

T.C.
KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

AKADEMİK PERSONELİN KIRŞEHİR AHİ EVRAN
ÜNİVERSİTESİNDE YÜRÜTÜLEN KALİTE
ÇALIŞMALARINA YÖNELİK DÜŞÜNCE VE
TUTUMLARININ BELİRLENMESİ

Oğuzhan BOZBAYIR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KIRŞEHİR-2019



©2019-Oğuzhan BOZBAYIR

T.C
KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

AKADEMİK PERSONELİN KIRŞEHİR AHİ EVRAN
ÜNİVERSİTESİNDE YÜRÜTÜLEN KALİTE
ÇALIŞMALARINA YÖNELİK DÜŞÜNCE VE
TUTUMLARININ BELİRLENMESİ

THE DETERMINATION OF THE OPINIONS AND THE
ATTITUDES OF THE ACADEMIC PERSONNEL TOWARDS
THE STUDIES OF THE QUALITY CARRIED OUT IN THE
KIRŞEHİR AHİ EVRAN UNIVERSITY

Hazırlayan
Oğuzhan BOZBAYIR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Prof. Dr. Musa ÖZATA

KIRŞEHİR-2019

KABUL VE ONAY

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi, Oğuzhan BOZBAYIR tarafından hazırlanan “*Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Düşünce ve Tutumlarının Belirlenmesi*” adlı tez çalışması 23.08.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından oybirliği ile **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Danışman(İmza)

Prof. Dr. Musa ÖZATA

Üye.....(İmza)

Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK

Üye.....(İmza)

Dr. Öğr. Üyesi Fatih Ferhat ÇETİNKAYA

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../20..

(İmza)

Doç. Dr. Hüseyin ŞİMŞEK

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- ☐ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

.../.../20..

Oğuzhan BOZBAYIR

İmza

ÖZET

AKADEMİK PERSONELİN KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİNDE YÜRÜTÜLEN KALİTE ÇALIŞMALARINA YÖNELİK DÜŞÜNCE VE TUTUMLARININ BELİRLENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan: Oğuzhan BOZBAYIR

Danışman: Prof. Dr. Musa ÖZATA

2019 – (CL+150)

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Jüri

Prof. Dr. Musa ÖZATA

Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK

Dr. Öğr. Üyesi Fatih Ferhat ÇETİNKAYA

Bu çalışmanın temel amacı Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde görev yapan akademik personelin, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarının incelenmesidir.

Karma araştırma yöntemlerinden sıralı açıklayıcı desen modelinin kullanıldığı bu çalışmada, öncelikle nicel araştırma kapsamında Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde görev yapan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 222 akademik personel ile yüz yüze anket tekniği kullanılarak görüşme gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma kapsamında elde edilen veriler analiz edilmiş ve bu verileri desteklemesi için nitel araştırma aşamasına geçilmiştir. Nitel araştırma kapsamında ise fenomenoloji deseni tercih edilmiş ve amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme ve maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemleri bir arada kullanılarak belirlenen 20 akademik personel ile derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama amacıyla kullanılan ölçek ve yarı yapılandırılmış görüşme formları, literatürden ve uzman görüşlerinden faydalanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Nicel araştırmada kullanılan ölçekte 20 soru yer almaktadır. Ölçekteki sorulara verilen cevaplar 5'li Likert tarzında olup; 1- Kesinlikle katılmıyorum ve 5-Kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir. Araştırmada toplanan veriler SPSS programına yüklenmiş ve toplanan veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler, normal dağılıma uygunluk testi, açıklayıcı faktör analizi, bağımsız gruplar arası t testi, tek yönlü varyans analizi ve pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Nitel araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formunda ise açık uçlu 11 soru yer almaktadır. Katılımcıların izinleri doğrultusunda görüşmeler ses kaydına alınmış ve çalışmada katılımcılara birer takma isim verilmiştir. Katılımcılar ile yapılan görüşmelere içerik analizi yapılmış, 3 tema 6 alt tema ve 155 kod oluşturulmuştur.

Yapılan karma araştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarının bazı yönlerinin olumsuz bazı yönlerinin olumlu olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular neticesinde kalite çalışmalarıyla ilgili daha fazla eğitim verilmesi ve tam katılımın sağlanması gerektiği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Kalite Yönetim Sistemi, Toplam Kalite Yönetimi



ABSTRACT

THE DETERMINATION OF THE OPINIONS AND THE ATTITUDES OF THE ACADEMIC PERSONNEL TOWARDS THE STUDIES OF THE QUALITY CARRIED OUT IN THE KIRŞEHİR AHI EVRAN UNIVERSITY

Master's Thesis

Preparer: Oğuzhan BOZBAYIR

Advisor: Prof. Dr. Musa ÖZATA

2019 – (CL+150)

Kırşehir Ahi Evran University, Graduate School Of Social Sciences

Department of Business

Jury

Prof. Dr. Musa ÖZATA

Assoc. Prof. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK

Asst. Prof. Dr. Fatih Ferhat ÇETİNKAYA

The main purpose of this study is to examine the thoughts and attitudes of academic personnel working in the University of Ahi Evran in Kırşehir towards the quality studies carried out at the university.

In this study a sequential descriptive pattern model was used and firstly; in the scope of the quantitative research, 222 academic personnels working at Kırşehir Ahi Evran University and accepting to participate in the study were interviewed using face-to-face survey technique. The data obtained within the scope of quantitative research had been analyzed and in order to support this data, qualitative research stage was started. Phenomenology pattern was preferred within the scope of qualitative research and in-depth interviews were conducted with 20 academic personnels determined by used criterion sampling from purposeful sampling methods and maximum diversity sampling methods. The scale and semi-structured interview forms used for data collection in the study were created by the researcher using the literature and expert opinions.

There are 20 questions in the scale used in the quantitative research. The answers given to the questions are in 5-point Likert style; it was graded as 1- Strongly disagree and 5-Strongly agree. Data collected in the study were uploaded to SPSS program and descriptive statistics, normal distribution test, independent-samples t test, one way ANOVA and pearson correlation analysis were performed on the collected data. The semi-structured interview form used in the qualitative research included 11 open-ended questions. Interviews were recorded with the permission of the participants and the participants were given nick names. Content analysis was conducted in the interviews made with the participants, 3 themes, 6 sub themes and 155 codes were created.

As a result of the mixed research, it was determined that some aspects of opinions and attitudes of the academic personnels towards Quality studies carried out at Kırşehir Ahi Evran University were positive and some aspects of them were negative.

Key Words: Quality, Quality Management System, Total Quality Management



ÖN SÖZ

Bu tez çalışmasının temel amacı akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarını tespit etmek ve bunlar üzerinde gerekli değerlendirmeleri yapmaktır. Hem nicel hem de nitel araştırma yöntemlerinin bir arada kullanıldığı bu çalışma, akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumunu tespit etmesi; akademik personele, üniversite yönetimine ve bu konuda yapılacak yeni araştırmalara kaynak teşkil etmesi açısından önem taşımakta ve bu sebeple literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu vesile ile yüksek lisans öğrenimimin başından bu yana yardım ve katkılarını benden esirgemeyen, bilgisini ve emeğini benimle paylaşarak bana yol gösteren, öğrencisi olmaktan gurur duyduğum danışmanım Prof. Dr. Musa ÖZATA başta olmak üzere, kendisinden eğitim alma şerefine nail olduğum tüm değerli hocalarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak, bu günlere gelebilmem için her türlü fedakârlığı yapan kıymetlilerim annem Ayşe BOZBAYIR ve babam Çetin BOZBAYIR'a; hayatın her anında kendisini örnek aldığım, büyük adam, çok değerli abim Barış ŞAHİN'e; bayrağı büyük bir gururla kendisinden devraldığım, oyun arkadaşım, ilk öğretmenim, biricik ablam Neslihan ŞAHİN'e; abisi olmaktan her saniye büyük gurur ve mutluluk duyduğum, yegâne sırdaşım, biricik kız kardeşim Bilgehan BOZBAYIR'a ve ailemizin yeni üyesi olan, onunla geçirmem gereken zamanın bir kısmını ondan çaldığım için üzüntü duyduğum, dünyamızın merkezini oluşturan, biricik prensesim ve meleğim, dünyalar tatlısı yeğenim Derin ŞAHİN'e sonsuz saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
KISALTMALAR.....	xviii
BÖLÜM I	1
1. GİRİŞ	1
1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	2
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	2
1.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	3
1.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	3
1.5. TANIMLAR	3
BÖLÜM II.....	4
2. KALİTE	4
2.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (TKY).....	5
2.1.1. Toplam Kalite Yönetiminde Temel Unsurlar.....	6
2.1.1.1. Müşteri Odaklılık.....	6
2.1.1.2. Katılım ve Takım Çalışması	7
2.1.1.3. Liderlik ve Üst Yönetimin Sorumluluğu	9
2.1.1.4. Sürekli İyileştirme ve Sürekli Geliştirme (KAİZEN)	10
2.2. ISO (ULUSLARARASI STANDARDİZASYON ÖRGÜTÜ)	13
2.2.1. ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standartlar Ailesi.....	15
2.2.2. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS).....	21

2.3. DÜNYA YÜKSEKÖĞRETİMİNDE KALİTE UYGULAMALARI	24
2.3.1. İngiltere Yükseköğretiminde Kalite	25
2.3.2. ABD Yükseköğretiminde Kalite	27
2.3.3. Almanya Yükseköğretiminde Kalite	28
2.3.4. Finlandiya Yükseköğretiminde Kalite	29
2.3.5. Norveç Yükseköğretiminde Kalite	30
2.4. TÜRKİYE YÜKSEKÖĞRETİMİNDE KALİTE UYGULAMALARI	31
2.5. KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİNDE KALİTE UYGULAMALARI	36
BÖLÜM III	44
3. YÖNTEM	44
3.1. ARAŞTIRMA MODELİ	44
3.1.1. Nicel Araştırma Modeli.....	46
3.1.2. Nitel Araştırma Modeli	47
3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	48
3.2.1. Nicel Araştırma Örneklem Seçimi	50
3.2.2. Nitel Araştırma Örneklem Seçimi.....	51
3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	52
3.3.1. Nicel Araştırma Veri Toplama Aracı	53
3.3.2. Nitel Araştırma Veri Toplama Aracı.....	54
3.4. VERİLERİN ANALİZİ	56
3.4.1. Nicel Verilerin Analizi	56
3.4.1.1. Güvenilirlik Analizi	58
3.4.1.2. Geçerlilik Analizi	59
3.4.2. Nitel Verilerin Analizi.....	65
BÖLÜM IV	67
4. BULGULAR	67
4.1. NİCEL ARAŞTIRMA BULGULARI	67
4.1.1. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	67

4.1.2. Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Tanımlayıcı Bilgiler	68
4.1.3. Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Karşılaştırılması	70
4.1.3.1. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesi	72
4.1.3.2. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Medeni Durum Değişkeni Açısından İncelenmesi	73
4.1.3.3. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Öğrenim Düzeyi Değişkeni Açısından İncelenmesi	74
4.1.3.4. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Unvan Değişkeni Açısından İncelenmesi	75
4.1.3.5. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Meslekte Çalışma Süresi Değişkeni Açısından İncelenmesi	76
4.1.3.6. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun İdari Görev Değişkeni Açısından İncelenmesi	77
4.1.3.7. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesi	78
4.1.4. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği İle Yaş ve Meslekte Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bulgular	79
4.2. NİTEL ARAŞTIRMA BULGULARI	81
4.2.1. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	81
4.2.2. Katılımcıların Görüşme Sorularına Verdikleri Cevaplara İlişkin Bulgular	82

4.2.2.1. “KYS Sürecinin Üniversitemizin Üst Yönetimi Tarafından Etkin Şekilde Yürütüldüğünü Düşünüyor musunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	82
4.2.2.2. Akademik Personelin KYS Süreci ve Belgelendirme Faaliyetleri Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi mi?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	84
4.2.2.3. “Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular.....	88
4.2.2.4. Size Göre KYS Sürecinin Olumsuz Tarafları Nelerdir?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	90
4.2.2.5. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmalarının Akademik Personelin İş Süreçlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	94
4.2.2.6. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	97
4.2.2.7. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmalarının Üniversite-Paydaş İlişkilerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	99
4.2.2.8. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	103
4.2.2.9. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “Sizce KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular.....	106
4.2.2.10. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “Sizce KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	109
4.2.2.11. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	112
4.2.2.12. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmaları İle İlgili Bir Öneriniz Var mıdır?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular	115
BÖLÜM V	118
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	118
5.1. SONUÇ	118

5.1.1 Nicel Araştırma Bulgularına Yönelik Sonuçlar	119
5.1.2 Nitel Araştırma Bulgularına Yönelik Sonuçlar	126
5.2. TARTIŞMA	131
5.3. ÖNERİLER	134
5.3.1. Uygulayıcılara Yönelik Öneriler	134
5.3.2. Araştırmacılara Yönelik Öneriler	134
KAYNAKÇA.....	136
EKLER	145
Ek 1: Akademik Personel İle Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Derinlemesine Görüşme Formu.....	145
Ek 2: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği.....	147
Ek 3: Yüksek Lisans Tez Çalışması Orijinallik Raporu	149
ÖZGEÇMİŞ	150

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1: ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 Karşılaştırması.....	23
Tablo 2.2: ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 Arasındaki Terminolojik Farklılıklar	23
Tablo 2.3: Ülkemizdeki Tescilli Akreditasyon Kuruluşları	36
Tablo 2.4: Misyon Farklılaştırılması ve İhtisaslaşma Kapsamında Seçilen Üniversiteler Sıralaması	42
Tablo 2.5: Devlet Üniversitelerinin Genel Sıralaması.....	42
Tablo 2.6: 2006 – 2008 Yılları Arasında Kurulan Devlet Üniversiteleri Sıralaması	43
Tablo 3.1: Nitel Araştırma Desenlerinin Karşılaştırılması.....	48
Tablo 3.2: Farklı Sapma Miktarları İçin Uygun Örneklem Büyüklükleri.....	50
Tablo 3.3: Nitel Araştırma Örneklemine Ait Bilgiler.....	52
Tablo 3.4: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi.....	58
Tablo 3.5: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin “KYS Sürecinin Yönetimi” İsimli Alt Boyutunun Güvenilirlik Analizi.....	58
Tablo 3.6: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” İsimli Alt Boyutunun Güvenilirlik Analizi	59
Tablo 3.7: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin “KYS Sürecine Katılım” İsimli Alt Boyutunun Güvenilirlik Analizi.....	59
Tablo 3.8: Açıklanan Varyans Değerleri	60
Tablo 3.9: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett’s Küresellik Test Sonuçları.....	60
Tablo 3.10: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Yükleri.....	61
Tablo 4.1: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personele Ait Sosyo-Demografik Bilgiler.....	67
Tablo 4.2: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	68
Tablo 4.3: Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği ve Ölçek Alt Boyutlarının Ortalaması.....	69

Tablo 4.4: Akademik Personele Göre Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumu.....	69
Tablo 4.5: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Basıklık ve Çarpıklık Değerleri.....	70
Tablo 4.6: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Cinsiyetleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları.....	72
Tablo 4.7: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Medeni Durumları Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları.....	73
Tablo 4.8: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Öğrenim Düzeyleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları.....	74
Tablo 4.9: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Unvanları Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları.....	75
Tablo 4.10: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Meslekte Çalışma Süreleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları.....	76
Tablo 4.11: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin İdari Görevleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları.....	77
Tablo 4.12: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Yaşları Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.....	78
Tablo 4.13: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği İle Yaş ve Meslekte Çalışma Süresi Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları	79
Tablo 4.14: Nitel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personele Ait Sosyo-Demografik Bilgiler.....	81
Tablo 4.15: "Üst Yönetimin Süreç Yönetimi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	82

Tablo 4.16: "Akademik Personelin Süreç Bilgisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	85
Tablo 4.17: Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	88
Tablo 4.18: "KYS Sürecinin Olumsuz Yanları" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	91
Tablo 4.19: "KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	94
Tablo 4.20: "KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	97
Tablo 4.21: "KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	100
Tablo 4.22: "KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	103
Tablo 4.23: "KYS Sürecinin Olumlu Etkileri" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	106
Tablo 4.24: "KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	109
Tablo 4.25: "KYS Sürecinin Eksiklikleri" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları	112
Tablo 4.26: "KYS Süreci İçin Öneriler" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları ..	115
Tablo 5.1: Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumu	120

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2.1: Kaizen ve İyileştirme	12
Şekil 2.2: PUKÖ Döngüsü	13
Şekil 2.3: ISO 9001 KYS Sertifika Sayısı	18
Şekil 2.4: Türkiye'deki ISO 9000 KYS Sertifika Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı	19
Şekil 2.5: En Çok ISO 9001 Sertifikasına Sahip Ülkeler ve Türkiye	20
Şekil 3.1: Paralel Desen	44
Şekil 3.2: Sıralı Açıklayıcı Desen	45
Şekil 3.3: Sıralı Keşfedici Desen	45
Şekil 3.4: Gömülü Desen	45
Şekil 3.5: Dönüşümsel Desen	46
Şekil 3.6: Çok Evreli Desen	46
Şekil 3.7: Evren ve Örneklem Arasındaki İlişki	49
Şekil 4.1: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait QQ Grafiği	71
Şekil 4.2: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Histogram	71
Şekil 4.3: "KYS Sürecinin Üniversitemizin Üst Yönetimi Tarafından Etkin Şekilde Yürütüldüğünü Düşünüyor musunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar	83
Şekil 4.4: Akademik Personelin KYS süreci ve Belgelendirme Faaliyetleri Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi mi Sizce?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar	86
Şekil 4.5: "Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar	89
Şekil 4.6: "Size Göre KYS Sürecinin Olumsuz Tarafları Nelerdir?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar	92
Şekil 4.7: "KYS Çalışmalarının Akademik Personelin İş Süreçlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar	95
Şekil 4.8: "KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar	98
Şekil 4.9: "KYS Çalışmalarının Üniversite-Paydaş İlişkilerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar	101

Şekil 4.10: "KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar.....	104
Şekil 4.11: "Sizce KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar.....	107
Şekil 4.12: "Sizce KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar.....	110
Şekil 4.13: "KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar.....	113
Şekil 4.14: "KYS Çalışmaları İle İlgili Bir Öneriniz Var mıdır?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar.....	116



KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
AACSB	İşletme Koleji Okullarını Geliştirme Derneği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AFA	Açımlayıcı Faktör Analizi
AQAS	Eğitim Akreditasyon ve Kalite Güvence Ajansı
AR-GE	Araştırma Geliştirme
ENQA	Avrupa Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Derneği
EPDAD	Eğitim Fakülteleri Eğitim Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
FEDEK	Fen, Edebiyat, Fen - Edebiyat, Dil ve Tarih - Coğrafya Fakülteleri Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
FIBAA	Uluslararası İşletme Akreditasyonu Vakfı
FINEEC	Finlandiya Eğitim Değerlendirme Merkezi
FINHEEC	Finlandiya Yüksek Öğretim Değerlendirme Konseyi
HEPDAK	Hemşirelik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
ISO	Uluslararası Standardizasyon Örgütü
İLEDAK	İletişim Eğitimi Değerlendirme Akreditasyon Kurulu
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
MÜDEK	Mühendislik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
NOKUT	Ulusal Eğitimde Kalite Ajansı
PUKÖ	Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al

QAA	Kalite Güvencesi Ajansı
SABAK	Sağlık Bilimleri Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği.
TEPDAD	Tıp Eğitimi Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TURAK	Turizm Eğitimi Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu
VEDEK	Veteriner Hekimliği Eğitim Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği.
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	Yükseköğretim Kalite Kurulu

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

Kalite kavramı bugün her sektörde adını sıkça duyduğumuz bir kavramdır. 21. yy öncesinde teknolojinin gelişmemiş olması nedeniyle üretilen mal miktarı büyük önem teşkil etmekteydi. İşletmeler rekabet üstünlüğünü ancak ölçek ekonomisinden yararlanarak sağlamaktaydı. Küreselleşme ve hızla yayılan teknolojik gelişmeler nedeniyle artan rekabet hem özel sektörü hem de kamu sektörünü derinden etkilemiş ve kalite kavramının önemini daha da artırmıştır. Böylelikle günümüzde daha çok üreten değil daha kaliteli mal ve hizmet üreten işletmeler rekabet avantajı sağlamak ve kendilerine pazar bulabilmektedir.

