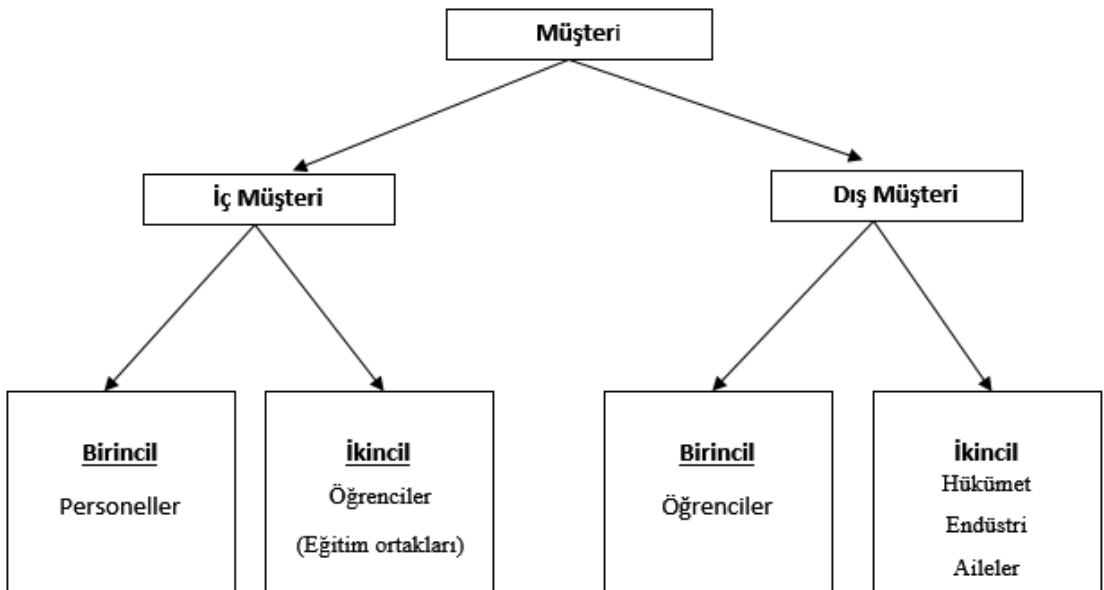


Şekil 4: Üniversitelerde müşteri (Serin ve Aytekin 2009)

İç müşterilerinin gereksinimlerinin karşılanması, mevcut çalışanların sürekliliğinin sağlanması onların mutluluğu açısından önem taşımaktadır. Tüm bu müşteri ihtiyaçlarının karşılanması toplam kalite yönetiminin ilkelerinde olan “müşteri odaklılık” ilkesinin uygulanabilmesi için zorunludur. (Artugal 2010). Bu nedenle de yükseköğretim kurumları stratejilerini belirlerken müşteri beklentilerini tespit etmeli ve bu beklentiler doğrultusunda stratejilerini oluşturmalıdır.

Kanji and Tambi(1999) ise yükseköğretim kurumlarında müşterileri eğitimsel süreci temel alarak mevcut öğrenciler, potansiyel öğrenciler, çalışanlar, işverenler, hükümet ve endüstri olarak farklı aktör gruplarına ayırmıştır. Bununla birlikte müşteriler iç ve dış müşteriler olarak sınıflandırılmış ve iç müşterilerinde dış müşterilerin tatmini için çalışan kişiler olduğu vurgusu yapılmıştır (Juran1988). Ayrıca, araştırmayı yapan bilim adamlarına göre bu müşteriler iç ve dış müşteri olma konumlarına göre ve kurum ile olan etkileşim sıklıklarına göre de birincil ve ikincil müşteriler olarak tanımlanabilirler.

Bu araştırmacılara göre yükseköğrenimin ürünü eğitimidir. Dersler süresince geliştirdikleri rollere bağlı olarak öğrenciler iç ve dış müşteri olarak da sınıflandırılabilirler. Bu bilim adamlarının yaptıkları sınıflandırmalar aşağıdaki Şekil 5’teki gibidir.



Şekil 5: Yükseköğretimde müşteriler Kanji and Tambi(1999)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.YÖNTEM

Bu kısımda araştırmanın amacı, araştırma soruları, hipotezler, araştırma deseni, araştırmanın sahası, araştırmanın kısıtları, katılımcılar ve örneklemin seçimi, veri toplama yöntemi, veri toplama araçları, veri analizinde kullanılan istatistiksel yöntemler hakkında bilgi verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada yükseköğretim kurumlarında toplam kalite yönetimi çerçevesinde yükseköğretim kurumlarında kaliteyi arttırmanın yollarını bulmak müşteri memnuniyeti kapsamında çalışanların ve öğrencilerin memnuniyetleri arasındaki ilişki incelenmesi amaçlanmıştır.

3.2.Araştırma Soruları ve Hipotezler

1) Öğrenci memnuniyet ölçeğinde bulunan öğrenci profili boyutu ile aynı ölçekte bulunan diğer alt boyutlar arasındaki ilişkiler nelerdir?

1a) Öğrenci profili ile öğrencilerin ders ve ders içeriklerini değerlendirmesi arasındaki ilişki nedir?

H0 Öğrenci profili ile öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrenci profili ile öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

1b)Öğrenci profili ile öğrencilerin ders veren akademik personeli değerlendirmesi arasındaki ilişki nedir?

H0 Öğrenci profili ile öğrencilerin ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrenci profili ile öğrencilerin ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

1c) Öğrencilerin ders ve ders içeriklerini değerlendirmesi ile ders veren akademik personeli değerlendirmesi arasındaki ilişki nedir?

H0 Öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet ile ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet ile ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

1d) Öğrenci profili ile öğrencilerin genel memnuniyeti arasındaki ilişki nedir?

H0 Öğrenci profili ile öğrencilerin genel memnuniyeti arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrenci profili ile öğrencilerin genel memnuniyeti arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

2) Akademik personel memnuniyet ölçeğinde bulunan bazı alt boyutlar arasındaki ilişkiler nelerdir?

2a) Akademik personelin üniversitede verilen eğitimi değerlendirmesi ile üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarını değerlendirmesi arasındaki ilişki nedir?

H0 Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

2b) Akademik personelin üniversitede verilen eğitimi değerlendirmesi ile üniversitenin hedef belirleme ve performansını değerlendirmesi arasındaki ilişki nedir?

H0 Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile akademik personelin üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile akademik personelin üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

2c) Üniversitenin sağladığı araştırma olanakları ile üniversitenin hedef belirleme ve performansı arasındaki ilişki nedir?

H0 Akademik personelin üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet ile üniversitenin hedef belirleme ve

performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet ile üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

2d) Akademik personelin yönetim ve katılımı değerlendirmesi ile birimlerdeki iletişimi değerlendirmesi arasındaki ilişki nedir?

H0 Akademik personelin yönetim ve katılımdan duyduğu memnuniyet ile birimlerdeki iletişimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin yönetim ve katılımdan duyduğu memnuniyet ile birimlerdeki iletişimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

3) İdari personelin memnuniyet ölçeğinde bulunan bazı alt boyutlar arasındaki ilişkiler nelerdir?

3a) İdari personelin yönetim ve liderlik hakkındaki düşünceleri ile kurum kültürü ve iklimi hakkındaki düşünceleri arasındaki ilişki nedir?

H0 İdari personelin yönetim ve liderlik hakkındaki memnuniyeti ile kurum kültürü ve iklimi hakkındaki memnuniyeti arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 İdari personelin yönetim ve liderlik hakkındaki memnuniyet ile kurum kültürü ve iklimi hakkındaki memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

4) Bazı alt boyutlara göre akademik personel memnuniyeti ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkiler nelerdir?

4a) Akademik personelin dersler hakkındaki memnuniyeti ile öğrencinin dersler hakkındaki memnuniyetleri arasındaki ilişki nedir?

H0 Akademik personelin derslerden duyduğu memnuniyet ile öğrencilerin derslerden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin derslerden duyduğu memnuniyet ile öğrencilerin derslerden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

4b) Öğrencilerin akademik personeli değerlendirmesi ile akademik personelin öğrencileri değerlendirmesi arasındaki ilişki nedir?

