

Yükseköğretimde Kalite Yönetimi: Harran Üniversitesi Örneği*

Ahmet GÖÇEN¹  Osman ASLAN² 

¹(Sorumlu yazar) Dr. Öğr. Üyesi, Harran Üniversitesi, agocen@harran.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-9376-2084.
²Harran Üniversitesi, osmanaslan0263@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-9761-8795.

Makale Bilgisi	ÖZET
Geliş Tarihi: 10.03.2021	<p>Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kurumlarda iç ve dış müşteri memnuniyetini sağlamada sürekli gelişim odaklı bir yaklaşımdır. Yükseköğretimde daha fazla nitelik için TKY kapsamında yapılan çalışmalar her geçen gün artmaktadır. Bu çalışmanın amacı, bir yükseköğretim kurumunda uygulamaya konulan kalite çalışmalarını sürecinde çalışanların TKY algılarını incelemek ve bu algıları çeşitli değişkenler açısından değerlendirmektir. Genel tarama modeli bağlamında yürütülen araştırma, 2020-2021 eğitim-öğretim yılında 172 yükseköğretim çalışanın gönüllü katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veriler kişisel bilgi formu ve TKY ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin analizinde normal dağılım kontrol edilmiş ve parametrik testler kullanılmıştır. Çalışma bulguları şöyle özetlenebilir: Katılımcıların genel TKY algıları orta düzeydedir. TKY algıları; cinsiyet, eğitim alma durumu, çalışma yılı değişkenlerine göre farklılaşmazken idari görev, unvan ve son mezuniyet durumuna göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Son olarak sadece üst yönetimin değil tüm yükseköğretim çalışanlarının kalite sürecini sahiplenmeleri, TKY'nin dayandığı temel felsefe, hedef, kapsam, anlayış ve alt boyutlar hakkında bilgi sahibi olmaları kurumda kalitenin etkili bir şekilde sürdürülebilmesi için önemli ve gereklidir.</p>
Kabul Tarihi: 12.04.2021	
© UEAD 2021 Tüm hakları saklıdır.	

Anahtar Sözcükler: Toplam kalite yönetimi, kalite, yükseköğretim, eğitim yönetimi.

Quality Management in Higher Education: The Case of Harran University

Article Information	ABSTRACT
Received: 10.03.2021	<p>Total Quality Management (TQM) is a continuous development-oriented approach in ensuring internal and external customer satisfaction in organizations. The applications in TQM for more qualified higher education are increasing day by day. The aim of this study is to examine the TQM perceptions of employees in a higher education institution and to evaluate these perceptions in terms of various variables. The research, conducted within the scope of general survey model, was done in 2020-2021 academic year with the voluntary participation of 172 higher education employees. The data were collected with personal information form and TQM scale. Normal distribution was checked, and parametric tests were used in the analysis of the data. The study findings are as follows: Participants' general TQM perceptions are at moderate level. While TQM perceptions of the participants did not differ according to the variables of gender, education status and work year; they have differed significantly according to the variables of administrative duty, title and last graduated school. Finally, it is important and necessary not only for senior management and but also for all higher education employees to adopt the quality process, to have information about the basic philosophy, target, scope, understanding and sub-dimensions on which TQM is built so that the quality can be maintained effectively in the institution.</p>
Accepted: 12.04.2021	
© UEAD 2021 All rights reserved.	

Keywords: Total quality management, quality, higher education, educational management.

DOI: 10.32960/uead.894805

Makale Türü (Article Type): Araştırma Makalesi

Kaynakça Gösterimi: Göçen, A. & Aslan, O. (2021). Yükseköğretimde kalite yönetimi: Harran Üniversitesi örneği. *Ulusal Eğitim Akademisi Dergisi (UEAD)*, 5(1), 148-159.

*Bu araştırma, Harran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 08.09.2020 tarihli 2020/77 numaralı kurul kararı kapsamındaki izinle yürütülmüştür.

Citation Information: Göçen, A. & Aslan, O. (2021). Quality management in higher education: The case of Harran University. *National Journal of Education Academy*, 5(1), 148-159.

1. GİRİŞ

21. yüzyılda teknolojinin etkisiyle birlikte meydana gelen gelişmeler iş dünyasında ulaşılabilirliği ve rekabeti artırmıştır. Bu durum tüm sektörlerin dinamizm kazanmasında etkili olmuştur. Dolayısıyla hızlı değişen günümüzde büyük organizasyonların sistematik bir biçimde yönetilmesini sağlamak kurumsal başarı ve sürdürülebilirlik açısından önemlidir. Bu çerçevede sistematikliğin ve kalitenin sürdürülmesinde müşteri odaklılık, sürekli iyileşme, takım çalışması, liderlik, değişim ve yenilik gibi özelliklerle (İlğan, Taşdan, Erdem & Memduhoğlu, 2008) Toplam Kalite Yönetimi (TKY) anlayışının ön plana çıktığı söylenebilir.

Günümüzde hemen hemen her sektörde bahsedilen TKY, ürün ve hizmetin kalitesini geliştirmeyi hedeflemekle birlikte, çalışan ve müşteri memnuniyetlerini arttırmak, problemleri etkin şekilde çözmek, çalışan herkesin kararlara ve sorunların çözümüne katılımını sağlamak, süreci her aşamada kontrol etmek ve kalitenin toplumun tamamına yayılmasını sağlamak gibi süreçlerden oluşmaktadır (Özdemir, 2005 :3). TKY bir bakıma sistemli bir yaklaşım çerçevesinde kalite çemberi gibi uygulamaların ve kalite iyileştirici tekniklerinin kuruma entegre edilmesidir.

