

ÜNİVERSİTE PERSONELİNİN KALİTE SÜREÇLERİ ALGISININ İNCELENMESİ: GİRESUN ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ¹

EXAMINATION OF UNIVERSITY STAFF'S PERCEPTION OF QUALITY PROCESSES: GİRESUN UNIVERSITY CASE

Elif TOPÇU², Güven ÖZDEM³

ÖZ: Bu çalışmada, yükseköğretim kurumlarında iç paydaş konumunda bulunan akademik ve idari personelin üniversitede yürütülen kalite süreçlerini algılama düzeylerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Çalışma, akademik ve idari personelin üniversitedeki kalite süreçlerine ilişkin algılarının incelenmesi amacıyla bir ölçek geliştirilmesi ve personelin kalite süreçlerine ilişkin algılarının cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi vb. değişkenlere göre incelenmesi amacıyla yapılmış tarama modelinde bir çalışmadır. Araştırmada çalışma grubunu, 2019-2020 eğitim-öğretim yılında Giresun Üniversitesi'nde görev yapan 197 akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri, araştırmacı tarafından geliştirilen "Yükseköğretimde Kalite Süreçleri Algısı Ölçeği" adı verilen 26 maddelik ölçeğin çalışma grubuna uygulanması yoluyla elde edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, Giresun Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personelin üniversitede yürütülen kalite süreçlerine ilişkin algılarının cinsiyete, yaşa, kurumdaki hizmet süresine, kadrosunun bulunduğu birime ve hizmet içi eğitim alma durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

ABSTRACT: The aim of this research is to reveal the perception levels of quality process of academic and administrative staff who are at the council of higher education in the position of internal partners. This research aims to develop a scale to measure the perception of academic and administrative staff at university concerning quality process and it is a kind of study related to the quality process of the staff's perception according to the variants like their gender, age and level of education. The study group of the research comprises 197 academic and administrative staff of Giresun University in 2019-2020 Educational Year at different units. The data of this research has been obtained by applying a scale named "The Scale of Quality Process Perception at Higher Education" to a study group developed by the researcher and it includes 26 articles. As a result of the analysis it has been observed that the perception of quality process academic and administrative staff who work at Giresun University does not vary according to their gender, age service life, the unit of staff and inservice training.

Anahtar sözcükler: Kalite, Kalite Geliştirme, Üniversite Personeli, Yükseköğretimde Kalite.

Keywords: Quality, Quality Improvement, University Staff, Quality In Higher Education

Bu makaleye atf vermek için:

Topçu, E. & Özdem, G. (2022). Üniversite personelinin kalite süreçleri algısının incelenmesi: Giresun Üniversitesi örneği, *Trakya Eğitim Dergisi*, 12(3), 1750-1767.

Cite this article as:

Topçu, E. & Özdem, G. (2022). Examination of university staff's perception of quality process: Giresun University case, *Trakya Journal of Education*, 12(3), 1750-1767.

¹ Çalışma, Prof. Dr. Güven Özdem danışmanlığında yapılan "Üniversite personelinin kalite süreçleri algısının incelenmesi: Giresun Üniversitesi örneği" isimli yüksek lisans tezinden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir.

² Bilgisayar İşletmeni, Giresun Üniversitesi, Giresun, Türkiye, elif.topcu@giresun.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7037-9525

³ Prof. Dr., Giresun Üniversitesi, Giresun, Türkiye, guven.ozdem@giresun.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5617-5780

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

The aim of this research is to reveal the perception level of academic and administrative staff regarding the quality processes carried out at the university. In line with this general purpose, the level of perception of the academic and administrative staff regarding the quality processes carried out at the university; It has been discussed whether the perceptions of the academic and administrative staff working at the university regarding the quality processes carried out at the university differ according to various variables such as gender, age, education level, length of service, staff type, staff unit, in-service training on quality and taking part in quality studies. It is extremely important that the academic and administrative staff, who are in the internal stakeholder part of the university, play an active role in quality improvement studies and their views on quality processes are taken into account. When the literature is examined, it has been seen that the study group in studies on quality in higher education is mostly students, and there are few studies that deal with academic and administrative staff together, therefore it is thought that the study can contribute to the literature.

Method

It is a research in the survey model made to examine according to the variables. The study group of the research consists of a total of 197 people, 101 of whom are academic staff and 96 are administrative staff, working in various units of Giresun University in the 2019-2020 academic year. In determining the study group of the research, limitations such as pandemic conditions, cost and time were taken into consideration. For this reason, the application was made to all the academic and administrative personnel working at Giresun University, which was the subject of the research. Voluntary participation of the academic and administrative personnel who agreed to participate in the research was taken as a basis, and an application was made to everyone who could be reached and who wanted to be included in the study on a voluntary basis. In the study, data were collected by using the personal information form and the "Quality Processes Perception Scale in Higher Education" developed by the researcher. The personal information form in the first section consists of 9 questions regarding demographic characteristics, including gender, age, education level, type of staff, title, unit of work, length of service in the institution, in-service training regarding the quality process and the status of taking part in quality studies. In the second part, there are scale items and options. In the scale form developed by the researcher to collect data, a pool of questions was created for the purposes at the first stage, expert opinions were taken about the contents, shapes and comprehensibility of the items, and a draft form was created as a result of the expert opinions and a pilot application was made. The scale is in five-point Likert type and consists of 26 items. The degree of agreement of the personnel with the statements was made as Strongly Disagree (1), Disagree (2), Moderately Agree (3), Agree (4), Strongly Agree (5).

In order to analyze the data, SPSS was used for exploratory factor analysis and difference analysis, and LISREL program was used in confirmatory factor analysis. The perceptions of academic and administrative personnel regarding the quality processes in higher education were examined in terms of various variables, and in order to determine the analysis method to be used, the closeness of the mean, mode and median to each other and the skewness and kurtosis coefficients were examined and it was determined whether the data showed a normal distribution. When analyzing the interaction of the dependent variable with the independent variables, independent samples t-test and ANOVA from parametric methods, Mann Whitney U test and Kruskal Wallis H test from non-parametric methods were used. Analyzes were tested at the 0.05 significance level.

Findings, Discussion and Conclusion

According to the results of the research, it has been determined that the perceptions of the academic and administrative personnel working at Giresun University regarding the quality processes carried out at the university do not differ according to gender, age, length of service in the institution, the unit where the staff is located, and the status of receiving in-service training. On the other hand, the perceptions of the personnel involved in quality studies regarding quality studies are higher in the

management system sub-dimension; academic staff's perceptions of quality processes are higher in the quality assurance sub-dimension than that of administrative staff; It has been concluded that the general total scores of the academic and administrative personnel who have graduated from postgraduate education regarding the quality processes and the scores of the quality assurance sub-dimension are higher.

GİRİŞ

Kalite, insanlık tarihi boyunca varlığını sürdüren, üretimden ticarete kadar çeşitli alanlarda ele alınan ve gelişen bir kavramdır. Bilgi odaklı bir yapıya dönüşen küresel ekonomide rekabetin sağlanmasında ve buna bağlı olarak mezun gençlerin istihdamında beceri faktörünün zorunlu hale gelmesiyle, kalite kavramı yükseköğretim kurumları için ekstra önem kazanmıştır (Hamutoğlu, Ünveren-Bilgiç ve Elmas, 2020). Eğitim sistemimizin en üst basamağını oluşturan yükseköğretime olan beklentiler, ülkelerin kalite anlayışına büyük önem vermesi ve bilgi toplumuna geçişiyle birlikte daha da artmış, yükseköğretimin tekrar yapılandırılması bütün ülkelerde gündeme gelmiştir (Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu [YÖDEK], 2007). Kamu desteklerindeki azalış, yükseköğretimin yapısındaki piyasa odaklı değişimler ve yaşanan rekabet, farklı öğretim sistemlerinin gelişmesi, üniversitelerde kalitenin kalite güvence sistemi aracılığıyla belgelenmesi ve sorgulanması sürecini başlatmıştır (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013).

Üniversitede kalite geliştirme süreçlerinin etkili bir şekilde yürütülmesinde iç paydaşlar önemli rol oynamaktadır. İç paydaş grubundaki akademik ve idari personel görüşlerinin, uygulanan süreçlerde mevcut durumun analiz edilmesine, geliştirilmeye açık olan durumların belirlenmesine, iç paydaşların kalite geliştirme süreçlerine etkin katılımının sağlanarak üniversitede kalite kültürünün yaygınlaştırılmasına ve içselleştirilmesine katkı sağlayacağı böylelikle de yürütülen kalite çalışmalarının daha verimli olacağı yadsınamaz bir gerçektir.

Yükseköğretimde kalite

Yükseköğretimde kalitenin tanımlanmasında birtakım güçlükler bulunmaktadır. Çünkü kalite, farklı paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarına göre değişebilmektedir. Kalite tanımlaması yapılırken şu dört paydaş dikkate alınmalıdır: öğrenciler, üniversite personelleri, fon sağlayıcılar ve işverenler. Bunların her birinin kaliteye olan bakış açıları farklıdır. Bu sebeple, yükseköğretimde kalite kurulu oluşturmak ve kaliteyi tanımlamak için tüm paydaşların görüşleri alınmalı, farklı bakış açıları ve ihtiyaçların karşılanması sağlanmalıdır (Welzant, Schindler, Puls-Elvidge ve Crawford, 2015).

