

**EVALUATING STUDENT SATISFACTION FOR QUALITY IMPROVING IN A DEPARTMENT OF HIGH EDUCATION ASSOCIATION****İhsan KAYA\*, Orhan ENGİN***Selçuk Üniversitesi, Mühendislik-Mimarlık Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, KONYA***Geliş/Received: 13.10.2003 Kabul/Accepted: 12.10.2004****ABSTRACT**

In today's organizations it is a necessity to evaluate customer satisfaction with a proper method and improve according to the results. In this study we analyzed student satisfaction in a high education department. A survey was applied on 132 students of a department which has an average 180 students. Student satisfactions related to department services was evaluated. In the survey it was wanted from students to sign their most important problems respectively. Survey results were analyzed with SPSS 11.5 software. At the end of the study the most important problem was determined as "the academic staff is not enough in number and scientific sufficiency".

**Keywords:** Student satisfaction, student survey, high education system.

**YÜKSEK ÖĞRETİM KURUMU İÇERİSİNDE YER ALAN BİR BÖLÜMDE KALİTE İYİLEŞTİRME SÜRECİNE YÖNELİK OLARAK ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ****ÖZET**

Günümüz organizasyonlarında, müşteri memnuniyetinin uygun bir yöntem ile başarılı bir şekilde ölçülüp organizasyonel yapının veya sistemin bu beklentiler doğrultusunda revize edilmesi kaçınılmazdır. Çalışmada yükseköğretim kurumu içerisinde yer alan bölümümüzde öğrenci memnuniyetinin ölçülmesine yönelik olarak analiz yapılmıştır. Ortalama olarak bir dönemde 180 öğrencisi olan bölümde, 132 öğrenci üzerinde yapılan anket yardımı ile öğrencilerin bölüm hizmetlerinden memnuniyet dereceleri hesaplanmıştır. Ankette öğrencilerin bölümde yaşadıkları en önemli birinci, ikinci ve üçüncü dereceden problemleri belirtmeleri istenmiştir. Anket soruları SPSS 11.5 paket programı yardımı ile analiz edilmiştir. Çalışmada öğrenci memnuniyetsizliğine neden olan en önemli faktörün, "akademik kadronun sayı ve bilimsel açıdan yetersiz olması" kriteri belirlenmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Öğrenci memnuniyeti, öğrenci anketi, yükseköğretim sistemi.

**1. GİRİŞ**

Juran, kaliteyi, müşteri tatminini sağlamak amacı ile bir ürünün müşteri ihtiyaçlarına uyum koşullarını tanımlayan özellikler olarak ifade etmiştir [1]. Buna göre bir kurum kendi müşterilerinin beklentilerini karşılama yeteneklerini kalite ve bu yeteneklerini geliştirme sürecini

\* Sorumlu Yazar/Corresponding Autor: e-mail:ikaya@selcuk.edu.tr, Tel: (0332) 223 20 41

## *Evaluating Student Satisfaction for Quality...*

de kalite iyileştirme ve geliştirme süreci olarak tanımlayabilir [2]. Müşteri beklentilerini karşılamak, müşterilerin tatmin düzeyini yükseltmek aynı zamanda kurumun kalite seviyesini de üst noktalara taşıyacaktır. Müşteri sürekli olarak daha iyiyi, daha kaliteliyi arayacak ve kurumda sürekli olarak bunu sunmaya çalışacaktır. Dolayısıyla bir anlamda ikisi de aynı amaca yönelmiş olacaktır.

İlk olarak üretim sistemlerinde karşımıza çıkan ISO kalite güvence sistemleri, TKY (Toplam Kalite Yönetimi) ve kalite iyileştirme teknikleri 1990'lı yıllardan sonra okullar, bankalar, hastaneler ve belediyeler gibi hizmet üreten pek çok kurum tarafından uygulanmaya başlanmıştır [3].

Günümüzde, hizmet üreten kuruluşlar için "Müşteri Tatmin İndeksleri (Customer Satisfaction Index)" geliştirilmekte ve bu değerler kurumların müşteri memnuniyeti ve müşterilerini tatmin etme düzeylerini analiz etme ve incelemelerini sağlamaktadır [4]. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve müşteri tatmin düzeyinin belirlenmesi amacı ile kullanılan bu indekslerin kullanılması ve düzenlenmesi ile ilgili modeller gittikçe artmaktadır. Grigoroudis ve Siskos (2003) , hizmet üreten bir kurum için "Müşteri Tatmin İndeksleri" nin oluşturulabilmesi için bir yaklaşım önermişlerdir [5]. Ulusal müşteri memnuniyetinin belirlenmesi konusunda ilk çalışma 1989 yılında İsviçre'de yapılmıştır. Amerika Birleşik Devletleri'nde 1993 yılında ilk olarak müşteri tatmin indeksi çıkartılmıştır. Avrupa birliği 1998 yılından beri karşılaştırmalı ulusal müşteri tatmin indeksleri çıkartmaktadır. Müşteri tatmini ile ilgili analizler 1977, 1980, 1996 yıllarında R.L. Oliver tarafından [6;7], 1982 yılında G.A. Churchill ve C. Surprenant tarafından yapılmıştır [8]. M. D. Johnson ve C. Kornel tarafından 1991 yılında müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak Fornell Modeli geliştirilmiştir [4]. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, müşteri memnuniyeti ile ilgili ulusal indekslerin çıkartılması son on yılda yaygınlaşmaya başlamıştır. Müşteri memnuniyet düzeyi ulusal bazda farklılıklar göstermektedir. Ulusal bazda müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ile ilgili beş ayrı parametre kullanılmaktadır [5]. Bu parametreler;