Küreselleşme, politik ve ekonomik durumlarla birlikte yükseköğretim kurumlarında değişimler gözlemlenmektedir (Özdem & Sarı, 2008). Yükseköğretim kurumları, bu yüzyılda birçok alandaki beklentileri eş zamanlı ve yüksek bir performans ile karşılamak durumundadır (Özçiçek ve Karaca, 2019). Bu beklentiler rekabet baskısını artırsa da TKY odaklı kurumlar sürekli gelişim odağında bu beklentilere cevap olmaya devam edebilecektir. Etkin işlenmesi durumunda yükseköğretimde toplam kalite yönetimi ulusal ve uluslararası alanda sürdürülebilir rekabet avantajı elde edilmesinde anahtar bir rol üstlenebilir. Bu nedenle yükseköğretim kurumları rekabet edebilirliklerini arttırmak ve günün şartlarıyla mücadele edebilmek için kalite odaklı yaklaşımlardan yararlanılmalı ve bu kültürün yerleşmesinde öncelikle çalışanlarını odağa almalıdır. Bu açıdan yükseköğretim kurumları, çalışanların TKY kavramına ilişkin algılarını güçlendirmeleri ve ilgili kalite uygulamalarını çalışanların desteğiyle hayata geçirmeleri önem kazanmaktadır.

1.1. Toplam Kalite Yönetimi

TKY, 1950'lerde ortaya çıkan, 1980'lerde önemi anlaşılan ve 1990'larda birçok ülkeye yayılan bir yönetim modelidir (Yıldız & Mesçi, 2010, s.1). TKY ürün ve hizmet üretiminde kaliteyi temel alarak örgütün bütün üyelerinin sürece katılımını sağlamayı amaçlayan bir yönetim anlayışı olmasının yanında çalışanlara ve müşterinin istek ve beklentilerine önem veren bir yaklaşımdır (Cua, Mckone & Schroeder, 2001). TKY anlayışı, arzulanın memnuniyet ve kaliteye sağlamada bazı boyutların işlevsel şekilde takip edilmesini öngörür. Barrow'a (1993) göre TKY üst yönetimin liderliği, müşteri odaklılık, tam katılım, sürekli gelişme, sürekli eğitim ve takım çalışması gibi birçok önemli boyutu kendi içerisinde barındırmaktadır (Akt: Develioğlu, Haşit & Bağcı, 2006, s.194). Bu boyutlar farklı yazarların görüşleri ışığında şu şekilde açıklanabilir:

Müşteri Odaklılık: TKY'nin temel unsurlarından birisi olup; işletmelerin varlıklarını sürdürmede en önemli unsurlardan biri de müşteriyi tatmin etmek, müşteri bağlılığını sağlamak ve müşteriyi elinde tutmaktır (Develioğlu, Haşit & Bağcı, 2006; Yangınlar & Kabul, 2020). Kalite müşterinin istek ve

beklentileri doğrultusunda gelişir. Müşteri odaklılık ilkesine göre müşteri; iç ve dış müşteri olarak değerlendirilmektedir. İç müşteri kavramı kuruluş çalışanlarını tanımlarken dış müşteri ise kuruluştan mal veya hizmet satın alan tüketiciyi ifade etmektedir (Tayfun & Kırkibir, 2020). Ayrıca bir kurumda bütün çalışanlar birbirinin müşterisidir (Yıldız, 1994). Yükseköğrenim hizmetinin en mühim müşterisi öğrencilerin istek ve beklentileri doğrultusunda memnuniyet ve kalite algılarının incelenmesi yükseköğretimdeki kalitenin artırılması için en önemli konulardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır (İçli & Vural, 2010).

Tam Katılım: 21. yüzyılda bir kurumun başarısı ancak çalışanlarının başarısının toplamı kadar olabilir. Kurumun bütün çalışanları, kuruluşun temel unsurlarından biridir. Onların yeteneklerini kuruluş yararına kullanmalarını desteklemek tam katılım ile sağlanmaktadır (Serin & Aytekin, 2009). Kurumun ilerlemesi çalışanların tam katılımcılık anlayışı ile mümkün olabilir (Sağır, 2002). Dolayısıyla, TKY süreçlerinde çalışanların planlama ve karar alma süreçlerine katılımları sağlanarak sorunları doğru ve zamanında çözüm üretmesi beklenmektedir (Bengisu, 2007). Tam katılımın sağlanmasında çalışanların yetkilerinin belirlenmesi ve çalışanların sürece dahil edilmesi temel esastır (Akdağ, 2005).

Liderlik: TKY uygulamalarında yönetimin kalite çalışmalarına doğrudan katılımı, liderliği ve vizyonu başarı için ön şarttır. Üst yönetimin liderliği örgütsel değişimi ve gelişimi doğrudan etkilemektedir (Bridge, 2003). Dolayısıyla sergilenen liderlik kalitesi TKY’de etkililik ve örgütsel başarı ile paralellik göstermektedir (Özçakar, 2010). TKY kültüründe liderden kolaylaştıran, sürekli iyileştirme ve geliştirmeye yardımcı olan bir rol üstlenmesi beklenmektedir. Rossiter’e (1998) göre TKY’ye kurumda öncülük eden bir lider hem öğretici hem rol model hem rehber ve hem de personelini motive edip gayrete getiren kişi olabilmelidir.

Sürekli Gelişme: TKY, sürekli gelişmeyi esas alır. Sürekli gelişme için Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma (PUKÖ) gibi teknikler önerilebilir (Derdiyok, 2019). Sürekli gelişme, kalite performansının her kademedede devamlı gözden geçirilerek yükseltilmesidir (Can, 2008). Bu açıdan, TKY’de “kaizen” diye adlandırılan sürekli iyileştirme kavramı Japon işletmelerinin rekabetteki başarısını en iyi açıklayan ilkelerden birisidir (Serin & Aytekin, 2009).