Yükseköğretimde kalite tanımı ile ilgili yapılan tartışmalar, yükseköğretimde kalitenin izafi bir kavram olduğunu göstermektedir. Buradan yola çıkarak yükseköğretimden faydalananların ve paydaşların yükseköğretimle ilgili farklı öncelikleri olabileceği gibi farklı konularla da ilgili olabilecekleri söylenebilir. İşverenler yükseköğretimin çıktılarını üzerinde odaklanırken, akademisyenler ve öğrenciler eğitim-öğretim süreçleri üzerinde odaklanmaktadır. Bu sebeple, yükseköğretimde kalite tanımlaması yapılırken kalitenin geniş özellikleri dikkate alınmalı, tek bir tanım üzerine oturtulmamalıdır.

Yükseköğretimde kalitenin, bir genel kavram ve üst kavram olması nedeniyle doğrudan ölçülmesi mümkün görünmemektedir. Yükseköğretimin karmaşık ve dinamik yapısı, kalitenin ne olduğu ve kalite ölçütlerinin ülkelerin kendine özgü sosyal, siyasal, ekonomik ve kültürel yapısına göre değişiklik göstermesiyle farklı şekilde algılanabileceğinden, yükseköğretimde kaliteyi ölçebilecek üzerinde uluslararası uzlaşma sağlanmış, bir ölçme tekniği geliştirilmiş ya da bir ölçü birimi tanımlanmış değildir. Bu sebeple, alan yazında kalite sıralaması gibi tanımların tam olarak kaliteyi belirttiğini söylemek mümkün görünmemektedir (Köksoy, 1998: 1; Özer, Gür ve Küçükcan, 2010: 33).

Yükseköğretim paydaşları

Paydaş, yaptığı faaliyetlerle örgütü etkileyen ya da örgütün başarısından etkilenen, toplumda örgütün ilişkide olduğu kişi, grup ve tüm toplumsal taraflardır (Baron, 2000: 571'ten aktaran: Köker, 2013; Freeman, 1984: 25'ten akt: Köker, 2013). Yükseköğretim kurumlarının işleyişini öğrenmenin yollarından biri de paydaşların tanımlanmasıdır (Avcı, Ring ve Mitchell, 2015). Yükseköğretim

kurumlarındaki iç ve dış paydaşlarla ilgili araştırmacıların farklı sınıflandırmaları olmakla birlikte, alan yazına bakıldığında yükseköğretimde iç paydaş sınıfını daha çok yöneticiler, öğrenciler, akademik ve idari personel ve diğer çalışanlar oluştururken; dış paydaş sınıfını toplum, kamu kurum ve kuruluşları, aileler, meslek odaları, mezunlar ve özel kuruluşlar gibi kurumun dış çevresini meydana getiren paydaşlar oluşturmaktadır.

Paydaşlar, üniversitenin yüksek kalitede eğitim geliştirebilmesi ve varlığını devam ettirebilmesi için üniversitenin yönetiminde anahtar rol oynamaktadırlar. Bütün paydaşlar, üniversitenin ana organını oluşturmakta, üniversitenin müşterileri ve sahipleri olarak üniversitenin temel kaynakları biçiminde anılmaktadırlar. Üniversiteler gereksinimlerini gidermek için paydaşlara hizmet etmekle beraber, paydaşları tarafından ayrıca inşa da edilmektedir (Şen, Kabak, Tüysüz ve Kuzaliç, 2012).

Yükseköğretim kurumları, paydaşlarını belirleyerek paydaşların kaygı, değer ve beklentilerini tespit etmelidir. Çünkü paydaş grubundaki bireylerin ya da grupların belirlenerek ihtiyaçlarının giderilmesi, yükseköğretim kurumları açısından önem teşkil eden bir rekabet unsurudur (Dobni ve Luffman, 2003'ten aktaran Hoştut, 2018).

Türk yükseköğretiminde kalite çalışmaları

Ülkemizdeki yükseköğretim kalite çalışmaları YÖK tarafından yapılmaya başlanmıştır. Kuruluşundan bu zamana süregelen birtakım kalite temelli çalışmalarına devam eden YÖK, kalitenin artırılmasına yönelik yapılan uygulamalar kapsamında, 1998-1999 eğitim öğretim yılından başlayarak öğretmen eğitiminde eğitim fakültelerinde akreditasyon çalışmalarını hayata geçirmiştir. Türkiye'deki mühendislik programları 1990'lı yıllarda Mühendislik ve Teknoloji Programları Akreditasyon Kurulu (ABET) değerlendirme sisteminden olumlu bir sonuç olarak, uluslararası kalite güvence kapsamına alınmıştır. Ulusal kalite güvencesi sürecinin başlangıcı, 2002 yılında MÜDEK'in kuruluşuyla sağlanmıştır (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013).

2001 yılında Bologna programına katılan ülkemizde, kalite güvence sistemi oluşturmak ve Avrupa'da yer alan üniversitelerin programlarıyla uyum sağlamak için birçok yeni düzenleme yapılmıştır. Bu kapsamda 'Diploma Eki ve Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS)' uygulamaları zorunlu hale getirilmiş, böylelikle diploma ve derecelerin tanınması amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) yürürlüğe konularak, karşılaştırılabilir eğitim programları meydana getirmek hedeflenmiştir. 2002 yılında "Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönetmeliği" yürürlükten kaldırılmış, yerine 2005 yılında kalite geliştirme ve akademik değerlendirme çalışmalarının dinamik bir şekilde sürdürülebilmesi amacıyla "Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği" yayımlanmıştır. Bu yönetmeliğe dayanarak Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) kurulmuş, kalite güvencesi alanında, mevzuat kapsamında ilk uygulamalara başlanılmıştır. Söz konusu yönetmelik doğrultusunda Yükseköğretim Kurumu Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu (ADEK) kurulmuş, tüm yükseköğretim kurumlarının her yıl hazırlamakla sorumlu oldukları ADEK raporları YÖK'e gönderilmeye başlanmıştır (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013; Durman, 2007: 22).

Yükseköğretim alanında son yıllarda meydana gelen değişim, gelişim ve yenilikçi uygulamalar, kanunlarda değişiklik yapılması ihtiyacını doğurmuştur. 2011 yılında 6111 sayılı Kanun ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'da düzenlemeler yapılmış, eğitim-öğretim faaliyetlerinin iyileştirilmesine dair kalite güvencesi uygulamaları ilgili kanunlarda yer almıştır. Girdi ve süreç odaklı iyileştirmelere yönelik olarak kaliteyi hedefleyen pek çok yenilikçi etkinliklerde bulunmayı sürdüren YÖK, bu kapsamda yapısal değişimdeki en önemli girişim olan kalite kurulunu oluşturarak hayata geçirmiştir. 23 Temmuz 2015 tarihinde yayımlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği ile YÖDEK hükümsüz bırakılarak, yerine Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kurulmuş ve tüm yükseköğretim kurumlarının kendi bünyelerinde kalite komisyonlarını oluşturmaları mecburi kılınmıştır. 23 Kasım 2018 tarihinde Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği" ile Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun çalışma usul ve esasları, yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemlerinin kurulması, kurum içinde kurulacak kalite komisyonları, iç ve dış değerlendirme süreçleri gibi hususlar belirlenmiştir. Böylelikle yükseköğretim kurumlarının iç ve dış değerlendirmeye tabi olmaları zorunlu hale getirilmiştir (Atatekin ve Dulupçu, 2018; YÖKAK, 2020b).

Yükseköğretim sitemindeki kurumsal kalite değerlendirme süreçleri kurum içi ve kurum dışı değerlendirme süreçlerinden oluşmaktadır. İç değerlendirme, kurumdaki çalışanlarla birlikte kurumda yürütülen süreç ve uygulamaların değerlendirilmesine karşılık gelmektedir. Kurumsal akreditasyon süreçlerinde ve/veya kurumsal dış değerlendirme programında temel alınmak üzere yükseköğretim kurumları tarafından 'Kalite Güvence Sistemi, Eğitim-Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı ve Yönetim Sistemi' olmak üzere beş başlık ölçütünde hazırlanan Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR), her eğitim-öğretim yılı Ocak-Mart aylarında yükseköğretim kurumları tarafından YÖKAK'a iletilmektedir (Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği, 2018: madde 19). KİDR'nin amacı, kurumların gelişmeye açık ve güçlü yönlerini tanımlarına ve iyileştirmelerine katkı sağlamaktır. Kurumsal dış değerlendirme programı, YÖKAK tarafından oluşturulan bir değerlendirme takımı vasıtasıyla kurumun iç değerlendirme sürecinden de faydalanılarak kurumun değerlendirme sürecini içermektedir. Kurumsal dış değerlendirme, akreditasyon ve eğitim-öğretim programlarının değerlendirilmesinden farklı olarak daha çok kurumun genel değerlendirilmesi üzerine odaklanır. Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği'nin 21. maddesine göre bütün yükseköğretim kurumları beş yıl içinde en az bir kez olmak üzere YÖKAK tarafından uygulanan periyodik kurumsal dış değerlendirme programına katılmakla yükümlüdürler. Dış değerlendirme programı, KİDR üzerinden ön değerlendirme, kurum ziyareti ve Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR) ile sonuçlanan ziyaret sonrası faaliyetler olacak şekilde üç aşamadan meydana gelmektedir. Programın başarı göstermesi, bu üç temel aşamanın bütünsel, planlı, kapsamlı ve kesintisiz bir öngörüyle sürdürülmesi ve vaktinde tamamlanması ile ilişkilidir. Değerlendirme programının iyileştirilmesi, değerlendirme hedeflerinin doğru olarak anlaşılmasına, bütün katılımcıların geri bildirimlerine ve süreç sonuçlarının değerlendirilmesine bağlıdır (YÖKAK, 2020a).

