

YÜKSEK ÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ UNSURLARI VE BİR UYGULAMA

Ertuğrul ÇAVDAR*

ÖZET

Bu çalışmada temel olarak kalite kavramı incelenmiş, Owlia ve Aspinwall (1996) tarafından belirlenen yüksek öğretimde hizmet kalitesi unsurları için, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde bir anket uygulaması yapılmıştır. Eğitim hizmetinin temel müşterilerinden birisi öğrencilerdir. Öğrencilere yönelik olarak uygulanan ankette, yüksek öğretim hizmet kalitesi unsurları için önem ve fakülte durum değerlendirmeleri yapılmıştır. Anket sonuçları, belirtilen kalite unsurlarının yüksek öğretim kalitesini açıklamada yeterliliğini ölçmek ve bu kalite unsurları açısından G.Ü, İ.İ.B.F.'ye ilişkin durum değerlendirmelerini yapmak üzere SPSS paket programıyla incelenmiştir. Belirtilen kalite unsurlarının tümü öğrenciler tarafından önemli olarak değerlendirilmiştir. G.Ü, İ.İ.B.F.'ye ilişkin durum değerlendirmelerinde genel olarak fakülte, yeterlilik açısından iyi, tutum açısından yetersiz diğer kalite unsurları için ise normal olarak değerlendirilmiştir. Faktör analizi sonuçlarına göre, genel bir sınıflandırma için kalite özelliklerinin ve bunların gruplandırılmasının yeniden gözden geçirilmesi gerekir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi unsurları, yüksek öğretimde hizmet kalitesi

SERVICE QUALITY DIMENSIONS IN HIGHER EDUCATION AND AN APPLICATION

ABSTRACT

In this study, quality concept basically investigated and a questionnaire on higher education service quality dimensions defined by Owlia and Aspinwall applied in Faculty of Economic and Administrative Sciences of Gazi University. A basic customer of education is student. In applied questionnaire, importance and situation evaluation wanted from students. Results analyzed by SPSS package programme to measure clarify sufficiency of stated quality dimensions of higher education quality, and to perform situation evaluation. All of the quality dimensions evaluated as important by students. In situation evaluation of G.U, F.E.A.S., faculty evaluated as good on competence, insufficient on attitude and normal for other quality dimensions. According to factor analysis results, for a general classification, quality features and grouping of them must review.

Key Words: Service quality dimensions, service quality in higher education

* Arş.Gör.,Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Ankara, ecavdar@gazi.edu.tr

GİRİŞ

18. yüzyılın sonlarına doğru başlayan sanayi devrimi ve 20. yüzyılda meydana gelen dünya savaşlarının etkileriyle işletmecilik anlayışı çeşitli evrelerden geçmiştir. Makineleşme ve yoğun talep beraberinde “ne” ve “nasıl” olduğuna fazla dikkat edilmeksizin yoğun bir üretim anlayışı getirmiştir. Zamanla üretim artmış ve arz talep dengesi talep lehine bozulmuştur. Bu da şirketlerin mevcut ürünlerini satabilmek için satış çabalarına ağırlık verdiği bir dönem yaşanmasına neden olmuştur. Bu dönem sonrasında üretici sayısındaki artış ile iletişim, ulaşım ve üretim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler rekabet ortamının gelişmesine ve şirketlerin müşterilere ve ürün kalitesine bakış açılarının değişmesine yol açmıştır.

1. KALİTE KAVRAMI

Geniş Kapsamından dolayı, kalite kavramı ile ilgili olarak farklı kişilerce farklı tanımlar yapılmıştır. Bu kavram sıkça mal ve hizmetleri tanımlamak için kullanılmış olmakla beraber aynı zamanda farklı kişiler için farklı anlamlara da gelebilir. Ortak bir anlayış oluşturmak amacıyla, David Garvin tarafından literatürdeki çeşitli tanımlar sınıflandırılmıştır(Rao v.d., 1996:26). Garvin’e göre kalite için beş temel yaklaşım vardır. Üstünlük, ürün tabanlı, kullanıcı tabanlı, üretim tabanlı ve değer tabanlı yaklaşımlar.

İktisat, felsefe, pazarlama ve yöneylem araştırması disiplinleri, ürün kalitesi ile ilgili olarak farklı tanımlamalar yapmışlardır. Kaliteyi tanımlamaya yönelik bu temel yaklaşımlar aşağıdaki gibidir(Garvin, 1984:26):

1.1. Üstünlük yaklaşımı

- Kalite bir düşünce ya da cisim değildir, diğer ikisinden bağımsız üçüncü bir varlıktır. Kalite tanımlanamasa da ne olduğu bilinir. (R. M. Pirsigs)

- Düşük kaliteyi iyi kaliteden ayıran bir üstünlük durumudur... Kalite sahte veya baştan savma şeylerle ikna olmak yerine en yüksek standartları başarmak yada ulaşılmaya çalışmaktır. (Barbara Tuchman)

1.2. Ürün tabanlı yaklaşım

- İstenilen bazı bileşen ya da nitelikler için kalite miktarında değişim. (L. Abbott)

- Kalite, fiyatlandırılmış her bir niteliğin içerisinde var olan fiyatlandırılmamış niteliklerin miktarıdır. (K. B. Leffler)

