

YÜKSEK ÖĞRENİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE BİR ARAŞTIRMA

Yard Doç. Dr. F. Şebnem ARIKBOĞA*

*Bir yıl sonrasını düşündüğünde tohum ek
Ağaç dik on yıl sonrasını tasarladığında
Ama düşünüyorsan yüzyıl ötesini, halkı eğit, o zaman
Kuan Tzu*

Özet

Küreselleşmenin etkin olduğu günümüzde, gerek işletmeler boyutunda gerek toplumsal boyutta başarıyı sağlayan en önemli unsurlardan biri, kaliteli, etkin ve sürekli yenilikler içeren mal ve hizmetlerin üretilmesidir. Üretimde ise, belki de en önemli gelişme üretim faktörü olarak bilginin artan önemidir. Günümüz işletmelerinin üretimlerinde son derece önemli miktarda bilgi kullanıldığı ve bilginin de çok kısa bir zaman içinde eskidiği görülmektedir. Bu nedenle, bir ülkenin gelişmesinde eğitim kurumlarının etkili ve kaliteli hizmet vermesi son derece önemlidir.

Eğitim kurumlarının buldukları konumu asla yeterli görmemeleri, toplumdaki gelişmenin de önüne geçerek onlara yol gösterici yapılar kurmaları ve insan kaynaklarından en iyi şekilde faydalanmayı sağlayacak sistemler geliştirmek için çaba göstermeleri gerekir. Bu çalışmada hizmet kalitesi modeli üzerine kurulmuş ve Türkiye'nin en eski üniversitelerinden birinde uzun bir geçmişi olan fakültenin en fazla öğrenciye sahip bölümünde yapılan bir araştırmayla öğrenci tatminini yükseltmek için beklentiler ile mevcut durum arasındaki farklar belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda bazı çözüm önerileri geliştirilmiştir.

Abstract

Nowadays with the effects of globalization, one of the most important element of success either in social life or in business is quality, efficiency and producing

* J.Ü. İktisat Fakültesi Öğretim Üyesi

continuously improved goods and services. The key change in production in increasing importance of knowledge as a production factor. Recently companies put high amount of knowledge in their products and also it can be seen that knowledge became old with in short period of time.

Educational institutions should never find sufficient their existing level of performance; they should be organized to guide society and also try to establish a system which provides the best use of human resources. In this study a research based on the service quality model has been done to determine the differences between student's expectation and present situation in a department of the oldest university of Turkey. At the end of the study some suggestions are presented.

Giriş

Günümüz toplumları için bilgi çok önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplumlar ya da işletmeler etkin öğrenmeyi gerçekleştirip yenilikleri yaratmada öncü olduklarında küresel başarılar ortaya çıkmakta ve bu, hem ülkelerin hem de işletmelerin çok hızlı yükselmelerini sağlamaktadır. Peter Drucker'a göre, bugün herkes bir taraftan değişim kaçınılmazdır fikrini kabul ederken, diğer taraftan erteleyebileceği şeyleri de erteleme eğilimi içindedir. Ancak, Drucker günümüzdeki hızlı yapısal değişim döneminde yaşamı sürdürebilecek olanların değişimi arayan, doğru değişimleri bulmaya çalışan ve bu değişimleri organizasyonun içinde ve dışında nasıl etkili olarak kullanabileceğini bilenlerin değişim liderleri olacağı fikrini savunmaktadır (Drucker, 2000: s.85).

Değişimlerin son derece hızlı ortaya çıktığı 21. yüzyıl bilgi çağıdır ve günümüz ekonomileri bilgi ekonomisidir. Bilginin ekonomiyi nasıl değiştirdiğini izlemek son derece güç, ancak sonuçlar bir o kadar da çarpıcı gözükmektedir. 20. yüzyılın başlangıcına kadar zenginliği yaratan bileşenler, toprak ve emeğe bağlı üretim iken, özellikle 1970'lerin ortalarından itibaren ileri endüstriyel ekonomilerde bilgi temelli işletmelerin ve yüksek yetenekli, eğitilmiş işgücünün aktif olduğu alanların yaygınlaşmaya başladığı gözlemlenmektedir (Bradley, 1996: s.2). İleri düzeyde sanayileşmiş toplumların başında yer alan ABD'de hizmetlerin milli gelir içindeki payı 1945 yılında % 33'iken 1990'da % 51'e yükselmiştir (Assael, 1993: s.426'den aktaran Mucuk, 2001: s.284). Hizmetlerin toplam istihdam içindeki payı ise, 1970'de %55 iken, 1993'de %79'a yükselmiştir (Mucuk, 2001: s.284).

Üretilen ve tüketilen her türlü mal ve hizmet çok yoğun olarak bilgi içermektedir. Bilginin yaratılması ve yeni iş alanlarının ortaya çıkartılması için kullanılması ancak yaratıcılığın desteklenmesi, bilginin paylaşılması ve kolayca

elde edilmesi ile mümkün olabilecektir. Günümüzde rekabet, ürünler ve hizmetler arasında değil, yeni iş kavramları arasındadır (Hamel, 2000: s.29-35). Bunu sağlayabilmek için yeni yönetim yaklaşımları kullanılarak yönetim sistemleri de geliştirilmelidir. Gelişimlerin başlangıcında genellikle Toplam Kalite Yönetimi ve onu takip eden yeni paradigmalara yer almaktadır.

Bu çalışmada hizmet sektöründe toplam kalite çalışmaları, genel olarak eğitimde toplam kalite yönetiminin uygulanması ve özelde ise, Parasuraman, Zeithalm ve Berry'in geliştirmiş olduğu hizmet sektöründe kalite modelinden yola çıkarak İstanbul'da bir üniversitenin sosyal bilimler alanında eğitim veren bir fakültesinde yapılan araştırmanın sonuçları tartışılarak öneriler geliştirilmiştir.

1. Hizmet Sektöründe Kalite ve Açık (Gap) Analizi

Kaliteyi yaratabilmek ya da ölçebilmek için öncelikli olarak kalitenin tanımını yapmak gerekir. Kalite alanında çalışan bilim adamları ve kuruluşlar bir çok değişik tanımlar yapmışlardır.

Deming'e göre kalitenin birkaç yüzü vardır. Buna göre kalite;

- 'Tüketicinin işletmenin ürettiği ürün ya da hizmet hakkındaki yargısı'
- 'İşletmenin ürettiği ürün ve performansının kalite spesifikasyonlarına uygun olması'dır (Deming, 1998: s.137).

Juran, 'Kalite, tüketici ihtiyaçlarını tatmin eden ve mal veya hizmetten sağlanan tatmini arttıran bir unsurdur' ve 'kullanıma uygundur' olarak tanımlamıştır (J.M. Juran, 1988: s.2.2).

Ishikawa ise, kaliteyi geniş anlamda 'iş kalitesi, hizmet kalitesi, iletişim kalitesi, proses kalitesi, işçiler, mühendisler, idareciler ve yöneticiler dahil insanların kalitesi, sistem kalitesi, firma kalitesi, hedeflerin kalitesi vb. dir' şeklinde tanımlamıştır (Ishikawa, 1989: s.43).

Kaliteli mal ya da hizmet sunmak için Toplam Kalite Kontrol'un uygulanmasını öneren Feigenbaum'a göre Toplam Kalite Kontrol 'bir organizasyondaki değişik grupların kalite geliştirme, kaliteyi koruma ve kalite iyileştirme çabalarını müşteri tatminini de gözönünde tutarak üretim ve hizmeti en ekonomik düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren etkili bir sistem' olarak tanımlanabilir (Ishikawa, 1989: s.88).

K. Hosotani'ye göre, bir yönetim felsefesi olarak kaliteye odaklanan Toplam Kalite Yönetimi, 'müşteri ihtiyaçlarına ya da koşullarına uygun mal ya da hizmeti, tepe yönetimin liderliği altında bütün çalışanların katılımıyla ve rakiplere göre daha iyi, daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli ve daha kolay şekilde üretip sunmayı sağlayan bir faaliyettir' (Miyauchi, 1999: s.137).

Yukarıdaki tanımların ortak noktasını müşteri ihtiyaçları ve müşteri beklentileri ve bunları tatmin etmede etkinlik oluşturmaktadır. Kalite yaklaşımında 'neyin kalitesi' ve 'ne için kalite' sorularına doğru cevaplar verilmelidir. Bu nedenle, kalitenin yapılmakta olana değil, yapılmakta olanın amacına yöneltilmesi gerekir. Üretilen ürünün, o an 'üretilen doğru şey olup olmadığı' sorgulanarak o anki kalitenin yüksek tutulmasına çalışılmalıdır (De Bono, 2000: s.43-44). Çünkü, hiçbir tasarım mükemmelliği, üretim esnekliği ya da etkili müşteri hizmeti, istenmeyen ya da pazarlama kapasitesi olmayan ürünleri geliştirmeye yönlendirilen bir şirketi kurtaramaz. Örneğin, NCR 1960'larda elektronik yazar kasaların en iyi üreticisiydi, ancak bilgisayarlı elektronik yazar kasaların piyasaya girmesiyle ölümcül darbeler almıştır (Matheson ve Matheson, 1999: s.13-14).