H0 Öğrencilerin akademik personelden duydukları memnuniyet ile akademik personelin öğrencilerden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrencilerin akademik personelden duydukları memnuniyet ile akademik personelin öğrencilerden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

5) Bazı alt boyutlara göre akademik personelin memnuniyeti ile idari personelin memnuniyeti arasındaki ilişkiler nelerdir?

5a) Akademik personelin yönetimle ilgili düşünceleri ile idari personelin yönetim ile ilgili düşünceleri arasındaki ilişki nedir?

H0) Akademik personelin yönetimden duyduğu memnuniyet ile idari personelin yönetimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1) Akademik personelin yönetimden duyduğu memnuniyet ile idari personelin yönetimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

6) Akademik personel, idari personel ve öğrencilerin genel memnuniyetleri arasında fark var mıdır?

H0) Akademik personelin, idari personelin ve öğrencilerin genel memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1) Akademik personelin, idari personelin ve öğrencilerin genel memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark vardır.

3.3. Araştırmanın Deseni

Bu çalışmada iki veya daha fazla grup veya olgu arasındaki bir ilişkinin olup olmadığını öğrenmekte kullanılan ilişkisel araştırma deseni kullanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Sahası

Bu çalışma İstanbul'da bulunan vakıf üniversitesinde yapılmıştır. Araştırmada üniversitedeki 2017- 2018 bahar dönemi ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencileri, akademik ve idari çalışanlar yer almaktadır.

3.5. Katılımcılar ve Örneklem

Bu çalışmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada öğrenci memnuniyetini ölçmek için 204 önlisans, 252 Lisans, 43 yüksek lisans öğrenciye, çalışan memnuniyetini ölçmek için ise 35 idari personele, 32 akademik personele anket uygulanmıştır.

3.6. Veri Toplama Yöntemi

Öğrenci memnuniyet ölçeğinin 301'i, idari personel memnuniyet ölçeğinin 19'u, akademik personel memnuniyet ölçeğinin 32 si online ortamda, öğrenci memnuniyet

ölçeğinin 198'i, idari personel memnuniyet ölçeğinin 17'si ise elle teslim edilerek yapılmıştır.

3.7. Veri Toplama Araçları

Çalışmada akademik personelin memnuniyeti, idari personelin memnuniyeti ve öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkiyi inceleyebilmek için öğrencilere öğrenci memnuniyeti anketi ve çalışanlara ise idari ve akademik çalışan memnuniyet anketi olmak üzere 3 çeşit anket uygulanmıştır.

İdari personel memnuniyeti ölçeğinde memnuniyeti ölçen değişkenler “Fiziki, teknik ve sosyokültürel ortam, yönetim ve liderlik, kurum kültürü ve iklimi, genel durum, akademik personel memnuniyetini ölçeğinde memnuniyeti ölçen değişkenler yönetim ve katılım, eğitim, iletişim, araştırma, hedef belirleme ve performans, altyapı, genel memnuniyet son olarak da öğrenci memnuniyetini ölçeğinde memnuniyeti ölçen değişkenler altyapı, dersler, diğer çalışanlar, fiziki koşullar, kütüphane, öğrenci profili olarak belirlenmiştir.

3.7.1. Öğrenci Memnuniyet Ölçeği

Bu ölçekte hiç memnun değilim, memnun değilim, fikrim yok, biraz memnunum, çok memnunum olmak üzere beşli likert ölçeği kullanılmıştır.

Tablo 3: Öğrenci Memnuniyeti İç Tutarlılık Katsayıları

Temel Alt Başlıklar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirilmesi	19	0,85
Üniversite Alt Yapısının Değerlendirilmesi	17	0,85
Kütüphanenin Değerlendirilmesi	8	0,90
Derslerin ve Ders İçeriklerinin Değerlendirilmesi	14	0,88
Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirilmesi	25	0,95
Ders Veren Akademik Personelin Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirilmesi	8	0,85
Öğrenci Profilinin Değerlendirilmesi	9	0,88
A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği – Genel Toplam	100	0,97

Alt boyutların iç tutarlılık katsayıları olacak şekilde 0,85 ile 0,95 arasında gerçekleşmiştir. Ölçeğin genel toplamı içinse 0,97 iç tutarlılık katsayısı belirlenmiştir

3.7.2. Akademik Personel Memnuniyet Ölçeği

Bu ölçekte 1 den 80. soruya kadar çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim, fikrim yok olmak üzere altılı likert ölçeği 80'den 85 e kadar ise çok yüksek, yüksek, kararsızım, düşük, çok düşük olmak üzere beşli likert ölçeği kullanılmıştır.

Tablo 4: Akademik Personel İç Tutarlılık Katsayıları

Temel Alt Başlıklar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
Hedef Belirleme, Performans	11	0,94
İletişim	11	0,91
Araştırma	12	0,95
Eğitim	14	0,91
Yönetim ve Katılım	15	0,92
Altyapı	17	0,94
Genel Memnuniyet	5	0,93
Akademik Personel Memnuniyet Ölçeği(Toplam)	85	0,97

3.7.3. İdari Personel Memnuniyet Ölçeği

Bu ölçekte 1 den 43. soruya kadar çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim, fikrim yok olmak üzere altılı likert ölçeği 44'den 48 e kadar ise çok yüksek, yüksek, kararsızım, düşük, çok düşük olmak üzere beşli likert ölçeği kullanılmıştır.

Tablo 5: İdari personel İç Tutarlılık Katsayıları

Temel Alt Başlıklar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
Fiziki, teknik, sosyo kültürel	9	0,70
Kurum Kültürü ve İklimi	17	0,94
Yönetim Liderlik	17	0,89
Genel Memnuniyet	5	0,80
İdari Personel Memnuniyet Ölçeği	48	0,95

3.8. Veri Analizi

Araştırma aşamasında elde edilen veriler, SPSS 23 paket programları ile değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik boyutları ele alındıktan sonra öğrenci memnuniyeti ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemek için pearson korelasyon testi yapılmıştır. Bu testler neticesinde bazı memnuniyet alt boyutları kapsamında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. İki bağımsız grup arasında ortalamalara bakarak istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek içinse bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Son olarak 3 grup arasındaki memnuniyetler açısından fark olup olmadığına bakmak için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

3.9. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın bulguları değerlendirilirken, dikkate alınması gereken bazı kısıtlarda söz konusudur. Elde edilen bulgular İstanbul'da özel bir vakıf üniversitesinin öğrencileri ve çalışanlara yönelik sonuçlardır.

Sonuçların genelleştirebilmek adına daha fazla sayıda yükseköğretim kurumunu kapsayacak ve farklı kültürlerdeki öğrencileri ve çalışanları kapsayacak şekilde farklı çalışmaların yapılması gereklidir.

4. BULGULAR

1a)

H0 Öğrenci profili ile öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrenci profili ile öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo:6 Öğrenci Profili ile ders ve ders içerikleri arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Öğrenci profili	29,2244	9,33737	499
Ders ve ders içerikleri	40,3487	14,13939	499
		Öğrenci Profili	Ders ve Ders İçerikleri
Öğrenci Profili	Perason Corelation	1	,541
	Sig(2- tailed)		,000
Ders ve Ders İçerikleri	Perason Corelation	,541	
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda öğrenci profili ile öğrencilerin ders ve ders içerikleri memnuniyetleri arasında orta seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(499)=0,541$; $p<0,01$].

Öğrenci Profili arttıkça öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyette artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %54 tür.

Tablo 7: Öğrenci profiline göre ders ve ders içeriklerinin değerlendirilmesi için bağımsız örneklem t testi

Öğrenci Profili		Örneklem	Ortalama	Standart Sapma		
Ders ve ders içerikleri	Düşük	168	32,46	12,317		
	Yüksek	331	44,35	13,317		
		Levene Testi		Bağımsız örneklem t testi		
		F	Sig.	t	df	Sig(2 tailed)
Ders ve ders içerikleri	Varyanslar eşitse	,188	,665	-9,662	498	,000
	Varyanslar eşit değilse			-9,911	359,751	,000

Ders ve ders içeriklerinden duyulan memnuniyet bakımından öğrenci profili düşük olan öğrencilerle, öğrenci profili yüksek olan öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

Öğrenci profili yüksek olan öğrencilerin dersleri ve ders içeriklerinin olumlu yönde, öğrenci profili düşük olan öğrencilerin dersleri ve ders içeriklerinin olumsuz yönde değerlendirdiği görülmüştür. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

1b)

H₀ Öğrenci profili ile öğrencilerin ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H₁ Öğrenci profili ile öğrencilerin ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 8: Öğrenci Profili ile akademik personelin değerlendirilmesi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Öğrenci profili	29,2244	9,33737	499
Akdmk Pers.	40,3487	14,13939	499
		Öğrenci Profili	Akademik personelin Değerlendirilmesi
Öğrenci Profili	Perason Corelation	1	,581
	Sig(2- tailed)		,000
Akademik Personelin Değerlendirilmesi	Perason Corelation	,581	
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda öğrenci profili ile öğrencilerin akademik personelden duydukları memnuniyet arasında orta seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(499)=0,581$; $p<0,01$].

