

## YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARININ TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HADİM VE SARAYONU MESLEK YÜKSEKOKULLARI ÖRNEĞİ

Mehmet KARAHAN\*  
Ömür Hakan KUZU\*\*

**Özet:** Temeldeki amacı bilgi araştırmak, aktarmak ve yenilemek olan üniversitelerin bilgi ve bilim hizmeti üretimi sürecinde Toplam Kalite Yönetim felsefesinden faydalanması, nitelikli ve kaliteli bireylerin yetiştirilmesi açısından önem kazanan bir konu olmuştur. Bu bağlamda, çalışma ile yükseköğretim kurumlarındaki TKY ve ISO 9000 uygulamalarının kurum işleyişine etkileri ve sürekliliğinin araştırılması amaçlanmaktadır. Çalışma sonuçlarına göre; KYS sertifikasına sahip olan Yüksekokul, kalite çalışmalarına daha fazla odaklanmakta, öğrencilere ve personele sürekli eğitimler vererek bilgi eksikliklerini gidermekte, öğrenci merkezli eğitime daha fazla önem vermektedir. Ayrıca, fiziki koşullar başta olmak üzere öğrenci memnuniyetsizliği yaratabilecek tüm öğrenme süreçlerinin iyileştirilmesi, geliştirilmesi ve bunun sürekli hale getirilmesi gerektiği sonuçlarına ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** TKY, ISO 9000 KYS, Yükseköğretimde TKY

### EVALUATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM PRACTICES IN HIGHER EDUCATION IN THE CONTEXT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT: SAMPLE OF HADIM AND SARAYONU VOCATIONAL SCHOOLS

**Abstract:** The main aim of the study is to investigate the knowledge, transfer and renew the universities which are, in the process of producing knowledge and science services to benefit from the philosophy of TQM, is an important issue for skilled and qualified individuals to be trained. In this context, the aim of the study, TQM and ISO 9000 implementation in higher education institutions, influence and sustainability of the functioning of the institution to investigate. According to the results, the QMS is certified as a greater focus on quality studies Vocational Schools, the students and staff by providing ongoing training to help you troubleshoot the lack of information, providing more emphasis on student-centered education. In addition to this, the physical conditions that can create dissatisfaction, especially for the students of all learning processes, improvement, and development reached the conclusion that it should be continuous.

**Key Words:** TQM, ISO 9000 QMS, TQM in higher education.

### I. Giriş

Geçtiğimiz yüzyılın en önemli gelişmelerinden birisi, yönetim modellerinin en etkili olan Bilimsel Yönetim Yaklaşımı'nın Taylor tarafından kurulmasıdır. Söz konusu bu yaklaşım Toplam Kalite Yönetimi modelinin de

\* Yrd. Doç. Dr., Dicle Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü

\*\* Öğr. Gör., Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, İşletme Bölümü

kökü olarak kabul edilmektedir (Goetsch ve Davis, 2000: 51). Daha sonra, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Philip Crosby, A. Feigenbaum ve Masaaki Imai gibi önderlerle ilerleyen Toplam Kalite Yönetimi (TKY) sistemi, günümüzde halen geçerliliğini sürdürmektedir. TKY, kalite kavramının gelişimi sürecinde 20. yüzyılın ortalarında geliştirilmiş bir yönetim felsefesidir. TKY müşteri, süreç ve insan olmak üzere üç ana eksen den oluşan bir modeldir (Mitra, 1998: 89).

TKY'nin temel unsurları; müşteri odaklılık, önce insan anlayışı, tam katılım, sürekli iyileştirme (geliştirme), takım çalışması, üst yönetimin liderliği şeklinde sıralanabilir. Burada süreç yönetiminin de ele alınması gerekmektedir. Nitekim süreç yönetimi, işletmelerdeki yenilik sürecinde amaçlar kadar araçların da önemli olduğunu vurgulamakla yenilik ve TKY'nin kesiştiği alanı belirgin kılmaktadır (Güleş ve Bülbül, 2004: 302). Bununla beraber, TKY'nin özellikle "Kaizen" diye ifade edilen sürekli iyileştirme kavramı, iç ve dış müşteri odaklılığı ve bütün bunların sürdürülebilirliği olguları da güncel konular olarak karşımıza çıkmaktadır (Colenso, 2000: 52).

Günümüzdeki kalite tanımlarının en kapsamlılarından birisi kaliteyi bir "mükemmellik yolculuğu" olarak tanımlasa da, kalite müşteri ya da tüketiciler tarafından görülmeden tanımlanamayacak bir olgudur (Goetsch ve Davis, 2000: 47). Bu kısa tanımlama, TKY'nin bitmeyen bir süreç olduğunu ve müşteri odaklılığına verdiği önemin bir göstergesidir. Ancak TKY incelemesinde esas alınacak kıstasın, geleneksel yönetim yaklaşımı ile kıyaslaması olduğu da unutulmamalıdır. Böylelikle TKY, işletmelerin yenilikçi ve yaratıcı yapılanmasında rekabeti öngören bir kültür oluşturmakla diğer modellerden farklılaşmaktadır (Tekin: 2007: 119).

## **II Yükseköğretimde Kalite**

Eğitimde kalite, hizmet kalitesinin eğitimde uygulanması olup; bu alandaki çalışmalar, 1980'lerden sonra bilhassa İngiltere ve ABD'de geliştirilmiştir (Ensari, 2000: 20). Esasen eğitim ve toplam kalite yönetimi birbirinin içinde yer alan kavramlardır. Toplam kalite yönetiminin içinde eğitimin öneminin, insana her zaman en iyisini verme amaçlı olarak kullanılarak artması (Gencel, 2001:203), eğitimle toplam kalite yönetiminin kesiştiği alanlar olarak önümüze çıkmaktadır. İşletmelerdeki "kaliteli ürün" eğitim sektöründe yerini "kaliteli insan" kavramına bırakmakta (Kalaycı, 2008:166), bu bağlamda da yükseköğretimdeki kalite olgusu, ülke ekonomisine nitelikli bireyler sunma noktasında en önemli konu haline gelmektedir.

Yükseköğretimde kalite kavramı; öğrenci, aile, endüstri ve sonuçta toplumdaki tüm paydaşları ilgilendirmesine karşın (Ali ve Shastri, 2010: 9), kalite yönetim modellerinden TKY'nin yükseköğretimde uygulamaları oldukça yenidir (Gencel, 2001:204). Yükseköğretimde toplam kalite uygulamalarında temel olarak, akreditasyon ve kalite güvence sistemleri gibi olgular yer almaktadır. Bununla beraber eğitimde ve yükseköğretimde toplam

kalite anlayışındaki müşteri kavramı da tartışmalı olup; öğrenciler literatürde çoğunlukla dış müşteri olarak görülmekteyken, bazıları akademik ve idari çalışanlarla beraber öğrencileri iç müşteri olarak görmektedir. Bunun ötesinde yukarıda sayılan paydaşlarla birlikte öğrenciler müşteri olarak sınıflandırılmakta ve hatta bazı çevrelerce ürün olarak da değerlendirilebilmektedir (Gençyılmaz ve Zaim, 1999: 13-18).

Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretimin girdilerini değerlendiren akreditasyon sistemi, çıktılarını değerlendiren değerlendirme sistemi ve süreçlerin tasarımı, planlanması ve uygulanmasını sağlayan toplam kalite sisteminden oluşmaktadır (Gencel, 2001: 203). 1980'li yıllardan başlayarak tüm sanayileşmiş ülkelerde yükseköğretimde kalite güvence sistemini oluşturmak için "Ulusal Kalite Güvence Ajansları" kurulmaya başlamıştır (YÖK, 2007). Kalite güvencesi, kalite için oluşturulan standartlara uyum, ürün veya hizmetin beklentileri karşılama sağladığı planlı ve sistemli çabalar (Halis, 2000) şeklinde tanımlanabilmektedir. Eğitimde kalite güvencesi kavramının "garanti verme" anlamı yerine "temin etmek" anlamında kullanılması eğitim sektörünün kendine özgü özellikleri nedeniyle daha uygun görülmektedir (Bakioğlu ve Baltacı, 2010). Nitekim yükseköğretimde kalite güvencesi, yükseköğrenim hizmetinden faydalanan paydaşların asgari gereklilikler konusundaki görüş ve beklentilerini karşılayarak yükseköğrenim kalitesine duyacakları güveni tesis eden denetleme, değerlendirme ve gözden geçirme faaliyetleridir (Skolnik, 2010).

Ülkemiz yükseköğreniminde akreditasyon ve toplam kalite yönetimi ile ilgili uygulamalar 1990'larda başlamıştır. 1997'de pilot bir uygulama ile kalite güvence sistemini başlatan YÖK (Billing ve Thomas, 2000: 31), üniversite yapılanmalarını "Avrupa Yükseköğretim Alanı için Yeterlilikler Çerçevesi" ve "Hayat Boyu Öğrenme için Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi" ile uyumlu hale getirmek ve standartlaştırmak üzere, 2006 yılında kurulan "Yükseköğretim Yeterlilikler Komisyonu" ile bu konudaki çalışmalarını sürdürmüştür. Yükseköğretim kurumları tarafından verilen yeterliliklerin ulusal kalite güvencesi sistemi ile TYYÇ'ye dahil edilmesi çalışmalarının 2010-2015 yılları arasında, çerçevenin Avrupa Üst Yeterlilikler Çerçeveleri ile uyumluluğunun belgelendirilmesi çalışmalarının ise 2010-2012 yılları arasında tamamlanması öngörülmüştür (YÖK, 2010: 27).

Bütün bu çalışma ve yeterliliklerin çerçevesi; kalite güvence sistemleriyle birlikte, ders kredi sistemleri, diploma eşdeğerlilikleri, öğrenci ve öğretim elemanı hareketliliği ve hayat boyu öğrenme gibi unsurları da kapsamaktadır.

Yükseköğretim sistemimizde TKY açısından olumlu sayılabilecek yukarıdaki gelişmelerin yanında, yükseköğretimde ISO 9000 standartlarının kullanımı da oldukça yeni bir gelişmedir. Uluslararası kalite güvence sistemi konusunda model olarak kullanılan ISO 9000 standartları bütün dünyada ortak kabul görmekte ve Kalite Yönetim Sisteminin temelini oluşturmaktadır (Tekin, 2007). ISO 9000 kalite güvence sistemi dilinin üretim (işletme) kaynaklı olması

nedeniyle, eğitim alanındaki uygulamalara yabancı gelmekte ancak, sistemin uyarılma çalışmaları ise devam etmektedir. Bu noktada ISO 9000 ve diğer kalite sistemlerinin yükseköğretim düzeyindeki karşılıklarına ilişkin saptamalar, bu sistemin uygulanabilirliğini geliştirmektedir (Izadi, Kashef ve Stadt, 1996). ISO 9000 standartlarının yükseköğretimde de uygulanarak kalite güvence sistemlerinin belgelendirilmesi olgusu, üniversitelerde son yıllarda sıkça görülmektedir. TKY için tek araç olmasa da, amaçları ve araçları tamamıyla birbiri ile örtüşen ISO standartları, TKY'nin uygulamalarını kolaylaştırıcı ve onunla uyumlu bir sistem olarak kabul edilmektedir (Goetsch ve Davis, 2002: 312). Bu anlamda işgücü piyasasına nitelikli mesleki personel yetiştirmeyi amaçlayan (Tufan, Mızrak ve Çelik, 2007) meslek yüksekokullarında kalite kültürünün gelişmesi, eğitim/öğretim hizmetinin dış paydaşlarından işverenlerin ve nihayetinde toplumun algılarının olumlu yönde değişmesi için etkili ve önemli bir araç olacaktır.

Kalite standartlarının önemli ilkelerinden birisi olan müşteri odaklılık unsuru gereğince, yükseköğretim hizmetinin en önemli müşterisi olan öğrencilerin kalite algılarının, beklentilerinin ve memnuniyetlerinin incelenmesi yükseköğretimdeki kalitenin artırılması için son derece önem arz eden bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (İçli ve Vural, 2010). Bu bağlamda, yükseköğretimde öğrenci merkezli ve kalite güvence sistemine dayalı üniversiteler oluşturabilmek için toplam kalite yönetimi ve onunla iç içe yer alan ISO 9000 standartlarının önümüzdeki yıllarda üniversiteler için, uygulanabilirliğindeki bazı sorunlara rağmen adeta zorunlu bir süreç olarak güncelliğini koruyacağı ve hatta öneminin gitgide artıracaklarını söylemek mümkündür. Bu bağlamda, araştırma ISO KYS dâhilinde, öğrenci merkezli ve kaliteli bir yükseköğretime ulaşmada, mevcut uygulamaları ve bu uygulamalardaki sorunları görmek açısından son derece önem arz etmektedir.

Yukarıda verilen teorik bilgiler ışığında yapılan bu uygulamalı çalışmada; ISO 9001 KYS belgesine sahip olan Selçuk Üniversitesi Hadim Meslek Yüksekokulu ile KYS belgesi olmayan Sarayönü MYO öğrencilerinin, KYS konusundaki değerlendirmelerinden elde edilen veriler, karşılaştırmalı olarak incelenmiş ve sonuç kısmında gerekli yorumlamaları yapılmıştır.

### **III. Araştırmanın Amacı, Kapsamı Ve Yöntemi**

#### *A. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı*

Araştırmanın amacı, KYS belgesine sahip olan ve KYS belgesine sahip olmayan iki yüksekokulun TKY sistemi uygulamalarının karşılıklı değerlendirilerek, ISO 9000 KYS'nin yüksekokullardaki TKY anlayışına katkıları tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın ana kütlesi, Selçuk Üniversitesi Hadim MYO ve Sarayönü MYO'da öğrenim görmekte olan öğrencilerdir. Bu iki yüksekokuldan oluşan ana kütlede rastgele örnekleme yöntemiyle 331 öğrenci seçilmiş ve bu öğrencilerin her iki yüksekokulda öğrenim görmekte olan tüm öğrencileri temsil ettiği varsayılmıştır.