Takım Çalışması: Süreçlerin etkinleştirilmesi ve örgüt içerisindeki sorunların çözümü takım çalışmalarının niteliği ve niceliğine bağlıdır. Örgütün amaçlarını gerçekleştirmek ve geliştirmek bakımından komitelere, iş gücü gruplarına ve proje takımlarına artan bir güven ve ihtiyaç bulunmaktadır (Balcı, 2000, s.105). Takım çalışması, yöneticilere, kurumun sorunlarını analiz edip çözmelerini ve bireysel olarak fark edemedikleri fırsatları yakalama imkânı sağlar. Bu bakımdan yöneticiler, nitelikli bir takım çalışmasının, bir organizasyonun etkililiğini temel esas olarak değerlendirmektedir (İlhan & İnce, 2015).

Takım çalışanları yönetimin beklentilerini bilir ve bu beklentilerin karşılanmasıyla ilgili bilgiye sahiptirler (Pollard, 1998). Örgütlerde oluşturulan takımlar kurumsal vizyon hakkında bilgi sahibi olmada örgütlerin hedeflerini gerçekleştirmede daha etkin rol almalarını sağlayarak, örgütte kurumsal kültürün güçlü bir şekilde oluşturulmasında katkı sağlamaktadırlar (İnce, Bedük & Aydoğan, 2004). Dolayısıyla takım çalışması örgütsel değişikliklerin yayılmasında ve benimsenmesinde yardımcı olan, çalışanların kurumsal aidiyetini sağlayıp esneklik veren, yeniliği ve iş hızını artıran bir araç olduğunu ortaya koymaktadır (Marm-Garcia & Zarate-Martinez, 2007).

Sürekli Eğitim: TKY örgütteki insan kaynağını geliştirmeden ve insan kaynaklarının desteğini almadan bir kurumun kaliteli olamayacağı görüşünü vurgulamaktadır (Özçakar, 2010). Kurumda çalışanların sürekli bir şekilde eğitim vermesi, değişen çevre koşullarına uyum sağlamayı kolaylaştırmakta yöneticilerin ve çalışanların kuruma ve dış çevreyle ilgili tutumlarını amaca uygun olarak geliştirme ve değiştirmeyi amaçlamaktadır (Akal, 1995). Dolayısıyla bir yükseköğretim kurumunda TKY vizyonunu belirlenen hedeflere ulaştırabilmek için, yönetimin hemen her seviyede eğitim faaliyetlerin sürekli yatırım yapması beklenen bir durumdur.

Özçakar'a (2010) göre kamu kuruluşlarında TKY işlev kazanmasında eğitimin önemine vurgu yaparak eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların, yetersizliklerin daha çok farkında olduğuna değinmektedir. Diğer taraftan Önder'e (1997) göre TKY uygulamalarının önündeki en önemli engellerden biri çalışanlara dönük eğitimlerin yatırım olarak görülmemesi, eğitim programlarında nitelik ve nicelik olarak yetersizliğin olmasıdır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Yükseköğretim kurumları, kalite yönetimini sağlamak adına birimler oluşturmakta ve kontrol süreçlerini işletmektedir. Sakarya Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu, yükseköğretim kalite çalışmaları için başarılı örneklerden biridir (SAUDEK, t.y.). Kurum içerisinde oluşturulan kalite grupları hem birimler arası hem de birim içi ilişkileri güçlendirebilmektedir. TKY çerçevesinde çalışmalarda aktif rol alan çalışan, kendini örgütün bir parçası olarak hissedecek ve kararların işlevsellik kazanmasında etkin olabilecektir. Ayrıca kalite sistemlerinin işletildiği kurumlarda çalışanlar hesap verilebilirlik ve şeffaflık duygusuyla kurumlarına daha çok güven duyabilecektir. Bu kapsamda Türkiye'de Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun öncülüğünde birçok üniversite kalite çalışmalarına hız vermiş ve bazı yükseköğretim kurumları da teknoloji destekli yönetim bilgi sistemleri ile bu süreci güçlendirmektedir. Nitekim Harran Üniversitesi 2019 yılında Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemini hayata geçirmiş ve İdari/Akademik Kalite Elçileri ile üniversitede kalite yönetim çalışmalarını desteklemektedir. Bu açıdan bu çalışmanın amacı kalite çalışmalarını güçlendiren bir üniversitede çalışanlarının TKY algısını incelemek ve çeşitli değişkenler açısından değerlendirmektir.

2. YÖNTEM

Bu araştırmanın odak noktası Harran Üniversitesi çalışanlarının sahip olduğu kalite yönetimi algılarının incelenmesi ve bu algıların çeşitli değişkenlere göre değerlendirilmesidir. Bu açıdan çalışma, nicel araştırma yöntemlerinden genel tarama modeli kapsamında gerçekleştirilmiştir. Genel tarama modeli tekil ve ilişkisel alt boyutlarıyla çok sayıda elemandan oluşan evrende genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü veya ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinden yapılan taramayı ifade etmektedir (Karasar, 2005).

2.1. Araştırma Grubu

Çalışmaya toplam 172 katılmıştır. Tablo 1'de ölçeği dolduran katılımcılara ilişkin bilgiler verilmiştir. 172 katılımcıdan 135'i erkek, 37'si kadındır. Kurumda çalışma yılına bakıldığında en fazla 3-5 yıl arası çalışan grubun ölçek formunu doldurduğu görülmektedir (%=23.3). Unvan açısından incelendiğinde en fazla Dr. Öğr. Üyesi unvanına sahip katılımcılar çalışmaya katılmıştır (%18). İdari görev türleri arasında "akademik ve idari göreve sahip çalışanların" % 25.6'lık bir orana sahip olduğu görülmektedir. Çalışmada ayrıca kalite komisyonunda veya üniversite kalite çalışmalarında yer alan kişilerin belirlenmesine yönelik

soru yöneltilmiş; bu açıdan katılımcıların 26'sı idari kalite elçisi görevi olduğunu vurgulamış, 16'sı akademik kalite elçisi olduğunu belirtmiştir. 114 kişi ise herhangi bir kalite çalışma grubunda yer almadığını belirtmiştir. Katılımcılardan 74'ü kalite konulu bir eğitime katıldığını; 98'i de kalite konulu herhangi bir eğitim almadığını ifade etmiştir.