Öğrenci Profili arttıkça öğrencilerin akademik personelden duydukları memnuniyetleri de artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %58 dir.

Tablo 9: Öğrenci profiline göre akademik personelin değerlendirilmesi için bağımsız örneklem t testi

Öğrenci Profili		Örneklem	Ortalama	Standart Sapma		
Akademik personelin değerlendirilmesi	Düşük	226	74,02	25,696		
	Yüksek	273	98,88	23,382		
		Levene Testi		Bağımsız örneklem t testi		
		F	Sig.	t	df	Sig(2 tailed)
Akademik personelin değerlendirilmesi	Varyanslar eşitse	3,453	0,64	-11,301	498	,000
	Varyanslar eşit değilse			-11,202	460,283	,000

Akademik personelden duyulan memnuniyet bakımından öğrenci profili düşük olan öğrencilerle, öğrenci profili yüksek olan öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

Öğrenci profili yüksek olan öğrencilerin akademik personeli olumlu yönde, öğrenci profili düşük olan öğrencilerin akademik personeli olumsuz yönde değerlendirdiği görülmüştür. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

1c)

H0 Öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet ile ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet ile ders veren akademik personelden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 10: Öğrencinin ders ve ders içerikleri ile akademik personeli değerlendirmesi arasındaki betimsel İstatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Akademik Personelin Değerlendirilmesi	87,62	27,39	499
Ders İçerik	40,34	14,13	499
		Akademik Personel Değerlendirilmesi	Ders İçerik
Akademik Personelin Değerlendirilmesi	Perason Corelation	1	,726
	Sig(2- tailed)		,000
Ders İçerik	Perason Corelation	,726	1
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda öğrencilerin ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyet ile öğrencinin akademik personelden duydukları memnuniyet arasında yüksek seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(499)=0,726$; $r^2=0,53$ $p<0,01$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

Öğrencilerin akademik personelden duydukları memnuniyet arttıkça ders ve ders içeriklerinden duydukları memnuniyette artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %73 tür.

1d)

H₀ Öğrenci profili ile öğrencilerin genel memnuniyeti arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H₁ Öğrenci profili ile öğrencilerin genel memnuniyeti arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 11: Öğrenci profili ile öğrencinin genel memnuniyeti arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Öğrenci Profil	29,22	9,33	499
Genel Memnuniyet	306,19	80,22	499
		Öğrenci Profil	Genel Memnuniyet
Öğrenci Profil	Perason Corelation	1	,701
	Sig(2- tailed)		,000
Genel Memnuniyet	Perason Corelation	,701	1
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda öğrencil profili ile öğrencilerin genel memnuniyetleri arasında yüksek seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. [$r(499)=0,701$; $p<0,01$].

Öğrenci Profili arttıkça öğrencinin genel memnuniyetleri de artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %70 tir.

Tablo 12: Öğrenci profiline göre öğrencinin genel memnuniyetinin değerlendirilmesi için bağımsız örneklem t testi

Öğrenci Profili		Örnekle m	Ortalama	Standart Sapma		
Genel Memnuniyet	Düşük	110	233,28	6,160		
	Yüksek	389	326,80	3,640		
		Levene Testi		Bağımsız örneklem t testi		
		F	Sig.	t	df	Sig(2 tailed)
Genel Memnuniyet	Varyanslar eşitse	,884	,348	-12,322	497	,000
	Varyanslar eşit değilse			-13,070	191,842	,000

Üniversitedeki öğrencilerin genel memnuniyetleri bakımından öğrenci profili düşük olan öğrencilerle, öğrenci profili yüksek olan öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

Öğrenci profili yüksek olan öğrencilerin genel memnuniyetleri olumlu yönde, öğrenci profili düşük olan öğrencilerin genel memnuniyetleri olumsuz yönde olduğu görülmüştür. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

2a)

H₀ Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H₁ Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 13: Üniversitedeki eğitim ile araştırma olanakları arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Eğitim	45,71	8,17	32
Araştırma Olanakları	33,00	10,91	32
		Eğitim	Araştırma Olanakları
Eğitim	Perason Corelation	1	,526
	Sig(2- tailed)		,002
Araştırma Olanakları	Perason Corelation	,526	1
	Sig(2- tailed)	,002	

Yukarıdaki tabloda akademik personelin üniversitenin eğitiminden duyduğu memnuniyet ile üniversitenin araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet arasında orta seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(32)=0,526$; $p<0,01$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet arttıkça araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyette artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %52 dir.

2b)

H0 Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile akademik personelin üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin üniversitede verilen eğitimden duyduğu memnuniyet ile akademik personelin üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 14: Üniversitedeki eğitim ile üniversitenin hedef belirleme ve performansı arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Eğitim	45,71	8,17	32
Hedef Performans Belirleme	34,21	8,77	32
		Eğitim	Hedef Performans Belirleme
Eğitim	Perason Corelation	1	,650
	Sig(2- tailed)		,000
Hedef Performans Belirleme	Perason Corelation	,650	1
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda akademik personelin üniversitenin eğitiminden duyduğu memnuniyet ile üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında orta seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(32)=0,650$; $r^2=0,42$ $p<0,01$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

Akademik personelin üniversitede verilen eğitim memnuniyeti arttıkça hedef ve performans belirleme memnuniyeti de artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %65 dir.

2c)

H0 Akademik personelin üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet ile üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından duyduğu memnuniyet ile üniversitenin hedef belirleme ve performansından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 15: Üniversitedeki araştırma olanakları ile üniversitenin hedef belirleme ve performansı arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Araştırma	33,00	10,91	32
Hedef Performans Belirleme	34,21	8,77	32
		Araştırma	Hedef Performans Belirleme
Araştırma	Perason Corelation	1	,815
	Sig(2- tailed)		,000
Hedef Performans Belirleme	Perason Corelation	,815	1
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda akademik personelin üniversitenin eğitiminden duyduğu memnuniyet ile üniversitenin hedef belirleme ve performansı arasında yüksek seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(32)=0,815$; $r^2=0,66$ $p<0,01$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

Akademik personelin üniversitenin sağladığı araştırma olanakları memnuniyeti arttıkça hedef ve performans belirleme memnuniyeti artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %81 dir.

2d)

H0 Akademik personelin yönetim ve katılımdan duyduğu memnuniyet ile birimlerdeki iletişimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin yönetim ve katılımdan duyduğu memnuniyet ile birimlerdeki iletişimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 16: Üniversitedeki yönetim ve katılım ile iletişim arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Yönetim ve Katılım	54,59	9,92	32
İletişim	41,78	8,26	32
		Yönetim ve Katılım	İletişim
Yönetim ve Katılım	Perason Corelation	1	,597
	Sig(2- tailed)		,000
İletişim	Perason Corelation	,597	1
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda akademik personelin birimlerdeki iletişimden duydukları memnuniyet ile yönetim ve katılımdan duydukları memnuniyet arasında orta seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(32)=0,597$; $r^2=0,35$ $p<0,01$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

Akademik personelin birimlerdeki iletişimden duydukları memnuniyet arttıkça yönetim ve katılımdan duydukları memnuniyette artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %60 tır.

