

## TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE UYGULAMALARI ÇERÇEVESİNDE KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ MESLEK YÜKSEKOKULLARI ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Gülnur ETİ İÇLİ\*  
Beste Burcu VURAL\*\*

### Özet

*Nitelikli işgücü; ancak kaliteli eğitim, donanımlı öğretim elemanları ve yeterli fiziki koşulların sağlanması ile yetiştirilebilir. Öğrencilerin aldıkları eğitimden, öğretim elemanlarından fiziki şartlardan ne ölçüde memnun olduklarının ölçülmesi kalitenin artırılması ve nitelikli işgücü için kaçınılmazdır.*

*Bu araştırmanın amacı, Kırklareli Üniversitesine bağlı Meslek Yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin Toplam Kalite Yönetimi ve uygulamaları çerçevesinde memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek üzere akademik personel-danışmanlık, eğitim-öğretim ve fiziksel koşullar olmak üzere üç başlık altında yer alan anket soruları öğrencilere yöneltilmiştir.*

**Anahtar kelimeler:** memnuniyet, öğrenci, yüksek öğretim

---

\* Yard. Doç Dr., Kırklareli Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

\*\* Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi, Babaeski Meslek Yüksekokulu, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü

# KIRKLARELİ UNIVERSITY VOCATIONAL SCHOOLS STUDENT SATISFACTION REVIEW UNDER THE FRAMEWORK TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND APPLICATIONS

## **Abstract**

*Qualified labour force will be merely brought up with eligible education, accoutred lecturers and providing enough physical conditions. It's inevitable to measure satisfaction that students get from the education and the lecturers get from the physical conditions in order to increase quality and qualified labour.*

*The purpose of this study is to determine the satisfaction levels of the students of all vocational schools at Kırklareli University under the Total Quality Management and applications. Survey questions are asked under three headings; lecturer, consultancy, education and physical conditions of students. The population of the study consists of the second year students of six vocational schools at Kırklareli University.*

**Key Words:** *satisfaction, student, higher education*

## **1- GİRİŞ**

Küresel ekonomilerde kalite, kurumların yaşamlarını devam ettirebilmeleri ve rekabet edebilmeleri için en önemli unsur haline gelmiştir. Kalite; kamu kuruluşlarının verimliliğini, ülkelerin ekonomik istikrarını ve toplumdaki bireylerin yaşam standartlarını belirlemektedir<sup>1</sup>. Günümüzde üretimin ve buna bağlı olarak gelişen rekabetin olduğu her alanda kalite başlı başına bir değer konusu haline gelmiştir.

Bu gelişmeler sonucu kalite yönetimi uygulamaları imalat ve hizmet sektöründe artan oranda yaygınlaşmıştır. Hizmetlerin soyutluk, heterojenlik ve ayrılmazlık gibi özellikleriyle fiziksel ürünlerden farklılıkları öngörüldüğünden itibaren kalite yönetimi uzmanları hizmet kalitesini arttırmak için yeni yaklaşımlar geliştirmişlerdir<sup>2</sup>.

Belirli yeteneklere sahip nitelikli işgücü yetiştirme çabasında olan eğitim kurumları içinde kalite göz ardı edilemez bir unsur haline gelmiştir. Eğitim sisteminin son halkasını oluşturan üniversiteler, toplumların sosyal, kültürel, ekonomik, bilimsel ve teknolojik yönden kalkınmasında önemli roller

<sup>1</sup> Juozas, Ruzevcius ve diğerleri, "Peculiarities of Quality Assurance İn Higher Education: A Study of Lithuanian Institutions", *Organizacija Vadyba: Sisteminiai Tyrima*, 44;ABI/INFORM Global, 2007, pg.107

<sup>2</sup> M.Sadiq, Sohail ve diğerleri, "Managing Quality İn Higher Education; A Malaysian Case Study", *The International Journal Of Educational Management*, 17, 4/5; ABI/INFORM Global,2003, pg:141

---

üstlenmektedir. Bir ülkenin geleceğini üniversitelerin kalitesi ve ona bağlı olarak mezunlarının kalitesi belirleyecektir. Bu da üniversite mezunlarının, toplumların ihtiyaçlarına cevap verebilecek bilgi ve becerilerle yetiştirilmeleri açısından üniversitelere önemli sorumluluklar yüklemektedir. Özçelik'e göre, "bireyin ilgi ve yetenekleri yönünde yurt kalkınmasına ve ihtiyaçlarına cevap verecek, aynı zamanda kendi geçim ve mutluluğunu sağlayacak bir mesleğin gereklerini oluşturmak eğitim kurumlarının hedefleri arasındadır<sup>3</sup>."

Bu bağlamda mesleki eğitim veren ve üniversitelerin bünyesinde yer alan meslek yüksekokulları hem artan yükseköğrenim talebini karşılayarak eğitim imkanlarını genişletmek; hem ülkenin tarım, ticaret, sanayi, hizmet ve bilişim alanlarının değişen ve gelişen ihtiyaçlarına cevap verecek, işgücü piyasasına nitelikli ara eleman ihtiyacını karşılamak hem de toplumsal gelişmeyi yaygınlaştırmak üzere kurulmuş dört yarıyılık (önlisans) yükseköğrenim kurumlarıdır.