1.3. Kullanıcı tabanlı yaklaşım

- Kalite istekleri tatmin etme kapasitesinden oluşur. (C. D. Edwards)

- Kalite belirli bir ürün için belirli bir müşterinin isteklerini tatmin etme derecesidir. (H. L. Gilmore)

- Kalite bir ürünün satış sözleşmesindeki hizmetleri de kapsayan, talep eğrisini etkileyen yönüdür. (R. Dorlman and P. O. Steiner)

- Son piyasa analizinde ürün kalitesi, örnek müşteri tercihlerine ne ölçüde uygun olduğuna bağlıdır. (A.A. Kuehn and R. L. Day)

- Kalite bir numunenin (ürün-marka- model – satıcı kombinasyonu) arzuladığımız hizmet özelliklerine sahip olma ölçüsünden oluşur. (E. S. Maynes)

- Kalite kullanıma uygunluktur. (J. M. Juran)

1.4. Üretim tabanlı yaklaşım

- Kalite gereksinimlere uygunluktur. (P. D. Crosby)

- Kalite belirli bir ürünün bir tasarım veya teknik özelliklere uygunluk derecesidir. (H. L. Gilmore)

1.5. Değer tabanlı yaklaşım

- Kalite kabul edilebilir bir fiyatta mükemmellik derecesi ve kabul edilebilir maliyette değişkenliğin kontrolüdür. (R. A. Broh)

- Kalite müşterinin mevcut koşulları için en iyisi anlamına gelir. Bu koşullar mevcut kullanım ve ürünün satış fiyatıdır. (A. V. Feigenbaum)

Tanımların çokluğu karışıklığa neden olsa da, bu farklı bakış açıları, firmaların yüksek kaliteli ürünlerini tanıtmında önemlidir. Kalite için çeşitli kurumlarca yapılan tanımlar ise aşağıdaki gibidir (Aydoğan, 2006: 4):

Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC): Kalite bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerinin tümüdür

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC): Kalite, bir mal ya da hizmetin tüketici isteklerine uygunluk derecesidir.

Japon Sanayi Standartlarının (JIS) tanımına göre kalite, ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerini karşılayan bir üretim sistemidir.

ISO 8042 Kalite sözlüğündeki tanıma göre kalite, bir mal ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamıdır.

Kalite kavramı yıllarca güzellik, iyilik, pahalılık, tazelik ve hepsinin üstünde lükslük gibi özellikleri tanımlamak üzere kullanılmıştır. Örneğin bir araç pahalı veya lüks ise kaliteli olarak nitelendirilmiştir. Tüm bunlar kaliteyi anlaşılması güç ve yönetilmesi imkânsız bir kavram olarak göstermiştir (Munro-Faure ve Munro-Faure, 1993:5).

Garvin kalitenin yönetilebilmesi için önce anlaşılması gerektiğini belirtmiş ve ürün kalitesini sekiz temel unsurun oluşturduğunu belirtmiştir. Ürün kalitesinin temel unsurları şunlardır (Garvin, 1987: 104-107):

1-**Performans**; bir ürünün temel işlevsel özellikleridir.(otomobil için hız, konfor, televizyon için renk, ses ve görüntü v.b.)

2-**Özellik**; ürünün temel fonksiyonuna ek olarak sunulan özelliklerdir.(uydu alıcısı için kayıt özelliği, el feneri için radyo v.b.)

3-**Güvenirlilik**; ürünün kullanım ömrü içerisinde kendinden beklenen tüm fonksiyonları yerine getirebilmesidir.

4-**Uygunluk**; ürünün tasarımının ve işleyiş özelliklerinin önceden belirlenen standartlara uygunluk derecesidir.

5-**Dayanıklılık**; ürünün kullanım ömrünün uzunluğudur.

6-**Servis hizmeti**; ürünün satış, tamir ve bakımındaki hız ve sağlanan kolaylıklardır.

7-**Estetik**; tüketicinin beş duyusuna hitap eden ürün özellikleridir.

8-**Algılanan kalite**; ürün hakkında müşterilerce daha önceden edinilen kalite seviyesidir. Kalite ürünün fiyatı, reklamı, pazar payı, maliyeti ve karlılığında hesaba katılır.

Sparks ve Legault (1993:17) Garvin'in ortaya koyduğu bu boyutları ürünün tasarımı ve satış sonrası hizmeti de kapsayan bir akış şeması içerisinde göstererek daha ayrıntılı bir tanımlama yapmıştır.

Şekil 1. Ürün Kalitesi



Emniyet ve Güvence

Algılanan Kalite

Kaynak: Sparks ve Legault, 1993, s.17

Kaliteye yönelik bu değerlendirme daha çok mallar için geçerlidir. Hizmetlerin özelliklerinin farklı oluşu hizmet için farklı kalite özelliklerinin olmasını gerektirir.

Hizmet kendine özgü yapısı ile mallardan ayrılmaktadır. Hizmetleri mallardan ayıran dört temel özellik:

1-**Soyut olması**; elle tutulamaz, satın almadan önce incelenemez.

2-**Eşzamanlılık**; üretiminin ve tüketiminin birbirinden ayıramamasıdır.