### B. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak yüz yüze anket yöntemi seçilmiştir. Anketin hazırlanmasında öncelikle ilgili yazın taranmış, daha önceki araştırmalarda kullanılan anketler incelenmiş (Altaş, 2006; Okay, 2009; Tekin ve Gül, 2007) ve bu bilgiler ışığında “Yüksekokul Memnuniyeti ve Kalite Değerlendirme Anket Formu” geliştirilmiştir. Hazırlanan bu anket iki bölümden oluşmaktadır. Bunlar; araştırmaya katılan yüksekokul öğrencilerinin demografik özellikleri, öğrencilerin aldıkları hizmetlerden memnuniyet durumları ve yüksekokulun kalitesi hakkındaki değerlendirmelerin yapıldığı bölümlerdir. Soruların değerlendirilmesi; beşli likert tipi seçenekler (1. Çok Kötü, 2. Kötü, 3. Orta, 4. İyi, 5. Çok iyi) sunularak öğrencilerin verdikleri cevaplar puana dönüştürülerek yapılmıştır.

Anket formunun son halini almasından önce, sorulardaki eksiklik ve hataları belirlemek üzere 22 öğrenciye ön anket uygulaması yapılmıştır. Bu ön çalışma neticesinde, uygulama sırasında öğrenciler tarafından yeterince anlaşılmayan ve benzer nitelikte bulunan sorular değiştirilmiş ya da tamamen iptal edilmiştir.

Ankette toplam 72 soru yer almakta olup, bunlardan 14 tanesi demografik bilgilere ait, diğer 58 madde ise *Kalite Değerlendirmeleri Ölçeğine* ait maddelerdir. Bu ölçeğe ait 58 madde üzerinde yapılan Alpha güvenilirlik katsayısı 0.97 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre ölçeğin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir. Anket uygulaması sonunda, her iki yüksekokuldaki öğrencilerden elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS paket programı ile istatistiksel değerlendirmeleri (Faktör analizi, t-testi, F testi, Tukey HSD testi) yapılmıştır.

### IV. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirme

Bu bölümde sırasıyla, araştırmaya katılan meslek yüksekokullarında öğrenim görmekte olan öğrencilerin demografik özellikleri ve öğrencilerin yüksekokullarındaki kalite uygulamaları konusundaki görüşleriyle ilgili bulgular değerlendirilmiştir. Buna ek olarak çalışmanın son kısmında, uygulaması yapılan ölçeğin faktör analizi ve tespit edilen temel faktörler ile demografik özellikler çapraz olarak karşılaştırılmıştır.

#### A. Araştırmaya Katılan Yüksek Öğrenim Kurumlarının Demografik Özellikleri

Araştırmanın ana kütlesi, Hadim MYO’da 1200 öğrenci ve Sarayönü MYO’da 950 öğrenci olmak üzere yaklaşık toplam 2150 öğrencidir. Bu ana kütlede seçilen örnek sayısı 331 olduğundan bu örnek sayısının evreni temsil yeteneğine sahip olduğunu, literatürdeki örneklem büyüklüğü tablolarına bakarak söylemek mümkündür (Ural ve Kılıç, 2011; Erkuş, 2011). Ayrıca, çalışmada örneklem yeterlik (KMO) testi de yapılarak, seçilen örnek sayısının yeterliliği belirlenmiştir. Daha sonra, ankette elde edilen bilgiler, istatistiksel olarak değerlendirmeye alınarak sonuçları aşağıda özetlenmiştir.

Bu sonuçlara göre; anketi cevaplayan öğrencilerin %70 (232)'i bay, %30 (99)'u bayan öğrencilerdir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin büyük çoğunluğunun erkek öğrenciler olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan öğrencilerin %44 (145)'ü birinci sınıf öğrencisi, %47 (156)'si ikinci sınıf ve %9(30)'u ise beklemeli öğrencilerdir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu ikinci sınıf öğrencileridir. Araştırmaya katılan öğrencilerin, 181 kişisi Hadim MYO'da öğrenim görmektedir. Bulunanlardan %61 (110)'i Harita ve Kadastro programında, %18 (33)'i Makine Resim ve Konstrüksiyon, %21 (38)'i Dış Ticaret programlarındandır. Araştırmaya Sarayönü MYO'dan katılan öğrenci sayısı ise toplam 150 kişidir. Bulunanlardan, %66 (99)'sı Bilgisayar Programcılığı, %17 (25)'si Çevre Koruma ve Kontrolü, %17 (26)'si ise Tohumculuk programlarında öğrenim görmektedirler.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %15 (49)'i yüksekokul bünyesinde ISO KYS ile ilgili kurs, seminer ve ders aldıklarını, %85 (282)'si ise almadıklarını ifade etmişlerdir. Buna göre, öğrencilerin büyük çoğunluğunun yüksekokul bünyesinde ilgili kurs, seminer ve ders almadığını söylemek mümkündür. Bu sorunun belge sahibi yüksekokulda da %93 (168) oranda "Hayır" şeklinde cevaplanması TKY'nin "Sürekli Eğitim" ilkesi bağlamında olumsuz bir durum olduğu şeklinde değerlendirilebilir. Bu durumda "Tam Katılım" ilkesinin tam anlamıyla uygulanmadığını söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %19(62)'u yüksekokul dışında ISO 9000 kalite yönetim sistemi ile ilgili ders, kurs ve seminer almış, %81(269)'i ise almamıştır. Buna göre, öğrencilerin çoğunluğunun okul dışında ISO 9000 kalite yönetim sistemi ile ilgili herhangi bir ders, kurs ve seminer almadığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %54(180)'ü okullarının ISO 9000 kalite yönetim sistemi belgesi sahibi olduklarını, %11(35)'i belge sahibi olmadıklarını, %35(116)'i ise bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade etmişlerdir. Buna göre, yüksekokul öğrencilerinin çoğunluğu okullarında ISO 9000 kalite yönetim sistemi belgesi bulunduğunu ifade etmişlerdir. Kalite Yönetim Sistemi Belgesi sahibi Hadim MYO da öğrencilerin ilgili soruyu %88 (153) oranında "Evet" şeklinde cevaplama, Yüksekokulun Kalite Yönetim Sistemi Belgesi hakkında öğrencilerini bilgilendirdiği ve gerekli duyurularda bulunduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %29(97)'u okullarında ISO kalite yönetimi temsilcisi, kurulları ve benzeri yapılanmanın olduğunu, %24(79)'ü olmadığını ve %47(155)'si ise bu konuda bilgilerinin olmadığını ifade etmişlerdir. Buna göre öğrencilerin çoğunluğunun ilgili yapılanmalardan haberdar olmadığı söylenebilir. Ayrıca Kalite Yönetim Sistemi belgesi sahibi Hadim MYO öğrencilerinin %44(80)'ünün (yarıdan az) söz konusu yapılanmaların olduğu şeklindeki cevabı, belge sahibi yüksekokulun ilgili kurullarının tanıtımı ve aktifliği noktasında sorunlarının bulunduğu böylelikle