Meslek yüksekokullarının kuruluş amaçlarını gerçekleştirebilmesinde diğer eğitim kurumlarında olduğu gibi kaliteye olan inanç önemli belirleyicidir. Özellikle bütün ülkelerin eğitim alanında birbirlerine kapılarını aralaması eğitimin belirli standartlara sahip olma zorunluluğunu getirmiştir. Eğitim alanının hizmet sektörü içerisinde yer alması kalite konusunda standartları daha da genişletmiş ve kalite anlayışını bir yönetim anlayışı olarak görme gerekliliğini doğurmuştur. Deming'e göre de "kaliteyi oluşturmak için emek gereklidir ama yalnız başına emek hedefe ulaşamaz; emek ancak doğru yönetimle etkili olur, rehbersiz emek rastgele bir harekettir<sup>4</sup>." Bütün bunlardan anlaşılacağı üzere günümüzde eğitim kurumlarında toplam kalite yönetiminin başarılı bir şekilde uygulamaya geçirilmesi kurumun geleceği için hayati önem taşımaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi'ne işletmeler açısından bakıldığında; "bir işletmedeki tüm süreçlerin, mal ve hizmetlerin tam katılım yoluyla geliştirilmesi, devamlı iyileştirme anlayışıyla müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak veya ötesine geçmeye dayanan işletme kültürü oluşturmaya yönelik bir yönetim felsefesi<sup>5</sup>" olarak tanımlanmaktadır. TKY'nin en önemli özelliği kaliteli mal ve hizmet sağlanmasını bir kişiye yüklememesi, sistemdeki herkesle paylaşmasıdır.

TKY unsurlarının çoğu, ilk kalite uzmanları Deming, Juran ve Feigenbaum tarafından ortaya atılmıştır. Başta Japonya ve Amerika olmak üzere diğer bazı ülkelerdeki başarılı uygulamalar ile kalite uzmanlarının unsurları bir arada dikkate

---

<sup>3</sup> Durmuş Ali, Özçelik, "Eğitim programları ve Öğretim", Ankara, ÖSYM Yayınları, 3.Baskı, 1992, s.47

<sup>4</sup> W.Edwards, Deming, "Improvement of Quality and Productivity Through Action by Management", *National Productivity Review* (pre-1986); 1, 1; ABI/INFORM Global Dec 1, 1981, pg. 12

<sup>5</sup> M. Brady, Levis- M., Helfert, "Total Quality Management Underpins Information Quality Management", *Journal of American Academy of Business*, Vol. 14, Iss. 1., Cambridge, 2008, pg. 172,

alındığında, TKY'nin bir kurumda başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için gereken temel TKY unsurları ortaya çıkmaktadır. Bu unsurlar şu şekilde sıralanabilir<sup>6</sup>:

- Liderlik
- Müşteri odaklılık
- Önleyici yaklaşım
- Toplam müşteri memnuniyeti
- Sürekli gelişme
- Sürekli eğitim
- Tam katılım ve yetki devri
- Etkili ve sürekli denetim

TKY unsurları birbirlerini tamamlayan unsurlardır ve uygulamada unsurlardan her hangi biri göz ardı edildiğinde ciddi sorunlarla karşılaşmaktadır. TKY uygulamaları incelendiğinde de başarısızlıkların fazla olduğu ve bunların en temel nedeninin unsurların tam ve etkin olarak uygulanamaması olduğu görülmektedir. Dolayısıyla başarısızlık yaşanmaması için TKY unsurların çok iyi özümseyip, eksiksiz olarak uygulanması şarttır.

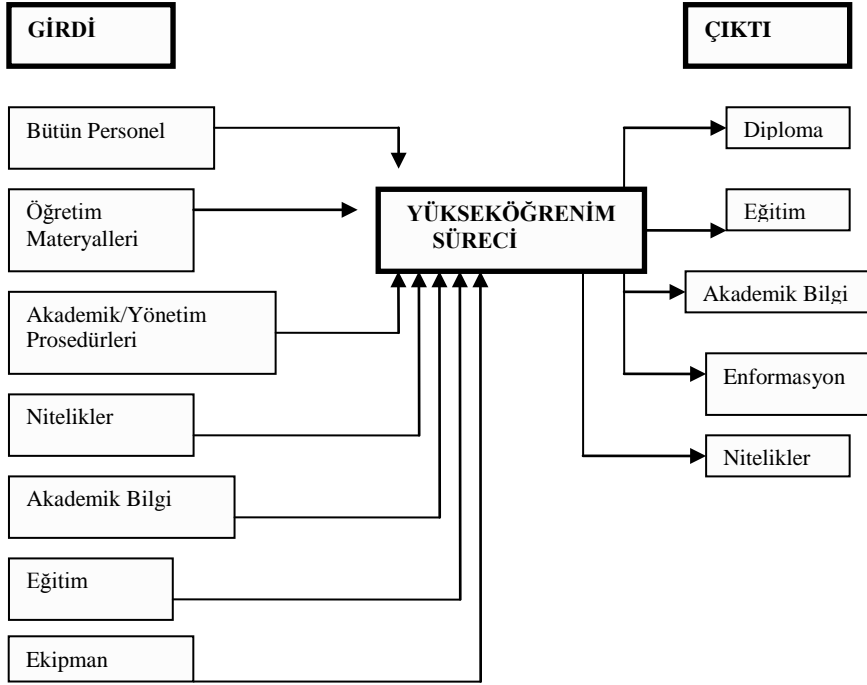
Yükseköğrenim sistemi içerisinde de TKY'nin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için her şeyden önce TKY'nin unsurlarının iyi anlaşılması, tam kullanılması ve daha sonra yükseköğrenim sürecinde yer alan unsurların ve eğitimin niteliğini etkileyen belirleyicilerin tespit edilip iyileştirmenin planlanması gerekir.

Yükseköğretim sürecinde yer alan unsurlar Şekil 1'de gösterilmiştir. Girdi olarak nitelendirilen unsurlar kurum içinde hizmet üretimine katılan çalışan idari ve akademik personel, öğretim materyalleri, akademik ve yönetim prosedürleri, kurumun sahip olduğu nitelikler, akademik bilgi, eğitim ve ekipmanlar olarak belirtilmektedir. Girdilerin kalitesi yükseköğrenim sürecinin çıktı kalitesini doğrudan etkilemektedir. Yükseköğrenim sürecinin çıktıları ise, diploma, eğitim, akademik bilgi, enformasyon ve diğer niteliklerdir.