- Müşterinin gelir düzeyi,
- Genel ekonomik istikrar,
- Kalite düzeyi,
- Toplumun refah düzeyi,
- Üretilen mal ve hizmetler.

Son yıllarda kalite ve müşteri memnuniyeti ile ilgili gelişmeler hızla devam ederken toplum içerisinde çok büyük etkileri olan eğitim kurumlarının ve eğitim sektörünün bu gelişmelere duyarlı kalmaları mümkün değildir. Eğitim kurumları da eğitim seviyelerinin kalitesini ve öğrenci tatminini arttırmak için çalışmalara yönelmelidirler. Kaliteli eğitim; öğretim kurumunun mevcut imkânlarını en iyi şekilde kullanarak, öğrenciye bilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi öğreten ve kendi alanında uluslararası düzeyde rekabet edebilecek kabiliyete sahip bireyler yetiştirme kapasitesidir [9]. Bu açıdan yükseköğretim kurumları için kalite geliştirmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak çok önemlidir. Yükseköğretim kurumlarında kalite geliştirmenin gerekliliği ilk olarak 1985 yılında hazırlanan ve JARRAT raporu olarak bilinen çalışma ile hız kazanmış ve yaygınlaşmıştır [10]. Bu gün özellikle Avrupa'da bu amaç çerçevesinde pek çok çalışma yapılmaktadır.

Fransa'da ulusal denetleme komitesi kurulmuş ve öğretim kurumları kalite geliştirmeye mecbur bırakılmıştır [11]. ABD'de, Amerika Yükseköğretim Derneği'ne bağlı konsorsiyumlar yüksek öğretimde kalite geliştirme amacı ile çeşitli projeler geliştirmekte ve bunları uygulamaktadırlar [12]. Avrupa Birliği'nde de eğitim kalitesini iyileştirmek ve geliştirmek için çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar, Lingua, Erasmus, Comett, Petra, Force, Tempus ve Eurotacet projeleri ile başlamış ve Avrupa için gençlik (Youth for Europe), Sokrates, Leonardo da Vinci eğitim programları ile devam etmektedir [13]. Ülkemiz ile Avrupa birliği arasında sağlanan protokol gereği 2004 yılı Ocak ayından itibaren Sokrates, Leonardo da Vinci eğitim programlarının pilot uygulamasına geçilecektir [14]. Ayrıca ülkemizde Kara Kuvvetleri, eğitim kurumlarında TKY (Toplam Kalite Yönetimi) sürecini uygulamış ve olumlu sonuçlar almıştır.

Aynı zamanda Marmara Üniversitesi de başlatmış olduğu kalite çalışmaları sonucunda Avrupa Kalite Ödülüne aday olmuştur [12]. Daha önce de bahsettiğimiz üzere bugün bu süreç “Müşteri Tatmin İndeksleri” nin belirlenmesi ve bunlar çerçevesinde müşteri tatminin izlenmesi ve kalite seviyesinin geliştirilmesi aşamasına gelmiştir. Ülkemizde bulunan eğitim kurumlarının da bu çalışmalara en kısa zamanda başlaması yararlı olacaktır.

## **2. MATERYAL VE METOD**

Öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve indeks değerlerinin çıkartılmasında, farklı sınıflarda öğrenim gören öğrenciler içerisinde (giriş bölümünde verilen beş parametreye göre) rastsal olarak seçilen ve hedef kitleyi temsil edecek sayıdaki öğrenci üzerinde anket çalışması uygulanmıştır [15]. Anket, öğretim elemanı koordinasyonunda, öğrenciler tarafından hazırlanmıştır. Ankette öğrencilere çeşitli sorular yöneltilmiş ve bu sorulara verilen cevaplara göre, hizmet sunan bölümün, müşteri olarak kabul edilen öğrencilerini, memnun etme düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Aynı zamanda elde edilen sonuçlar, kalite açısından da değerlendirilmiş ve bölümün kalite iyileştirme ve geliştirme sürecine temel teşkil etmesi sağlanmıştır.