3a)

H0 İdari personelin yönetim ve liderlik hakkındaki memnuniyeti ile kurum kültürü ve iklimi hakkındaki memnuniyeti arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 İdari personelin yönetim ve liderlik hakkındaki memnuniyet ile kurum kültürü ve iklimi hakkındaki memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 17: Yönetim ve liderlik ile kurum kültürü ve iklimi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Kurum Kültürü ve İklim	58,60	12,55	35
Yönetim Liderlik	55,74	10,47	35
		Kurum Kültürü ve İklimi	Yönetim Liderlik
Kurum Kültürü ve İklim	Perason Corelation	1	,807
	Sig(2- tailed)		,000
Yönetim Liderlik	Perason Corelation	,807	1
	Sig(2- tailed)	,000	

Yukarıdaki tabloda idari personelin kurum kültürü ve ikliminden duydukları memnuniyet ile yönetim ve liderlikten duydukları memnuniyet arasında yüksek seviye pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir [$r(35)=0,807$; $r^2=0,65$ $p<0,01$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilmiş olup H_1 hipotezi desteklenmiştir.

İdari personelin kurum kültürü ve iklimi memnuniyeti arttıkça yönetim ve liderlik memnuniyeti de artmaktadır. Bu aradaki pozitif ilişkinin gücü yaklaşık %80 dir.

4a)

H0 Akademik personelin derslerden duyduğu memnuniyet ile öğrencilerin derslerden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Akademik personelin derslerden duyduğu memnuniyet ile öğrencilerin derslerden duydukları memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 18: Akademik personelin derslerden duydukları memnuniyetini ölçmek amacıyla yapılan açımlayıcı faktör analizi

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,741
Bartlett's Test of Spehericity	df (Serbestlik Derecesi)	15
	Sig. (Anlamlılık)	,000
Factor Matrix		Factor
		1
Akademik _ Personel _ Ders _ Soru 18		,764
Akademik _ Personel _ Ders _ Soru 19		,561
Akademik _ Personel _ Ders _ Soru 22		,666
Akademik _ Personel _ Ders _ Soru 23		,611
Akademik _ Personel _ Ders _ Soru 26		,871
Akademik _ Personel _ Ders _ Soru 27		,734

Akademik personelin derslerden duyduğu memnuniyeti ölçmek amacıyla akademik personel memnuniyet ölçeğinde bulunan eğitim başlığının altındaki 18, 19, 22, 23, 27, 28. sorulara açımlayıcı faktör analizi uygulanmış ve soruların dersler isminde tek bir başlık altında toplanabileceği görülmüştür.

Tablo 19: Dersler arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örnekleme
Akademik Ders	20,25	3,48	32
Öğr Ders	40,34	14,13	499
		Akademik Ders	Öğr Ders
Akademik Ders	Perason Corelation	1	-,061
	Sig(2- tailed)		,741
Öğr Ders	Perason Corelation	-,061	1
	Sig(2- tailed)	,741	

Daha sonra akademik personelin derslerden duyduğu memnuniyet ile öğrencinin derslerden duyduğu memnuniyet arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon analizi yapıldı ve iki değişken arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. [$r=-,061$; $p>0,05$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilememiştir.

4b)

H0 Öğrencilerin akademik personelden duydukları memnuniyet ile akademik personelin öğrencilerden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1 Öğrencilerin akademik personelden duydukları memnuniyet ile akademik personelin öğrencilerden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 20: Akademik personelin öğrencilerden duyduğu memnuniyetini ölçmek amacıyla yapılan açımlayıcı faktör analizi

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,695
Bartlett's Test of Sphericity	df (Serbestlik Derecesi)	15
	Sig. (Anlamlılık)	,000
Factor Matrix		Factor
		1
Akademik _ Personel _ Öğrenci _ Soru 16		,750
Akademik _ Personel _ Öğrenci _ Soru 17		,729
Akademik _ Personel _ Öğrenci _ Soru 20		,867
Akademik _ Personel _ Öğrenci _ Soru 21		,426
Akademik _ Personel _ Öğrenci _ Soru 24		,667
Akademik _ Personel _ Öğrenci _ Soru 25		,641

Akademik personelin öğrencilerden duyduğu memnuniyeti ölçmek amacıyla akademik personel memnuniyet ölçeğinde bulunan eğitim başlığının altındaki 16, 17, 20, 21, 24, 25. sorulara açımlayıcı faktör analizi uygulanmış ve soruların öğrencinin değerlendirilmesi isminde tek bir başlık altında toplanabileceği görülmüştür.

Tablo 21: Akademik personel ile öğrencinin değerlendirilmesi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Akademik Personelin Değerlendirilmesi	87,62	27,39	499
Öğrencinin Değerlendirilmesi	18,50	4,14	31
		Akademik Personel Değerlendirilmesi	Öğrencinin Değerlendirilmesi
Akademik Personelin Değerlendirilmesi	Perason Corelation	1	-,363
	Sig(2- tailed)		,041
Öğrencinin Değerlendirilmesi	Perason Corelation	-,363	1
	Sig(2- tailed)	,041	

Daha sonra akademik personelin öğrenciden duyduğu memnuniyet ile öğrencinin akademik personelden duyduğu memnuniyet arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon analizi yapıldı ve iki değişken arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.[$r=-,363$; $p>0,05$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilememiştir.

5a)

H0) Akademik personelin yönetimden duyduğu memnuniyet ile idari personelin yönetimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki yoktur.

H1) Akademik personelin yönetimden duyduğu memnuniyet ile idari personelin yönetimden duyduğu memnuniyet arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

Tablo 22: İdari personel ile akademik personelin yönetimi değerlendirmesi arasındaki betimsel istatistikler ve pearson korelasyon analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
Akademik Personel Yön	54,59	9,92	32
İdari Personel Yön	55,74	10,47	35
		Akademik Personel Yön	İdari Personel Yön
Akademik Personel Yön	Perason Corelation	1	,068
	Sig(2- tailed)		,711
İdari Personel Yön	Perason Corelation	,068	1
	Sig(2- tailed)	,711	

Yukarıdaki tabloda idari personelin yönetimden duydukları memnuniyet ile akademik personelin yönetimden duydukları memnuniyet arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. [$r= 0,068$; $p>0,05$]. Böylelikle H_0 hipotezi reddedilememiştir.

6)

H₀) Akademik personelin, idari personelin ve öğrencilerin genel memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁) Akademik personelin, idari personelin ve öğrencilerin genel memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo:23 Grup içi dağılımların normallik testi

Grup		Shapiro-Wilk		
		İstatistikler	df	Sig.
Genel memnuniyet	Akademik Pers	,937	32	,061
	İdari Pers	,937	35	,044
	Öğrenci	,995	499	,119

Yukarıdaki tabloya göre verilerin %95 güvenle normal dağıldığını söyleyebiliriz. ($p>0,05$)

Tablo:24 Gruplar arasındaki varyansların homejenliği testi

Genel Memnuniyet			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
49,844	2	563	,000

Yukarıdaki tabloya bakıldığında akademik personel, idari personel ve öğrenci grup varyanslarının eşit olmadığı gözükmektedir (levene:49,844 $p<0.001$)

Tablo25: Grupların ortalamaları arasındaki farklılıkları gösteren anova testi

Genel Memnuniyet		
df	F	Sig.
2	430,277	,000

Yukarıdaki tabloda grupların ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu gözükmektedir. ($p<.001$)

Tablo26: Hangi grupların ortalamaları arasında farklılıklar olduğunu gösteren Tamhane's Testi

Çoklu Karşılaştırma			
Bağımsız Değişken: Genel _ memnuniyet			
		Ortalama Farkı	P değeri
Akademik	İdari	-135	,998
Öğrenci	Akademik	288,095*	,000
	İdari	287,960*	,000

Varyanslar eşit olmadığı için hangi grupların ortalamaları arasında farklılıklar olduğunu görebilmek için Tamhane,s testi yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinde öğrenci-akademik personel, öğrenci- idari personel arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Ancak idari personel ve akademik personel arasında anlamlı bir farka rastlanamamıştır. Bu üç grubun ortalamalarına bakıldığında akademik personel ($x=18,09$), idari personel($x=18,23$), öğrenci($x=306,19$) öğrencilerin akademik personel ve idari personele göre daha memnun olduğu görülmektedir.