Tablo 1. Demografik değişkenler

Değişken	Grup	N	%
Cinsiyet	Erkek	135	78.5
	Kadın	37	21.5
Medeni Hal	Bekar	30	17.4
	Evli	142	82.6
Kurumda Çalışma Yılı	1 Yıldan Az	14	8.1
	1-2 yıl	8	4.7
	3-5 yıl	40	23.3
	6-10 yıl	24	14.0
	11-15 yıl	15	8.7
Unvan	15 yıldan fazla	71	41.3
	Prof. Dr.	16	9.3
	Doç. Dr.	15	8.7
	Dr. Öğr. Üye.	31	18.0
	Öğr. Gör.	24	14.0
	Araş. Gör.	17	9.9
İdari Görev Türü	Şef/Memur	69	40.1
	İdari Görev Yok	79	45.9
	İdari-Memur	41	23.8
	İdari-Akademik	44	25.6
Kalite Görevi	İdari Kalite Elçisi	26	15.1
	Akademik Kalite Elçisi	16	9.3
	Birim Kalite Yöneticisi	10	5.8
	Kalite Komisyon Üyesi	6	3.5
	Yok	114	66.3
Son Mezuniyet	Yok	114	66.3
	Önlisans ve Altı	17	9.9
	Lisans	46	26.7
	Yüksek Lisans	29	16.9
Kalite Konulu Eğitim Alma	Doktora	80	46.5
	Evet	74	43.0
	Hayır	98	57.0
Toplam		172	100.0

2.2. Veri Toplama Araçları

Çalışmada Yangınlar ve Kabul'un (2020) kapsamlı alan taraması sonucunda oluşturdukları 27 maddeli Toplam Kalite Yönetimi ölçeği kullanılmıştır. Kalite odağında geliştirilen ölçek; a) Müşteri Odaklılık, b) Tam Katılım, c) Liderlik, d) Sürekli Gelişme, e) Takım Çalışması, f) Sürekli Eğitim boyutlarından oluşmaktadır. Ölçek maddelerine verilen yanıtlar (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle katılıyorum seçenekleriyle derecelendirilmiştir. Veriden elde edilen puanlar, 4.20–5.00 “Tamamen Katılıyorum”, 3.40–4.19 “Katılıyorum”, 2.60–3.39 “Kararsızım/Kısmen Katılıyorum”, 1.80–2.59 “Katılmıyorum”, 1.00–1.79 “Kesinlikle Katılmıyorum” aralıkları temel alınarak yorumlanmıştır (Tekin, 1991, s.262). Ölçeğin

güvenirlilik analizi sonuçlarına bakıldığında ölçeğin orijinal geliştirilme sürecindeki (Yangınlar ve Kabul, 2020) güvenirlilik değeri ($\alpha = 0.968$) ve bu çalışmadaki güvenirlilik değeri ($\alpha = 0.977$) de oldukça yüksek bulunmuştur.

2.3. Veri Toplama Süreci

Çalışmada veri toplamak için 2020 sonbahar döneminde ilk önce Harran Üniversitesinden Etik Kurulu izni alınmış ve sonrasında Harran Üniversitesi Rektörlüğünden ölçeğin üniversite çalışanlarına dağıtılması için resmi yazıyla ikinci bir izin daha alınmıştır. Toplam 2.947 akademisyen, memur ve farklı alanlardan personelin çalıştığı üniversitede çalışanlara ölçeğin linkiyle beraber açıklayıcı bir mail atılmış, 2 hafta süre içerisinde toplam 172 kişi ölçeği doldurmuştur.

2.4. Verilerin Analizi

Çalışmada parametrik ve non-parametrik testlerin uygunluğu için verilerin normal dağılım gösterip göstermediği kontrol edilmiş; Shrapiro Wilk, Skewness (çarpıklık), Kurtosis (basıklık) değerleri, Histogram ve Q-Q Plot test sonuçları verilerin normal dağıldığını göstermiştir. Nitekim, Shrapiro Wilk testi sonucunda anlamlılık değerinin .157 olması ($p > 0,05$) verilerin normal dağıldığının bir göstergesidir. Gruplar bazında bu kontroller sağlanmıştır. Bu nedenle verilerin analizinde bağımsız örneklem için t-Testi, ikiden fazla grup içeren karşılaştırmalarda ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

3. BULGULAR

Çalışma kapsamında katılımcıların üniversitedeki kaliteye ilişkin algıları genel anlamda ve ölçek boyutları bazında Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Toplam Kalite Algılarına/Boyutlarına Ait Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Standart Hata Değerleri

Boyutlar	N	\bar{X}	SS	Sh $_{\bar{x}}$
Müşteri Odaklılık	172	3.4151	.93158	.07103
Tam Katılım	172	3.2581	.94373	.07196
Liderlik	172	3.1163	.99424	.07581
Sürekli Gelişme	172	3.3169	.96989	.07395
Takım Çalışması	172	3.2471	1.01775	.07760
Sürekli Eğitim	172	3.1948	.92709	.07069
TKY-Toplam	172	3.2556	.87471	.06670

Katılımcıların kalite yönetimine ilişkin algıları genel olarak ($\bar{X} = 3.25$) “kararsızım” aralığında olduğu, yani orta düzeyde algılara sahip oldukları ifade edilebilir. Boyutlar açısından bakıldığında kalite yönetimine ilişkin en düşük algının “Liderlik” boyutunda olduğu görülmektedir. Katılımcıların bu konuda algıları genel olarak “kararsızım” düzeyinde ($\bar{X} = 3.11$) yani orta düzeyde olduğu söylenebilir. En yüksek katılımın ise “Müşteri Odaklılık” boyutunda olduğu görülmektedir ($\bar{X} = 3.41$).