3-**Heterojen oluşu**; aynı hizmetin tekrarının ilkiyle aynı olmamasıdır.

4-**Dayanıksızlık**; yani depolanamaz oluşudur.

Hizmetin farklı özelliklere sahip oluşu, hizmet açısından kalite boyutlarının da farklı olmasını gerektirmektedir. Parasuraman v.d. (1985: 47) tarafından yapılan çalışmada, hizmet kalitesi ile ilgili olarak on kalite boyutu tanımlanmıştır. Bunlar:

1-Güvenilirlik: Performans tutarlılığını içerir. Hizmetin güvenilir ve doğru biçimde, verilen sözler doğrultusunda yapılması anlamına gelmektedir.

2-Duyarlılık / Karşılık Vermek: Çalışanların, müşterilere anında hizmet vermek ve yardım etmeye istekli olmalarını ifade etmektedir. Hizmetin zamanında olmasını içerir.

3-Yeterlilik: Hizmet sunmak için firmanın ve çalışan personelin gerekli bilgi ve beceriye sahip olmaları anlamına gelmektedir.

4-Erişebilirlik: Yaklaşılabilir olma ve ilişki kurma kolaylığını içermektedir. Hizmete kolay ulaşmayı, bekleme zamanının kısa olmasını, faaliyet saatlerinin uygun olmasını ifade etmektedir.

5-Nezaket: Müşteriyle ilişkide bulunan personelin kibarlığı, saygınlığı, ve dostluğunu içerir.

6-İletişim: Müşterileri anlayabilecekleri dilde bilgilendirmek ve onların dinlemek anlamına gelir. Firma farklı müşteriler için dilini uydurabilmeli ve farklılaştırabilmelidir.

7-İtibar: Firmanın; inanılabilirliği, güvenilirliği, dürüstlüğü ve müşteri çıkarlarını kalben hissetmeyi içermektedir. Firmanın ismi, ünü, çalışanlarının kişisel özellikleri itibarıyla oluşturulan unsurlardır.

8-Güvenlik: Şüpheli, tehlike ve riskten uzak olma. Fiziksel ve finansal güvenlik ile mahremiyet güvenliği oluşturan unsurlardır.

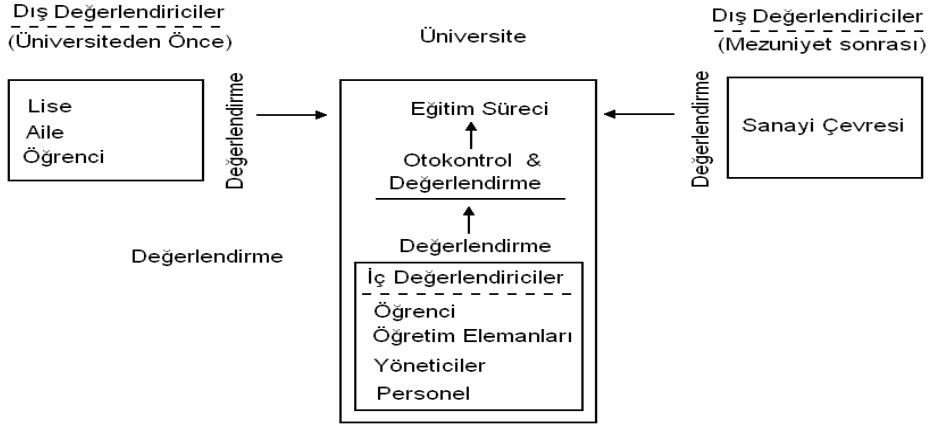
9-Müşteriyi bilmek ve anlamak: Müşteriyi ve müşteriye ilişkin ihtiyaçları bilmek için çaba sarf etmeyi içerir.

10-Fiziksel varlıklar: Hizmetin fiziksel yanının içermektedir. Fiziksel tesisler, personelin, görünüşü, hizmet sunmak için kullanılan araç ve ekipmanlar fiziksel unsurları oluşturmaktadır.

2. YÜKSEK ÖĞRETİMDE KALİTE

Genel olarak hizmet için kalite unsurları sınıflandırması yapılmış olmakla birlikte farklı hizmet türleri için bu şekildeki genel bir sınıflandırma yetersiz kalmaktadır. Belirli bir ürünün kalitesine karar verecek olan o ürünün müşterileridir. Bu nedenle yapılacak bir kalite unsur sınıflandırmasının ürünün müşterilerinden bağımsız olması düşünülemez.

Yüksek öğretimin taraflarını belirlemeye yönelik olarak Akao'nun (1996) üniversite değerlendiricileri ile ilgili değerlendirmesi genel bir bakış açısı sağlar. Akao, üniversiteden önce, üniversitede ve mezuniyet sonrası olmak üzere üç yönden üniversiteyi değerlendiren tarafları belirlemiştir. Bu taraflar Şekil 2.'deki gibidir (Mazur, 1996:2):



Şekil 2:Yüksek Öğretimin Değerlendiricileri(Mazur, 1996, s.2)