de “Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu” ilkesi uyarınca bilinçlendirme eksikliklerinin bulunduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %47(157)’si okul idarecilerince kendileriyle veya sınıf temsilcileriyle düzenli toplantılar yapıldığını, %27(89)’si yapılmadığını ve %26(85)’si ise bu faaliyetlerden haberdar olmadıklarını ifade etmişlerdir. Buna göre, yüksekokullarda çoğunlukla bu tür faaliyetlerin yapıldığı söylenebilir. Belge sahibi yüksekokuldaki %64 (150) şeklindeki toplantıların yapıldığı cevabı, yüksekokulun öğrenci odaklılığı açısından olumlu bir durum olarak değerlendirilebilir. Böylelikle söz konusu durumun “Takım Çalışması” ilkesi için de olumlu değerlendirilmesi mümkündür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu %38(127)’i, kendi okullarındaki eğitim ve öğretim kalitesinin “en iyi” düzeyde olduğuna inandıklarını ifade etmişlerdir. Okullarındaki fiziki koşullar konusundaki memnuniyet düzeyi, %27(89) oranında “iyi” şeklinde değerlendirilmiştir. Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet düzeyi, %25(84) oranında “iyi” şeklinde belirtilmiştir. Huzur ve güven ortamı bakımından değerlendirmeleri ise, %21(70) oranıyla orta düzeydedir. Ders araç ve gereçlerin yeterliliği konusundaki memnuniyet düzeyini, %19(63) oranında orta düzeyde bulan öğrencilerin, okul yönetiminin ve öğretim elamanlarının öğrenci odaklılık ve öğrenci ilişkilerine ilişkin memnuniyet düzeyi değerlendirmeleri ise %23(77) oranında “iyi” şeklinde cevaplandırılmıştır. Bu anlamda “eğitim-öğretim”, “fiziki koşullardan” memnuniyet düzeylerinde değerlendiriciler tarafından herhangi bir sorun görülmediği, “sosyal ve kültürel imkânlar”, “huzurlu ve güvenli ortam”, “ders araç ve gereçlerin zenginliği ve teknolojik imkânlar” noktasında her iki yüksekokul tarafından iyileştirilmesi gerekli hususlar bulunduğu söylenebilir. Her iki yüksekokulun “Öğrenci Odaklılık ve Öğrencilerle olan İlişkiler” noktasında da sorunların bulunduğu ifade edilebilir. Netice itibarıyla okulun kalite düzeylerini etkileyen bütün bu kriterlerde sürekli iyileştirme çalışmalarının hızlandırılması gerektiği belirtilebilir.

#### *B. Araştırmaya Katılan Yüksekokulların Kalite Değerlendirmeleri*

Tablo 1’de görüldüğü gibi; ISO 9000 kalite belgesi alan Hadim MYO’nun kantin hizmetleri dışında tüm boyutlarda, kalite belgesi almayan Sarayönü MYO’dan kalite puanları açısından daha iyi durumda olduğu söylenebilir. Yükseköğretimde kalite şartlarından sayılabilecek fiziki alt yapı, akademik alt yapı, iyi bir eğitim ve öğretim planı, sınav ve değerlendirme sistemi, akademik ve idari personel temin ve geliştirme sistemi, araştırma ve yayınlar, kurumsal gelişme planı, üniversite-sanayi-toplum ilişkileri gibi kriterlerle (Gencel, 2001) birçok açıdan örtüşen yukarıdaki 10 faktör bağlamında KYS Belgesi sahibi Yüksekokulun, belge sahibi olmayan yüksekokuldan daha yüksek puanlar alması müşteri memnuniyetinin çoğunlukla gerçekleştiği şeklinde yorumlanabilir. Ancak sürekli iyileştirme ve geliştirme ilkesi gereğince belge sahibi yüksekokulun da kendisini geliştirmesi gerektiği





Soru 64	3,2682	1,3210	0,549
Soru 71	3,6589	1,1923	0,525
<i>Faktör 2: Yüksekokullardaki yemek hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.90</math>)</i>			
Soru 46	3,5927	1,1598	0,757
Soru 48	3,6060	1,1267	0,743
Soru 45	3,7053	1,1654	0,729
Soru 44	3,4868	1,0897	0,721
Soru 50	3,7517	1,0942	0,676
Soru 49	3,6523	1,1243	0,609
Soru 47	3,4437	1,1848	0,501
<i>Faktör 3: Öğrenci işleri hizmetlerinden memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.93</math>)</i>			
Soru 59	3,6159	1,2083	0,793
Soru 57	3,7748	1,2611	0,782
Soru 58	3,6523	1,1564	0,769
Soru 60	3,4305	1,2889	0,766
Soru 61	3,7119	1,2415	0,757
<i>Faktör 4: Kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.90</math>)</i>			
Soru 51	3,1987	1,3018	0,825
Soru 54	3,2252	1,1652	0,797
Soru 52	3,4735	1,2353	0,794
Soru 53	3,3675	1,2175	0,765
Soru 55	2,9338	1,2949	0,758
Soru 56	3,1457	1,2437	0,739
<i>Faktör 5: Eğitim öğretim hizmetlerinden memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.89</math>)</i>			
Soru 20	3,5298	1,2325	0,732
Soru 19	3,5364	1,1658	0,698
Soru 22	3,6788	1,0903	0,667
Soru 18	3,5960	1,1098	0,577
Soru 21	3,5695	1,0722	0,527
Soru 15	3,5894	1,1515	0,499
Soru 16	3,4934	1,0867	0,470
Soru 17	3,9371	1,1496	0,428
Soru 23	3,2848	1,3512	0,412
<i>Faktör 6: Yüksekokulun fiziki koşullarından memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.87</math>)</i>			
Soru 25	3,8013	1,0504	0,815
Soru 26	3,9437	1,0722	0,812
Soru 27	3,8278	1,0707	0,718
Soru 24	3,7086	1,1330	0,601
Soru 30	3,5960	1,1246	0,566
<i>Faktör 7: Sağlık kültür ve spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.91</math>)</i>			
Soru 41	3,0828	1,3940	0,755
Soru 40	3,1424	1,3255	0,731
Soru 39	3,2682	1,3728	0,657
Soru 42	3,3113	1,3279	0,632
Soru 43	2,8344	1,3064	0,613
<i>Faktör 8: Yüksekokuldaki kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.80</math>)</i>			
Soru 34	3,2086	1,2835	0,588
Soru 32	3,5530	1,1508	0,582
Soru 35	3,5927	1,2103	0,501
Soru 33	3,8477	1,0768	0,466
<i>Faktör 9: Yüksekokul bilgisayar imkânlarından memnuniyet düzeyi (<math>\alpha=0.82</math>)</i>			
Soru 38	3,0497	1,4098	0,795
Soru 36	3,5563	1,3276	0,680
Soru 37	2,9702	1,4268	0,650
<i>Faktör 10: Yüksekokuldaki dersane, lavabo vs. temizlik durumundan mem. düzeyi (<math>\alpha=0.72</math>)</i>			
Soru 31	3,1391	1,2942	0,670
Soru 29	3,0894	1,2999	0,619
Soru 28	3,5464	1,1992	0,487

Çok değişkenli analiz tekniklerinden birisi olan faktör analizi ile veriler arasındaki karşılıklı bağımlılığın kökeni araştırılmış, kısaca veri azaltma tekniği olarak da tanımlanabilen (Akpınar ve Yurdakul, 2008: 6) bu teknikle, verilerin daha anlamlı ve özet bir biçimde sunumu sağlanmaya çalışılmıştır. Tanımlayıcı istatistik sonuçlarına göre; faktörler belirlenmeden önce ölçeğin tümüne Cronbach Alfa güvenilirlik testi uygulanmış ve %97 bulunmuş idi, faktörlerin belirlenmesinden sonra ise, belirlenen bu 10 faktöre ayrı ayrı güvenilirlik testi uygulanmıştır. Belirlenen bu 10 faktöre ait Cronbach Alfa güvenilirlik yüzdeleri sırasıyla; Kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım konusundaki memnuniyet düzeyi için %92, Yüksekokullardaki yemek hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyi için %90, Öğrenci işleri hizmetlerinden memnuniyet düzeyi için %93, Kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi için %90, Eğitim öğretim hizmetlerinden memnuniyet düzeyi için %89, Yüksekokulun fiziki koşullarından memnuniyet düzeyi için %87, Sağlık kültür ve spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyi için %91, Yüksekokuldaki kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi için %80, Yüksekokul bilgisayar imkânlarından memnuniyet düzeyi için %82, Yüksekokuldaki dersane, lavabo vs. temizlik durumundan memnuniyet düzeyi için %72'dir. Altunışık vd., (2005) ifade ettiği gibi, güvenilirlik oranları tüm boyutlarda kabul edilebilir düzey olan 0,70'in üzerindedir.