Anket içerisinde ilk olarak öğrencilerin, bölüm içerisindeki en önemli ilk üç problemi tanımlamaları istenmiştir. Bir sonraki aşamada ise bölümün sahip olduğu veya olması gereken on iki adet temel faktör tespit edilmiş ve öğrencilerin bu faktörlerin kurum için önem puanını yüz üzerinden belirlemeleri istenmiştir, aynı zamanda bu önem puanından hemen sonra kendi öğretim kurumlarının sahip olduğu değeri yüz üzerinden belirlemeleri istenmiştir. Bir sonraki aşamada ise öğrencilerin kurum içerisindeki başarılarını etkileyen on faktör belirlenmiş ve öğrencilerin bunları önem dercesine göre sıralamaları istenmiştir. Son bölümde de bölüm-öğrenci iletişimine kullanılan on teknik belirlenmiş ve öğrencilerin bunları etkinlik derecelerine göre sıralamaları istenmiştir. Elde edilen anket sonuçları ve istatistiksel hesaplamalar SPSS 11.5 yardımı ile yorumlanmıştır.

## **3.UYGULAMA**

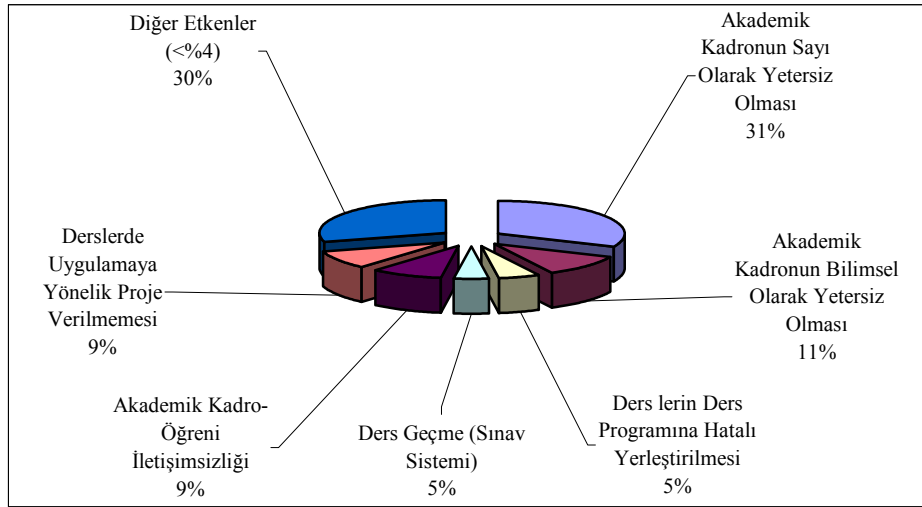
Çalışmanın ilk aşamasında, öğrencilerin bölümlerinde yaşadığını düşündüğü ve kendileri için en önemli olan ilk üç problemi tanımlamaları istenmiştir. Anket çalışmasında hedef, bütün bölüm öğrencilerinin memnuniyet derecelerinin ölçülmesi olmasına rağmen, toplam yüz otuz iki öğrencinin ankete katılması sağlanmıştır. Bölümde anket yapıldığı dönemde ortalama olarak toplam 180 öğrencinin olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin, %73’ü anket değerlendirme sürecine dâhil olmuştur. Öğrencilerin bir kısmının derslere devam zorunluluğu olmadığından ve bazı öğrencilerinde ankete cevap vermek istememeleri nedeniyle hedeflenen evren sayısına ulaşamamıştır.

İlk olarak öğrencilerin bölümlerinde yaşadığını düşündüğü en önemli ilk üç problemi tanımlamaları istenmiştir. Bu soru yüz otuz bir öğrenci tarafından cevaplandırılmıştır. Sonuçta yirmi üç farklı problem ortaya konulmuştur. Tablo 1-2 ve 3’de bu problemlere ait frekans ve yoğunluklar gösterilmiş, şekil 1-2 ve 3’te ise en önemli problemlerin dağılımı verilmiştir.

Tablo 1’deki verilere göre öğrencilerin %32’si memnuniyetsizliğe neden olan en önemli problem olarak “akademik kadronun sayı olarak yetersiz kalması” nı tanımlamışlardır. Benzer şekilde öğrencilerin %11’i de “akademik kadronun bilimsel açıdan yetersiz olması” ikinci en önemli memnuniyetsizlik nedeni saymışlardır.

