

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI KALİTE YETERLİLİKLERİNİN ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK AÇISINDAN İNCELENMESİ: İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ MALATYA MYO UYGULAMASI¹

INVESTIGATION OF QUALITY EFFICIENCY OF INSTITUTIONS OF HIGHER
EDUCATION IN TERMS OF STUDENT SATISFACTION AND OF SUSTAINABILITY

Mehmet KARAHAAN²

Öz

Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretim hizmetinden faydalanan tüm tarafların asgari ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde kaliteli hizmetler sunan ve onlara güveni veren denetleme, değerlendirme ve gözden geçirme faaliyetlerinin tümüdür. Temel amacı bilgiyi araştırmak, aktarmak ve yenilemek olan üniversitelerin bilgi ve bilim hizmeti üretimi sürecinde kalite yönetim felsefesinden yararlanması, nitelikli ve kaliteli bireylerin yetiştirilmesi açısından çok önemli bir konu olmuştur. Bu noktadan hareketle yükseköğretim kurumlarının kalite yeterliliklerinin tespiti ve geliştirilmesi çalışmaları kurum işleyişine ve kaliteli hizmetlerin sürekliliğine önemli katkılar sağlamaktadır. Bu anlamda işgücü piyasasına nitelikli mesleki personel yetiştirmeyi amaçlayan meslek yüksekokullarında kalite kültürünün gelişmesi; eğitim-öğretim hizmetinin dış paydaşlarından olan işveren ve nihayetinde toplumun algılarının olumlu yönde değişmesi için etkili bir araç olmaktadır. Çalışmada, yükseköğretim kurumundaki kalite yeterliklerini belirlemek üzere öğrenci memnuniyet düzeyini ölçen bir ölçek ilgili yazın incelenerek hazırlanmıştır. Çalışmanın uygulaması 2011 yılı güz yarısında İnönü Üniversitesi Malatya MYO' da yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak hazırlanan anketin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapıldıktan sonra, elde edilen veriler üzerinde korelasyon ilişki analizi gibi istatistiksel analizler yapılarak, sonuçların yorumlamaları ve ilgili yükseköğretim kurumları için çözüm önerileri geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretimde Kalite, Kalite Güvence Sistemi, Öğrenci Memnuniyeti, Sürdürülebilirlik

Abstract

Quality assurance system in higher education is all the activities needed in higher education facilities at the minimum level for all parties and their confidence in providing quality services that meet the level of monitoring, evaluation and review. The main objective is to investigate the information, knowledge and science services to transfer and renew the process of production of universities that benefit from quality management philosophy, which is a very important issue in terms of skilled and qualified individuals have been trained. From this point of view, the quality, competency identification and development of institutions of higher education institutions provide significant improvements in the continuity of the functioning and quality of services. In this sense, the development of qualified professional staff aiming to educate the labor market vocational high quality culture in, external stakeholders of the educational service to the community perception of the employer and, ultimately, is an effective tool for positive change. In this study, in order to determine the quality type on a scale institution of higher education qualifications that measures the level of student satisfaction by examining has been prepared. In the present study, application is of the fall semester of 2011, Inonu University, Malatya Vocational School was also used. Reliability and validity study was prepared as a means of collecting data after the survey, statistical analyzes such as correlation analysis on the data obtained by the correlation, interpretation of results and related solutions have been developed for higher education institutions.

Key Words: Quality in Higher Education, Quality Assurance System, Student Satisfaction, Sustainability.

¹ Bu çalışma 2012 yılında Konya'da yapılan Ulusal İşletmecilik Kongresinde sunulan bildirden türetilmiştir.

² Yrd.Doç.Dr., Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü,
mehmet.karahan@dicle.edu.tr

1. GİRİŞ

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) müşteri, süreç ve insan olmak üzere üç ana ekseninden oluşan bir modeldir (Mittra, 1998). TKY'nin temel unsurları; müşteri odaklılık, önce insan anlayışı, tam katılım, sürekli iyileştirme (geliştirme), takım çalışması, üst yönetimin liderliği şeklinde sıralanabilir (Güleş ve Bülbül, 2004). 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).

Günümüzdeki kalite tanımlarından birisi kaliteyi bir "mükemmellik yolculuğu" olarak tanımlasa da, kalite müşteri yada tüketiciler tarafından görülmeden tanımlanamayacak bir olgudur (Goetsch vd., 2000). Bu kısa tanımlama, TKY'nin bitmeyen bir süreç olduğu ve müşteri odaklılığına verdiği önemin ifade etmektedir. Ancak TKY incelemesinde esas alınacak kıstasın, geleneksel yönetim yaklaşımı ile kıyaslaması olduğunu da unutmamak gerekir. Böylelikle TKY, işletmelerin yenilikçi ve yaratıcı yapılanmasında rekabeti öngören bir kültür oluşturmakla diğer modellerden farklılaşmaktadır (Tekin: 2007).

Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretim hizmetinden faydalanan tüm tarafların asgari ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde kaliteli hizmetler sunan ve onlara güven veren denetleme, değerlendirme ve gözden geçirme faaliyetlerinin tümüdür. Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretimin girdilerini değerlendiren akreditasyon sistemi, çıktıları değerlendiren değerlendirme sistemi ve süreçlerin tasarımı, planlanması ve uygulanmasını sağlayan toplam kalite sisteminden oluşmaktadır.

Yükseköğretim kurumlarının da, mal üreten işletmeler gibi girdi, süreç, çıktı ve müşterileri vardır. Üniversiteler, rekabetin getirdiği zorunlu şartlar nedeniyle, iç ve dış müşterilerin tatmini, istek ve beklentileri doğrultusunda, girdilerin, süreçlerin ve çıktıların niteliklerini artırmak zorunda kalmışlardır. TKY'nin, müşteri tatminini hedefleyen (öğrenci, öğretim elemanı, kamu ve özel kuruluşlar, aileler), sürekli gelişmeyi destekleyen, herkesin katılımını sağlayan, grup çalışmasını teşvik eden bir yönetim anlayışı ile üniversitelerde uygulanması, bu kurumlara etkililik, verimlilik, dinamizm ve ekonomiklik kazandıracaktır (Serin ve Aytakin, 2009).

Kalite uygulamalarında sürekli iyileştirme, öğrenme hedeflerine uygun bir şekilde, eğitim yönetimini değiştirerek, eğitim ortamında iyileştirmeler yaparak veya eğitim organizasyonunu değiştirerek yapıldığında başarılı olabilir. Burada en önemli olan, geliştirilecek konuların ve projelerin belirlenmesi, süreç geliştirmek için takımların oluşturulmasıdır (Sözmen, 2004). Sürekli iyileştirmeyi hedefleyen TKY anlayışının eğitimde uygulanması; eğitimde fırsat eşitliğini sağlamada, öğrenme süresini ve eğitim maliyetlerini azaltmada, uzman veya meslek sahibi birey sayısını artırmada, toplumsal bilinçlenmeyi sağlamada olumlu etkileri olduğu yapılan birçok çalışma ile kanıtlanmıştır (Eroğlu, 2000).

Eğitim ve toplam kalite yönetimi birbiriyle özdeşleşmiş kavramlardır. TKY'nin, her zaman en iyi eğitimi verme amaçlı olarak kullanımının artması (Gencel, 2001), eğitimle toplam kalite yönetiminin ana hedeflerinin kesiştiği noktalar. İşletmelerdeki "kaliteli ürün" eğitim sektöründe yerini "kaliteli insan" kavramına bırakmış (Kalaycı, 2008), yükseköğretimdeki kalite olgusu, ülke ekonomisine nitelikli bireyler sunma noktasında en önemli konulardan birisi olmuştur.

Yükseköğretimde kalite kavramı; öğrenci, aile, endüstri ve sonuçta toplumdan oluşan tüm paydaşları ilgilendirmekte olup (Ali ve Shastri, 2010), yükseköğretimdeki uygulamalarda temel olarak, akreditasyon ve kalite güvence sistemleri gibi olgular yer almaktadır. Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretimin girdilerini değerlendiren akreditasyon sistemi, çıktıları değerlendiren değerlendirme sistemi ve süreçlerin tasarımı, planlanması ve uygulanmasını sağlayan toplam kalite sisteminden oluşmaktadır. Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğrenim hizmetinden faydalanan paydaşların asgari gerekliliklerini ve beklentilerini karşılayacak, yükseköğrenim kalitesine duyacakları güveni tesis eden, denetleme, değerlendirme ve gözden geçirme faaliyetleridir (Skolnik, 2010).

İşgücü piyasasına nitelikli mesleki personel yetiştirmeyi amaçlayan (Tufan, Mızrak ve Çelik, 2007) yüksekokullarda kalite kültürünün gelişmesi, eğitim/öğretim hizmetinin dış paydaşlarından

işverenlerin ve toplumun algılarının olumlu yönde değişmesi için etkili ve önemli bir araçtır. Kalite standartlarının önemli ilkelerinden birisi olan müşteri odaklılık unsuru gereğince, yükseköğrenim hizmetinin en önemli müşterisi olan öğrencilerin kalite algılarının, beklentilerinin ve memnuniyetlerinin incelenmesi yükseköğretim kalitesinin artırılması bağlamında son derece önem arz etmektedir (İçli ve Vural, 2010). Bu bağlamda, yükseköğretimde öğrenci merkezli ve kalite güvence sistemine dayalı okullar oluşturabilmek için toplam kalite yönetimi ve onunla iç içe yer alan ISO 9000 standartlarının üniversiteler için, uygulanabilirliğindeki bazı sorunlara rağmen adeta zorunlu bir süreç olarak güncelliğini koruyacağı ve hatta öneminin gitgide artıracığını söylemek mümkündür. Bu bağlamda, yapılan bu araştırma, kaliteli bir yükseköğrenime ulaşmada, mevcut uygulamaları ve bu uygulamalardaki sorunları belirlemek açısından son derece önem arz etmektedir.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın amacı, öncelikle yükseköğretim kurumlarının fiziksel koşullar, sosyal alanlar ve faaliyetler, eğitim ve öğretim içeriği, kariyer desteği, öğretim elemanı, yönetim ve personel yeterlilikleri konusunda, kısaca 6 alt boyutta yüksekokul kalite yeterliliğinin öğrenci memnuniyeti açısından değerlendirilmesidir. Çalışmanın ana kütlesi, 2011 yılı 1. yarıyılında İnönü Üniversitesi Malatya Meslek Yüksekokulunda değişik bölümlerde öğrenim görmekte olan toplam 2500 öğrencidir. Bu ana kütlede rastgele yöntemle 162 öğrenci seçilmiş ve bunların yüksekokulda öğrenim görmekte olan tüm öğrencileri temsil ettiği varsayılmıştır.