---

<sup>6</sup>Süleyman, Baykara, "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi'nin Uygulanabilirliği ve Bir Model Önerisi", Afyon, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1999,s: 34, (İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi),- Davids, Edward, "Total Quality Management In Higher Education", Management Services; 12; ABI/INFORM Global, Dec 1991; 35, - Juozas, Ruzevicius ve diğerleri, "Peculiarities of Quality Assurance İn Higher Education: A Study of Lithuanian Institutions", Organizacijo Vadyba: Sisteminiai Tyrımı, 44;ABI/INFORM Global, 2007 uyarlanmıştır.

**Şekil 1: Yüksek Öğrenim Süreci**



**Kaynak:** Edwards, David, “Total Quality Management in Higher Education”, *Management Services*; Dec 1991; 35, 12; ABI/INFORM Global, pg. 18

Eğitimin niteliğini etkileyen belirleyiciler de şu şekilde sıralanmaktadır<sup>7</sup>:

- Nitelikli öğretmen
- Etkili yönetim ve denetim
- Etkili rehberlik ve danışmanlık
- Geliştirilmiş yöntem (metot)
- Uygun eğitim ortamı

Bu belirleyiciler yükseköğrenime uyarlandığında ve yükseköğrenim süreci göz önüne alındığında, alanında yeterli bilgiye ve niteliklere sahip, sürekli gelişimi benimsemiş öğretim elemanları sürecin çıktı kalitesinde önemli bir etkiye sahiptir. Aynı şekilde etkili yönetim sürecin girdisi olan personelin verimliliğini buna bağlı olarak da hizmetin alıcısı konumundaki öğrencilerin memnuniyet derecesini belirlemektedir. **Çünkü eğitim insana dayalı bir hizmet özelliği taşınması ve bu özelliğinden dolayı da bir öğretim elemanının çalışma ortamında huzurlu çalışmaması, yeni bilgilerle beslenmemesi ve desteklenmemesi nitelikli**

<sup>7</sup> Süleyman, Baykara, “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi’nin Uygulanabilirliği ve Bir Model Önerisi”, Afyon, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1999,s: 35, (İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisan Tezi)

**ve etkin çıktı verememe sonucunu doğuracaktır.** Bunun doğal bir sonucu olarak da öğrenciler de aldıkları hizmetten memnun olmayacaklardır. Ayrıca eğitim, sadece sınıftaki akademik öğretimle sınırlı olmayan bunun dışında sınıf dışı öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini, eğitim programını ve öğretim elemanının akademik danışmanlığını ve rehberliğini de içeren bir süreçtir<sup>8</sup>. Etkili rehberlik ve danışmanlık öğrencilerin kişisel, sosyal, kültürel ve mesleki anlamda bakış açılarını geliştirebilmektedir. Böylece öğrencinin eğitim ve öğretim hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkilemektedir.

TKY'nin önemli ilkelerinden biri olan sürekli geliştirme ilkesi göz önüne alındığında eğitim ve öğretimde kullanılan metot ve materyallerin günümüz şartlarına uygunluğunun her zaman korunması gerekmektedir. Özellikle meslek yüksekokullarında uygulamaya dönük eğitim ihtiyacı düşünüldüğünde bu gereklilik ciddi bir önem taşımaktadır. Gerek teorik dersleri destekleyecek laboratuvar, atölye gibi uygulama alanları ve buralarda kullanılacak araç ve gerecin yeterliliği gerekse derslerin verimini arttıracığı düşünülen projeksiyon cihazı, bilgisayar gibi teknolojik olanakların yeterliliği sağlanmalı, güncelliği korunmalıdır.

Müşteri odaklılık unsuru gereğince TKY'nde müşteri memnuniyeti en önemli unsurlardan biridir. Müşteri memnuniyetinde de kalite önemli bir unsurdur. Bununla birlikte hizmet planlaması kalite açısından mal planlamasından daha zordur. Çünkü hizmet kalitesi ile ilgili önemli bir husus, kalitenin üretici-satıcı açısından değil tüketici açısından tanımlanmasının gerekli olduğudur<sup>9</sup>. Bu unsur göz önüne alındığında yükseköğrenimde kaliteyi oluştururken öğrenci beklentileri ve memnuniyetleri de incelenmelidir. Öğrenci beklentilerinin sadece bilgiye yönelik olmadığı düşünülürse bilginin yanında sunulan diğer hizmetlerinde önemi ortaya çıkmaktadır. Kütüphane, kantin, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler için gerekli alt yapı vb. fiziksel koşullar öğrencinin kalite algısını etkileyecektir.

TKY unsurlarından biri etkili ve sürekli denetimdir. Dolayısıyla TKY uygulama sürecinde denetimlerin etkili yapılması başarı için çok önemli bir etken olmaktadır. Üniversiteler için eğitim kalitesine ilişkin değerlendirmelerde sürekli öğrenci memnuniyet araştırmaları yapılarak öğrencilerin görüşlerinin belirlenmesinin eğitim kalitesini artırmak için önemli bir veri kaynağı olacağı düşünülebilir.

## **2- ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

### **2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Bu araştırmanın amacı; Kırklareli Üniversitesi bünyesinde yer alan ve çeşitli sektörel alanlara teknolojiyi anlayan, uygulayabilen verimli ve kaliteli hizmet üretebilen iş gücü yetiştiren 6 meslek yüksekokulunda (Lüleburgaz Meslek Yüksekokulu, Kırklareli Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Kırklareli Sosyal

<sup>8</sup> C.Ergin Ekinci- Berrin, Burgaz, "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33, 2007, s:120- 134

<sup>9</sup> İsmet, Mucuk, "Pazarlama İlkeleri" 8.Basım, İstanbul, Türkmen Kitabevi, 1997,s.304

---

Bilimler Meslek Yüksekokulu, Babaeski Meslek Yüksekokulu, Vize Meslek Yüksekokulu, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu) öğrenim gören öğrencilerin akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim ile fiziksel koşullara yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemektir.