**Tablo 1.** Bölümde görülen ve öğrenci memnuniyetsizliğine neden olan en önemli problem

Belirlenen Faktörler	Frekans	Yüzde	K.Yüzde
Akademik Kadro Sayısının Yetersiz Olması	42,00	32,10	32,10
Akademik Kadronun Bilimsel Açıdan Yetersiz Olması	14,00	10,50	42,60
Akademik Kadro-Öğrenci İletişiminin Yetersiz Olması	12,00	9,20	51,80
Derslerde Uygulamaya Yönelik Proje Verilmemesi	12,00	9,20	61,00
Derslerin Haftalık Programda Uygun Çizelgelenmemesi	7,00	5,30	66,30
Ders Geçme Sisteminin Uygun Olmaması	6,00	4,60	70,90
Motivasyon Eksikliği	5,00	3,80	74,70
Bölüm Disiplini Dışında Derslerin Olması	5,00	3,80	78,50
Eğitim Sisteminin Ezbere Dayanması	4,00	3,10	81,60
Diğer Bölümlerden Derse Gelen Öğretim Elemanlarının Olumsuz Davranışları	4,00	3,10	84,70
Bölümün Tanınmaması	3,00	2,30	87,00
Derslerin Müfredat Olarak Yetersiz Kalması	3,00	2,30	89,30
Teknik Gezilerin Yetersiz Olması	2,00	1,50	90,80
Ders Anlatımı Sırasında Teknolojinin Tam Olarak Kullanılmaması	2,00	1,50	92,30
Sosyal Faaliyetlerin Yetersiz Olması	2,00	1,50	93,80
Araştırma Görevlilerinin Öğrenciye Karşı Olumsuz Yaklaşımları	2,00	1,50	95,30
Bilgisayar Laboratuvarının Verimsiz Kullanılması	2,00	1,50	96,80
Derslerin Kısmen de Olsa İngilizce Verilmemesi	1,00	0,80	97,60
Teknik Malzeme Ve Uygulama Yetersizliği	1,00	0,80	98,40
Stajlar Hakkında Yetersiz Bilgi Verilmesi	1,00	0,80	99,20
Sosyal İçerikli Derslerin Az Olması	1,00	0,80	100,00
<b>TOPLAM</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	



**Şekil 1.** Bir numaralı problemin dağılımı

Şekil 1’de öğrenci memnuniyetsizliklerinin yüzde dağılımları sunulmuştur. Buna göre akademik kadronun sayısal ve bilimsel yetersizliği öğrenci memnuniyetsizliğinin %42’sini oluşturmaktadır.

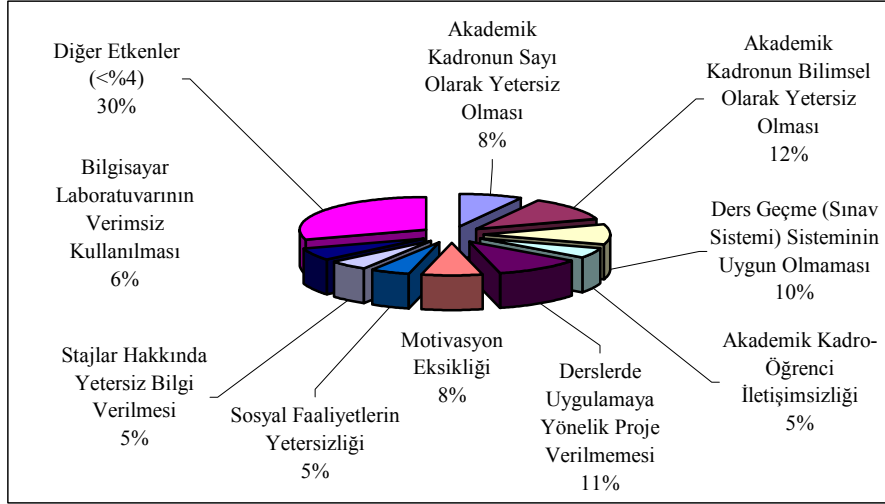
**Tablo 2.** Yüksek öğretim kurumunda yaşanan ikinci dereceden en önemli problem

Belirlenen Faktörler	Frekans	Yüzde	K.Yüzde
Akademik Kadronun Bilimsel Açıdan Yetersiz Olması	16,00	12,40	12,40
Derslerde Uygulamaya Yönelik Proje Verilmemesi	14,00	10,40	22,80
Ders Geçme Sisteminin Uygun Olmaması	13,00	10,10	32,90
Akademik Kadro Sayısının Yetersiz Olması	11,00	8,50	41,40
Motivasyon Eksikliği	10,00	7,80	49,20
Bilgisayar Laboratuvarının Verimsiz Kullanılması	8,00	6,20	55,40
Sosyal Faaliyetlerin Yetersiz Olması	7,00	5,40	60,80
Stajlar Hakkında Yetersiz Bilgi Verilmesi	6,00	4,70	65,50
Akademik Kadro-Öğrenci İletişiminin Yetersiz Olması	6,00	4,70	70,20
Bölüm Disiplini Dışında Derslerin Olması	5,00	3,90	74,10
Diğer Bölümlerden Derse Gelen Öğretim Elemanlarının Olumsuz Davranışları	5,00	3,90	78,00
Ders Anlatımı Sırasında Teknolojinin Tam Olarak Kullanılmaması	4,00	3,10	81,10
Danışman-Öğrenci Diyalogunun Yetersiz Olması	4,00	3,10	84,20
Teknik Malzeme Ve Uygulama Yetersizliği	3,00	2,30	86,50
Derslerin Müfredat Olarak Yetersiz Kalması	3,00	2,30	88,80
Teknik Gezilerin Yetersiz Olması	2,00	1,60	90,40
Derslerin Haftalık Programda Uygun Çizelgelenmemesi	2,00	1,60	92,00
Derslerin Kısmen de Olsa İngilizce Verilmemesi	2,00	1,60	93,60
Araştırma Görevlilerinin Öğrenciye Karşı Olumsuz Yaklaşımları	2,00	1,60	95,20
Sosyal İçerikli Derslerin Az Olması	2,00	1,60	96,80
Öğrenci Kulübü Faaliyetlerinin Yetersiz Olması	2,00	1,60	98,40
Bölümün Tanınmaması	1,00	0,80	99,20
Eğitim Sisteminin Ezbere Dayanması	1,00	0,80	100,00
<b>TOPLAM</b>	<b>129</b>	<b>100</b>	

