

YÜKSEK ÖĞRETİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ÖLÇEĞİ

Prof. Dr. Ali Balcı

Ankara Üniversitesi
Eğitim Bilimleri Fakültesi

Giriş

Kalite, üzerinde anlaşma olmayan kavramlardan biridir. Kalitenin birbirine zıt bir çok tanımı yapılmıştır. Kalitenin, **kalite meselesi (absolute)** olarak iyilik, güzellik ve doğrulukla benzerliği vardır. Bu haliyle kalite, en yüksek standartlara uygun olarak performansta bulunmak anlamına gelir. **Göreceli bir düşünce (relative notion)** olarak kalite, teknik manada bir kullanımı ifade etmekte ve "kalite güvencesi (quality assurance)" ve Toplam Kalite Yönetimi (TKY) nde kullanılmaktadır. Göreceli olarak kalite, ürün ya da hizmetin bir özelliği olmayıp ancak onlarla ilgili bir şeydir. "Çok kaliteli bir araban var" dendiğinde; kalite bir özelliğe göre olan bir ölçmeyi gösterir. Bu haliyle de kalite bir ürünün, standarda uygun olup olmadığının karar verildiği bir araçtır (Sallis 1995, 13-14).

Kalitenin göreceli tanımının iki boyutu bulunmaktadır: (1) Birinci boyut ölçmeyle ilgili olup ölçülen şeyin, önceden kararlaştırılmış özelleşmeye (specification) ya da netliğe (blue print) uyup uymamasının kararlaştırılması anlamındadır. Bu, özünde amaca ya da kullanıma uygunluk demektir. Bu boyut **prosedürel** ya da **araçsal** kalite kavramıdır, isbatlama, onaylama, ve rapor etme, kaliteye **araçsal** nitelikte yaklaşmanın anahtar belirleyicileridir. Araçsal kalite, esasen sorumluluk duyma (accountability) yaklaşımıdır ve tutarlılığı ve uyumu esas alır; ölçülebilir somut performans standartlarını gerektirir. (2) **Dönüşümcü kalite** kavramı, sistem ve prosedürlerden çok örgütsel dönüşümle ilgili; böylece de üründen çok tüketiciye odaklanır. Kalitenin dönüşümcü anlamı, kaliteyi karmaşık bir süreç kabul eder; kalitenin içerik (soft) ve dokunulamayan yönlerini bütünleştirmek ister. Bu kavramda özen gösterme, tüketici hizmeti ve sosyal sorumluluk vardır ve tüketici doyumu ile ilgilidir. Bu haliyle araçsal kalite isbatlama, dönüşümcü kalite ise geliştirmeye ilgilidir. Doğaldır ki her iki kavram da kalitede önemli rol oynarlar (Sallis 1995; Balcı 1998).

TKY, özünde bir yönetim felsefesi olup temelinde aşağıdaki **ilkeler** bulunmaktadır (Vilkinson et al. 1997) :

1. **Müşteri oryantasyonu.** Kalite, müşteri ihtiyaçlarını karşılamaktır. Kalite yönetimi müşterileri tatmin etmektir. Müşteri, iç ya da dış müşteridir. Müşteri oryantasyonu, tüm örgütsel etkinlikler ve üyeler için ortak bir hedef sağlar.
2. **Süreç oryantasyonu.** Örgütte gerçekleştirilen etkinlikler, temel görevlere ve süreçlere ayrılırlar ve kalite zinciri oluşturacak şekilde bir dizi olarak birbirlerine bağlıdırlar. Kalite zincirindeki her bir sürecin bir müşterisi vardır.
3. **Sürekli gelişme.** Müşteri ihtiyaçlarını doyurma, ürün ve süreçlerin sürekli gelişmesini gerektirir. En etkili gelişme, gerçekte işi yapan insanların uygun işlerde görevlendirilmesi ve gelişmelerinin sağlanmasıyla mümkündür.

TKY'nin bu ilkeleri, istatistik süreç kontrol yöntemleri kullanılarak, süreçler basitleştirilerek, süreçleri yeniden desenleyerek, ölçme sistemi, kendini kontrol ve takım çalışması yoluyla uygulamaya konulur. TKY uygulamasının iki yönü bulunmaktadır: (1) Dış (hard) yönü, araç ve teknikler, sistemli ölçme, iş sürecinin kontrolü, iş standartlarına uyum ve değişkenliğin azaltılmasını kapsar. (2) İçerik (soft) yönü ise örgütün müşteri doyumunu, yetiştirmeyi, takım çalışmasını, çalışanların katılımını ve kültür değişimini öngörür (Vilkinson et al. 1997).

1990'lar, kalite yılları olarak değerlendirilmektedir. Bu dönem, kalitenin özel sektörden kamu sektörüne, sağlıktan eğitime geniş bir ilgiyle karşılandığı bir dönemdir. Kalitenin çeşitli dönemlerde çeşitli sorunları tartışılmıştır. Şimdilerde ise kalite, performans ve hizmet ya da ürünlerin yönetim ve dağıtımının doyurucu olması anlamında kullanılmaktadır (Middlehurst 1992).