2.2. 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; Güleç vd., 2011) ve sonuç olarak Tekin vd., (2010) hazırladığı, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarının yapılmış olduğu “Yüksekokul kalite yeterlilikleri değerlendirme ve öğrenci memnuniyeti” isimli anketin, bu çalışmada da kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmada kullanılan bu anket; yüksekokulda öğrenim gören öğrencilerin demografik özelliklerinin belirlendiği bir bölüm ve öğrenci memnuniyetlerinin ölçüldüğü bir bölüm olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ölçek kısmında toplam 43 soru bulunmaktadır. Bu 43 madde üzerinde yapılan Cronbach Alpha güvenilirlik hesabı sonucu 0.97 olarak bulunmuştur. Bu sonuç, kullanılan anketin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Yapılan anket uygulaması sonucunda, yüksekokulda öğrenim gören öğrencilerden (162 kişi) elde edilen veriler, bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS paket programı ile istatistiksel değerlendirmeleri yapılmıştır.

3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde sırasıyla, araştırmaya katılan yüksekokul öğrencilerinin demografik özellikleri belirlenmiş, sonra öğrencilerin yüksekokullarının kalite yeterlilikleri konusundaki memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Daha sonra, elde edilen bu bulguların değerlendirmeleri ve ilgili yorumları yapılmıştır.

3.1. Araştırmaya Katılan Yüksek Öğrenim Kurumlarının Demografik Özellikleri

Anketi cevaplayan öğrencilerin %82(133)’si bay, %18(29)’i bayan, yani çoğunluğu erkek öğrencilerdir. Araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık yarısı birinci sınıf öğrencisi, diğer yarısı ikinci sınıf ve %6(10)’sı ise beklemeli, %70(113)’i Teknik programlar bölümünde, %30(49)’u İktisadi ve idari programlarda öğrenim görmekte olan toplam 162 öğrencidir. Bunların %58(95)’i normal öğretim, %41(67)’i ikinci öğretim öğrencileridir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %24(39)’ü yüksekokul dışında KYS ile ilgili kurs, seminer ve ders aldıklarını, %75(122)’i ise ders almadıklarını yani, öğrencilerin büyük çoğunluğunun yüksekokul dışında ilgili kurs, seminer ve ders almadığını, %68(111)’i okullarının kalite yönetim sistemi belgesi sahibi olup olmadığını bilmediğini, %25(41)’i belge sahibi olmadıklarını, %6(110)’i ise belge sahibi olmadıklarını ifade etmişlerdir. Öğrencilerin %73(119)’ü yüksekokullarında ISO kalite yönetimi temsilcisi veya kurulları gibi yapılanmalar hakkında herhangi bir bilgisi olmadığını,

%22(35)'si yapılanmanın olmadığını ve %5(8)'i ise bir yapılanmanın bulunduğunu yani, öğrencilerin çoğunluğunun ilgili yapılanmalardan haberdar olmadığını ifade edilebilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %18(29)'i yüksekokul bünyesinde ISO KYS ile ilgili kurs, seminer ve ders aldıklarını, %82(133)'si ise ders almadıklarını yani, öğrencilerin büyük çoğunluğunun yüksekokul bünyesinde ilgili kurs, seminer ve ders almadıklarını, öğrencilerin %10(16)'u okul idarecilerince kendileriyle veya sınıf temsilcileriyle düzenli toplantılar yaptığını, %37(60)'si bilmediğini ve %53(86)'ü ise bu faaliyetlerin yapılmadığını ifade etmişlerdir. Buna göre, yüksekokulda çoğunlukla bu tür faaliyetlerin yapılmadığını söylemek mümkündür.