## 2.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ

Araştırmanın evrenini Kırklareli Üniversitesi bünyesindeki 6 meslek yüksekokulunda bulunan 2. sınıf öğrencilerinin tümü oluşturmaktadır. 2. sınıf öğrencilerinin seçilmesinin nedeni; öğrencilerin yükseköğretim sürecinde iki dönem hizmet almış olmaları ve değerlendirme yapabilmeleri için farkındalıklarının oluşmuş olmasıdır. Örnek büyüklüğü;  $n = NZ pq / d^2 (N-1) + Z^2 pq$  formülü kullanılarak ve %95 güven aralığında %5 hata ile 277 olarak belirlenmiştir. Minimum örnek hacmi artırılmış 435 öğrenci ile görüşülmüştür. Buna göre ana kütle; yüksekokullardaki öğrenci sayılarına oranlanmış, her yüksekokuldan görüşülecek öğrenci sayısı tespit edilmiş ve öğrenciler tesadüfi olarak seçilerek anket yapılmıştır. Hatalı doldurulan anketler elendikten sonra geriye kalan 402 ankete göre analizler yapılmıştır.

## 2.3. VERİLERİN TOPLANMASI VE VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ

Verilerin toplanmasında yüzyüze anket yöntemi kullanılmıştır. Ankette öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin 8 soru bulunmaktadır. Ankette yer alan diğer bölümler ise öğrenciler açısından bakıldığında önemli olan ve toplam kalite yönetiminde değerli veriler sağlayacağı düşünülen “Akademik Personel ve Danışmanlık”, “Eğitim ve Öğretim”, “Fiziksel Koşullar” başlıkları altında gruplandırılan 47 likert ölçekli ifadeden oluşmaktadır.

Verilerin çözümlenmesinde tanımlayıcı istatistiklerden (frekans, ortalama ve standart sapmalar) yararlanılmış ve memnuniyet düzeyleri tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra öğrenci memnuniyet düzeylerine verilen cevapların dağılımının normal olup olmadığı Kolmogorov-Smirnov testi ile test edilmiştir ve normal dağılmadıkları saptanmıştır (tüm ifadeler için  $p < 0.05$  bulunmuştur). Bu durum nonparametrik testlerin kullanılmasını gerektirmektedir. Fakat normal dağılım göstermemekle birlikte; örnek sayısının yüksek olması durumunda istatistiksel gücünün de daha fazla olması sebebiyle parametrik testler kullanılabilirliği belirtilmektedir<sup>10</sup>. Buradan hareketle bu çalışmada da örnek hacmi 479 olduğu için analizde daha güçlü olan parametrik testlerden yararlanılmıştır. Öğrenci memnuniyet düzeylerinin Meslek Yüksekokullarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere parametrik testlerden Anova testi kullanılmıştır. Farklılığın hangi Meslek Yüksekokulları arasında olduğunu belirlemek üzere ise Tamhane's T2 testi yapılmıştır. Likert ölçekli soruların güvenilirliğinin ölçülmesinde Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmış ve sonuç .90 bulunmuştur.

---

<sup>10</sup> R. Newton, Kjell Erik Rudestam, Your Statistical Consultant: Answers to Your Data Analysis Questions, Sage Publications, 1999, s:184

### 3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Anketi cevaplayan öğrencilerden %43,5'i Lüleburgaz Meslek Yüksekokulu, %19,4'ü Kırklareli Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, %10,9'u Kırklareli Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, %11,2'si Babaeski Meslek Yüksekokulu, %8,7'si Vize Meslek Yüksekokulu ve %6,2'si Pınarhisar Meslek Yüksekokulu öğrencisidir.

Öğrencilerin %49,3'ü kadın, %50,7'si erkektir. Anket sonuçlarına göre öğrencilerin çoğunluğunun 19-20 yaş grubunda olduğu görülmüştür.

Anketi cevaplayan öğrencilerin %4'ü Otomotiv, %3,2'si Grafik, %11,2'si Tekstil, %9,7'si Bilgisayar Teknolojisi ve Programlama, %10'u Kimya, %11,7'si Büro Yönetimi ve Sekreterlik, %8,2'si Elektrik, %11,4'ü Muhasebe, %6,2'si Pazarlama, %3,7'si Makine, %4,5'i Endüstriyel Elektronik, %9,2'si İşletme, %3,7'si Turizm ve Otel İşletmeciliği ve %3,2'si Emlak Yönetimi programında yer aldığı saptanmıştır. Ayrıca öğrencilerin %55,7'sini birinci öğretim, %44,3'ünü ikinci öğretim öğrencileri oluşturmuştur.

Yüksekokul öğrencilerinin *Akademik Personel ve Danışmanlık* hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 1 de yer almaktadır. Bu bölümde yer alan 15 ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde; Kırklareli Üniversitesi'ne bağlı Meslek Yüksekokullarında “Ders kayıtlarım sırasında danışmanım gerekli yardımı yapmaktadır (B11)” ifadesine ilişkin memnuniyet

düzeyinin en yüksek ortalamaya ( $\bar{X}=4,02$ ) sahip olduğu görülmektedir. İkinci en yüksek ortalama “Öğretim elemanları derslerine önem vermekte ve iyi

hazırlanmaktadır (B1)” ( $\bar{X}=3,91$ ) ifadesine aittir. Öğretim elemanlarının derslerine zamanında gelmeleri, ders saatlerini etkin olarak kullanmalarına yönelik ifadelerin ortalamalarının da yüksek olduğu görülmektedir. En düşük memnuniyet

ortalaması ( $\bar{X}=2,72$ ) “Öğretim elemanlarımızca iş dünyasını tanımamız için sektörden konuşmacılar getirilmekte, teknik geziler düzenlenmekte ve bizi ilgilendiren önemli konularda (kariyer günleri, çeşitli toplantılar, iş ilanları gibi) bilgi verilmektedir (B14)” ifadesine ilişkindir.