Eğitim ve öğretimde kalite kapsamında kullanılan formel performans göstergeleri arasında öğrenci kabul standartları, mezuniyet oranları öğretim elemanlarının öğretme becerileri gelmektedir. Bu çerçevede öğrenci doyum anketi, okul ya da fakülte standartlar anketi, meslek kuruluşlardan raporlar, işverenler ve mezunlar bu amaçla kullanılmaktadır (Middlehurst 1992).

Esasen kalite güvencesi etkinliklerinin akademik kuruluşlarda, özellikle de yükseköğretimde uzun bir geçmişi vardır: Kurs onayı, geçerlik (validity), yönetme (monitoring) ve inceleme bunlar arasındadır. Personel değerlemesi , eş çalışan öğretim gözlemi, öğrenci geribeslemesi nalen kullanılan araçlardır. Bireysel öğretim ünitesi, programlar, personel performansı, toplam eğitimsel tecrübeden tatmin duyma bu şekilde değerlendirilmektedir. Bu çerçevede son yıllarda kalite konusu ağırlık kazanınca ' bazı kurumlar "akademik standartlar el kitaplarını güncelleştirdiler; geleneksel kurs programı incelemesinin ötesine geçerek öğretim yükü, öğrenme kaynakları, araştırma ve öğretim ' ilişkisi, değerlendirme prosedürleri, öğretim yapısı ve akademik yılın yapılaştırılmasını kapsama aldılar (Middlehurst 1992).

Kalite, ürün ya da süreçten elde edilen doyum, standart ya da düzeyidir ve bir şeyin önemli karakteristiklerini tanımlar: Kaliteli hizmet gibi. İş dünyasında kalite , bir ürün ya da hizmetin ifade edilen ya da ima edilen ihtiyaçları doyurma karakteristikleri ve boyutları toplamı olarak tanımlanmaktadır. Daha kısa olarak kalite , " a m a c a uygunluk" (fitness of purpose) biçiminde tanımlanabilir. Amaç, müşteri ihtiyaçları ilgili ise , sonuçta üretimden doyum, müşteri tayin ediyorsa bu tanım uygun olabilir (Middlehurst 1995). Yüksek öğretimde kalite tanımı çok belirgin değildir. Bazılarına göre ima edilen bazı standartlara (öğrenci başarısı, öğretim ya da araştırma) karşı ölçülen mükemmel ya da istisnai performans, kimileri ise kaliteyi, "a m a c a uygunluk" şeklinde tanımlamaktadır. Burada önemli olan amaçtır; çünkü örgütün misyonuna karşılık gelir.

TKY, örgütün kendi güçlü ve zayıf yönlerini tanımlamasına imkan veren ve gelişmenin olabileceği yeri gösteren kendini değerlendirme (self-appraisal) sürecine dayalıdır. TKY'nin temeli olan bu kendini değerlendirme süreci tedarikçiler ve sonuçlar üzerine vurgu getirir. Özelde tüketici doyum, genelde insanların doyum ve topluma etki yanında politika ve strateji, çalışanların yönetimi, kaynak ve süreçler, liderlikle başarılabılır. Bunlar da sırası ile iş sonuçlarında mükemmelliği doğurur (Middlehurst 1995).

TKY'nin temelindeki değerler; tüketici sürükleyici kalite, liderlik, sürekli gelişme, çalışanın katılma ve gelişmesi, hızlı tepki, desen kalitesi ve önleme, uzun dönemli bakış, olgularla yönetim, ortakların gelişimi, kurum sorumluluğu, ve vatandaşlıktır. Bunlardan en önemlisi de müşteri tatmin ya da doyumudur.

Yukarıdaki tartışmalardan aşağıdaki sonuçlara gitmek olasıdır:

TKY, ister "müşteri memnuniyeti" olarak tanımlansın isterse de "belli standartların karşılanması" olarak tanımlansın, özünde bir ölçme, hatta sürekli ölçme olayıdır. Durum böyle ise, tam ve doğru ölçüm yapılabilmesi için geçerli ve güvenilir ölçme araçlarına ihtiyaç bulunmaktadır. Eğer kalitesi ölçülecek olan bu çalışmada konu edilen yüksek öğretimin kalitesi gibi bir hizmet ise, bu ihtiyaç daha da önem kazanmaktadır. Geçerlik ve güvenilirlik düzeyi yüksek standart bir ölçek, yüksek öğretimde iki amaçla kullanılabilir: (1)Yüksek öğretim kurumlarının TKY'yi uygulamaya hazır oluş durumlarını saptamak. Bu ölçme sonunda bir yüksek öğretim kurumunda TKY'nin uygulanabilirlik düzeyi ortaya konabilir. (2)Yüksek öğretimi kurumlarında TKY uygulamalarının ölçülmesi. Bu türden bir ölçme "sürekli gelişme" bağlamında bir yüksek öğrenim kurumunun bir önceki kalite ölçümüne göre gelişme durumunu ortaya koyabilecektir.