Sonraki aşamada, faktörel boyutlara ilişkin faktör yükleri yani her bir faktörün hangi değişkenleri içerdiği belirlenmiş ve özdeğerleri (eigenvalue) ile birlikte tespitleri yapılmıştır. Buradaki özdeğerler, her bir faktörün açıkladığı toplam varyansı temsil etmektedir. Elde edilen matris, asal bileşenler yöntemiyle analiz edilmiştir. Faktör analizinde oluşturulan matrislerin her bir elemanı her bir değişkenle her bir faktör arasındaki korelasyonu gösteren faktör ağırlıklarıdır. Çok küçük korelasyona sahip değişkenler elenerek daha az faktörel boyut elde edilmiş ve daha yüksek varyans açıklamasına ulaşılmıştır (Tablo 3). Faktör analiziyle yapılan analizin, Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) testi ile de değerlendirilmesinin yapılması sonucunda 0.5 ve üzeri değerler örneğin ölçüm yeterliliğine sahip olduğunu ve faktörlere analizin uygulanabileceği sonucunu vermektedir. Aynı şekilde Barlett testinin de önem derecesinin 0.05'ten düşük çıkması gerekmektedir. Çalışmada KMO değeri 0.93 ve Barlett testinin önem derecesi de 0.00 bulunmuştur. Buna göre seçilen örneklemelerin ölçüm yeterliliğine sahip olduğu ifade edilebilir.

Tablo 3: Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) ve Barlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,934
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	13774,755
df	1653
Sig.	0,000

Faktör çıkarımı sırasında rotasyon sonucu özdeğerleri 1'den büyük olan 10 faktör tespit edilmiş, ilk faktör toplam varyansın yaklaşık %37'sini açıklamaktayken, rotasyon sonrası %11'e düşürülmüş ve faktörlerin görece önemleri böylelikle eşitlenmiştir. On faktörün kümülatif varyansı da yaklaşık %70 olarak bulunmuş ve bunun da toplam varyansın çoğunluğunu temsil ettiği görülmüştür. Ölçekteki maddelerin faktör yükleri, 0.41 (madde 23) ile 0.825 (madde 51) arasında değişmektedir ve ölçekteki faktör yüklerinin tamamı istatistiksel olarak ( $p < 0.05$ ) %95 düzeyinde anlamlıdır. Bu sonuçlara göre uygulamada kullanılan ölçeğin güvenli olduğuna karar verilebilir.

#### E. Demografik Veriler ile Faktörlerin Çapraz Karşılaştırmaları

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile faktörler arasında yapılan çapraz ilişki analizi (t-testi) sonucuna göre; Faktör 2 ( $t = -2,131$ ;  $p < 0,034$ ) bayanların lehine, Faktör 7 ( $t = 2,445$ ;  $p < 0,015$ ) bayların lehine, Faktör 8 ( $t = -2,953$ ;  $p < 0,004$ ) bayanların lehine anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Buna göre, cinsiyete göre yapılan çapraz karşılaştırmalar sonucunda araştırmaya katılan öğrencilerden daha çok bayanların yemek hizmetleri ve kütüphane hizmetlerinden baylardan daha fazla memnun olduklarını söylemek mümkündür (Tablo 4).

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlere Göre Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	X	S	t	P
Yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	1.Bay	232	-7,528	1,038	-2,002	0,046
	2.Bayan	99	0,174	0,886	-2,131	0,034
Sağlık kültür ve spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	1.Bay	232	9,164	1,069	2,445	0,015
	2.Bayan	99	-0,212	0,780	2,763	0,006
Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	1.Bay	232	-0,101	1,047	-2,707	0,007
	2.Bayan	99	0,234	0,839	-2,953	0,004

Sınıfların faktörlerle çapraz karşılaştırılması (F testi) sonucuna göre aralarında anlamlı ilişki bulunan faktör ise yemek hizmetlerinden memnuniyettir ( $F=4,174$ ;  $p < 0,016$ ). İlişkinin kimin lehine olduğuna dair yapılan Tukey testi sonucuna göre 2. sınıf öğrencilerinin lehine bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, yemekhane hizmetlerinden daha ziyade 2. Sınıf öğrencilerinin memnun oldukları söylenebilir (Tablo 5).

Tablo 5: Birinci ve İkinci Sınıf ve Beklemeli Olan Öğrencilere Göre Yapılan Karşılaştırma

	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortal.	F	p	Tukey HSD
Yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	8,177	2	4,088	4,174	0,016	(1-2)
Gruplar arası	292,823	299	0,979			
Toplam	301,000	301				

*Okul dışından kalite sistemiyle ilgili ders alma durumunun* faktörlerle karşılaştırılması sonucuna göre, Kariyer sağlama ile “Evet” diyenlerin lehine ( $t=2,185$ ;  $p<0,030$ ) ve Kantin hizmetleri ile “Evet” diyenlerin lehine ( $t=2,311$ ;  $p<0,022$ ) anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, okul dışında kalite dersi alan öğrencilerin ders almayan öğrencilere göre, okullarının kendilerine kariyer sağlama konusunda ve kantin hizmetleri konusunda daha duyarlı oldukları söylenebilir (Tablo 6).

Tablo 6: *Okul Dışından Kalite Sistemiyle İlgili Ders Alma Durumunun Faktörlerle Karşılaştırılması*

	Okul Dışı Ders/Kurs alma durumu	N	x	s	t	p
Kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım	1.Evet	62	0,256	0,793	2,185	0,030
	2.Hayır	269	-6,092	1,035	2,570	0,012
Kantin hizmetlerinden memnuniyet	1.Evet	62	0,270	0,878	2,311	0,022
	2.Hayır	269	-6,437	1,017	2,531	0,013

*Yüksekokul bünyesinde kalite yönetim sistemi ile ilgili ders, seminer alıp, almama durumuyla faktörlerin karşılaştırılması* sonucunda, öğrenci işleri biriminin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında ders/kurs almayanların lehine anlamlı bir ilişki olduğu ( $t=-3,432$ ;  $p<0,001$ ) tespit edilmiştir. Sağlık-kültür-spor etkinliklerinden memnuniyet düzeyi arasında, ders/kurs almayanların lehine anlamlı bir ilişki olduğu ( $t=-2,622$ ;  $p<0,011$ ) görülmüştür. Yüksekokuldaki bilgisayar imkânlarından memnuniyet düzeyi arasında ders/kurs alanların lehine anlamlı bir ilişki olduğu ( $t=2,725$ ;  $p<0,007$ ) tespit edilmiştir. Buna göre, Yüksekokul içinde kalite dersi almayan öğrencilerin kalite farkındalığı düzeylerinin düşük olması sebebiyle öğrenci işleri, sağlık, kültür ve spor hizmetlerinden çok fazla beklentilerinin bulunmadığını söylemek mümkündür. Bilgisayar imkânlarından memnuniyet düzeyinin Yüksekokul içinde kalite dersi alan öğrencilerin lehine bir ilişki olması durumu ise, öğrencilerin bilgisayar farkındalığının yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir (Tablo 7).