1980'lerden itibaren kaliteli ürün ve hizmet sunabilmek işletmelerin öncelikli konularından biri haline gelmiştir. Mal üretiminde sıfır hatayı yaratmak, yani hatasız ürün üretebilmek mümkündür. Ancak, hizmet veren işletmeler için kaliteyi yaratmak ve kontrol etmek son derece zordur. Çünkü, hizmet sektöründe kalite, fabrikada belirlenip sonrada tüketiciye sunulan bir unsur değildir. Hizmetlerin özellikleri, onların mallardan ne kadar farklı olduğunu ortaya koymaktadır (Kurtz and Clow, 1998: s.10). Hizmet soyuttur, bu nedenle satın alırken elle tutmak, gözle görmek veya koklamak, tadına bakmak mümkün değildir. Hizmet, depolanamayacağı için dayanıksızdır, üretildiği anda tüketilmesi gerekir. Hizmetlerde müşterinin o anda varolan isteklerinin tatmini önemlidir. Bu nedenle hizmetin performansı büyük oranda hizmeti verene bağlıdır. Bu alanda kalite kişiden kişiye değişim gösterir ve müşteriyle hizmeti veren arasındaki ilişkiye bağlıdır. Hizmet kalitesini gerçekçi bir şekilde oluşturabilmek için, müşterilerin ihtiyaçları ve beklentileri sıfatlardan arındırılarak hizmette olması gereken özelliklere çevrilmelidir (Esin, 2002: s.121).

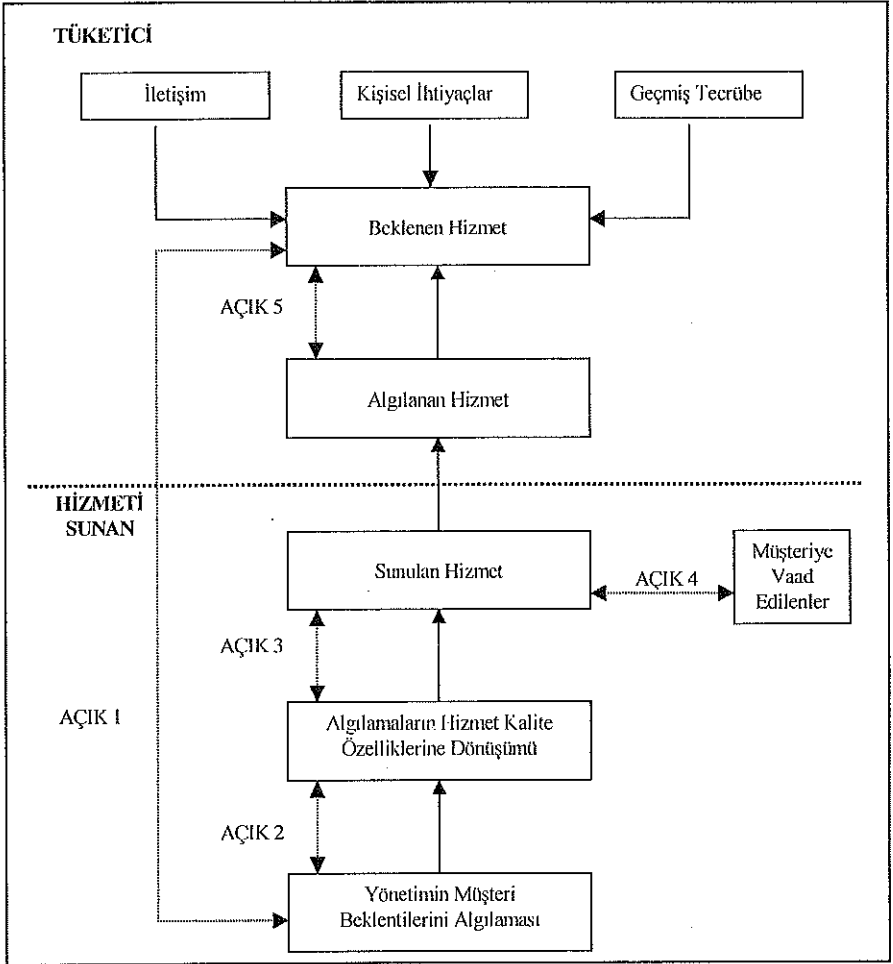
Hizmet sektöründe kalitenin ölçülmesine ilişkin olarak çeşitli modeller geliştirilmiştir. Bunların arasında başlıcaları, Grönross'un 'Hizmet Kalitesi Modeli', Brogowicz, Delene ve Lyth'in 'Sentez Kalite Modeli' (Grönross,

2000: s.59-68), Parasuraman, Zeithalm ve Berry'nin geliştirdikleri 'SERVQUAL' (Parasuraman, Zeithalm, Berry, 1988: s.12-40), Cronin ve Taylor'un 'SERPERF' yöntem ve modelleri bulunmaktadır (Kurtz&Clow, 1998: s.100-109).

Bu çalışmada temel alınan Parasuraman, Zeithalm ve Berry'nin geliştirdikleri model, hizmet sektöründe tüketicilerin kalite algılamalarını etkileyen unsurları beş önemli açık (gap) ile açıkladıkları modeldir. Bu açıklar, kullanıcıların hizmetten sağladığı tatmini azaltmakta ve algılanan kaliteyi düşürmektedir. Açıkların dördü hizmeti sunanlar tarafındadır ve müşterinin aldığı hizmet karşısında algıladığı kaliteyi belirler. Beşinci açık ise, kişinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmet arasındaki farktan kaynaklanır.

Modelde bu açıklar kısaca şöyle tanımlanmaktadır:

- Açık 1 : Müşteri beklentileri ile yönetimin müşteri beklentilerini algılamasındaki farklılık
- Açık 2 : Yönetimin algıladığı müşteri beklentileri ile hizmet kalitesinin özellikleri arasındaki farklılık
- Açık 3 : Hizmet kalitesinin özellikleri ile gerçekte verilen hizmet arasındaki farklılık
- Açık 4 : Sunulan hizmet ile müşteriye vaad edilen hizmet arasındaki farklılık
- Açık 5 : Müşterinin beklentisi ile algıladığı hizmet arasındaki farklılık.



Şekil 1: Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli

Kaynak: A. Parasuraman, Valerie A. Zeithalm, Leonard L. Berry; 'Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality', *Journal of Marketing*, Vol.52, April 1988, s.36.

Söz konusu açıklar Şekil 1'de bir kavramsal model çerçevesinde görülmektedir (Parasuraman, Zeithalm, Berry; 1988: s.35-36). Şekil 1'de görüldüğü gibi, kaliteli hizmet sunmak ve her müşteride bu hizmetten yüksek tatmin alınmasını sağlamak son derece zordur. Hizmet sunarken müşteri memnuniyetini engelleyen açıkların ilk dördü hizmeti veren grupla ilgili olduğu için, bu açıkları yaratan nedenlerin iyice anlaşılması ile bunların azaltılması

veya tamamen önlenmesi mümkündür. Parasuraman, Zeithalm ve Berry bu açıkları yaratan unsurları aşağıdaki gibi açıklamaktadırlar (Parasuraman, Zeithalm and Berry,1988: s.37-47):

Açık 1, müşteri beklentileri ile yönetimin müşteri beklentilerini algılamasındaki farklılık olup, mal üretip pazarlayan işletmelere oranla hizmet işletmelerinde daha fazladır. Bunun temelinde hizmet sektöründe pazarlama araştırmalarının zayıflığı ve yöneticilerin bunları kullanma eğilimlerinin düşüklüğü yatmaktadır. Bir diğer önemli faktör de, bu sektörde yöneticilerin kullanıcılarla direkt ilişkisinin azlığıdır. Özellikle üst kademe yöneticilerinin kullanıcılarla doğrudan ilişkisi arttıkça, onların beklentilerini daha iyi anlamalarının mümkün olduğu ve açığın azaldığı gözlemlenmiştir.

Açık 1'de etkili olan unsurlardan biri de aşağıdan tepe yönetime doğru olan iletişimin kalitesi ve etkinliğidir. Parasuraman ve arkadaşlarına göre, bu iletişimi ve dolayısıyla açık 1'in büyüklüğünü çalışandan yöneticilere doğru olan iletişimin kapsamı, kullanıcı ile doğrudan ilişkide olan kişilerin gördüklerinden elde edilen girdilerin kapsamı ve hizmeti sunan personel ile tepe yönetim arasındaki iletişimin kalitesi belirler. Açık 1'i etkileyen üçüncü faktör ise, kullanıcı ile doğrudan ilişkide olan kişiler ile tepe yönetim arasındaki engellerdir ki bu kademeleşmeden kaynaklanır. İki grup arasındaki kademe ne kadar az ise, iletişimin etkinliği o kadar artacaktır.

Açık 2, yönetimin algıladığı müşteri beklentileri ile hizmet kalitesinin özellikleri arasındaki farklılıktır. Öncelikli olarak hizmet kalitesi konusunda yönetimin bütünüyle kararlılığında olan eksikliklerdir. Genellikle hizmet sunan işletmeler kullanıcıyı temel alan yaklaşımlarında mal üreten işletmelerin (ürün temelli) yaklaşımlarını benimserler. Bu da, verilen hizmetin kalitesinde problemler yaşanmasına neden olmaktadır.