Türkiye'de son bir iki yılda TKY'nin eğitimde bu arada yüksek öğretime uygulanması ile ilgili az da olsa araştırma (Ceylan 1998; Bayrak ve Ağaoğlu 1998 gibi) yapılmışsa da uygulanan ölçme araçlarının geçerlik ve güvenilirlik düzeyleri tartışılabilir nitelikte gözükmektedir. Bu arada ulaşılabildiği ölçüde yapılan yurt dışı literatür taraması, yüksek öğretimde TKY uygulamalarını ölçmek üzere geliştirilen ölçeklerin yok denecek kadar olduğunu göstermiştir. Chaston 'un (1994) İngiliz üniversitelerinin TKY'yi uygulama durumunu sorguladığı araştırmasında uyguladığı, araştırmacının da ölçeğe madde seçiminde az da olsa yararlandığı ölçeğin, geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarından söz edilmemiştir. TKY uygulamalarının yüksek öğretimde tam ve doğru olarak ölçülmesini sağlayacak araçlara olan ihtiyaç, araştırmanın önemini gösteri" niteliktedir. Bu çerçevede araştırmanın amacı, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü programlarını sürdüren, bir anlamda sosyal bilimle' fakültelerinin öğretim elemanlarının görüşlerine dayalı olarak yüksek öğretimde TKY uygulamalarının ölçülmesini sağlayan geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmektir.

Yöntem

Kaynak Kişiler

Araştırmaya katılan 109 öğretim elamanının "kurum" ve "unvan" değişkenlerine göre dağılımları çizelge 1 'de gösterilmiştir.

Çizelge 1.- Kaynak kişilerin kurum ve Unvan değişkenlerine göre dağılımları

Kurum	n	Unvan	n
İlahiyat Fakültesi	14	Prof. Dr.	17
Dil Tarih ve Coğrafya Fakültesi	24	Doç. Dr.	08
Siyasal Bilgiler Fakültesi	20	Yrd. Doç. Dr.	12
Hukuk Fakültesi	14	Arş. Gör.	66
İletişim Fakültesi	06	Uzman	01
Eğitim Bilimleri Fakültesi	29	Okutman	01
		Öğretim Görevlisi	03

Çizelge 1'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğretim elemanları, lisans üstü programlar bakımından Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne bağlı fakültelerde (bir anlamda sosyal bilim fakültesi) görevli öğretim elemanlarıdır. Çalışma grubunun Ankara Üniversitesi sosyal bilimler fakültelerine yaklaşık olarak aynı büyüklüklerde dağıldıkları söylenebilir. Çalışma grubunu oluşturan 109 öğretim elemanınının 37'sinin öğretim üyesi, kalan 72'sinin ise öğretim üye yardımcısı olduğu anlaşılmaktadır.

Araç

Yüksek öğretim kurumlarında TKY'nin uygulanabilirliğini saptamak ve TKY uygulamalarını ölçmek amacıyla geliştirilen araştırmanın veri toplama aracının geliştirilmesinde izlenen yol şöyledir.

TKY ile ilgili kuramsal temeller geniş bir literatürden saptandıktan sonra Türkiye'de yüksek öğretimle ilgili mevcut uygulamalar gözden geçirilmiştir. Bu veri tabanına araştırmacının kişisel yaşamı ve gözlemleri de ek edilerek TKY ile ilgili yüksek öğrenimin çeşitli boyutları tesbit edilmeye çalışılmıştır. Bu taslak, araştırmacının bazı meslektaşlarına sunulmuş ve eleştirileri alınmıştır. Gelen eleştiriler doğrultusunda yeniden düzenlenen araçta, yüksek öğretimde TKY uygulamalarının boyutları ve boyutlarıdaki madde sayısı aşağıdaki gibi belirtilmiştir:

Madde sayısı

1- Müşteri beklentileri	32
2- Müşteri ihtiyaçlarını anlama ve bilgi edinme mekanizmaları	06
3- Formel performans standartlarının varlığı	17
4- İş müşteri ilişkilerini destekleyici mekanizmalar	09
5- İş müşteri ilişkileri yönetimini engelleyen faktörler	10
6- Fakülte içindeki iç çevre- kültür.	22

Aracın her alt boyut ya da ölçeğinde kaynak kişilerin, maddelere, 1 zayıf-düşük, 5 mükemmel-tamı gösterecek şekilde beşli derecelendirme ölçeği üzerinde kendi fakültelerindeki durumu göz önünde bulundurarak tepkide bulunmaları istenmiştir.

Bu noktaya gelen ölçme aracı, yapı geçerliği ve iç tutarlılık düzeyin sınamak üzere Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne lisans üstC programları ile bağlı olan çizelge 1'deki fakültelerin öğretim elemanlarını uygulanmıştır.

