İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi Yıl:12 Sayı:23 Bahar 2013 s.151-165

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KAPSAMINDA PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİN İNCELENMESİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Ali GÖRENER[1]

ÖZET

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), müşteri beklentilerini karşılayabilmek ve üzerine çıkabilmek için; kuruluşların sistematik bir şekilde yönetilmesine, kalite ve performansın geliştirilmesine odaklanan önemli bir yönetim yaklaşımıdır. TKY'nin en önemli yapı taşlarından biri, organizasyon paydaşlarının memnuniyetidir. Bu çalışmada, bir üniversitedeki paydaş memnuniyetini araştırmak için anket çalışması yapılmıştır. Akademisyenler, mezunlar ve öğrenciler, fakültenin farklı paydaşları olarak tanımlanmıştır. Elde edilen veriler, MANOVA(Çok değişkenli varyans analizi) yönetimiyle değerlendirilerek, fakülte paydaşlarının memnuniyetlerine ilişkin farklılıklar ortaya çıkarılmıştır. Çalışmanın temel sonucu, öğretim elemanlarının, akademik ve sosyal anlamda memnuniyetlerinin, mezunlar ve öğrencilerden daha yüksek oranda olduğunun tespit edilmiş olmasıdır. Ortaya çıkan durumun oluşma nedenlerinin ifade edilebilmesi için neden-sonuç diyagramları kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Paydaş Memnuniyeti, Çok Değişkenli Varyans Analizi, Neden-Sonuç Diyagramı

INVESTIGATION OF STAKEHOLDERS' SATISFACTION IN THE CONTEXT OF TOTAL QUALITY MANAGAMENT: AN APPLICATION IN THE SERVICE SECTOR

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is an important management approach that seeks to run organizations systematically, improve quality and performance which will meet or exceed customer expectations. One of the main pillars of TQM is stakeholders' satisfaction in organizations. In this study, the satisfaction of the stakeholders in a university are investigated. For this aim, satisfactions of stakeholders are analyzed by survey. Different stakeholders refer to academicians, students and alumni of faculty. MANOVA (Multivariate analysis of variance) was used to investigate the effect of different positions on satisfaction, Main result of MANOVA analysis indicated that academicians were more satisfied about academical and social satisfaction more than students and alumni. Moreover, cause and effect diagrams were suggested to identify causes of satisfaction state.

Keywords: Total Quality Management, Stakeholders' Satisfaction, Multivariate Analysis of Variance, Cause and Effect Diagrams

[1]*Yrd. Doç. Dr., İstanbul Ticaret Üniversitesi, Uluslararası Lojistik Bölümü, Üsküdar--İstanbul*

1. GİRİŞ

Toplam kalite yönetimi (TKY); organizasyondaki tüm birimlerin sürekli iyileştirme, iç ve dış müşteri memnuniyeti odaklı hareket ettiği, liderliğin sağlandığı bir yönetim anlayışıdır (Ugboro ve Obeng, 2000). Toplam kalite yönetiminde, iç müşterilere de en az dış müşteriler kadar önem verilmekte, çalışanlar motive edilmekte ve gerekli eğitimler verilmektedir (Şimşek, 1998). Yapılan araştırmalarda kuruluş paydaşlarının memnuniyetlerinin direkt veya dolaylı olarak birbirlerini etkiledikleri görülmektedir. Toplam kalite yönetimi anlayışı kapsamında, iç müşteri olarak kabul edilen çalışanların memnuniyeti sağlanmadan, dış müşterilerin memnuniyetinin sağlanamayacağı kabul edilmiş bir görüştür (Aksakal vd., 1999; Çetinkaya ve Özbaşaran, 2004). Toplam kalite yönetiminin temeli, insanın mutluluğuna dayanmaktadır ve bu anlayışın en önemli öğelerinden biri örgütteki tüm paydaşların dikkate alınarak sisteme dahil etmesidir (Günbatan, 2006). Bireylerin organizasyona ilişkin tatmini; kişilerin örgüt içinde bulundukları pozisyondan hoşnut olmaları, konumlarının, yaptıkları faaliyetlerle ilgili getirilerin, bireylerin ihtiyaçları ve isteklerini karşılama derecesini ifade eder. TKY anlayışının tam olarak gerçekleştirilebilmesi için organizasyonun tüm paydaşlarının memnuniyeti sağlanmalıdır. Ancak bu şekilde performans ve verimlilik arttırılabilecektir.

Hizmet sektörünün birçok kolunda olduğu gibi, eğitim alanındaki toplam kalite uygulamalarında da başarılı olunabilmesi için, en önemli unsurlardan biri tüm paydaşların memnuniyetinin sağlanabilmesidir. TKY'de başarılı olmak isteyen eğitim kurumları, paydaş analizlerini dikkatli bir şekilde yapmalıdırlar. Toplam kalite uygulamalarında başarılı olmak için tüm paydaşlar, özellikle öğreticiler, kurum sorunlarını, şikâyetlerini ve çözüm önerilerini rahatlıkla yönetime iletebilmelidir. Yönetim de bu görüş ve önerilere, düzenli olarak geri bildirim sağlamalıdır. Kurum yönetimi, önerileri ve projeleri desteklemeli, ödüllendirme çalışmaları yapmalıdır (Cura, 2008). Bunun yanı sıra, öğrencilerden alınacak geri bildirimlerin, beklentilerin ve taleplerin de belirli süreçlerden geçirilerek değerlendirilmesi gereklidir. Ayrıca kurum mezunu bireylerinde fikirleri dikkate alınmalıdır. Bu fikirler, özellikle mesleki ve uygulamalı eğitim veren kurumların, çalışma hayatının gerçeklerini daha fazla dikkate alan eğitim programları düzenleyebilmelerine yardımcı olmaktadır. Kurum mezunlarının memnuniyeti eğitim kurumunu; gelişme, motivasyon, bilinilirlik ve tercih edilme açısından da etkilemektedir. Bu nedenle mezunların memnuniyetleri, şikâyetleri ve önerileri ayrıca değerlendirilmelidir.