Tablo 3. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	\bar{X}	SS	Sh $_{\bar{x}}$	t Testi		
						t	Sd	p
TKY	Erkek	135	3.2447	.88483	.07615	-.311	170	.756
	Kadın	37	3.2954	.84736	.13930			

(p>0.05)

Tabloda 3’te görüldüğü gibi katılımcıların toplam kalite yönetimi algılarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-Testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır ($t=-.311$; $p>.05$). Bu açıdan cinsiyetin katılımcıların kalite algıları üzerinde bir etkisinin olmadığı ifade edilebilir.

Tablo 4. Kalite Eğitimi Alma Durumuna Göre İlişkin Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

Puan	Grup	N	\bar{X}	SS	Sh $_{\bar{x}}$	t Testi		
						t	Sd	P
TKY	Evet	74	3.2741	.93903	.10916	.241	170	.810
	Hayır	98	3.2416	.82749	.08359			

(p>0.05)

Tabloda 4’te görüldüğü üzere katılımcıların toplam kalite yönetimi algılarının önceden kalite konulu eğitim alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-Testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır ($t=.241$; $p>.05$). Bu açıdan kalite konulu eğitim alma/almama durumlarının katılımcıların kalite algıları üzerine bir etkisinin olmadığı ifade edilebilir.

Tablo 5. İdari Görev Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Puan	Grup	N	\bar{X}	SS	Var. K.	KT	Sd	KO	F	P
TKY	Görev Yok	79	3.1505	.85490	G.Arası	12.154	2	6.077	9.690	.000
	Mem.İdari	41	2.9469	.96983	G.İçi	116.385	161	.723		
	Ak.İdari	44	3.6664	.71129	Toplam	128.539	163			

(p<0.05)

Tablo 5’te toplam kalite yönetimi ölçeği puanlarının idari görev alma durumuna göre bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi anlamlı bir farka işaret etmektedir ($F=9.690$; $p<05$). Post-hoc analiz teknikleri sonuçlarına geçmeden önce Levene’s testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı kontrol edilmiş, varyansların homojen olmadığı saptanmıştır ($LF=0,044$; $p<05$). Varyanslar eşit olmadığı için ayrıca Tablo 5’te sunulan F ve P değerleri için Welch istatistiği baz alınmıştır. Bunun üzerine varyansların homojen olmaması durumunda kullanılan çoklu karşılaştırma tekniklerinden Tamhane’s T2 tercih edilmiştir. Gerçekleştirilen Tamhane’s T2 çoklu karşılaştırma analizi sonucunda akademik unvana sahip idari görevlerdeki kişilerin (örn., dekan, bölüm başkanı) kalite algılarının herhangi bir idari görevi olmayan akademisyen (derse giren öğretim elemanı) ve idari görevi olan memurlara (şef, memur) göre daha yüksek olduğu görülmüştür ($p<.05$).

Tablo 6. Unvan Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Puan	Grup	N	\bar{X}	SS	Var. K.	KT	Sd	KO	F	P
TKY	Prof. Dr.	16	3.5513	.63137	G.Arası	20.448	5	4.090	6.150	.000
	Doç. Dr.	15	3.0190	.73029	G.İçi	110.387	166	.665		
	Dr. Öğ. Ü.	31	3.8272	.74614	Toplam	130.835	171			
	Öğ. Gör.	24	3.4390	.83009						
	Ar. Gör.	17	3.1975	.88722						
	Şef/Memur	69	2.9322	.87276						

(p<0.05)

Tablo 6’ya göre toplam kalite yönetimi ölçeği puanlarının unvan durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi anlamlı bir farka işaret etmektedir ($F=6.150$; $p<05$). Post-hoc analiz teknikleri sonuçlarına geçmeden önce Levene’s testi ile grup

dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı kontrol edilmiş, varyansların homojen dağıldığı saptanmıştır (LF=0,406; $p<0.05$). Bunun üzerine varyansların homojen olması durumunda kullanılan çoklu karşılaştırma tekniklerinden Tukey HSD testi tercih edilmiştir. Gerçekleştirilen Tukey HSD çoklu karşılaştırma analizi sonucunda Dr. Öğr. Üyesi ve Şef/Memurlar algıları arasında Dr. Öğr. Üyesi lehine anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.05$). Bu açıdan Dr. Öğretim Üyesi akademisyenlerin kuruma ilişkin kalite algıları idari personel/memurlara nazaran daha olumludur.

Tablo 7. Son Mezuniyet Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Puan	Grup	N	\bar{X}	SS	Var. K.	KT	Sd	KO	F	P
TKY	Önlisans	17	3.1555	.75719	G.Arası	10.730	3	3.577	5.003	.002
	Lisans	46	2.9821	.83431	G.İçi	120.105	168	.715		
	Y.Lisans	29	3.0222	.95638	Toplam	130.835	171			
	Doktora	80	3.5187	.82675						

($p<0.05$)

Tablo 7'ye göre toplam kalite yönetimi ölçeği puanlarının unvan durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi anlamlı bir farka işaret etmektedir ($F=5.003$; $p<0.05$). Post-hoc analiz teknikleri sonuçlarına geçmeden önce Levene's testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı kontrol edilmiş, varyansların homojen dağıldığı saptanmıştır (LF=0,716; $p<0.05$). Bunun üzerine varyansların homojen olması durumunda kullanılan çoklu karşılaştırma tekniklerinden Tukey HSD testi tercih edilmiştir. Gerçekleştirilen Tukey HSD çoklu karşılaştırma analizi sonucunda Doktora ve Lisans mezunları algıları arasında Doktora mezunları lehine anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.05$). Bu açıdan doktorasını yapan katılımcıların kuruma ilişkin kalite algıları lisans mezunlarına nazaran daha olumludur.