Eğitim sürecini değerlendiren bu tarafların her biri eğitim sürecinin bir müşterisi durumundadır. Genel olarak öğrencilerin öncelikli müşteriler olarak belirlenip gerçek ihtiyaçlarının karşılanmaya çalışılması yüksek öğretimde kalite programları geliştirmenin önemli bir adımı olmasına rağmen diğer müşteri gruplarının ihtiyaçlarının farkına varmakta önemlidir. Bir görüşe göre öğrenciler eğitim sisteminin ürünü iken işverenler gerçek müşterilerdir. Diğerleri müşterilerin, yüksek öğretime kaynak sağlayan hükümeti ve de çocuklarının eğitimini finanse eden ebeveynleri de kapsadığını belirtmektedir. Ancak çoğunun benimsediği görüş eğitim sisteminde çok katılımcıların çoklu rolü olduğudur. Bir eğitim kurumunun müşteri grupları devleti, özel şirketleri, endüstrileri, yerel toplulukları, vatandaşları mezun grupları vb. içerebilir. Yüksek öğretimin müşterilerini planlamanın kullanışlı ve kapsamlı bir yolu Jura'nın Triple Role kavramıdır. Kavram şekildeki gibi TRIPROL şemasıyla kolayca gösterilebilir (Hwarng ve Teo, 2001: 200-201).



Şekil 3: Juran'ın Triprol Şeması(HWARNG, H. Brian ve Cynthia TEO ,s.200)

TRIPROL sadece yüksek öğretim kapsamında çeşitli müşterilerin belirlenmesini kolaylaştırır aynı zamanda farklı katılımcı gruplarca oynanan rolü de açıklamaya yardımcı olur. Katılımcı grupların çeşitli rollerini yeterli ve açık bir biçimde temsil eder. Müşteri, ürünlerini üretmek için çeşitli türde girdiyi elde eden katılımcı grubu temsil etmektedir. Bu yüzden kişi, girdileri sağlayanların bir müşterisidir. İşlemci, bu girdileri ürünleri üretmek için işleyen katılımcı grubu temsil eder. Bu nedenle aynı kişi ürünlerin işlemcisidir. Tedarikçiler, ürünleri müşterilere temin eden katılımcı grubunu temsil eder. Bu nedenle yine aynı kişi müşterileri için tedarikçidir. Tablo 1. yüksek öğretim

kavramındaki bu varlıkların üçlü rol örneğini göstermektedir (Hwang ve Teo, 2001: 200-201).

Tablo 1: Yüksek öğretimde müşteri, işlemci ve tedarikçiye yönelik üçlü rol (Hwang ve Teo, 2001: 200-201).

Üçlü Rol	Müşteri	İşlemci	Destekçi
Öğretim Üyesi	Önceki öğretim sürecinden öğrenci alır	Dersleri öğretir; araştırma yapar	Öğrenciyi sonraki eğitime sağlar
Öğrenci	Eğitim alır	Derslerden öğrenir	Sanayiye işgücü sağlar
Ebeveyn	Eğitilmiş çocuklar	Ahlaki yetiştirme; doğru öğretim niteliği	Üniversiteye öğrenci sağlar; mali destek sağlar
Sanayi /toplum	Eğitilmiş işgücünü ve araştırma çıktısını alır	Mezunları tutar; sanayi eğitimi sağlar	Topluma mal ve hizmet sağlar.

Yukarıda da belirtildiği gibi yüksek öğretimde farklı müşteri grupları vardır. Bu müşteri grupları için bazı ürünler ortakken bazı ürünler farklılık göstermektedir. Örneğin muhtemel işverenler açısından eğitilmiş öğrenci temel ürün iken öğrenci için eğitim süreci temel üründür. Eğitim kurumundaki beslenme hizmetleri öğrenci için çok önemli olabilirken işverenler açısından dikkate alınmayabilir. Bununla birlikte dersin içeriği her iki grup içinde önemli bir unsurdur. Tüm bu müşteri gruplarının ortak beklentilerinin aynı anda belirlenmesi karmaşıklığa neden olur.

Müşteri olarak öğrenci, akademik personel ve çalışanları dikkate aldıkları çalışmalarında Owlia ve Aspinwall (1996) ürün ve hizmete yönelik kalite unsurlarının yanı sıra yazılım için onbir adet kalite unsuruna değinmişlerdir. Hizmet kalite unsurlarının yüksek öğretimdeki karşılığını bularak yüksek öğretim için otuzbir adet kalite özelliğini altı başlık altında gruplandırmışlardır. Yüksek öğretime yönelik bu altı kalite unsuru ve bu kalite unsurlarının müşterileri Tablo2. de verilmiştir:

Tablo2: Yüksek Öğretimde Kalite Unsurları ve Müşterileri (Owlia ve Aspinwall, 1996: 19)

Yüksek Öğretimde Kalite Unsurları		Müşterileri
1	Somut Unsurlar	Yeterli ekipman ve tesisler Modern ekipman ve tesisler Ulaşım kolaylığı Güzel görsel çevre Destekleyici Hizmetler(barınma, spor, ...)
2	Yeterlilik	Yeterli akademik personel Teorik bilgi ve yetenekler Pratik Bilgi Güncellik Öğretim becerisi, iletişim
3	Tutum	Öğrencilerin ihtiyaçlarının anlaşılması Yardıma isteklilik Yardım ve danışmanlık için ulaşılabilirlik Bireysel ilgi gösterme