Küresel ölçekteki yoğun rekabet, üniversite eğitimi üzerinde de etkili olmaya başlamış, üniversiteler uluslararası arenada diğer üniversitelerle yarışır hale gelmişlerdir. Üniversite öğrencilerinin ve çalışanlarının, kurumdan beklentilerinin günden güne daha arttığı ise bilinen bir gerçektir (Brookes ve Becket, 2007). Yüksek öğretim pazarında rekabetin artmasıyla birlikte, üniversiteler müşteri odaklılığa daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Eğitim örgütlerinin müşterileri; öğrenciler, akademik ve idari çalışanlar, mezunlar ve diğer ilişkili kişi veya kurumlar (örneğin,

bağış yapanlar) olarak ifade edilmektedir (Kara ve DeShields, 2004). Rekabetin ortaya çıkardığı baskı, üniversiteleri amaç, organizasyon, süreç, sistem ve çıktılar açısından kendilerini yeniden gözden geçirmeye zorlamaktadır. İmalat sektöründe olduğu gibi hizmet sektöründe de rekabette önemli bir unsur haline gelen toplam kalite yönetimi anlayışı kapsamında üniversiteler; hizmetlerinin, bir başka deyişle ürünlerinin alıcısı ya da yararlanıcısı konumunda olan grupları çok daha fazla dikkate alır duruma gelmişlerdir (Srikanthan ve Dalrymple, 2002; Popli, 2002; Sohail vd., 2003; Ekinci ve Burgaz, 2007). Bunun yanı sıra iç paydaşlar olarak nitelendirilen çalışanlarını da memnun etmeyi ve daha da ötesinde çalışan bağlılığını sağlamayı hedeflemişlerdir.

TKY kapsamında, paydaşların memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik olarak çeşitli çalışmaların yapılmış olduğu görülmektedir. Aldridge ve Rowley (1998), bir üniversitedeki öğrenci memnuniyetini ölçmek amacıyla elektronik ortamda anket çalışması gerçekleştirmişlerdir. Ensari ve Onur (2003), yapmış oldukları çalışmada iki farklı üniversitedeki öğrencilerin memnuniyetlerini ölçmüşlerdir. Çalışmayı son sınıf öğrencileri üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Sohail vd. (2003), bir üniversitedeki çalışanların memnuniyetini, ayrıca üniversiteyi tercih eden öğrencilerin tercih nedenlerini araştırmışlardır. Sohail ve Saaed (2003), özel bir yüksek öğretim kurumundaki öğrenci memnuniyetini ölçmek amacıyla anket çalışması gerçekleştirmişlerdir. Kara ve DeShields (2004), işletme bölümü öğrencilerinin memnuniyetleri ile eğilimleri arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Acar vd. (2005), yapmış oldukları çalışmada bir fakültedeki araştırma görevlilerinin memnuniyetini ve bunu etkileyen faktörleri anket yöntemiyle irdelemişlerdir. Güler ve Emeç (2006) gerçekleştirdikleri çalışmada, üniversitede öğrenim gören dördüncü sınıf öğrencilerini dikkate alarak, akademik ve yaşam memnuniyeti ile ilgili anket çalışması yapmışlardır. Araştırmada en küçük kareler yöntemini kullanmışlardır.

Ceylan ve Demirkaya (2006); bir fakültenin son sınıf öğrencilerini dikkate alarak yapmış oldukları anketle, öğrencilerin sunulan hizmetlere ve akademik ortama ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye çalışmışlardır. Kök (2006), bir üniversitede çalışan akademik personelin iş tatmini ve örgütsel bağlılığını ölçmeyi amaçladığı çalışmasında anket yöntemini kullanmıştır. Yılmaz ve Bökeoğlu (2006), yapmış oldukları çalışmada faktör analizi kullanarak bir üniversitedeki ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerini dikkate alarak, anket uygulamasıyla memnuniyet ölçmek amacıyla, fakülte yaşamının niteliği isimli ölçeği geliştirmişlerdir. Paksoy (2007) yapmış olduğu çalışmada, üniversitedeki akademik personelin iş memnuniyetini araştırmıştır. Analizi, ANOVA (Varyans analizi) yöntemi kullanarak gerçekleştirmiştir. Ekinci ve Burgaz (2007), yapmış oldukları çalışmada, bir üniversitede öğrenim gören öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini araştırmışlardır. Çalışmayı fakültelerin üçüncü sınıf öğrencileri üzerinde yapmışlardır. İnce ve Dinç (2008), yapmış oldukları çalışmada ANOVA yöntemini kullanarak, akademik personelin ofis ortamlarına ilişkin memnuniyetlerini araştırmışlardır. Murat ve Çevik (2008) yapmış oldukları çalışmada, iç paydaş olarak nitelendirdikleri akademik personelin iş memnuniyetini

anket yoluyla araştırmışlardır. Memnuniyeti etkileyen öğeleri faktör analizi ile irdelemişlerdir. Şahin (2009), bir fakültede öğrencilere sunulan eğitim hizmetine ilişkin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla, öğrenci memnuniyet ölçeği oluşturarak değerlendirme yapmıştır. Çalışmada faktör ve varyans analizlerini kullanmıştır. Tektaş vd. (2009), bir üniversitenin teknik eğitim fakültesinde öğrenim gören bilgisayar bölümü öğrencilerinin beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini araştırmışlardır. Ali (2009), üniversitedeki farklı ırklara mensup öğretim elemanlarına anket uygulayarak memnuniyetlerini ANOVA yöntemi ile araştırmıştır. İçli ve Vural (2010) ise yapmış oldukları çalışmada, bir üniversitedeki meslek yüksekokulu son sınıf öğrencilerinin sosyal ve akademik anlamda memnuniyet düzeylerini anket yoluyla araştırmışlardır.