3.2. Yüksek Okulun Kalite Yeterlilikleri Konusundaki Öğrenci Görüşleri

Fiziksel ve çevresel koşullar; öğrencilerin; %47(77)'si yüksekokullarındaki derslik sayısını ve sınıf kapasitesini yeterli bulmakta, %17(27)'si çok yeterli, %14(22)'ü çok yetersiz, %13(21)'ü yetersiz bulunduğunu ifade etmişlerdir. Bu sonuçlara göre, öğrencilerin çoğunluğunun yüksekokullarındaki derslik sayısı ve sınıf kapasitesini yeterli bulmaktadırlar. Öğrenciler, yüksekokullarındaki dersliklerin, ısınma durumunun, aydınlatma ve havalandırma gibi fiziki ve çevresel koşulların öğrenme ortamına uygunluğu konusunda; %40(65) memnun, %15(25) çok memnun, %18(29) kararsız, %18(29) memnun değil, %9(14) hiç memnun değildir. Bu verilere göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokullarındaki çevresel koşulların öğrenme ortamına uygunluğu konusunda memnundurlar. Öğrenciler yüksekokullarındaki dersliklerin, koridorların, tuvaletlerin ve bina içi ortak kullanım alanlarının temizliği konusunda; % 28(46)'i hiç memnun değil, %26(42) memnun değil, %14(22) kararsız, %23(38) memnun, %7(14) çok memnundur. Bu verilere göre, araştırmaya katılan öğrencilerin yarısından çoğu yüksekokulun temizliği konusunda memnun değildirler. Öğrenciler yüksekokullarının binalarının, diğer tesislerinin kapasite gelişimi, çevre düzenlemesi ve hizmet kalitesi konularındaki gelişimi konusunda; %27(44) memnun, %10(16) çok memnun, %22(36) kararsız, %25(41) memnun değil, %15(25) hiç memnun değildir. Bu verilere göre, öğrencilerin çoğunluğu yüksekokullarının binalarının, diğer tesislerinin kapasite gelişimi, çevre düzenlemesi ve hizmet kalitesi konularında memnun değildirler.

Araştırmaya katılan öğrenciler, yüksekokul laboratuvarlarındaki bilgisayarların kaliteli ve yeterli olması konusunda; %35(57) yeterli olduğunu, %16(26) çok yeterli, %19(31) yetersiz, %18(30) çok yetersiz olduğunu, %11(18) kararsız olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre, yüksekokuldaki öğrencilerin çoğunluğu laboratuvarlarındaki bilgisayarların kaliteli ve yeterli olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılan öğrenciler, yüksekokulda ders saatleri dışında bilgisayar kullanma (internet, proje çalışması gibi) imkânların yeterliliği konusunda; %33(53) memnun, %15(24) çok memnun, %19(31) kararsız, %18(30) memnun değil, %15(24) hiç memnun olmadığını ifade etmişlerdir. Buna göre öğrencilerin çoğunluğu ders saati dışında bilgisayar kullanma imkânı konusunda memnundurlar. Öğrenciler, yüksekokulda kullanılan elektronik araç ve gereçleri (bilgisayar, projeksiyon, ders içi uygulama araç ve gereçleri gibi) kullanımı konusunda; %41(66) memnun, %12(20) çok memnun, %15(24) kararsız, %18(29) memnun değil, %14(23) hiç memnun değildir. Buna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokulda kullanılan elektronik araç ve gereçlerin kullanımı konusunda memnundurlar.

Sosyal alanlar ve faaliyetler; öğrenciler yüksekokul kütüphanesinin kendileri için gerekli standart kaynakların ve ders kitaplarının temini konusunda; %30(50) kararsız (kütüphaneye ihtiyaç duymuyor), %29(47) memnun, %9(14) çok memnun, %18(29) memnun değil, %14(22) hiç memnun değildir. Buna göre, öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul kütüphanesinin kendileri için gerekli standart kaynakları ve ders kitaplarının temini konusunda memnundur. Ancak öğrencilerin dikkate değer bir kısmının (%30) kararsız olması, kütüphane bilinci ve kitap okuma konusunda yüksekokul öğrencilerinin çok bilgisiz ve ilgisiz oldukları şeklinde yorumlanabilir. Öğrenciler yüksekokul kütüphanesinin güncel sosyal ve kültürel kaynaklar açısından; %36(58) kararsız, %25(41) yeterli, %10(16) çok yeterli, %17(27) yetersiz, %12(20) çok yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre, öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul kütüphanesini güncel kaynaklar açısından yeterli bulmakla birlikte önemli bir kısmının da bu hizmet konusunda ilgisiz olduğu görülmektedir. Bu bulgu yüksekokul öğrencilerinin kitap okumayı pek sevmedikleri kanısını destekler niteliktedir. Öğrenciler yüksekokul kütüphanesinde kendi bölümleriyle ilgili süreli yayınlardan (mesleki) yararlanma konusunda; %39(64)

kararsız, %20(32) memnun değil, %14(23) hiç memnun değil, %19(31) memnun, %7(12) çok memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Buna göre, öğrenciler yüksekokul kütüphanesinde kendi bölümleriyle ilgili süreli yayınlardan (mesleki) yararlanma konusunda çoğunlukla memnun oldukları, ancak yukarıdaki soruda olduğu gibi dikkate değer bir kısım öğrencinin de bu konuda ilgisiz olduğu görülmektedir. Öğrenciler yüksekokul kütüphane hizmetlerine elektronik ortamdan ulaşılması konusunda, %30(49) kararsız, %28(46) memnun, %12(19) çok memnun, %15(25) hiç memnun değil, 14(23) memnun değildir. Buna göre, öğrencilerin çoğunluğunun kütüphane hizmetlerine elektronik ortamdan ulaşılması konusunda memnundurlar.