Globalleşen dünya, gelişen bilgi teknolojileri ve ülkedeki üniversite sayısının hızla artması gibi nedenlerle yükseköğretim kurumları da kendini büyük bir yarışın içinde bulmuştur. Üniversiteler, öğrencileri bir girdi olarak kullanmakta ve sundukları eğitim öğretim hizmeti sayesinde nitelikli birer birey haline yani çıktıya dönüştürmektedir. Dolayısıyla üniversiteler sunmuş oldukları hizmetle ekonomik hayata nitelikli iş gücü kazandırmaktadır. İşletmeler, iyi üniversitelerden mezun olmuş nitelik kazanmış iş gücü talep ederken, öğrenciler ise nitelik kazanabilmek adına iyi üniversiteleri tercih etmek durumundadır. Bu durum ise üniversiteler arasında bir rekabete sebep olmakta ve üniversiteler rekabet üstünlüğü sağlayabilmek adına sundukları hizmetin kalitesini artırma yoluna gitmektedirler.

Bu çalışmada akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde yürütülen kalite çalışmalarına olan bakış açısı incelenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın Birinci Bölümünde; araştırmanın problemi, amacı ve önemi, sınırlılıkları, varsayımları ve tanımlarına yer verilmiştir. İkinci Bölümünde; kavramsal çerçeve ile ilgili araştırmalar yer almakta olup bu çerçevede; kalite, toplam kalite yönetimi, ISO, dünya yükseköğretiminde kalite uygulamaları, Türkiye Yükseköğretiminde kalite uygulamaları ve Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde kalite uygulamaları konuları yer almaktadır. Üçüncü Bölümde; araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama aracı, verilerin analizi ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Dördüncü Bölümde; araştırmadan elde edilen bulgular değerlendirilmekte ve bu bulgular tablolar halinde sunulmaktadır. Sonuç, tartışma ve öneriler kısmının yer aldığı beşinci bölümde ise araştırmadan elde edilen sonuçlar tartışılarak açıklanmakta ve bu sonuçlar ışığında yapılmış öneriler bulunmaktadır.

1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Günümüzde artan küreselleşme ile birlikte rekabet her geçen gün ileri boyutlara taşınmakta ve artık kalite, bu yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmenin tek yolu olarak görülmektedir. Günümüzde kamu ya da özel her sektörde kalite kavramının popülerlik kazanması nedeniyle araştırmanın genel problemi; “akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumları nelerdir?” şeklinde belirlenmiştir. Bununla beraber araştırmanın alt problemleri ise şu şekilde belirlenmiştir;

- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu cinsiyetleri açısından farklılık gösteriyor mu?
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu medeni durumları açısından farklılık gösteriyor mu?
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu eğitim durumları açısından farklılık gösteriyor mu?
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu yaşları açısından farklılık gösteriyor mu?
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu unvanları açısından farklılık gösteriyor mu?
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu meslekte çalışma süreleri açısından farklılık gösteriyor mu?
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu idari görevleri açısından farklılık gösteriyor mu?
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu ile yaş ve meslekte çalışma süreleri arasında bir ilişki var mıdır?

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın temel amacı akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarını tespit etmek ve bunlar üzerinde gerekli değerlendirmeleri yapmaktır.

Hem nicel hem de nitel araştırma yöntemlerinin bir arada kullanıldığı bu çalışma, akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumunu tespit etmesi; akademik personele, üniversite yönetimine ve bu konuda yapılacak yeni araştırmalara kaynak teşkil etmesi açısından önem taşımakta ve bu sebeple literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırma;

- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde görevli akademik personel ile sınırlıdır.
- 2018-2019 Eğitim Öğretim yılı ile sınırlıdır.
- Katılımcılar tarafından “nicel veri toplama aracına” verilen cevaplar ile sınırlıdır.
- Katılımcılar tarafından “nitel veri toplama aracına” verilen cevaplar ile sınırlıdır.
- Nitel ve Nicel verilerin analizleri ile sınırlıdır.
- Verilerin analizinde kullanılan istatistiki yöntemler ile sınırlıdır.

1.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Çalışmanın nicel ya da nitel araştırmasına katkıda bulunmak adına katılım sağlayan, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde görevli akademik personelin veri toplama araçlarına verdikleri yanıtlarda samimi oldukları varsayılmıştır.

1.5. TANIMLAR

Kalite: Nitelik (Türk Dil Kurumu, 2019).

Tutum: Tutulan yol, tavır (Türk Dil Kurumu, 2019).

Düşünce: Öznenin dışında, kendiliğinden var olan, duyularla değil, yalnızca ruhen algılanabilen asıl gerçeklik (Türk Dil Kurumu, 2019).

BÖLÜM II

2. KALİTE

Coğrafi sınırların ortadan kalkmış olduğu günümüzde, uluslararası ekonomik, politik, sosyal ve kültürel etkileşimlere tanık olmaktayız. Uluslararasılaşma olarak da bilinen küreselleşme kavramı hızla yayılmakta ve her geçen gün rekabeti farklı bir boyuta taşımaktadır (Rezeanu, 2011:1048). Bununla birlikte dünyada uluslararası ilişkilerin ve rekabetin hız kazanması, ekonomik bloklasmalar, mevcut kaynakların daha verimli kullanılması gerekliliği, artış gösteren bilinçli tüketici kitlesi ve çevre duyarlılığı, kurum ve kuruluşların dikkat ve çabalarını "kalite" kavramı üzerinde yoğunlaşmasına yol açmıştır (Karataş, 2012:3). Kalite kavramı, ünlü Hammurabi Kanunlarına kadar uzanmakta olup, sistematik bir şekilde 1930'larda dünyaya nüfuz etmiştir. 1980 ve 1990'larda "Toplam Kalite Yönetimi" ile birlikte bir felsefe haline gelen kavram, her geçen gün popülerliğini artırarak günümüze kadar gelmiş bulunmaktadır. Günümüzde ise bu kavram hem üretici hem de tüketici için vazgeçilmez bir kavram olarak yerini korumaktadır (Taner ve Özkan, 2013:214).

Kalite, beğenilerimizi, zevk ve tercihlerimizi belirtmek için günlük hayatımızda sıkça kullandığımız bir kavramdır. Kalite, dar bir tarife sığacak bir kavram olmadığı gibi birçok boyutu olan bir kavramdır. Örneğin bir kişi kaliteli ürün söylemi ile ürün fiyatının yüksekliğini, başka bir kişi ise ürün dayanıklılığını ifade etmeye çalışmaktadır. Kalite kavramının önemi daha çok "amaca uygunluk" derecesiyle belirtilmeye çalışılmaktadır (Acet, 2010:1).

Günümüzde kalite; talepkâr müşterilerin bulunduğu ve yoğun rekabetin yaşandığı uluslararası pazarlarda, kurumların iş performanslarını geliştirebilmeleri için benimsedikleri rekabetçi stratejilerden biri olarak kabul edilmiştir (Shaharudin ve arkadaşları, 2018:655). İşletmelerin müşteri kitlesi ve bu kitlenin ihtiyaç ya da beklentilerinin farklılıkları sebebiyle bu zamana kadar kalite kavramı için ortak bir tanım yapılamamıştır. Genel anlamda kullanıma uygunluk ya da kusursuzluk olarak tanımlanabilecek olan kalite kavramının literatürde çok sayıda farklı tanım bulunmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır (Kılıç, 2010:6);

Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) kaliteyi; *"bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özelliklerin toplamıdır"* biçiminde tanımlamaktadır (Aysal, 2013:3). Aynı zamanda kalite, bir işin

amaçlanan noktaya ulaşmak için bir bütün olarak bir araya gelme derecesini ifade etmektedir (Sadler, 2010:544).

Kalite kavramının günümüzde sıkça kullanılan bir kavram olmasının nedenlerinden biri ise “Toplam Kalite Yönetimi” felsefesinin temelini oluşturuyor olmasıdır.

2.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (TKY)

Kalite yönetimi (TKY) kavramı ilk olarak 1920’li yıllarda ortaya çıkmış olsa da, ilk kez 1950’li yıllarda Japonlar tarafından uygulamaya konulmuştur. Japonlar TKY sayesinde endüstrilerindeki gelişim ivmesini koruyabilmişler hatta bu ivmeyi daha da yukarı çekmişlerdir. Böylelikle sürdürülebilir kalite kavramı doğmuştur. Daha sonraları birçok ülke tarafından da benimsenen ve uygulanmaya başlanan TKY zamanla bütün sektörler üzerinde etkili olmaya başlamıştır (Pirhan, 2014:26).

1945’li yıllarda üretim alanında “Kalite Kontrol” ismiyle başlatılan kalite hareketi, 1950’li yıllarda “Toplam Kalite Kontrol”, 1960’lı yıllarda “Kalite Güvencesi” kavramlarıyla gelişmiş ve 1980’lerde “Toplam Kalite Yönetimi” (TKY) anlayışına ulaşmıştır. TKY genel olarak müşterilere kaliteli ürün ya da hizmet sunma amacına yönelik benimsenen örgüt stratejisi ve bunu gerçekleştirebilecek olan teknikler olarak ifade edilebilir. TKY’nin “T”si toplamı, tüm çalışanların katılımını, yapılan işlerin bütün yönlerini, müşterilerin ve üretilen mal ve hizmetlerin tümünü içermektedir. TKY’nin “K”sı kaliteyi, müşterilerin bugünkü ihtiyaçlarını ve gelecekteki beklentilerini eksiksiz, zamanında karşılayacak mal ve hizmetler sunmayı ifade etmektedir. TKY’nin “Y”si ise yönetimin her konuda çalışanlara önderlik yapmasını, çalışanlara model olması ve örgüt içinde katılımcı yönetimin sağlanmasını ifade etmektedir (Yaman, 2017:8).

TKY, bir organizasyonun hayatta kalmasını ve gelişmesini sağlayan modern bir yol olarak görülmektedir (Suwandej, 2015:2215). TKY’yi; Japonların iyileştirme anlayışını yakalamaya yönelik başarılı bir girişim olarak tanımlamak mümkündür. Batılılara göre iyileştirme kavramı kusurların giderilmesi iken Japonlara göre ise ortada hiç kusur olmasa bile olanı daha da geliştirmeye yönelik yapılan çalışmalardır.

TKY bir program ya da belirli bir araç veya teknik değildir. Aksine TKY hem bir düşünce hem de örgütsel kültürde gerçekleşen bir değişimi ifade etmektedir. TKY çalışanlarının, süreçlerinin, ürünlerinin, hizmetlerinin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla bir kuruluşun rekabet avantajını en üst seviyeye çıkarmaya çalışan bir yönetim felsefesi ve uygulamasıdır (Eryılmaz ve arkadaşları, 2016:61).

TKY; sosyal veya yumuşak TKY ve teknik veya sert TKY olmak üzere iki geniş kategoride sınıflandırılmaktadır. Sosyal veya yumuşak TKY; insan kaynakları yönetimine odaklanmakta ve liderlik, takım çalışması, eğitim ve çalışanların katılımını kapsamaktadır. Teknik veya sert TKY ise üretim yöntemlerinin ve operasyonlarının iyileştirilmesine yönelik bir yönelimi yansıtmakta, mal ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesini mümkün kılmak için iyi tanımlanmış süreç ve prosedürlerin oluşturulması yoluyla bir çalışma yöntemi kurmaya çalışmaktadır (Bou-Llusar ve arkadaşları, 2009:5).

Günümüzde rekabet ortamı, TKY'nin önemine dair yeni bir anlayış getirmiştir. Çünkü TKY hem hizmet hem de imalat kuruluşlarında iyileştirme ve sürdürülebilirliği uygulamadaki temel faktörü temsil etmektedir (Alimohammadlou ve Eslamloo, 2016:105). Bununla birlikte TKY, kalite ve inovasyon anlamında performansı artırmak amacıyla kurum ve kuruluşlara bütünsel kalite iyileştirmesi sağlayan bir yaklaşımdır (Zehir ve arkadaşları, 2012:273). Bu nedenle bir kurum ya da kuruluştaki üretilen mal ve hizmetlerin, üretim süreçlerinin ve çalışanın sürekli iyileştirilmesine ve geliştirilmesine, optimum maliyet düzeyinde müşteri talep ve beklentilerinin karşılanmasına, bunu yaparken tüm çalışanın katılım sağlamasına, kurum performansının iyileştirilmesi adına stratejiler geliştirmeye ve bu stratejileri belirlenen doğrultuda uygulamaya koymaya yardımcı olmaktadır. Ayrıca TKY sayesinde müşteri tatmini, pazar payı, karlılık, maliyetler, çalışma ortamı ve ilişkileri, organizasyonel etkililik ve işletme varlıklarının getirisi konularında iyileştirmeler sağlanmaktadır (Büyükduman, 2013:9). Bununla birlikte TKY ile bu konularda iyileştirmeler sağlanabilmesi, TKY'nin temel unsurlarını oluşturan; müşteri odaklılık, takım çalışması, sürekli geliştirme ve liderlik gibi felsefelerin benimsenmesine bağlıdır.

2.1.1. Toplam Kalite Yönetiminde Temel Unsurlar

Bir kurum veya kuruluştaki yönetimin başarısını sürdürülebilir kılmak ve rekabette büyük avantajlar elde edebilmek için TKY'yi, içinde barındırdığı unsurlarla birlikte benimsemek büyük önem taşımaktadır (Çekiç, 2018:19). Aşağıda bu temel unsurlardan bazıları ifade edilmeye çalışılmıştır.

2.1.1.1. Müşteri Odaklılık

Günümüz küreselleşme sürecinde ticaret dünyasını tek bir kelime ile ifade etmek gerekirse, bu kelime hiç şüphesiz ki *rekabet* olacaktır. Küreselleşme ile birlikte daha da yoğunlaşan rekabet; kurum ya da kuruluşların uygulanması en zor olan fakat uzun dönemde

en fazla yarar sağlayacak unsurlardan biri olan müşteri odaklı yönetim stratejisine yönelmelerine sebep olmaktadır (Çetin, 2009:15).

TKY felsefesi “müşteri odaklılık” ilkesi ile beraber; müşteri taleplerini en iyi şekilde karşılamayı, müşterinin talep ettiği kaliteyi üretim sürecinin tüm aşamasına yansıtmayı ve dolayısıyla da kaliteyi, üretilen ürün veya hizmetin bünyesinde toplamayı amaç edinmektedir (Biçer, 2011:33). Aynı zamanda bu felsefe, uzun vadede müşteri tatminini sağlamayı, personel ve toplum için ise fayda elde etmeyi hedefleyen, kalite üzerine odaklanmış ve personelin tümünün katılımına dayanan bir yönetim modelidir (Sadıkoğlu, 2010:38). Bununla birlikte müşteri odaklılık, TKY’nin en önemli unsurlarından birisi olup; müşteriye kurumun bütün faaliyetlerinin merkezine koymakta ve ana hareket noktası olarak görmektedir (Şahin, 2012:14).

Müşteri kavramının büyük bir öneme sahip olduğu *Kalite Çağı*’nda yaşamaktayız. Bu nedenle, tüm kurum ve kuruluşlar müşteri kazanmaya ve müşteri memnuniyetini artırmaya çalışmakta olup; kurum ve kuruluşların başarı ve ya başarısızlıkları, müşterilerin ürün veya hizmetlerden memnuniyet derecesi ile doğru orantılı olmaktadır. Dolayısıyla kuruluşların ayakta kalabilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri büyük oranda müşterilerine bağlı olmaktadır (Karaca, 2012:11). Bu nedenle müşterilerinin şartlarını, mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamalı ve müşteri beklentilerini karşılayabilmek için çaba göstermeleri gerekmektedir (Özdede, 2010:9; Taşdelen, 2010:12).

Bir mal ya da hizmetin çok sayıda tüketici tarafından kaliteli olarak görülmesi zincirleme bir etki yaratmakta ve böylece diğer tüketicilerin de bu mal ya da hizmeti kaliteli olarak algılamasına neden olmaktadır. Kısacası kalite konusunda tüketicilerin reaksiyonları büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla da TKY’de tüm çabalar, kurum ya da kuruluşun sahip olduğu müşterilerin mutlak ve koşulsuz olarak doyum elde edebilmeleri için sarf edilmektedir (Çapacıoğlu, 2017:28). Müşteri tatminini temel kuruluş felsefesi haline getiren ya da bu felsefeyi yerleştirmek için çabalayan kurumlar zamanla, müşterilerini koşulsuz mutlu etmeyi ilke edinen bir kültüre sahip olmaktadır (Karataş, 2012:18).

2.1.1.2. Katılım ve Takım Çalışması

TKY otokontrolü olan, özerk bir yapıya sahip olan ve çalışanlar arasında yaratıcılık kavramını ön plana çıkaran bir sistem olup, katı emir-komuta ilişkilerinden ziyade aktif işbirliklerini benimsemektedir (Kılıç, 2010:94). Bu felsefe, takım çalışmasına dayanmakta ve çalışanın niteliğinin yüksek düzeyde olması gerektiğini savunmaktadır. Alınacak olan bir

kararda ve iş süreçlerinin iyileştirilmesi işlemlerinde çalışanın düşüncelerinden yararlanmayı desteklemektedir (Biçer, 2011:35). Personeli yönetme düşüncesi yerine, personel ile yönetmeyi savunmaktadır (Acet, 2010:12). Amacı müşteriye memnun etmek, yöntemi faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesi, öznesi ise yönetimle birlikte kurum içerisinde bulunan tüm personeldir (Karataş, 2012:21). Bu felsefeye ulaşabilmek için ise kurumda görev alan tüm personelin geliştirme çalışmalarına katılımını sağlamak gerekmektedir (Büyükduman, 2013:26).

Takım çalışması ve tam katılımda fedakârlık ve gönüllü olmak esastır. Çünkü bu kavramlar içinde sorumluluğu ve kuruma olan katkıyı barındırmaktadır (Pirhan, 2014:45). Bununla birlikte takım çalışması ve tam katılım kurumun yönetiminde bulunanların çalışanlara duydukları güveni göstermektedir. Böylece yönetimde bulunanların duydukları bu güvenle birlikte çalışanlar daha özgür karar verebilmekte ve herhangi bir problem durumunda bu problemi aşabilmek için inisiyatif almaktadırlar. Çalışanların aldıkları inisiyatif bir noktada onlara kalite, verimlilik ve karlılık konularında da sorumluluk yüklemiş olmaktadır (Büyükduman, 2013:26). Dolayısıyla bu sorumlulukla birlikte personelin özgüveni artmakta ve bu özgüven yaratıcılık ve yeniliklere zemin hazırlamaktadır. Böylece personel yeteneklerini sergileyebileceği bir alan bulmakta ve hem yeteneklerini hem de verimliliğini artırma eğilimi göstermektedir (Kılıç, 2010:16).

Herhangi bir sektörde bulunan kurumların, tüm personeli sürece katabilmek için iletişime büyük oranda önem vermeleri gerekmektedir. Yönetimin, kurum içerisindeki iletişimin dikey, yatay, çapraz olarak rahatlıkla yapılabilmesi için zemin hazırlaması ve sorumluluk yüklenmesi gerekmektedir. Yönetim ve personelin düşüncelerini içine yansıtabildiği, ortak çıkarlara fazlasıyla önem verilen ve birlikte hareket etmenin keyif verdiği örgütlerde, kalite kaçınılmaz olmaktadır (Ermiş, 2016:15). Bununla birlikte çalışanların temel bilgilere erişmesini ve bunları güçlendirmesini sağlayan kurum ve kuruluşlar, iyileştirme çalışmalarında kalite yönetimini daha etkin kullanmaktadırlar (Abdullah ve Tari, 2017:590).

Kaliteyi elde edebilmek, kurum içerisinde herhangi bir departmanda görev alan tüm personelin sorumluluğunu gerektirmektedir (Karaca, 2012:14). Sorumluluk alan bu personel kurumun temelini oluşturmaktadır. Ayrıca personelin tam katılım göstermesi kuruma birçok fayda sağlamaktadır. Bu faydalardan bazıları şunlardır (Ceyhan, 2018:47);

- Personel motive olmakta ve kuruma olan bağlılığı artmaktadır.
- Personele iş performansı konusunda sorumluluklar yüklemektedir.

- Personelin özgüvenini artırmakta ve inisiyatif almasını sağlamaktadır.
- Personelin sürekli iyileştirme faaliyetlerinde rol almasını sağlamaktadır.
- Personelin kurum içindeki yenilik çalışmalarına katkıda bulunmasını sağlamaktadır.