2. YÖNTEM

Çalışmanın amacı, bir vakıf üniversitesindeki mühendislik fakültesi öğrencilerinin, mezunların ve öğretim elemanlarının; akademik ve sosyal anlamdaki memnuniyetlerine, fakültedeki bölümlerinin ve örgüt içindeki pozisyonlarının (öğrenci, mezun veya öğretim elemanı olmasının) etkisinin olup olmadığının araştırılmasıdır. Öğrenci, mezun ve öğretim elemanlarının, üniversitedeki akademik ortam ve sosyal ortam öğelerini sorgulama biçimleri farklı olabilmektedir. Eğitim kurumunu daha ileriye taşımak adına, bu farklılıkların belirlenmesi gereklidir. Çalışma kapsamında, birbiri ile yakın ilişki ve iletişim içinde olan bu grupların, organizasyonu algılamalarına yönelik bir analiz gerçekleştirilmiştir. Farklı grupların bir arada değerlendirilmesi, çalışmanın mevcut literatür açısından da farklılığını ifade etmektedir.

Yapılan literatür taraması dikkate alınarak, çalışmada kullanılacak iki farklı memnuniyet türü belirlenmiştir. Akademik anlamdaki memnuniyet; fakültedeki eğitim ve araştırma faaliyetleriyle ilgili olan konuları, imkânları ve kurumun akademik konumuna ilişkin hoşnutluğu ifade etmektedir. Sosyal anlamdaki memnuniyet ise; fakültedeki sosyal faaliyetlerden, bulunulan eğitim ve kampüs ortamından, sanatsal, sportif ve kültürel etkinliklerden alınan tatmini ifade etmektedir. 4 farklı mühendislik bölümünün bulunduğu bir fakültede; öğretim elemanlarına, öğrencilere ve mezunlara anket uygulanmıştır. Öğrenci grubu olarak dördüncü sınıf öğrencileri dikkate alınmıştır. Bu sayı toplam 172 kişidir. Dördüncü sınıf öğrencilerinin seçilmesinin nedeni; öğrencilerin üniversitedeki akademik ve sosyal ortamı değerlendirebilmek için farkındalıklarının oluşmuş durumda olmasıdır. Akademisyenlerde ise minimum bir yıl çalışma süresini geçiren kişilerin dikkate alınması öngörülmüştür. Bu nitelikte 46 akademisyen mevcuttur. Fakültenin şu ana kadar ki mezun sayısı ise 108 kişidir (Son iki yıldır mezun verilmektedir). Anket; 113 öğrenci, 44 mezun ve 40 akademisyene uygulanabilmiştir.

Öncelikle ankete katılanlara akademik ve sosyal anlamda memnuniyet kavramları açıklanmıştır. Tüm anketler, bireylerle yüz yüze görüşerek yapılmıştır. Ankete katılanlara, sosyal memnuniyet ve akademik memnuniyet değerlerine 1-10 arası puan vermeleri istenmiştir. Akademik memnuniyete ve sosyal memnuniyete ilişkin

verilen cevaplarda; 0: "Hiç memnun değil" durumunu ifade ederken, 10: "Çok yüksek düzeyde memnuniyet" görüşünü ifade etmektedir.

3. UYGULAMA

Analiz için iki bağımsız ve iki bağımlı değişken tanımlanmıştır. Birinci bağımsız değişken, bölüm değişkeni olup, fakültenin farklı bölümleri; Bölüm A, Bölüm B, Bölüm C, Bölüm D olarak ifade edilmiştir. İkinci bağımsız değişken ise, pozisyon değişkeni olup, Pozisyon 1: Öğrenci, Pozisyon 2: Mezun, Pozisyon 3: Akademisyen olarak tanımlanmıştır. Bağımlı değişkenlerimiz ise; akademik memnuniyet ve sosyal memnuniyet değişkenleridir. Çalışma da, iki bağımsız değişkenin, iki bağımlı değişken üzerindeki etkisini araştırmak istediğimizden, iki yönlü MANOVA (Çok değişkenli varyans analizi-Multivariate analysis of variance) yöntemi kullanılmıştır.

Çok değişkenli varyans analizi, iki veya daha fazla bağımlı ve bağımsız gruplarda çok değişkenli normal dağılıma dayalı hipotezleri test etmek üzere geliştirilmiş bir yöntemdir (Özdamar, 2002). Uygulama için SPSS programı kullanılmıştır. Analiz gerçekleştirilmeden önce, anket sonuçlarına ilişkin çoklu normallik varsayımının sağlanıp sağlanmadığını irdelemek amacıyla Mahalanobis uzaklıkları hesaplanmıştır.