Etkin ve gerçekçi amaçların belirlenmemiş olması açık 2'nin ortaya çıkmasında rol oynayan faktörlerden biridir. Yapılan çalışmalar, amaç belirlemenin hem organizasyonun, hem de çalışanların performanslarını olumlu etkilediği gibi, tümüyle işletmede kontrolün etkinliğini de arttırmaktadır. Çünkü belirlenen amaçlar, kontrolde kullanılacak standartları oluşturmaktadır. Tanımlamaların ve kalite standartlarının olduğu formal kalite programlarının varlığı işletmelerde açık 2'yi azaltmaktadır.

Görevlerin standartlaştırılması, onların aynı zamanda rutin hale getirilmesine, uygun teknolojiler geliştirilmesine ve işe yönelik metodlar

geliştirilmesine olanak sağlar. Böyle bir gelişme de, doğal olarak açık 2'nin daha az ortaya çıkmasını sağlar. Açık 2'yi etkileyen bir diğer faktör de, yönetimin kullanıcı beklentilerini karşılamayı ne kadar olanaklı olarak algıladığıyla ilgilidir. Eğer yöneticiler müşteri beklentilerini organizasyonun yetenekleri ve sistemle uyumlu bulmuyorsa baştan red ederek kendilerine uygun savunmalar geliştirmekte ve bu da açığın büyümesine neden olabilmektedir.

Açık 3, hizmet kalitesinin özellikleri ile gerçekte verilen hizmet arasındaki farklılıktır. Takım çalışması, çalışan-iş uyumu, teknoloji-iş uyumu, algılanan kontrol, denetleyici kontrol sistemi, rol çatışmaları ve rol belirsizliklerinden etkilenir. Takım çalışması içinde çalışanlarla yöneticilerin birlikte amaçları belirlemeleri amaçlara ulaşmada çalışanların etkinliğini arttırmakta ve grup kararlılığını ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca, takım içindeki bireylerin birbirleriyle rekabet etmek yerine yardımlaşmaları, grup kararlarına katılmaları ve grubun başarısını paylaşmaları performansı yükseltmektedir.

Çalışanlarla yaptıkları işin uyumu performans için son derece önemlidir. Hizmet işletmelerinde hizmetin yapısı gereği çalıştırılan personelin bilgi, beceri düzeyinin yanı sıra kişilik yapısı ve sosyal ilişkilerinin de belirlenen kriterlere uygun olması gerekir. Hizmetin kalitesini etkileyen bir diğer unsur çalışanı destekleyen teknolojidir. Çünkü, kullanılan teknoloji, araç ve teçhizatın yetenekleri ve meydana gelen hatalar çalışanın performansını doğrudan etkiler.

Algılanan kontrol, çalışanlar üzerinde bir baskı yaratarak onların davranışlarını doğrudan etkiler. Kişiler, kendilerine yetkileri doğrultusunda sorumluluk verildiğini ve işlerinin gereği olarak esnek çalışabileceklerini hissettiklerinde kontrol artar ve performans yükselir. Algılanan kontrol, organizasyonun kuralları, prosedürleri ve kültürü tarafından etkilenir.

Hizmet sektöründe performans ölçümünde, davranışsal kontrol sistemleri üzerinde odaklanan bir yapı kurmakta yarar vardır. Rol çatışmaları, çalışanların psikolojik olarak kendilerini rahatsız hissetmelerine, iş tatminlerinin ve performanslarının olumsuz etkilenmesine, iş gücü devir hızının yükselmesine neden olur. Rol belirsizlikleri, çalışanların yöneticilerin ve denetleyicilerin beklentilerinin bilinmemesi, beklentileri nasıl tatmin edebilecekleri, buna bağlı olarak, nasıl değerlendirilip, ödüllendirileceği konusundaki belirsizlik olup bunlar açık 3'ü etkilerler.

Açık 4, sunulan hizmet ile müşteriye vaad edilen hizmet arasındaki farklılıktır. Bunu etkileyen en önemli faktörler ise, etkin olmayan yatay iletişim

ve gereğinden yüksek taahhütlerde bulunma eğilimidir. Yatay haberleşmenin en önemli özelliği organizasyonun amaçlarına ulaşmak için bölümlerin koordinasyonu ve entegrasyonunu sağlamasıdır. Bu nedenle, kullanıcılara yüksek kalitede hizmet sunulmak isteniyorsa etkin yatay iletişimin gerçekleşmesi gerekir. Yatay haberleşmenin yanı sıra özellikle yerine getirilmesi zor veya mümkün olmayan sözlerin verilmesi kullanıcıların beklentilerinin yüksek olmasına neden olmakta ve standart olarak verilen hizmetin kullanıcıyı tatmin etmesi mümkün olmamaktadır.

Açık 5, müşterinin beklentisi ile algıladığı hizmet arasındaki farklılıktır. Beklenen hizmeti şekil 1'den de görüldüğü gibi kullanıcının kişisel ihtiyaçları, geçmiş tecrübesi ve iletişim yoluyla elde ettiği bilgiler belirler. Buna göre, kullanıcılar aldıkları hizmeti değerlendirecek ve bu değerlendirme sonucunda ne kadar tatmin oldukları ortaya çıkacaktır.

Parasuraman ve diğerlerinin geliştirmiş oldukları SERVQUAL tekniği çok yaygın olarak kullanılmasına rağmen bazı eleştiriler de almış bulunmaktadır. Eleştirileri üç temel noktada toplamak mümkündür (Kurtz and Clow, 1998: s.105-106):

- Bu teknik, müşterilerin ideal bir işletme için beklentilerini ölçmektedir. Ancak müşterilerin beklentileri işletmenin yetenekleriyle ilişkili olmayabilir.
- Teknik, hizmet sektörünün genel yapısına uygun olmakla birlikte, bazı sektörlere has yapıları belirlemede yetersiz kalabilmektedir.
- Müşterilerin beklentilerini hizmet alındıktan sonra ölçmek, müşterilerin hizmete ilişkin bazı ön yargılarını da cevaplara yansıtmasına neden olabilir.

2. Yüksek Öğrenimde Toplam Kalite Yönetimi

Japon işletmelerinin İkinci Dünya Savaşı sonrasında yaygın olarak uygulamaya geçtikleri toplam kalite yönetimi yaklaşımı 1970'lerden itibaren ABD ve Avrupa ülkelerinde yaygınlaşmaya başlamış, ardından gelen öğrenen kurumlar gibi yeni yönetim yaklaşımları insanların düşünce sistemlerinde, işletme kültürlerinde vb. farklılıklar yaratılmasını zorunlu kılmıştır. Sistemdeki değişimi yaratacak olan eğitim kurumları doğal olarak kendilerinin ortaya çıkardıkları bu yaklaşımlardan yararlanmalıdırlar.

Toplam Kalite Yönetimi, kalite üzerine yoğunlaşmış felsefe, yönetim ve araçlar vasıtasıyla dış ve iç müşterilere hizmette müşterinin yönlendirdiği sürekli geliştirme sürecidir. Toplam Kalite, işletmenin bütün faaliyetlerinin katkısıyla oluşan ve pozitif sinerji yaratan bir süreçtir (Düren, 2000: s.21).

Toplam Kalite Yönetiminin yukarıdaki genel tanımından da anlaşıldığı gibi bu yönetim felsefesini benimseyen işletmelerin sürekli değişimi ve gelişmeyi hedefleyen esnek bir yapılarının olması gerekir. Toplam Kalite Yönetimi mal ya da hizmetin tasarımından müşteriye ulaştırılması hatta satış sonrası hizmetleri de kapsayan bir uygulamadır. Toplam Kalite Yönetiminin başlıca temel unsurları şunlardır (Mucuk, 2001: s.193):

- Müşteri odaklılık,
- Kaliteyi iyileştirmede önleyici yaklaşım,
- Çalışanların eğitimi ve katılımı,
- Tepe yönetimin liderliği,
- Sürekli geliştirme süreci (Kaizen),
- Takım çalışması,
- Kalite ölçümü ve takibi faaliyetleri.

Toplam Kalite Yönetiminde hataların bulunup elenmesi değil hataların önlenmesi, yani ortaya çıkmasının engellenmesi esastır. Bu nedenle kalite kontrol değil, tasarımdan itibaren her tür kalitesizliğe neden olabilecek unsurun elenmesi ilkesiyle hareket edilir. Toplam Kalite Yönetimi, işletme içindeki tüm iyileştirme ve geliştirme çabalarına bütün çalışanların katılmalarını hedef alır. Katılımın başarılı olmasını sağlayan unsurlardan biri de takım çalışmasıdır. Bunu gerçekleştirebilmek için hem yönetimin destek vermesi hem de örnek olması gerekir. Böylece, çalışanların motivasyonu da daha kolay sağlanabilecektir. Toplam Kalite Yönetiminde kalitenin her aşamada nicel ve nitel olarak ölçümü ve takibi ile önleyici yaklaşıma uygun zemin hazırlanır.