Tablo 7: *Yüksek Okul Bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili Ders, Seminer Alıp, Almama Durumuyla Faktörlerin Karşılaştırılması*

	Okul İçi Ders/Kurs alma durumu	N	X	s	t	p
Öğrenci işleri hizmetlerinden memnuniyet	1.Evet	49	-0,492	1,056	-3,655	0,000
	2.Hayır	282	8,626	0,966	-3,432	0,001
Sağ. Kül. Spor Hizmetlerinden memnuniyet	1.Evet	49	-0,374	1,047	-2,751	0,006
	2.Hayır	282	6,552	0,978	-2,622	0,011
Bilgisayar imkânlarından memnuniyet	1.Evet	49	0,370	0,953	2,725	0,007
	2.Hayır	282	-6,493	0,995	2,809	0,007

*Yüksekokulun KYS belgesi olup olmama durumu ile faktörlerin çapraz karşılaştırılmaları sonucuna göre, kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım konusundaki memnuniyet düzeyi ile (F=11,313; p<0,000) aralarında kalite belgesi olanların lehine bir ilişki bulunmuştur. Yüksekokulun fiziksel koşullarından memnuniyet düzeyi ile (F=8,662; p<0,000) aralarında kalite belgesi olanların lehine ilişki vardır. Sağlık, kültür ve spor etkinlikleri konusundaki memnuniyet düzeyleri ile (F= 60189; p<0,002) aralarında kalite belgesi olanların lehine ilişki vardır. Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyleriyle (F=8,386; p<0,000) aralarında kalite belgesi olanların lehine bir ilişki vardır. Yüksekokuldaki temizlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ile (F=10,044; p<0,000) aralarında KYS belgesi olan Yüksekokul lehine anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre, KYS belgeli Yüksekokulun bütün süreçlere öğrencileri dâhil edebildiğini ve genel olarak da başarılı olabildiğini söylemek mümkündür (Tablo 8).*

Tablo 8: *Yüksekokulun KYS Belgesi Olma Durumu Çapraz Karşılaştırmaları*

	Kalite belgesi E/H/Bilmiyor	Kareler Toplamı	Sd	Karelerin Ortal.	F	p	Tukey-HSD
Kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım	Guruplar arası Gruplar içi	21,175 279,825	2 299	10,587 0,936	11,313	0,000	(1-2)
Fiziksel koşullardan memnuniyet	Guruplar arası Gruplar içi	16,485 284,515	2 299	8,243 0,952	8,662	0,000	(2)
Sağlık kültür spor hizmetlerinden memnuniyet	Guruplar arası Gruplar içi	11,965 289,035	2 299	5,983 0,967	6,189	0,002	(1-2)
Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet	Guruplar arası Gruplar içi	15,988 285,012	2 299	7,994 0,953	8,386	0,000	(3-2)
Dersane, lavabo vs. temizlik hizmetlerinden memnuniyet	Guruplar arası Gruplar içi	18,949 282,051	2 299	9,474 0,943	10,044	0,000	(1-2)

*Yüksekokulda KYS yapılanmasının olup olmama durumuyla faktörlerin karşılaştırılması sonucunda, yalnızca birinci faktör arasında kalite yapılanması olan Yüksekokulun lehine anlamlı bir ilişki bulunmuştur (F=9,428; p<0,000). Buna göre, Yüksekokullarda kalite yapılanmasının bulunması, üst yönetimin öğrenci merkezli girişimlerde bulunarak sorumluluklarını yerine getirdiği düşüncesini destekler niteliktedir (Tablo 9).*

Tablo 9: *Yüksekokulda KYS Yapılanması Olma Durumu Çapraz Karşılaştırmaları*

Kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım	Kareler Toplamı	Sd	Karelerin Ortalaması	F	p	Tukey-HSD
Guruplar arası	17,856	2	8,928	9,428	0,000	(1-2)
Gruplar içi	283,144	299	0,947			
Toplam	301,000	301				

*Öğrencilerle ve sınıf temsilcileriyle toplantı vs. faaliyetlerin yapılıp yapılmama durumu ile faktörlerin karşılaştırılması* sonucunda; Eğitim öğretim hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında düzenli toplantı yapılan okulun lehine anlamlı bir ilişki vardır ( $F=7,144$ ;  $p<0,001$ ). Sağlık, kültür ve spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyi faktörü ile arasında düzenli toplantı yapanların lehine anlamlı bir ilişki vardır ( $F=5,707$ ;  $p<0,004$ ). Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi faktörü ile arasında düzenli toplantı yapanların lehine anlamlı bir ilişki vardır ( $F=5,207$ ;  $p<0,006$ ), yani düzenli toplantılar yapılan okuldaki kütüphane hizmetlerinin daha iyi olduğu söylenebilir. Buna göre, KYS belgeli Yüksekokulun eğitim-öğretim, bilgi donanımı ve sosyal imkânlar gibi standardın “alt yapı” şeklinde tanımladığı alanlarda, öğrencilerin öneri ve şikâyetleri doğrultusunda daha fazla düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunduğu söylenebilir (Tablo 10).

Tablo 10: *Öğrencilerle ve Sınıf Temsilcileriyle Toplantı Gibi Faaliyetlerin Yapılıp Yapılmama Durumunun Faktörlerle Karşılaştırılması*

		Kareler Toplamı	Sd	Karelerin Ortalaması	F	p	Tukey- HSD
Kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım konusundaki memnuniyet düzeyi	Guruplar arası	26,809	2	13,404	14,617	0,000	
	Guruplar içi	274,191	299	0,917			
	Toplam	301,000	301				
Öğrenci işleri hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	Guruplar arası	8,621	2	4,311	4,408	0,013	
	Guruplar içi	292,379	299	0,978			
	Toplam	301,000	301				
Eğitim öğretim hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	Guruplar arası	13,727	2	6,864	7,144	0,001	(1-2)
	Guruplar içi	287,273	299	0,961			
	Toplam	301,000	301				
Yüksekokulun fiziki koşullarından memnuniyet düzeyi	Guruplar arası	12,973	2	6,487	6,734	0,001	
	Guruplar içi	288,027	299	0,963			
	Toplam	301,000	301				
Sağlık kültür ve spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	Guruplar arası	11,067	2	5,534	5,707	0,004	(1-2)
	Guruplar içi	289,933	299	0,970			
	Toplam	301,000	301				
Yüksekokuldaki kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	Guruplar arası	10,131	2	5,065	5,207	0,006	(1-2)
	Guruplar içi	290,869	299	0,973			
	Toplam	301,000	301				
Yüksekokul bilgisayar imkânlarından memnuniyet düzeyi	Guruplar arası	6,556	2	3,278	3,329	0,037	
	Guruplar içi	294,444	299	0,985			
	Toplam	301,000	301				