Bağımlı değişkenler olan akademik memnuniyet ve sosyal memnuniyet değişkenlerine ilişkin Mahalanobis uzaklıkları sıralandıktan sonra kikare olasılık hesaplaması yapılmıştır. Örnek sayısı 197 olduğundan, $P(x^2)$ = (197-Sıra no + 0,5) / 197 şeklinde hesaplama yapılmıştır. Normallik için incelenen değişken sayısı iki olduğundan, serbestlik derecesi 2'dir. Serbestlik derecesi göz önüne alınarak bulunan kikare değerleri ile, mahalanobis uzaklıkları karşılaştırılmıştır. Tablo 1'de korelasyon matrisi ifade edilmiştir. Anlamlılık düzeyi 0,01 için, R değeri 0,991, sig. 0,000 olduğundan çoklu normal dağılım söz konusudur.

Tablo 1. Korelasyon Matrisi

Correlations

		Mahalanobis	kikare
Mahalanobis	Pearson Correlation	1	,991 **
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	197	197
kikare	Pearson Correlation	,991 **	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	197	197

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Çoklu normal dağılım incelendikten sonra varyans-kovaryans matrislerinin eşitliğine bakılmıştır. Bu eşitlik, Box-M istatistik değerine bakılarak tespit edilmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Box-M Tablosu

Box's M	42,340
F	1,253
df1	30
df2	2475,221
Sig.	,163

Anlamlılık düzeyi 0,01 kabul edilerek, hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

H_0: Varyans-kovaryans matrisleri eşittir.
H_1: Varyans-kovaryans matrisleri eşit değildir.

Sig. değeri 0,163'tür. 0,01'den büyük olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Varyans-kovaryans matrisleri eşittir. Box-M testi analiz için yeterli olmasına rağmen tek tek bağımlı değişkenlerin varyanslarını incelemek için Levene testi de uygulanmıştır. Yapılan Levene testine ilişkin değerler Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Levene Testi Değerleri

	F	df1	df2	Sig.
Akademik	,902	11	151	,540
Sosyal Memnuniyet	2,076	11	151	,025

Burada ortaya çıkan sig. değerleri 0,01'den büyük olduğu için analize devam edilebilmiştir. Sosyal memnuniyet değeri 0,01'e yakın gözükse de bu değerden büyüktür ve ayrıca Box-M testinde ulaştığımız sonuç dolayısıyla kabul edilebilir.

Tablo 4. Çok Değişkenli Testlere İlişkin Değerler

Multivariate Tests[c]

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.	Partial Eta Squared
Bolum	Pillai's Trace	,035	,904	6,000	302,000	,492	,018
	Wilks' Lambda	,965	,899[a]	6,000	300,000	,496	,018
	Hotelling's Trace	,036	,895	6,000	298,000	,499	,018
	Roy's Largest Root	,026	1,303[b]	3,000	151,000	,275	,025
Pozisyon	Pillai's Trace	,154	6,297	4,000	302,000	,000	,077
	Wilks' Lambda	,846	6,539[a]	4,000	300,000	,000	,080
	Hotelling's Trace	,182	6,778	4,000	298,000	,000	,083
	Roy's Largest Root	,182	13,737[b]	2,000	151,000	,000	,154
Bolum * Pozisyon	Pillai's Trace	,037	,475	12,000	302,000	,929	,019
	Wilks' Lambda	,963	,474[a]	12,000	300,000	,929	,019
	Hotelling's Trace	,038	,473	12,000	298,000	,930	,019
	Roy's Largest Root	,033	,818[b]	6,000	151,000	,557	,031

a. Exact statistic

b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

c. Design: Bolumu_x1+Pozisyon_x3+Bolumu_x1 * Pozisyon_x3

Yapılan işlemlerden sonra, çok değişkenleri testlere geçilmiştir. Bu testlerde genellikle, Wilks' Lambda değerleri dikkate alınmaktadır (Kalaycı, 2006). Wilks'

Lambda değerlerine bakıldığında bölüm ve pozisyon değişkenlerinin bağımsız değişkenler üzerindeki etkisi açıkça görülmektedir (Tablo 4).

Bölüm ve pozisyon değişkenlerinin, bağımsız değişkenler üzerindeki etkilerini incelemek için Tablo 4'teki sig. değerleri dikkate alınmıştır. Bölüm değişkeni için, sig değeri 0, 496 (Wilks Lambda) olarak görülmektedir. Bu değer 0,01'den düşük olduğu için anlamsızdır. Pozisyon değişkeni ise sig. 0,000 değeri ile anlamlı olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca bölüm*pozisyon etkileşiminin, bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi de anlamsızdır. Hipotezler şu şekilde ifade edilmiştir:

Bölüm değişkeni için;

H_0: Bölümler açısından, ortalamalar arası fark yoktur.
H_1: Bölümler açısından, ortalamalar arası fark vardır.

Sig. değeri 0,496 olduğundan H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Ortalamalar arası fark yoktur. Bu ifade, akademik ve sosyal memnuniyet değişkenlerinde, bölüm değişkeni açısından anlamlı fark olmadığı anlamına gelmektedir. Pozisyon değişkeni için;

H_0: Pozisyon açısından, ortalamalar arası fark yoktur.
H_1: Pozisyon açısından, ortalamalar arası fark vardır.

Sig. değeri 0,000 olduğundan, H_0 hipotezi red edilir. Ortalamalar arası fark vardır. Bu ifade ise, akademik ve sosyal memnuniyet değişkenlerinde, pozisyon değişkeni açısından anlamlı fark olduğu anlamına gelir. Bölüm ve pozisyon etkileşimi için;

H_0: Ortalamalar arası fark yoktur.
H_1: Ortalamalar arası fark vardır.