5. SONUÇLAR

Araştırma sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1) Öğrencinin ders ve ders içerikleri, akademik personel, akademik personel dışındaki diğer çalışanlar ve diğer alt başlıkları da içeren genel memnuniyetlerini ölçerken öğrenci profilinin önemli bir oynadığı görülmüştür. Öğrencinin derse katılımı, derse ilgisi, sınıf arkadaşlarıyla olan iletişimi ve öğrencinin bilgi, sosyal, kültürel ve ahlaki düzeyini içeren öğrenci profili değişkeni yüksek olan öğrencilerin memnuniyetlerinin yüksek, öğrenci profili düşük olan öğrencilerin ise memnuniyetlerinin düşük oldukları tespit edilmiştir.

2) Akademik personelin memnuniyeti ölçülürken üniversitede verilen eğitimden duydukları memnuniyetin hem üniversitenin sağladığı araştırma olanaklarından hem de hedef belirleme performans değişkeninden duydukları memnuniyeti olumlu yönde arttırdığı görülmüştür. Ancak değişkenler arasında ilişkinin gücü dikkate alındığında üniversitenin sağladığı araştırma olanakları ile üniversitenin hedef belirleme ve performansı arasındaki ilişki öne çıkmaktadır.

3) Akademik personellerde çalışanlar arası iletişim, yöneticilere kolay erişim, kurum içi haberleşme ve iş birliğinin artması gibi konularda memnuniyet arttıkça yönetim ve katılım boyutunda da memnuniyetin arttığı görülmektedir. İdari personellerde ise çalışanlar arasında aidiyet duygusu, fırsatların adaletli olması, yapılan işlerin takdir edilmesi, birimdeki personellerin işbirliği gibi konularda memnuniyet arttıkça yönetim ve liderlik boyutunda da memnuniyetin arttığı görülmektedir.

4) Son olarak 3 grup arasında genel memnuniyetlere bakıldığında en fazla memnuniyetin öğrenciler arasında olduğu görülmektedir.

6. ÖNERİLER VE YORUMLAR

Hem ulusal hem de uluslararası seviyede entelektüel sermayenin oluşmasında yükseköğretim kurumları önemli bir role sahiptir. Bu sermayenin ana unsuru olan insan sermayesi, personelin eğitim, bilgi, beceri ve yeteneklerini ifade etmektedir (Görmüş, 2009). Amacı sadece meslek kazandırmak olmayan yükseköğretim kurumları, toplumun yaşam şekline de yön vermektedir. (Baskan , 2001.) Toplumsal yaşamda bu derece önemli bir role sahip olan yükseköğretim kurumlarının temel performans göstergesi, çoğunlukla öğrenci memnuniyeti akabinde de akademik ve idari personelin, velilerin, mezunların vb. gibi paydaşların ne derece memnun edildiği olarak nitelendirilebilir.

Kurumlarda iç müşteri memnuniyeti ne kadar yüksekse dış müşteri memnuniyeti o kadar artmaktadır. Akademik ve idari personel kurumdan memnun oldukça, öğrencilere verilen hizmet de o kadar istekli olacaktırlar. Shakirova ve Nurakhmetova (2015), tarafından yapılan bir araştırmada kurumsal kültür, çalışma ortamı ve kişiler arası ilişkiler memnuniyet üzerinde doğrudan etki ettiğini ortaya koymuşlardır. Dolayısıyla akademik personelin memnuniyetinin sağlanması ve akademik anlamda kalitenin artması amaçlandığında akademisyen memnuniyetini etkileyen üniversitenin araştırma ve yayın yapmaya ayırdığı süre, araştırma için sağlanan elektronik veri tabanı, araştırma fikirlerinin desteklenmesi, üniversitenin Türkiye'deki diğer üniversiteler içindeki konumu, eğitici eğitimleri vb. gibi konulara öncelik verilmeli.

Navarro, Iglesias ve Torres (2005) tarafından yapılan bir araştırmada öğrenci profilinin değişmesi, farklı müşteri segmentinin ortaya çıkmasına ve bu bireylerin ihtiyaçlarına göre hizmet sunulması gerektiği belirtilmektedir. Bu yüzden üniversitede öğrenci memnuniyetini ölçerken yapılan anketlerin neticesinde öğrenci profili yüksek olan öğrencilerin memnuniyetsizliklerinin nedenleri ile öğrenci profili düşük olan öğrencilerin memnuniyetsizliklerinin nedenleri ayrı ayrı ele alınıp incelenmeli.

KAYNAKLAR

- Akal,Ö. (1995). " Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçme ve Değerleme Sistemleri", Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı, Ankara.
- Aksu, M., 2002. Eğitimde Stratejik Planlama ve Toplam Kalite Yönetimi. Anı Yayıncılık, 250 s, Malatya.Ankara.
- Becket, N., & Brookes, M. (2008). Evaluating Quality Management in University Departments. *Quality Assurance in Education*, 14(2), 123-142. DOI: 10.1108/09684880610662015.
- Brookes, M., & Becket, N. (2007). Quality Management in higher education: a review of international issues and practice. *International Journal of Quality Standards*, 1(1), 85 - 121.
- Cafoğlu, Z. (1999). Eğitimde toplam kalite. *Yeni Türkiye Dergisi*, 26, 304.
- Charantimath, P. M. (2009). *Total Quality Management*. Pearson Education 3 Ağustos 2018 tarihinde https://books.google.com.tr/books?redir_esc=y&hl=tr&id=FW3oHcAwc_0C&q=Charantimath%2C+2003#v=onepage&q&f=false sayfasından erişilmiştir.
- Cingöz, M, 2009. Eğitimde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Bir Uygulama. Y.Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Dicle, İ. A. (2000). *Ekonomi forumu*, Ankara.
- Elmacı, O. Poyraz, K. & Çalık, M. (1999). Yükseköğretimde kalite güvence sisteminin oluşturulmasına yönelik bir değerlendirme format önerisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1.
- Ertopuz, A., Telek, B. (1999). *Toplam Kalite Yönetiminde Liderlik, Katılımcı Yönetim*. TÜSİAD Yayını, Yayın No: T/99-1-249, İstanbul, 1999.
- Kalaycı,N. (2008). Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Gözardı Edilen Unsurlardan "Tky Merkezi" ve "Eğitim Programları" . *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi Bahar 2008*, 6(2), 163-188
- Kıngır, S., 2010. Toplam Kalite Yönetimi. Nobel Yayınları, 251 s, Ankara.

- Korkmaz, A. (2000). Yükseköğretim gençliğinin problemleri. *Milli Eğitim Dergisi*, 145.
- K.-H. Lai, T. S. Weerakoon, and T. C. E. Cheng, "The state of quality management implementation: a cross-sectional study of quality-oriented companies in Hong Kong," *Total Quality Management*, vol. 13, no. 1, pp. 29–38, 2002. Giriş
- Leblebici, D. N., & Gönülşen, U. Ö. (1999). Kamu Kesiminde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği. *H.Ü., İ.İ.B.F. Dergisi*, 17(1).
- Mizikaci, F. (2006). A systems approach to program evaluation model for quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 14: 1, pp. 37-53
- Murad Ali and Rajesh Kumar Shastri (2010) Implementation of Total Quality Management in Higher Education . *Asian Journal of Business Management* 2(1): 9-16
- Owlia, M & Aspinwall, E. (1996). TQM in Higher Education –a Review. School of Manufacturing and Mechanical Engineering, The University of Birmingham, UK.
- Özevren, M. (1997). Toplam Kalite Yönetimi, Alpa Basım Dağıtım, İstanbul
- Serin, H. ve Aytekin, A., 2009. Yüksek öğretimde toplam kalite yönetimi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 11(15), 83-93.
- Tütüncü, Ö. (1998). *Konaklama işletmelerinde kalite güvence sistemi içinde kalite maliyetlerinin analizi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Witcher, B. J., Butterworth, R. (1997). Hoshin Kanri: A Preliminary Overview. *Total Quality Management*, 8(2), 319-322.
- Wood, G. R., Munshi, K. F. (1991). Hoshin Kanri: A Systematic Approach to Breakthrough Improvement", *Total Quality Management*, 2(3), 213-221.
- Vinni, R. (2011) Total Quality Management and Paradigms of Public Administration. *International Public Review*, 8, 15-23. giriş
- Yardımcı, K. T. (2001). Bilgi Toplumu, Eğitimde Kalite ve Avrupa Birliğiyle Entegrasyon Sürecinde Yükseköğretim. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3, 3
- Yüksel, C.A., Bilgen, İ. & Yaşbay Koyal, H. (2018). Yükseköğretim Kurumlarında Memnuniyet Kavramı: Kuramsal Bir Derleme. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 1582-1591.