2.1.1.3. Liderlik ve Üst Yönetimin Sorumluluğu

Bir kurumun başarısı değişimi en iyi şekilde yönetebilmesine bağlıdır. Değişimin kurumları zorlamasının nedeni değişim değil, değişim sürecidir. Bu süreç ise ancak üst yönetimin sorumluluk almasıyla, liderlik davranışları sergilemesi ile yönetilebilmektedir (İğde, 2018:9).

Kaliteyi iyileştirmek için yapılan çalışmalarda liderin ilk görevi şeffaf bir misyon belirlemektir. Misyon belirleme ve değişimi destekleme faaliyetleri üst yönetimin sorumluluğunda olduğundan, kalite konusunda ilk eğitilmesi gereken üst yönetimdir (Sadıkoğlu, 2010:42). Bu nedenle kalite, kaçınılmaz olarak üst yönetimin sorumluluğudur. Üst yönetim, ürün ve hizmetlerin nasıl tasarlanıp üretildiğini belirleyen organizasyonel sistemler oluşturduğundan, kalite süreci üst yönetimin toplam kaliteye olan bağlılığıyla başlamaktadır. Çalışanların iş etkinliği, üst yönetimin oluşturduğu sistemlerin kalitesinin doğrudan bir işlevi olarak görülmektedir (Hackman ve Wageman, 2013:310).

Liderlik, TKY içerisinde önemli bir boyuttur (Pala, 2016:4). Yönetimin sorumluluk yüklenmesi ve etkili liderlik davranışları sergilemesi, TKY'ye ulaşmada ve TKY'yi sürdürülebilir kılmada büyük önem taşımaktadır (Kara, 2018:49; Şahin, 2012:15). Bununla birlikte genel olarak liderlik, kurumun amaçları ile birlikte yol haritasını belirlemektir (Tunçer, 2011:17). Bu amaçlara ulaşabilmek adına tüm personelin katılımını sağlayacak çalışmalar yapmak ve katılımcı bir örgüt iklimi oluşturmak için çaba göstermektir (Tanrıkulu, 2010:11).

Kurum ve kuruluşlarda liderler, müşteri ihtiyaçlarını ve örgütün hayatta kalmasını sağlayarak enerji kazanmaktadırlar (Zehir ve arkadaşları, 2012:273). Ayrıca liderler her çalışanın kişisel gelişimini teşvik ederek, belirlenen hedeflere giden yolu ileterek ve bir rol model olarak personelleri özünde motive etmeye çalışmaktadır. Bunun karşılığında personel arasında güven, sadakat ve saygı gelişmektedir. Bu sayede kurumlarda kişisel çıkar ve hedefler yerine kurumsal çıkar ve amaçlar hâkim olmaktadır (Scheuerlein ve arkadaşları, 2018:552). Ayrıca lider, kalite çalışmalarında yönlendirici ve önleyici pozisyonda olmaktadır (Çapacıoğlu, 2017:25). Sergilediği davranış ile kurum içinde amacın şeffaflığını

ve birliğini sağlamaktadır (Kılıç, 2010:11). Karizmatik karakter özelliklerini kullanarak personeli etkilemekte (Ceyhan, 2018:47), kurum içinde görev alan tüm personeli motive etmekte, onları yönlendirmekte ve onlara kaliteye ulaşabilecekleri ortamı inşa etmektedir (Yıldız, 2013:9). Tüm bunların dışında literatürdeki çalışmalar incelendiğinde liderde bulunan özellikleri şöyle tanımlamak mümkündür (Ceyhan, 2018:48; Çapacıoğlu, 2017:26; Ermiş, 2016:18; Yasin, 2015:9; Nalbant, 2014:31; Yıldız, 2013:8; Karabiber, 2010:12; Karaca, 2012:18);

- İçinde bulunduğu kurum adına bir vizyona sahiptir.
- Kalite çalışmalarına kendini adar.
- Kaliteyi benimser ve benimsetir.
- Personelin eğitime destekte bulunur.
- Personelin gelişimi konusunda yol göstericidir.
- Personele sorumluluk verir ve onları motive eder.
- Kurumdaki inovatif faaliyetleri destekler.
- Personelin tam katılımını sağlayacak bir örgüt ortamı oluşturur.
- Takımlar çalışmasını destekler.
- Kuruma müşteri odaklılık kavramını aşılar.
- Sürekli iyileştirme çalışmalarına önem verir.
- Sürekli günceldir.
- Müşteri taleplerine ve beklentilerine en iyi şekilde cevap verir.
- Piyasaya hakimdir.
- Yetki ve sorumlulukları açıkça belirtir.
- Amaçlara ulaşabilmek adına birtakım stratejiler belirler.
- Güven verir ve dürüst iletişim kurar.

2.1.1.4. Sürekli İyileştirme ve Sürekli Geliştirme (KAİZEN)

Geleneksel yönetim anlayışında sorunların çözümü ancak sorunlar ortaya çıktığında gerçekleşmektedir. TKY felsefesi ise standart ne seviyede olursa olsun sürekli gelişmeyi ve geliştirmeyi amaç edinen bir yaklaşımdır (Büyükduman, 2013:27). Dolayısıyla gelişme kavramı sonsuz bir süreci yansıtmakta olup, bu sürecin adı Kaizen'dir (Şahin, 2012:17).

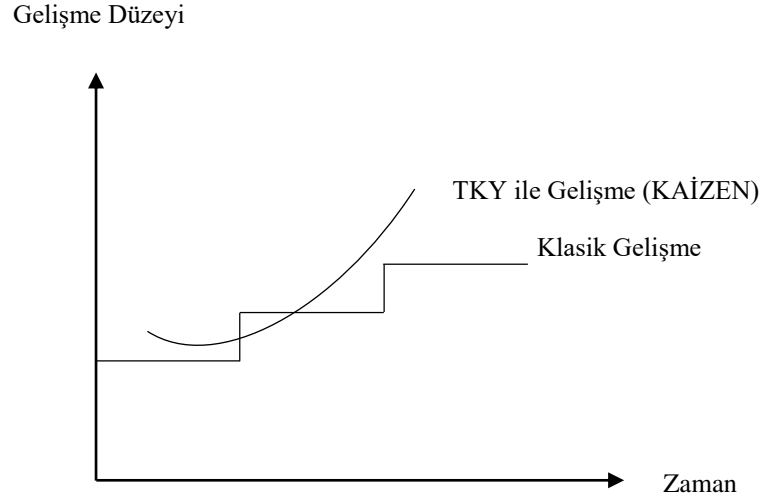
Masaaki Imai'nin geliştirmiş olduğu Kaizen kavramı ilk kez Japonya'da kullanılmaya başlanmış ve zaman içerisinde tüm dünyada popülaritesini artırarak TKY'nin temel unsurlarından biri haline gelmiştir (Karataş, 2012:19). Bununla birlikte içinde

bulunulan durumun yetersiz olması ve beşeri sermayenin geliştirilmesi ihtiyacı Kaizen felsefesinin doğmasına zemin hazırlamıştır (Ceyhan, 2018:49).

Kaizen ile sadece çıktı değil, çıktıya giden tüm süreç iyileştirilmektedir. Böylece çıktı, sürecin etkisiyle bir iyileşme içerisinde olmakta ve kaliteye ulaşmaktadır (Ceyhan, 2018:49). Bununla birlikte bir ürünün kalitesi sadece sürecin kalitesine bağlı değildir, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin kalitesine de bağlıdır. Kurum ve kuruluşların üst yönetimlerinin, iyileştirme faaliyetlerini yeterince desteklememeleri durumunda, ürün ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi mümkün olmamaktadır (Galehdar ve arkadaşları, 2018:318). Sürekli gelişme ve sürekli iyileştirme ancak eğitimle mümkündür. Kurum ya da kuruluşların üst yönetimleri, çalışan personelin hem iş hem de sivil eğitimine katkıda bulunmayı kendisine görev edinmelidir. Sadece çalışanların eğitilmesi değil, üst yönetimin de öğrenmeye, gelişmeye ve sürekli geliştirmeye gönüllü olması gerekmektedir. Böylece üst yönetim çalışan personele rol model olabilmekte, onları sürekli geliştirme faaliyetleri için güdüleyebilmektedir (Ermiş, 2016:13).

Kaizen Felsefesi kurum ya da kuruluşta görevli tüm personeli kapsamaktadır (Çekiç, 2018:21). Bu felsefe kurum içerisindeki her insanın, sorumluluk alanı içerisinde sürekli küçük iyileştirmeler bulmasına ve bu iyileştirmeleri uygulamasına dayanmaktadır. İyileştirme kavramını kaizen ve inovasyon olarak ikiye ayırmak mümkündür. Kaizen aralıksız olarak gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri sonucunda küçük çapta ve çok sayıda iyileştirmeleri içermektedir. İnovasyon ise kaizenden farklı olarak mevcut durumda büyük çapta değişiklikler sağlayarak iyileştirme konusunda sıçrama yaratmaktadır. Büyük çaptaki bu değişiklikler ise köklü teknolojik bir değişim ya da büyük bir yatırımla gerçekleşmektedir (Karabiber, 2010:16).

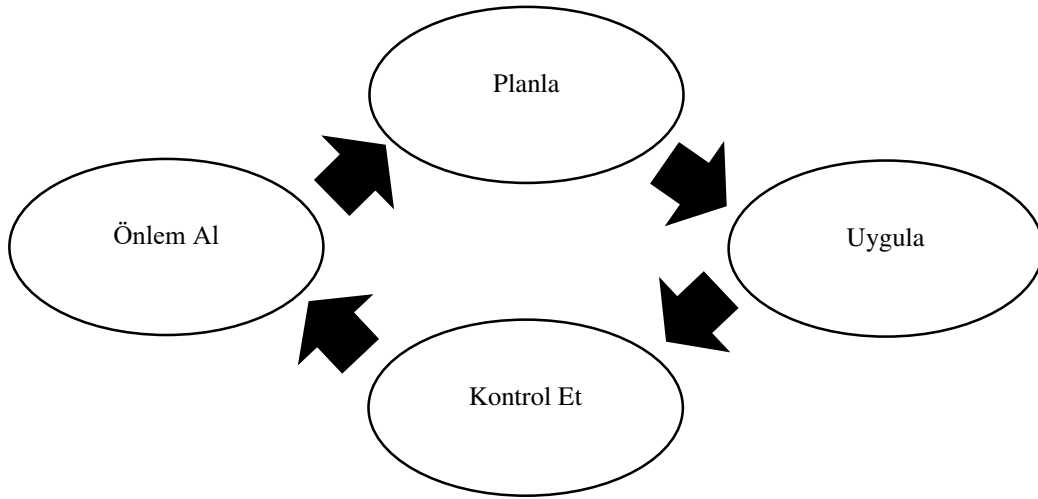
İyileştirme gerçekleştirilirken önemli olan sıçramaların büyüklüğü değil, sürekli oluşudur. Şekil 2.1’de kaizen ile zaman arasındaki ilişkisi incelenmiştir (Çetintürk, 2008:18);



Şekil 2.1: Kaizen ve İyileştirme

Batılı ülkeler yüksek düzeyde AR-GE çalışmaları ve harcamaları neticesinde sunulan ürün ya da hizmeti geliştirmekte ya da yenilemektelerdir. Japonya ise bu yenilikleri Batılı Ülkelerden ithal etmekle kalmayıp üzerine müşteri beklentileri, talepleri ve memnuniyeti gibi kavramları da ekleyerek sürekli geliştirme-iyileştirme yolunu seçmektedir. Seçilen bu yol ise AR-GE faaliyetleri neticesinde elde edilen sıçramadan daha büyük bir etki ortaya koymaktadır. Seçilen bu yol ile sürekli gelişme felsefesini benimsemiş olan Japonya, bu felsefeyi sürekli geliştirerek bugün sahip olduğu mükemmel endüstrinin temellerini atmıştır (Öztürk, 1999:135).

Japonya'nın bugün sahip olduğu mükemmel endüstrinin mimarlarından olan Edward Demings, iyileştirmelerde sürekliliği sağlamak adına kullanılan, kalite kontrol araçlarından en önemlisi olan PUKÖ döngüsünü dünya literatürüne kazandırmıştır. PUKÖ döngüsü; planla, uygula, kontrol et, önlem al eylemlerinden oluşmaktadır. PUKÖ sonsuz bir döngüyü ifade etmektedir. Bu sonsuz döngü Şekil 2.2'de gösterilmektedir (Magnuson ve arkadaşları, 2019:4).



Şekil 2.2: PUKÖ Döngüsü

Günümüzde *Pukö Döngüsü* ve benzer kalite uygulamaları tek çatı altında toplanmakta ve uluslararası standartlara bağlanmakta olup, bu standartlar Uluslararası Standardizasyon Örgütü tarafından yayınlanmaktadır.

2.2. ISO (ULUSLARARASI STANDARDİZASYON ÖRGÜTÜ)

ISO temel bir soruya cevap verme düşüncesi ile oluşmuş olup, bu soru “Bunu yapmanın en iyi yolu nedir” şeklindedir. Ağırlıklar ve ölçüler gibi bariz şeyler ile başlamış ve son 50 yılda, ayakkabılarımızdan, bizi görünmez bir biçimde birbirine bağlayan Wi-Fi ağlarına kadar her şeyi kapsayan bir standartlar ailesi haline gelmiştir. Tüm bunları ve daha fazlasını ele alan uluslararası standartlar, tüketicilere ürünlerin güvenli, güvenilir ve kaliteli olduğunu işaret etmektedir (www.iso.org, 2019).

ISO kısaltmasıyla bilinen ve 1947'de Cenevre’de kurulan Uluslararası Standardizasyon Örgütü, halihazırda 100’den fazla üyesi olan bir örgüttür ve hedefi, standardizasyonun geliştirilmesini desteklemek ve böylece ülkeler arasında ürün ve hizmet değişimini kolaylaştırmaktır (Landin ve arkadaşları, 2014:62). II. Dünya Savaşı sırasında dağılan ve 1947 de şimdiki ismi ile yeniden düzenlenen ISO, üyeleri her biri bir ülkeyi temsil eden standart otoriteler olarak tanınan gönüllü bir kuruluştur (Kar ve arkadaşları, 2016:33). Uluslararası kabul görmüş standartları satarak varlığını ve gelişimini finanse etmektedir. Ayrıca kar amacı gütmeyen bir kuruluş olması ISO’ya bağımsız ve tarafsız şekilde faaliyetlerini sürdürebilmesi için ortam hazırlamaktadır (Sickinger ve Schwanke, 2016:19). Cenevre’de kurulan örgüt bağımsız bir üyelik organizasyonudur ve dünyanın en büyük gönüllü uluslararası standart geliştiricisidir. Zamanla uluslararası ticaretin artması ve karmaşık bir hal alması nedeniyle sistem standardı hazırlayarak yayınlamaya başlamıştır.

Uluslararası uzlaşmayı her ülkeden bir üye olarak sağlamıştır. ISO kuruluşu 1987 yılına kadar sadece ürün standardı yayınlarken, bu yıldan başlayarak ISO-9000 Kalite Güvence ve Yönetim Sistemleri Standartları yayınlamaya başlamıştır (Karataş, 2012:45).

Ülkemizde bugünkü anlamda sahip olunan ilk standart, 1502 yılında Sultan II. Bayezid'in yürürlüğe koymuş olduğu Kanunname-i İhtisab-ı Bursa'dır (www.tse.org.tr, 2019). Bununla birlikte ISO'nun Türkiye'deki tek temsilcisi olan Türk Standartları Enstitüsü (TSE), standartlara uygun ve kaliteli üretimi teşvik edecek çalışmalar yapmayı ve bunlarla ilgili belgeleri düzenlemeyi amaçlamaktadır (Tuncer, 2010:37).

ISO ilk olarak 1987 yılında ISO 9001 uluslararası standardını yayınlamış ve o zamandan beri dünya çapındaki tüm kurum ve kuruluşlar için kilit bir yönetim felsefesi haline gelmiştir (Fonseca ve Domingues, 2016:149). Diğer yandan 1987 yılından 2000 yılına kadar ISO 9000 standart serisi kalite güvence sistemi olarak bilinmektedir. Geçirdiği revizyonlar sonrasında yönetim sistemi adını almıştır. ISO 9000 çağımızda yadsınamayacak bir trendi ifade etmektedir. Rekabet avantajı sağlamak ve kalite sistemlerini geliştirmek isteyen kurumlara TKY'ye ulaşabilmeleri için bir basamak olarak ISO 9000 standartları tavsiye edilmektedir. ISO 9000 TKY'nin önemli bir parçasıdır. Ayrıca iki yaklaşımın birlikte uygulanması organizasyonun başarısına ve rekabet avantajına yol açmaktadır (Büyükduman, 2013:72).

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ve TKY birbiri ile sıkça karıştırılan kavramlardır. ISO 9001'in TKY'ye ulaşmada bir araç olduğu unutulmamalıdır. Ayrıca iki yaklaşımın bir arada uygulanması örgütlerin rekabet gücünü artırmakta ve başarıya ulaşmalarını sağlamaktadır (Yumak, 2014:29). Ayrıca KYS, kurum ve kuruluşların kalite politikası hedeflerine ulaşmaları için süreçleri, prosedürleri ve sorumluluklarını belgeleyen resmi bir sistemdir (Bernik ve arkadaşları, 2017:236).

TKY anlayışı ile ISO 9000 KYS standartları arasındaki fark uygulayıcıların bakış açısında yatmaktadır. Eğer organizasyonlar ISO 9000 KYS standartlarını, belge amaçlı veya belli konularda faydalanılabilecek bir standart olarak görürlerse toplam kalite felsefesinden uzaklaşmış olmaktadır (Büyükduman, 2013:72). Bununla birlikte TKY ve ISO 9000 KYS standartları birbirlerini bütünleyen sistemlerdir. ISO sertifikaları TKY yolculuğunun başlangıcını oluşturmaktadır. Ayrıca birlikte kullanılmaları durumunda kurumsal başarı sağlanmaktadır (Youssef ve Youssef, 2018:4).

2.2.1. ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standartlar Ailesi

ISO 9000 KYS standartlar ailesi, sanayi ya da hizmet alanında kalite güvencesi sağlamak adına oluşturulmuş standartlar serisidir. Bu seri kurum ya da kuruluşlar tarafından kalite sistemlerinin gelişmesi, belgelendirilmesi ve uygulanmasını içermektedir (Pehlivan, 2017:4).

Küreselleşme ile birlikte, teknolojinin gelişimi, ürün döngülerinin kısalması, giderek daha gelişmiş tüketiciler ve girdi fiyatlarındaki artan emek maliyetleri ve volatilité; üreticilerin esnek, uyumlu, duyarlı ve yenilikçi olması gereken bir ortam yaratmıştır (Zimon, 2015:551). Yaratılan bu ortamda kurum ve kuruluşlar için ayakta kalabilmenin yolu ise çağa uyum sağlamak ve yönetim sistemlerini modern yönetim sistemlerine taşımaktan geçmektedir.

Modern yönetim sistemleri, genel olarak toplumun iş geliştirme eğilimlerine uyum sağlamaktadır (Pankina, 2015:395). Bu modern yönetim sistemlerinden biri ise günümüzde sıkça kullanılan ISO 9000 KYS'dir. ISO 9000 standartlar ailesi 1987 yılında ilk defa yayınlanmış ve 1994, 2000, 2008 ve 2015 yıllarında Uluslararası Standardizasyon Örgütü tarafından önemli revizyonlar geçirmiştir (Landin ve arkadaşları, 2014:62). Bu standartlar ailesi kurumsal yönetim sistemlerine yönelik bir uluslararası standardı temsil etmekte ve başarılı bir küresel ticaret için ticari bir gereksinim olarak kabul görmektedir (Denton ve Maatgi, 2016:232).