Analiz

Uygulamadan dönen anketler bilgisayar ortamına girildikten sonra, aracın alt ölçeklerinin yapı geçerliği için faktör analizi , güvenirligi için de Cronbach Alpha Güvenirlilik katsayısı ve madde toplam korelasyon katsayıları uygulamasına gidilmiştir. Bu analizler, alt ölçeklerin , diğer bir deyişle araştırmacının literatür ve gözlemlerine dayanarak oluşturduğu TKY boyutlarının her biri için ayrı ayrı yapılmıştır. Analizler ile her bir alt ölçeğin, bir birini dışta tutan bağımsız boyut ya da faktörlere ayrılması yerine, "tek boyutlu" olup olmadığı ve "iç tutarlılıkları" saptanmak istenmiştir. Kısaca söylenecek olursa aracın altı alt ölçeği ya da alt boyutu vardır ve her birinin yapı geçerliği ve iç tutarlılığı sınanmıştır.

Bulgular

Müşteri Beklentileri

Bu alt ölçek tasiak araçta 32 maddeden oluşmuştu. Ölçeğin tek boyutlu olup olmadığını saptamak üzere uygulanan faktör analizi sonuçları ile aracın iç tutarlılık düzeyini ve maddelerinin ayırt edicilik güçlerini saptamak üzere uygulanan güvenirlilik katsayıları topluca çizelge 2'de gösterilmiştir.

1 Araştırmacı aracın uygulanması ve verilerin bilgisayara girilmesini gerçekleştiren araştırma görevlileri Kamile Demir, Ömay Tabak, Cevat Elma, Cemaleftin ipek ve Refik Balay'a teşekkür eder.

Çizelge2.- Müşteri beklentileri ölçeği faktör analizi sonuçları ile güvenilirlik katsayıları

Mad. No	Birinci Faktör yükü	Madde-toplam r'si
12	.80	.77
21	.80	.77
05	.79	.75
31	.71	.69
28	.71	.68
03	.71	.68
09	.70	.68
19	.69	.64
02	.68	.67
15	.67	.63
07	.67	.62
10	.67	.67
32	.67	.60
16	.66	.63
22	.63	.60
04	.63	.56
13	.63	.72
08	.61	.60
11	.58	.53
14	.57	.52
23	.55	.53
20	.53	.42
26	.52	.50
01	.52	.50
27	.48	.47
30	.45	.45
17	.45	.45
06	.45	.39
24	.41	.37
25	.39	.42
Birinci faktörün özdeğeri 11.84		
Birinci faktörün açıkladığı varyans % 39.5		
Ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .94		

Faktör analizi sonucuna göre ölçeğe madde seçiminde, "faktör yükleri .35 ve üstü değere sahip olan maddelerin ölçeğe alınarak bu değerler altında faktör yükü bulunan maddelerin ölçekten atılması" ölçütü esas alınmıştır. Bu ölçüte göre, müşteri beklentileri ölçeğini oluşturan 32 maddeden sadece ikisi (29. ve 18. maddeler), faktör yükleri düşük olduğundan ölçekten çıkarılmıştır. Kalan 30 madde yeniden faktör analizine tabi tutulmuş sonuçta (çizelge 2), bu alt ölçekteki kalan 30 maddenin tek bir boyutu- kavramı, yani müşteri beklentilerini ölçen maddeler olduğu saptanmıştır. Ölçeğin birinci faktör özdeğeri 11.84 iken açıkladığı toplam varyans %39.5 'dir. Bu maddelerin ayırt edicilik güçlerinin de yüksek olduğu söylenebilir. Şöyle ki maddelerin madde-toplam korelasyonları .37 ila .77 arasında değişmekte , çoğu maddede korelasyon katsayısının .50'den yüksek olduğu görülmektedir. Ölçeğin

Alpha güvenilirlik katsayısı da .94'dür. Bu bulgu ölçeğin iç tutarlılık düzeyinin çok yüksek olduğunu göstermektedir.

İç Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Bilgi Edinme Mekanizmaları

Bu alt ölçek, taslak araçta altı maddeden oluşmuştu. Ölçeğin tek boyutlu olup olmadığını saptamak üzere uygulanan faktör analizi ile ölçeğin güvenilirlik düzeyini ölçmek üzere uygulanan madde toplam korelasyon katsayıları ile Alpha güvenilirlik katsayıları topluca çizelge 3'te verilmiştir.

Çizelge 3.- iç müşteri ihtiyaçlarını anlama ve bilgi edinme mekanizmaları ölçeği faktör analizi ve güvenilirlik katsayıları

Mad. No	Faktör yükü	Madde-toplam r'si
33	.87	.77
34	.86	.57
35	.80	.77
36	.76	.67
37	.72	.71
38	.70	.59
Birinci faktör öz değeri 3.72 , birinci faktörün açıkladığı varyans % 62.00		
Ölçeğin C Alpha güvenilirlik katsayısı .87		