*Eğitim ve Öğretime* yönelik 14 ifadeye verilen cevaplara (Tablo 2) göre; “Sınavlar güvenli bir şekilde yapılmakta kopya olaylarına imkan verilmemektedir

(C14)” ifadesine ilişkin memnuniyet ortalamasının en yüksek olduğu ( $\bar{X}=3,75$ ), “(C5) Yüksekokulda okuduğumuz program dersleri ile ilgili teorik dersleri destekleyecek yeterince uygulama laboratuvar, atölye v.b'de yapılmakta ve buralarda yeterli araç ve gereç bulunmaktadır” ifadesine verilen cevaplarda tüm

meslek yüksekokullarında memnuniyetin en düşük ortalamaya ( $\bar{X}=2,05$ ) sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca sonuçlar incelendiğinde meslek yüksekokullarında seçmeli ders sayısının öğrencilerin ilgi alanlarına uygun ve ihtiyaçlarını karşılayacak



---

sayı ve çeşitlilikte olmadığı belirlenmiş ( $\bar{X} = 2,70$ ) ve verilen yabancı dil eğitimi öğrenciler tarafından yeterli bulunmamıştır ( $\bar{X} = 2,61$ ).

Meslek Yüksekokullarında *Fiziksel Koşullara* ilişkin 18 ifadeye verilen cevaplar (tablo 3) incelendiğinde memnuniyet ortalamalarının dersliklerin fiziksel koşullarının yeterliliğine yönelik ifadelerde en yüksek olduğu görülmektedir. En düşük ortalama ( $\bar{X} = 1,51$ ) “Yüksekokulumuzda doktor, hemşire v.b. sağlık personeli bulunmakta ve sağlık hizmetleri verilmektedir (D17)” ifadesine aittir.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerine verdikleri cevapların okudukları okullara göre farklılık gösterip göstermediğinin karşılaştırılmasında Anova testi ve farklılığın hangi Meslek Yüksekokulları arasında olduğunu belirlemek üzere Tamhane's T2 testi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 4'de yer almaktadır. Akademik Personel ve Danışmanlık Hizmetleri ile ilgili olarak öğretim elemanlarının ders giriş- çıkış saatleri, danışmanlık hizmetleri ve mesleki yönlendirme faaliyetlerine yönelik ifadelerde meslek yüksekokulları arasında farklılıklar görülmektedir. Eğitim- Öğretime ve Fiziksel Koşullara ilişkin ifadeler incelendiğinde ise okulların sahip olduğu dersliklerin, laboratuvar, atölye, yemekhane ve kantin gibi alanların koşullarının yeterliliğine yönelik meslek yüksekokulları arasında farklılıklar görülmektedir.

**Tablo1:** Akademik Personel Ve Danışmanlık Konuları İle İlgili Sonuçlar

	1- HİÇ KATILMIYORUM	2- KATILMIYORUM	3- KARARSIZIM	4- KATILIYORUM	5- TAMAMEN KATILIYORUM	ORTALAMA	STANDART SAPMA
<b>B. AKADEMİK PERSONEL ve DANIŞMANLIK</b>							
B1 Öğretim elemanları derslerine önem vermekte ve iyi hazırlanmaktadır.	9 (2,2)	34 (8,5)	51 (12,7)	199 (49,5)	108 (26,9)	3,91	,99
B2 Öğretim elemanları derslerine zamanında gelmekte ve kendilerine özen göstermektedir.	12 (3,0)	41 (10,2)	45 (11,2)	182 (45,3)	122 (30,3)	3,89	1,04
B3 Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır.	11 (2,7)	36 (9,0)	43 (10,7)	192 (47,8)	120 (29,9)	3,93	1,00
B4 Öğretim elemanları kendi konu alanlarında yeterli bilgiye sahiptir, konusuna hakimdir	10 (2,5)	42 (10,4)	87 (21,6)	136 (33,8)	127 (31,6)	3,81	1,06
B5 Öğretim elemanları konularındaki yenilikleri takip etmekte ve bunu öğrencileri ile paylaşmaktadır.	12 (3,0)	50 (12,4)	82 (20,4)	161 (40,0)	97 (24,1)	3,69	1,06
B6 Öğretim elemanları derslerde öğrencilerin durumları (devamları, performansları, derslere katılımları, sınav sonuçları) hakkında bilgi vermektedir	30 (7,5)	65 (16,2)	55 (13,7)	155 (38,6)	97 (24,1)	3,55	1,22
B7 Öğretim elemanları öğrencilere karşı adil ve tarafsızdır.	41 (10,2)	53 (13,2)	89 (22,1)	136 (33,8)	83 (20,6)	3,41	1,23
B8 Öğretim elemanlarının öğrencilere yaklaşımı ve öğrencilerle iletişimi iyidir.	19 (4,7)	48 (11,9)	65 (16,2)	190 (47,3)	80 (19,9)	3,65	1,07
B9 Öğretim elemanlarına ders dışındaki saatlerde rahatça ulaşmak mümkündür.	30 (7,5)	76 (18,9)	78 (19,4)	136 (33,8)	82 (20,4)	3,40	1,21
B10 Danışmanım bana yeterli zamanı ayırmakta ve çeşitli sorunlarımı çözümünde yardımcı olmaktadır.	34 (8,5)	59 (14,7)	74 (18,4)	160 (39,8)	75 (18,7)	3,45	1,19
B11 Ders kayıtlarım sırasında danışmanım gerekli yardımı yapmaktadır.	15 (3,7)	32 (8,0)	41 (10,2)	152 (37,8)	162 (40,3)	4,02	1,07
B12 Danışmanım okula ilk geldiğimde okul, öğretim elemanları ve uymam gerekli konular hakkında beni bilgilendirmektedir.	40 (10,0)	66 (16,4)	51 (12,7)	155 (38,6)	90 (22,4)	3,47	1,27
B13 Danışmanımız bize bölümümüzün iş olanakları hakkında bilgi vermektedir.	42 (10,4)	61 (15,2)	61 (15,2)	139 (34,6)	99 (24,6)	3,47	1,29
B14 Öğretim elemanlarımızca iş dünyasını tanımamız için sektörden konuşmacılar getirilmekte, teknik geziler düzenlenmekte ve bizi ilgilendiren önemli konularda (kariyer günleri, çeşitli toplantılar, iş ilanları gibi) bilgi verilmektedir.	127 (31,6)	76 (18,9)	44 (10,9)	92 (22,9)	63 (15,7)	2,72	1,49
B15 Öğretim elemanları sınıfta görüş ve düşüncelerimizi söylememiz için bize olanak tanımaktadır.	22 (5,5)	24 (6,0)	59 (14,7)	187 (46,5)	110 (27,4)	3,84	1,06