Araştırmaya katılan öğrenciler, yüksekokul *kantini*, *temizlik* ve kendini yenileme konularında; %23(37) memnun, %12(19) çok memnun, %21(34) kararsız, %25(40) hiç memnun değil, %20(32) memnun değildir. Buna göre, öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul kantininin temizliği ve kendini yenilemesi konularında memnun değildir. Öğrenciler, yüksekokul *yemekhanesi* ve *yemekhane hizmetleri* konusunda; %34(55) memnun, %12(20) çok memnun, %33(54) kararsız, %14(22) memnun değil, %7(11) hiç memnun değildir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul yemekhanesi ve yemekhane hizmetlerinden memnundur. Öğrenciler, yüksekokuldaki *spor salonu* ve *spor faaliyeti* hizmetleri konusunda; %21(34) memnun, %10(17) çok memnun, %38(62) kararsız, %15(25) hiç memnun değil, %15(24) memnun değildir. Bu sonuçlara göre, öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul spor salonu ve hizmetlerinden memnundur. Ancak önemsenecek sayıda öğrenci de bu hizmetlerden memnun değildir.

Araştırmaya katılan öğrenciler yüksekokullarındaki *öğrenci topluluklarının kültürel ve sosyal faaliyetlerinden*; %19(31) hiç memnun değil, %18(30) memnun değil, %32(52) kararsız, %21(34) memnun, %9(15) çok memnundur. Buna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu öğrenci topluluklarının kültürel ve sosyal faaliyetlerinden memnun değildir. Öğrencilerin önemli bir kısmını (%32) kararsız olması, sosyal ve kültürel faaliyetlerle pek ilgilenmedikleri şeklinde yorumlanmıştır.

Eğitim ve öğretim içeriği; öğrenciler yüksekokulda okudukları derslerin içerikleri ve yeterliliği konusunda, %38(62) memnun, %9(15) çok memnun, %20(32) kararsız, %22(35) memnun değil, %11(18) hiç memnun değildir. Buna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokulda okudukları derslerin içerikleri ve yeterliliği konusunda memnundurlar.

İş hayatına hazırlama ve kariyer desteği; öğrenciler yüksekokulda okudukları derslerin mesleki gelişimlerine ve iş hayatına hazırlama konusundaki katkısından; %43(69) memnun, %15(24) çok memnun, %12(20) kararsız, %17(27) memnun değil, %13(22) hiç memnun değildir. Buna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokulda okudukları derslerin mesleki gelişimleri ve iş hayatına hazırlama konusunda önemli katkılar sağladığını ifade etmişlerdir. Öğrenciler yüksekokullarının mezuniyet sonrası işe yerleştirilme konusunda verdiği destek konusunda; %28(45) kararsız, %27(44) memnun, %10(16) çok memnun, %18(30) memnun değil, %17(27) hiç memnun değildir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu, yüksekokullarının mezuniyet sonrası işe yerleştirilme konusunda verdiği destek konusunda memnundur.

Öğretim elemanı yeterlilikleri; Araştırmaya katılan öğrenciler yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının ders konularıyla ilgili bilgi düzeyleri konusunda; %42(68) memnun, %16(26) çok memnun, %23(37) kararsız, %10(17) hiç memnun değil, %9(14) memnun değildir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu, yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının ders konularıyla ilgili bilgi düzeyleri konusunda çok memnundurlar. Öğrenciler yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının uzmanlık alanlarındaki güncel gelişmeleri takip etme konusunda; %35(57) memnun, %12(20) çok memnun, %26(43) kararsız, %15(24) hiç memnun değil, %11(18) memnun değildir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının uzmanlık alanlarındaki güncel gelişmeleri takip etmesi konusunda memnundurlar. Öğrenciler yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının derslerde öğrenci katılımını sağlayarak derse ilgiyi canlı tutma konusunda; %36(58) memnun, %15(25) çok memnun, %20(32) kararsız, %15(25) memnun değil, %13(21) hiç memnun değildir. Buna göre, öğrencilerin çoğunluğu yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının derslerde öğrenci katılımını sağlayarak derse ilgiyi canlı tutma konusunda memnundurlar. Öğrenciler yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik danışmanlık ve bilgilendirme faaliyetlerinden; %31(50) memnun, %17(28) çok memnun, %24(39)

kararsız, %16(26) hiç memnun değil, %12(19) memnun değildir. Buna göre, öğrencilerin çoğunluğu yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik danışmanlık ve bilgilendirme faaliyetlerinden memnundurlar. Öğrenciler yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının öğrenci değerlendirmelerini yaparken eşitlikçi ve adil davranmaları konusunda; %33(54) memnun, %19(31) çok memnun, %22(35) kararsız, %15(24) memnun değil, %11(18) hiç memnun değildir. Buna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının öğrenci değerlendirmelerini yaparken eşitlikçi ve adil davranmaları konusunda memnundurlar. Öğrenciler yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının ders saati dışında kendileriyle görüşme durumlarıyla ilgili; %38(62) memnun, %17(27) çok memnun, %23(37) kararsız, %14(22) hiç memnun değil, %9(14) memnun değildir. Buna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının ders saati dışında kendileriyle görüşme durumu konusunda memnundurlar.