Sig. değeri 0,929 olduğundan, H_0 hipotezi kabul edilir. Ortalamalar arası fark yoktur. Bu sonuç, iki değişkenin birlikte etkileşiminin de anlamsız olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 5. Varyans Analizi Tablosu

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type IIISum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.	Partial Eta Squared
Model	Akademik_ Memnuniyet	5203,527	12	433,627	89,637	,000	,877
	Sosyal_Memnuniyet	6021,708	12	501,809	230,810	,000	,948
Bolum	Akademik_ Memnuniyet	7,780	3	2,593	,536	,658	,011
	Sosyal_Memnuniyet	5,397	3	1,799	,828	,481	,016
Pozisyon	Akademik_ Memnuniyet	68,496	2	34,248	7,080	,001	,086
	Sosyal_Memnuniyet	59,197	2	29,598	13,614	,000	,153
Bolum * Pozisyon	Akademik_ Memnuniyet	4,688	6	,781	,162	,986	,006
	Sosyal_Memnuniyet	8,417	6	1,403	,645	,694	,025
Error	Akademik_ Memnuniyet	730,473	174	4,198			
	Sosyal_Memnuniyet	328,292	174	1,887			
Total	Akademik_ Memnuniyet	5934,000	197				
	Sosyal_Memnuniyet	6350,000	197				

Varyans analizi tablosuna (Tablo 5) bakıldığında, sadece pozisyon (bağımsız) değişkeninin, akademik memnuniyet ve sosyal memnuniyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Sig. değerleri sadece pozisyon değişkeni için 0,01'den küçüktür. Pozisyon değişkeninin, sosyal memnuniyet değişkeni üzerinde daha fazla etkisi olduğu PES (Partial Eta Squared) değerlerine bakılarak söylenebilir.

Anlamlı farklılık tespit edildiği için, pozisyon değişkeninin çoklu karşılaştırma tabloları oluşturulmuştur. Çoklu karşılaştırma (Post Hoc) tablolarına bakıldığında, pozisyon bazında öğrenci, mezun ve öğretim elemanlarının akademik açıdan memnuniyet (Tablo 6) ve sosyal açıdan memnuniyet (Tablo 7) değerleri görülmektedir.

Tablo 6. Pozisyona Göre Akademik Memnuniyet Değerleri

Akademik_Memnuniyet_y1

Tukey HSD[a,b]

Pozisyon	N	Subset 1	Subset 2
2,00	44	4,9143	
1,00	113	5,3511	
3,00	40		6,9706
Sig.		,623	1,000

Tablo 6'da öğrenci, mezun ve öğretim elemanlarının akademik memnuniyet ortalamaları görülmektedir. Akademik memnuniyetin en yüksek oranda öğretim

elemanlarında olduğu, en düşük oranla da mezunlarda olduğu söylenebilir. Tablo 7'de ise öğrenci, mezun ve öğretim elemanlarının sosyal memnuniyet ortalamaları görülmektedir. Sosyal açıdan memnuniyetin ise en yüksek oranda öğretim elemanlarında olduğu, en düşük oranla da mezunlarda olduğu ifade edilebilir.

Tablo 7. Pozisyona Göre Sosyal Memnuniyet Değerleri

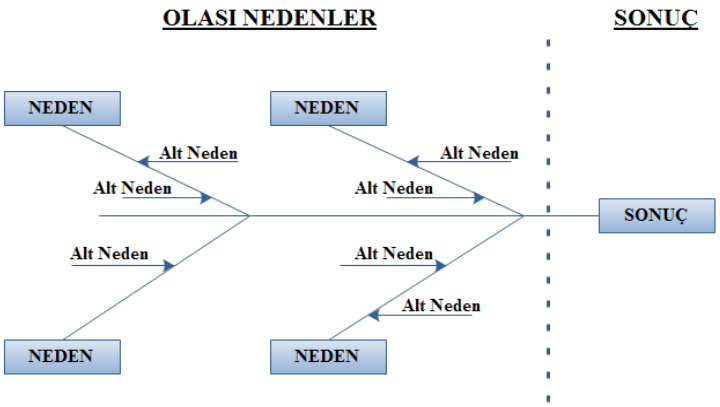
Sosyal_Memnuniyet_y2

Tukey HSD[a,b]

Pozisyon	N	Subset 1	Subset 2
2,00	44	5,4857	
1,00	113	5,8085	
3,00	40		7,2353
Sig.		,563	1,000

4. BULGULAR

Analiz sonucu elde edilen bilgiler, öğrenci ve mezun gruplarının akademik ve sosyal anlamda memnuniyetlerin düşük olduğunu göstermiştir. Ortaya çıkan bulgulara dayanarak, öncelikle uygulamanın gerçekleştirildiği fakültenin öğrencileri ve fakülte mezunlarının akademik ve sosyal açıdan neden daha az memnuniyete sahip olduğunun araştırılması gerekmektedir. Bu kapsamda anketi cevaplayan bireylerin, memnuniyetsizlik nedenlerini genel olarak ifade etmeleri istenmiştir. Çalışma kapsamında tespit edilen memnuniyetsizlik durumuna ilişkin nedenlerin araştırılması ve ifade edilmesi için TKY araçlarından neden-sonuç diyagramı kullanılmıştır.