**Tablo2: Eğitim ve Öğretim Konuları İle İlgili Sonuçlar**

C EĞİTİM ve ÖĞRETİM	1- HIÇ KATILMIYORUM	2- KATILMIYORUM	3- KARARSIZIM	4- KATILYORUM	5- TAMAMEN KATILYORUM	ORTALAMA	STANDART SAPMA
C1 Dersler ve içerikleri bizi çalışma hayatına hazırlamak için yeterlidir.	67 (16,7)	90 (22,4)	99 (24,6)	99 (24,6)	47 (11,7)	2,92	1,26
C2 Derslerde daha iyi eğitim için gerekli olan teknolojik olanaklardan (projeksiyon cihazı, tepegöz, bilgisayar v.b) yararlanılmaktadır.	54 (13,4)	58 (14,4)	67 (16,7)	142 (35,3)	81 (20,1)	3,34	1,31
C3 Derslerle ilgili kitap, ders notu gibi metaryeller mevcuttur.	33 (8,2)	52 (12,9)	60 (14,9)	178 (44,3)	79 (19,7)	3,54	1,18
C4 Yüksekokulda okuduğumuz program dersleri teorik olarak yeterlidir.	50 (12,4)	65 (16,2)	101 (25,1)	138 (34,3)	48 (11,9)	3,17	1,20
C5 Yüksekokulda okuduğumuz program dersleri ile ilgili teorik dersleri destekleyecek yeterince uygulama laboratuvar, atölye v.b'de yapılmakta ve buralarda yeterli araç ve gereç bulunmaktadır.	145 (36,1)	150 (37,3)	57 (14,2)	44 (10,9)	5 (1,2)	2,05	1,08
C6 Verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir.	101 (25,1)	95 (23,6)	87 (21,6)	94 (23,4)	25 (6,2)	2,61	1,25
C7 Ders programları güncellenmekte ve günümüz şartlarına uygun hale getirilmektedir.	59 (14,7)	73 (18,2)	119 (29,6)	127 (31,6)	24 (6,0)	2,96	1,15
C8 Dönem başında dersler hakkında açıklama yapılmakta, bir plan verilmekte ve dersler bu plana göre işlenmektedir.	46 (11,4)	79 (19,7)	77 (19,2)	154 (38,3)	46 (11,4)	3,18	1,20
C9 İlgili alanlarımıza uygun ve ihtiyaçlarımızı karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır.	77 (19,2)	119 (29,6)	78 (19,4)	101 (25,1)	27 (6,7)	2,70	1,22
C10 Sınav soruları başarılarımızı ölçecek niteliktedir.	49 (12,2)	62 (15,4)	87 (21,6)	156 (38,8)	48 (11,9)	3,22	1,20
C11 Her sınavdan sonra sınav soruları ile ilgili değerlendirmeler yapılmaktadır.	59 (14,7)	93 (23,1)	68 (16,9)	145 (36,1)	37 (9,2)	3,01	1,24
C12 Sınavlar ve sınav sonuçları ile ilgili itirazlarımıza cevap alabiliriz.	54 (13,4)	74 (18,4)	98 (24,4)	129 (32,1)	46 (11,4)	3,11	1,25
C13 Derslerde verilen ödevler gelişimimize yardımcı olmakta ve derste başarıya katkı sağlamaktadır.	44 (10,9)	52 (12,9)	74 (18,4)	162 (40,3)	70 (17,4)	3,40	1,22
C14 Sınavlar güvenli bir şekilde yapılmakta, kopya olaylarına imkan verilmemektedir.	46 (11,4)	28 (7,0)	48 (11,9)	136 (33,8)	144 (35,8)	3,75	1,31