Yönetim ve personel yeterlilikleri; öğrenciler yüksekokul yönetiminin öğrenci sorunlarına ve öğrencilerin önerilerine duyarlılığı konusunda; %34(55) memnun, %11(18) çok memnun, %22(36) kararsız, %18(30) hiç memnun değil, %14(23) memnun değildir. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul yönetiminin öğrenci sorunlarına ve öğrencilerin önerilerine duyarlılığı konusunda memnundurlar. Öğrenciler yüksekokul yönetiminin öğrencilerle sosyal ortamlarda düzenli olarak bir araya gelmesi konusunda; %28(45)hiç memnun değil, %18(30) memnun değil, %25(41) kararsız, %20(32) memnun değil, %9(14) hiç memnun değildir. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul yönetiminin öğrencilerle sosyal ortamlarda düzenli olarak bir araya gelmesi konusunda memnun değildirler. Öğrenciler yüksekokul yönetiminin ilgili konularda öğrencilerin bilgilendirilmesi konusunda; %28(46) kararsız, %21(34)hiç memnun değil, %17(27) memnun değil, %26(42) memnun, %8(13) hiç memnun değildir. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokul yönetiminin ilgili konularda öğrencilerin bilgilendirilmesi konusunda memnun değildirler.

Araştırmaya katılan öğrenciler yüksekokul öğrenci işleri bürosunun hizmetleri ile ilgili konularda; %38(61) memnun, %15(24) çok memnun, %18(30) kararsız, %15(24) memnun değil, %14(23) hiç memnun değildir. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu memnundurlar. Öğrenciler yüksekokulda çalışan idari personelin hizmet konusundaki yeterlilikleri konusunda; %28(45)memnun, %17(27) çok memnun, %22(35) kararsız, %18(30) hiç memnun değil, %15(25) memnun değildir. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu yüksekokulda çalışan idari personelin hizmet yeterlilikleri konusunda memnundurlar.

3.3. Kalite Yeterliliğini Etkileyen Faktörler Arası İlişki Analizi

İki değişken arasındaki ilişkinin tespiti için korelasyon analizinden yararlanılmaktadır. Korelasyon, değişkenlerden birinde bir değişiklik olduğunda, diğer değişkende de aynı oranda bir değişiklik olabilir mi sorusunun cevabıdır (Altunışık vd., 2005). Korelasyon katsayısı (r), 0 ile 1 arasında bir değer alır. Bu değer sıfır olduğunda, değişkenler arasında hiçbir ilişki olmadığını, 1 ise tam bir ilişki olabileceğini ifade eder. Korelasyon katsayısı (+) ya da (-) olabilir. Katsayı (+) olursa iki değişken arasında pozitif bir ilişki vardır. Pozitif ilişkide, değişkenlerden birinin değeri artınca diğeri de artar, negatif ilişkide ise değişkenlerden biri artınca diğeri azalır. Korelasyon bir neden-sonuç ilişkisi değildir (Odyakmaz, 1997).

Araştırmanın anketinde bulunan 43 soruluk ölçekten elde edilen ve yüksekokulun kalite yeterliliğini etkilediği kabul edilen altı faktörün (Fiziksel koşullar, Sosyal alan ve faaliyetler, Eğitim öğretim içeriği, Kariyer desteği, Öğretim elemanı yeterlilikleri, Yönetim ve personel yeterlilikleri) birbirleri arasındaki ilişkileri belirlemek üzere Pearson korelasyon analizi yapılmış ve sonuçları aşağıda yorumlanmıştır.

3.3.1. Yüksekokulun kalite yeterliliğini etkileyen faktörler arası ilişkiler

Yüksekokulun kalite yeterliliğini etkileyen faktörler arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson Correlation analizi sonuçları aşağıda Tablo-1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Faktörler Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi Özet Tablosu

Bağımsız Değişkenler		Korelasyon	FP	SP	EP	KP	OEP	YPP
1.Fiziksel koşullar	Pearson Korelasyon	1	0,671**	0,723**	0,646**	0,619**	0,671**	
	p		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
2.Sosyal alan ve faaliyetler	Pearson Korelasyon	0,671**	1	0,682**	0,721**	0,531**	0,679**	
	p	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
3.Eğitim ve öğretim içeriği	Pearson Korelasyon	0,723**	0,682**	1	0,728**	0,708**	0,676**	
	p	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
4.Kariyer desteği	Pearson Korelasyon	0,646**	0,721**	0,728**	1	0,565**	0,749**	
	p	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
5.Öğretim elemanı yeterliliği	Pearson Correlation	0,619**	0,531**	0,708**	0,565**	1	0,628**	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
6.Yönetim ve personel yeterliliği	Pearson Correlation	0,671**	0,679**	0,676**	0,749**	0,628**	1	
	P	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	162	162	162	162	162	162	162

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2-yönlü)

Tablo 1’de görülen korelasyon analizi sonuçlarına göre, korelasyon katsayısı (r) değeri, *Fiziksel koşullar faktörü* ile sosyal alan ve faaliyetler (SP %67), eğitim öğretim içeriği (EP %72), kariyer desteği (KP %65), öğretim elemanı yeterlikleri (OEP %62) ve yönetim ve personel yeterlikleri (YPP %67) faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde kuvvetli ilişkiler olduğu görülmektedir. Buna göre, fiziksel koşullar faktörünün eğitim ve öğretim içeriği faktörüyle en yüksek oranda ilişkili olduğu görülmektedir ($r=0.72$, $p<0.01$).