Tablo 2’de öğrenci memnuniyetsizliğine neden olan faktörler incelendiğinde, öğrencilerin %12’sinin kurumda yaşanan en önemli ikinci dereceden problem olarak “akademik kadronun bilimsel olarak yetersiz olması” ve %11’inde “derslerde uygulamaya yönelik proje verilmemesi” olarak belirlemişlerdir.

Tablo 2’deki faktörlerin yüzde değişimleri şekil 2’de sunulmuştur. Şekil 2’deki yüzdelerle göre belirlenen bütün faktörler %12’nin altındadır.

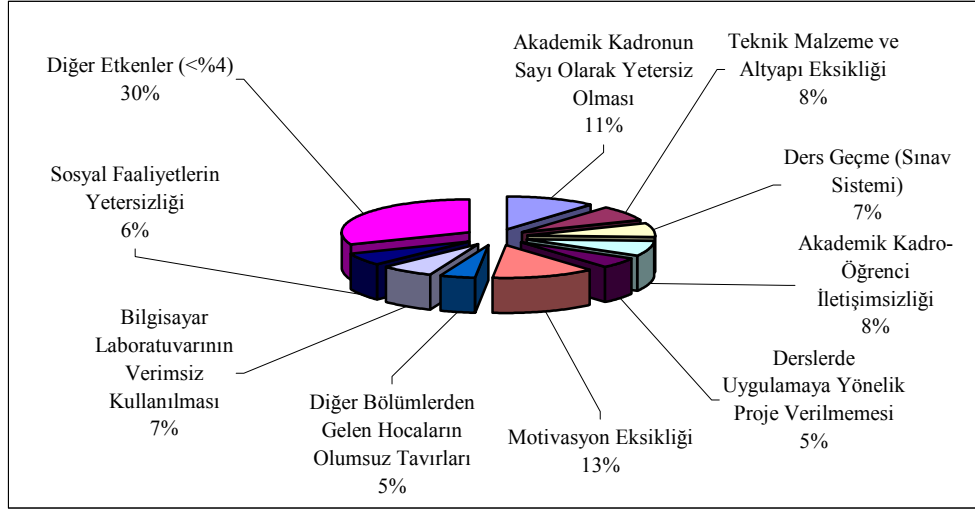
Tablo 3’deki verilere göre, öğrencilerin %13’ü “motivasyon eksikliğini” ve %11’ide “akademik kadronun sayı olarak yetersiz olması” nı üçüncü dereceden memnuniyetsizliğe neden olan en önemli problem olarak görmekte-dirler.



Şekil 2. İki numaralı problemin dağılımı

Tablo 3. Yüksek öğretim kurumunda yaşanan üçüncü dereceden en önemli problem

Belirlenen Faktörler	Frekans	Yüzde	K.Yüzde
Motivasyon Eksikliği	17,00	13,30	13,30
Akademik Kadro Sayısının Yetersiz Olması	15,00	11,70	25,00
Teknik Malzeme Ve Uygulama Yetersizliği	10,00	7,80	32,80
Akademik Kadro-Öğrenci İletişiminin Yetersiz Olması	10,00	7,80	40,60
Ders Geçme Sisteminin Uygun Olmaması	9,00	7,00	47,60
Bilgisayar Laboratuvarının Verimsiz Kullanılması	9,00	7,00	54,60
Sosyal Faaliyetlerin Yetersiz Olması	8,00	6,30	60,90
Derslerde Uygulamaya Yönelik Proje Verilmemesi	7,00	5,50	66,40
Diğer Bölümlerden Derse Gelen Hocaların Olumsuz Davranışları	6,00	4,70	71,10
Derslerin Haftalık Programda Uygun Çizelgelenmemesi	5,00	3,90	75,00
Araştırma Görevlilerinin Öğrenciye Karşı Olumsuz Yaklaşımları	5,00	3,90	78,90
Akademik Kadronun Bilimsel Açısından Yetersiz Olması	4,00	3,10	82,00
Teknik Gezilerin Yetersiz Olması	4,00	3,10	85,10
Bölümün Tanınmaması	4,00	3,10	88,20
Sosyal İçerikli Derslerin Az Olması	3,00	2,30	90,50
Danışman-Öğrenci Diyalogunun Yetersiz Olması	3,00	2,30	92,80
Ders Anlatımı Sırasında Teknolojinin Tam Olarak Kullanılmaması	2,00	1,60	94,40
Eğitim Sisteminin Ezbere Dayanması	2,00	1,60	96,00
Stajlar Hakkında Yetersiz Bilgi Verilmesi	2,00	1,60	97,60
Bölüm Disiplini Dışında Derslerin Olması	1,00	0,80	98,40
Derslerin Müfredat Olarak Yetersiz Kalması	1,00	0,80	99,20
Öğrenci Kulübü Faaliyetlerinin Yetersiz Olması	1,00	0,80	100,00
<b>TOPLAM</b>	<b>128,00</b>	<b>100,00</b>	