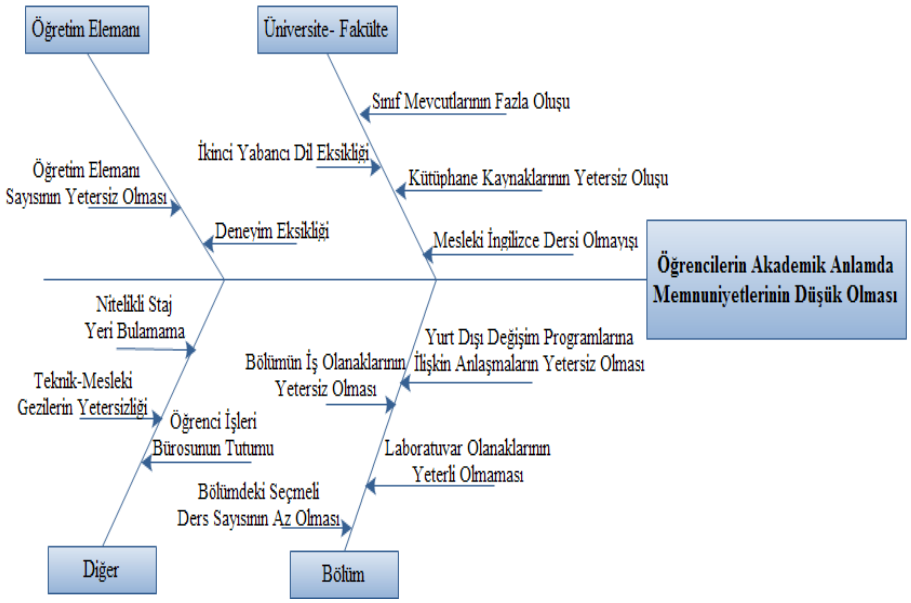


Şekil 1. Neden- Sonuç Diyagramı

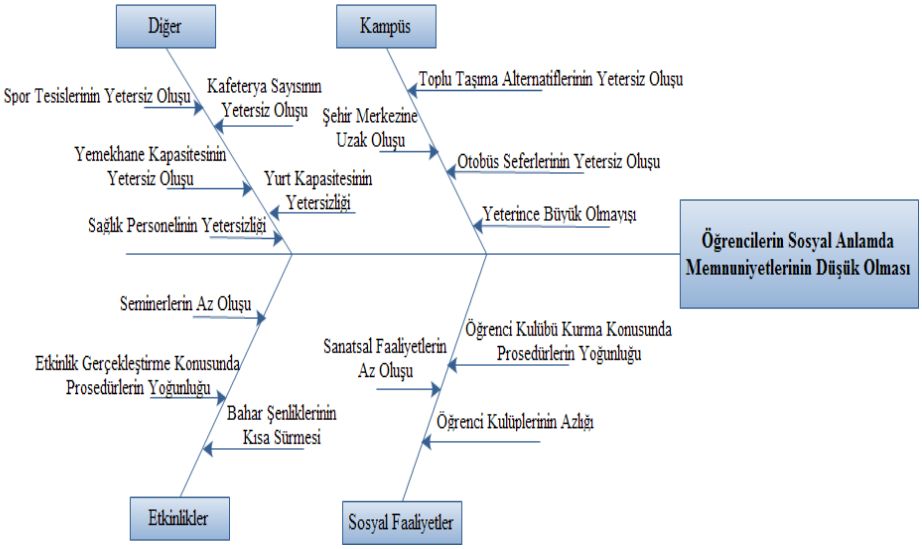
Neden-sonuç diyagramı; bir sonucun ortaya çıkış nedenlerinin ifade edilmesine ilişkin bir TKY aracıdır. Kalite öncülerinden Dr. Kaoru Ishikawa tarafından

geliştirildiğinden, Ishikawa diyagramı olarak da bilinmektedir (Gitlow vd., 2005). Neden-sonuç diyagramları; probleme yol açan ana nedenlerin tanımlanması, analiz edilmesi ve ne yapılacağına karar verilmesi süreçlerinin düzenlenmesinde kullanılır (Ertuğrul, 2006). Neden-sonuç diyagramı, süreçlerde meydana gelen problemleri çözümlemek üzere, problemin nedenlerinin ayrıntılarını grafiksel olarak açıklamayı sağlayan bir yaklaşımdır (Işığıçok, 2004). Diyagram genel olarak, sağ köşede sonucun ifade edildiği, bu kısmın solunda ise nedenlerin açıklandığı iki bölümden oluşur. Şekil 1'de neden-sonuç diyagramının genel yapısı görülmektedir.

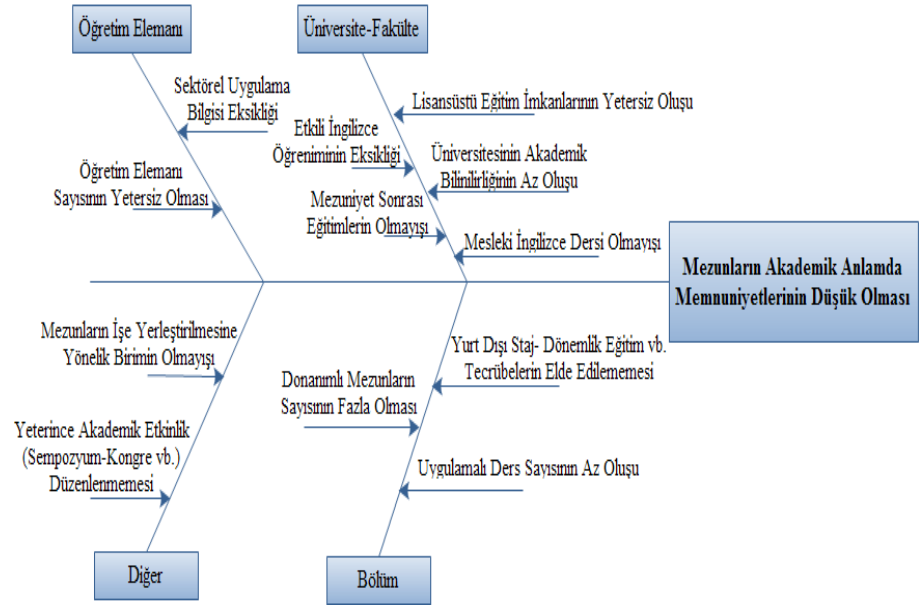
Neden-sonuç diyagramı kullanılarak, öğrencilerin ve mezunların memnuniyetsizlik nedenleri ayrı ayrı analiz edilerek gruplandırılmış, Şekil 2, 3, 4 ve 5'te sunulmuştur.