ISO 9000 standartlar serisi ISO 9000 standartlar ailesi, bir kurum içinde kalite yönetim sisteminin uygulanması için temel gereksinimleri belirleyen bir dizi standarttan oluşmaktadır. Uluslararası Standardizasyon Örgütü tarafından teşvik edilen bu standartlar, imalat veya hizmet (özel veya kamu) alanındaki her türlü küçük, orta veya büyük kuruluşlara uygulanabilmektedir (Franceschini ve arkadaşları, 2016:1). Bununla birlikte bu standartlar ailesi tüm dünyada yaygın olarak kabul görmektedir. Bu eğilimin arkasındaki nedenlerden biri, küresel ticareti teşvik etmek için uluslararası kabul görmüş standartları gerektiren uluslararasılaşmanın hızla gelişmesidir (Du ve arkadaşları, 2015:4). En iyi bilinen ve yaygın olarak benimsenen yönetim standartları ise ISO 9000 kalite yönetim sistemi standardı ve ISO 14000 çevre yönetim sistemi standardıdır. Ayrıca bu standartların başarısı birçok başka standardın doğmasına yol açmıştır (Castka ve Corbett, 2015:170).

ISO 9000 KYS, bir kurum ya da kuruluşun, amaçlarını gerçekleştirmesine yardımcı olacak operasyonlarını tanımlamanın ve çalışmalarından etkilenen diğer paydaşlarının

gereksinimlerini nasıl karşılayabileceğini tanımlamanın bir yoludur. Uygulanacak olan bir KYS ile şu yararlar sağlanmaktadır (www.iso.org, 2019);

- Kuruluşun çalışmalarından kimlerin etkilendiğini ve bu etkilenen kişilerin kuruluşlardan ne beklediğini tanımlamaktadır. Bu durum kuruluşun hedeflerinde şeffaflık sağlamakta ve yeni iş fırsatları belirlemelerine olanak sağlamaktadır.
- Müşteriyi kurum ve kuruluş içerisinde ilk sıraya koymakta, bu da yeni müşteri ve artan işlere yol açmaktadır.
- Süreçlerde şeffaflık sağlamaktadır. Bu durum çalışanların süreci anlamasına ve daha verimli çalışmalarını sağlamaktadır. Böylece üretkenlik ve verimlilikte artış, maliyetlerde ise azalma meydana gelmektedir.
- Gerekli yasal ve düzenleyici gereklilikleri karşılamaktadır.
- Kurum ve kuruluşla ilişkili riskleri tanımlamaktadır.

KYS bir kurum ya da kuruluşun kalite politikasına sahip olmasını, prosedürlerin standartlaştırılmasını, kusurların izlenmesini, düzeltici ve önleyici eylem sistemlerinin mevcut olduğunu ve de sistemin yönetim tarafından gözden geçirilmesini sağlamaktadır. Buradaki amaç ise sistematik kalite güvencesi ve kontrolü sağlamaktır (Dale ve arkadaşları, 2016:166).

ISO 9000, dünya çapında yaygın olarak uygulanan en popüler kalite yönetim sistemidir. ISO 9000 ailesi, kalite yönetiminin çeşitli yönlerini ele alır ve ISO'nun en iyi bilinen standartlarından bazılarını içerir. Standartlar, ürünlerinin ve hizmetlerinin müşterilerin gereksinimlerini tutarlı bir şekilde karşıladıklarından ve bu kalitenin sürekli iyileştirildiğinden emin olmak isteyen kurum ve kuruluşlar için rehberlik ve araçlar sağlamaktadır (Basir ve Davies, 2016:1).

ISO 9000 sertifikası, birden fazla tarafı içeren çok katmanlı bir yönetim sistemidir. Sistemde genel olarak dört taraf yer almakta olup bunlar; katılımcı kurumlar, sertifika kuruluşları ve denetçileri, akreditasyon kuruluşları ve standart belirleyicileridir. Katılımcı kurumların temel rolü bir standardın gerekliliklerine uymaktır. Bu durum, kurumların sık sık mevcut uygulamaları ve standartların gereklilikleri arasında karşılaştırma yaptığı anlamına gelmektedir. Daha sonra bu standartlar benimsenir ve uymayan gereklilikler irdelenir. Standardın uygulanması tamamlandıktan sonra, kurumlar bu tür mali olmayan denetimleri yapmak için bir akreditasyon kuruluşu seçer. Akreditasyon kuruluşlarının temel rolü, kuruluş organlarını “kontrol etmek” ve denetimleri gerçekleştirip

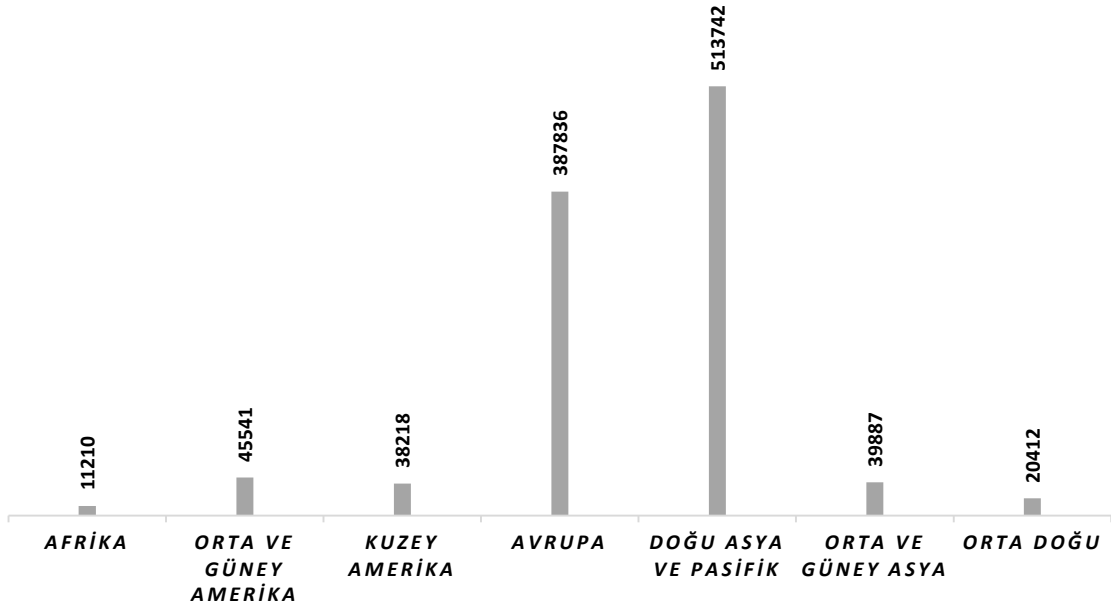
gerçekleştiremeyeceklerini belirlemektir. Sertifika kuruluşu, mali olmayan denetçisiyle, standardın standartlarına uygunluğunu doğrular. Kurum şayet denetimden geçerse, belgelendirme kuruluşu uygunluk belgesini verir. Son olarak, standart belirleyiciler standardın ve gerekliliklerin oluşturulmasından ve standartların revizyonundan sorumludur. Standart belirleyiciler onay ve onaylama organlarından bağımsız olarak faaliyet göstermektedir. ISO 9000 standartlar serisinde, Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) standart belirleyicidir ve aynı zamanda kabul edilecek değişikliklerden de bu örgüt sorumludur (Castka ve arkadaşları, 2015:126).

Bir kurumda ISO 9000 standartlarının başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için üst yönetim, standardın tüm gereksinimlerini göz önünde bulundurmalı ve liderlik göstermelidir (Denton ve Maatgi, 2016:234). Ayrıca çalışanların standartları net bir şekilde anlamaları ve günlük uygulamalarında bu standartlara uymaları gerekmektedir (Cai ve Jun, 2018:3).

ISO 9000 standart serisinin günümüzde popüler olmasının nedenlerini şöyle sıralamak mümkündür (Hussain ve arkadaşları, 2018:2);

- Kuruluşların KYS'lerini iyileştirmektir.
- Paydaşlara olumlu bir imaj göstermektir.
- Pazarda rekabet avantajı elde etmektir.
- İşin güvenilir bir şekilde yapmaktır.
- Müşterilerin kalite bilincini sağlamaktır.

ISO 9000 uygulaması, dünya çapında toplam kalite yönetimine (TKY) atılan ilk adım olarak kabul edilmiştir. 1987 yılında kurulmasından bu yana, ISO 9000 ailesine ait olan sertifikalar birçok ülkede ve farklı organizasyonlarda dikkat çekici şekilde artış göstermektedir (Phan ve arkadaşları, 2016:2).



Şekil 2.3: ISO 9001 KYS Sertifika Sayısı

Şekil 2.3’de dünya üzerindeki bölgeler incelenmiş ve ISO 9001 KYS sertifika sayıları belirtilmiştir. Veriler 31 Aralık 2017 tarihinde ISO’nun yapmış olduğu çalışmalar neticesinde elde edilmiştir. Elde edilen verilere göre (www.iso.org, 2019);

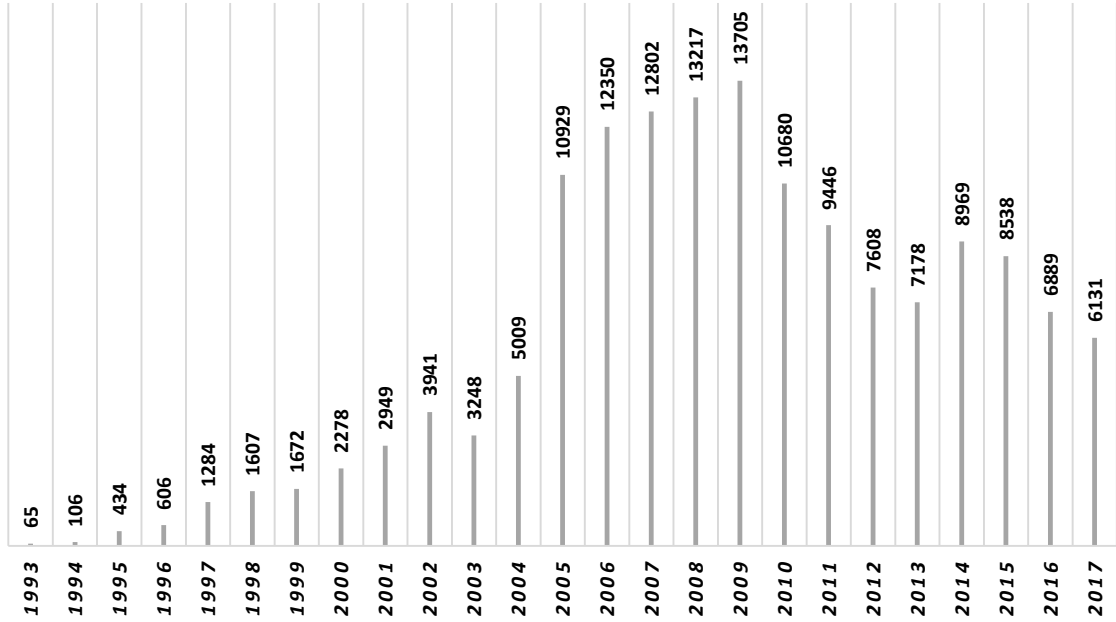
- Afrika’da 11120 ISO 9001 KYS sertifikası bulunmaktadır.
- Orta ve Güney Amerika’da 45541 ISO 9001 KYS sertifikası bulunmaktadır.
- Kuzey Amerika’da 38218 ISO 9001 KYS sertifikası bulunmaktadır.
- Avrupa’da 387836 ISO 9001 KYS sertifikası bulunmaktadır.
- Doğu Asya ve Pasifik’te 513742 ISO 9001 KYS sertifikası bulunmaktadır.
- Orta ve Güney Asya’da 39887 ISO 9001 KYS sertifikası bulunmaktadır.
- Orta Doğu’da ise 20412 adet ISO 9001 KYS sertifikası bulunmaktadır.

Bölgeler bazında incelendiğinde en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülkeler ise şöyledir (www.iso.org, 2019);

- Afrika ülkeleri arasında Güney Afrika (4255) en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülkedir.
- Orta ve Güney Amerika ülkeleri arasında Brezilya (17165) en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülkedir.
- Kuzey Amerika ülkeleri arasında ABD (25087) en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülkedir.
- Avrupa ülkeleri arasında İtalya (97646) en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülkedir.

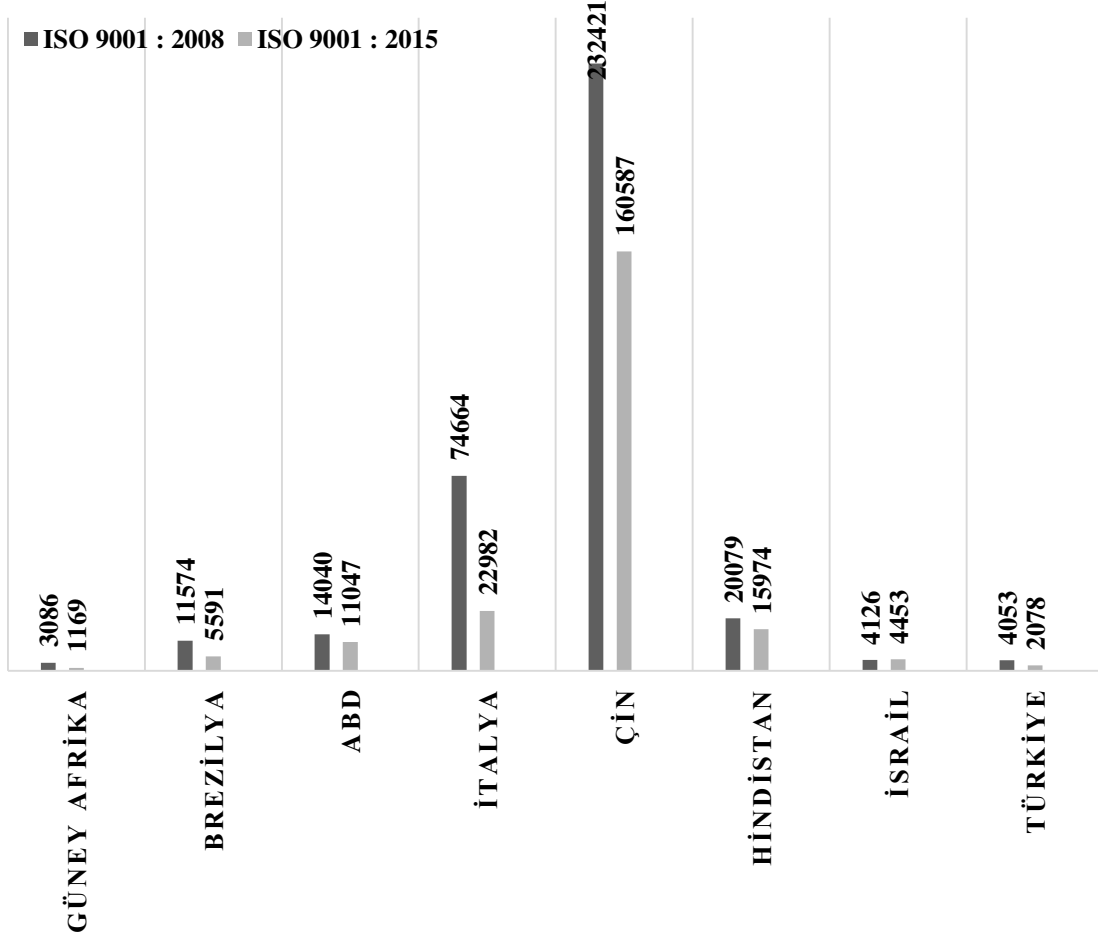
- Doğu Asya ve Pasifik ülkeleri arasında Çin (393008) en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülkedir.
- Orta ve Güney Asya ülkeleri arasında Hindistan (36053) en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülkedir.
- Orta Doğu ülkeleri arasında ise en çok (8579) ISO 9001 KYS sertifikasına sahip ülke İsrail'dir.

Küreselleşmenin hızla yayılması ile birlikte yoğunlaşan rekabet ortamında ayakta kalabilmek ve rekabet avantajı elde edebilmek adına dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de ISO 9000 standartlar ailesi büyük talep görmekte ve yönetim anlayışı farklı bir boyut kazanmaktadır. Türkiye'deki ISO 9001 KYS sertifika sayısının yıllara göre dağılımı aşağıda Şekil 2.4'de verilmiştir (www.iso.org, 2019).



Şekil 2.4: Türkiye'deki ISO 9000 KYS Sertifika Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı

Şekil 2.4'de görüldüğü üzere Türkiye'deki ISO 9001 KYS sertifika sayısı, küreselleşmenin de etkisiyle beraber 2008'e kadar artış eğilimi göstermekte, ISO'nun 9001 standartlarında güncellemeye gitmesi ve 2008 yılında ISO 9001:2008 KYS standartlarını piyasaya sürdüğü 2008 yılından itibaren ise azalış eğilimi göstermektedir (www.iso.org, 2019).



Şekil 2.5: En Çok ISO 9001 Sertifikasına Sahip Ülkeler ve Türkiye

Şekil 2.5’de, bulundukları coğrafik bölgede en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip ülkeler ile Türkiye kıyaslanmıştır. Grafik incelendiğinde Türkiye’nin sahip olduğu ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 KYS sertifika sayıları sadece Güney Afrika’dan fazladır. Ayrıca dünya genelinde de en çok ISO 9001 KYS sertifikasına sahip olan ülke ise Çin’dir.

Birçok kişi ISO 9000 ve ISO 9001’i karıştırmakta ve birbirlerinin yerine atıfta bulunmaktadır. ISO 9000 bir standart değildir ve sertifika kuruluşları ISO 9000’e uygunluk açısından denetleme yapmazlar. Diğer taraftan ISO 9001, ISO 9000 kalite standartları ailesinde özel bir standarttır ve ISO 9001, kurum ve kuruluşların denetimlerinin temelini oluşturmaktadır (Aba ve arkadaşları, 2016:2). Bununla birlikte ISO 9001 bir KYS’yi temsil etmekte olup, ISO 9000 standartlar ailesinin önemli bir parçasını oluşturmaktadır (Biçimli, 2013:55).

2.2.2. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

ISO 2000 yılında; 9001, 9002 ve 9003 standartlarını gözden geçirmiş ve ISO 9001'de bir araya getirmiştir. Birden fazla standardın oluşumu olan bu standart, faaliyet, büyüklük veya boyutuna bakılmaksızın, herhangi bir kurum ya da kuruluşta uygulanabilir bir KYS için bir takım genel şartlar sağlamaktadır (Abbadi ve arkadaşları, 2013:15).

ISO standartlarının tümü beş yılda bir incelenmekte ve kontrol edilmektedir. Bu kontroller standartların piyasaya uyumlu olup olmadığını incelemekte ve bir revizyonun yapıp yapılmaması gerektiğini tespit etmektedir. Dolayısıyla ISO 9000 standartlar ailesinin en yeni versiyonu olan ISO 9001:2015 KYS standardı yeni eğilimlere uygunluk göstermek ve diğer yönetim sistemleriyle uyumu sağlamak adına 2015 yılında tasarlanmıştır (www.iso.org, 2019).

Küreselleşmenin hızla yayılması sonucunda uluslararası ticaretin önündeki engeller kaldırılmış ve böylece kurum ve kuruluşlar kendilerini yoğun bir rekabet ortamında bulmuşlardır. Bu rekabet ortamında ayakta kalabilmek için ise rakipler ile aynı kulvarda bulunmak ve müşterilerin değişen talep ve beklentilerine en hızlı şekilde cevap vermek gerekmektedir. Dolayısıyla kurum ve kuruluşlar; varlıklarını sürdürebilmeleri, müşteri talep ve beklentilerini en hızlı şekilde karşılayabilmeleri için etkin bir kalite yönetim sistemine ihtiyaç duymaktadır. Uluslararası bir KYS'ye duyulan bu ihtiyaç modern yönetim sistemleri ile uyuşan ISO 9001:2015 KYS standartlarına olan talebi artırmış ve bu standartları popüler hale getirmiştir (Adıgüzel ve Aydınli, 2016:366).

Günümüz modern yönetim anlayışına en uygun standart olan ISO 9001:2015 KYS standardı, onu başarıyla benimseyen kurum ve kuruluşlar için, TKY'ye doğru atılan yararlı bir adım olmaktadır (Fonseca ve arkadaşları, 2018:31). Yapılan çalışmalar incelendiğinde ISO 9000 KYS'nin son versiyonu olan ISO 9001: 2015 KYS standartlarının getirdiği ana faydaları şöyle sıralamak mümkündür (Sitnikov ve Bocean, 2015:1011; Anttila ve Jussila, 2017:1103);

- Diğer standartlarla uyumluluğu sağlamaktadır.
- Bir yönetim sisteminin farklı standartları arasında ortaya çıkan uyumsuzlukları azaltmaktadır.
- Gerekli belgeleri asgariye indirmektedir.
- Yeni uyumlaştırılmış yapı sağlamaktadır.
- Risk temelli düşüncüyü vurgulamakta ve ISO 31000'e atıfta bulunmaktadır.