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, üniversitede yürütülen kalite süreçlerine ilişkin akademik ve idari personelin algı düzeyini ortaya koymaktır. Bu genel amaç doğrultusunda da üniversitede yürütülen kalite süreçlerine ilişkin akademik ve idari personelin algılarının ne düzeyde olduğu, üniversitede çalışan akademik ve idari personelin üniversitede yürütülen kalite süreçlerine ilişkin algılarının cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, hizmet süresi, kadro türü, kadro birimi, kalite konusunda hizmetiçi eğitim alma durumu ve kalite çalışmalarında görev alma durumu gibi değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, akademik ve idari personelin üniversitedeki kalite süreçlerine ilişkin algılarının cinsiyet, kıdem, eğitim durumu vb. değişkenlere göre incelenmesi amacıyla yapılmış tarama modelinde bir araştırmadır. Tarama modeli kullanılarak yapılan araştırmalarda, varolan durum betimlenerek araştırmaya konu olan kişi, nesne veya olay mevcut koşullar çerçevesinde değerlendirilmektedir. Araştırma sonucunda elde edilen gözlem ve bilgilerde değişiklik yapılmaksızın ilgili tanımlama süreci ifade edilerek, durum olduğu şekliyle betimlenmeye çalışılır (Karasar, 2012: 77).

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, 2019-2020 eğitim-öğretim yılında Giresun Üniversitesi'nin farklı birimlerinde görev yapan 101'i akademik 96'sı idari personel olmak üzere toplamda 197 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın çalışma grubunun belirlenmesinde, pandemi koşulları, zaman ve maliyet gibi sınırlılıklar göz önünde bulundurulmuştur. Bu nedenle araştırmaya konu olan Giresun Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personelden ulaşılan herkese uygulama yapılmıştır. Çalışma grubuna, Giresun Üniversitesi'nin merkez ve ilçelerdeki fakültelerde, yüksekokullarında, meslek

yüksekokullarında, enstitülerde, rektörlüğe bağlı çeşitli birimlerde ve daire başkanlıklarında kadrosu bulunan akademik ve idari personel dahil edilerek, çalışma grubunda çeşitlilik sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 1.

Katılımcıların demografik özellikleri

| Değişken | Kategori | f | % |
|---|--|-----|------|
| Cinsiyet | Kadın | 94 | 47.7 |
| | Erkek | 103 | 52.3 |
| | Toplam | 197 | 100 |
| Yaş | 35 ve altı | 77 | 39.1 |
| | 36-45 | 70 | 35.5 |
| | 46 ve üzeri | 50 | 25.4 |
| | Toplam | 197 | 100 |
| Kadro Türü | Akademik Personel | 101 | 51.3 |
| | İdari Personel | 96 | 48.7 |
| | Toplam | 197 | 100 |
| Hizmet Süresi | 5 yıl ve daha az | 64 | 32.5 |
| | 6-10 yıl | 75 | 38.1 |
| | 11 yıl ve daha fazla | 58 | 29.4 |
| | Toplam | 197 | 100 |
| Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu | Eğitim Aldı | 87 | 44.2 |
| | Eğitim Almadı | 110 | 55.8 |
| | Toplam | 197 | 100 |
| Kalite Çalışmalarında Görev Alma Durumu | Görev Aldı | 79 | 40.1 |
| | Görev Almadı | 118 | 59.9 |
| | Toplam | 197 | 100 |
| Öğrenim Düzeyi | Lise | 15 | 7.6 |
| | Önlisans | 21 | 10.7 |
| | Lisans | 58 | 29.4 |
| | Yüksek Lisans | 39 | 19.8 |
| | Doktora | 64 | 32.5 |
| Toplam | 197 | 100 | |
| Kadro Birimi | Fakülte | 86 | 43.7 |
| | Yüksekokul | 13 | 6.6 |
| | Meslek Yüksekokulu | 45 | 22.8 |
| | Rektörlüğe Bağlı Birimler (Daire Başk., Genel Sek. vs.) | 49 | 24.9 |
| | Enstitü | 4 | 2.0 |
| | Toplam | 197 | 100 |

Veri Toplama Aracı

Araştırmada, araştırmacı tarafından geliştirilen “Yükseköğretimde Kalite Süreçleri Algısı Ölçeği” kullanılarak veriler toplanmıştır. İlk bölümde yer alan kişisel bilgi formu, cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, kadro türü, unvan, çalışılan birim, kurumdaki hizmet süresi, kalite sürecine ilişkin hizmet içi eğitim alma ve kalite çalışmalarında görev alma bilgilerinin yer aldığı demografik özelliklere yönelik 9 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölümde ise, ölçek maddeleri ve seçenekler yer almaktadır.

Yükseköğretimde kalite süreçleri algısı ölçeği

Araştırmacı tarafından verilerin toplanması amacıyla geliştirilen ölçek formuna ilişkin ilk aşamada alanyazın taramasından elde edilen verilerden yararlanarak amaçlara yönelik soru havuzu oluşturulmuş, maddelerin içerikleri, şekilleri ve anlaşılabilir oluşlarıyla ilgili uzman görüşleri alınmış ve alınan uzman görüşleri neticesinde 45 maddelik taslak bir form oluşturularak 30 kişilik bir gruba pilot

uygulama yapılmıştır. Pilot uygulama sonrası alınan notların ve uzman görüşlerinin değerlendirilmesi sonucunda ölçek formunda düzeltmelere gidilmiş, ölçeğin kapsam ve görünüm geçerliliği değerlendirilmiştir. Yapılan güvenilirlik, geçerlilik, AFA ve DFA çalışmaları sonucunda ölçeğe 26 maddelik son şekli verilmiş ve fark analizleri gerçekleştirilmiştir.

Ölçeğin geçerliliğini test etmek amacıyla kapsam geçerliliği ve yapı geçerliliğine yer verilmiştir. Kapsam geçerliliği uzman görüşlerine yer verilerek, yapı geçerliliği ise faktör analizi, Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett testleri uygulanarak sağlanmıştır. Ölçeğin Kaiser-Meyer-Olkin katsayısı 0,96 olarak hesaplanmış, Bartlett's Küresellik test sonucunda ($\chi^2=9254.84$; $p<0.05$) anlamlı olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yapısını ortaya çıkarmak için açımlayıcı faktör analizinden oluşan faktör yapısının doğruluğunu tespit etmek için doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda üç faktör elde edilmiş; birinci faktörün (yönetim sistemi) toplam varyansa yaptığı katkının %25.30 olduğu, ikinci faktörün (kalite güvencesi) toplam varyansa yaptığı katkının %21.03 olduğu ve üçüncü faktörün (eğitim-öğretim) toplam varyansa yaptığı katkının ise %18.59 olduğu görülmüştür. Üç faktörlü yapıya sahip bu ölçek, söz konusu yapıya ilişkin varyansın %64,93'ini açıklamış olup, ölçek geliştirmede çok faktörlü desenlerde, açıklanan varyansın %40 ile %60 arasında olması yeterli olarak kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2018: 134; Tavşancıl, 2005: 82).

Geliştirilen "Yükseköğretimde Kalite Süreçleri Algısı Ölçeği"nin açımlayıcı faktör analizi uygulamasıyla faktör yapısı belirlendikten sonra yeni bir gruptan veri toplanıp doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen t değerlerini gösteren yol diyagramı incelenmiş, gözlenen değişkenleri açıklayan gizil değişkenler hakkında bilgi veren t değerleri her madde için 0.01 civarında oldukça anlamlı bulunmuştur. Yine doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen hata yüklerini ve hata varyanslarını gösteren yol diyagramı incelenmiş, beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki farkın önemini gösteren p değeri 0.01 civarında oldukça anlamlı bulunmuştur. Beklenen ve gözlenen kovaryans matrisleri arasındaki uyumu araştırmak için ölçeğin uyum indeksi değerlerine bakılmış ve elde edilen χ^2 / sd oranı (654,62 / 296) 2.212 değerinin 3'e yakın olması sebebiyle mükemmel uyum sınırına yaklaştığı görülmüştür.