Sosyal alan ve faaliyet koşulları faktörü ile fiziksel koşullar (FP %67), eğitim öğretim içeriği (EP %68), kariyer desteği (KP %72), öğretim elemanı yeterlikleri (OEP %53) ve yönetim ve personel yeterlikleri (YPP %68) faktörleri arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, istatistiksel bakımdan anlamlı ve pozitif yönde kuvvetli ilişkiler bulunmuştur. Buna göre, sosyal alan ve faaliyet koşulları faktörünün, kariyer desteği faktörüyle en yüksek oranda ilişkisi olduğu tespit edilmiştir ($r = 0.72$, $p<0.01$).

Eğitim öğretim içeriği yeterliği faktörü ile fiziksel koşullar (FP %72), sosyal alanlar ve faaliyet yeterliği (SP %68), kariyer desteği (KP %73), öğretim elemanı yeterlikleri (OEP %71) ve yönetim ve personel yeterlikleri (YPP %68) faktörleri arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, istatistiksel bakımdan anlamlı ve pozitif yönde kuvvetli ilişkiler vardır. Bu sonuçlara göre, eğitim öğretim içerik yeterliği faktörü ile kariyer desteği faktörü arasında en yüksek oranda pozitif ilişki tespit edilmiştir ($r = 0.73$, $p<0.01$).

Kariyer desteği yeterliği faktörü ile fiziksel koşullar (FP %65), sosyal alanlar ve faaliyet yeterliği (SP %72), eğitim ve öğretim içeriği yeterliği (EP %73), öğretim elemanı yeterlikleri (OEP %56) ve yönetim ve personel yeterlikleri (YPP %75) faktörleri arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, istatistiksel bakımdan anlamlı ve pozitif yönde kuvvetli ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, kariyer desteği faktörü ile yönetim ve personel yeterlikleri faktörü arasında en yüksek oranda pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0.75$, $p<0.01$).

Öğretim elemanı yeterliliği faktörü ile fiziksel koşullar (FP %62), sosyal alanlar ve faaliyet yeterliği (SP %53), eğitim ve öğretim içeriği yeterliği (EP %71), kariyer desteği yeterliği (KP %56) ve yönetim ve personel yeterlikleri (YPP %63) faktörleri arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, istatistiksel bakımdan anlamlı ve pozitif yönde kuvvetli ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Bu

sonuçlara göre, öğretim elemanı yeterliliği faktörü ile eğitim ve öğretim içeriği yeterliği faktörü arasında en yüksek oranda pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0.71$, $p<0.01$).

Yönetim ve personel yeterliği faktörü ile fiziksel koşullar (FP %67), sosyal alanlar ve faaliyet yeterliği (SP %68), eğitim ve öğretim içeriği yeterliği (EP %68), kariyer desteği yeterliği (KP %75) ve öğretim elemanı yeterliği (OEP %63) faktörü arasında istatistiksel bakımdan anlamlı ve pozitif yönde kuvvetli ilişkiler olduğu görülmektedir. Buna göre, yönetim ve personel yeterliği faktörü ile kariyer desteği yeterliği faktörü arasında pozitif bir ilişki belirlenmiştir ($r=0.75$, $p<0.01$).

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yükseköğretimde öğrenci merkezli ve kalite güvence sistemine dayalı okullar oluşturabilmek için toplam kalite yönetimi ve onunla iç içe yer alan ISO 9000 standartlarının üniversiteler için, uygulanabilirliğindeki bazı sorunlara rağmen adeta zorunlu bir süreç olarak güncelliğini koruduğu, hatta öneminin gittikçe arttığını söylemek mümkündür. Bu bağlamda çalışma, kaliteli bir yükseköğrenime gerçekleştirme hedefine katkı sunmak üzere yapılmıştır. Çalışmada, örnek seçilen yükseköğrenim kurumunun kalite yeterliklerini belirlemek üzere öğrenci memnuniyeti ölçeğinden elde edilen veriler, yüzde, frekans ve korelasyon ilişki analizi gibi istatistiksel analizlere tabi tutularak, sonuçları yorumlanmış ve çözüm önerileri geliştirilmiştir.