- Güçlendirilmiş iş merkezli iş süreçlerine odaklanmaktadır.
- Daha liberal takdir yetkisi sağlamaktadır.

Her güncellenmiş versiyonda ISO 9001 standartları değişiklik göstermiş ve çekirdek elemanlarının sayısı her versiyonda farklılık göstermiştir. ISO 9001:1994 te yirmi unsur, ISO 9001:2000’de sekiz unsur ve son güncelleme olan ISO 9001:2015 KYS standartlarında ise yedi kalite yönetimi unsuru yer almaktadır (Wilson ve Campbell, 2016:2). ISO 9001:2015 uluslararası standardına dayalı yedi kalite yönetimi ilkesi şu şekildedir (Luburic, 2015:94);

- Müşteri odaklılığı,
- Liderlik,
- İnsanların katılımı,
- Süreç yaklaşımı,
- Gelişme, iyileşme, düzelme ve ilerleme,
- Kanıta dayalı karar verme,
- İlişki yönetimi,

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, önceki 2008 sürümünden itibaren büyük değişikliklerle kendisini yeni bir markaya dönüştürmektedir. Bu yeni sürüm 2015 yılında yayınlanmış olup, ISO 9001: 2015 olarak bilinmektedir. Değişiklikler daha fazla cümle içermekte ve yeni bir kavram ve yaklaşım kullanmaktadır. ISO 9001: 2008 sürekli iyileştirme ve müşteri memnuniyeti üzerinde durmakta, ISO 9001: 2015 ise risk temelli düşünceye daha fazla odaklanmaktadır. Yeni sürüme eklenen kavram ve yaklaşım olarak risk temelli düşünme kuruluşların, kuruluşların içinde veya dışında ortaya çıkabilecek potansiyel riskleri tanımlamasını ve analiz etmesini gerektirmektedir. Böylece, kuruluşlar risklerin herhangi bir etkisini önlemek için stratejiler oluşturabilmekte ve riskleri barındırarak beklenmedik şekilde daha esnek ve sürdürülebilir olabilmektedirler. Yeni sürümdeki diğer değişiklikler, örgütsel paydaşların ihtiyaçlarının dikkate alınması, bilgi yönetiminin önemi ve dokümantasyona daha az vurgu yapmaktır. Ayrıca ISO 9001: 2015 liderlik ve yönetim taahhüdüne daha fazla önem vermektedir. Bu nedenle kalite yönetim sisteminin kontrolünde üst düzey yöneticiler ve iş liderleri tarafından daha fazla katılım gerektirmektedir. ISO 9001: 2015’in iş süreçleri ve iş stratejileriyle entegrasyon ve uyumu teşvik etmesi amaçlanmıştır. Üst yönetimin yeni sürümle birlikte kalite yönetim sisteminin etkinliği konusunda daha fazla sorumluluk alması gerekmektedir. ISO 9001: 2008’in son

sürümünde ise bu sorumluluk *Kalite Yöneticisi'ne* verilmektedir (Sari ve arkadaşları, 2017:2).

ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 sürümlerinde bulunan maddelerin kısa bir karşılaştırması Tablo 2.1'de sunulmaktadır;

Tablo 2.1: ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 Karşılaştırması

Bölüm	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Bölüm 1:	Kapsam	Kapsam
Bölüm 2:	Atıf yapılan standartlar veya dokümanlar	Atıf yapılan standartlar veya dokümanlar
Bölüm 3:	Tanımlar ve terimler	Tanımlar ve terimler
Bölüm 4:	Kuruluşun yapısı	Kuruluşun yapısı
Bölüm 5:	Yönetimin sorumluluğu	Liderlik
Bölüm 6:	Kaynak yönetimi	Planlama
Bölüm 7:	Ürün gerçekleştirme	Destek
Bölüm 8:	Ölçme analiz ve iyileştirme	Operasyon
Bölüm 9:	-	Performans değerlendirme
Bölüm 10:	-	İyileştirme

(Medic ve arkadaşları, 2016:189)

ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 KYS'leri yapıları gereği terminolojik anlamda da birtakım farklılıklar oluşturmaktadır. Bu farklılıkların kapsamlı bir listesi olmamakla birlikte kısa biz özeti Tablo 2.2'de verilmiştir.

Tablo 2.2: ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 Arasındaki Terminolojik Farklılıklar

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Ürünler	Ürünler ve servisler
Belgeleme, kalite el kitabı, belgelenmiş prosedürler, kayıtlar, talimatlar	Belgelenmiş bilgi
Çalışma alanı	İşlemlerin gerçekleştirilmesi için çevre
İzleme ve ölçüm cihazları	Kaynakları izleme ve ölçme
Satın alınan ürün	Dışarıdan sağlanan ürün ve hizmetler
Satıcı	Dış sağlayıcı

(www.pauwelsconsulting.com, 2019)

Belgelendirme faaliyetleri KYS uygulama yoğunluğunun bir ölçüsü ve gerekliliğidir. Ancak KYS uygulamasındaki değişikliklerin performans sonuçlarını nasıl etkileyebileceğinin ve ISO 9001'e göre belgelendirmenin iyi uygulanan bir sonuç olması gerektiğinin dikkate alınması gerekmektedir. Çünkü bir yönetim sistemi, sadece sertifikalandırma değildir (Fonseca, 2015:55).

ISO, kuruluşlara yeni sürüme geçmeleri için 2015 yılında yapılan revizyon sonrasında üç yıl süre tanımış ve 2018 yılında bu süre dolmuştur. Dolayısıyla artık ISO 9001:2008 sürümü geçerliliğini yitirmiştir. Şayet kurum ve kuruluşlar sertifikalarını ISO

9001'de tutmak isterlerse KYS'lerini yeni sürüme yükseltmeleri gerekmektedir (www.iso.org, 2019).

Yeni sürüm olan ISO 9001:2015 KYS hemen hemen her sektöre uygunluğu ile dikkat çekmektedir. Günümüzde bu KYS'leri yoğun şekilde talep eden kurumlardan biri de yükseköğretim kurumlarıdır.

2.3. DÜNYA YÜKSEKÖĞRETİMİNDE KALİTE UYGULAMALARI

Küreselleşme ile birlikte ivme kazanan bilgi teknolojisindeki gelişmeler, yeni bilgilere, fikirlere ve becerilere erişmeyi nispeten daha kolay ve daha hızlı hale getirmiş olmasına rağmen, entelektüel sermayeye olan ulaşımın zorluğu bu sermaye çeşidini diğerlerine oranla daha da değerli kılmaktadır (Şen ve arkadaşları, 2012:1496). Tüm bu gelişmeler ışığında 21. Yy. de devletlerin ekonomik başarılarının doğrudan eğitim sistemlerinin niteliği ile belirlendiği ve en verimli üretim faktörünün nitelikli iş gücü olduğu savunulmakta, dünya ekonomisinin eksenini entelektüel sermayeye kaymaktadır (Rezeanu, 2011:1048). Dolayısıyla entelektüel sermayenin öneminin farkında olan ülkelerde kalite kavramı, bilgiyi üreten tek kurum olan yükseköğretim kurumlarında da zamanla popüler hale gelmiş bulunmaktadır.

Nitelikli olan her kurum, müşterileri ve diğer paydaşları için daha iyi değer üretmek amacıyla süreçlerini geliştirmek, tasarlamak ve yönetmek zorundadır (Kayode ve arkadaşları, 2016:342). Bu nedenle yükseköğretim kurumlarının da kendilerini sürekli geliştirmeleri ve düzenlemeleri beklenmektedir. Yükseköğretim kurumların kendilerini sürekli geliştirmeleri ise bağımsız bir kuruluş tarafından yapılacak olan dış değerlendirme ve akreditasyon süreçlerini gerektirmektedir.

Birbirlerinden farklı olmalarına rağmen dış değerlendirme ve akreditasyon kavramları sıkça karıştırılmaktadır. Yükseköğretimde dış değerlendirme; bir yükseköğretim kurumunun misyon, vizyon ve hedeflerine ulaşmada sergilediği performansın, önceden belirlenmiş kriterlere ve standartlara göre dış kuruluşlar tarafından incelenmesi ve değerlendirilmesi sürecidir (www.yokak.gov.tr, 2018). Akreditasyon ise; bir kurum veya programın eşik kalite kriterlerini karşılayıp karşılamadığını ve belirli bir statü için uygun olup olmadığının değerlendirilmesidir (Law, 2010:69).

Bir yükseköğretim kurumunda, akademik standartlar ve öğrencilere sunulan öğrenme fırsatlarının kalitesi arasındaki fark, dünyadaki birçok yükseköğrenim kalite güvencesi rejiminin temelini oluşturmaktadır (Sharp, 2017:1). Eğitimin kalitesini güvence

altına alma girişimleri, 2000’li yılların başlarında birkaç uluslararası kuruluşun dikkatini çekmiş ve gündemlerinde yer edinmiştir (Kallo ve Semchenko, 2016:2).

Kalite güvencesini, devletlerin yükseköğretim kurumları üzerinde uyguladığı bir denetim mekanizması olarak ifade etmek mümkündür (Chu ve Westerheijden, 2019:5). Her ne kadar kalite güvencesinin amacı hizmet sunumunu iyileştirmek olsa da, gerçekte akademik emek süreci üzerinde göze çarpmayan bir panoptik güç, kontrol ve gözetim şeklini ifade etmektedir (Kemenade ve arkadaşları, 2008:181). Bununla birlikte başarılı bir şekilde uygulanmış bir kalite güvence sistemi, yükseköğretim kurumuna ve kamuoyuna, yükseköğretim kurumunun faaliyetlerinin kalitesinin güvence altına alınması için bilgi sağlamakta, aynı zamanda yaptığı şeyi nasıl geliştirebileceği konusunda tavsiye ve önerilerde bulunmaktadır (Paor, 2016:3).

Kalite güvencesi, iç veya dış olup olmadığına göre sınıflandırılabilir. İç kalite güvencesi, yükseköğretim kurumunun kendisi tarafından yapılırken, dış kalite güvencesi dış kuruluşlar tarafından yapılmaktadır. Bunlar, bir şemsiye kuruluş olan Avrupa Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Derneği (ENQA) üyeleri gibi, devletten gelen otorite ile hareket eden kalite güvence ajansları da olabilmektedir (Paor, 2016:2).

Günümüzde küresel kitleselleşme, çeşitlenme ve yükseköğretimin uluslararasılaşma eğilimleriyle birlikte, yükseköğretimde kalitenin nasıl sağlanacağı hükümetler arasında ulusal, yerel ve kurumsal düzeylerde kilit bir endişe haline gelmiş bulunmaktadır. Çeşitli politik, ekonomik ve sosyo-kültürel güçler, katı dış kalite güvence yapıları oluşturmayı ve eğitim kurumlarında etkin iç kalite yönetimi mekanizmalarını güçlendirme yoluna gitmiştir (Liu ve Liu, 2018:1). Bununla birlikte yükseköğretimde duyulan bu endişe dünyadaki birçok yükseköğretim kurumunu, öğretme ve öğrenmeyi güvence altına almak ve geliştirmek amacıyla kendi KYS’lerini kurmaya ve uygulamaya yöneltmiştir (Pratasavitskaya ve Stensaker, 2010:37). Dünyadaki bazı ülkelerin yükseköğretim kurumlarında uyguladıkları kalite uygulamaları aşağıda başlıklar halinde incelenmektedir.

2.3.1. İngiltere Yükseköğretiminde Kalite

İngiltere üniversiteleri büyük ölçüde kamu fonları ile finanse edilen özerk kuruluşlardır. İngiltere’de üniversiteler yüksek oranda kurumsal özerkliğe sahip olmakla birlikte, devlet sağladığı fonların denetimi aracılığı ile üniversiteler üzerinde denetleme yetkisini kullanmaktadır. ABD ve İngiltere gibi ülkelerde özerk üniversite sayısının diğer ülkelere kıyasla daha fazla olması ve yükseköğretimin serbest piyasa ekonomisine

bırakılması, yükseköğretim kurumları arasında büyük bir rekabet ortamı oluşturmaktadır. Yükseköğretim rekabetinin yoğun olduğu bu ülkelerde “kaliteli eğitim” kavramı zamanla yerini “akademik prestij” kavramına bırakmıştır (Özer ve arkadaşları, 2010:38).

Üniversitelerin özerk bir yapıya sahip olduğu İngiltere’de, dış değerlendirme çalışmalarını, ülkede bulunan tüm üniversitelerin üyesi olduğu QAA üstlenmektedir (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013:105).

İngiltere'nin yükseköğretimde kaliteyi ve standartları koruyan bağımsız organı olan Kalite Güvencesi Ajansı (QAA), 1997 yılında bağımsız bir statüde kurulmuştur. Kuruluşun çalışma alanları şu şekildedir (www.qaa.ac.uk, 2019);

- İngiltere yükseköğretim standartlarının belirlemekte ve izlemektedir.
- Yükseköğretim kurumlarına ve hükümetlere kalite ve standartlar hakkında tavsiyede bulunmakta ve onlara destek vermektedir.
- İngiltere yükseköğretiminin gözden geçirilmesi ve bulgular hakkında bir rapor yayınlamaktadır.
- Yükseköğretimdeki akademik standartlar ve kalite ile ilgili şikâyetleri ve endişeleri incelemektedir.
- İngiltere yükseköğrenim sağlayıcılarının kendi kalite güvence süreçlerini geliştirmelerine ve iyileştirmelerine yardımcı olacak eğitim, rehberlik ve etkinlikler sağlamaktadır.
- Profesyoneller, kurumlar ve hükümetler için hem İngiltere’de hem de uluslararası alanda yükseköğretim kalitesine yaklaşımlar geliştirmek için danışmanlık, eğitim ve uluslararası hizmetler vermektedir.

Bu tür kuruluşların nasıl finanse edildikleri büyük önem taşımaktadır. QAA birkaç kanal üzerinden finanse edilmekte olup, bu kanallar şu şekildedir (www.qaa.ac.uk, 2019);

- Yükseköğrenim sağlayıcılarından gelen abonelikler,
- İngiltere fon konseyleri ve kuruluşları ile yapılan sözleşmeler ve anlaşmalar,
- Birleşik Krallık’ta ve uluslararası alanda ek özel sözleşmeler, danışmanlık ve iş geliştirme çalışmaları,

QAA yükseköğretim kurumlarında kalite ve standartları güvence altına almak ve bu güvenceyi sürdürülebilir kılmak adına bu kurumlara denetimlerde bulunmakta ve denetim sonrası raporlar yayınlamaktadır. QAA tarafından yapılan denetim ziyaretleri yaklaşık beş iş günü sürmekte ve bir kurumun, kalite ve standartlarının genel yönetimini kapsamaktadır.

Özellikle, denetim kalite ve standartlarla ilgili aşağıdaki şu hususlara odaklanmaktadır (Brennan ve Williams, 2004:478);

- Kamuya açık bilgi,
- Bilgi yönetimi için iç sistemler,
- Dahili gözden geçirmeler ve sonuçları,
- Öğrencilerin öğrenenler olarak deneyimleri,
- Öğrencilerden beklenen ve ulaşılan akademik standartlar,
- Öğretim kadrosunun kalite güvencesi,

Denetimin tamamlanmasından ve raporun yayınlanmasından sonra Ajans, zayıflık alanlarını kurumsal ilerleme raporları ile takip etmektedir. Konu ile alakalı tatmin edici olmayan durumlarda, Ajans kurumu tekrar ziyaret etmektedir. Tekrar edilen ziyaret sonucunda yine sonuç tatmin edici değilse, İngiltere Yükseköğretim Fonu Konseyi fonunu geri çekmektedir (Brennan ve Williams, 2004:479).

2.3.2. ABD Yükseköğretiminde Kalite

Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve İngiltere gibi ülkelerde yükseköğretim kurumu açmak için herhangi bir kurumdan onay alınması gerekmemekle birlikte, bu ülkede bulunan herkes gerekli görülen şartları karşılamaları durumunda yükseköğretim kurumu açabilmektedir. Serbest piyasanın etkin olduğu ABD’de herhangi bir denetim aracının olmaması akreditasyonu önemli bir denetim mekanizması haline getirmiştir (Özer ve arkadaşları, 2011:64).

ABD’de akreditasyon; özel ve kar amacı gütmeyen sivil toplum kuruluşları tarafından yapılmaktadır. ABD akreditasyon yapısı; ABD’nin yükseköğrenimini yansıtan ademi merkeziyetçi ve karmaşık bir yapıyı ifade etmektedir. ABD’deki akreditasyon, kamu yararına hizmet etme konusundaki endişelerden tetiklenmiş ve özellikle halk sağlığını ve güvenliğini korumak için ortaya çıkmıştır. ABD’de seksenin üstünde tanınmış akreditasyon kuruluşu faaliyet göstermektedir. Bu kuruluşlar meşruiyetlerini devletten değil kolejlerden, üniversitelerden ve akreditasyon yaratan programlardan almaktadır. Kurum ve programların akreditasyonu, birkaç yılda bir ile on yıl arasında değişen bir döngüde gerçekleşmekte olup, akreditasyon sürecinin genel özellikleri şöyledir (Eaton, 2009:80);

- ABD akreditasyonu, geleneksel akademik değerler ve inançlar temeline dayanmaktadır.

- ABD'deki akreditasyon, güvene dayalı, standartlara dayalı, kanıta dayalı, yargıya dayalı, akran bazlı bir süreci temsil etmektedir.
- ABD' deki akreditasyon, kalite güvencesi ve kalite iyileştirme ile ilgili olarak yükseköğretim kurumlarını ve programlarını incelemek için kullanılan bir süreçtir.
- ABD'nin geneli tarafından akreditasyonun akademik kalite konusunda güvenilir bir otorite olduğunu düşünülmektedir.

ABD'de bulunan akreditasyon kurumları birbirinden farklılık göstermekle birlikte, bu ülkede genel olarak iki farklı türde akreditasyon kurumu bulunmaktadır. Bu kurumlar, bölgesel akreditör kurumları ve belirli programları ve meslekleri akredite eden akreditör kurumlarıdır. Bu akreditör kurumlardan biri de İşletme Koleji Okullarını Geliştirme Derneği'dir (AACSB) (Özer ve arkadaşları, 2010:48).

AACSB, İşletme okullarına akreditasyon sağlamak amacıyla 1916 yılında kurulmuş, profesyonel bir Amerikan kuruluştur. 1916'dan bu yana en yüksek mükemmellik standartlarına denk olan AACSB, dünya çapında 1.600'den fazla üye kuruluşa ve 800'den fazla akredite işletme okuluna kalite güvencesi, işletme eğitimi ve mesleki gelişim hizmetleri sunmaktadır. Global, kar amacı gütmeyen ve dünyanın en büyük işletme eğitimi ittifakı olan AACSB, eğitimcileri, öğrencileri ve işletmeleri ortak bir hedefe ulaşmak için birbirine bağlamakta, yeni nesil büyük liderleri oluşturmaktadır. Eğitim, meslek ve iş organizasyonları AACSB'ye üye olduklarında aynı zamanda, dünya çapında işletme eğitiminin kalitesini artırmak için birleşmiş bir hareketin parçası olmaktadır. AACSB'nin misyonu; katılımı teşvik etmek, inovasyonu hızlandırmak ve işletme eğitimindeki etkiyi arttırmaktır. Global olan bu organizasyonun ABD, Hollanda ve Singapur'da ofisleri bulunmaktadır (www.aacsb.edu, 2019).

2.3.3. Almanya Yükseköğretiminde Kalite

Almanya'da hükümetin eğitim konusunda sınırlı yetkisi bulunmakta ve de yükseköğretim kurumlarında kaliteyi geliştirme çalışmalarından eğitim bakanları sorumlu tutulmaktadır. Almanya'da yakın zamanda yükseköğretim kurumlarının özerkliklerinde bir artışa gidilmiş olup, bu bağlamda yükseköğretim kurumları her geçen gün daha da şeffaflaşmakta ve de kalite sistemlerini kurmaktadır. Alman akreditasyon sistemi ademi merkeziyetçi bir şekilde düzenlenmekte ve iki akreditasyon yaklaşımıyla karakterize edilmektedir. Bir yandan derece programlarının akreditasyonu (program akreditasyonu) ve diğer yandan bir üniversite içinde kalite güvence sisteminin akreditasyonu (sistem

akreditasyonu), her ikisi de Akreditasyon Konseyi (kurumların akreditasyonu) tarafından yetkilendirilen akreditasyon kuruluşları tarafından yürütülmektedir. Merkezi bir karar alma organı olan Akreditasyon Konseyi, çalışma programlarının akreditasyonu, kalite güvence sistemlerinin akreditasyonu ve akreditasyon kurumlarının akreditasyonu için temel gereklilikleri tanımlamaktadır (Özer ve arkadaşları, 2010:53).