Taslak ankette "iç müşteri ihtiyaçlarını anlama ve bilgi edinme mekanizmaları" ölçeği, altı maddeden oluşmuştu. Bu maddelerin aynı boyutu ölçüp ölçmediklerini saptamak üzere uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre (çizelge 3), ölçek tek faktörlüdür; yani maddelerin hepsi de sözü edilen kavramı-boyutu ölçmektedir. Çizelge 3'te görüldüğü gibi maddelerin faktör yükleri .70 ila .87 arasında değişen yüksek değerlerdir. Birinci faktörün öz değeri 3.72 olup toplam varyansın %62'sini açıklamaktadır. Ölçeğin maddelerinin madde- toplam korelasyonları .59 ila .77 arasında değişen yüksek değerlerdir. Bu demektir ki ayırt edicilik güçleri yüksektir. Ölçeğin bir bütün olarak Alpha güvenilirlik katsayısı da .87'dir. Bu değer ölçeğin iç tutarlılık düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Formel Performans Standartlarının Varlığı

Bu alt ölçek başlangıçta 17 maddeden oluşmuştu. Ölçeğin tek boyutluluğunu saptamak üzere uygulanan faktör analizi sonuçları ile güvenilirliğini saptamak üzere uygulanan güvenirlik katsayıları topluca çizelge 4'te verilmiştir.

Çizelge 4.- Formel Performans Standartlarının varlığı ölçeğinin faktör analizi ve güvenirlik katsayıları

Madde No	Faktör yükü	Madde-toplam r'si
51	.72	.62
52	.71	.61
44	.69	.61
43	.66	.59
49	.66	.53
50	.66	.54
54	.64	.55
53	.59	.51
42	.57	.50
47	.55	.46
39	.44	.43
41	.36	.33
40	.48	.45
55	.53	.43
48	.39	.29
45	.53	.46
Birinci faktör öz değeri 5.47, birinci faktörün açıkladığı varyans % 32.2		
Ölçeğin C. Alpha güvenirlik katsa. .85		

Taslak araçta "formel performans standartlarının varlığı" alt ölçeği 17 maddeden oluşmuştu. Ölçeğin maddelerinin tek boyutlu; yani tek bir kavramı ölçüp ölçmediklerini sınamak üzere uygulanan faktör analizi sonuçları (çizelge 4), 46 nolu madde dışındaki maddelerin tümünü de kullanılan ölçüte göre bu boyut ya da faktör altında toplandıklarını göstermiştir. Bu madde çıkarıldıktan sonra yeniden yapılan faktör analizine göre (çizelge 4), maddelerin birinci faktör yükleri .36 ila .72 arasında değişmektedir. Birinci faktörün öz değeri 5.47, açıkladığı varyans ise %32.2 dir. Ölçeğin Alpha güvenirlik katsayısı .85 gibi yüksek bir değerdir. Maddelerin madde-toplam korelasyonları ise .33 ila .62 arasında değişmektedir. Bu bulgu anılan maddelerin ayırt edici cüce sahip olduklarını göstermektedir.

İç müşteri ilişkilerini Destekleyici Mekanizmalar

"iş müşteri ilişkilerini destekleyici mekanizmalar" ölçeği taslak araçta dokuz maddeden oluşmuştu. Ölçeğin tek boyutluluğunu sınamak üzere uygulanan faktör analizi sonuçları ile ölçeğin güvenirlik düzeyini saptamak üzere uygulanan güvenirlik katsayıları topluca çizelge 5'te verilmiştir.

İç müşteri ilişkilerini destekleyici mekanizmalar alt ölçeği , taslak araçta dokuz maddeden oluşmuştu. Bu maddelerin bu ölçekte toplanıp toplanmadıklarını, diğer bir deyişle ölçeğin ölçtüğü düşünülen kavramı ölçüp ölçmediğini sınamak üzere uygulanan faktör analizi sonuçları (çizelge 5), ölçeğin tek faktörlü olduğunu göstermiştir. Şöyle ki maddelerin

Çizelge 5.- iç müşteri ilişkilerini destekleyici mekanizmalar ölçeğinin faktör analizi sonuçları ile güvenirlik katsayıları

Mad. No	Faktör yükü	Madde-toplam r'si
63	.85	.81
59	.84	.78
61	.83	.78
57	.82	.76
64	.80	.74
58	.78	.72
60	.77	.70
62	.75	.68
56	.65	.57
Birinci faktör özdeğeri 5.63, birinci faktörün açıkladığı varyans % 62.5		
Ölçeğin C. Alpha güvenirlik katsa. .92		

birinci faktör yükleri .65 ila .85 arasında değişmekte olup hepsi de uygulanan ölçüte göre bu alt ölçekte toplanmaktadırlar. Birinci faktörün öz değeri 5.63, açıkladığı varyans ise % 62.5'dir. Bunlar oldukça yüksek değerlerdir. Alpha güvenirlik katsayısının .92 gibi çok yüksek bir değer olması, alt ölçeğin iç tutarlılık düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Maddelerin madde- toplam korelasyonları da .57 ila .81 arasında değişmektedir. Bu bulgu onların ayırt edicilik güçlerinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

İç Müşteri İlişkileri Yönetimini Engelleyen Faktörler

"iş müşteri ilişkilerinin yönetimini engelleyen faktörler" ölçeğinin faktör analizi sonuçları ile güvenilirlik katsayıları topluca çizelge' 6'da verilmiştir.