		Duygusalılık ve nezaket	
4	İçerik	Müfredatın, öğrencilerin gelecekteki işlerle uygunlu Geçerlilik Kapsayıcı temel bilgi ve beceri Tamamlayıcı bilgisayar kullanımı İletişim becerisi ve takım çalışması Bilgilerin esnekliği, disiplinler arası oluşu	Öğrenci Akademik Personel Çalışanlar
5	Sunum	Etkili sunum Serilik ve yerindelik Tutarlılık Sınavların tarafsızlığı Öğrencilerden geribildirim Öğrencilerin cesaretlendirilmesi	Öğrenci
6	Güvenilirlik	Güvenilirlik Geçerli ödüller verme Sözünde durma Şikâyetleri değerlendirme, problemleri çözme	Öğrenci Akademik Personel Çalışanlar

3. GAZİ ÜNİVERSİTESİ İ.İ.B.F. UYGULAMASI

Ankara'da 1955 yılında öğretime gece eğitimi ile başlayan Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi, 1971 yılında yürürlüğe giren 1472 Sayılı Yasa gereği kendisine muadil özel yüksekokulların bağlanması ile eğitim-öğretim kapasitesini genişletmiştir. Akademiyi oluşturan Ekonomi, İşletme, Maliye ve Yönetim Bilimleri Fakülteleri, Mali Bilimler ve Muhasebe Yüksekokulu ile Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu 1982 yılında Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin değiştirilerek kabulüne dair 2809 sayılı Kanunla Gazi Üniversitesi bünyesine alınarak bugünkü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesini oluşturmuştur. Fakültede halen 5150 öğrenci eğitim görmektedir.(Gazi Üniversitesi, agis, 2009) Fakültede devam etmekte olan lisans programları aşağıdaki gibidir:

1. İşletme
2. İktisat
3. Kamu Yönetimi
4. Ekonometri
5. Uluslararası İlişkiler
6. Maliye
7. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Owlia ve Aspinwall (1996: 17) tarafından belirlenen yüksek öğretim kalite unsurları açısından Gazi Üniversitesi İİBF'nin değerlendirmesini yapmak ve yüksek öğretimin temel müşterilerinden biri olan öğrencilerin bakış açısından bu gruplandırmanın geçerliliğini test etmek üzere bir anket uygulaması yapılmıştır. Uygulanan ankette, öğrencilerden belirtilen kalite özelliklerinin yüksek öğretim kalitesi açısından önem düzeyi ve bu özellikler açısından fakülte durum değerlendirmesi yapmaları istenmiştir.

Araştırmanın amacı, yüksek öğretimin temel müşterilerinden biri olan öğrencilerin bakış açısından belirtilen kalite unsurları için G.Ü. İ.İ.B.F.'ye yönelik durum değerlendirilmesinin yapılması ve bu kalite unsurlarının yüksek öğretim kalitesini tanımlamadaki yeterliliğinin belirlenmesidir. Uygulama tüm bölümleri ile fakülte genelini kapsar niteliktedir.

3.2. Örnek Büyüklüğü ve Örnek Seçimi

Ana kütle temsil edebilmesi açısından 6000 birimlik bir ana kütle için 361 örneğin incelenmesi yeterlidir. Bununla birlikte yapılan anket uygulamasındaki örneklerin, bölümler bazında temsil yeteneği olması açısından fakültede bölümlerin öğrenci sayılarıyla yaklaşık orantılı olarak toplam 697 geçerli anket uygulanmıştır. Anket uygulanan öğrenciler basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilmiştir.

3.3. Araştırma Bulguları

Anket sonuçlarının bölüm, sınıf ve cinsiyete göre dağılımı Tablo 3'te verilmiştir:

Tablo 3: Frekans Tablosu

	Frekans	%
Bölüm		
İşletme	151	18.3
Kamu	122	14.8
İktisat	95	11.5
ÇEKO	79	9.6
Ekonometri	98	11.9
Uluslararası ils.	63	7.6
Maliye	88	10.7
Sınıf		
1. Sınıf	230	27.9
2. Sınıf	252	30.5
3. Sınıf	177	21.5
4. Sınıf	166	20.1
Cinsiyet		
Bayan	467	56.6
Erkek	358	43.4

Anket verilerine ilişkin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0,93 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği yüksektir. 31 kalite özelliği için gerek önem değerlendirmeleri gerekse fakülte değerlendirmelerine ilişkin değerlendirmelerin modelden çıkarılmasının Cronbach's Alpha değerini artırmadığı görülmektedir. Ölçeğin güvenilirliğini azaltan bir soru yoktur.