Ölçeğin güvenilirliği için Cronbach Alfa ve split-half değerleri hesaplanmıştır. Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi için toplanan gruptan elde edilen puanların güvenilirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach alfa iç tutarlılık katsayıları sonucunda; Doğrulayıcı Faktör Analizi için toplanan gruptan elde edilen puanların birinci faktördeki (yönetim sistemi) 13 maddeye ilişkin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0.935, ikinci faktördeki (kalite güvencesi) 7 maddeye ilişkin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0.890, üçüncü faktördeki (eğitim-öğretim) 6 maddeye ilişkin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0.914 ve 26 maddelik ölçeğin geneline ilişkin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0.960 olarak bulunmuş olup, bu güvenilirlik katsayılarının oldukça yüksek olduğu söylenebilir (Özdamar, 2004: 122). Ölçek beşli likert tipinde ve 26 madde içermekte olup, personelin ifadelere katılma dereceleri ise, "Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Orta Derecede Katılıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5)" şeklinde oluşturulmuştur.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin çözümlenmesinde, açımlayıcı faktör analizinde ve fark analizlerinde SPSS, doğrulayıcı faktör analizinde LISREL programı kullanılmıştır. Akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları çeşitli değişkenler açısından incelenmiş, kullanılacak analiz yönteminin belirlenmesi amacıyla ortalama, mod ve medyanın birbirine yakınlığı ve çarpıklık ile basıklık katsayıları incelenerek verilerin normal dağılım gösterme durumlarına bakılmıştır. Bağımlı değişkenin bağımsız değişkenlerle etkileşimi analiz edilirken, parametrik yöntemlerden bağımsız örneklem t-testi ve ANOVA, parametrik olmayan yöntemlerden Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Analizler 0.05 anlamlılık düzeyinde sınanmıştır.

BULGULAR

Üniversite Personelinin Yükseköğretimde Kalite Süreçleri Algılarına İlişkin Bulgular

Araştırmada, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algı düzeylerinin belirlenmesi için öncelikle beş farklı algı düzeyi değerlendirilmiş (*çok düşük kalite algısı, düşük kalite algısı, orta kalite algısı, yüksek kalite algısı, çok yüksek kalite algısı*), personelin boyutlara verebileceği en yüksek ve en düşük değer hesaplanmış, ardından en yüksek verebileceği puandan en düşük puan çıkarılarak puan aralığı belirlenmiştir. Puan aralığı algı düzeyi sayısı olan beşe bölünerek, algı düzeylerinin hangi değerlerde değişeceği Tablo 2’deki gibi bulunmuştur.

Tablo 2.

Kalite algı düzeyi puan aralıkları

| Seçenekler | Ağırlık | Algı Düzeyi | Kalite Güvencesi | Eğitim-Öğretim | Yönetim Sistemi | Yükseköğretimde Kalite Süreçleri |
|---------------------------|---------|-------------|------------------|----------------|-----------------|----------------------------------|
| Hiç Katılmıyorum | 1 | Çok Düşük | 7-12.59 | 6-10.79 | 13-23.39 | 26-46.79 |
| Katılmıyorum | 2 | Düşük | 12.60-18.19 | 10.80-15.59 | 23.40-33.79 | 46.80-67.59 |
| Orta Derecede Katılıyorum | 3 | Orta | 18.20-23.79 | 15.60-20.39 | 33.80-44.19 | 67.60-88.39 |
| Katılıyorum | 4 | Yüksek | 23.80-29.39 | 20.40-25.19 | 44.20-54.59 | 88.40-109.19 |
| Tamamen Katılıyorum | 5 | Çok Yüksek | 29.40-35 | 25.20-30 | 54.60-65 | 109.20-130 |

Tablo 2’ye bakıldığında 26 maddelik Yükseköğretimde Kalite Süreçleri Algısı Ölçeği’den alınabilecek en düşük ve en yüksek puanın (26-130); 7 madde içeren “Kalite Güvencesi” alt boyutundan alınabilecek en düşük ve en yüksek puanın (7-35); 6 madde içeren “Eğitim-Öğretim” alt boyutundan alınabilecek en düşük ve en yüksek puanın (6-30) ve 13 madde içeren “Yönetim Sistemi” alt boyutundan alınabilecek en düşük ve en yüksek puanın (13-65) yer aldığı ve alınan ortalama puanlar doğrultusunda yükseköğretimde kalite süreçleri algı düzeylerinin *çok düşük...çok yüksek* şeklinde yorumlanabildiği görülmektedir. Üniversitede görev yapan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçleri algılarına ilişkin bulguları Tablo 3’te verilmektedir.

Tablo 3.

Üniversite personelinin yükseköğretimde kalite süreçleri algıları

| Puan | Kadro Türü | N | \bar{X} | SS |
|----------------------------------|-------------------|-----|-----------|-------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri | Akademik Personel | 101 | 96.24 | 16.17 |
| | İdari Personel | 96 | 93.15 | 15.47 |
| Kalite Güvencesi | Akademik Personel | 101 | 27.66 | 4.39 |
| | İdari Personel | 96 | 26.22 | 4.16 |
| Eğitim- Öğretim | Akademik Personel | 101 | 21.02 | 4.65 |
| | İdari Personel | 96 | 21.30 | 4.38 |
| Yönetim sistemi | Akademik Personel | 101 | 47.56 | 8.85 |
| | İdari Personel | 96 | 45.62 | 8.74 |

Tablo 3’e bakıldığında, akademik personelin yükseköğretimde kalite süreçleri algısının (\bar{X} =96.24) idari personelin kalite süreçleri algısından (\bar{X} =93.15) yüksek olduğu; akademik personelin kalite güvencesi boyutuna ilişkin algısının (\bar{X} =27.66) idari personelininkinden (\bar{X} =26.22) yüksek olduğu ve akademik personelin yönetim sistemine ilişkin algısının (\bar{X} =47.56) idari personelininkinden (\bar{X} =45.62) yüksek olduğu görülmektedir. Eğitim-öğretim alt boyutunda ise akademik personelin (\bar{X} =21.02) ve idari personelin algıları (\bar{X} =21.30) birbirine yakındır. Yükseköğretimde kalite süreçleri algısının genel toplamından ve kalite güvencesi, yönetim sistemi ve eğitim-öğretim alt boyutlarından alınan ortalama

puanlara bakıldığında, akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının “yüksek” düzey aralığında olduğu görülmektedir. Her iki grubun, eğitim öğretim alt boyutundan aldıkları ortalama puanlar “yüksek” düzey aralığına denk gelse de orta düzeyin üst sınırına (15.60-20.39) yakın oldukları da görülmektedir.

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ilişkisiz örneklem t-testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 4’te gösterilmektedir.

Tablo 4.

Cinsiyet değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Cinsiyet | N | \bar{X} | SS | t | Sd | p |
|---|----------|-----|-----------|-------|------|--------|------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Kadın | 94 | 94.97 | 14.93 | 0.20 | 195 | 0.84 |
| | Erkek | 103 | 94.52 | 16.74 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt Boyut) | Kadın | 94 | 26.82 | 4.15 | 0.41 | 195 | 0.67 |
| | Erkek | 103 | 27.08 | 4.50 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Eğitim-Öğretim (Alt Boyut) | Kadın | 94 | 21.55 | 4.05 | 1.18 | 193,28 | 0.23 |
| | Erkek | 103 | 20.79 | 4.89 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Yönetim Sistemi (Alt Boyut) | Kadın | 94 | 46.59 | 8.40 | 0.03 | 195 | 0.97 |
| | Erkek | 103 | 46.64 | 9.24 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |

*p<0.05

Tablo 4’te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları; kalite güvencesi [$t_{(195)} = 0.41$; $p > 0.05$], eğitim-öğretim [$t_{(193,28)} = 1.18$; $p > 0.05$], yönetim sistemi [$t_{(195)} = 0.03$; $p > 0.05$] alt boyutları ile yükseköğretimde kalite süreçleri genel toplamında [$t_{(195)} = 0.20$; $p > 0.05$] cinsiyete değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Kadın personelin ($\bar{X}=94.97$) ve erkek personelin ($\bar{X}=94.52$) yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları birbirine yakın ve yüksek düzeyde bulunmuştur. Erkek personellerin kalite güvencesi boyutundaki kalite çalışmalarına ($\bar{X}=27.08$) ve yönetim sistemi boyutundaki kalite çalışmalarına ($\bar{X}= 46.64$) ilişkin algılarının kadın personellere oranla daha yüksek olduğu, kadın personellerin ise eğitim-öğretim boyutundaki kalite çalışmalarına ilişkin algılarının ($\bar{X}= 21.55$) erkek personellerin algılarından ($\bar{X}= 20.79$) daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır..

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo 5.