Almanya’da kalite güvence görevi, yükseköğretim kurumlarının sorumluluğundadır. FIBAA ise kendilerine tanımlamış oldukları hedeflere ulaşmalarında destek sağlamak ve daha fazla kalite gelişimi için itici güçler sunmaktadır. Almanca konuşulan tüm ülkelerde akreditasyon organı olarak tanınan FIBAA, 2002 yılında işletme okullarını kredilendirmek amacıyla kurulmuştur. Yükseköğretim kurumlarını tanımlanmış hedeflere ulaşmalarında destekleyen FIBAA, çalışmalarını ulusal ve uluslararası standartlara dayandırmaktadır. Bununla birlikte yükseköğretim kurumlarını ve işletme okullarını değerlendirmekte ve de uluslararası standartlara ve düzenlemelere dayanan ulusal ve uluslararası çalışmaları belgelemek ve yayınlamak suretiyle, akademik eğitimde kaliteyi ve şeffaflığı teşvik etmektedir (www.fibaa.org, 2019).

2.3.4. Finlandiya Yükseköğretiminde Kalite

Yükseköğretim kurumlarının kalite sistemlerinin denetimi, 2005-2014 yıllarında Finlandiya Yüksek Öğretim Değerlendirme Konseyi (FINHEEC) tarafından ve 2014 yılından itibaren Finlandiya Eğitim Değerlendirme Merkezi (FINEEC) tarafından yapılmaktadır. FINEEC’in denetim kılavuzunda yer alan kriterlere göre yapılan bu denetimler eğitimin veya araştırmaların kalitesine değil, Finlandiya yükseköğretim kurumlarının kalite sistemlerine ve faaliyetlerine odaklanmaktadır (Kajaste, 2019:4).

FINEEC eğitimin değerlendirilmesinden sorumlu bağımsız bir kurumdur. Finlandiya Ulusal Eğitim Ajansı içinde ayrı bir birim olarak faaliyet göstermektedir. Eğitim sağlayıcıların, erken çocukluk eğitiminden yükseköğretime kadarki faaliyetleri de dahil olmak üzere, eğitimle ilgili değerlendirmeleri yapmaktadır. Ana ofisi Helsinki’de bulunan FINEEC’in amacı, eğitim sağlayıcılar ve yükseköğretim kurumları ile ilgili değerlendirmeleri uygulamaktır. Ayrıca, FINEEC’in görevleri arasında, eğitim değerlendirmesini geliştirmenin yanı sıra, değerlendirme ve kalite güvencesi ile ilgili konularda eğitim sağlayıcıları ve yükseköğretim kurumlarını desteklemektir. Yapılan değerlendirmelerin amacı eğitim kalitesini artırmak ve öğrenmeyi desteklemektir. Değerlendirmeler aynı zamanda eğitim konusunda yerel, bölgesel ve ulusal

karar vermenin yanı sıra kalkınma çalışmaları ve uluslararası karşılaştırmalar için bilgi üretmektedir (www.karvi.fi, 2019).

Finlandiya yükseköğretimde kalite güvencesi için temel sorumluluk her yükseköğretim kurumunun kendisine aittir. Finlandiya'da, yükseköğretim kurumlarının kendilerine ait sorumluluk almalarını sağlamak için kalite sistemleri denetimleri kullanılmaktadır. Finlandiya mevzuatı uyarınca, yükseköğretim kurumları kalite sistemlerinin dış değerlendirmelerini düzenli olarak yapmakla yükümlüdür. Finlandiya'da, ulusal kalite güvencesi kapsamlı kalite sistemleri denetimlerine dayanmaktadır. Bu denetimler FINEEC tarafından gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda Finlandiya yükseköğretim kurumları denetimlerini yurtdışında tanınan herhangi bir denetim kuruluşuna yaptırma fırsatına da sahiptir (Bejan ve arkadaşları, 2015:346). Denetim hedeflerinden biri, sanatsal etkinliklerin yanı sıra araştırma, geliştirme ve yenilik faaliyetlerinin kalite yönetimidir. Değerlendirme FINEEC'ten proje yöneticisi olan harici bir uzman ekibi tarafından yapılmaktadır (Kajaste, 2019:4).

Son yıllarda yapılan yasal reformlar, Finlandiya yükseköğretim kurumlarının dış paydaşlarla etkileşimde bulunma ve ilişki kurma kapasitelerini daha da güçlendirmiştir. Ayrıca, diğer birçok Avrupa ülkesinde olduğu gibi dış paydaşlar Finlandiya yükseköğretim kurumlarının kurullarında kurumsal karar alma konusunda giderek daha fazla yer almaktadır (Lyytinen ve arkadaşları, 2017:2).

2.3.5. Norveç Yükseköğretiminde Kalite

Norveç'te dış kalite güvence görevini 2002'de kurulan Ulusal Eğitimde Kalite Ajansı (NOKUT) üstlenmektedir. NOKUT, Eğitim, Bilim ve Kültür Bakanlığı'na bağlı olarak Norveç ve yabancı yükseköğretim ve mesleki eğitim alanlarında uzmanlığa sahip bir idari organdır. NOKUT'un genel amaçları şu şekildedir (www.nokut.no, 2019);

- Yükseköğrenim ve yüksek mesleki eğitimde kaliteyi sağlamak,
- Norveç eğitim ve kurumlarının kalitesini geliştirmek, denetlemek, bilgilendirmek ve katılmak,
- Norveç'te yabancı eğitimi tanıma ve bilgilendirme ve yabancı yeterliliği tanıma nitelikleri hakkında bilgi vermektir.

NOKUT, Norveç üniversiteleri ve üniversite kolejleriyle ilgili kanun ve düzenlemelerde tanımlandığı şekilde bir kalite güvence sistemi kurmakla

görevlendirilmiştir. Kanun NOKUT'un, akreditasyon ve değerlendirme yoluyla, yükseköğrenim sağlayan Norveç kurumlarının kalitesini izleyeceği profesyonel bir özerk devlet organı olacağını ve akreditasyon ve değerlendirme faaliyetlerinin bu şekilde tasarlanacağını belirtmektedir. Kurumların iç kalite güvence sistemleri NOKUT tarafından en az altı yılda bir, kalite denetimlerinde değerlendirilmektedir. Kalite güvence sistemi denetimi geçemezse, ikinci bir denetim için derhal bir takip prosedürü devreye girmektedir. İkinci bir başarısızlığın sonucu, yeni çalışma programları oluşturma yetkisinin geri çekilmesi olmaktadır. Ayrıca, kurumsal akreditasyon için başvururken onaylanmış bir kalite güvence sistemi gerekmektedir (Stensaker ve arkadaşları, 2011:467).

Yükseköğretim kurumlarında yürütülen kalite çalışmalarını ABD'de AACSB, İngiltere'de QAA, Almanya'da FIBAA, Finlandiya'da FINEEC ve Norveç'de NOKUT isimli ulusal kalite güvence ajansları değerlendirmektedir. ABD ve İngiltere gibi ülkelerde yükseköğretim serbest piyasa ekonomisine bırakılmış ve bu nedenle yükseköğretim kurumları arasında büyük bir rekabet ortamı inşa edilmiş bulunmaktadır. ABD, İngiltere ve Almanya gibi ülkelerde hükümetlerin yükseköğretim kurumları konusunda çok kısıtlı görevlerinin olması bu gibi ülkelerde akreditasyonun tek denetim mekanizması gibi faaliyet göstermesine sebep olmaktadır. ABD, İngiltere, Almanya, Finlandiya ve Norveç gibi eğitim kalitesi yüksek ülkelerde genel olarak kalite güvencesi için esas sorumluluk yükseköğretim kurumlarının kendilerine verilmektedir.

Yükseköğretim kurumlarının yoğun rekabet ortamında olduğu ve yükseköğretimde kalite uygulamalarının giderek artış gösterdiği bir diğer ülke ise Türkiye'dir.

2.4. TÜRKİYE YÜKSEKÖĞRETİMİNDE KALİTE UYGULAMALARI

Kalite kavramı ilk önce sanayi sektöründe kullanılmış ve elde edilen yararlar neticesinde zamanla hizmet sektörüne de entegre edilmiştir (Kundu, 2016:17).

Yükseköğretim kurumları sundukları hizmet gereği diğer sektörlerle göre birçok alanda farklılık göstermektedir. Bu farklılıklardan biri de kullanmış oldukları "kalite" kavramlarıdır. Bu kurumlar bünyelerinde birden fazla kalite kavramını barındırmakta olup, bunlardan başlıcaları şöyledir (Goldenberg, 2018:5);

- *Olağanüstü bir şey olarak kalite:* Bir üniversite için bu kavram, her zaman en iyi olmak, en iyi öğrencilere ve en iyi öğretim elemanlarına sahip olmak ve en iyi kaynaklarla çalışmak anlamına gelmektedir.

- *Belirtilen amaçlara uyum sağlamada kalite:* Yükseköğrenim bağlamında en sık kullanılan kavram olmakla birlikte, tüm kurumların misyon ve amaçlarının farklılık gösterdiğini belirtmektedir. Bununla birlikte çıktı, yaratıldığı amaca ve belirtilen standartlara uygunluk gösterdiği taktirde kurumda kalitenin varlığından söz edilebilmektedir.
- *Paranın değeri olarak kalite:* Yükseköğretim kurumlarının eğitim hizmetlerini makul fiyatlara sunmaları gerektiğini, ancak bu şekilde kaliteye sahip olabileceklerini belirtmektedir.
- *Dönüşüm olarak kalite:* Bu yaklaşıma göre eğitim hizmetlerinin, öğrencilerin sorgulama yetilerini ve dünya algılarını etkileyecek nitelikte olması durumunda kaliteli olacağı belirtilmektedir.

Eğitim sektöründe kaliteye ulaşabilmek adına yapılan çalışmalar sektördeki kurumlara küresel düzeyde rekabet avantajı kazandırmaktadır (Khan ve arkadaşları, 2018:184). Rekabet avantajı sağlayan çalışmalardan biri de eğitimin değerlendirilmesidir. Bu değerlendirmeler günümüzde eğitimin ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır. Yapılan değerlendirmeler ile eğitimin amaçları ve sonuçları karşılaştırılmakta ve eğitim faaliyetlerinin etkilerine ilişkin geribildirimler elde edilmektedir (Durisova ve arkadaşları, 2015:2500).

Mal üreten işletmeler gibi yükseköğretim kurumlarında da girdi, süreç, çıktı ve müşteriler bulunmaktadır. Rekabetin zorunlu gereklilikleri nedeniyle üniversiteler, iç ve dış müşterilerinin beklenti, talep ve memnuniyeti ile girdi, süreç ve çıktı kalitelerini arttırmak zorunda kalmıştır. Müşteri memnuniyetini hedefleyen, sürekli gelişmeyi ve tüm personelin katılımını destekleyen üniversitelerde, TKY'nin uygulanması bu kurumlara etkinlik ve verimlilik sağlamaktadır (Karahan ve Mete, 2014:1293).

Üniversitelerin hızla yayılması ve vakıf üniversitelerinin sayısında görülen artış üniversiteleri bir yarış içerisine sokmakta ve kalite konusunda daha duyarlı olmaya zorlamaktadır. Kalite kavramının toplum olarak anlaşılmasıyla birlikte, işverenler kaliteli üniversitelerden mezun olan elemanları talep etmekte; bu nedenle veliler de çocukları için daha kaliteli olan üniversiteleri tercih etmektedirler (Erkuş ve Özdemir, 2010:119).

Üniversiteler; öğrencileri eğitmek ve yetiştirmek, araştırma faaliyetlerini kolaylaştırmak ve genişletmek ve çeşitli topluluklara hizmet etmek gibi çok sayıda hedefleri olan büyük ve karmaşık organizasyonlardır (Little, 2015:312). Bununla birlikte günümüzde

bu karmaşık organizasyonlardan şu görevleri yerine getirmeleri beklenmektedir (Durisova ve arkadaşları, 2015:2501);

- Öğrencilerinin işgücü piyasasında mükemmel bir başlangıç pozisyonu elde etmelerini sağlamaları beklenmektedir.
- Öğrencilerinin eğitilmelerine yardımcı olmaları beklenmektedir.
- Öğrencilerinin yeteneklerini, yeterliliklerini ve kişisel potansiyellerini yönlendirmeleri beklenmektedir.
- Sorumlu ve yaratıcı bir şekilde rekabetçi davranmaları beklenmektedir.
- Paydaşları ile sıkı ilişkiler içerisinde olmaları gerekmektedir.

Üniversite yönetiminin kalite çalışmalarında, şeffaf davranması, personele rol model olması ve tüm personelin katılımını sağlaması önemlidir. Çünkü üst yönetimin bu tutumu üniversite paydaşları tarafından kalite, uygunluk veya fayda gibi terimlerle tanımlanmaktadır (Dragan ve arkadaşları, 2014:96).

Genel olarak üniversitelerin paydaşları; öğrenciler, üniversite personelleri, yöneticiler, kamu ve özel kuruluşların temsilcileri, toplum ve doğrudan veya dolaylı olarak yer alan hükümetlerdir. Bu paydaşlar hep birlikte üniversitenin ana organını oluşturmaktadırlar. Bu grupların her birinin üniversitenin faaliyetlerinde önemli bir payı bulunmaktadır. Üniversitenin varlığını sürdürebilmesi ve yüksek kaliteli bir eğitim geliştirmek adına üniversitenin yönetiminde kilit rol oynamaktadırlar. Kamu kuruluşları, özel kuruluşlar, topluluk ve hükümet, üniversitelerin varlıkları ve başarılı operasyonları için kaliteli insan kaynakları hazırlamalarına ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle, üniversitenin paydaşları üniversitenin sahipleri ve müşterileri olarak üniversitenin ana kaynağıdır. Üniversiteler, paydaşları tarafından inşa edilmekte olup ihtiyaçlarını karşılamak için onlara hizmet etmektedir (Şen ve arkadaşları, 2012:1494).

Yükseköğretimde kalite kavramı; mükemmellik, değer, tutarlılık, paydaşların beklentilerini karşılama ve amaçlara olan uygunluğu ifade etmektedir (Ashour, 2017:2). Bununla birlikte bu kavram nitelikli bireyleri ülke ekonomisine kazandırmayı ifade eden en önemli konulardan biridir. Bu felsefeye göre öğrencilerin ihtiyaçlarının anlaşılması, bu ihtiyaçların karşılanması için süreçlerin ve sistemin sürekli iyileştirilmesi gerekmektedir (Larina, 2015:12).

Tüm dünyada yükseköğretim kurumları, hizmetlerinin kalitesini güvence altına alma, geliştirme ve müşterilerinin gereksinimlerini karşılama konusunda endişe duymakta, bu

endişeler ise yükseköğretim kurumlarını kalite konusunda daha duyarlı olmaya zorlamaktadır (Abbadi ve arkadaşları, 2013:14).

Yükseköğretimde kaliteyi artırmak için öğrencilerin kalite algılarını, beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini incelemek gerekmektedir. Bu bağlamda, öğrenci odaklı eğitim kurumları inşa edebilmek için, TKY felsefesine ulaşmada önemli bir araç olan ISO 9000 KYS'lerini kurmak büyük önem arz etmektedir (Karahan ve Mete, 2014:1293). Çünkü bu KYS'lerin kurulması, öğrencilere, ebeveynlere, topluma ve hükümete daima güven vermektedir (Todorut, 2013:1109). Dolayısıyla Türkiye'deki eğitim kurumlarının da yeniden yapılandırılmaları kaçınılmaz olmuştur.

Türkiye'deki Yükseköğretim Kurumları 1981 de çıkarılan Yükseköğretim Kanunu ile tümüyle bir yapılanma geçirmiştir. Bu kanun ile birlikte ülkede yer alan tüm yükseköğretim kurumları Yükseköğretim Kurulu'na (YÖK) bağlanmış ve bu kuruluş, yükseköğretim kurumlarından sorumlu tek kuruluş durumuna gelmiştir (www.yok.gov.tr, 2018).

YÖK kalite odaklı birçok yeni ve yenilikçi faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu yenilik ve girişimlerin tümü girdi ve süreç odaklı iyileştirmelere yöneliktir. YÖK'ün bu kapsamda yapısal değişim niteliğinde en önemli girişimleri ise kalite kurulunun oluşturulması ve misyon farklılaşması olmuştur (www.yokak.gov.tr, 2018).

2015 yılında Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği ile birlikte oluşturulan Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK), Yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalite seviyelerini, hem ulusal hem de uluslararası kalite standartlarına göre değerlendirmektedir. Ayrıca iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme yapan kurumların yetkilendirilmesi faaliyetlerini yürütmektedir. Özel bütçeli bir kuruluş olmakla birlikte kamu tüzel kişiliğine sahiptir. Bununla birlikte YÖKAK; yükseköğretim kurumlarının dış değerlendirmelerini üstlenmekte, akreditasyon kuruluşlarını yetkilendirmekte ve yükseköğretim kurumlarına kalite güvencesi kültürünü entegre etmektedir. YÖKAK'ın kurulması ile birlikte artık yükseköğretim kurumları, girdi süreçlerinden çok çıktı süreçleri odaklı değerlendirilmektedir (www.yokak.gov.tr, 2018).

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği kapsamında oluşturulan YÖKAK on üç üyeden oluşmakta ve yükseköğretim kurumlarında kalite değerlendirme ve güvence

alışmalarını düzenlemek ve yürütmek üzere şu üç temel görevi yerine getirmektedir (www.yokak.gov.tr, 2018);

- Kurumsal dış değerlendirme,
- Dış değerlendirme ve akreditasyon kuruluşlarının tescili,
- Kalite kültürü konusundaki farkındalığın arttırılması ve kalite güvencesi uygulamalarının yaygınlaştırılması,

Kalite güvencesi sistemi; yükseköğretim kurumlarının sundukları hizmetin kalite gerekliliklerini yerine getirmek amacıyla planlı ve sistematik biçimde geliştirdikleri tüm etkinliklerdir (www.yokak.gov.tr, 2018).

Kurumsal dış değerlendirme; yükseköğretim kurumlarının misyon, vizyon ve hedeflerine ulaşmak için sergilemiş oldukları faaliyetlerin YÖKAK tarafından değerlendirilmesi sürecidir. Bu süreç kapsamında yükseköğretim kurumları, her yıl iç değerlendirme raporu hazırlamakta ve bu raporlar temel alınarak beş yılda en az bir defa YÖKAK tarafından yürütülen dış değerlendirme sürecine dhil edilmektedir (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013:15).

YÖKAK'ın hedeflerinden biri de dünyadaki gelişmelere uyum göstermektir. Dünyadaki yükseköğretim kalite ajanslarına ye olarak birlikte çalışmalar yapabilmek ve dünya üzerinde Türkiye Yükseköğretiminin tanınırlığını arttırmaktır. Bu hedeflere ulaşabilmenin yolu ise akreditasyon ve kaliteden geçmektedir. Çünkü herhangi bir yükseköğretim kurumunun uluslararası kalite standartlarına uygun bir şekilde değerlendirilmesi bu kurumun dünyanın hemen her yerinde prestijinin artması anlamına gelmektedir (www.yokak.gov.tr, 2018).

YÖKAK uluslararasılaşma anlamında yaptığı çalışmalar neticesinde ENQA'ya afiliye başvurusu yapmış ve bu başvuru 21 şubat 2019 tarihinde ENQA tarafından kabul edilmiştir. Gerekli olan kriterleri sağlayan YÖKAK, afiliasyon sürecini başarıyla gerçekleştirmiştir. YÖKAK böylece ENQA'nın resmi bir yesi olmuştur. Bununla birlikte uluslararası dış değerlendirme ve akreditasyon faaliyetlerinde bulunan FIBAA, AACSB ve AQAS gibi kuruluşlar, Nisan 2019 itibariyle YÖKAK tarafından beş yıl süreyle tanınmıştır. Ayrıca Türkiye'de tescil süresi Nisan 2019 tarihi itibariyle devam eden akreditasyon kuruluşlar ise aşağıda Tablo 2.3'de belirtilmiştir (www.yokak.gov.tr, 2019).