*ISO 9000 KYS yapılanması olup olmama durumu ile faktörlerin karşılaştırması* (1.Hadim, KYS belgesi var, 2.Sarayönü, KYS belgesi yok) sonucuna göre; kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım konusundaki memnuniyet düzeyinde Hadim MYO lehine anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t=4,731$ ;  $p<0,000$ ). Kantin hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyinde Sarayönü MYO lehine anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t=-2,204$ ;  $p<0,028$ ). Yüksekokulun fiziksel koşullarından memnuniyet düzeyinde Hadim MYO lehine anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t=3,562$ ;  $p<0,000$ ). Sağlık kültür ve spor

etkinliklerinden memnuniyet düzeyinde Hadim MYO lehine anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t=4,638$ ;  $p<0,000$ ). Bilgisayar imkânlarından memnuniyet düzeyinde ise Sarayönü MYO lehine anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t= -2,671$ ;  $p<0,008$ ). Temizlik hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyinde Hadim MYO lehine anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t=5,237$ ;  $p<0,000$ ). Bu sonuçlara göre, Hadim MYO'nun kalite puan ortalamalarının genel itibariyle daha yüksek (Kalite yapılanması/çalışması olan okul) olduğu gözlenmiştir, ancak Kantin hizmetleri ve Bilgisayar imkânları karşılaştırmalarında Sarayönü MYO'nun ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Bilgisayar imkânları konusunda, Sarayönü MYO' da bilgisayar programının bulunmasının etkili olduğu, (diğer okulda bu program bulunmamaktadır) söylenebilir. Kantin hizmetleri konusunda olumsuz durumun, KYS belgeli Yüksekokulun tedarikçilerle ilişkilerinde sorunların bulunmasından kaynaklandığını söylemek mümkündür (Tablo 11).

Tablo 11: ISO 9000 KYS Yapılanması Olma Durumu Karşılaştırmaları

	Y.Okul	N	x	s	t	p
Kariyer sağlama ve öğrenciye yaklaşım konusundaki memnuniyet düzeyi	1.Hadim	181	0,254*	0,971	4,731	0,000
	2.Sarayönü	150	-0,271	0,960	4,733	0,000
Kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	1.Hadim	181	-0,120	1,150	-2,178	0,030
	2.Sarayönü	150	0,128*	0,792	-2,204	0,028
Yüksekokulun fiziki koşullarından memnuniyet düzeyi	1.Hadim	181	0,194*	0,900	3,562	0,000
	2.Sarayönü	150	-0,207	1,060	3,542	0,000
Sağlık kültür ve spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyi	1.Hadim	181	0,249*	0,985	4,638	0,000
	2.Sarayönü	150	-0,266	0,947	4,644	0,000
Yüksekokul bilgisayar imkânlarından memnuniyet düzeyi	1.Hadim	181	-0,147	1,003	-2,669	0,008
	2.Sarayönü	150	0,157*	0,975	-2,671	0,008
Yüksekokuldaki dersane, lavabo vs. temizlik durumundan memnuniyet düzeyi	1.Hadim	181	0,279*	0,947	5,237	0,000
	2.Sarayönü	150	-0,298	0,970	5,233	0,000

## V. Sonuç ve Öneriler

ISO KYS belge sahibi olan kurumların TKY bağlamında kalite düzeylerinin daha iyi olabileceği varsayımından hareket eden bu çalışmada elde edilen sonuçlar ve literatürde tespit edilen birçok çalışmanın da bu varsayımı destekler doğrultuda olması (Gençyılmaz ve Zaim, 1999; Kalaycı, 2008; Okay, 2009; İçli ve Vural, 2010), KYS belgesi olan MYO öğrencilerinin okul memnuniyet düzeyleri ve kalite değerlendirme sonuçlarının KYS belgesi olmayan yüksekokula göre daha iyi durumda oldukları kabulünü doğrular niteliktedir. Ancak KYS belgeli Yüksekokulun TKY ilkelerinden olan “Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu”, “Tam Katılım” ve “Müşteri Odaklılık” ilkeleri açısından bir takım iyileştirmelerde bulunması gerektiği düşünülmektedir. Buna karşın öğrencilerle düzenli istişare toplantıları düzenleyen KYS belgeli yüksekokul açısından söz konusu durum, “Takım Çalışması” ilkesi bağlamında olumlu bir sonuç olarak görülebilir.

Özel işletmeler tarafından işletilen kantin hizmetleri noktasında KYS belgeli yüksekokulun KYS belgesi bulunmayan yüksekokula göre daha kötü durumda olması, KYS prensiplerinden olan “Tedarikçilerle Karşılıklı Yarara Dayalı İlişkiler” bağlamında sorunların bulunduğuna işaret etmektedir. Diğer bütün göstergelerde de KYS belgeli Yüksekokulun “4” ün altında kalite puan ortalamalarının yer alması da bütün süreçlerin sürekli iyileştirilmesiyle kalitenin bitmeyen bir yolculuk olduğu düşüncesi ile tamamıyla örtüşmektedir.

Sonuç olarak çalışmada, TSE EN ISO 9001: 2008 KYS belgesi sahibi olan Selçuk Üniversitesi bünyesindeki bir meslek yüksekokulu ile belge sahibi olmayan diğer bir meslek yüksekokulunun kalite düzeylerinin müşteri (öğrenci) değerlendirmelerine göre karşılaştırmalı olarak incelenmesinin, yüksekokulların kalite yeterliklerini ya da eksikliklerini ortaya çıkarmada etkili olduğu ifade edilebilir.

Bologna sürecinde üniversitelerin yeniden yapılandırıldığı bugünlerde, ISO standartlarının yükseköğretimde toplam kalite yönetimi bağlamında değerlendirilerek sistemin yararları ve varsa sorunlarının son derece dikkatli bir biçimde sorgulanması gerekmektedir. Kalite güvence sistemleri ve akreditasyon olarak genellendirebileceğimiz birçok yaklaşımın birleştiği en önemli nokta, araçların farklı ve çeşitli olmasına karşın, yükseköğretimde öğrenci odaklılığı ve kaliteli bireylerin geliştirilmesi amacıyla bütün süreçlerin tekrar tanımlanması gerektiği değerlendirmesidir. Bu düşüncelerden hareketle çalışma konusu ile ilgili geliştirebileceğimiz genel öneriler şu şekilde özetlenebilir:

- Üniversitelerde TKY araştırmalarının zenginleştirilmesi ve ISO standartları gibi uygulamaların ülkemizin de içinde bulunduğu Bologna Süreci kapsamında analiz edilmesi gerekmektedir.
- Ülke ekonomisine tekniker ve ara elemanlar yetiştiren meslek yüksekokullarının TKY ilkesi ile eğitim ve öğretimi sürdürmesi diğer üniversite birimleri kadar önem arz etmektedir. Ancak meslek yüksekokullarındaki yapılanmaların AB ile uyumlu ulusal mesleki yeterlilikler çerçevesinde yeniden yapılandırılmasına hız kazandırılmalıdır.
- Bologna süreci kapsamındaki kalite güvence sistemlerinin ve akredite çalışmalarının üniversitelerdeki uygulanabilirliği açısından üniversitelerin her biriminde, tam katılım sağlanmalı ve konu ile ilgili eğitimler sürekli ve daha aktif hale getirilmelidir.