EKLER

EK-1 Yüksek Öğretim Kurumlarında Öğrenci Memnuniyeti Anketi

Cinsiyet

Kadın Erkek

Eğitim Durumu

Ön Lisans
 Lisans
 Yüksek Lisans

Fakülte/ Yüksekokul/Enstitü

İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi Mühendislik ve
Mimarlık Fakültesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi Sanat ve Sosyal
Bilimler Fakültesi

Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu Meslek Yüksek Okulu

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu
Sosyal Bilimler Enstitüsü Fen Bilimleri Enstitüsü

Bölümünüz

.....

Aşağıda, öğrencisi olduğunuz üniversiteyi birkaç farklı konu başlığı altında değerlendirmeniz istenmektedir. Bu ölçekle, bir üniversitede, öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Katkılarınız için teşekkür ederiz.	hiç memnun değilim	memnun değilim	fikrim yok	biraz memnunum	çok memnunum
Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi:					

Aşağıda, öğrencisi olduğunuz üniversiteyi birkaç farklı konu başlığı altında değerlendirmeniz istenmektedir. Bu ölçekle, bir üniversitede, öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Katkılarınız için teşekkür ederiz.	hiç memnun değilim	memnun değilim	fikrim yok	biraz memnunum	çok memnunum
1. Bina girişlerindeki işleyiş (kapılar, güvenlik, vb.)					
2. Dersliklerin büyüklüğü, şekli, konumu, kapısı, penceresi, boyası, yüksekliği vb. uygunluğu					
3. Dersliklerdeki sıra, masa, sandalye, perde vb. yeterliliği					
4. Dersliklere dışarıdan gürültü gelme-gelmeme düzeyi					
5. Dersliklerde ısıtma, soğutma, havalandırma koşulları (pencere, klima, vb.)					
6. Dersliklerdeki projektör, bilgisayar vb. teknik donanım					
7. Konferans salonlarının yeterliliği, büyüklüğü vb.					
8. Kantinin yeterliliği, büyüklüğü, bulunduğu yer, vb.					
9. Kantinin düzeni ve temizliği					
10. Kantindeki fiyatlar					
11. Yemeklerin kalitesi ve fiyatları					
12. Tuvaletlerin yeterliliği, temizliği, büyüklüğü vb.					
13. Asansörlerin yeterliliği, büyüklüğü, işleyişi vb.					
14. Yerleşkenin dış mekan (açık alan) yeterliliği, büyüklüğü vb.					
15. Yerleşkenin bulunduğu semt					
16. Binalarda derslik dışı iç ve dış mekan oturma alanlarının yeterliliği					
17. Öğretim üye ve elemanları ile uygun görüşme yerlerinin olup olmaması					
18. Otopark olanakları					
19. Yerleşkeye ulaşım olanakları					
Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi:					
20. Üniversitenin bürokratik işleyişi (hızı, fonksiyonelliği vb.)					
21. Diğer yerleşkelerle iletişim olanakları (telefon bağlantısı, servis olanağı, evrak geliş gidişi vb.)					
22. Öğrenci işlerinin işleyişi					
23. Fotokopi olanakları					
24. Kırtasiye olanakları					
25. Üniversite muhasebesinin işleyişi					
26. Okul ücretinin miktarı ve ödeme şekli					
27. Okul ücretlerini zamanında ödemeyen öğrencilere üniversitenin tutumu					
28. Kablolu, kablosuz internet olanakları					
29. Üniversitenin web sayfasının içeriği, güncelliği ve işleyişi (ders programlarının, notların vb. bulması)					

Aşağıda, öğrencisi olduğunuz üniversiteyi birkaç farklı konu başlığı altında değerlendirmeniz istenmektedir. Bu ölçekle, bir üniversitede, öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Katkılarınız için teşekkür ederiz.	hiç memnun değilim	memnun değilim	fikrim yok	biraz memnunum	çok memnunum
30. Laboratuvarlar yeterliliği ve kullanım olanakları					
31. Öğrenci rehberlik birimi					
32. Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı					
33. Düzenlenen bilimsel etkinlikler					
34. Düzenlenen kültürel ve sosyal etkinlikler					
35. Düzenlenen spor etkinlikleri					
36. Öğrenci kulüplerinin işleyişi					
Kütüphanenin Değerlendirmesi:					
37. Kütüphanenin büyüklüğü ve fiziksel koşulları (gürültü-sessizlik, havalandırma, sandalye sayısı vb.)					
38. Kütüphanenin işleyişi (kitap alma-verme vb.)					
39. Kitap, dergi vb. kaynakların sayısı					
40. Kitap, dergi vb. kaynakların yeniliği					
41. Kütüphanenin bilgisayar olanakları					
42. Kütüphanenin internet olanakları					
43. Elektronik makale ve dergilere erişim olanakları					
44. Kütüphanedeki fotokopi olanakları					
Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi:					
45. Ders programlarının düzeni					
46. Ders programında derslerin ağırlıkları					
47. Derslerdeki uygulama-kuramsal oranları					
48. Seçmeli derslerin sayısı/çeşitliliği					
49. Sınav tarihlerinin genişliği-sıkışıklığı, zamanlaması vb.					
50. Ders seçimindeki işleyiş ve düzen					
51. Ders alma bırakmadaki işleyiş ve düzen					
52. Ders devam durumunun otomasyona aktarılması ve ilanı					
53. Notların otomasyona aktarılması ve ilan edilmesi					
54. Yaz okullarının yeterliliği-yetersizliği					
55. Derslerin adının içeriği ile uyumu					
56. Sınavların standartları					
57. Ders geçme sistemi (not barajı vs.)					
58. Yan dal ve çift ana dal olanakları					
Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi:					
59. Akademik yeterlilikleri					

Aşağıda, öğrencisi olduğunuz üniversiteyi birkaç farklı konu başlığı altında değerlendirmeniz istenmektedir. Bu ölçekle, bir üniversitede, öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Katkılarınız için teşekkür ederiz.	hiç memnun değilim	memnun değilim	fikrim yok	biraz memnunum	çok memnunum
60. Sayıca yeterlilikleri					
61. Öğrenciyle ilişkileri					
62. Anlattığı konuları iyi bilme düzeyleri					
63. Branşlarına/uzmanlık alanlarına uygun derslere girmeleri					
64. Derse hazırlanarak gelmeleri					
65. Dersi zevk alacak şekilde anlatmaları					
66. Dersi anlaşılır olarak anlatmaları					
67. Konuşmalarının duyulması, anlaşılması					
68. Kullandıkları dilin düzgün ve anlaşılır olması					
69. Derslere düzenli ve zamanında gelip gitmeleri					
70. Öğretmekten hoşlanmaları					
71. Projektör, tepegöz, tahta vb. ders araç, gereçlerini etkin kullanmaları					
72. Dersler için kullanılan kitap, fotokopi, vb. kaynaklarının olması ve faydalı olması					
73. Dönem başında derslerin programının, hedefinin, içeriğinin açıklanması					
74. Derslerin planlı işlenmesi					
75. Sınav sorularını iyi hazırlaması ve ders içeriğini ölçmesi					
76. Not vermedeki objektiflikleri					
77. Nezaketleri					
78. Öğrettiklerinin mesleki açıdan kazandırdıkları					
79. Ders dışında öğrenciye zaman ayırmaları					
80. Gerekli düzeyde ödev, proje, vb. vermeleri					
81. Sınıfa hakimiyetleri, öğrencileri yönlendirmeleri					
82. Davranışlarının örnek, model olması-olmaması					
83. Öğrencinin derse katılımını sağlama başarıları					
Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi:					
84. İdari işler çalışanları ile ilişkiler (dekan, dekan yardımcısı, fakülte sekreterleri, bölüm sekreterleri vb.)					
85. Öğrenci danışmanları ile ilişkiler					
86. Araştırma görevlilerinin öğrenciyle ilişkileri					
87. Güvenlik görevlilerinin öğrenciyle ilişkileri					
88. Öğrenci işleri çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri					
89. Muhasebe çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri					