Kalitenin sürekli olarak geliştirilmesinde Toplam Kalite Yönetimi gelişmiş araç ve yöntemlere sahiptir. Günümüzde tüm dünyada Toplam Kalite Yönetiminin hem mal hem hizmet üretimi işletmelerinde son derece başarılı uygulamaları bulunmaktadır. Dünyada ve ülkemizde pek çok yüksek öğrenim kuruluşu da eğitimde kalitelerini yükseltmek, rekabet güçlerini arttırabilmek için bu yönetim felsefesini yaygın olarak kullanmaktadır.

Bilginin yaratılması için etkin bir eğitim sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. 'Eğitim, yakın bir gelecek için beceri ve bilgi kazandırmaktır. Kazanılan beceri genellikle değişmez ve birisini eğitime imkanı genellikle bir kez ele geçer. Bu nedenle, fırsatın çok iyi değerlendirilmesi gerekir' (Aguayo, 1994: s.185-186). Temel eğitimden başlayarak, üniversite ve sonrasında gerçekleştirilen tüm eğitimlerin yaratıcılığı destekleyen bir yapıda olması gerekir. Bu aşamada kullanılacak yöntemlerden biri de konunun pratik uygulamalarının da etkin olarak gerçekleştirilmesidir (Weaver, 1997: s.166).

Eğitim kendine has özellikleri olan bir alandır. Çünkü, bu alanda tüm hizmet sektöründe olduğu gibi en önemli unsur, hem hizmeti veren hem de alanın insan olmasıdır. Yani, sistemin odak noktasında insan yer alır. Eğitim, bireylerin yaşam kalitesini doğrudan etkileyen önemli bir faktör olmasının yanında, toplumsal gelişimde de en etkili unsuru oluşturur. Doğrudan bireye yönelik bir hizmet üretimi olan eğitimin çıktıları tüm toplum tarafından paylaşılır (Çelik, 1995: s.347-348). Bu nedenle, toplumun tüm kesimleri eğitimin çıktılarına duyarlıdır. Eğitimin bir diğer özelliği de, ömür boyu devam etmesidir. Bu yüzden eğitim veren kuruluşların, bireyleri sürekli gelişmeye, araştırmaya yönlendiren bir yapıya sahip olmaları gerekir.

Eğitimin insanlar ve toplum hayatındaki önemi, eğitim kalitesinin artırılması çabalarında yeni yönetim tekniklerinin kullanılmasını gündeme getirmiştir. ABD'de ilk kez 1985 yılında iki fakültede başlayan Toplam Kalite Yönetimi çalışmaları, 1990 yılında 78 yüksek öğrenim kurumunda uygulanır hale gelmiş ve bu yıldan itibaren yaygınlaşma hızı artmıştır (Owlia, M.; Aspinwall, 1997: ss.527-543'den Acuner, 2002: s.127).

Ülkemizde eğitimde kalite alanında çeşitli düzeylerde birtakım çalışmalar yapılmaktadır. 1997 yılında Yüksek Öğrenim Kurulu (YÖK), ülkemizdeki üniversitelerin hem eğitim hem de araştırma alanındaki akademik değerlendirme mekanizmasını geliştirmek için İngiltere'den kalite değerlendirme sistemini transfer ederek pilot uygulama başlatmıştır. Yine aynı yıl Başkent Üniversitesi 'Eğitimde Kalite' çalışmalarına başlamış ve Türk Standartları Enstitüsünden TS-EN ISO 9001 Kalite Sistem Belgesi almıştır (Acuner, 2002: s.132). Türkiye'deki diğer üniversitelerin büyük bir kısmı atılan bu ilk adımdan sonra kalite alanında çalışmalarını yoğunlaştırmışlar ve değişik üniversitelerden bazı fakülteler ISO belgesi almışlardır. Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nde Toplam Kalite Yönetiminin geliştirilmesi ve uygulanması için önemli adımlar atılmıştır (Saatçioğlu, 1996: s.406-416). Lisans üstü eğitimin kalitesinin artırılması için

bir alan araştırması da Dokuz Eylül Üniversitesi'nde yapılmıştır (Sözer ve diğerleri, 2002). Örnekleri çoğaltmak mümkündür. Bir çok üniversite bütünüyle veya bünyesindeki fakültelerle kaliteyi yükseltmek için önemli çalışmalar başlatmışlardır.

Bu alanda yalnızca yüksek öğrenim kurumları değil, bazı özel ilköğretim kuruluşları ve liseler de benzeri çalışmalar içine girmiştir. Bu alanda yapılan çalışmalardan biri de Türk eğitim sisteminde özelde Endüstri Meslek Liselerindeki uygulamaların Toplam Kalite Yönetimi anlayışına ne kadar uygun olduğu konusunda yapılan araştırmadır (Doğan, 2002: s.155-171). Bir diğer çalışma ise, Toplam Kalite Yönetiminin temel taşlarından olan iç müşterilerin diğer bir ifadeyle, çalışanların iş tatminlerinin müşteri tatmini üzerindeki etkilerinin incelenmesine yönelik bir araştırmadır. Bu araştırmada eğitim-öğretim kurumlarında görev yapan personelin iş tatmininin artması ile bu kurumlarda öğrenci velilerinin aldıkları hizmetten duydukları memnuniyet düzeylerinin yükselmesindeki rol belirlenmeye çalışılmıştır (Sabuncuoğlu, Tak, 2001: s.463-477). Bu araştırmaların dışında ülkemizde eğitimde toplam kalite yönetimi uygulamalarına ilişkin pek çok çalışma bulmak mümkündür (Oğuz, 1996: s.399-405; Çoruh, 1995: s.353-356).

3. Öğrenci Beklentileri ve Tatmini Üzerine Bir Araştırma

Bu çalışmada Parasuraman, Zeithalm ve Berry'nin hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili olarak geliştirmiş oldukları yaygın olarak kullanılan bir model olan Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli temel alınarak İstanbul'daki bir üniversitenin sosyal bilimler alanındaki bir fakültesindeki eğitimin kalitesinin ve öğrenci memnuniyetinin artırılması için problemlerin tespiti ve çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amaç, Kapsam ve Yöntemi

Araştırmanın Amacı: Fakültenin belirlenen bölümündeki öğrencilerin fakülteye kaydolurken varolan beklentileri ile dört yıl sonunda mezun olurken almış oldukları eğitimin onlarda yarattığı tatminin ölçümü ve buradan yola çıkarak problemlerin belirlenmesidir. Bu çalışma, herhangi bir tezi ispata yönelik bir çalışma değil, betimleyici bir çalışmadır.

Araştırmanın Kapsamı: Yukarıda belirlenen amaca ulaşabilmek için İstanbul'da bulunan Türkiye'nin en eski üniversitelerinden birinde sosyal bilimler alanında eğitim yapan fakültesinin temel ve en kalabalık bölümü örnek kütle olarak belirlenmiştir. Bu bölümün 4. sınıfları ve 1. sınıfları araştırmaya dahil edilmiştir. İki farklı grubun alınma nedeni; birinci sınıfların daha henüz okudukları bölüme ilişkin bilgileri pekişmeden beklentilerini tespit etmek, dördüncü sınıfların ise en az dört yıldır okudukları bölümlerine ilişkin düşüncelerini almaktır.

Araştırma yapılan fakültenin beş bölümünün birinci sınıflarına toplam 740 öğrenci kayıt yaptırmıştır. Araştırmaya dahil edilen bölüme kayıt yaptıran öğrencilerin sayısı 215 kişi iken bunların 210'u anketi cevaplamıştır. 2002-2003 öğretim yılında araştırma yapılan fakültenin dördüncü sınıflarına 950 öğrenci kayıt yaptırmıştır. Araştırmaya dahil olan bölüme toplam 259 öğrenci kayıt yaptırırken bunların 248'i anketi cevaplandırmıştır. Buna göre, belirlenen ana kütlelerin %97.7'si araştırmaya katılmış bulunmaktadır.

Araştırmanın Yöntemi: Bu araştırma iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir. Birinci sınıfa kaydolan öğrencilere öğrenim yılı başında kendileri için hazırlanmış, kaydolduğu bölümde alacağı eğitime ilişkin beklentilerini belirlemeye yönelik önermeler, dördüncü sınıf öğrencilerine ise, 2002-2003 yılı ilk yarıyılı sonunda aynı konularda onların tatmin derecelerini belirlemeye yönelik önermeler verilerek değerlendirme yapmaları istenmiştir. Anket formlarının her ikisinde de dörtlü tutum ölçer kullanılmıştır. Kişilerin hizmet aldıkları yerlere ilişkin memnuniyetinde yalnızca hizmetin kendisi değil, hizmeti veren kişiler ve tutumları, fiziksel mekanlar ve sosyal ortam, yönetimin yaklaşımı gibi faktörler etkin olur. Bu nedenle, anket formundaki önermelerin ilk onördü üniversite, okudukları bölüm ve derslerine ilişkindir. Çalışmada öğretim üyelerine ilişkin altı; fiziksel mekanlar ve sosyal çevreye ilişkin on dört; bölüm ve fakülte yöneticilerine ilişkin dört önerme yer almıştır. Anketler SPSS programında değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Kısıtları: Araştırmada 'hizmeti alanlar' olarak yalnızca öğrenciler dikkate alınmıştır. Çalışmamızın başlangıç bölümünde de ifade edildiği gibi eğitimin özelliği nedeniyle yalnızca öğrenciler değil, aileler, fakülte mezunlarını istihdam eden kuruluşlar, kamu sektörü, tüm toplum dış müşterileri oluştururken, akademik personel, yönetim kadrosu, idari personel hizmeti sunanlar içinde yer almaktadır. Ancak özellikle fakültenin dışındaki unsurların hepsini araştırma kapsamı içine almak son derece zordur. Bu nedenle, araştırma

fakülteyi tercih ederek doğrudan taraf olan ve verilen hizmetin direkt kullanıcısı olan öğrencilerle sınırlandırılmıştır.