Tablo 4: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha = 0.93		N = 62	
Önem Değerlendirmesi	Cronbach's Alpha	Fakülte Değerlendirmesi	Cronbach's Alpha
SU1	0.93	SU1	0.93
SU2	0.93	SU2	0.93
SU3	0.93	SU3	0.93
SU4	0.93	SU4	0.93
SU5	0.93	SU5	0.93
Y1	0.93	Y1	0.93
Y2	0.93	Y2	0.93
Y3	0.93	Y3	0.92
Y4	0.93	Y4	0.92
Y5	0.93	Y5	0.92
T1	0.93	T1	0.92
T2	0.93	T2	0.93
T3	0.93	T3	0.93
T4	0.93	T4	0.93
T5	0.93	T5	0.93
Önem Değerlendirmesi	Cronbach's Alpha	Fakülte Değerlendirmesi	Cronbach's Alpha
İ1	0.93	İ1	0.93
İ2	0.93	İ2	0.93
İ3	0.93	İ3	0.93
İ4	0.93	İ4	0.93
İ5	0.93	İ5	0.93
İ6	0.93	İ6	0.93
S1	0.93	S1	0.93
S2	0.93	S2	0.93
S3	0.93	S3	0.93
S4	0.93	S4	0.93
S5	0.93	S5	0.93
S6	0.93	S6	0.93
G1	0.93	G1	0.92
G2	0.93	G2	0.93
G3	0.93	G3	0.93
G4	0.93	G4	0.93

Kalite unsurlarının önem düzeyi değerlendirmesi ve fakülte durum değerlendirmesine ilişkin frekans tabloları aşağıdaki gibidir:

Tablo 5: Kalite unsurları frekans tablosu

Önem Değerlendirmesi			Fakülte Durum Değerlendirmesi		
Somut Unsurlar					
	Frekans	%		Frekans	%
Önemsiz	2	0.3	Yetersiz	53	7.6
Orta Derecede Önemli	72	10.3	Normal	435	62.5
Önemli	622	89.4	İyi	208	29.9
Yeterlilik					
Önemsiz	2	0.3	Yetersiz	35	5.0
Orta Derecede Önemli	27	3.9	Normal	277	39.8
Önemli	667	95.8	İyi	384	55.2
Tutum					
Önemsiz	13	1.9	Yetersiz	250	35.9
Orta Derecede Önemli	56	8.0	Normal	381	54.7
Önemli	627	90.1	İyi	65	9.3
İçerik					
Önemsiz	4	0.6	Yetersiz	144	20.7
Orta Derecede Önemli	43	6.2	Normal	399	57.3
Önemli	649	93.2	İyi	153	22.0
Sunum					
Önemsiz	2	0.3	Yetersiz	148	21.3
Orta Derecede Önemli	55	7.9	Normal	374	53.7
Önemli	639	91.8	İyi	174	25.0
Güvenilirlik					
Önemsiz	13	1.9	Yetersiz	207	29.7
Orta Derecede Önemli	51	7.3	Normal	358	51.4
Önemli	632	90.8	İyi	131	18.8

Öğrencilerin %90'ından fazlası yüksek öğretim kalitesi açısından kalite özelliklerinin tamamını önemli olarak değerlendirmişlerdir. Bu kalite unsurları açısından G.Ü, İ.İ.B.F. genel olarak (%50'nin üzerinde) yeterlilik açısından iyi, diğer kalite unsurları açısından normal olarak değerlendirilmiştir. G.Ü, İ.İ.B.F.'nin bu kalite unsurları arasında en düşük değerlendirmesi tutumla ilgilidir. Öğrencilerin %35'i tutum açısından fakülteyi yetersiz olarak görmektedir.

Belirtilen kalite unsurları yüksek öğretime yönelik genel nitelikte tanımlanmıştır. Bu kalite unsurlarının yüksek öğretimin geneline yönelik olabilmesi için tüm yüksek öğretim müşterileri tarafından benzer şekilde yorumlanması gerekir. Bu açıdan bu kalite unsurlarına ilişkin önem değerlendirmelerinin cinsiyet, sınıf ve bölüm gibi faktörlerden bağımsız olmalıdır. Ki-Kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar tablodaki gibidir:

Tablo 6: Önem değerlendirmeleri için Ki-Kare bağımsızlık testi

	Bölüm		Sınıf		Cinsiyet	
	Ki-Kare	p	Ki-Kare	p	Ki-Kare	p
Somut Unsurlar	17.86	0.12	3.71	0.72	7.91	0.02
Yeterlilik	15.89	0.20	4.49	0.61	0.03	0.99
Tutum	11.44	0.49	4.67	0.59	3.64	0.16
İçerik	11.25	0.51	5.48	0.48	1.54	0.46
Sunum	20.15	0.06	5.90	0.44	2.57	0.28
Güvenilirlik	29.42	0.00	7.92	0.24	5.23	0.07

Tablo incelendiğinde kalite unsurlarından güvenilirliğe ilişkin önem değerlendirmelerinin bölümlere göre ($p=0.00$), somut unsurların ise cinsiyete göre ($p=0.02$) farklılık gösterdiği görülmektedir ($p<0.05$). Bunlar dışında yüksek öğretim kalite unsurları ile bölüm, sınıf ve cinsiyet arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamsızdır. Bu değerler açısından belirtilen kalite özellikleriyle yüksek öğretim kalite unsurları sınıflandırması genel bir sınıflandırma için yeterli değildir.