Tablo 2.3: Ülkemizdeki Tescilli Akreditasyon Kuruluşları

Akreditasyon Kuruluşu	Tescil Tarihi	Tescil Bitiş Tarihi	Geçerlilik Süresi (Yıl)
MÜDEK	01.02.2018	01.02.2013	5
TEPDAD	28.03.2017	28.03.2022	5
FEDEK	09.04.2018	09.04.2023	5
VEDEK	19.12.2017	19.12.2022	5
EPDAD	31.01.2018	31.01.2020	2
HEPDAK	25.12.2018	25.12.2013	5
İLEDAK	31.01.2018	31.01.2020	2
SABAK	31.01.2018	31.01.2020	2
TURAK	31.01.2018	31.01.2020	2
Eczacılık Eğitimi Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği	26.12.2018	26.12.2020	2
Türk Psikologlar Derneği	06.02.2019	06.02.2021	2

(www.yokak.gov.tr, 2019)

2.5. KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİNDE KALİTE UYGULAMALARI

Kırşehir, tarım ve hayvancılık üretiminde elverişli bir coğrafyada bulunan, jeotermal kaynağına sahip bir şehir konumundadır. Burada iklim koşullarına uygun olan yem bitkileri üretilmekte ve şehrin jeotermal kaynağının özellikle sağlık sektöründe yaygın olarak kullanılmaktadır. Şehrin sahip olduğu tek üniversite olan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi 1961 yılında Erkek İlköğretmen Okulu ismiyle eğitim öğretim hayatına başlamış, 1974 yılında Eğitim Enstitüsüne, 1982 yılında ise Eğitim Yüksekokulu'na dönüşmüş ve Gazi Üniversitesi'ne bağlanmıştır. 1988 yılında dört yıllık yüksekokula, 1992 yılında Kırşehir Eğitim Fakültesine dönüşmüş ve 17 Mart 2006 tarihinde Ahi Evran Üniversitesi ismiyle şehir üniversitesi halini almıştır. Son olarak 18 Mayıs 2018 tarihinde üniversitenin adı Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi olarak değiştirilmiş ve bugünkü kimliğine kavuşmuştur (www.ahievran.edu.tr, 2019).

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi 2017-2021 stratejik planı doğrultusunda üniversitenin geleceğine ışık tutacak olan dört temel politika belirlemiş bulunmaktadır. Üniversite amaç ve stratejilerinin dayanağı olan bu politikalar doğrultusunda vizyon, misyon ve kalite politikası oluşturulmaktadır. 2017-2021 stratejik plan doğrultusunda oluşturulan dört temel politika şöyledir (www.ahievran.edu.tr, 2019);

- Bölgesel kalkınmaya çok yönlü katkı sağlayarak, toplumsal gelişime öncülük eden bir üniversite olmaktır.
- Etik kurallara dayalı, nitelikli araştırmalar yoluyla, ulusal ve uluslararası düzeyde bilim, sanat ve teknolojiye katkı sağlayan bir üniversite olmaktır.

- İmkân ve kaynaklarını etkili ve verimli yöneten, kurumsal yapıya sahip bir üniversite olmaktır.
- Eğitim öğretimde kaliteyi önceleyen, ulusal ve uluslararası alanda akreditasyona sahip üniversiteler arasına girmektir.

Bu dört temel politika esas alınarak oluşturulan kalite politikasına göre Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi “*misyon ve vizyon doğrultusunda uluslararası standartlarda araştırmalar yapan, ihtisaslaşma alanlarına yönelik projeler yoluyla bölgesel kalkınmaya öncülük eden, insan odaklı ve yeterlilik temelli eğitim-öğretim faaliyetlerini yürüten ve paydaşlarıyla dayanışma içinde sürekli iyileştirmeyi esas alan bir kalite yönetimini taahhüt*” etmektedir. Bu politikanın anlaşılıp anlaşılmadığı ve sürecin takibi iç tetkiklerle kontrol edilmekte ve kalite politikasının uygunluğu ile politikadaki değişiklik ihtiyaçları ise düzenli olarak yapılan Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında görüşülmektedir (www.ahievran.edu.tr, 2019).

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği'nce ülkemizde faaliyet gösteren tüm yükseköğretim kurumları, yılın ilk çeyreğinde iç değerlendirme çalışmaları yapma, yaptıkları iç değerlendirme çalışmaları neticesinde bir rapor hazırlama ve hazırlanan bu iç değerlendirme raporunu nisan ayına kadar YÖKAK'a gönderme süreçleri ile yükümlü kılınmaktadır. Bununla birlikte yine aynı yönetmelik gereğince ülkemizde bulunan yükseköğretim kurumlarının beş yıl içerisinde en az bir kez YÖKAK tarafından yürütülecek olan bir dış değerlendirme süreci geçirmesi gerekmektedir. “Kurumsal Dış Değerlendirme” süreci, yükseköğretim kurumunun hazırlamış olduğu iç değerlendirme raporundan da yararlanmak suretiyle YÖKAK tarafından oluşturulan uzman bir değerlendirme takımı ile değerlendirilmesini ifade etmektedir. Bununla birlikte “Kurumsal Dış Değerlendirme” süreci, akreditasyondan ziyade yükseköğretim kurumunun genel değerlendirilmesi üzerine yoğunlaşmakta olup, temel özellikleri şu şekildedir (www.yokak.gov.tr, 2019):

- Uluslararası alanda kabul gören bir perspektif ile yapılan ulusal bir değerlendirme sürecidir.
- Yükseköğretim kurumlarının ifade ettiği misyon, vizyon ve stratejik hedeflere ne kadar uyum gösterdiğini ölçmekte olan bir değerlendirme sürecidir.
- Yükseköğretim kurumlarının iç değerlendirme raporlarına güçlü vurgu yapmakta olan bir değerlendirme sürecidir.
- Yükseköğretim kurumlarının paydaşlarının düşünceleri alınarak yürütülen bir değerlendirme sürecidir.

Kurumsal dış değerlendirme sürecinde öncelikli olarak yükseköğretim kurumunun kendi hazırladığı iç değerlendirme raporu ön değerlendirmeye alınmakta, sonrasında YÖKAK tarafından oluşturulan uzman değerlendirme takımı yükseköğretim kurumuna ön ve saha ziyaretlerinde bulunmaktadır. Son olarak süreç bu değerlendirme takımının yaptıkları incelemeler sonucunda hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporu ile nihayete varmaktadır. Genel olarak sürecin başarılı olabilmesi için ise bu aşamaların, istikrarlı şekilde bütünsel anlamda sürdürülmesi ve zamanında tamamlanması gerekmektedir (www.yokak.gov.tr, 2019).

On üç yıllık geçmişi bulunan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi yürüttüğü projeler dışında kaliteyi bir ilke olarak benimsemiş, kalite güvence sistemi kurulması yönünde büyük ölçüde mesafe kat etmiştir. Elde edilen başarı ile yetinmeyen, kendilerine sürekli yeni hedefler koyan, en iyiye ulaşmayı hedefleyen ve kaliteyi bir kurum kültürü haline getirmeyi amaçlayan üniversite sürekli yenilenme ve iyileştirme faaliyetlerini kalite sürecinin bir parçası olarak benimsemektedir. “Yeni Türkiye’nin Yenilikçi Üniversitesi” sloganıyla kalite çalışmalarına bütünüyle odaklanmış olan üniversite, tüm birimleriyle ISO 9001:2015 KYS belgesi alan ilk üniversite olmakla birlikte, geliştirdiği kalite güvence sistemiyle bölgesinde öncü üniversite olma yolunda önemli adımlar atmıştır. Üniversite, Yükseköğretim Kurulu tarafından tarım ve jeotermal alanında Pilot Üniversite seçilmiştir. Bölgesel kalkınma çerçevesinde model bir üniversite olabilmek adına kalite politikalarını yeniden gözden geçirmiş ve revize etmişlerdir (www.ahievran.edu.tr, 2018).

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi’nde KYS çalışmaları 09.11.2015 tarihinde Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, Birim Kalite Sorumluları, Birim Risk Sorumluları ve Kalite Temsilcilerinin oluşturulması ile başlamıştır. Ocak 2016 tarihinde ise eğitim kuruluşundan ISO 9001:2015 KYS bilgilendirme, dokümantasyon, süreç yönetimi ve iyileştirilmesi ile kuruluş içi kalite denetçisi konularında eğitimler alarak Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi bünyesinde KYS uygulanmaya başlamıştır. Bu kapsamda Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi; gelişimde sürekliliği sağlamak, etkinliği artırmak, öğrenci ve çalışan memnuniyeti ile performans sürekliliğini artırmayı amaç edinmektedir. KYS’nin etkinliğinin sağlanması amacıyla KALDER tarafından profesyonel bir eğitici ekibi ile seçilmiş olan akademik ve idari personele ISO 9001:2015 kapsamında KYS, KYS Revizyon Bilgilendirme ve Kuruluş İçi Kalite Denetçisi eğitimleri verilmiş bulunmaktadır (www.ahievran.edu.tr, 2018).

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, YÖK’ün oluşturmuş olduğu Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği kapsamında YÖKAK’ın ilk defa 2016 yılında uygulamaya koyduğu

Kurumsal Dış Değerlendirme Süreci'ne 2017 yılında dahil edilmiştir. Üniversite öncelikli olarak bu süreçte hazırlamış olduğu kurum içi değerlendirme raporunu Nisan 2017'de YÖKAK'a göndermiştir. Daha sonra YÖKAK tarafından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'ni değerlendirmek üzere beş kişilik Dış Değerlendirme Takımı oluşturulmuş ve oluşturulan bu takım Eylül 2017'de ön ziyaret ve Kasım 2017'de saha ziyaretlerini gerçekleştirmiştir. Bu ziyaretler esnasında üst yönetim, Kalite Komisyonu üyeleri, birim yönetimleri, personeller, öğrenciler ve paydaşlar ile toplantılar yapan Dış Değerlendirme Takımı şu üyelerden oluşmaktadır (www.yokak.gov.tr, 2019);

- Prof. Dr. Mesut GÜNER (Takım Başkanı)
- Prof. Dr. Gamze ÇAN
- Vedat ERDOĞAN
- Prof. Dr. Mahmut İZCİLER
- Prof. Dr. Fatma KARİPCİN

YÖKAK tarafından görevlendirilen “Değerlendirme Takımı”nın, kurum içi değerlendirme raporunu da göz önünde bulundurarak, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'ne yapmış olduğu ön ve saha ziyaretlerinden edindiği izlenimler sonucunda hazırlamış olduğu rapora göre Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin genel değerlendirilmesi şu şekilde yapılmaktadır (www.yokak.gov.tr, 2019);

- Üniversitede birçok kez bilgilendirme toplantısı yapılmış ve bu toplantılara gösterilen geniş katılım ile birlikte İç Kontrol Standartları Eylem Planı hazırlanmış, hayata geçirilmiş ve üniversitenin tüm birimleri ile paylaşılmış bulunmaktadır.
- Üniversite, insan odaklı temel yönetim modelini benimsemekte olup, bu bağlamda yönetim süreçlerinde tam katılımcılığı, şeffaflığı ve hesap verebilirliği esas almaktadır.
- Üniversitede personellerin ve öğrencilerin istek, öneri ve şikayetlerine, memnuniyet sistemi sayesinde değer verilmekte ve bu sistem aracılığıyla istek, öneri ve şikayetler ivedi şekilde ilgili birimlere yönlendirilmekte olup, taleplerin nihayete ulaşması ile birlikte ilgili kişilere geri bildirim sağlanmaktadır. Dolayısıyla bu sistem personellerin ve öğrencilerin düşünce ve fikirlerine gereken önemin verilmesine katkı sağlamaktadır.
- Üniversitenin tüm birimlerinde KYS sürecinde yapılan toplantılara öğrenci temsilcileri de katılmaktadır. Böylece öğrencilerin de üniversitede yürütülen KYS

alışmalarına yönelik düşünce ve fikirleri alınmakta ve bu düşünce ve fikirler karar alma sürecinde etkin rol oynamaktadır.

- Üniversite ciddi bir kalite felsefesi ile tüm süreçlere ilişkin faaliyetleri büyük bir titizlikle sürdürmektedir.
- Birimler tarafından yürütölen KYS faaliyetleri için geri bildirimler alınmakta ve bu bildirimler üst yönetime rapor olarak sunulmaktadır. Bu döngü sayesinde KYS süreci daha sistematik hale gelmektedir.

Tüm bu değerdendirmeler dışında Değerdendirme Takımı'nın hazırlamış olduğu raporda Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin "Güçlü Yönleri" ise şu şekilde belirtilmektedir (www.yokak.gov.tr, 2019);

- Stratejik planlamaların etkin bir yönetim aracı olarak kabul edilmesi ve bütün faaliyetlerin merkezini oluşturuyor olması,
- Üniversitenin bir kalite politikasına sahip olması ve bu politikanın benimsenmesi ve üst yönetimin bu konudaki kararlılığı,
- Üniversite personelinin ve öğrencilerinin kurumsal aidiyetlerinin belirgin olması,
- Üniversitede İç Kontrol Standartları Eylem Planı'nın uygulanması,
- Bologna Süreci'ne ve süreç uygulamalarına gereken önemin verilmesi,
- Üniversitenin toprak analiz laboratuvarının Tarım Bakanlığı tarafından akredite edilmiş olması,
- Üniversitenin ulusal ve de bölgesel kalkınmaya katkı sağlayabileceği alanları belirlemiş olması,
- Üniversitenin bazı akademik birimlerinde "Eğiticinin Eğitimi" gibi uygulamaların olması,
- KYS süreci için yeterli sayıda oluşturulmuş olan komisyon ve kurulların göstermiş oldukları performans,
- Üniversite öğrencilerinin Erasmus gibi uluslararası deneyim kazanabilecekleri uluslararası programlara göstermiş olduğu ilginin fazla olması ve üst yönetiminin bu anlamda öğrencilere destek veriyor olması,
- Ahilik kültürünü yaymak amacıyla üniversite genelinde "Ahilik Kültürü ve Meslek Ahlakı" isimli dersin okutulması,
- Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu'nun Radyo Televizyon Stüdyosuna sahip olması,

- Sağlık ve eğitim alanlarından mezun olan öğrencilerin KPSS ile yerleştirilme oranlarının diğer şehirlere kıyasla fazla olması,
- TÜBİTAK tarafından puanlandırılmış çeşitli projelerin üst yönetim tarafından BAP vasıtasıyla desteklenmesi,
- KYS sürecinde dokümantasyonda standardın sağlanması ve dolaşımdaki evrak sayısının azaltılması,

Kurumun değerlendirilmesi ve güçlü yönlerinin belirtilmesi dışında Değerlendirme Takımı'nın hazırladığı rapor içerisinde belirtilen Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin iyileştirmeye açık yönleri ise şu şekildedir (www.yokak.gov.tr, 2019);

- Kütüphanenin bağımsız bir binasının bulunmaması, kütüphane alanının yetersiz olması ve idari personelin yetersizliğinden kaynaklı saat 21:00'e kadar hizmet veriyor olması,
- Güvenlik ve temizlik hizmetleri personel sayısının artırılması,
- Sosyal ve kültürel faaliyetlerin artırılması,
- Öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısının artması sebebiyle üniversite olanaklarının yeniden planlanması,
- Bazı birimlerde idari personele ihtiyaç duyulması,
- Uygulama ve araştırma merkezlerinin verimliliğinin artırılması,
- Bazı programlarda ders yüklerinin fazla olması ve öğretim elemanı eksikliğinin bulunması,
- Üniversite-sanayi işbirlikleri gibi dış paydaş ilişkilerine daha fazla önem verilmesi,
- Mezunların istihdam durumlarının izlenmesi,

YÖK tarafından daha önce tarım ve jeotermal alanında pilot üniversite seçilmiş olan, 2016 yılında ise misyon farklılaşması ve ihtisaslaşması kapsamında 41 üniversite arasından ilk 5'e seçilen Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Web Of Science verilerine göre 2017 yılına kıyasla akademik gelişim alanında da büyük oranda ilerleme kaydetmiş bulunmakta ve misyon farklılaşması ve ihtisaslaşma kapsamında 10 pilot üniversite sıralamasında 2.nci sırada yer almakta olup, sıralama Tablo 2.4'de sunulmuştur (www.ahievran.edu.tr, 2019).

Tablo 2.4: Misyon Farklaştırılması ve İhtisaslaşma Kapsamında Seçilen Üniversiteler Sıralaması

Üniversite Adı (Misyon Farklaştırılması ve İhtisaslaşma Kapsamında Seçilenler)	Kuruluş Tarihi	Genel Öğretim Elemanı	2018 Yılı Tam Makale Sayısı	Öğretim Elemanı Başına Düşen Makale Sayısı
1-Bingöl Üniversitesi	29.05.2007	622	299	0,48
2-Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi	17.03.2006	842	309	0,37
3-Siirt Üniversitesi	29.05.2007	560	192	0,34
4-Kastamonu Üniversitesi	17.03.2006	806	238	0,30
5-Aksaray Üniversitesi	17.03.2006	797	227	0,28
6-Düzce Üniversitesi	17.03.2006	1204	334	0,28
7-Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	17.03.2006	1131	280	0,25
8-Uşak Üniversitesi	17.03.2006	756	181	0,24
9-Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	17.03.2006	935	207	0,22
10-Muş Alparslan Üniversitesi	29.05.2007	590	122	0,21

(www.ahievran.edu.tr, 2019)

Web Of Science verilerine göre, Türkiye’de araştırma kapsamında olan 124 üniversite arasından 2017 yılında 59. sırada yer alan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, akademik gelişim alanında büyük bir sıçrama yaşamış ve 2018 yılında sıralamasını 25’e yükseltmiş olup sıralama aşağıda Tablo 2.5’de verilmiştir.

Tablo 2.5: Devlet Üniversitelerinin Genel Sıralaması

Üniversite Adı (Devlet Üniversiteleri Genel Sıralama)	Kuruluş Tarihi	Genel Öğretim Elemanı	2018 Yılı Tam Makale Sayısı	Öğretim Elemanı Başına Düşen Makale Sayısı
18-Sakarya Üniversitesi	11.07.1992	1569	607	0,39
19-Fırat Üniversitesi	11.04.1975	1931	739	0,38
20-İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	21.07.2010	908	340	0,37
21-Kafkas Üniversitesi	11.07.1992	890	331	0,37
22-Giresun Üniversitesi	17.03.2006	974	360	0,37
23-Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi	17.03.2006	999	369	0,37
24-Bursa Teknik Üniversitesi	21.07.2010	380	140	0,37
25-Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi	17.03.2006	842	309	0,37
26-Manisa Celal Bayar Üniversitesi	11.07.1992	1715	619	0,36
27-Munzur Üniversitesi	22.05.2008	431	154	0,36
28-Anadolu Üniversitesi	30.11.1973	1520	543	0,36

(www.ahievran.edu.tr, 2019)

Geliştirmiş olduğu projeler, eğitimde göstermiş olduğu nitelik, genel ve fiziki durumu itibarıyla hedeflerine emim adımlarla ilerleyen Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Web Of Science verilerine göre 2006–2008 yılları arasında kurulan 41 devlet üniversitesi arasında 6. sırada yer almakta olup, sıralama aşağıda Tablo 2.6’da verilmiştir.