Tablo 8. Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Puan	Grup	N	\bar{X}	SS	Var. K.	KT	Sd	KO	F	P
TKY	1 yıl	14	3.5612	.52478	G.Arası	.593	5	1.119	1.483	.198
	1-2 yıl	8	2.9063	.84363	G.İçi	125.243	166	.754		
	3-5 yıl	40	3.4759	.84606	Toplam	130.835	171			
	6-10 yıl	24	3.1324	1.03067						
	11-15 yıl	15	3.0262	.91865						
	15 yıl +	71	3.2007	.86616						

($p>0.05$)

Tablo 8'e göre toplam kalite yönetimi ölçeği puanlarının kurumda çalışma yılına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi anlamlı bir farklılığa işaret etmemektedir ($F=1.483$; $p>0.05$).

4. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Küresel rekabetin arttığı günümüzde yükseköğretim sisteminde en çok tartışılan konuların başında eğitimde kalitenin sağlanması konusunun geldiği söylenebilir. Eğitimde TKY birçok değişkeni içinde barındıran bir konudur. Bu bağlamda bu çalışmada yükseköğretim kurumları açısından çalışanların kalite süreçlerine ilişkin algıları incelenmiştir. Bu bölümde araştırmanın amaçları doğrultusunda elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

TKY’de müşteri odaklılık, tam katılım, liderlik, sürekli gelişme, takım çalışması, sürekli eğitim olmak üzere temel altı boyuttan bahsedilebilir (Yangınlar & Kabul, 2020:2076). Bu çalışmada bu alt boyutlara ilişkin Harran Üniversitesi çalışanlarının farklı düzeyde katılım gösterdikleri görülmüştür. Araştırmada katılımcıların toplam kalite algılarının “kararsızım” ($\bar{x} = 3.25$) aralığında olduğu belirlenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan katılımcıların TKY algılarının orta düzeyde olduğu söylenebilir. Katılımcıların TKY alt boyutlarından müşteri odaklılığa ilişkin katılımcı algıları en yüksek düzeyde puanlanan boyuttur. Bunu, sürekli iyileştirme, tam katılım, takım çalışması, sürekli eğitim ve liderlik izlemektedir. Kurumda kalite çalışmalarının artması ve herkesin daha fazla sürece dâhil edilmesi ile bu algıların yükseleceği ifade edilebilir.

Araştırmaya katılan yükseköğretim çalışanlarının TKY alt boyutlarına ilişkin algıları “cinsiyet” değişkenine göre incelenmiştir. Buna yönelik bulgular incelendiğinde, katılımcıların TKY yönelik algılarının cinsiyetten etkilenmediği anlaşılmaktadır. Bu bulgudan hareketle, araştırmaya katılan katılımcıların yükseköğretim kurumlarının yönetiminin eğitim kalitesi ve kurumun verimliliğinde önemli olan TKY algılarının cinsiyete bağlı olarak farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Fakat alanyazında değişik sonuçlar mevcuttur, Aksu’nun (2010) çalışmasına göre bayan öğretmenler TKY’yi daha olumlu algılamaktadırlar. Saraç (2010) da bayan öğretmenlerin algılarının sadece bazı TKY boyutlarında (örn, Amaçlarda süreklilik, Yeni kalite felsefesi, Süreç sonu kalite kontrole son, Problem tanımı ve sürekli iyileştirme) erkek öğretmenlerin algılarından daha yüksek olduğunu bulmuştur. Yasin (2015) ise TKY öğretmen algıları arasında cinsiyet değişkenine göre anlamlı fark bulamamıştır. Yorulmaz ve Piro (2019) sağlık sektöründeki çalışmasında da cinsiyetin TKY algıları üzerinde bir etkisi olmadığını ifade etmektedir. Bu şekilde farklı sonuçların varlığı TKY algılarının farklı örneklem ve çevrelerden etkilendiğini göstermektedir.

Araştırmaya katılan yükseköğretim çalışanlarının TKY alt boyutlarına ilişkin algıları “kalite eğitimi alma durumuna” göre incelenmiştir. Kalite ile ilgili eğitimlerin çalışan algılarında farklılığa yol açabileceği düşünülmüş, fakat çalışma sonuçlarına göre kalite konulu eğitimi alma durumu değişkenine göre, yükseköğretim çalışanlarının TKY algıları arasında anlamlı farklılık bulunmadığı belirlenmiştir. Alanyazına bakıldığında da benzer sonuçlar görülmektedir. Saraç (2010) çalışmasında TKY ile ilgili eğitim alan öğretmenler ile almayan öğretmenlerin TKY ilkelerinin okullarda uygulanmasına ilişkin algıları arasında fark olmadığını bulmuştur. Bu bağlamda TKY eğitimin katılımcılarda farkındalık geliştirmesi ve kurumda uygulanan çalışmaları daha net görebilmelerini sağlaması beklenirken gruplar arası anlamlı bir farkın olmaması kalite eğitimlerinin beklenen düzeyde verimli geçmediğini gösterebilir.