Çizelge 6.
İç müşteri ilişkilerini engelleyen faktörler ölçeğinin faktör analizi sonuçları ile güvenilirlik katsayıları

Mad. No	Faktör yükü	Madde-toplam r sl
65	.82	.77
66	.72	.65
67	.87	.83
68	.78	.73
69	.88	.85
70	.83	.78
71	.82	.77
72	.69	.62
73	.69	.62
74	.78	.72
Birinci faktör öz değeri 6. 26, birinci faktörün açıkladığı varyans % 62. 6		
Ölçeğin C. Alpha güvenilirlik katsa. .93		

İç müşteri ilişkilerini engelleyen faktörler" alt ölçeği, taslak araçta 10 maddeden oluşmuştur. Bu maddelerin bu ölçek altında toplanıp toplanmadıklarını saptamak üzere uygulanan faktör analizi sonuçları (çizelge 6) , ölçeğin tek faktörlü olduğunu ortaya koymuştur. Şö/le ki maddelerin birinci faktör yükleri .69 ila .88 arasında değişen yüksek değerlerdir. Ölçeğin birinci faktör özdeğeri 6. 26 olup toplam vardansın %62. 6'sını açıklamaktadır. Öte yandan maddelerin madde-toplam korelasyonları .62 ila .85 arasında yüksek değerlere sahiptirler; dolayısıyla da ayıt edicilik güçleri yüksektir. Alt ölçeğin Alpha güvenilirlik katsayısı da .93 gibi çok yüksek bir değerdir; dolayısıyla ölçeğin iç tutarlılık düze\i çok yüksektir.

Fakültedeki İç Çevre-Kültür

Fakültedeki iç çevre- kültür ölçeğinin tek boyutluluğunu sınıma,c üzere uygulanan faktör analizi sonuçları ile ölçeğın iç tutarlılığın saptamak üzere uygulanan güvenilirlik katsayıları topluca çizelge 7'de verilmiştir.

Çizelge 7.- Fakültedeki iç çevre- kültür ölçeğinin faktör analizi sonuçları ile güvenilirlik katsayıları

Mad. No	Faktör yükü	Madde-toplam r'si
86	.83	.80
90	.81	.78
83	.79	.75
78	.79	.76
95	.77	.71
82	.76	.71
96	.75	.70
75	.73	.70
80	.73	.67
85	.69	.65
81	.67	.61
87	.66	.61
92	.64	.58
76	.63	.61
94	.63	.59
91	.61	.57
77	.61	.56
79	.40	.37
88	.55	.51
89	.42	.40
93	.35	.33

Birinci faktör öz değeri 9. 52, birinci faktörün açıkladığı varyans % 43. **3**

Ölçeğın C. Alpha güvenilirlik katsay. .93

Taslak aracın son alt ölçeğı olan "fakültedeki iç çevre-kültür", 22 maddeden oluşmuştu. Bu maddelerin bu ölçekte toplanıp toplanmadıklarını, diğeri bir deyişle tek boyutlu olup olmadıklarını saptamak üzere faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre alt ölçekteki 84. madde dışındaki maddelerin uygulanan ölçüte göre bu alt ölçekte toplandıkları saptanmıştır. Ölçekten 84. madde çıkarıldıktan sonra kalan maddeler üzerinde yeniden uygulanan faktör analizi sonuçları , maddelerin hepsinin de ölçeğe alınmaları gerektiğini göstermiştir. Şöyle ki kalan 21 maddenin birinci faktör yükleri .35 ila .83 arasında değişmektedir. Ölçeğın birinci faktörünün öz değeri 9.52 olup toplam varyansın %43.3'ünü açıklamaktadır. Ölçeğın maddelerinin madde-

toplam korelasyonları .33 ila .80 arasında değişmekte olup her birinin ayırt edicilik gücüne sahip oldukları söylenebilir. Alpha güvenirlik katsayısı .93 gibi yüksek bir değer olan ölçeğin iç tutarlılık düzeyinin çok yüksek olduğu görölmektedir.

Tartışma

TKY'nin yüksek öğretim kurumlarında uygulanabilirlik düzeyini, diğer bir deyişle yüksek öğretim kurumlarının TKY'yi uygulamaya hazır oluş derecelerini saptamak; ayrıca da yüksek öğretim kurumlarında TKY uygulamalarını zaman zaman ölçmek amacıyla geliştirilen " yüksek öğretimde TKY ölçeği", altı ayrı alt ölçekten oluşmuştur. Literatüre, yükseköğretimdeki mevcut uygulamalara ve araştırmacının kişisel gözlem ve yaşantılarına dayalı olarak bu ölçekler oluşturulmuş, sonra da alan uzmanlarına sunulmuştur. Alınan tepkilere göre yeniden biçimlendirilen taslak ölçek, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne bağlı olarak lisans üstü programlar yürüten fakültelerin öğretim elemanlarına uygulanmıştır. Bu uygulamadan elde edilen gözlem sonuçları, alt ölçeklerin yapı geçerliliklerini sınamak üzere faktör analizine, iç tutarlılık düzeylerini saptamak üzere Cronbach Alpha güvenirlik katsayısına, ölçeklerdeki maddelerin ayırt edicilik güçlerini ölçmek üzere de madde-toplam korelasyonlarına tabi tutulmuştur. Alt ölçeklerle ilgili bulgular şöyledir:

"Müşteri beklentileri ölçeği" başlangıçta 32 madde iken faktör analizi sonucunda 30 maddeye inmiştir. Taslak ölçekteki 18. ve 29. maddeler, faktör yükleri uygulanan ölçütün altında olduğu için ölçekten atılmışlardır. Kalan 30 madde yeniden faktör analizine tabi tutulmuş, sonuçta maddelerin hepsinin de birinci faktör altında toplandıkları görölmüştür. Birinci faktörün öz değeri 1.84, açıkladığı varyans ise % 40'tır. Ölçeğin iç tutarlılık düzeyi .94 bulunmuştur. Maddelerinin ayırt edicilik düzeyleri .27 ila .77 arasında olup hepsi de manidar bulunmuştur. Bu bulgulara göre bu alt ölçeğin tek boyutlu, iç tutarlılık düzeyinin yüksek ve maddelerinin ayırt edici oldukları söylenebilir. Sonuç olarak bu alt ölçeğin geçeri ve güvenilir bir ölçek olarak hiç değilse Ankara Üniversitesi sosyal bilim fakültelerinde TKY uygulamaları kapsamında müşteri beklentilerini ölçmek üzere kullanılması önerilebilir.

"iç müşteri ihtiyaçlarını anlama ve bilgi edinme mekanizmaları" alt ölçeği başlangıçta altı maddeden oluşmuştur. Uygulanan faktör analizi sonunda da bu maddelerin .70 ila .87 arasında değişen yüksek faktör yükleri

olduğu; dolayısıyla tümünün de birinci faktör altında toplandıkları tesbit edilmiştir. Birinci faktörün özdeğeri 3.72, açıkladığı varyans ise %62 gibi yüksek bir değerdir. Ölçeğin iç tutarlılık düzeyi .85 gibi yüksek bir değerdir. Maddelerin madde-toplam korelasyonlarının .59 ila .79 arasında değişmesi de, ayırt edicilik güçlerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bulgular bu alt ölçeğin tek boyutlu, geçerlik ve güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğunu, dolayısıyla da yüksek öğrenimde iç müşteri ihtiyaçlarının saptanması ve bilgi edinilmesinde kullanılabileceğini göstermektedir.

"Formel performans standartlarının varlığı" alt ölçeği, başlangıçta 17 madde iken faktör analizi sonucunda faktör yükü .35'in altında olan 45 nolu madde dışındaki maddelerin, yeniden faktör analizine tabi tutulmasıyla, tümünün de bu boyut altında toplandığı; diğer bir anlatımla ölçeğin tek boyutlu- faktörlü olduğu saptanmıştır. Anılan maddelerin faktör yükleri .39 ila .72 arasında değişmektedir. Öte yandan ölçekte birinci faktörün öz değeri 5.47 olup toplam değişkenliğin % 32.2 'sini açıklamaktadır. Ölçeğin iç tutarlılık düzeyi .84 gibi yüksek bir değerdir. Maddelerin ayırt edicilik güçlerinin de yüksek olduğu söylenebilir. Şöyle ki maddelerin madde- toplam korelasyonları .29 ila .62 arasında değişmekte olup hepsi de manidardır. Bu bulgulara dayalı olarak ölçeğin tek boyutlu geçerli ve güvenilir bir araç olarak TKY'nin bir boyutu olarak yükseköğretim çalışanlarının performansını ölçmekte kullanılması önerilebilir.

"iç müşteri ilişkilerini destekleyici mekanizmalar" alt ölçeği başlangıçta dokuz madde iken yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin tümünün de ölçeğe girdiği; diğer bir anlatımla tek faktör altında toplandıkları tespit edilmiştir. Şöyle ki maddelerin birinci faktör yüklerinin .65 ila .85 arasında değişen yüksek değerlerdir. Ölçekte birinci faktörün öz değeri 5.63 iken açıkladığı varyans % 62.5 gibi yüksek bir değerdir. Diğer yandan ölçeğin Alpha güvenilirlik katsayısının .92 gibi çok yüksek bir değer olduğu görülmüştür. Bu demektir ki ölçeğin iç tutarlılık düzeyi oldukça yüksektir. Ölçeğin maddelerinin madde- toplam korelasyonları ise .57 ila .81 arasında değişen yüksek değerler olup hepsi de manidardır bulunmuştur. Bu demektir ki maddelerin ayırt edicilik güçleri yüksektir. Bu bulgular, iç müşteri ilişkilerini destekleyici mekanizmalar alt ölçeğinin yüksek öğrenimde TKY uygulamalarının ölçülmesinde güvenle kullanılabileceğini göstermektedir.