Aşağıda, öğrencisi olduğunuz üniversiteyi birkaç farklı konu başlığı altında değerlendirmeniz istenmektedir. Bu ölçekle, bir üniversitede, öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Katkılarınız için teşekkür ederiz.	hiç memnun değilim	memnun değilim	fikrim yok	biraz memnunum	çok memnunum
90. Temizlik çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri					
91. Kantin çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri					
Öğrenci Profiline Değerlendirmesi:					
92. Sınıflardaki öğrenci sayısı (az ya da çok oluşu)					
93. Öğrencilerin derse saatinde gelme-gitme düzeni ve özeni					
94. Öğrencilerin ders dinleme, derste oturma kalkma şekli vb.					
95. Öğrencilerin derslere çalışma ve ilgi düzeyi					
96. Öğrencilerin ödevlerini yapma düzeyi					
97. Öğrencilerin bilgi, sosyal, kültürel ve ahlaki düzeyi					
98. Öğrencilerin ders veren kişilere saygı ve sevgisi					
99. Öğrencilerin sınıf içi diğer öğrencilerle iletişimleri					
100. Öğrencilerin sınıfın bütününe uyum düzeyi					

EK-2

		Akademik Personel Memnuniyet Anketi					
		Memnuniyet Düzeyi					
Yönetim ve Katılım		Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Fikrim yok
1	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan						
2	Fakültemizin/MYO/Yüksekokulumuzun bir mensubu olmaktan						
3	İş ve görev tanımlarımın açık olmasından						
4	Fırsatların adaletli olmasından						
5	Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme / atama/görevlendirme ölçütlerinden						
6	Üniversitemizdeki akademik atama ve yükseltme ölçütlerinden						
7	Üniversitemizde fikirlerimçekinmeden ortaya koyabilme imkanından						
8	Üniversitemizde öğretim elemanlarınca yapılan işlerde, yetki ve sorumluluklarının dengeli olmasından						
9	Bölümümdeki akademik kadro sayısının yeterli olmasından						
10	Bölümümdeki idari personelinin sayısından						
11	Bölümümdeki destek personelinin sayısından (temizlik personeli, güvenlik vb.)						
12	Bölümümdeki idari ve destek personelinin niteliğinden						
13	Yöneticilerin akademik personel tarafından iletilen şikâyetleri dikkate almasından						
14	Yöneticilerin başarılarımı takdir etmesinden						
15	Yöneticilerin sorunlara yapıcı yaklaşımından						
Eğitim		Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Fikrim yok
16	Önlisans programlarımıza kabul edilen öğrencilerin niteliğinden						
17	Önlisans programlarımızdaki öğrenci sayısından						

18	Önlisans programlarımızdaki derslerin niteliğinden						
19	Önlisans programlarımızdaki derslerin birbirleriyle olan ilişkisinden						
20	Lisans programlarımıza kabul edilen öğrencilerin niteliğinden						
21	Lisans programlarımızdaki öğrenci sayısından						
22	Lisans programlarımızdaki derslerin niteliğinden						
23	Lisans programlarımızdaki derslerin birbirleriyle olan ilişkisinden						
24	Lisansüstü programlarımıza kabul edilen öğrencilerin niteliğinden						
25	Lisansüstü programlarımızdaki öğrenci sayısından						
26	Lisansüstü programlarımızdaki derslerin niteliğinden						
27	Lisansüstü programlarımızdaki derslerin birbirleriyle olan ilişkisinden						
28	Üniversitemizde öğretim etkinliklerine ayrılan zamanın/ ders yükünün uygunluğundan						
29	Verdiğim dersin ders yükü ile AKTS kredisinin birbiri ile uyumundan						
İletişim		Memnuniyet Düzeyi					
		Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Fikrim yok
30	Fakültemizin/MYO/Yüksekokulumuzun öğretim elemanları arasındaki iletişim ve işbirliğinden						
31	Fakültemizin/MYO/Yüksekokulumuzun/Enstitü öğretim elemanları ve idari personel arasındaki iletişimden						
32	Fakültemizin/MYO/Yüksekokulumuzun/Enstitü öğretim elemanları ve öğrenciler arasındaki iletişimden						
33	Birimimizdeki öğretim elemanları arasındaki iletişimden						
34	Birimimizdeki öğretim elemanları ve idari personel arasındaki iletişimden						
35	Birimimizdeki öğretim elemanları ve öğrenciler arasındaki iletişimden						
36	Yöneticilere ulaşabilme kolaylığından (Yönetici bağlı olduğunuz ilk yöneticidir)						
37	Üniversitemizin herhangi bir birimi ile rahatlıkla iletişim kurabilme konusunda						
38	Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular... vb)						
39	Üniversitemizin web sayfasının yeterliliğinden						

40	Fakültemizin web sayfasının yeterliliğinden						
Araştırma		Memnuniyet Düzeyi					
		Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Fikrim yok
41	Üniversitemizde araştırma ve yayın yapmaya ayrılabilen zamanın yeterliliğinden						
42	Üniversitemizde araştırma ve yayın yapmayı teşvik edici mekanizmaların yeterliliğinden						
43	Üniversitemizde araştırma için sağlanan elektronik veri tabanlarının yeterliliğinden						
44	Üniversitemiz Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) kapsamında verilen hizmetlerden						
45	BAP değerlendirme sürecinden						
46	Üniversitemizin bilimsel araştırmalar için yeterli maddi desteği sağlamasından						
47	Üniversitemizin araştırmacılar için sunduğu BAP otomasyon sisteminden						
48	Diğer üniversiteler ile karşılaştırıldığında üniversitemiz yurtiçi/yurtdışı bilimsel toplantı ve kongrelere katılım teşviklerinin yeterliliğinden						
49	Üniversitemizde projelerde hizmet satın almada karşılaşılan sorunların çözümündeki kolaylıklardan/desteklerden						
50	Araştırma fikirlerimin desteklenmesinden						
51	Araştırma yapılabilecek laboratuvar koşullarının yeterliliğinden						
52	Üniversitemizde akademik personel için sunulan Erasmus, Mevlana vb değişim programlarının yeterliliğinden						
Hedef Belirleme, Performans		Memnuniyet Düzeyi					
		Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Fikrim yok
53	Üniversitemizin Türkiye'deki diğer üniversiteler içindeki konumundan						
54	Üniversitemizin yenilikçi çabalarından						
55	Üniversitemizin diğer üniversiteler ile olan ilişkilerinin yeterliliğinden						

56	Üniversitemizin uluslararasılaşma stratejileri ve uygulamalarından						
57	Üniversitemizin üniversiteler dışındaki paydaşlarla ilişkilerinin yeterliliğinden						
58	Üniversitemizde yeni açılacak programlar belirlenirken alandaki değişen ihtiyaçların dikkate alınmasından						
59	Üniversitemizin disiplinler arası ve çok disiplinli çalışmayı teşvik etmesinden						
60	6 Eğitici eğitimlerinin yeterliliğinden						
61	Üniversitemizin devlet, özel kuruluşlar ve sivil toplum örgütleri ile birlikte bölgesel ve ulusal kalkınmaya katkıda bulunma çabasından						
62	Üniversitemizin özel gereksinimli öğrencilerin ihtiyaçlarını dikkate almasından						
63	Üniversitemizin uluslararası öğrencilerin ihtiyaçlarını dikkate almasından						
Alt Yapı		Memnuniyet Düzeyi					
		Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Fikrim yok
64	Çalıştığım ortamın temizliğinden						
65	Çalıştığım ortamda oda başına düşen personel sayısının uygun olmasından						
66	6 Çalıştığım ortamın iklimlendirme sisteminin uygun olmasından						
67	6 Kültür ve sanat etkinliklerinden						
68	6 Güvenlik tedbirlerinin yeterliliğinden (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri... vb)						
69	6 Bilgisayar, yazıcı, fotokopi vb araç-gereçlerin temininden						
70	7 İnternet hizmetlerinden						
71	Bilgi-işlem hizmetlerinden						
72	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden						
73	Yapım-onarım hizmetlerinden						
74	Dersliklerin iklimlendirme sisteminin uygun olmasından						
75	Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden						
76	7 Personel yemekhanesinin mekân olarak yeterli olmasından						
77	7 Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterli olmasından						
78	7 Personel yemekhanesinin yemeklerinin miktar olarak yeterli olmasından						
79	7 Üniversite genelinde kafeterya/kantin hizmetlerinden						
80	8 Otopark alanından						

Genel Memnuniyet		Çok yüksek	Yüksek	Kararsızım	Düşük	Çok Düşük
81	Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir?					
82	Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyi nedir?					
83	Akademik hayatınızı devam ettirmek için üniversitemizi tekrar tercih eder miydiniz?					
84	Kendinizi üniversitemizin bir parçası olarak görüyor musunuz?					
85	Üniversitemizi başka akademisyenlere tavsiye eder misiniz?					