3.2. Araştırmanın Bulguları

Araştırmada kullanılan anket formları değerlendirildiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır. Tablolarda yüzde olarak gösterilen sonuçların toplamı bazılarında % 100 olmamaktadır. Bunun nedeni, bazı öğrencilerin bazı soruları hiçbir şekilde yanıtlamamasından kaynaklanmaktadır.

Araştırma sonuçlarını önce beklentiler ile açıklamakta fayda vardır. Buna göre, araştırmaya dahil olan bölümün birinci sınıf öğrencilerinin ve dördüncü sınıf öğrencilerinin üniversite eğitimine ilişkin düşünceleri ve dört yıl sonunda beklentilerindeki değişim Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Öğrencilerin Üniversite Eğitimine İlişkin Görüşleri

	Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kuvvetle Katılıyorum		TOPLAM	
	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %
Üniversitede en üst düzeyde eğitim yapılır	32.4	52.8	22.8	21.8	37.0	19.4	5.0	2.4	97.3	96.4
Mezun olmak için üst düzey çaba gerekir	28.3	55.2	19.6	15.7	43.8	24.6	5.5	1.2	97.3	96.8

Fakülteye yeni kayıt yaptıran öğrencilerin %42’si üniversitenin en üst düzeyde eğitim veren kuruluş olduğunu ve %49.3’ü mezun olmak için üst düzeyde çaba göstermeleri gerektiğini ifade etmişlerdir.

Dördüncü sınıf öğrencilerinin ise, %21,8’i üniversitede üst düzeyde eğitim yapıldığını kabul etmekte, %25.8’i mezun olmak için çok çalışmalar gerektiğini belirtmektedirler. Sonuçlar göstermektedir ki öğrencilerin kayıt yaptırdıkları sırada fakültedeki eğitim düzeyine ilişkin beklentiler ile buldukları eğitim düzeyi arasında önemli ölçüde farklılık vardır. Bu öğrencilerin kaydoldukları bölümlere ilişkin bilgi düzeylerini belirlemek için verilen önermelerden yaptıkları seçimler Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2: Öğrencilerin Tercihlerindeki Bilgi Düzeyi

	Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kuvvetle Katılıyorum		TOPLAM	
	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %	1.Sınıf %	4.Sınıf %
Bölümün niteliklerini bilerek kayıt yaptırırım	15.5	26.6	15.5	13.7	39.3	44.8	28.8	12.9	99.1	98.0
Bölümü isteyerek tercih ettim	13.2	21.8	7.8	11.7	39.7	45.6	36.5	18.5	97.3	97.6

Bölüme yeni kaydolun birinci sınıf öğrencilerinin büyük bir kısmı bu bölümünün niteliğini bilerek (% 68.1) ve isteyerek (% 76.2) kayıt yaptırdıklarını ifade etmektedirler. Bu oran dördüncü sınıflarda çok az düşmekle beraber araştırmaya katılan öğrencilerin % 57.7'si kayıt yaptırdığı dönemde bölümü bildiğini ve %64.1'i isteyerek kayıt yaptırdığını söylemektedirler. Genel olarak ifade edebiliriz ki, araştırmaya katılan öğrencilerin çok büyük bir kısmı kayıt yaptırdığı fakülteyi tanımakta ve bu alanda öğrenim almak için kayıt yaptırmaktadırlar. Öğrencilerin tanıdıklarını düşündükleri bölüme ve fakülteye ilişkin beklentilerini incelersek yeni sonuçlara ulaşmamız mümkün olacaktır

Tablo 3 incelenen bölümün birinci sınıf öğrencilerinin üniversite eğitimine ilişkin beklentilerini göstermektedir. Bu bölümün birinci sınıf öğrencilerinin eğitim sistemi ve ders içeriklerine ilişkin işaretledikleri seçenekler oldukça ilgi çekicidir. Bu öğrencilerin büyük bir kısmı fakülteyi ve bölümü bilerek kaydolduklarını söylemelerine rağmen eğitim sistemine ilişkin yanıtlarında önemli bir kesim kararsız kalmıştır. Örneğin; alacağı eğitimin mesleki başarısına katkısını ve mezun olunca ihtiyaç duyacağı bilgiye sahip olup olmayacağı konusundaki düşüncesini kararsızım olarak cevaplayanlar evet diyenler kadar veya onlardan daha fazladır. Kararsızım seçeneğinin bu kadar çok işaretlenmesinin nedeni; isim veya meslek olarak bölümün bilinmesi ancak; dersler, eğitim sistemi ve mezunların başarıları hakkında kapsamlı bilgiye sahip olunmamasıdır. Kararsızların sayısının bu kadar yüksek olmasının yanısıra, ilginç bir nokta ise % 28,3 gibi önemli bir oranda öğrencinin mezun olduğunda ihtiyaç duyduğu bilgiyi dört yıllık bir eğitimle elde edemeyeceğini düşünmesidir. Bir diğer nokta da, yeni kaydolun öğrencilerin % 68'inin bir taraftan daha önceki öğrenimlerinde olduğu gibi öğretim üyelerinin herşeyi detaylı olarak anlatmalarını beklemesi ve % 41,9'luk bir bölümün derslerin sürekli araştırma yapılacak nitelikte olamayacağı kanısına sahip olmasıdır.

Diğer taraftan, bu öğrenciler derslerle ilgili çok sayıda kaynağın kullanılmasını ve çok sayıda seçimlik ders içinden seçim yaparak farklı alanlarda da gelişmelerinin sağlanacağı bir yapının varolmasını beklemektedirler.

Tablo 3: Bölümün Birinci Sınıf Öğrencilerinin Eğitime Yönelik Beklentileri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Ders içerikleri mesleki başarıyı sağlayacak niteliktedir.	23.7	33.3	33.8	7.8	98.6
Seçtiğim bilim dalına ilişkin en üst düzeyde bilgi alabileceğim yerdir.	21.9	30.1	36.5	9.6	98.2
Dersler sürekli araştırma yapacağım nitelikte olacaktır.	41.9	32.0	21.0	4.1	98.6
Öğretim üyeleri herşeyi kapsamlı olarak anlatacaklardır.	15.5	13.7	41.1	26.9	97.3
Ders içerikleri, amaç, kapsam ve yöntem önceden duyurulacaktır.	15.5	17.4	42.0	21.0	95.9
Derslerle ilgili çok sayıda kaynak kullanılacaktır.	24.2	21.0	41.1	11.0	97.3
Dersler bilgi ve beceri gelişimine uygun olacaktır.	19.6	18.3	39.7	18.7	96.3
Mezun olduğumda ihtiyaç duyduğum bilgiye sahip olacağım.	28.3	37.4	24.2	6.4	96.3
Çok sayıda seçimlik dersim olacaktır.	28.3	28.3	33.8	5.9	96.3
Derslerde aktif katılım olacaktır.	26.0	23.6	36.1	9.6	97.3

Dördüncü sınıf öğrencilerinin aldıkları eğitim hakkında dört yıl boyunca elde ettikleri izlenimler Tablo 4'de gösterilmektedir. Yeni kaydolun öğrencilerin derslerin gelecekteki mesleki başarılarını sağlama beklentisi %41.6 iken aynı bölümün dördüncü sınıf öğrencilerinin yalnızca %19.3'ü bu görüşü paylaşmaktadırlar. Diğer taraftan dördüncü sınıf öğrencilerinin % 39.1'i bu

önermede kararsızım seçeneğini işaretlemiştir. Yine aynı şekilde ihtiyaç duyduğum bilgiye ulaştım diyen öğrenci sayısı % 5.2 ile sınırlı iken %23.4'ü kararsızlığını dile getirmektedir. Aynı öğrencilerle yüz yüze yapılan görüşmelerde aldıkları bilginin ne kadarının işletmelerde veya çalışmayı düşündükleri kuruluşlarda kullanabileceklerini bilmediklerini ortaya çıkarmıştır. Staj zorunluluğunun olmaması, uygulamalı derslerin azlığı, öğrencilerin yalnızca üniversitedeki dersleri ile ilgilenmeleri ve yarı zamanlı bile olsa çalışmamaları bu bilgi eksikliğini doğurmaktadır.