Şekil 3. Üç numaralı problemin dağılımı

Şekil 3'te öğrenci memnuniyetsizliğine neden olan üçüncü dereceden faktörlerin dağılımı görülmektedir. "Motivasyon eksikliği" ve "akademik kadronun sayı olarak yetersiz olması" öğrenci memnuniyetsizliğinin temel sebepleri olarak görülmektedir.

Müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu günümüzde, eğitim öğretim sistemlerinin de müşterileri öğrenciler olduğuna göre onların talep ve beklentilerine göre eğitim sisteminin revize edilmesi gerekir. Yapılan anket çalışmalarında öğrenci memnuniyetsizliğine neden olan ve %70'lik oran içerisinde yer alan faktörler Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Bölümde görülen ve öğrenci memnuniyetsizliğine yol açan temel faktörler

Belirlenen Faktörler	Frekans	Yüzde(%)	K.Yüzde(%)
Akademik Kadro Sayısının Yetersiz Olması	42	32	32
Akademik Kadronun Bilimsel Açıdan Yetersiz Olması	14	11	43
Akademik Kadro-Öğrenci İletişiminin Yetersiz Olması	12	9	52
Derslerde Uygulamaya Yönelik Proje Verilmemesi	12	9	61
Derslerin Haftalık Programda Uygun Çizelgenmemesi	7	5	66
Ders Geçme Sisteminin Uygun Olmaması	6	5	71
<b>TOPLAM</b>	<b>93</b>		

Tablo 4'te öğrenci memnuniyetsizliğinin %71'ine sebep olan faktörler görülmektedir. Yüz otuz iki kişinin katılımı ile gerçekleşen bu ankette doksan üç kişi en önemli memnuniyetsizlik sebebi olarak tablodaki altı faktörü görmekteyler. Bölümün bu faktörleri göz önünde tutması ve bu faktörlere sebep olan nedenleri ortadan kaldırması durumunda öğrenci memnuniyetsizliği büyük bir oranda ortadan kalkacaktır.

Eğitim-öğretim hizmeti veren kurumun sahip olduğu karakteristikler ve bunların öğrenci açısından önemi ve öğrencilerin bakış açısına göre değerlendirilerek belirtilen puan (bölümün bu faktörler için sahip olduğu değer) ve ikisi arasındaki fark Tablo 5'te verilmiştir. Öğrenciler bu değerlendirmeyi 100 tam puan üzerinden yapmışlardır. Tablo 5'te görüldüğü gibi karakteristiklerden beklenen değer ile öğrenci nazarındaki değeri (gerçek değer) arasındaki en

## Evaluating Student Satisfaction for Quality...

büyük farkın yaklaşık %44 ile “Sanayi- Bölüm İlişkisi” olduğu belirtilmiştir. Öğrencilerin bu karakteristik için belirlediği değer ortalama olarak 100 üzerinden 84 iken, kurumun sahip olduğu değer yine öğrenciler tarafından 100 üzerinden 40 olarak değerlendirilmiştir. Bu karakteristikten sonra en önemli farkın “Kurum personelinin bilgi ve becerisi” karakteristiğinde olduğu görülmüştür.

**Tablo 5.** Beklenen ve sahip olunan faktör değerleri

Faktörler	Karakteristik Önem Puanı (Beklenen Değer)	Bölüm Puanı (Gerçek Değer)	Fark
Teknik Malzeme Ve Alt Yapı	75,9690	47,7519	-28,2171
Bölüm Personelinin (Akademik-İdari) Bilgi Ve Becerisi	88,2171	47,5349	-40,6822
Saygı ve Anlayış	77,4419	54,4574	-22,9845
Bölüm Personeline Ulaşım Kolaylığı	72,2692	57,0923	-15,1769
Bölüm-Öğrenci Etkileşimi	80,7692	52,2692	-28,5000
Öğrenci İhtiyacını Anlama	77,0000	45,6462	-31,3538
Sanayi-Bölüm İlişkisi	83,7308	39,9462	-43,7846
Hizmetlerin Ulaşılabilirliği ve Yaygınlığı	71,3780	43,2677	-28,1103
Hizmet Güvenilirliği ve Hizmet Sunumundaki Adalet ve Nezaket	71,0236	46,2992	-24,7244
Öğrenci İhtiyacını Karşılamadaki Esneklik ve Çabukluk	74,9225	45,3721	-29,5504
Ders Programı	74,4531	55,0391	-19,4140
Sınav ve Değerlendirme Sistemi	77,3622	50,5512	-26,8110