EK 3

İdari Personel Memnuniyet Anketi						
Fiziki, Teknik Ve Sosyokültürel Ortam		Memnuniyet Düzeyi				
		Çok memnununum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	İşimi yapmak için gerekli araç, donanım ve materyalin sağlanmasından					
2	Çalıştığım ortamın fiziksel (ısı, ışık, bina tasarımı...) şartlarından					
3	Çalıştığım ortamın teknik (bilgisayar, yazıcı, büro malzemesi) şartlarının yeterli olmasından					
4	İnternet erişiminden					
5	Çalışma odaları ile ortak kullanım alanlarının temizliğinden					
6	Üniversitenin sunduğu yemek ve kafeterya hizmetlerinden					
7	Üniversitenin kültür ve sanat hizmetlerinden					
8	Kütüphane hizmetlerinden					
9	Üniversitenin güvenlik tedbirlerinden (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.)					
Yönetim ve Liderlik		Memnuniyet Düzeyi				
		Çok memnununum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
10	İş ve görev tanımlarımın açık olmasından					
11	Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli olmasından					
12	İdari personelin unvanları ile kadrolarının uyumlu olmasından					

13	Yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmasından						
14	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden						
15	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından						
16	Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler olduğunda şahsımın zamanında haberdar edilmesinden						
17	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden						
18	Yaptığım işin üniversiteme katkı düzeyinden						
19	Performansıyla ilgili geribildirim alabilmemden						
20	Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından						
21	Üniversitede yenilikçi fikir ve girişimlere fırsat verilme düzeyinden						
22	Üniversite yönetiminin çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapmasından						
23	Bağlı olduğum ilk yöneticimin kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirmesinden						
24	Bağlı olduğum ilk yöneticimin adil ve dürüst olmasından						
25	Bağlı olduğum ilk yöneticimin davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olmasından						
26	Yöneticilerimin özel sorunlarımla (kişisel sıkıntılar, ekonomik durum, ailevi veya birim içi sorunlar gibi...) ilgilenmesinden						
Kurum Kültürü ve İklimi		Memnuniyet Düzeyi					
		Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Fikrim yok
27	Çalışanlar arasında aidiyet duygusunun egemen olmasından						
28	Fırsatların adaletli olmasından						

29	Birimde çalışan personelin yeniliklere ve değişime açık olma düzeyinden						
30	Birimde personeller arasında işbirliğinin olmasından						
31	Yaptığım işlerin takdir edilmesinden						
32	Biriminin ulaşmak istediği amaçların tüm personel tarafından bilinme düzeyinden						
33	Birimin teknolojik yeniliklere uyum sağlayabilmesinden						
34	Birimdeki personelin memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar olmasından						
35	Şu anda bulunduğum pozisyonda kendimi geliştirebilmemden						
36	İdari personelin amiri(leri) ile iyi ilişkiler kurmasından						
37	Birimin amaçlarına kişisel olarak sahip çıkabilmemden						
38	Birimde düşüncelerime değer verilmesinden						
39	Birimde işin yapılışına ilişkin düşüncelerimi rahat ve serbest bir şekilde ifade edebilmemden						
40	Birliği sağlamak ve çatışmaları azaltmak gibi amaçlarla düzenlenen planlı faaliyetlerin olmasından (Örneğin kutlamalar, yemekler... vb)						
41	Birimde geleceğe yönelik planları gerçekleştirmede yol gösterecek açık bir misyon ve vizyonun bulunmasından						
42	Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlanmasından						
43	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamamamdan						
GENEL DURUM							
		Çok Yüksek	Yüksek	Kararsızım	Düşük	Çok Düşük	
44	Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir?						

45	Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyi nedir?					
46	Çalışma hayatınızı devam ettirmek için üniversitemizi tekrar tercih eder miydiniz?					
47	Kendinizi üniversitemizin bir parçası olarak görüyor musunuz?					
48	Üniversitemizi başka personele tavsiye eder misiniz?					



İntihal Raporu

GİRİŞ

Misyonlarını yerine getirmek ve müşterileri memnun etmek için yükseköğretim kurumlarının etkisizliği nedeniyle bu kurumlarda reform ihtiyacı giderek artmaktadır (Mizikacı, 2006).

Eğitim kurumunun ihtiyaçları bilmesi hizmetin kalitesini arttırmak için gerekmektedir. Owlia ve Aspinwall (1997) kaliteye karar vermek ve kaliteyi arttırmak için kalitenin özelliklerini bulmak hayati öneme sahiptir.

Uluslararası ölçekte rekabet gücünün temeli eğitimin kalitesidir, dolayısıyla kalite hakkında düşünmenin yolu, mühendisler, öğretmenler, yöneticiler ekonomistlerin karar verme süreçleriyle birlikte, ürün ve hizmetlerin kalitesini belirlemekten geçer. (Owlia & Aspinwall, 1996). Birçok yükseköğretim kurumu iyileştirme ve reform için kalitenin gerekli olduğunu farkına vardıklarında kaliteyi geçebilmek ve rekabete girebilmek için bazı yönetim uygulamalarını benimsemişlerdir. (Owlia & Aspinwall, 1996). Böylelikle bu kurumlarda öğrenim ortamı değişmiştir. Öğrenciler, sadece pasif ve eleştirel olmayan bir şekilde bilgi almak yerine öğrenme deneyimlerinde daha aktif ve bağımsız olmaya başladılar. (Mizikacı, 2006).

Hem hükümet hem de kurum seviyesindeki yükseköğretim sektörü, son yıllarda yüksek kaliteli yönetim sistemlerini geliştirmeye başlamış, doğru kalite önlemleri ve güvenlik yöntemleri için çalışmalar hızla artmıştır. (Brookes & Becket, 2007). Aynı zamanda, hükümetler tarafından sağlanan devasa fonlar, okullarda, üniversitelerde öğrenim kurumlarında verilen eğitimin verimli olacağını garanti etmek için eğitimci yürütülenler için çok önemli hale gelmiştir. Öğrenme kalitesinin artabilmesi için bir dizi kriterler vardır. Bu kriterler öğrencilerin kişiliklerinden, öğrencileri yoğun rekabete zorlayan ve hem lisans hem de lisansüstü seviyesindeki öğrencilere daha ada

Eşleşmelere Genel Bakış		
%11		
1	Beykent Üniversitesi' n... Öğrenci Yazılı Ödevi	%3 >
2	TÜRKYILMAZ, Mustafa... Yayın	%2 >
3	www.scribd.com İnternet Kaynağı	%1 >
4	birimler.dpu.edu.tr İnternet Kaynağı	%1 >
5	KALAYCI, Nurdan. "Yük... Yayın	%<1 >
6	TechKnowledge Turkey... Öğrenci Yazılı Ödevi	%<1 >
7	docplayer.biz.tr İnternet Kaynağı	%<1 >
8	www.telekomunikasyo... İnternet Kaynağı	%<1 >
9	Istanbul University' ne ... Öğrenci Yazılı Ödevi	%<1 >
10	Gaziantep Aniversitesi' ... Öğrenci Yazılı Ödevi	%<1 >
11	SAYDAN, Reha. "Üniver... Yayın	%<1 >
12	Atilim University' ne gö... Öğrenci Yazılı Ödevi	%<1 >
13	www.slideshare.net İnternet Kaynağı	%<1 >
14	Hacettepe University' n... Öğrenci Yazılı Ödevi	%<1 >
15	www.selcuk.edu.tr İnternet Kaynağı	%<1 >
16	94469' ne gönderildi Öğrenci Yazılı Ödevi	%<1 >
17	galloglu.com İnternet Kaynağı	%<1 >