Tablo 4: Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Aldıkları Eğitime Yönelik Değerlendirmeleri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Ders içerikleri mesleki başarıyı sağlayacak niteliktedir.	39.5	39.1	16.9	2.4	98.0
Seçtiğim bilim dalına ilişkin en üst düzeyde bilgi alabileceğim yerdir.	39.1	30.2	26.6	2.0	98.0
Dersler sürekli araştırma yapacağım niteliktedir.	75.8	15.3	7.7	0.4	99.2
Öğretim üyeleri herşeyi kapsamlı olarak anlatmışlardır.	43.1	37.9	16.9	0.8	98.8
Ders içerikleri, amaç, kapsam ve yöntem önceden duyurulmuştur.	56.9	16.9	21.8	2.4	98.0
Derslerle ilgili çok sayıda kaynak kullanılmıştır.	52.8	22.6	19.0	2.4	96.8
Dersler bilgi ve beceri gelişimine uygundur.	63.7	22.6	8.9	0.8	96.0
Mezun olduğumda ihtiyaç duyduğum bilgiye sahip olacağım.	68.5	23.4	4.0	1.2	97.2
Çok sayıda seçimlik dersim vardır.	56.0	29.0	13.7	0.4	99.2
Derslere aktif olarak katıldım.	70.6	19.0	6.9	1.2	97.6

Tablo 4’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan dördüncü sınıf öğrencilerinin %63.7’si derslerde yeterince bilgi ve beceri kazanmalarının mümkün olmadığı görüşünü belirtmişlerdir. Bu sonuçlarda öğrencilerin derslere aktif katılım oranının düşüklüğü, sınırlı sayıda kaynak kullanımı, genellikle öğretim üyesinin dersi derste anlatmasıyla gerçekleştirilen bir eğitim yapısının ve farklı alanlarda yeterince çok sayıda seçimlik dersin olmaması da etken unsurlar olarak düşünülebilir. Tablo 3 ve Tablo 4 birarada değerlendirildiğinde sonuç olarak, dört yıl içinde elde edilenlerin eğitime yönelik beklentilerin çok altında olduğunu söylemek mümkündür.

Eğitimde kaliteyi doğrudan etkileyen unsur doğal olarak eğitimi veren kişi olarak öğretim üyeleridir. Gerek yeni kaydolmuş öğrencilerin gerek dördüncü sınıf öğrencilerinin bu konudaki görüşleri Tablo 5 ve Tablo 6’da yer almaktadır. Tablo 5’e göre birinci sınıf öğrencilerinin %58.4’ü öğretim üyelerinin uzmanlığı konusunda ve ders saatlerine titizlikle uyulacağı konusunda olumlu görüşe sahipken genellikle öğretim üyelerine ilişkin sorularda büyük oranda kararsız kaldığı görülmektedir. Oysa ki aynı öğrencilerin büyük bir kısmı bu bölümün niteliğini bilerek (% 68.1) ve isteyerek (% 76.2) kayıt yaptırdıklarını ifade etmektedirler. Bu durum fakülte hakkında genel bir bilginin tercih yapan kişilere ulaştığını ancak, kurumun öğrenim politikası ve öğretim üyelerinin yeterince tanıtılmadığını göstermektedir.

Tablo 5: Birinci Sınıf Öğrencilerinin Öğretim Üyeleri Hakkındaki Beklentileri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Öğretim üyeleri konusunda uzman ve bilgilidir.	11.4	29.2	52.5	5.9	99.1
Sürekli olarak kendilerini ve derslerini yenilerler.	26.0	42.9	26.9	3.2	99.1
Kolay ulaşılan ve rahat iletişim kurulabilen kişilerdir.	27.4	37.0	30.6	4.1	99.1
Öğretim üyeleri ders saatlerine titizlikle uyarlar.	24.2	18.7	47.5	7.8	98.2
Öğretme çabaları ve istekleri üst düzeydedir.	21.5	31.5	39.7	5.5	98.2
Öğrencileri önemseyen ve sayan kişilerdir.	21.9	37.4	34.7	5.0	99.1

Tablo 6 ise yine aynı önermelere dördüncü sınıf öğrencilerinin verdikleri cevapları göstermektedir. Bu Tablo, Tablo 5'e büyük oranda benzerlik göstermektedir. Burada önemli olan nokta yine çok büyük oranda kararsızım seçeneğinin işaretlenmiş olmasıdır. Öğrenciler, tüm öğretim üyeleri için toplu halde kesin karar vermelerinin zor olduğunu, çünkü hepsinin farklı davranışları olduğunu ifade ederek kararsızım seçeneğinin bazı sorularda kendilerine daha uygun geldiğini ifade etmişlerdir. Bu konuda bireysel sonuçlara ulaşmada ders ve öğretim üyesi değerlendirme formunu kullanmak daha gerçekçi olacaktır.

Tablo 6: Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Öğretim Üyeleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Öğretim üyeleri konusunda uzman ve bilgilidir.	8.5	35.9	47.2	6.9	98.4
Sürekli olarak kendilerini ve derslerini yenilerler.	31.0	46.4	16.1	4.0	97.6
Kolay ulaşılan ve rahat iletişim kurulabilen kişilerdir.	24.6	37.9	29.4	6.5	98.4
Öğretim üyeleri ders saatlerine titizlikle uyarlar.	25.0	24.6	40.7	7.3	97.6
Öğretme çabaları ve istekleri üst düzeydedir.	23.0	43.1	28.2	3.2	97.6
Öğrencileri önemseyen ve sayan kişilerdir.	23.4	41.9	30.2	2.8	98.4

Tablo 5 ve Tablo 6 birlikte değerlendirildiğinde bölüme kaydolurken öğrencilerin öğretim üyelerine ilişkin beklentileri dört yıllık eğitim sonucunda dördüncü sınıf öğrencilerinin işaretlediği seçeneklere göre ne olumlu ne de olumsuz yönde önemli bir farklılık göstermemiştir. Buradan yola çıkarak öğrencilerin beklentilerinin gerçekçi olduğunu söylemek mümkündür. Araştırmanın sonuçları içinde öğrenci beklentilerini en iyi karşılayan bölüm öğretim üyelerine ilişkin bölümdür.

Tablo 7: Birinci Sınıf Öğrencilerinin Fiziksel Mekanlar ve Sosyal Çevreye İlişkin Beklentileri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Sınıflar üniversite eğitimine uygundur.	50.7	23.7	19.6	4.1	98.2
Eğitim teknolojisi yoğun olarak kullanılacaktır.	48.9	25.1	17.4	5.9	97.3
Sınıflar küçük ve eğitimde katılımcılığa uygundur.	35.2	27.9	27.9	6.8	97.7
Fiziksel mekanlar temizdir.	31.5	15.5	36.5	14.6	98.2
Kütüphanede yeterli ve güncel kaynaklar vardır.	13.2	21.9	43.4	20.1	98.6
Kütüphaneden yararlanmak kolaydır.	10.0	19.2	48.9	18.7	96.8
Kütüphanenin faaliyette olduğu saatler yeterlidir.	11.9	27.9	40.6	15.5	95.9
Sosyal ve spor faaliyetleri için yeterli tesisler vardır.	24.7	22.4	34.7	15.5	97.3
Farklı alanlarda etkin klüpler bulunacaktır.	18.3	25.6	38.8	15.5	98.2
Fakülteye alışmanı ve özdeşleşmemi sağlayan ortam mevcuttur.	26.9	23.7	35.2	11.4	97.3
Öğrenci bürosu ve ilgili birimlere ulaşmak kolay olacaktır.	35.6	24.7	25.6	12.3	98.2
Sorunlarımı çözmede yardımcı olacak kişiler ve birimler olacaktır.	32.0	27.9	26.9	10.0	96.8
Barınma sorunu çözümlenmiş olacaktır	19.6	40.2	29.2	7.3	96.3

Çalışmanın daha önceki bölümlerinde de bahsedildiği gibi hizmette kaliteyi yaratan unsurlardan biri de kullanılan teknoloji ve fiziksel mekanların özellikleridir. Tablo 7 yeni kaydolun öğrencilerin fiziksel mekanlar ve sosyal çevreye ilişkin beklentilerini göstermektedir. Tablo incelendiğinde birinci sınıfların fiziksel mekanlara ilişkin büyük beklentilerinin olmadığı, eğitim teknolojisinin yoğun kullanılma beklentisinin ancak öğrencilerin % 23.3'ünde bulunduğu görülmektedir. Diğer taraftan, öğrencilerin en önemli beklentilerinin kolayca yararlanılabilecek etkin ve yeterli kütüphane, sosyal alanlar, spor tesisleri ve etkin klüpler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Birinci sınıfların beklentileri ile dört yıllık eğitimlerini tamamlamak üzere olan öğrencilerin değerlendirmeleri arasında özellikle fiziksel mekanlar ve sosyal faaliyetlere ilişkin ciddi farklılıklar olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 8 incelendiğinde öğrencilerin büyük oranda mekanların yeterince temiz olmaması, dersanelerin fiziksel yetersizlikleri, kütüphanenin yetersizliği ve sosyal alanlardaki eksikliklerdir. Öğrencilerin okulla özdeşleşmelerini ve kolay uyum sağlamalarında yardımcı olacak kişi ve birimlerin yeterliliği konusunda %12.1 öğrenci memnun olduğunu belirtirken, ortamın kendilerini olumlu etkilediğini söyleyen öğrenci yüzdesi sadece %16'dır. Araştırmaya katılan dördüncü sınıf öğrencilerinden %66.5'lik bir bölüm ise, öğrenci bürosuyla etkin iletişim kuramadıklarını ve dolayısıyla sorunlarının çözümünde sıkıntılar yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmanın son bölümünde öğrencilerin yöneticilere yönelik beklentilerini ve dördüncü sınıflardan da yöneticilerin yaklaşımlarını değerlendirmeleri istenmiştir. Bunlara ilişkin bilgiler Tablo 9 ve Tablo 10'da yer almaktadır. Beklentileri gösteren Tablo 9'da görüldüğü gibi yeni kaydolun öğrencilerde yöneticilere ilişkin negatif bir tutum bulunmaktadır. Yöneticilerin öğrenci beklentileri hakkında bilgi sahibi, sorunlarına duyarlı ve öğrenci lehine düzenlemeler yapmaya çalışan kişiler olarak görülenlerin oranı sadece % 25'dir. Bunun aksine yönetim kadrosuna kolayca ulaşamayacağını düşünenler %41.4'dür.