Yukarıdaki sonuçlar ışığında örneklem alanı olan meslek yüksekokulları için belirtilebilecek öneriler ise şu şekildedir:

- TSE EN ISO 9001: 2008 KYS belgesi sahibi MYO'nun kaliteye daha da odaklanması, öğrencilere ve personele sürekli eğitimle bilgi eksikliklerini gidermesi, müşteri (öğrenci) odaklılığına daha da önem vermesi, fiziki koşullar başta olmak üzere müşteri memnuniyetsizliği yaratabilecek tüm öğrenme süreçlerinin (öğretenlerin öğrenme süreçleri



de dâhil) iyileştirilmesini ve geliştirilmesini sürekli hale getirmesi gerekmektedir.

- KYS belgesi sahibi olmayan yüksekokulun ise TKY çalışmalarına bir an önce başlayarak ISO standartlarının uygulanması ile geride kalınan kalite düzeylerini iyileştirilmesi gerekmektedir.
- Her iki MYO'nun bağlı olduğu üniversitenin genel olarak akredite ve KYS çalışmaları çerçevesinde TKY ve Bologna süreci gereklilikleri ile topyekûn bir biçimde koordineli ve sistemli olarak çalışmalar başlatması, üniversite içindeki tüm akademik ve idari birimlerin TKY anlayışındaki mevcut uygulamalarına daha işlevsel ve ideal katkılar sunacaktır.

Araştırmada yalnızca Selçuk Üniversitesi bünyesindeki iki yüksekokulun ele alınması bir kısıt olarak değerlendirilebilir. Ayrıca, üniversitelerin birçok birimi arasından sadece meslek yüksekokullarının örneklem alınması, ISO 9000 standardının ele alınarak ISO standartlarının sınırlanması, TKY bağlamında sadece müşteri odaklılığı ilkesi çerçevesinde değerlendirilmelerde bulunulması ve yükseköğretimde müşteri kavramında sadece öğrencilerin baz alınması araştırmanın kısıtları olarak sayılabilir. Ancak ileriki çalışmalarda, araştırmanın kısıtları kaldırılıp yüksekokullarla ilgili toplam kalite yönetiminin bütün ilkeleri göz önünde bulundurularak değerlendirmeler yapıldığında; çalışmanın daha da zenginleşeceği muhakkaktır. Bu bağlamda çalışmada her iki yükseköğretim kurumunun kalite düzeyleri ve toplam kalite uygulamalarının tam anlamıyla değerlendirilebildiği söylenemese de Bologna sürecinin ve ülkemizdeki bütün yükseköğretim kurumlarının kalite programlarında önemli bir konu olan “öğrenci odaklılığı” noktasında sonraki çalışmalara ışık tutması ümit edilmektedir.

#### Kaynaklar

- Akpınar, M.G. ve Yurdakul, O. (2008), “Factors Effecting Brand Preferences for Food Products” *Akdeniz Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 21(1), ss.1-6.
- Ali, M. ve Shastri, R.K. (2010) “Implementation of Total Quality Management in Higher Education” *Asian Journal of Business Management*, 2(1), ss.9-16.
- Altaş, D. (2006) “Üniversite Öğrencileri Memnuniyet Araştırması” *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1), ss.439-458.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, 4. Baskı, Sakarya Kitabevi, Adapazarı.
- Bakioğlu, A. ve Baltacı, R. (2010), **Akreditasyon: Eğitimde Kalite**, Nobel Yayıncılık, Ankara.

- Billing, D. ve Thomas, H. (2000) "The International Transferability of Quality Assessment Systems for Higher Education: The Turkey Experience". *Quality in Higher Education*, 6(1), ss.31-40.
- Colenso, M. (2000), **Kaizen Strategies for Successful Organizational Change**. Financial Times, Prentice Hall, Edinburg.
- Ensari, H. (2000) **21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi**, İkinci Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Gençyılmaz, G. ve Zaim, S. (1999) "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), ss.9-35.
- Gencel, U. (2001) "Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), ss.164-218.
- Goetsch, D.L. ve Davis, S.B. (2000), **Quality Management**, Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Goetsch, D.L. ve Davis, S.B. (2002), **Understanding and Implementing ISO 9000:2000**, Second Edition, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Güleş, H.K. ve Bülbül, H. (2004), **Yenilikçilik: İşletmeler İçin Stratejik Rekabet Aracı**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,
- Halis, M. (2000), **Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri ISO 9002 Kalite Belgesi Çalışmaları**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Izadi, M., Kashef, A.E., ve Stadt, R.W. (1996) "Quality in Higher Education: Lessons Learned from The Baldrige Award, Deming Prize, and ISO 9000 Registration" *Journal of Industrial Teacher Education*, 33(2), ss.60-76.
- İçli, G.E. ve Vural, B.B. (2010) "Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması" *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28(1), ss.335-349.
- Kalaycı, N. (2008) "Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Göz Ardı Edilen Unsurlardan TKY Merkezi ve Eğitim Programları" *Türk Eğitim Bilimler Dergisi*, 6(2), ss.163-188.
- Mitra, A. (1998), **Fundamentals of Quality Control and Improvement**, Second Edition, Prentice Hall Inc., United States.
- Okay, Ş. (2009) "Yönetici ve Öğretmenlerin Algılarına Göre Mesleki ve Teknik Ortaöğretimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Öğrencilerin Akademik ve Sosyal Başarılarına Etkisi" *TSA*, 13(1), ss.131-148.
- Skolnik, M.L. (2010) "Quality Assurance in Higher Education As A Political Process" *Higher Education Management and Policy*, 22(1), ss.67-86.
- Tekin, M. (2007), **Bilgi Çağında Toplam Kalite Yönetimi**, Üçüncü Baskı, Günay Matbaası, Konya.
- Tekin, M. ve Gül, H. (2007) "Eğitim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı ve Uygulamaları Üzerine Gazi Osman Paşa Üniversitesinde

- Bir Araştırma” <http://www.kalder.org/genel/12ukk/hasangul.doc>  
(15.06.2010).
- Tufan, M., Mızrak, Ş. ve Çelik, D. (2007) “Mesleki Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Model Önerisi” *Journal of Azerbaijani Studies*, 10(3-4), ss.27-40.
- YÖK, (2007) “Türkiye’nin Yükseköğretim Stratejisi Raporu”. <http://bologna.yok.gov.tr/files/afe0aa6b160fb68b9edbe4722e1c0f7b.pdf>  
(16.09.2011).
- YÖK, (2010) “Yükseköğretimde Yeniden Yapılanma: 66 Soruda Bologna Süreci Uygulamaları”. Editör: Armağan Erdoğan, Baskı Görsel Tanıtım, Ankara. [www.yok.gov.tr/index.php?option=com\\_docman&task=doc](http://www.yok.gov.tr/index.php?option=com_docman&task=doc),  
(09.04.2012).
- Erkuş, Adnan (2011) Davranış Bilimler İçin Bilimsel Araştırma Süreci, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim (2011) Bilimsel Araştırma Süreci, Detay Yayıncılık, Ankara