Tablo 7: Fakülte durum değerlendirmeleri için Ki-Kare bağımsızlık testi

	Bölüm		Sınıf		Cinsiyet	
	Ki-Kare	p	Ki-Kare	p	Ki-Kare	p
Somut Unsurlar	13.21	0.35	6.68	0.35	1.11	0.58
Yeterlilik	48.57	0.00	11.63	0.07	0.92	0.63
Tutum	24.56	0.02	9.16	0.17	0.17	0.92
İçerik	36.60	0.00	43.04	0.00	0.91	0.63
Sunum	24.36	0.02	26.10	0.00	2.18	0.34
Güvenilirlik	20.86	0.05	9.03	0.17	5.64	0.06

Yüksek öğretim kalite unsurları fakülte durum değerlendirmelerine ilişkin Ki-Kare bağımsızlık testi sonuçlarına göre somut unsurlara ilişkin durum değerlendirmeler bölüm, sınıf ve cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Yeterlilik ve tutuma ilişkin durum değerlendirmeleri bölümlere göre farklılık gösterirken sınıf ve cinsiyetten bağımsızdır. İçerik ve sunuma ilişkin durum değerlendirmeleri bölüm ve sınıfa göre farklılık gösterirken cinsiyetten bağımsızdır. Güvenilirliğe ilişkin durum değerlendirmeleri ile bölüm sınıf ve cinsiyet arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamsızdır. Güvenilirlik durum değerlendirmeleri bu faktörlerden bağımsızdır.

Yüksek öğretim kalite unsurlarının önem ve fakülte değerlendirmeleri açısından birbirleri ile olan ilişkileri Tablo 8. deki gibidir:

Tablo 8: Korelasyon tablosu

Önem Değerlendirmeleri İçin Korelasyon Tablosu							
		Somut U.	Yeterlilik	Tutum	İçerik	Sunum	Güvenilirlik
Somut U.	r p	1	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000
Yeterlilik	r p	0.530 0.000	1	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000
Tutum	r p	0.601 0.000	0.621 0.000	1	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000
İçerik	r p	0.595 0.000	0.628 0.000	0.672 0.000	1	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000
Sunum	r p	0.523 0.000	0.575 0.000	0.596 0.000	0.703 0.000	1	Güçlü 0.000
Güvenilirlik	r p	0.575 0.000	0.569 0.000	0.695 0.000	0.674 0.000	0.708 0.000	1
Fakülte Durum Değerlendirmeleri İçin Korelasyon Tablosu							
		Somut U.	Yeterlilik	Tutum	İçerik	Sunum	Güvenilirlik
Somut U.	r p	1	Orta 0.000	Güçlü 0.000	Orta 0.000	Orta 0.000	Orta 0.000
Yeterlilik	r p	0.479 0.000	1	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Orta 0.000
Tutum	r p	0.539 0.000	0.532 0.000	1	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000
İçerik	r p	0.477 0.000	0.535 0.000	0.548 0.000	1	Güçlü 0.000	Güçlü 0.000
Sunum	r p	0.428 0.000	0.558 0.000	0.537 0.000	0.684 0.000	1	Güçlü 0.000
Güvenilirlik	r p	0.464 0.000	0.471 0.000	0.620 0.000	0.618 0.000	0.674 0.000	1

Önem değerlendirmesi açısından, 0.01 anlamlılık düzeyinde, tüm kalite unsurları arasında olumlu güçlü ilişki vardır. Kalite unsurları için fakülte durum değerlendirmelerine bakıldığında ise somut unsurlarla yeterlilik, içerik, sunum ve güvenilirlik ile yeterlilik ve güvenilirlik arasında olumlu orta, diğer kalite unsurları arasında ise olumlu güçlü ilişki vardır.

Belirlenen yüksek öğretim kalite özellikleri altı kalite unsuru altında sınıflandırılmış olmakla birlikte öğrencilerin değerlendirmeleri açısından yeni bir gruplandırma yapmak uygun olacaktır. Fakülte durum değerlendirmelerine göre yapılan faktör analizinde “Fakülteye ulaşım kolaylığı” SU3 ve “Verilen bilgilerin tutarlılığı” S3 hiçbir grup altına dâhil edilmemiştir. Bu özelliklerin modelden çıkarılması sonrasında 6 faktör ve 29 sorudan oluşan yeni model fakülte kalite düzeyini %63 oranında ölçmektedir. Yenilenen faktör analizi sonuçları ve bu sonuçlara göre oluşturulan yeni kalite unsur gruplandırması aşağıdaki gibidir:

Tablo 9: Faktör analizi sonuçları

Kalite Özellikleri	Unsurlar						
	1	2	3	4	5	6	
Y3(Akademik personelin pratik bilgisi)	0.80						Yeterlilik
Y2(Akademik personelin teorik bilgi ve yetenekleri)	0.79						
Y4(Akademisyenlerin bilgilerinin güncelliği)	0.77						
Y5(Akademisyenlerin öğretim ve iletişim becerisi)	0.67						
Y1(Bölmelerde yeterli akademik personel bulunması)	0.66						
T3(Yardım ve danışmanlık hizmetine erişim kolaylığı)		0.77					Tutum
T4(Öğrencilere bireysel ilgi gösterilmesi)		0.74					
T5(Öğrencilere gösterilen yakınlık ve nezaket)		0.74					
T2(Personelin öğrenciye yardıma istekliliği)		0.72					
T1(Öğrencilerin ihtiyaçlarının anlaşılması)		0.54					
G3(Taahhütlerin yerine getirilmesi)			0.70				Güvenilirlik
S6(Dersteki katılımın teşvik edilmesi)			0.65				
G1(Öğrencilerde eğitim hizmetine duyulan güvenirlilik)			0.62				
G2(Başarının Ödüllendirilmesi)			0.61				
G4(Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve problemlerin çözülmesi)			0.56				
S5(Dersle ilgili öğrencilerden derslere ilişkin geribildirim alınması)			0.56				
S4(Objektif sınav yapılması)			0.51				Sunum
S1(Derslerde etkili sunum yapılması)				0.74			
S2(Yapılan sunumlarda akıcılık ve uygunluk)				0.72			
İ5(Derslerde iletişim ve takım çalışması becerisi)				0.68			
İ4(Destekleyici bilgisayar kullanımı)				0.62			
İ6(Verilen bilgilerin esnekliği ve disiplinler arası olma derecesi)				0.55			
SU1(Fakültenin yeterli ekipman ve tesislere sahip olması)					0.75		Somut Unsurlar
SU2(Ekipman ve tesislerinin modern olması)					0.74		
SU5(Destek Hizmetleri(barınma, spor, v.b....))					0.66		
SU4(Fiziksel çevrenin görsel kalitesi)					0.63		

İ1(Müfredatın, öğrencilerin çalışacakları işlerine uygunluğu)						0.77	İçerik
İ2(Müfredatın geçerliliği)						0.72	
İ3(Kazandırılan temel bilgi ve beceri düzeyi)						0.58	

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yüksek öğretime yönelik olarak belirlenmiş tüm kalite unsurları öğrenciler tarafından önemli olarak değerlendirilmiştir. Yeterlilik açısından öğrencilerin %55'i G.Ü. İ.İ.B.F.'ni iyi olarak değerlendirmiştir. Diğer kalite unsurları için fakülte genel olarak (%50'nin üzerinde) normal olarak değerlendirilmiştir. G.Ü. İ.İ.B.F.'nin bu kalite unsurları arasında en düşük değerlendirmesi tutumla ilgilidir. Öğrencilerin %35'i tutum açısından fakülteyi yetersiz olarak görmektedir. Yapılacak bir kalite iyileştirmesi çalışmasına bu kalite unsurundan başlanması uygun olacaktır.

Belirtilen kalite unsurlarının tamamı önemli olarak değerlendirilmiş olmakla birlikte genel bir yüksek öğretim kalite unsuru sınıflandırmasında yetersizdir. Ayrıca faktör analizi sonuçlarına göre temel unsurlar altında belirtilen kalite özelliklerinin yeniden düzenlenmesi gereklidir. Genel bir sınıflandırma için kalite özelliklerinin ve bunların gruplandırılmasının yeniden gözden geçirilmesi gerekir.

Yüksek öğretim kalite unsurlarını belirlemeye yönelik olarak yapılacak çalışmalarda daha çok kalite özelliği daha açık bir şekilde ifade edilerek, yapılacak bir faktör analizi ile bu kalite özelliklerinin uygun bir şekilde gruplandırılarak temel kalite unsurları belirlenebilir. Ayrıca, kalite özelliklerinin geneli yansıtabilmesi açısından uygulamaların diğer yüksek öğretim müşterilerini de kapsamaları uygun olacaktır.

KANAKLAR

- AKAO, Yoji, Kazushi NAGAI ve Nobuhiro MAKI (1996), "QFD Concept for Improving Higher Education", *Proceedings of ASQC's 50th Annual Quality Congress*.
- AYDOĞAN, Enver (2006), *Kalite ve Güvenilirlik*, Ayban Eğitim Danışmanlık Matbaacılık ve Yayıncılık, Ankara
- GARVIN, David A. (1984), "What Does "Product Quality" Really Mean?", *Sloan Management Review*, 26(1):25-43.
- GARVIN, David A. (1987), "Competing on the Eight Dimensions of Quality", *Harvard Business Review*, 6:101-109.
- GÜİİBF [Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi] (2009), <http://www.iibf.gazi.edu.tr/v4/content/history.aspx>, Erişim Tarihi: 15.04.2009.
- HWARNG, H. Brian ve Cynthia TEO (2001), "Translating Customers' Voices into Operations Requirements - A QFD Application in Higher Education", *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 18/2, pp:195-225
- MAZUR, Gleim H. (1996), "Design a Course in Total Quality Management (TQM) at the University of Michigan College of Engineering", *Proceedings of ICQ'96*, Yokohoma, pp:1-8.
- MUNRO-FAURE, Lesley ve Malcolm MUNRO-FAURE (1993), *Implementing Total Quality Management*, Pitman Publishing.
- OWLIA, Mohammad S. ve Elaine M. ASPINWALL (1996), "A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education", *Quality Assurance in Education*, 4(2):12-20.
- PARASURAMAN, A., Valarie A. ZEITHALM ve Leonard L. BERRY (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49(4):41-50.
- RAO, Ashok v.d. (1996), *Total Quality Management: A Cross Functional Perspective*, John Wiley & Sons.
- SPARKS, Richard E. ve Richard D. LEGAULT (1993), "A definition of Quality for Total Customer Satisfaction: The Bridge Between Manufacturer and Customer", *S.A.M. Advanced Management Journal*, 58(1):16-27.