Tablo 8: Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Fiziksel Mekanlar ve Sosyal Çevreye İlişkin Görüşleri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Sınıflar üniversite eğitimine uygundur.	66.1	21.4	10.5	0.4	98.4
Eğitim teknolojisi yoğun olarak kullanılmaktadır.	83.9	8.91	4.8	0.4	98.0
Sınıflar küçük ve eğitimde katılımcılığa uygundur.	58.9	25.0	12.1	0.48	96.4
Fiziksel mekanlar temizdir.	81.0	9.3	5.6	1.2	97.2
Kütüphanede yeterli ve güncel kaynaklar vardır.	48.4	20.6	14.1	0.4	83.5
Kütüphaneden yararlanmak kolaydır.	38.3	20.6	35.1	4.0	98.0
Kütüphanenin faaliyette olduğu saatler yeterlidir.	31.5	22.6	39.1	4.0	97.2
Sosyal ve spor faaliyetleri için yeterli tesisler vardır.	71.4	13.3	11.7	0.8	97.2
Farklı alanlarda etkin kütüpheler vardır.	46.4	23.8	23.8	2.4	96.4
Fakülteye alışmanı ve özdeşleşmeni sağlayan ortam mevcuttur.	54.8	25.8	14.1	2.0	96.8
Öğrenci bürosu ve ilgili birimlere ulaşmak kolaydır.	66.5	18.5	10.5	1.2	96.8
Sorunlarımı çözmeye yardımcı olacak kişiler ve birimler vardır.	64.9	20.6	11.3	0.8	97.6
Barınma sorunu çözümlenmiştir.	41.9	41.5	10.9	1.6	96.0

Tablo 9: Birinci Sınıf Öğrencilerinin Yöneticiler Hakkındaki Beklentileri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Öğrenci beklentileri hakkında bilgi sahibidirler.	34.7	36.5	22.4	3.7	97.2
Kolay ulaşılr ve sorun çözer niteliktedirler.	41.1	30.6	21.0	4.1	96.8
Öğrenci sorunlarına karşı duyarlıdırlar.	37.0	36.5	21.0	3.7	98.2
Öğrencilerin başarısını artırıcı önlemler alırlar.	32.0	36.5	24.7	5.0	98.2

Tablo 10: Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Yöneticiler Hakkındaki Değerlendirmeleri

	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kuvvetle Katılıyorum %	TOPLAM %
Öğrenci beklentileri hakkında bilgi sahibidirler.	69.8	20.6	6.5	0.8	97.6
Kolay ulaşılr ve sorun çözer niteliktedirler.	71.0	21.4	4.4	0.8	97.6
Öğrenci sorunlarına karşı duyarlıdırlar.	64.1	25.8	7.3	0.4	97.6
Öğrencilerin başarısını artırıcı önlemler alırlar.	66.9	23.8	3.6	2.4	96.8

Dördüncü sınıf öğrencilerinin yöneticiler hakkındaki değerlendirmeleri ise, Tablo 10'da yer almaktadır. Tabloda görüldüğü gibi eğitimlerinin dördüncü yılında öğrencilerin yöneticiler hakkındaki görüşleri daha da olumsuzlaşmaktadır. Öğrenci temsilcisi seçimlerinin yapıldığı, fakülte yönetim kurulu toplantısına öğrenci temsilcisinin katılabildiği bir dönemde böyle kötümser bir tablonun çizilmesi oldukça ilginçtir. Bu sorunun temelinde gerçekten etkin bir iletişimin kurulamaması olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

3.3. Araştırmanın Sonuçları ve Öneriler

Araştırmanın bulguları, beklentiler ile elde edilen tatmin arasındaki en büyük farklılığın, **'eğitimin içeriği ve yöntemi'** ve direkt eğitim hizmetleri ile bağlantılı olmayan, ancak algılanan hizmet kalitesini çok büyük oranda etkileyen **'fiziksel mekanlar ve sosyal çevre'** de olduğu görülmektedir.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan açıklardan önce üzerinde durulması gereken bir konu, sürekli gelişme ve etkin çalışma için bazı noktaların üzerinde durmak gerekir. Öncelikle araştırmanın yapıldığı köklü ve başarılı bir geçmişi olan fakültenin var olan misyon ve vizyonu, akademik kurullarda gözden geçirilerek tartışılmalıdır. Daha sonra Drucker'ın da ifade ettiği gibi (Drucker, 1999: s.85):

- Değişim için politikalar,
- Değişimi arayan ve sezen sistematik metodlar ile
- Değişimi ve sürekliliği dengeleyen politikaların geliştirilmesi

ve ayrıca

- Değişimin kuruluşun içinde ve dışında doğru olarak tanıtılması gerekmektedir.

Öğrencilerinin büyük bir kısmının bilerek ve isteyerek kayıt yaptırmış olduğu fakültenin daha etkin bir şekilde kendini ve öğretim üyelerini topluma tanıtıcı bir çalışma içine girmesi gerekmektedir. Bunun için hedef kitle olan lise öğrencilerine tanıtım çalışmaları, üniversite-sanayi işbirliği içinde ise, fakültede eğitim alan öğrencileri istihdam edecek olan tüm kamu ve özel kuruluşlarla iletişim içinde olarak onların misyon ve amaçlarındaki değişimi takip ederek, bir taraftan onlara katkıda bulunarak diğer taraftan değişimlerin önüne geçerek fakültenin kendini yenilemesi mümkün olacaktır.

Eğitimin etkilerinde kalıcılık yaratabilmek için son yıllarda üzerinde sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapılan ders programlarında gittikçe azalan sınıf mevcutlarıyla öğrencinin daha katılımcı olduğu, çok sayıda farklı kaynağın kullanıldığı bir ders yapısının ortaya çıkması için çalışmalar yapılmalıdır. Derslere aktif olarak katılan öğrencilerin araştırmalar yapması ve güncel uygulamaları takip etme zorunluluğu onların aldıkları akademik bilginin

kullanım şekillerini keşfetmelerine ve elde ettikleri bilginin ne kadar önemli olduğunu algılamalarına yardımcı olacaktır.

Derslerde kullanılan kaynak sayısının artması ise, etkin ve uzun saatler hizmet veren çağdaş bir kütüphane ihtiyacını da ortaya çıkarmaktadır. Fakülte kütüphanesinin önemli eksiklikleri bulunmaktadır. Ayrıca, merkez kütüphane çağdaş bir kütüphaneden ziyade nadir eserler kütüphanesi gibidir. Kitabın yalnızca bilgisayardan veya kartotekslerden seçilerek istendiği bir yer olarak kütüphane, burada zaman geçirmeyi ve yararlanmayı teşvik etmemektedir.

Öğrencilerin tatminsizliğini arttıran en önemli etkenlerden biri de fiziksel mekanlar ve sosyal çevredir. Yeni kaydolan öğrencilerin bu konuda önemli beklentileri bulunmaktadır. Fakültenin fiziksel mekanlarının tamamının üniversite eğitimine tam olarak uygun olduğunu söylemek mümkün değildir. Bunların tamamlanması ve iyileştirilmesi için yeni kaynaklar bulunmaya çalışılmalıdır. Mevcut yapının korunması ve en azından hijyenik bir ortam yaratmak için basit bazı önlemler almak yeterli olacaktır. Bunun yanında, potansiyel öğrencilerin gereğinden yüksek beklentilere sahip olması da engellenmelidir. Çünkü, başlangıçta gerçekçi olmayan beklentilerle gelen bir bireyin mevcutla yetinmesi son derece güçtür. O nedenle, fakültenin tanıtımı gerçekçi bir şekilde yapılmalıdır.

Öğrencilerin fakülteleri ile özdeşleşmesini ve çevreye uyumlarını kolaylaştıran en önemli faktörlerden biri, fakültede geçirilen zaman ve burada sosyal, kültürel faaliyetlere katılım olanaklarıdır. Bunu başlangıçta fakültenin organize ettiği tanıtım programları ile sonraki dönemlerde ise farklı alanlarda etkin çalışan klüpler aracılığıyla gerçekleştirmek mümkündür.