Yaş değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Yaş | N | \bar{X} | SS | F | p |
|---|-----------------|-----|-----------|-------|------|------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | 35 yaş ve altı | 77 | 95.18 | 16.41 | 1.65 | 0.19 |
| | 36-45 yaş | 70 | 92.27 | 16.37 | | |
| | 46 yaş ve üzeri | 50 | 97.52 | 13.97 | | |
| | Toplam | 197 | 94.74 | 15.87 | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | 35 yaş ve altı | 77 | 26.94 | 4.81 | 0.78 | 0.46 |
| | 36-45 yaş | 70 | 26.55 | 4.17 | | |
| | 46 yaş ve üzeri | 50 | 27.56 | 3.73 | | |
| | Toplam | 197 | 26.96 | 4,33 | | |
| Eğitim Öğretim (Alt boyut) | 35 yaş ve altı | 77 | 21.33 | 4.81 | 0.39 | 0.67 |
| | 36-45 yaş | 70 | 20.77 | 4,45 | | |
| | 46 yaş ve üzeri | 50 | 21.42 | 4.17 | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|-----|-------|------|------|------|
| | Toplam | 197 | 21.15 | 4,51 | | |
| Yönetim Sistemi (Alt boyut) | 35 yaş ve altı | 77 | 46.89 | 8.66 | 2.51 | 0.08 |
| | 36-45 yaş | 70 | 44.94 | 9.34 | | |
| | 46 yaş ve üzeri | 50 | 48.54 | 8.05 | | |
| | Toplam | 197 | 46.61 | 8.83 | | |

*p<0.05

Tablo 5'te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları kalite güvencesi ($F_{(2,194)}= 0.78$, $p>0.05$), eğitim-öğretim ($F_{(2,194)}= 0.39$, $p>0.05$) ve yönetim sistemi ($F_{(2,194)}= 2.51$, $p>0.05$) alt boyutları ile yükseköğretimde kalite süreçleri genel toplamında ($F_{(2,194)}= 1.655$, $p>0.05$) yaş değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. 46 yaş ve üzerindeki akademik ve idari personellerin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının, kalite güvencesi ($\bar{X}=27.56$), eğitim-öğretim ($\bar{X}= 21.42$), yönetim sistemi ($\bar{X}=48.54$) ve genel toplamda ($\bar{X}= 97.52$) en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının öğrenim düzeyi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H Testi ve ANOVA testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 6, Tablo 7 ve Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 6.

Öğrenim düzeyi değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Öğrenim Düzeyi | N | Sıra ortalaması | H | Sd | p | Anlamlı Fark |
|---|------------------|-----|-----------------|-------|----|-------|--------------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | A. Lise-Önlisans | 36 | 82.65 | 8.71 | 3 | 0.03* | A-C |
| | B. Lisans | 58 | 93.97 | | | | B-C |
| | C. Yüksek Lisans | 39 | 119.97 | | | | |
| | D. Doktora | 64 | 99.97 | | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | A. Lise-Önlisans | 36 | 84.31 | 14.30 | 3 | 0.00* | A-C |
| | B. Lisans | 58 | 85.80 | | | | B-C |
| | C. Yüksek Lisans | 39 | 125.18 | | | | C-D |
| | D. Doktora | 64 | 103.27 | | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |

*p<0.05

Tablo 6'da görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları kalite güvencesi ($H_{(3)}=14.30$, $p<0.05$) alt boyutunda ve yükseköğretimde kalite süreçleri genel toplamında ($H_{(3)}=8.71$, $p<0.05$) öğrenim düzeyi değişkenine göre farklılık göstermektedir.

Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunun belirlenmesi amacıyla gruplar ikili şekilde Mann Whitney U Testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan Mann Whitney U Testleri sonucunda fark çıkan değer Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7.

Öğrenim düzeyi değişkenine göre gruplararası karşılaştırma

| Boyutlar | Öğrenim düzeyi | N | Sıra ortalaması | Sıra Toplamı | U | p |
|---|----------------|----|-----------------|--------------|---------|-------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Lise-Önlisans | 36 | 43.88 | 1579.50 | 913.50 | 0.31 |
| | Lisans | 58 | 49.75 | 2885.50 | | |
| | Toplam | 94 | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Lise-Önlisans | 36 | 46.47 | 1673.00 | 1007.00 | 0.77 |
| | Lisans | 58 | 48.14 | 2792.00 | | |
| | Toplam | 94 | | | | |
| | Lise-Önlisans | 36 | 30.90 | 1112.50 | 446.50 | 0.00* |

| Boyutlar | Öğrenim düzeyi | N | Sıra ortalaması | Sıra Toplamı | U | p |
|---|----------------|-----|-----------------|--------------|---------|-------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Yüksek Lisans | 39 | 44.55 | 1737.50 | | |
| | Toplam | 75 | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Lise-Önlisans | 36 | 30.49 | 1097.50 | 431.50 | 0.00* |
| | Yüksek Lisans | 39 | 44.94 | 1752.50 | | |
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Lise-Önlisans | 36 | 44.88 | 1615.50 | 949.50 | 0.14 |
| | Doktora | 64 | 53.66 | 3434.50 | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Toplam | 100 | | | | |
| | Lise-Önlisans | 36 | 44.35 | 1596.50 | 930.50 | 0.10 |
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Doktora | 64 | 53.96 | 3453.50 | | |
| | Toplam | 100 | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Lisans | 58 | 43.57 | 2527.00 | 816.00 | 0.02* |
| | Yüksek Lisans | 39 | 57.08 | 2226.00 | | |
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Toplam | 97 | | | | |
| | Lisans | 58 | 41.29 | 2395.00 | 684.00 | 0.00* |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Yüksek Lisans | 39 | 60.46 | 2358.00 | | |
| | Toplam | 97 | | | | |
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Lisans | 58 | 59.66 | 3460.00 | 1749.00 | 0.58 |
| | Doktora | 64 | 63.17 | 4043.00 | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Toplam | 122 | | | | |
| | Lisans | 58 | 55.37 | 3211.50 | 1500.50 | 0.06 |
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Doktora | 64 | 67.05 | 4291.50 | | |
| | Toplam | 122 | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Yüksek Lisans | 39 | 58.35 | 2275.50 | 1000.50 | 0.09 |
| | Doktora | 64 | 48.13 | 3080.50 | | |
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Toplam | 103 | | | | |
| | Yüksek Lisans | 39 | 59.78 | 2331.50 | 944.50 | 0.03* |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Doktora | 64 | 47.26 | 3024.50 | | |
| | Toplam | 103 | | | | |

*p<0.05

Tablo 7 incelendiğinde akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçleri toplam puanları arasında öğrenim düzeyine göre çıkan farkın, öğrenim düzeyi yüksek lisans ile öğrenim düzeyi lise-önlisans grup arasında ($U=446.50$, $p<0.05$) ve öğrenim düzeyi yüksek lisans ile öğrenim düzeyi lisans olan grup arasında ($U=816.00$, $p<0.05$) olduğu görülmektedir. Öğrenim düzeyi yüksek lisans olan personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları öğrenim düzeyi lisans olan ve öğrenim düzeyi lise-önlisans olan personele göre daha yüksektir. Akademik ve idari personelin kalite güvencesi puanları arasında öğrenim düzeyine göre çıkan anlamlı farklılığın öğrenim düzeyi yüksek lisans olanlar ile öğrenim düzeyi lise-önlisans olanlar arasında ($U=431.50$, $p<0.05$), öğrenim düzeyi yüksek lisans olan grup ile öğrenim düzeyi lisans olan grup arasında ($U=684.00$, $p<0.05$) ve öğrenim düzeyi yüksek lisans olan grup ile öğrenim düzeyi doktora olan grup arasında ($U=944.50$, $p<0.05$) olduğu görülmektedir. Öğrenim düzeyi yüksek lisans olan personelin kalite güvencesi boyutuna ilişkin kalite süreçleri algıları öğrenim düzeyi lise-önlisans, lisans ve doktora olan personele göre daha yüksektir.

Tablo 8.

Öğrenim düzeyi değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları (devam)

| Boyutlar | Öğrenim Düzeyi | N | \bar{X} | SS | F | p |
|----------------|----------------|----|-----------|------|------|------|
| Eğitim-Öğretim | Lise-Önlisans | 36 | 21.05 | 4.82 | 1.22 | 0.30 |
| | Lisans | 58 | 21.24 | 4.32 | | |
| | Yüksek Lisans | 39 | 22.23 | 3.97 | | |
| | Doktora | 64 | 20.48 | 4.78 | | |

| | | | | | | |
|-----------------|---------------|-----|-------|------|------|------|
| | Toplam | 197 | 21.15 | 4.51 | | |
| Yönetim Sistemi | Lise-Önlisans | 36 | 43.88 | 9.13 | 2.17 | 0.09 |
| | Lisans | 58 | 46.58 | 8.46 | | |
| | Yüksek Lisans | 39 | 49.05 | 7.44 | | |
| | Doktora | 64 | 46.70 | 9.49 | | |
| | Toplam | 197 | 46.61 | 8.83 | | |

*p<0.05

Yine Tablo 8’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları eğitim-öğretim ($F_{(3,193)}=1.22$, $p>0.05$) ve yönetim sistemi ($F_{(3,193)}= 2.17$, $p>0.05$) alt boyutlarında öğrenim düzeyi değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Yüksek lisans mezunu personelin yönetim sistemi alt boyutundaki kalite süreçlerine ilişkin algıları ($\bar{X}= 49.05$) en yüksek olmakla beraber, en düşük algıya lise-ön lisans mezunu ($\bar{X}= 43.88$) personel sahiptir.