Bölümün Tablo 5’teki “karakteristik önem puanı (beklenen değer)” ile “kurum puanı (gerçek değer)” arasındaki farkları büyükten küçüğe sıralayıp, oluşan farklar için bir sebep-sonuç analizi gerçekleştirmesi yararlı olacaktır. Böylece hem öğrencilerin memnuniyet derecesi artacak hem de kurum, kalitesini olumsuz yönde etkileyen faktörleri elemine ederek kalite düzeyini de arttırmış olacaktır.

**Tablo 6.** Öğrenci başarısını etkileyen başarı faktörlerinin dağılımı

Faktörler	Çok Fazla Etkin	Çok Etkin	Etkin	Kısmen Etkin	Az Etkin	Çok Az Etkin
Akademik Kadro	45,70	27,10	3,90	9,30	6,20	7,80
Eğitim Metotları	37,20	34,20	4,70	13,20	8,50	2,20
Motivasyon	36,40	20,20	18,60	16,30	3,10	5,40
Uygulama ve pratik	34,20	33,30	13,20	9,20	10,10	0,00
Müfredat Dizaynı	15,50	21,70	8,60	24,00	18,60	11,60
Laboratuvar Altyapısı	8,60	27,10	11,60	27,10	22,50	3,10
Kütüphane ve Dokümantasyon	7,00	13,20	14,70	32,60	20,10	12,40
İmaj ve Halkla İlişkiler	7,00	7,00	5,40	17,80	33,30	29,50
İletişim Dersleri	4,70	8,60	10,70	26,30	39,60	10,10
Sosyal İçerikli Dersler	3,90	8,50	7,70	25,60	38,00	16,30



Anket sonuçlarına göre; öğrencilerin başarılarını etkileyen faktörlerin dağılımı Tablo 6’da verilmiştir. Tablo 6’daki anket sonuçlarına göre, öğrencilerin başarıları üzerindeki en önemli faktörlerin sırası ile “akademik kadro, eğitim metotları, motivasyon ve uygulama” olduğu görülmektedir. Dolayısıyla öğrencilerinin başarı düzeylerini arttırmak isteyen kurumun ilk olarak bu faktörler üzerinde düzenlemeler yapması gerekir. Örneğin, kurumun akademik kadro ve eğitim metotları üzerindeki olumsuzlukları ortadan kaldırması öğrencilerin başarı düzeylerinin artması üzerinde çok büyük bir etki oluşturacaktır.

**Tablo 7.** İletişim faktörlerinin dağılımı

Faktörler	Çok Fazla Etkin	Çok Etkin	Etkin	Kısmen Etkin	Az Etkin	Çok Az Etkin
Haftalık-Aylık Toplantılar	42,30	19,20	10,80	13,90	11,50	2,30
Açık Kapı Politikaları	41,60	16,90	13,10	14,60	11,50	2,30
Panolar	23,10	25,40	3,00	20,80	20,00	7,70
Kulüp Faaliyetleri	22,50	27,20	8,50	20,10	10,10	11,60
Öneri ve Şikâyet Kutusu	20,00	23,90	12,30	22,30	13,90	7,60
Konferans ve Seminerler	15,40	26,20	19,20	21,60	16,10	1,50
İnternet	14,70	24,60	7,70	20,00	16,10	16,90
Eğlence ve Kutlamalar	9,20	7,70	3,80	19,30	31,50	28,50
Yemekli Toplantılar	8,60	13,20	7,00	20,20	36,30	14,70
Anketler	3,10	17,70	14,60	26,90	32,30	5,40

Bölüm ile öğrenci arasındaki iletişimi sağlayan iletişim kanallarının etkinliği Tablo 7’de görülmektedir. Tablo 7’deki verilere göre iletişim açısından en etkin yöntemlerin “haftalık ve aylık toplantılar” ve “açık kapı politikaları” olduğu belirlenmiştir. Öğrencileri ile arasında güçlü bir iletişim kurmak isteyen bölümün iletişim tekniği olarak bu yollardan birini seçmesi öğrenci memnuniyetini arttıracaktır.

Anketin güvenilirlik değerini ve öğrencilerin anket sorularına verdiği cevapların birbirinden bağımsız olduğunu belirleyebilmek için “ki-kare analizi” yapılarak ve “korelasyon matrisleri” oluşturulmuştur. Korelasyon matrisleri incelendiğinde faktörler arasında herhangi bir bağıntının olmadığı görülmüştür. Korelasyon matrisi çok geniş olduğundan çalışmada verilmemiştir. Sadece Tablo 8’de ilk üç probleme verilen cevaplar arasında bağıntı durumu gösterilmiştir. Tablo 8’de sunulan korelasyon katsayılarına göre verilen cevaplar arasında bir bağıntının olmadığı belirlenmiştir.