Araştırmaya katılan öğrencilerinin en çok eleştirdiği birimlerden biri öğrenci bürosu olup, bu konuda ciddi çalışmaların yapılması gerekmektedir. Büronun çeşitli nedenlerle birkaç kez yer değiştirmiş olması faaliyetlerin aksamasında etkili olmuştur. Parasuraman ve diğerlerinin modelinde belirttiği açık 3'ü diğer bir ifadeyle 'belirlenen hizmet kalitesi özellikleri' ile 'gerçekte verilen hizmet' arasındaki farkı yaratan unsurlar olarak takım çalışması, çalışan-ış uyumu, teknoloji-ış uyumu, algılanan kontrol, denetleyici kontrol sistemi, rol çatışmaları ve rol belirsizliklerinin tümünün burada etkin olduğu görülmektedir. Bu alanda iyi bir personel politikası uygulaması, iş tanımları ve işbölümünün gerçekleştirilmesi, personelin işini kolaylaştıracak teknolojik iyileştirmenin, özellikle yazılım alanında olması gerekmektedir. İş akım şemasının

düzenlenmesi, ortaya çıkan problemlerli noktaların ve bunların nedenlerinin bulunmasını kolaylaştıracaktır.

1936 yılında kurulan ve bugüne kadar vermiş olduğu eğitim ve mezunlarının başarıları ile üniversite camiasında saygın yeri olan bu fakültesinin yüksek öğrenci memnuniyeti ile çağın gereklerinde öncü rolü oynayabilmesi için yeni adımlar atması gerekmektedir.

SONUÇ

Bugün bilgi, üretim faktörleri içinde en önemli rolü üstlenmiştir. Ekonominin küreselleştiği ve rekabetin son derece yoğun olduğu günümüz toplumlarının kendilerine rekabetçi bir pozisyon yaratabilmesi için bilgiyi üretmeleri ve en etkin şekilde kullanmaları gerekmektedir. Bilginin kaynağını eğitim kuruluşları oluşturmaktadır. Yaratıcılığı destekleyen, eğitim alan kişilerin sürekli sorgulayan bir kişilik kazanmasını sağlayan eğitim sistemleri başarılı toplumların ortaya çıkmasında belirleyici bir unsur haline gelmiştir.

Eğitim diğer faaliyet alanlarından oldukça farklı bir alandır; zira sadece doğrudan eğitimi alan bireyi etkiliyormuş gibi gözükse de, aslında sonuçları itibariyle tüm toplumu etkilemektedir. Bu nedenle, diğer faaliyet alanlarından daha farklı bir şekilde ele alınmalıdır.

İşletmelerin ve toplumların başarısını arttıran unsurlardan biri de, doğru işi, doğru zamanda en yüksek performansı sağlayacak şekilde yapmaktır. Kısacası, işi kaliteli bir şekilde gerçekleştirmek bir taraftan kullanıcının memnuniyetini arttırırken, diğer taraftan işin en etkin şekilde minimum hatta mümkünse sıfır hata ile gerçekleştirilmesi maliyetleri azaltmaktadır. 1980'li yıllardan itibaren tüm dünyayı saran kalite çalışmaları bu alanda önemli farklılıkların yaratılmasını sağlamıştır. Ancak, hizmet kalitesinin yaratılması somut bir ürünün kalitesinden oldukça farklıdır. Çünkü hizmetin kendine has özellikleri bulunmaktadır.

Eğitimde kalitenin yaratılması oldukça karmaşık bir konudur. Bu karmaşa hem eğitimin hem de hizmet sektörünün özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Günümüz toplumlarında her düzeydeki eğitim kurumları hizmet kalitesini yükseltmek için toplam kalite yönetimini bir sistem olarak kullanmaya ve o ilkelere yola çıkarak daha etkin ve daha başarılı sistemler yaratmaya çalışmaktadırlar. Önemli bir insan gücüne sahip olan ülkemizin gelişmişlik

düzeyi yüksek olan ülkeleri yakalayabilmesi ve hatta öncü konumuna geçebilmesi için elindeki potansiyeli en etkin şekilde eğitmeli ve yaratıcılık kapasitesini yükseltmeye çalışmalıdır.

Araştırma yapılan fakülte, ülkemizin en eski üniversitesinin son derece önemli bir birimidir. Fakülte öğretim üye ve mezunlarının günümüze kadar gerçekleştirdikleri çalışmalar ve başarıları toplum tarafından son derece iyi değerlendirilmektedir. Ancak, her kurum gibi bu fakültenin de kendisine eleştirel bir bakışla yaklaşması onu daha da ileriye götürecektir ve daha başarılı çalışmaların yapılması için olanak sağlayacaktır. Bu çalışmada Parasuraman, Zeithalm ve Berry'nin hizmet kalitesi modeli temel alınarak gerçekleştirilen anket çalışmasında fakülte öğrencilerinin beklentileri ile gerçekte karşılaştıkları değişik açılardan değerlendirilmiş ve bazı sorunlar için öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarında belirtildiği gibi bazı sorunları çözümü zor ve karmaşık değildir. Yalnızca yeni bir yaklaşım, kaynakların etkin kullanım metodlarının bulunması ve daha etkin kontrol ile daha yüksek öğrenci memnuniyetinin yaratılması mümkün olacaktır.

KAYNAKÇA

-Kitaplar

- Aguayo, Rafael: **Dr. Deming Japon Mucizesinin Mimarı**, Çev: Y. Kaan Tunçbilek, Form Yayınları, İstanbul, 1994.
- Bradley, Keith: **Intellectual Capital and the New Wealth of Nations**, Skandia, Stockholm, 1996.
- De Bono, Edward: **Rekabet Üstü**, Çev: Oya Özel, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2000.
- Deming, W. Edward: **Krizden Çıkış**, Ed: Nevzat Erkmen, Çev: Cem Aktaş, Kalder Yayınları, İstanbul, 1998.
- Doğan, Elife: **Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**, Academyplus Yayıncı, Ankara 2002.
- Drucker, Peter F.: **21. Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları**, Çev: İrfan Bahçivangil, Gülenay Gorbun, Epsilon Yayıncılık, İstanbul, Mayıs 2000.
- Düren, A. Zeynep: **2000'li Yıllarda Yönetim**, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, 2000.
- Esin, Alp: **ISO 9001-2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite**, Metis Yayınları, Ankara, 2002.

- Grönross, Christian: **Service Management and Marketing**, John Wiley & Sons, Ltd, Chichester, 2000.
- Hamel, Gary: **Devrimin Başına Geçin!**, Çev:Nurettin Elhüseyni, Mess Yayınları, Aralık 2000.
- Ishikawa, Kaoru: **Toplam Kalite Kontrol**, Türkiye Şişe ve Cam Sanayii Fabrikaları A.Ş. Yayınları, İstanbul, 1989.
- Juran, J.M.: **Juran's Quality Control Handbook**, 4th Edition, Ed. By J.M. Juran and Frank M. Gryna, McGraw Hill. Co., New York, 1988.
- Kurtz, David L., Clow, Kenneth E., **Services Marketing**, John Wiley & Sons, Inc., New York, 1998.
- Matheson, David, Matheson, Jim: **Akıllı Örgüt**, Çev:Mcral Tüzel, Boyner Holding Yayınları, İstanbul, 1999.
- Miyauchi, Ichiro: **Japonya'da Kalite Yönetimi**, Çev: Ahmet Ant, Mess Yayınları, İstanbul, 1999.
- Mucuk, İsmet: **Pazarlama İlkeleri**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2001.
- Mucuk, İsmet: **Modern İşletmecilik**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2001.
- Weaver, Charles N: **Toplam Kalite Yönetiminin Dört Aşaması**, Çev: Tuncay Birkan, Osman Akınhay, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1997.

-Makaleler

- Acuner, Taner, '*Total Quality Management in Higher Education and an Evaluation for Turkey*', **Öneri Dergisi**, Sayı 17, Yıl:8, Cilt:5, Ocak 2002, s.127-143.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithalm, Leonard L. Berry: '*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*', **Journal of Marketing**, Vol.49, Fall 1985, s.41-42.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithalm, Leonard L. Berry: '*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*', **Journal of Retailing**, Vol 64, no:1, Spring 1988, s.12-40.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithalm, Leonard L. Berry: '*Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality*', **Journal of Marketing**, Vol.52, April 1988, s.35-36.
- Sözer, A. Nazım; Tütüncü, Özkan; Doğan, Özlem; Gencel, Ufuk; Gül, Hüseyin; Tenikler, Gökhan; Tarlan, Deniz; Aksaraylı, Mehmet; Eser, Dilek; Seçer, Barış; Yağcı, Kamil; Topoyan, Mert; Devebakan, Nevzat: '*Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Lisansüstü Eğitimin Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması*', **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** Cilt 4, Sayı: 2, 2002, s.41-

-Tebliğler

- Çelik, Vehbi: 'Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Kültür ve Kalite', **4. Ulusal Kalite Kongresi Bildirileri**, Kasım 1995, s.347-350.
- Çoruh, Mithat: 'Örgün Eğitim ve Toplam Kalite Yönetimi', **4. Ulusal Kalite Kongresi Bildirileri**, Kasım 1995 s.352-356.
- Saatçioğlu, Ömer: 'Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nde Toplam Kalite Yönetimi Sistemi Nasıl Geliştirilebilir?' **5. Ulusal Kalite Kongresi Bildirileri** , Kasım 1996, s.406-416.
- Zeyyat Sabuncuoğlu, Bilçin Tak: 'Çalışanların İş Tatminlerinin Müşteri Tatmini Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma', **9. Ulusal Yönetim Kongresi Bildirileri**, 24-26 Mayıs 2001, s. 463-477.