**Tablo3:** Fiziksel Koşullar İle İlgili Sonuçlar

D FİZİKSEL KOŞULLAR	1- HIÇ KATILMIYORUM	2- KATILMIYORUM	3- KARARSIZIM	4- KATILYORUM	5- TAMAMEN KATILYORUM	ORTALAMA	STANDART SAPMA
D1 Derslikler yeterince büyüktür.	27 (6,7)	27 (6,7)	46 (11,4)	166 (41,3)	136 (33,8)	3,88	1,14
D2 Dersliklerin ısınması yeterlidir.	80 (19,9)	80 (19,9)	57 (14,2)	114 (28,4)	71 (17,7)	3,03	1,41
D3 Dersliklerin aydınlatılması yeterlidir.	18 (4,5)	24 (6,0)	39 (9,7)	195 (48,5)	126 (31,3)	3,96	1,02
D4 Derslikler temizdir.	56 (13,9)	76 (18,9)	71 (17,7)	134 (33,3)	65 (16,2)	3,18	1,30
D5 Ders dışındaki zamanlarımızı değerlendirmek için (ders çalışmak, dinlenmek, sohbet etmek v.b) uygun yerler mevcuttur.	121 (30,1)	88 (21,9)	64 (15,9)	88 (21,9)	41 (10,2)	2,60	1,37
D6 Tuvalet ve lavabolar temizdir.	132 (32,8)	72 (17,9)	77 (19,2)	81 (20,1)	40 (10,0)	2,56	1,38
D7 Yeterli sayıda tuvalet ve lavabo bulunmaktadır.	69 (17,2)	59 (14,7)	45 (11,2)	162 (40,3)	67 (16,7)	3,24	1,35
D8 Yemekhanenin fiziksel şartları (büyüklük, temizlik, aydınlatma ve ısıtma) uygundur.	112 (27,9)	87 (21,6)	96 (23,9)	85 (21,1)	22 (5,5)	2,54	1,24
D9 Yemeklerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	132 (32,8)	90 (22,4)	100 (24,9)	58 (14,4)	21 (5,2)	2,38	1,26
D10 Yemek almak için bekleme süresi çok fazla değildir.	102 (25,4)	85 (21,1)	87 (21,6)	97 (24,1)	31 (7,7)	2,67	1,29
D11 Kantinin fiziksel şartları (büyüklük, temizlik, aydınlatma ve ısıtma) uygundur.	70 (17,4)	60 (14,9)	77 (19,2)	135 (33,6)	60 (14,9)	3,13	1,32
D12 Kantinde sunulan ürünlerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	44 (10,9)	43 (10,7)	92 (22,9)	149 (37,1)	74 (18,4)	3,41	1,21
D13 Kütüphanede yeterince kaynak bulunmaktadır.	126 (31,3)	92 (22,9)	109 (27,1)	58 (14,4)	17 (4,2)	2,37	1,18
D14 Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda ulaşmak mümkündür.	137 (34,1)	86 (21,4)	91 (22,6)	72 (17,9)	16 (4,0)	2,36	1,23
D15 Fotokopi ve kartasiye ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet verilmektedir	129 (32,1)	66 (16,4)	46 (11,4)	118 (29,4)	43 (10,7)	2,70	1,44
D16 Yüksekokulumuzda öğrenci güvenliği sağlanmaktadır.	103 (25,6)	45 (11,2)	77 (19,2)	128 (31,8)	49 (12,2)	2,93	1,39
D17 Yüksekokulumuzda doktor, hemşire v.b sağlık personeli bulunmakta ve sağlık hizmetleri verilmektedir.	278 (69,2)	74 (18,49)	27 (6,7)	17 (4,2)	5 (1,2)	1,51	,96
D18 Yüksekokulumuzda çeşitli sosyal, kültürel ve spor faaliyetleri için (basketbol, futbol sahası, spor salonu, çeşitli klüp çalışmaları için uygun mekanlar .... gibi) gerekli alt yapı mevcuttur.	195 (48,5)	67 (16,7)	57 (14,2)	59 (14,7)	24 (6,0)	2,12	1,31

**Tablo 4** Memnuniyet Düzeylerine Göre Meslek Yüksekokulları Arasındaki Farklılıklar

İfadeler	Anova(pdeğeri)	Farkın kaynağı (Tamhane's)
B2 Öğretim elemanları derslerine zamanında gelmekte ve kendilerine özen göstermektedirler	.000	1- 2 <sup>11</sup> (.000), 1- 3 (.021)
B9 Öğretim elemanlarına ders dışındaki saatlerde rahatça ulaşmak mümkündür.	.000	1- 3 (.000)
B11 Ders kayıtlarım sırasında danışmanım gerekli yardımı yapmaktadır.	.006	1- 6 (.000), 2- 6 (.003), 3- 6 (.001)
B13 Danışmanımız bize bölümümüzün iş olanakları hakkında bilgi vermektedir.	.002	2- 3 (.047), 3- 6 (.026)
B14 Öğretim elemanlarımızca iş dünyasını tanımamız için sektörden konuşmacılar getirilmekte, teknik geziler düzenlenmekte ve bizi ilgilendiren önemli konularda (kariyer günleri, çeşitli toplantılar, iş ilanları gibi) bilgi verilmektedir.	.000	1- 2 (.000), 1- 4 (.002), 1- 5 (.000), 1- 6 (.000), 2- 3 (.010), 3- 6 (.001)
B15 Öğretim elemanları sınıfta görüş ve düşüncelerimizi söylememiz için bize olanak tanımaktadır.	.000	1- 5 (.023), 1- 6 (.006), 2- 4 (.040), 2- 5 (.006), 2- 6 (.002)
C2 Derslerde daha iyi eğitim için gerekli olan teknolojik olanaklardan (projeksiyon cihazı, tepegöz, bilgisayar v.b) yararlanılmaktadır.	.000	1- 3 (.000), 1- 5 (.004), 2- 4 (.028), 4- 5 (.042)
C5 Yüksekokulda okuduğumuz program dersleri ile ilgili teorik dersleri destekleyecek yeterince uygulama laboratuvar, atölye v.b'de yapılmakta ve buralarda yeterli araç ve gereç bulunmaktadır.	.000	1- 3 (.000), 1- 5 (.000), 1- 6 (.000), 2- 3 (.000), 2- 5 (.000), 2- 6 (.000)
C9 İlgili alanlarımıza uygun ve ihtiyaçlarımızı karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır.	.003	1- 2 (.000)
C12 Sınavlar ve sınav sonuçları ile ilgili itirazlarımıza cevap alabiliriz.	.000	1- 2 (.000), 1- 4 (.020), 1- 5 (.024), 1- 6 (.000)
D1 Derslikler yeterince büyüktür.	.000	1- 2 (.008), 1- 3 (.000), 1- 4 (.027)
D2 Dersliklerin ısınması yeterlidir.	.000	1- 2 (.000), 1- 5 (.000), 2- 4 (.000), 3- 5 (.040), 4- 5 (.000), 4- 6 (.033)
D3 Dersliklerin aydınlatılması yeterlidir.	.000	1- 2 (.031), 1- 3 (.000), 1- 5 (.000)
D4 Derslikler temizdir.	.000	1- 2 (.000), 1- 3 (.000), 1- 5 (.000), 2- 4 (.040), 2- 5 (.029), 2- 6 (.009), 3- 4 (.019), 3- 6 (.005), 4- 5 (.000), 5- 6 (.000)
D5 Ders dışındaki zamanlarımızı değerlendirmek için (ders çalışmak, dinlenmek, sohbet etmek v.b) uygun yerler mevcuttur.	.000	1- 3 (.000), 2- 3 (.001), 3- 4 (.000)
D6 Tuvalet ve lavabolar temizdir.	.000	1- 2 (.000), 1- 3 (.000), 1- 5 (.000), 2- 4 (.018), 2- 5 (.001), 3- 5 (.001), 4- 5 (.000), 5- 6 (.000)
D7 Yeterli sayıda tuvalet ve lavabo bulunmaktadır.	.003	1- 2 (.014), 2- 6 (.041), 5- 6 (.034)
D8 Yemekhanenin fiziksel şartları (büyüklük, temizlik, aydınlatma ve ısıtma) uygundur.	.002	3- 5 (.009), 5- 6 (.002)
D9 Yemeklerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	.006	1- 3 (.026)
D10 Yemek almak için bekleme süresi çok fazla değildir	.001	1- 2 (.031), 1- 6 (.036)
D11 Kantinin fiziksel şartları (büyüklük, temizlik, aydınlatma ve ısıtma) uygundur.	.000	1- 3 (.000), 3- 4 (.012)
D15 Fotokopi ve kırtasiye ihtiyaçlarımızı karşılamak için hizmet verilmektedir.	.000	1- 2 (.000), 1- 4 (.000), 1- 5 (.000), 2- 3 (.000), 3- 4 (.011), 3- 5 (.000)
D16 Yüksekokulumuzda öğrenci güvenliği sağlanmaktadır.	.000	1- 2 (.000), 1- 3 (.024), 1- 5 (.002)