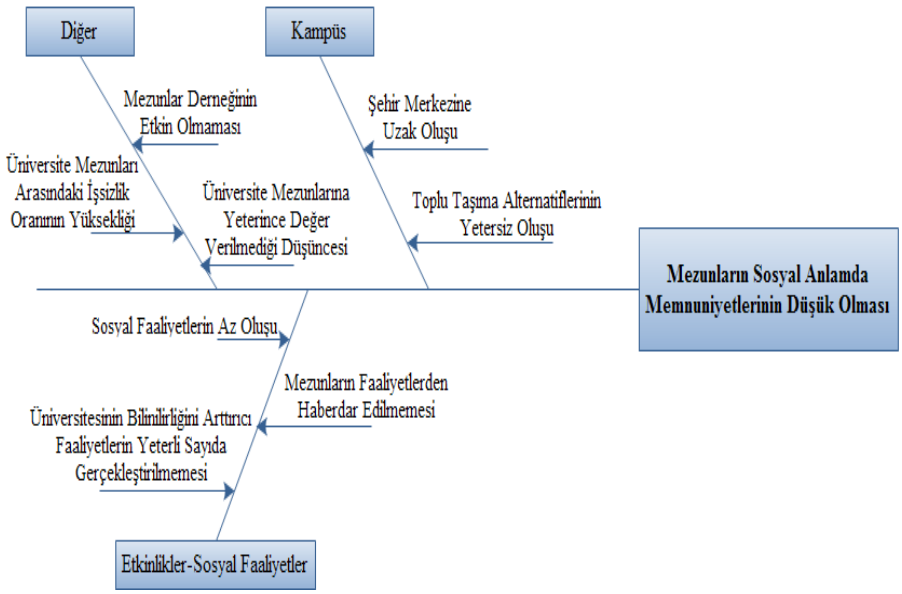
Şekil 2. Öğrencilerin Akademik Anlamda Memnuniyetlerinin Düşük Olmasına İlişkin Neden- Sonuç Diyagramı



Şekil 3. Öğrencilerin Sosyal Anlamda Memnuniyetlerinin Düşük Olmasına İlişkin Neden- Sonuç Diyagramı



Şekil 4. Mezunların Akademik Anlamda Memnuniyetlerinin Düşük Olmasına İlişkin Neden- Sonuç Diyagramı



Şekil 5. Mezunların Sosyal Anlamda Memnuniyetlerinin Düşük Olmasına İlişkin Neden- Sonuç Diyagramı

5. SONUÇ

Eğitim sektörü, uluslararası rekabetin etkilerini ciddi ölçüde hissetmektedir. Bu bakımdan, sözü edilen etkiye en fazla maruz kalan "yüksek öğretim" grubundaki kurumlar, iç ve dış müşteri ile diğer paydaşlarının memnuniyetine önem vermeleri gerektiğinin bilincine kavuşmuş durumdadırlar. Çalışmanın yapıldığı fakültedeki öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve fakülte mezunlarının; akademik ve sosyal anlamdaki memnuniyetlerine, bulundukları bölümün ve pozisyonlarının etkisi olup olmadığının tespit edilmesini hedefleyen araştırmada; akademik ve sosyal memnuniyet değişkenlerinde, pozisyon değişkeni açısından anlamlı fark olduğu ortaya çıkmıştır. Akademik ve sosyal memnuniyet değişkenlerinde, bölüm değişkeni açısından ise anlamlı fark olmadığı tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, akademik ve sosyal anlamda memnuniyetin en yüksek oranda öğretim elemanlarında olduğu, en düşük oranla da mezunlar grubunda olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlar dikkate alınarak öğrenci ve mezun grubunda, neden-sonuç diyagramı vasıtasıyla ortaya konan memnuniyetsizlik nedenlerine ilişkin incelemeler yapılmalı ve çözüm yöntemleri geliştirilmelidir. Geliştirilen reaksiyonlar sonrasında, belirli periyotlarla memnuniyet ölçümleri tekrar edilmeli, sürekli gelişme hedef alınarak statik çözümlerden kaçınılmalıdır.

Çalışmada elde edilen sonuçların geçerliliği farklı testlerle kanıtlanmış olsa da, daha fazla örneğe ulaşılması ve de gruplar arası örnek birim sayısının birbirine yakın tutulması, daha güvenilir sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır. Ayrıca fakültedeki idari kısım çalışanlarının da, kurumun paydaşı olarak nitelendirilebileceği daha geniş kapsamlı çalışmalar yapılabilir. Diğer fakültelerdeki sonuçlarla karşılaştırılarak kurumun geneli hakkında bulgulara ulaşılabilir. Memnuniyetsizlik nedenlerinin araştırılması ayrıca bir çalışma konusu olabileceğinden, neden-sonuç diyagramı dışında, daha farklı TKY araçlarının kullanılacağı araştırmalar gerçekleştirilebilir.