**Tablo 8.** Problemler arasındaki korelasyon

Anketteki Problemler	1.Problem	2.Problem	3.Problem
Pearson Korelasyon Katsayısı	1	-,087	-,042
N	131	129	128
Pearson Korelasyon Katsayısı	-,087	1	-,022
N	129	129	128
Pearson Korelasyon Katsayısı	-,042	-,022	1
N	128	128	128

#### 4. SONUÇLAR VE TARTIŞMA

Kalite iyileştirme ve geliştirme çalışmaları ile öğrenci memnuniyetinin sağlanması, eğitim sektöründe uygulanması gereken çok önemli bir süreçtir. Eğitimin gerek birey üzerinde gerekse ülke üzerindeki etkisi çok fazla olduğundan yapılabilecek en küçük bir iyileştirme hiç tahmin edilemeyecek çok büyük gelişmeleri sağlayacaktır. Bu çalışma ile öğrencilerin yükseköğretim kurumundan beklentileri belirlenmiş ve kendi bakış açılarına göre eğitim aldıkları bölümü değerlendirmeleri sağlanmıştır.

Çalışmada, toplam 132 öğrenci üzerinde yapılan anket de, bölüm ile ilgili memnuniyetsizliğe neden olan en önemli faktörlerin sıralaması istenmiştir. Anket sonuçlarına göre öğrencilerin %70'i en önemli memnuniyetsizlikler olarak,

- Akademik kadronun sayı ve bilimsel açıdan yetersiz olması,
- Akademik kadro-öğrenci iletişiminin yetersiz olması,
- Derslerde uygulamaya yönelik projelerin verilmemesi,
- Derslerin haftalık programda uygun çizelgelememesi,
- Ders geçme sisteminin uygun olmamasını göstermişleridir.

Çalışmada, öğrencilerin eğitim sistemini değerlendirmede, subjektif kriterlerden uzak olarak, objektif bir şekilde sorunları belirledikleri görülmektedir. Problem olarak belirtilen faktörlerin, yükseköğretim sisteminin kalitesini belirleyen temel girdi parametreleri olduğu görülmektedir. Avrupa Birliği Eğitim Sistemi Entegrasyonu ile ilgili 2004 yılında başlatılacak pilot uygulamalara geçeceğimiz şu günlerde bütün eğitim kurumlarımızın, öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesine yönelik olarak benzer çalışmalar yaparak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri gerçekleştirmeleri ve kalite düzeylerini artırmaları yararlı olacaktır.

#### KAYNAKLAR

- [1] Örs, H., (2001) "Hizmet Sektöründe Toplam Kalite", <http://194.27.79.34/ktkd/makale/HUSEYIN.HTM> , [10 Ekim2003].
- [2] Ögüt, A., "Bilgi Çağında Yönetim", Nobel Yayınları, 2001.
- [3] Temel, A., "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", MEB Dergisi, Sayı 144, Ankara, 2000.
- [4] Johnson, M. D., "The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models", Journal of Economic Psychology, 22, 217-245, 2001.
- [5] Grigoroudis, E., Siskos, Y., "A Survey of Customer Satisfaction Barometers: Some Results From The Transportation -Communication Sector", European Journal of Operational Research, Article In Pres, 2003.
- [6] Oliver, R.L., "Effect of Expectation and Disconfirmation on Postexposure Product Evolution: An Alternative Interpretation", Journal of Applied Psychology, 62(4), 480-486, 1977.
- [7] Oliver, R.L., "A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", Journal of Marketing Research 17, 460-469, 1980.
- [8] Churchill, Jr.G.A., Surprenant, C., "An Investigation In to The Determinants of Customer Satisfaction", Journal of Marketing Research 19, 491-504, 1982.
- [9] Uzun, N., Varinli, İ., "İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde Hizmet Kalitesini Arttırmaya Yönelik Çalışmalar, Yükseköğretimde Sürekli Kalite İyileştirme", Haberal Vakfı Yayınları, Ankara, 1997.
- [10] Gürüz, K., 2001, "Dünya'da Ve Türkiye'de Yükseköğretim", ÖSYM Yay. No:2001-4, Ankara, 2001.
- [11] Çoruh, M., "Yükseköğretimde Sürekli Kalite İyileştirme", Haberal Eğitim Vakfı, 73-82, 1997.
- [12] Aktaş, O. K., "Eğitim-Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi" , Hava Harp Okulu, Bilgi Dergisi, 2003.

- [13] Anonymous, 2003a, Socrates (Genel Eğitim) Programları, Avrupa Birliği Eğitim ve Gençlik Programları Dairesi Ulusal Ajans, DPT, Ankara.
- [14] Anonymous, 2003b, Basın Duyurusu, TC Başbakanlık DPT, 5 Haziran 2003, Ankara.
- [15] Anonymous, 2003c, American Customer Satisfaction Index Report on Natural Resources Conservation Service (Nrcs).