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının hizmet süresi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H Testi ve ANOVA testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 9 ve Tablo 10’da gösterilmektedir.

Tablo 9.

Hizmet süresi değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Hizmet Süresi | N | Sıra ortalaması | H | Sd | p |
|----------------------------------|----------------------|-----|-----------------|------|----|------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri | 5 yıl ve daha az | 64 | 101.86 | 2.98 | 2 | 0.22 |
| | 6-10 yıl | 75 | 90.43 | | | |
| | 11 yıl ve daha fazla | 58 | 106.93 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | |

*p<0.05

Tablo 10.

Hizmet süresi değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları (devam)

| Boyutlar | Hizmet Süresi | N | \bar{X} | SS | F | p |
|------------------|----------------------|-----|-----------|------|------|------|
| Kalite Güvencesi | 5 yıl ve daha az | 64 | 26.76 | 4.81 | 0.76 | 0.46 |
| | 6-10 yıl | 75 | 26.68 | 4.31 | | |
| | 11 yıl ve daha fazla | 58 | 27.55 | 3.76 | | |
| | Toplam | 197 | 26.96 | 4.33 | | |
| Eğitim Öğretim | 5 yıl ve daha az | 64 | 21.57 | 4.54 | 1.11 | 0.33 |
| | 6-10 yıl | 75 | 20.54 | 4.87 | | |
| | 11 yıl ve daha fazla | 58 | 21.48 | 3.95 | | |
| | Toplam | 197 | 21.15 | 4.51 | | |
| Yönetim Sistemi | 5 yıl ve daha az | 64 | 47.35 | 9.25 | 0.49 | 0.61 |
| | 6-10 yıl | 75 | 45.88 | 8.30 | | |
| | 11 yıl ve daha fazla | 58 | 46.75 | 9.08 | | |
| | Toplam | 197 | 46.61 | 8.83 | | |

*p<0.05

Tablo 9’da görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları yükseköğretimde kalite süreçleri genel toplamında ($H_{(2)}=2.98$, $p>0.05$) hizmet süresi değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Yine Tablo 10’da da görüldüğü üzere araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları kalite güvencesi ($F_{(2,194)}=0.76$, $p>0.05$), eğitim-öğretim ($F_{(2,194)}=1.11$, $p>0.05$) ve yönetim sistemi ($F_{(2,194)}=0.49$, $p>0.05$) alt boyutlarında hizmet süresi değişkenine göre farklılık göstermemektedir.

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının kadro türü değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney U Testi ve İlişkisiz Örneklemeler t testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 11 ve Tablo 12’de gösterilmektedir.

Tablo 11.

Kadro türü değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Kadro Türü | N | Sıra ortalaması | Sıra toplamı | U | p |
|---------------------------------|------------|-----|-----------------|--------------|---------|-------|
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Akademik | 101 | 110.31 | 11141.00 | 3706.00 | 0.00* |
| | İdari | 96 | 87.10 | 8362.00 | | |
| | Toplam | 197 | | | | |

* $p<0.05$

Tablo 11’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları kalite güvencesi ($U=3706.00$, $p<0.05$) alt boyutunda kadro türü değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Akademik personelin kalite güvencesi puanları idari personelin kalite güvencesi puanlarından istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksektir.

Tablo 12.

Kadro türü değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları (devam)

| Boyutlar | Kadro Türü | N | \bar{X} | SS | t | Sd | p |
|--|------------|-----|-----------|-------|------|-----|------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Akademik | 101 | 96.24 | 16.17 | 1.37 | 195 | 0.17 |
| | İdari | 96 | 93.15 | 15.47 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Eğitim-Öğretim (Alt boyut) | Akademik | 101 | 21.02 | 4.65 | 0.43 | 195 | 0.66 |
| | İdari | 96 | 21.30 | 4.38 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Yönetim Sistemi (Alt boyut) | Akademik | 101 | 47.56 | 8.85 | 1.54 | 195 | 0.12 |
| | İdari | 96 | 45.62 | 8.74 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |

* $p<0.05$

Yine Tablo 12’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları eğitim-öğretim ($t_{(195)}= 0.43$, $p>0.05$) alt boyutunda, yönetim sistemi ($t_{(195)}= 1.54$, $p>0.05$) alt boyutunda ve yükseköğretimde kalite süreçleri genel toplamında ($t_{(195)}= 1.37$, $p>0.05$) kadro türü değişkenine göre farklılık göstermemektedir.

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının kadro birimi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 13’te gösterilmektedir.

Tablo 13.

Kadro birimi değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Kadro Birimi | N | \bar{X} | SS | F | p |
|----------------------------------|------------------------|----|-----------|-------|------|------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri | Yükseköğretimde Kalite | 99 | 92.96 | 16.52 | 1.25 | 0.28 |
| | Meslek | 45 | 96.75 | 13.91 | | |
| | yükseköğretimde Kalite | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|--------------------------------------|-----|-------|-------|------|------|
| | Rektörlüğe Bağlı Birimler ve Enstitü | 53 | 96.33 | 16.09 | | |
| | Toplam | 197 | 94.74 | 15.86 | | |
| Kalite Güvencesi | Yüksekokul ve Fakülte | 99 | 26.76 | 4.29 | 0.47 | 0.62 |
| | Meslek yüksekokulu | 45 | 27.51 | 4.10 | | |
| | Rektörlüğe Bağlı Birimler ve Enstitü | 53 | 26.86 | 4.61 | | |
| | Toplam | 197 | 26.96 | 4.33 | | |
| Eğitim Öğretim | Yüksekokul ve Fakülte | 99 | 20.52 | 4.48 | 2.33 | 0.09 |
| | Meslek yüksekokulu | 45 | 21.37 | 4.33 | | |
| | Rektörlüğe Bağlı Birimler ve Enstitü | 53 | 22.15 | 4.60 | | |
| | Toplam | 197 | 21.15 | 4.51 | | |
| Yönetim Sistemi | Yüksekokul ve Fakülte | 99 | 45.67 | 9.45 | 1.18 | 0.30 |
| | Meslek yüksekokulu | 45 | 47.86 | 7.67 | | |
| | Rektörlüğe Bağlı Birimler ve Enstitü | 53 | 47.32 | 8.50 | | |
| | Toplam | 197 | 46.61 | 8.83 | | |

*p<0.05

Tablo 13'te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları kalite güvencesi ($F_{(2,194)}=0.47$, $p>0.05$), eğitim-öğretim ($F_{(2,194)}=2.33$, $p>0.05$) ve yönetim sistemi ($F_{(2,194)}=1.18$, $p>0.05$) alt boyutları ile yükseköğretimde kalite süreçleri genel toplamında ($F_{(2,194)}=1.25$, $p>0.05$) kadro türü değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Kadrosu yüksekokul ve fakültelerde olan akademik ve idari personellerin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları ($\bar{X}=92.96$), kalite güvencesi ($\bar{X}=26.76$), eğitim-öğretim ($\bar{X}=20.52$) ve yönetim sistemi ($\bar{X}=45.67$) alt boyutları da dahil olmak üzere en düşüktür.

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının hizmetiçi eğitim alma durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan İlişkisiz Örneklemeler t testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 14'te gösterilmektedir.

Tablo 14.

Hizmetiçi eğitim alma durumu değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Hizmetiçi Eğitim | N | \bar{X} | SS | t | Sd | p |
|---|------------------|-----|-----------|-------|------|-----|------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Aldı | 87 | 96.55 | 16.90 | 1.42 | 195 | 0.15 |
| | Almadı | 110 | 93.30 | 14.91 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Aldı | 87 | 27.50 | 4.68 | 1.56 | 195 | 0.11 |
| | Almadı | 110 | 26.53 | 3.99 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Eğitim-Öğretim (Alt boyut) | Aldı | 87 | 21.35 | 4.80 | 0.54 | 195 | 0.58 |
| | Almadı | 110 | 21.00 | 4.29 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Yönetim Sistemi (Alt boyut) | Aldı | 87 | 47.68 | 8.99 | 1.51 | 195 | 0.13 |
| | Almadı | 110 | 45.77 | 8.64 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |

*p<0.05

Tablo 14'te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları kalite güvencesi ($t_{(195)}=1.56$, $p>0.05$), eğitim-öğretim ($t_{(195)}=0.54$, $p>0.05$) ve yönetim sistemi ($t_{(195)}=1.51$, $p>0.05$) alt boyutları ile yükseköğretimde kalite süreçleri genel

toplamında ($t_{(195)}= 1.42, p>0.05$) hizmetiçi eğitim alma durumu değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Yükseköğretimde kalite çalışmalarıyla ilgili hizmet içi eğitim alan personellerin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları ($\bar{X}=96.55$), kalite güvencesi ($\bar{X}=27.50$), eğitim-öğretim ($\bar{X}=21.35$) ve yönetim sistemi ($\bar{X}=47.68$) alt boyutları da dahil olmak üzere hizmet içi eğitim almayanların algılarından daha yüksektir.