Araştırmaya katılan yükseköğretim çalışanlarının TKY alt boyutlarına ilişkin algıları “idari görev” değişkenine göre incelenmiştir. İdari görevlerdeki akademik unvanlı kişilerin (örn., dekan, bölüm başkanı) kalite algılarının herhangi bir idari görevi olmayan akademisyen (derse giren öğretim elemanı) ve idari görevi olan memurlara (şef, memur) göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu açıdan idari konumdaki dekan, bölüm başkanı gibi akademisyenlerin kalite algıları diğer gruplara nazaran daha olumludur; bunun bir sebebi üniversite yönetimince atılan kalite odaklı adımların öncelikle idari göreve sahip yönetici konumundaki akademisyenler tarafından bilinmesi ve uygulamaya konması olabilir. Alanyazında bu çalışmadaki idari görev değişkeni açısından yükseköğretimde TKY algılarına ilişkin bir çalışmaya rastlanılmamıştır, fakat okullarda öğretmen ve yönetici arasında yapılan incelemelerde yöneticiler okullarındaki TKY uygulamalarını orta düzeyde de olsa yeterli bulurken, öğretmenler yetersiz görmektedir

(Şentürk & Türkmen, 2009). Bu açıdan yönetici ve sadece ders veren eğitimciler arasında farklı algıların olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan yükseköğretim çalışanlarının TKY alt boyutlarına ilişkin algıları “unvan” değişkenine göre incelenmiştir. Araştırmada unvan değişkeni Prof. Dr., Doç. Dr., Dr. Öğ. Ü., Öğ. Gör., Şef/Memur grupları şeklinde ele alınmıştır. Çalışmada Dr. Öğr. Üyesi ve Şef/Memurlar algıları arasında Dr. Öğr. Üyesi lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. İki grup arasında Dr. Öğr. Üyesi olan personelin bu konuda algılarının daha yüksek olması akademik çalışmalar kaynaklı TKY olgularına olan yakınlıktan olabilir.

Araştırmaya katılan yükseköğretim çalışanlarının TKY alt boyutlarına ilişkin algıları “son mezuniyet” değişkenine göre incelenmiştir. Yükseköğretim çalışanlarının öğrenim seviyelerinin TKY üzerindeki etkisine yönelik bulgular incelendiğinde, katılımcıların TKY yönelik algılarının eğitim düzeyi değişkeninden etkilendiği anlaşılmaktadır. Doktora ve Lisans mezunları algıları arasında Doktora mezunları lehine anlamlı bir fark saptanmıştır. Doktora düzeyinde eğitim almış katılımcıların, TKY algılarının diğer eğitim düzeylerine arasında istatistiksel anlamda anlamlı farklılık olmasının olası bir nedeni doktora mezunlarının akademik çalışanlar olması sebebiyle eğitim-öğretim kalite çalışmalarının daha çok muhatap olmaları olabilir. Ayrıca eğitim seviyesi arttıkça algılar bu değişimden etkileniyor olabilir. Nitekim Çelik ve Taşar (2012) TKY bağlamında öğretmen örneklemindeki çalışmalarında lisansüstü eğitim alan öğretmenlerle lisans mezunu olan öğretmenler arasında lisansüstü eğitimi almış kişilerin lehine kararlara katılım, müşteri odaklılık, moral ve motivasyon ilkelerinin uygulanmasında anlamlı bir farklılık olduğunu bulmuştur.

TKY alt boyutlarına ilişkin algıların çalışma yılı değişkenine göre incelenmesinde katılımcıların TKY yönelik algılarının çalışma yılından etkilenmediği anlaşılmaktadır. Yorulmaz ve Pırol (2019) çalışma süresi açısından anlamlı fark bulmuş ve alanyazına dayanarak daha uzun yıl çalışanların kalite algılarının daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Fakat, Yasin (2015) çalışmasında 1- 10 yıl kıdeme sahip öğretmenlerin algılarının, 11- 20 yıl arası kıdeme sahip öğretmenlerin algılarından daha yüksek olduğunu bulmuştur. Bu açıdan çalışma yılı veya kıdem yılı ile ilgili TKY bulgularının alanyazında farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durum ilgili çalışmaların farklı sektörlerde uygulanması ile de açıklanabilir.

Sonuç olarak çalışmada son mezuniyet, unvan, idari görev değişkenlerinin katılımcıların kalite yönetimi algıları üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Buna karşın çalışma sonuçlarına göre cinsiyet, kalite konulu eğitim alma durumu, çalışma yılı gibi faktörlerin katılımcıların toplam kalite yönetimi algıları üzerinde etkisi olmadığı söylenebilir. Katılımcıların mevcut TKY sürecine ve uygulamalarına ilişkin algılarının da orta düzeyde olması kalite kurum kültürünün halen inşa sürecinde olması ile açıklanabilir. Harran Üniversitesi bağlamında kalite çalışmaları 23 Temmuz 2015 tarihli Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği çerçevesinde 2017 yılında Kalite Koordinatörlüğü kurulması ve Kalite Komisyonu oluşturulmasıyla beraber TKY çalışmalarının üst yönetimin uhdesinde daha programlı işlemesi sağlanmıştır. Bu çerçevede Harran Üniversitesinde 2019 yılında kurumsal yönetim bilgi sisteminin kullanılmasıyla beraber tüm birimlerde kalite elçilerinin sürece aktif katılımını sağlaması mevcut algıların süreç içerisinde değişebileceğini göstermektedir. Bu nedenle bu çalışmanın veya benzer odaklı çalışmaların belli bir süre sonra aynı evren ve örnekleme tekrar edilmesi kalite kurum kültürünün süreçteki değişimini inceleme adına araştırmacılar için önerilebilir.