Öğrenci memnuniyeti bağlamında yapılan yüksekokul kalite yeterliliği analizi sonuçlarına göre; yüksekokulun fiziksel ve çevresel koşulları genel olarak yeterli durumdadır. Ancak, ortak kullanım alanlarının temizliği ve çevre düzenleme hizmetleri konularında yüksekokul kalite düzeyi yeterli değildir. Sosyal alanlar ve faaliyetler konusunda, kantin hizmetleri, yemekhane hizmetleri, spor salonu hizmetleri konusunda yüksekokul kalite düzeyi yeterli iken, yüksekokuldaki öğrenci topluluklarının faaliyetleri ve sosyal aktiviteleri yeterli düzeyde değildir. Eğitim öğretim içeriği ve yeterliği, iş hayatına hazırlama ve kariyer desteği, yönetim ve personel yeterlikleri konularında yüksek okul yeterli kalite düzeyine sahiptir denilebilir.

Yüksekokulun kalite yeterliğini ölçmek üzere belirlenen altı faktörün kendi aralarındaki ilişkileri belirlemek üzere yapılan ilişki analizi sonuçlarına göre, öğrenciler daha çok yönetim ve personel yeterliliği, kariyer desteği, eğitim ve öğretim içeriği konularındaki yeterlilikleri daha fazla önemsemektedirler.

Sonuç olarak, araştırmanın yapıldığı yüksekokul yönetiminin, ortak kullanım alanlarının temizliği, çevre düzenleme hizmetleri, öğrenci topluluklarının sosyal aktiviteleri konularında daha etkin çalışmalar yapması, yönetimin çeşitli etkinliklerle öğrencilerle bir araya gelerek iletişimi artırması, yüksekokulda çalışan hizmet personelinin bazı eğitimlerden geçirilerek daha yeterli düzeye getirmeleri, mezun olan öğrencilere kariyer desteği sağlanması konusunda daha fazla gayret sarf edilmesi gerektiği çalışmanın önerileri olarak sıralanabilir.

Araştırmanın kısıtları ise, yüksekokul kalite yeterliliklerinin belirlenmesinde yalnızca öğrenci memnuniyetlerinin değerlendirilmeye alınıp, ancak yönetici, personel ve öğrenci velilerinin görüşlerinin alınmaması, öğrencilere araştırma öncesinde kalite bilincinin verilmemesi gibi kısıtlayıcılar sıralanabilir. Gelecek çalışmalarda, bahsedilen kısıtların çözümlenerek daha geniş çaplı ve objektif değerlendirmelerin yapıldığı, literatüre önemli katkıların sağlandığı çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Ali, M. ve Shastri, R.K. (2010) "Implementation of Total Quality Management in Higher Education" *Asian Journal of Business Management*, 2(1): 9-16.
- Altaş, D. (2006) "Üniversite Öğrencileri Memnuniyet Araştırması" *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1): 439-458.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, 4. Baskı, Adapazarı, Sakarya Kitabevi.
- Colenso, M. (2000) *Kaizen Strategies for Successful Organizational Change*. Financial Times, Edinburg, Prentice Hall.

- Eroğlu, E. (2000). Sürekli Kalite İyileştirme İlkelerinin Temel Eğitimde Uygulaması, Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 7, ss. 167-175.
- Gencel, U. (2001) “Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3): 164-218.
- Goetsch, D.L. ve Davis, S.B. (2000) *Quality Management*, New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Güleç, H.K., Kabasakal, Ö., Kuzu, Ö.H. (2011). Yükseköğretimde Kalite Güvence Sisteminin Öğrenci Memnuniyeti Açısından Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi: Meslek Yüksekokullarında ISO 9000 KYS Uygulamaları Örneği. Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar. 27-29 Mayıs 2011, İstanbul.
- Güleş, H.K. ve Bülbül, H. (2004) *Yenilikçilik: İşletmeler İçin Stratejik Rekabet Aracı*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- 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): 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): 163-188.
- Mitra, A. (1998) *Fundamentals of Quality Control and Improvement* (Second Edition). United States, Prentice Hall Inc.
- Odyakmaz, Necmi (1997). Dış Ticaretimizin Korelasyon Yöntemi ile Madde Grupları Bazında Analizi. T.C. Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı, <http://www.dtm.gov.tr/ead/DTDERGI/nisan97/5.htm>.
- 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): 131-148.
- Serin, H. ve AYTEKİN, A. (2009). Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 15, ss.83-93.
- Skolnik, M.L. (2010) “Quality Assurance in Higher Education As A Political Process” *Higher Education Management and Policy*, 22(1): 67-86.
- Sözmen, E. Y. (2004). Eğitimde Kalite Yaklaşımları, *Standart Dergisi*, Aralık 2004, ss.7-11.
- Tekin, M. (2007). *Bilgi Çağında Toplam Kalite Yönetimi*, 3. Baskı, Konya: Günay Matbaası.
- 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).
- Tekin, M., Karahan, M., Kuzu, Ö.H., Şahin, Ş. (2010). "Yükseköğretimde ISO 9000 Kalite Yönetim Uygulamalarının Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi: Meslek Yüksekokulları Örneği", 10. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, 16-18 Eylül 2010, Girne Amerikan Üniversitesi KKTC.
- Tufan, M., Mızrak, Ş. ve Çelik, D. (2007) “Mesleki Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Model Önerisi” *Journal of Azerbaijani Studies*, 10(3-4): 27-40.