Araştırmada, akademik ve idari personelin, yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının kalite çalışmalarında görev alma durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan İlişkisiz Örneklemeler t testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 15’te gösterilmektedir.

Tablo 15.

Kalite çalışmalarında görev alma durumu değişkenine göre akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları

| Boyutlar | Kalite Çalışmalarında | N | \bar{X} | SS | t | Sd | p |
|--|-----------------------|-----|-----------|-------|------|-----|-------|
| Yükseköğretimde Kalite Süreçleri (Genel Toplam) | Görev Aldı | 79 | 96.45 | 17.14 | 1.24 | 195 | 0.21 |
| | Görev Almadı | 118 | 93.59 | 14.91 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Kalite Güvencesi (Alt boyut) | Görev Aldı | 79 | 27.30 | 4.46 | 0.89 | 195 | 0.37 |
| | Görev Almadı | 118 | 26.73 | 4.24 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Eğitim-Öğretim (Alt boyut) | Görev Aldı | 79 | 20.82 | 4.88 | 0.85 | 195 | 0.39 |
| | Görev Almadı | 118 | 21.38 | 4.26 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |
| Yönetim Sistemi (Alt boyut) | Görev Aldı | 79 | 48.32 | 9.41 | 2.24 | 195 | 0.02* |
| | Görev Almadı | 118 | 45.47 | 8.26 | | | |
| | Toplam | 197 | | | | | |

* $p<0.05$

Tablo 15’te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları kalite güvencesi ($t_{(195)}= 0.89, p>0.05$), eğitim-öğretim ($t_{(195)}= 0.85, p>0.05$) alt boyutları ile yükseköğretimde kalite süreçleri genel toplamında ($t_{(195)}= 1.24, p>0.05$) kalite çalışmalarında görev alma durumu değişkenine göre farklılık göstermezken, yönetim sistemi ($t_{(195)}= 2.24, p<0.05$) alt boyutunda farklılık göstermektedir. Kalite çalışmalarında görev alan personelin, yönetim sistemi puanları kalite çalışmalarında görev almayan personelin yönetim sistemi puanlarından istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksektir. Kalite çalışmalarında görev alan personelin kalite süreçleri algısı ($\bar{X}= 96.45$) kalite çalışmalarında görev almayan personelin kalite süreçleri algısından ($\bar{X}= 93.59$) yüksek olmakla beraber benzer durum kalite güvencesi ve yönetim sistemi alt boyutu için de geçerlidir. Ancak eğitim sistemi alt boyutunda kalite çalışmalarında görev almayan personelin kalite süreçleri algısı ($\bar{X}= 21.38$) kalite çalışmalarında görev almayan personelin kalite süreçleri algısından ($\bar{X}= 20.82$) yüksektir.

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, Giresun Üniversitesi’nde görev yapan akademik ve idari personelin üniversitede yürütülen kalite süreçlerine ilişkin genel algılarının ölçekten alınan ortalama puana bakılarak yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür. Ölçeğin alt boyutlarından alınan ortalama puanlara bakıldığında, üniversite personelinin kalite güvencesi, yönetim sistemi ve eğitim-öğretim boyutlarına yönelik yapılan kalite çalışmalarına ilişkin algılarının da yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Ayrıca akademik personelin yükseköğretimde kalite süreçleri algısının idari personelininkinden fazla olduğu, kalite güvence sistemi boyutunda ve yönetim sistemi boyutunda da idari personele oranla daha fazla algı düzeyine sahip oldukları görülmüş olup, eğitim-öğretim boyutunda birbirlerine yakın düzeyde algıladıkları sonucuna varılmıştır. Her iki grubun da eğitim-öğretim alt boyutunda aldıkları ortalama puanlar “yüksek” düzey sınıfına denk gelse de alınan puanların “orta” düzey sınıfına yakın olması da önemli bir sonuçtur. Araştırmanın bu sonucuna dayanarak, kalite

güvencesine ve yönetim sistemine yönelik yapılan kalite çalışmalarının daha somut ve uygulanabilir olduğu, eğitim-öğretim sistemine yönelik yapılan kalite çalışmalarının ise üniversitedeki mevcut uygulamalara tam olarak entegre edilememesi sonucunda daha yüzeysel olarak algılandığı düşünülmektedir.

Araştırmanın bulgularına göre, Giresun Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları cinsiyete, yaşa, hizmet süresine, kadro birimine, hizmetiçi eğitim alma ya da almama durumuna göre “genel toplam” ve “kalite güvencesi, eğitim-öğretim, yönetim sistemi” alt boyutlarında farklılık göstermemektedir. Araştırmadan elde edilen bu bulgular, alanyazındaki çeşitli çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Özçakar, 2010; Kuzu, 2013; Çavlı, 2014; Konak 2017; Bozbayır, 2019; Bahat, 2020). Kuzu (2013), Selçuk Üniversitesi'ndeki 1756 akademik personel üzerinde yaptığı araştırmasında “Yükseköğretim ve Değişen Değerler Algısı” ölçeğinin alt boyutlarının biri olan yükseköğretim kalitesi boyutunda cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılığa rastlamamıştır. Çavlı (2014) üniversitede görev yapan 467 akademik ve idari personel üzerinde yaptığı çalışmada, çalışanların yaşlarına göre kalite algılarının farklılık göstermediği sonucuna varmıştır. Yine Bozbayır (2019), Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'ndeki akademik personelin üniversitedeki kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarını belirleme üzerine yaptığı çalışmada, akademik personelin kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarında yaş değişkeninin anlamlı bir fark oluşturmadığını ortaya koymuştur. Konak (2017) da üniversitede çalışan idari personellerle gerçekleştirdiği çalışmada, farklı hizmet süresine sahip idari personelin kalite süreçlerini benimsemelerinde bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Kuzu (2013)'nun yapmış olduğu çalışmada da Selçuk Üniversitesi'ndeki akademisyenlerin yükseköğretim kalitesi algısı görüşlerinin, farklı akademik birimlerde görev almalarına göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan Abbasaliyev (2020) tarafından yürütülen çalışmada, öğretim elemanlarının yükseköğretimde toplam kalite yönetimine ilişkin algılarının çalıştıkları fakültelere göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Öğrenim düzeyi değişkenine göre Giresun Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları “eğitim-öğretim” ve “yönetim sistemi” boyutlarında farklılık göstermezken, “genel toplam” ve “kalite güvencesi” boyutunda farklılık göstermektedir. “Genel toplam” da öğrenim düzeyi yüksek lisans olan personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algılarının, öğrenim düzeyi lise, önlisans ve lisans olan personele oranla daha fazla olduğu; “kalite güvencesi” boyutunda da öğrenim düzeyi yüksek lisans olan personelin kalite süreçlerine ilişkin algılarının öğrenim düzeyi lise, önlisans, lisans ve doktora olan personele oranla daha fazla olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu bulgudan hareketle lisansüstü eğitimin yükseköğretimde yürütülen kalite çalışmalarını algılamada önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Üniversitenin stratejik planında da yer alan çalışanların eğitim durumlarının yüzdeleri, çalışanların eğitim durumunun üniversiteler için önemini destekler niteliktedir.

Kadro türü değişkenine göre Giresun Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin algıları “genel toplam”, “eğitim-öğretim” ve “yönetim sistemi” boyutlarında farklılık göstermezken, “kalite güvencesi” boyutunda farklılık göstermektedir. Kalite güvencesi alt boyutuna ilişkin ölçekten alınan puanların ortalamalarına bakıldığında, akademik personelin kalite güvencesine yönelik yürütülen kalite süreçlerine ilişkin algılarının idari personelininkinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun, kalite güvencesi kapsamında birimlerde yapılan toplantı ve çalışmalara akademik personelin fiili olarak daha çok katılım sağlayabilmesi, idari personelin ise birim amirleri tarafından temsil edilerek katılım sağlayabilmesinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Ayrıca idari personel tarafından yürütülen iş ve işlemlere kalite güvencesi uygulamalarının tam olarak entegre edilemeyişinden kaynaklı olarak, idari personelin kalite tanımına ve uygulamalarına sadece görünüşte uyum sağladıkları, kalitenin uygulamada tam olarak anlam bulmayışından kaynaklı olarak algılamının düşük olabileceği olası sonuçlar arasındadır. Süzen (2011) de çalışmada, kalite güvencesi çalışmalarının daha çok akademik odaklı olmasına, kalite komitelerinde sadece akademik personelin temsil edilmesine, idari personelin sürece yeteri kadar dahil edilmediğine, öğrenci ve idari personelin gerekli görülen durumlarda veri temini için sürece dahil edildiğine değinmekte bu durumun eleştirilen bir konu olduğunu belirtmektedir. Söz konusu bu bulgular araştırmanın bu bulgusunu destekler niteliktedir.