6. KAYNAKÇA

Acar, A., Nemutlu, E., Gürhan, G., Liman, V. (2004), "Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Araştırma Görevlilerinin İş Memnuniyeti ve Bunu Etkileyen Faktörler", Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi, 24 (2), 95-106.

Aksakal, N., Özkan, S., Baykan, Z., Aycan, S. (1999), "Gölbaşı İlçesi'nde, Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Sağlık Personelinin Mesleki Memnuniyet Durumları", Sağlık ve Toplum, 9 (4), 9-14.

Albayrak, A. S. (2006), Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayınevi.

Aldridge, S., Rowley, J. (1998), "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education", Quality Assurance in Education, 6 (4), 197-204.

Ali, P. (2009), "Job Satisfaction Characteristics of Higher Education Faculty by Race", Educational Research and Review, 4 (5), 289-300.

Brookes, M., Becket, N. (2007), "Quality Management in Higher Education: A Review of International Issues and Practice". International Journal of Quality and Standards, 3 (1), 1-37.

Ceylan, S., Demirkaya, H. (2010), "Sınıf Öğretmeni Adaylarının Sınıf Öğretmenliği Programı ve Program Dahilinde Sunulan Hizmetler Konusundaki Memnuniyet Düzeyleri", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12, 146-160.

Cura, H. (2008), "Toplam Kalite Uygulamalarının Öğretmenlerin İş Tatmini Üzerine Etkileri ve Ankara İlinde Bir Uygulama", Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü-Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Çetinkaya, A., Özbaşaran, F. (2004), "Üniversite Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumu Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler", Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 20 (1), 57-76.

Ekinci, C. E., Burgaz, B. (2007), "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33, 120-134.

Ensari, H. , Onur, V. (2003), "Kaliteye İlişkin Öğrenci Beklentileri: Eğitim Fakülteleri Örneği", Amme İdaresi Dergisi, 36 (3), 145-153.

Ertuğrul, İ. (2006), Toplam Kalite Kontrol, Bursa, Ekin Kitabevi.

Gitlow, H. S., Oppenheim, A. J., Oppenheim, R., Levine, D. M. (2005), Quality Management, New York, McGraw Hill-Third Edition.

Güler, B. K., Emeç, H. (2006), "Yaşam Memnuniyeti ve Akademik Başarıda İyimserlik Etkisi", D.E.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Fakültesi Dergisi, 21 (2), 129-149.

Günbatan, A. (2006), "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve Çalışanların İş Tatmini Üzerine Bir Uygulama", İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü-Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Işığıçok, E. (2005), Toplam Kalite Yönetimi Bakış Açısıyla İstatistiksel Kalite Kontrol, Bursa, Ezgi Kitabevi.

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.

İnce, F.S., Dinç, P. (2008), "Akademik Ofislerde Bir Memnuniyet Değerlendirme Çalışması", Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 24 (1-2), 346-363.

Kalaycı, Ş. (2006), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara, Asil Yayın Dağıtım.

Kara, A., Deshields, J. O. W. (2004), "Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation", Middle East Quarterly, 3, www.marketingpower.com/ Community/ARC/gated/Documents/Teaching/ MEO/student _satisfaction.pdf, Erişim Tarihi :18.12.2010.

Kök, S. B. (2006), "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20 (1), 291-310.

Murat, G., Çevik, E. İ. (2008), "İç Paydaş Olarak Akademik Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Örneği", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (8), 1-18.

Özdamar, K. (2002), Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Eskişehir, Kaan Kitabevi.

Paksoy, H. M. (2007),"Üniversitelerde Akademik Personelin İş Memnuniyeti: Harran Üniversitesi Örneği", S.Ü. Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Fakültesi Dergisi, 12 (9), 138-151.

Popli, S. (2005), "Ensuring Customer Delight: A Quality Approach to Excellence in Management Education", Quality in Higher Education, 11 (1), 17-24.

Sohail, M. S., Rajadurai, J., Rahman, N. A. (2003), "Managing Quality in Higher Education: A Malaysian Case Study", The International Journal of Educational Management, 17 (4), 141-146.

Sohail, M. S., Saaed, M. (2003), "Private Higher Education in Malaysia: Students' Satisfaction Levels and Strategic Implications" Journal of Higher Education Policy and Management, 25 (2), 173-181.

Spiegel, M. R., Stephens, L. J. (1999), İstatistik, McGraw-Hill, Çeviri Editörleri: A. Esin, S. Çelebioğlu, Nobel Yayın Dağıtım.

Srikanthan, G., Dalrymple, J. F. (2002), "Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education", Quality in Higher Education, 8 (3), 215-224.

Şahin, A. E. (2009), "Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EF-ÖMÖ) ile Değerlendirilmesi", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 37, 106-122.

Şimşek, M. (1998), Kalite Yönetimi, İstanbul, Alfa Basım.

Tektaş, N., Tektaş, M., Polat, Z., Topuz, A. S. (2009), "Lojistik Regresyon Analizi ile Bilgisayar Bölümü Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi", 3. Uluslararası Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, Trabzon, 446-447.

Ugboro, I. O., Obeng, K. (2000), "Top Management Leadership, Employee, Empowerment, Job Satisfaction and Customer Satisfaction in TQM Organisations: An Emprical Study" Journal of Quality Management, 5 (2), 247-272.

Yılmaz, K., Bökeoğlu, Ö. Ç. (2006), "Fakülte Yaşamının Niteliği Ölçeği Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", G. Ü. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 4 (2), 201-210.