Veri toplama aracının bir alt ölçeği olan " müşteri ilişkilerinin yönetimini engelleyen faktörler", başlangıçta 10 maddeden oluşmuştu. 3u alt ölçeğin tek boyutlu olup olmadığını sınamak üzere uygulanan faktör analizi sonunda , maddelerin faktör yüklerinin .69 ila .87 arasında değişen yüksek değerler olduğu bulunmuştur. Öte yandan ölçekte birinci faktörün öz değeri 6.26, açıkladığı varyans ise %62. 6 gibi yüksek bir değerdir. Maddelerin madde- toplam korelasyonları .62 ila .85 gibi yüksek değerler arasında değişmektedir. Bunun anlamı, ölçeğin maddelerinin ayırt edicilik düzeyleri oldukça yüksek demektir. Ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı da .93 gibi çok yüksek bir değer bulunmuştur. Bu bulgulara dayalı olarak ,müşteri ilişkilerinin yönetimini engelleyen faktörlsr alt ölçeğinin, yüksek öğretimde iç müşteri ilişkileri yönetimi sorunlarının saptanmasında kullanılması önerilebilir.

Veri toplama aracının son boyutu "fakülteadaki iç çevre- kültür" alt ölçeği olup başlangıçta 22 maddeden oluşmuştu. Ölçeğin maddelerinin aynı yapıyı- ya da boyutu ölçüp ölçmediğini test etmek üzere uygulanan faktör analizi sonucunda ,84 nolu madde, faktör yükü ,35'in altında bulunduğundan ölçekten atılmıştır. Kalan 21 madde üzerinde tekrar faktör analizi yapılmış, maddelerin faktör yüklerinin .35 ila .83 arcsında değiştiği tesbit edilmiştir. Bunun anlamı uygulanan ölçüte göte 21 maddelerin hepsi de birinci faktör altında toplanmış; diğer bir anlatımla sözü edilen alt ölçekte toplanmıştır. Öte yandan ölçekte birinci faktörün öz değeri 9.52 iken açıkladığı varyansın %43.3 gibi bir değer olduğu gözlenmiştir. Ölçeğin Alpha güvenilirlik katsayısı .93 gibi yüksek bir değer bulunmuştur. Bu demektir ki ölçeğin iç tutarlılık düzeyi oldukça yüksektir. Ölçeğin maddelerinin madde- toplam korelasyonlarının ise .33 il D .80 arasında değişmekte olduğu tesbit edilmiştir. Bunun anlamı, hepsin n de ayırt edicilik güçlerinin var olmasıdır. Bu bulgulara dayanarak veri toplama aracının son alt ölçeği olan fakülteadaki iç çevre- kültür, yüksek öğretimde TKY kültürünün ölçülmesinde güvenle kullanılabilir. Çünkü ölçek tek boyutlu, geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı konumundadır.

Yüksek öğretimde toplam kalite yönetimi ölçeğinin geçerlik yapı geçerliliği ve güvenilirlik (iç tutarlılık ve madde ayırt edicilik düzeyleri) çalışmaları, aracın Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne hsans üstü programları aracılığıyla bağlı olan fakültelerin öğretim elemanlarına uygulanmasıyla elde edilen veriler üzerinde yapılmıştır. Aracın alt ölçeklerinin, geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarının daha farklı ve geniş bir grup üzerinde yapılması ve bulgularının bu araştırmanın bulguları ile karşılaştırılması için önce Ankara Üniversitesinin diğer fakülteleri öğretim

üyelerinden oluşan bir gruba uygulanması, daha sonra da Üniversitenin tüm öğretim elemanlarından oluşan bir gruba uygulanması önerilebilir.

Kaynakça

- Balci, Ali (1998). Toplam Kalite Yönetimi, ilköğretim Müfettişleri Semineri, A. Ü. Eğitimi Bilimleri Fakültesi (27-Temmuz- 21 Ağustos 1998) Ders Notları: 185-195.
- Bayrak, Coşkun ve Esmahan Ağaoğlu. (1998). ilköğretim okullarındaki yönetici ve öğretmenlerin toplam kalite yönetimine ilişkin görüşleri. Eğitim yönetimi 13: 23- 37.
- Ceylan, Memduh. (1998). Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Yönetimi (Abant İzzet Baysal Üniversitesi Örneği). Yayınlanmamış Doçentlik Çalışması. Düzce: A.I.B.U. Teknik Eğitim Fakültesi.
- Chaston. 1. (1994). Are British Universities in a Position to Consider Implementing Total Quality Management? Higher Education Quarterly 48, 2(April) 119-134.
- Middlehurst, R. (1995). Leadership, Quality and Institutional Effectiveness. Higher Education Quarterly 49,3 (July) 266- 285.
- Middlehurst, R. (1992). Quality: an Organising Principle for Higher Education. Higher Education Quarterly 46.1 (Winter) 21- 38.
- Wilkinson, A, G. Godfrey and M. Marchington. (1995). Bouquets, Blackbats and Blinkers Total Quality Management and Employee Involvement in Practice. Paper Presented to the Employment Research Unit 1995 Conference, Cardiff Business School.
- Sallis. Edward. (1997). Total Quality Management in Education. Reprinted. London: Kogan Page limited.