Kalite çalışmalarında görev alma ya da almama durumu değişkenine göre Giresun Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personelin yükseköğretimde kalite süreçlerine ilişkin

algıları “genel toplam” ve “kalite güvencesi, eğitim-öğretim,” alt boyutlarında farklılık göstermezken, “yönetim sistemi” alt boyutunda ise farklılık göstermektedir. Kalite çalışmalarında görev alan akademik ve idari personelin yönetim sistemi boyutuna ilişkin yürütülen kalite çalışmalarını algılama düzeyleri görev almayanlara oranla daha yüksektir. YÖKAK’ın 2018 yılında gerçekleştirdiği Giresun Üniversitesi dış değerlendirme programı sonrası sunulan “Kurum Dış Değerlendirme Raporu”nda, kurumun yönetim sisteminin güçlü yönlerinden bahsederken “Üst yönetimdeki kişilerin kalite bilincine sahip olması ve kalite kültürünün kuruma yayılmasında üst yönetimin istekli ve gayretli oluşu ve diğer akademik birim yöneticilerinde de kalite konusunda farkındalık oluşmuş olması” ifadeleri kullanılmıştır. Yönetim sisteminde kalite farkındalığının ve bilincinin oluşması, akademik ve idari birimleri temsil eden üst yöneticilerin kalite çalışmalarına sadece kâğıt üzerinde değil fiili olarak da katılmasından kaynaklanmaktadır. Yönetim sisteminde yer alan süreç yönetimi, kamuoyu bilgilendirmesi, hesap verme, insan kaynakları yönetimi gibi üst yönetimin etkin olduğu uygulamalarda üniversitedeki kalite çalışmalarında görev alan üst yöneticilerin algılarının yüksek olması olağan bir sonuç olarak yorumlanmıştır. Yönetim sisteminde yer alan süreç yönetimi, kamuoyu bilgilendirmesi, hesap verme, insan kaynakları yönetimi gibi üst yönetimin etkin olduğu uygulamalarda üst yönetimin kalite çalışmalarına etkin bir şekilde katılımı, kalite çalışmalarına yönelik algı düzeylerinin yüksek olmasını da beraberinde getirmektedir. Bu bulguya dayanarak kalite çalışmalarında etkin bir şekilde rol almanın kaliteyi benimsemede, içselleştirmede ve kurum kültürünü yaygınlaştırmada önem teşkil ettiği düşünülmektedir.

Araştırmanın sonuçlarından yola çıkarak akademik ve idari personelin üniversitede yürütülen kalite süreçleri algı düzeylerine ilişkin aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur:

- Araştırmanın sonuçlarından yola çıkılarak başta eğitim-öğretim boyutu olmak üzere tüm boyutlardaki kalite çalışmalarına ilişkin algı düzeyini artırmak için üniversite yönetimi tarafından çalışanların ihtiyaçları dikkate alınarak kalite çalışmalarında yeniliklere gidilebilir. Üniversitede yürütülen kalite çalışmalarında, personele bürokratik bir yük olma düşüncesi yaratacak uygulamaların yerine, yetkililerce zaman ve kaynak israfını minimize eden programlar ve otomasyonlar üniversiteye kazandırılabilir.
- Üniversite yetkilileri tarafından idari personelin kalite geliştirme sürecine daha çok dahil olabilmesini sağlayacak düzenlemeler yapılması, idari personelin yapılan kalite toplantılarına gözlemci olarak katılması kalite çalışmalarına ilişkin algı düzeyini yükseltebilir. Üniversitenin çalışanları bütünleştirme ve sürece tam katılımı sağlamaya yönelik düzenlemeler yapması, çözüm odaklı süreç planlaması kaliteyi benimseme ve tüm çalışanlarda kalite kültürünü oluşturmada etkili olacaktır.
- Kalite geliştirme süreçlerinde kalite gerçekleştirilirken insanın kendini geliştirme ve düşünme yetisinden faydalanma amaçlanmaktadır. Eğitimli insan kalitesinin örgüte olumlu yansımaları düşünüldüğünde, bu durumun desteklenmesi ve sürdürülebilmesi için çalışanların lisansüstü eğitim durumları kurumlarca desteklenmeli ve teşvik edici olmalıdır
- Üniversitedeki personelin gösterdikleri performans ve başarıları göz önünde bulundurularak ödüllendirme sisteminin geliştirilmesi kalite çalışmalarının başarısına pozitif yönde etki edecektir. Bu sebeple personelin kalite çalışmalarına katılımı ödüllendirme sistemiyle teşvik edilmelidir.

KAYNAKÇA

- Abbasaliyev, Ş. (2020). *Öğretim üyelerinin algılarına göre yükseköğretimde toplam kalite yönetiminin değerlendirilmesi üzerine bir çalışma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Atatekin, E. & Dulupçu, M. A. (2018). Kalitede yeni bir sayfa mı yoksa eskilerin tekrarı mı? Bazı devlet üniversitelerinin kurumsal iç değerlendirme raporlarının eğitim perspektifi. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 14-24.
- Avcı, Ö., Ring, E. & Mitchell, L. (2015). Stakeholders in U.S. higher education: An analysis through two theories of stakeholders. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(2), 45-54.
- Bahat, İ. (2020). Türkiye yükseköğretiminde nitelik sorunsalı konusunda devlet üniversiteleri öğretim elemanı ve öğrenci görüşleri (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Bozbayır, O. (2019). *Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarının belirlenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırşehir.
- Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Çavlı, S. (2014). *Yükseköğretimde kalite uygulamalarının iş tatminine etkisinin karşılaştırmalı bir analizi: Mersin-Sakarya Üniversitesi uygulamaları* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Durman, M. (2007). *Açılış konuşması.Eğitim bilimleri bakış açısıyla eğitim fakülteleri ve akreditasyon çalıştayı*. (Erişim tarihi: 10/02/2020), <http://kitaplar.ankara.edu.tr/dosyalar/pdf/011.pdf>
- Hamutoğlu, N. B., Ünveren-Bilgiç, E. N., & Elmas, M. (2020). Yükseköğretimde kalite süreçleri: İnsani gelişme endeksi raporlarına göre ülkelerin karşılaştırmalı olarak incelenmesi. *Yükseköğretim Dergisi*, 10(1), 112-124.
- Hoştut, S. (2018). Türk üniversitelerin paydaş analizi. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(3), 188-200.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Konak, H. (2017). *Sakarya Üniversitesinde kalite süreçlerinin idari personel tarafından benimsenme düzeyi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Köker, N. E. (2013). Sosyal sorumluluk faaliyetlerinin kurumların dış çevreleri tarafından algılanışı: Amprik bir araştırma. *YDÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1),140-168.
- Köksoy, M. (1998). *Yükseköğretimde kalite ve türk yükseköğretimi için öneriler*. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Kuzu, Ö. H. (2013). Yükseköğretimde değişen değerler bağlamında avrupa yükseköğretim alanı yeterlilik düzeyi algısı: öğretim elemanları üzerine bir araştırma (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Özçakar, N. (2010). Bir kamu kuruluşundaki toplam kalite yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 39(1), 106-124.
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi*. Eskişehir: Kaan Yayınevi.
- Özer, M., Gür, B. S. & Küçükcan, T. (2010). *Yükseköğretimde kalite güvencesi*. Ankara: SETA Yayınları.
- Süzen Bumin, Z. (2011). Avrupa üniversiteler birliği kurumsal değerlendirme programına katılan Ankara'daki üniversitelerin kurumsal değerlendirme raporlarının incelenmesi (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şen, A., Kabak, K. E., Tüysüz, F. & Kuzaliç, D. (2012). Democratization of university management for quality higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 1491-1504.
- Tavşancıl, E. (2005). *Tutumların ölçülmesi ve spss ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Tezsürücü, D. & Bursalioğlu, S. A. (2013). Yükseköğretimde değişim: Kalite arayışları. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 97-108.
- Welzant, H., Schindler, L., Puls-Elvidge, S. & Crawford, L. (2015). Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature. *Higher Learning Research Communications*, 5(3), 3-13.
- Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu, (2007). *Yükseköğretim kurumlarında akademik değerlendirme ve kalite geliştirme rehberi*. (Erişim tarihi: 07/07/2019), http://www.yodek.org.tr/yodek/files/7aa12f8d2582deb4_4d4249c7aa4a2020.pdf
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (2018). *T.C. Resmî Gazete*, 30604, 23 Kasım 2018.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2018). *Kurumsal geri bildirim raporları*. (Erişim tarihi: 10/09/2020), <https://yokak.gov.tr/raporlar/kurumsal-geri-bildirim-raporlari?termYear=2017>
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2020a). *Dış değerlendirme*. (Erişim tarihi: 13/03/2020), https://yokak.gov.tr/Common/Docs/Site_degerlendirme_prog_doc/kurumsal_dis_degerlendirme_kilavuzu_1.2.pdf
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2020b). *Yükseköğretim kalite kurulu*. (Erişim tarihi: 13/03/2020), <https://yokak.gov.tr/hakkinda>