Yazar Katkı Beyanı:

1. **Ahmet Göçen:** Veri toplama ve analizi, ön taslak yazımı ve düzenleme
2. **Osman Aslan:** Kavramsallaştırma, inceleme-yazma ve düzenleme

5. KAYNAKÇA

- Akal, Z. (1995). Toplam kalite yönetimi ve performans ölçme ve değerlendirme sistemleri, *Verimlilik Dergisi Toplam Kalite Özel Sayısı*, 86-87.
- Akdağ, M. (2005). Toplam kalite yönetimi ve örgüt içindeki yeri. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 4(1), 159-170.
- Aksu, A. (2010). İlköğretim okullarında toplam kalite yönetimi ve vizyoner liderlik. *Eğitim ve Bilim*, 34(153), 99-106.
- Balcı, A. (2000). *Örgütsel Gelişme: Kavram ve Uygulama*. Ankara: Pegem-A Yayıncılık.
- Bengisu, M. (2007). Yüksek eğitimde toplam kalite yönetimi. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 2(7), 739-749.
- Bridge, B. (2003). *Eğitimde Toplam Kalite Uygulamaları*. İstanbul: Beyaz Yayınları.
- Can, A. (2008). Örgüt kültürünün hastanelerde toplam kalite yönetimi uygulamalarına uygunluğunun testine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 293-307.
- Çelik, M. & Taşar, H. (2012). Eğitimde toplam kalite bilinci üzerine bir inceleme: Adıyaman örneği. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(2), 1-12.
- Cua, K. O., Mckone, K. E. & Schroeder, R. G. (2001). Relationships between implementation of TQM, JIT, and TPM and manufacturing performance, *Journal of Operations Management*, 19(6), 675-694.
- Develioğlu, K., Haşit, G. & Bağcı, Ü. G. (2006). Toplam kalite yönetimi çerçevesinde yöneticilerin insan kaynakları yönetimine bakışları: Bursa (DORSAB)'da bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15, 191-204.
- Derdiyok, T. (2019). Üniversitelerde kalite güvence sistemi kapsamında PUKÖ yönetim döngüsü uygulamasında bir model önerisi. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 173- 198.
- Diñçer, Ö. (1998). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul: Beta Yayınları
- İçli, G. E. & 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
- İlhan, A. & İnce, E. (2015). Takım çalışması ve takım etkinliğini belirleyen faktörlerin ölçülmesi: Gaziantep üniversitesinde bir uygulama. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 127-152.
- İlğan, A., Taşdan, M., Erdem, M. & Memduhoğlu H. B. (2008). Örgütsel gelişim aracı olarak toplam kalite yönetimi ile stratejik yönetim ve planlama, *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 35(3), 72-92.
- İnce, M., Bedük, A. & Aydoğan, E. (2004). Örgütlerde takım çalışmasına yönelik etkin liderlik nitelikleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 423-446.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Marm-Garcia, J. A. & Zarate-Martinez, E. (2007). A thoretical review of knowledge management and teamworking in the organizations. *International Journal of Management Science and Engineering Management*, 2(4), 278-288.
- Önder, M. (1997). *Toplam kalite yönetiminin kamu kurumlarında uygulanabilirliği ve Ankara Büyükşehir Belediyesinde ampirik bir çalışma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

- Özçiçek, Y. & Karaca, A. (2019). Yükseköğretim kurumlarında kalite ve akreditasyon: mühendislik eğitim programlarının değerlendirilmesi. *Fırat Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,3(1), 114-149 .
- Özçakar, N. (2010). Bir kamu kuruluşundaki toplam kalite yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesi. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 39(1), 106–124.
- Özdem, G. & Sarı, E. (2008). Yükseköğretimde yeni bakış açılarıyla birlikte yeni kurulan üniversitelerden beklenen işlevler (Giresun Üniversitesi örneği). *Üniversite ve Toplum*, 8(1), 1-15.
- Özdemir, S. M. (2005). Kurumlarında toplam kalite uygulamalarını olumsuz etkileyen etmenler, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(3), 1-23.
- Pollard, C. W.(1998).*Paylaşılan Bir Amaç Yaratmak: İnsan Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Rossiter, J. (1998). *Total Quality Management: Mastering Your Small Business*. CIB Publishing.
- Sağır, T. (2002). Müzik eğitiminde toplam kalite uygulamaları, *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(2), 145-153.
- Saraç, B. (2010). *Edwards Deming'in TKY ilkelerinin ilköğretim okullarında uygulanmasına yönelik öğretmen ve yönetici algılar* (Yayınlanmamış yüksek lisan tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Denizli.
- SAUDEK. (t.y.). Erişim adresi: <https://saudek.sakarya.edu.tr/>
- Şentürk, H. & Türkmen, Ö. (2009). İlköğretim okullarındaki yönetici ve öğretmenlerin toplam kalite yönetimi uygulamalarına ilişkin algıları. *Dicle University Journal of Ziya Gokalp Education Faculty*, 12, 128–142.
- Serin, H. & Aytekin, A. (2009). Yüksek öğretimde toplam kalite yönetimi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 11(15), 83-93.
- Tarı, J. J. (2005). Components of successful total quality management, *The TQM Magazine*, 17(2), 182-194.
- Tayfun, O. & Kırkbir, F. (2020). Zorunlu eğitim süresinin iç müşteri görüşlerine etkisi: İstanbul ili örneği. *The Journal of International Scientific Researches*,5(3), 209-228.
- Tekin, H., (1991). *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*. Ankara: Yargı Kitap ve Yayınevi
- Yasin, U. (2015). *İlkokullarda TKY ilkelerinin uygulanmasına ilişkin öğretmen algıları* (Yayınlanmamış yüksek lisan tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Denizli.
- Yıldız, G. (1994). *İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları.
- Yıldız, G. & Mesci, M. (2010). Toplam kalite yönetiminin başarısında rol oynayan kilit faktörler. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 199-208.
- Yorulmaz, M. & Pırol, M. (2019). Sağlık çalışanlarında kalite algısının ölçülmesi üzerine bir araştırma. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 2(1), 15-21.
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği (2015). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150723-3.htm>