<sup>11</sup> 1 Lüleburgaz Meslek Yüksekokulu, 2 Kırklareli Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, 3 Kırklareli Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, 4 Babaeski Meslek Yüksekokulu, 5 Vize Meslek Yüksekokulu, 6 Pınarhisar Meslek Yüksekokulu

#### 4. SONUÇ

Elde edilen bulgulara göre; “Akademik Personel Ve Danışmanlık Hizmetlerine Yönelik” ifadelerin yer aldığı gruplandırmadan Kırklareli Üniversitesi bünyesinde yer alan meslek yüksekokullarındaki öğrencilerin; “sektöre yönelik bilgi ve deneyimlerini arttıracak teknik gezilerin yapılması, iş dünyasını tanıtıcı sektörden konuşmacıların öğrencilerle buluşturulması” gibi konulara duyarlı olduğu görülmüştür. Ancak bu faaliyetlerin yeterli ölçüde karşılanmadığı tespit edilmiştir.

Benzer şekilde meslek yüksekokullarında teorik dersleri destekleyecek uygulama çalışmalarının (laboratuvar, atölye v.b) yapılması konusunda da memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca aynı ifade içinde yer alan laboratuvar ve atölye gibi uygulama alanlarında araç ve gereçlerin yeterliliği konusunda da memnuniyet düşük olarak tespit edilmiştir.

Memnuniyet ortalamalarının düşük olduğu diğer konular ise; meslek yüksek okullarında verilen yabancı dil eğitimi, seçmeli derslerin öğrencilerin ilgi alanlarına uygun ve ihtiyaçlarını karşılayacak sayıda olması ile ders içeriklerinin öğrencileri çalışma hayatına hazırlaması ile ilgili ifadeleri kapsamaktadır.

Meslek yüksekokullarında bulunan yemekhanelerin fiziksel koşulları, yemeklerin tat, görünüm ve temizliği ile yemek almak için bekleme süresi gibi konularda memnuniyet ortalamalarının oldukça düşük olduğu görülmüştür. En düşük memnuniyet ortalamasının ise yüksekokullarda verilen sağlık hizmetlerine yönelik olması dikkat çekicidir ve bu konuda gerekli düzenlemelerin acilen yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Öğrencilerin memnuniyet ortalamalarının düşük olduğu konularda iyileştirmelerin, diğer konularda da düzenleme ve geliştirme çalışmalarının yürütülmesi gerekmektedir. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri dikkate alınarak yapılacak olan iyileştirme, düzenleme ve geliştirme çalışmalarının öğrenci memnuniyetini olumlu yönde etkileyeceği ve bu durumun da üniversitenin toplam kalite yönetimine yansıtacağı düşünülmektedir.

---

## KAYNAKÇA

- BAYKARA, Süleyman, “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi'nin Uygulanabilirliği ve Bir Model Önerisi”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi**, Afyon, 1999
- DEMİNG, W.Edwards, “Improvement of Quality and Productivity Through Action by Management”, **National Productivity Review (pre-1986)**; 1, 1; ABI/INFORM Global Dec 1, 1981, s.12-22
- EDWARD, Davids, “Total Quality Management In Higher Education”, **Management Services**; 12; ABI/INFORM Global, Dec 1991, s.18-20
- EKİNCİ, C. Ergin, BURGAZ, Berrin, “Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti Ve Memnuniyet Düzeyleri”<http://www.efdergi.hacettepe.edu.tr/200733C%20ERG%C4%B0N%20EK%C4%B0NC%C4%B0.pdf> (Erişim Tarihi : 10.01.2009)
- MUCUK, İsmet, “Pazarlama İlkeleri” 8.Basım, **Türkmen Kitabevi**, İstanbul, 1997
- LEVİS, M. Brady, HELFRET, M., “Total Quality Management Underpins Information Quality Management”, **Journal of American Academy of Business, Cambridge**, Vol. 14, Iss. 1:, 2008, s.172-179
- ÖZÇELİK, Durmuş Ali, “Eğitim Programları ve Öğretim”, **ÖSYM Yayınları**, 3.Baskı, Ankara, 1992
- NEWTON, R., RUDESTAM, Kjell Erik, Your Statistical Consultant: Answers to Your Data Analysis Questions, **Sage Publications**, 1999
- RUZEVCIUS, J., ADOMAITIENE, R., SEREFINAS, D., “Peculiarities of Quality Assurance In Higher Education: A Study of Lithuanian Institutions”, **Organizacijo Vadyba: Sisteminiai Tyrimai**; 44; ABI/INFORM Global, 2007, s. 107-124
- SOHAİL, M.Sadiq, RAJADURAI, Jegatheesan, RAHMAN, Nor Azlin Abdul, “Managing Quality In Higher Education; A Malaysian Case Study”, **The International Journal Of Educational Management**, 17, 4/5; ABI/INFORM Global, 2003, s.141-146