Tablo 2.6: 2006 – 2008 Yılları Arasında Kurulan Devlet Üniversiteleri Sıralaması

Üniversite Adı (2006-2008 tarihleri arasında kurulanlar)	Kuruluş Tarihi	Genel Öğretim Elemanı	2018 Yılı Tam Makale Sayısı	Öğretim elemanı Başına Düşen Makale Sayısı
1-Sinop Üniversitesi	29.05.2007	505	273	0,54
2-Bingöl Üniversitesi	29.05.2007	622	299	0,48
3-Adıyaman Üniversitesi	17.03.2006	898	391	0,44
4-Giresun Üniversitesi	17.03.2006	974	360	0,37
5-Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi	17.03.2006	999	369	0,37
6-Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi	17.03.2006	842	309	0,37
7-Munzur Üniversitesi	22.05.2008	431	154	0,36
8-Ordu Üniversitesi	17.03.2006	759	261	0,34
9-Siirt Üniversitesi	29.05.2007	560	192	0,34
10-Hitit Üniversitesi	17.03.2006	809	276	0,34
11-Yozgat Bozok Üniversitesi	17.03.2006	872	283	0,32
12-Karabük Üniversitesi	29.05.2007	1026	307	0,30

(www.ahievran.edu.tr, 2019)

Kalite çalışmalarının çeşitli alanlarda devam ettiği Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bilgi güvenliğini sağlamak ve güvence altına almak için oluşturulan ve uluslararası bir standart olan ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardı sertifikası almak için 2018 yılında bir çalışma başlatmakta ve bu konuda bir eğitim süreci geçirmektedir. Bilgiye izinsiz veya yetkisiz biçimde erişim; bilginin kullanımı, değiştirilmesi, ifşa edilmesi, ortadan kaldırılması, el değiştirmesi ve bilgiye zarar verilmesini önlemek; bilgi gizliliği, bütünlüğü, bilginin erişilebilirliği ve sürekliliği ile risk yönetimi konularının ele alındığı bu eğitim sürecini başarı ile tamamlamış ve hemen ardından dokümantasyon çalışmalarına başlanmış olup, bu bağlamda iç tetkik, yönetim gözden geçirme ve dış tetkik süreçlerini tamamlamış bulunmaktadır. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin Bilgi İşlem Daire Başkanlığının tüm bu süreçleri başarı ile tamamlaması sonucunda ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası üniversiteye kazandırılmış olup, alınan bilgi güvenliği yönetim sistemi sertifikası ile birlikte üniversitenin kurumsal hafızasının oluşmasına ve sürekli gelişimine büyük katkı sağlanmış bulunmaktadır (www.ahievran.edu.tr, 2019).

BÖLÜM III

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve araştırma verilerinin analizi ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

3.1. ARAŞTIRMA MODELİ

Uygun bir araştırma modelinin seçilmesi, veri elde etmek, analiz için uygun teknikleri belirlemek ve sonuçları yorumlamak adına büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarının belirlendiği bu araştırmada nicel ve nitel yöntemlerin bir arada kullanıldığı karma araştırma yöntemi tercih edilmiştir.

Genel anlamda karma araştırma yönteminin kullanılmasının nedeni çevremizdeki olay ve olguların karmaşık ve çok boyutlu olmasına dayanmaktadır. Bu bağlamda karma yöntem ile yürütülen çalışmalar, araştırmaya farklı açılardan yaklaşımı kolaylaştırmakta ve farklı özelliklerde verilere ve dolayısıyla da daha zengin veriler ışığında daha tatmin edici sonuçlara ve bulgulara ulaşmayı kolaylaştırmaktadır (Haban, 2018:55).

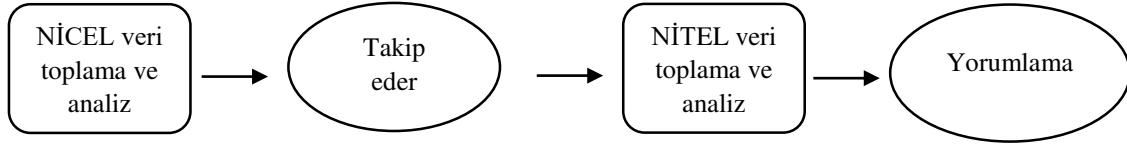
Araştırma desenleri, bilimsel araştırmalarda veri toplama, analiz etme, yorumlama ve raporlama kısımlarına yönelik olarak araştırmacıya ışık tutmaktadır. Araştırmacılar çalışmalarına hangi desenin daha uygun olduğunu tespit edebilmek için birtakım karma yöntem desenlerini ve bu desenlerin özelliklerini bilmelidir (Işık, 2018:105).

Alan yazında karma yöntem araştırmalarının birçok şekilde sınıflandırıldığı görülmektedir. Genel olarak karma yöntem araştırmaları; paralel desen, açıklayıcı desen, keşfedici desen, gömülü desen, dönüşümsel desen ve çok evreli-zenginleştirilmiş desendir. Bu desenlerden ilk dördü günümüzde sıkça kullanılmakta son ikisi ise gün geçtikçe popülerlik kazanmakta olup, bu desenler aşağıdaki şekillerde açıklanmıştır (Özden ve Durdu, 2016:80);



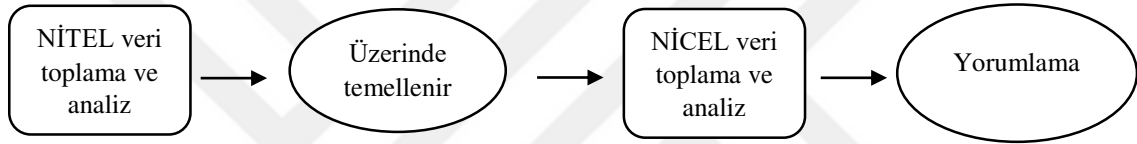
Şekil 3.1: Paralel Desen

Paralel desen isimli karma araştırma deseninde her iki veri türü de birlikte toplanmakta ve bunların birbirlerini destekleyip desteklemediği incelenmektedir (Sönmez ve Alacapınar, 2017:78).



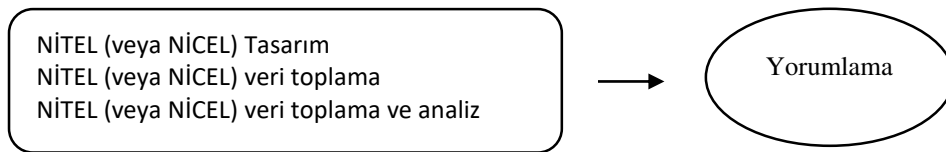
Şekil 3.2: Sıralı Açıklayıcı Desen

Bu karma araştırma deseninde baskın olarak nicel araştırma verileri toplanmakta ve bu verilerin analizi yapıldıktan sonra nitel veriler toplanmaktadır. Sıralı açıklayıcı desende öncelik daha çok nicel araştırmaya verilmektedir (Metin, 2014:394).



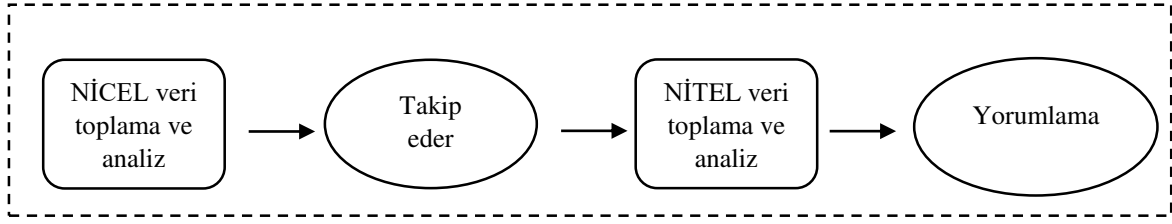
Şekil 3.3: Sıralı Keşfedici Desen

Sıralı keşfedici desende öncelikli olarak nitel araştırma verileri toplanmakta ve bu araştırmadan elde edilen bulgulara dayanarak nicel araştırma verileri toplanmaktadır (Sönmez ve Alacapınar, 2017:78).



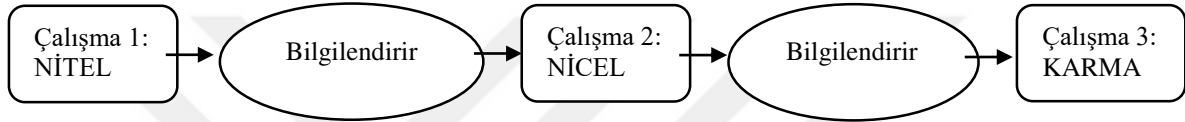
Şekil 3.4: Gömülü Desen

Bu karma araştırma deseninde herhangi bir araştırma yöntemine diğerinden daha fazla önem verilmektedir. Dolayısıyla araştırma yüksek oranda nitel veya niceldir ama bu araştırmalardan herhangi birinden elde edilen verilerin desteklenebilmesi ve açıklanabilmesi adına diğer bir araştırma türüne başvurulmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016:326).



Şekil 3.5: Dönüşümsel Desen

Dönüşümsel desende nicel ve nitel veriler eşzamanlı olarak toplanmakta ve analiz edilmektedir. Bazı durumlarda araştırma türlerinden herhangi birine daha fazla önem verilmekte bazı durumlarda ise her iki araştırma türüne de aynı önem verilmekte, veri analizleri birbirinden bağımsız şekilde ayrı ayrı yapılmaktadır (Metin, 2014:396).



Şekil 3.6: Çok Evreli Desen

Çok evreli desen birden fazla projenin zamanla aynı ortak amaç için bir araya geldiği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Genel olarak ise sıralı ve paralel unsurları içermektedir (Özden ve Durdu, 2016:82)

Bu araştırmada karma yöntem desenlerinden biri olan sıralı açıklayıcı desen tercih edilmiştir. Tercih edilen bu desende baskın olarak nicel veriler toplanıp analiz edildikten sonra nitel veriler toplanmaktadır. Öncelik daha çok nicel verilerde olmakla birlikte nitel veriler genelde nicel verileri desteklemek için elde edilmektedir. Verilerin analizi birbiriyle ilişki içerisinde olmakla birlikte genelde veri yorumlama ve tartışma bölümlerinde birleştirilmektedir. Bu desen özellikle beklenmeyen araştırma bulgularını veya ilişkileri açıklamak adına daha fazla yarar sağlamaktadır (Baki ve Gökçek, 2012:9).

3.1.1. Nicel Araştırma Modeli

Nicel araştırma, belirlenen bir problemin teorilerle test edilmesi, sayılarla ölçülmesi ve istatistiksel tekniklerle analiz edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Genel olarak sayısal araştırmalar olarak ifade edilmekte olup, birtakım metotlar kullanılarak veri toplanmakta ve bu veriler istatistiki teknikler kullanılarak ölçülmekte ve değerlendirilmektedir (Padem ve arkadaşları, 2012:58).

Genel olarak nicel araştırma yöntemi; tarihi, betimsel, ilişkisel, nedensel karşılaştırmalı ve deneysel araştırmalar olarak sınıflandırılabilir. Araştırmacı, problemine uygun olan yöntemi bunların arasından seçip uygulamalıdır. Buna dikkat edilmediği takdirde, yapılan iş ve elde edilen sonuçlar geçerli ve güvenilir olmayabilir. Çünkü bu yöntemler problem çözmede birer araçtır. Uygun araç gerecin kullanılmaması ise doğru sonuca ulaşmayı zorlaştıracaktır (Sönmez ve Alacapınar, 2017:43).

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden biri olan betimsel araştırma yöntemi tercih edilmiş olup, bu yöntemin araştırma türlerinden kesitsel tarama türü temel alınarak veriler toplanmıştır. Betimsel araştırma yöntemi; nesnelerin, toplumların, kurumların yapısını ve olgu ve olayların işleyişini tanımlamak için kullanılan bir nicel araştırma yöntemi olarak ifade edilmektedir (Metin, 2014:79). Diğer bir deyişle betimsel araştırma yöntemi; yaşayanların ve yaşananların ne olduğunun betimlenip açıklanması ve bu yolla ortaya konulması olarak ifade edilmektedir (Sönmez ve Alacapınar, 2017:47).

3.1.2. Nitel Araştırma Modeli

Genel olarak araştırma, belirli bir problemin veya problemlerin, sistemli bir şekilde çözümlenmesi için yürütülen süreci ifade etmektedir. Araştırmacı, problemi tanıma, tanımlama ve çözme çabası içindedir. Bu amaçla araştırmacı, problemin nedenlerine yönelik bilgiler toplar, bu bilgilerden de çözüme ulaşır. Problemlerin çözümüne yönelik kullanılan araştırma yöntemlerinden birisi ise nitel araştırma yöntemidir. Bu yöntem 20. Yüzyılın başlarında antropoloji, psikoloji ve sosyoloji bilimlerinde, insan yaşamının doğası ve gizemlerini belirleme çalışmaları olarak başlamıştır. Bu araştırma yöntemi sosyal olay ya da olguların sebeplerinin, sonuçlarının veya detaylarının açıklanmasını sağlayan önemli bir araştırma yöntemidir (Baltacı, 2017:1).

Nitel araştırmanın herkes tarafından kabul edilen bir tanımını yapmak zordur. Bunun sebebi ise nitel araştırmanın bir şemsiye kavram olması ve bu şemsiye altında yer alabilecek birçok kavramın farklı disiplinlerle ilişkili olmasından kaynaklanmaktadır (Metin, 2014:15).

Nitel araştırma için her ne kadar tüm disiplinleri içinde barındıran bir tanım yapmak zor olsa da nitel araştırma genel olarak, *gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanmaktadır*. Başka bir ifade ile nitel araştırma, *kuram oluşturmaya temel alan bir*

anlayışla sosyal olguları bağlı bulundukları çevre içerisinde araştırmayı ve anlamayı ön plana alan bir yaklaşımdır (Yıldırım ve Şimşek, 2016:41).

Araştırmacının, nitel bir araştırma yaparken çalışmaya hangi nitel araştırma deseninin uygun olduğunu bilmesi ve bu desene göre çalışmasını sürdürmesi, araştırmaya büyük yarar sağlamaktadır. Nitel araştırma yöntemlerine ait beş adet desen bulunmakta olup, bu desenler etnografik araştırma, fenomenoloji, gömülü teori, durum çalışması ve eylem araştırmasıdır. Nitel araştırma desenleri ve amaçları aşağıda Tablo 3.1’de sunulmuştur.

Tablo 3.1: Nitel Araştırma Desenlerinin Karşılaştırılması

Desenler	Amaç
Etnografik Araştırma	Bir bireyin ya da kitlenin kültürünü ve bu kültürün davranışları nasıl etkilendiğini betimleme ve açıklama
Fenomenoloji	Bireylerin bir olguya ilişkin yaşantılarını, algılarını ve bunlara yüklediği anlamları ortaya çıkarma
Gömülü Teori	Bir olay ya da olguya yönelik kuram geliştirme
Durum Çalışması	Bir veya birkaç durumu kendi sınırları içinde bütüncül olarak analiz etme
Eylem Araştırması	Uygulamada karşılaşılan sorunları araştırma ve çözüm üretme

(Yıldırım ve Şimşek, 2016:75)

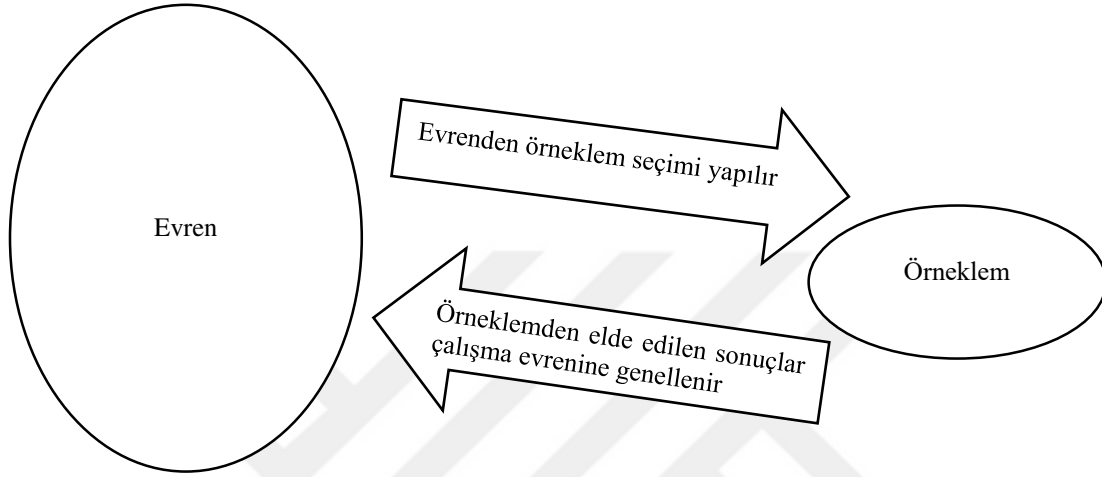
Bu araştırmada nitel araştırma desenlerinden olan fenomenoloji diğer bir adıyla olgubilimi tercih edilmiştir. Fenomenoloji; İnsanların bir olgu ya da olaya yönelik yaşantılarını, algılarını ve bunlara yüklediği anlamları ortaya çıkarmak olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle fenomenolojinin amacı; bir olgu ya da olayın farklı yollardan nasıl algılandığını nitel olarak açıklamak ve bunun sonucunda ortaya çıkan kategorilere göre farklı algılamaları sistematik olarak ayırt etmektir (Çekmez ve arkadaşları, 2012:82)

3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Evreni, yapılacak araştırmada incelenecek olan en geniş küme olarak tanımlamak mümkündür. Araştırmalarda iki çeşit evren bulunmakta olup, bunlar teorik evren ve ulaşılabilir evrendir. Teorik evren, genellemek istenen evreni ifade etmektedir. Ulaşılabilir evren ise teorik evrende yer alan bireylerin hepsine ulaşılabilmesi nedeniyle sadece ulaşılır bireylerin yer aldığı ve teorik evrenden daha küçük olan evren olarak ifade edilmektedir (Metin, 2014:33). Bu karma çalışmanın evrenini 2018 ve 2019 yıllarında Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi’nde görevli 813 akademik personel oluşturmaktadır.

Örneklem, evren arasından evreni temsil edebilecek olan daha küçük küme olarak ifade edilmektedir. Evreni oluşturan tüm birimlere ulaşmanın mümkün olmadığı durumlarda örneklem almaya ihtiyaç duyulmaktadır. Örneklem seçiminde en önemli husus evreni iyi temsil edebilecek oranda birim, geçerlilik ve güvenilirlik seviyesine ulaşmaktır (Padem ve arkadaşları, 2012:63). Evren ve örneklem arasındaki ilişki Şekil 3.7’de verilmiştir.

(Metin, 2014:33)



Şekil 3.7: Evren ve Örneklem Arasındaki İlişki

Bir araştırmada örneklem seçimi büyük önem taşımakta olup, araştırmanın tüm seyrine yön vermektedir. Dolayısıyla araştırmacının hangi örneklem yöntemini tercih edeceğini, araştırma evreninin en iyi hangi örnekleme yöntemi ile temsil edileceğini bilmesi gerekmekte olup, genel kabul görmüş örneklem yöntemleri şöyledir (Yıldırım ve Şimşek, 2016:118);

- Olasılık Temelli Örnekleme Yöntemleri,
 - Seçkisiz örnekleme yöntemi,
 - Sistematik örnekleme yöntemi,
 - Tabaka örnekleme yöntemi,
 - Küme örnekleme yöntemi,
- Amaçlı Örnekleme Yöntemleri,
 - Aşırı veya aykırı durum örnekleme yöntemi,
 - Maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi,

- Benzeşik örnekleme yöntemi,
- Tipik durum örnekleme yöntemi,
- Kritik durum örnekleme yöntemi,
- Kartopu veya zincir örnekleme yöntemi,
- Ölçüt örnekleme yöntemi,
- Doğrulayıcı ve yanlışlayıcı örnekleme yöntemi,
- Kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi,

3.2.1. Nicel Araştırma Örneklem Seçimi

Bir çalışmada hangi örnekleme yönteminin kullanılacağı o çalışmanın türüne ve doğasına bağlıdır (Etikan ve arkadaşları, 2016:4). Bu çalışmada basit rassal örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Basit rassal örnekleme yönteminde, evreni oluşturan her birimin örneklem grubu içerisinde yer alma olasılığı eşittir. Diğer bir deyişle, birimler birbirinden bağımsız biçimde eşit seçilme olasılığına sahiptir. Dolayısıyla hesaplamalarda da her eleman aynı öneme sahiptir (Gürbüz ve Şahin, 2016:137).

Yeterli ve ideal örneklem büyüklüğüne karar vermek için aşağıda yer alan Tablo 3.2'den yararlanılmıştır.

Tablo 3.2: Farklı Sapma Miktarları İçin Uygun Örneklem Büyüklükleri

N	Sapma Miktarı				
	.01	.02	.03	.04	.05
500					218
1000				375	278-400
2000			696-961	462-685	322-500
3000		1334	787-1144	500-773	341-545
4000		1501	843-1265	522-826	351-371
5000		1622-2271	880-1350	536-861	357-588
6000		1715-2457	906-1414	546-887	361-599
8000		1847-2737	942-1502	558-921	367-615
10000	4899	1936-2938	964-1561	566-942	370-624
20000	6489-9084	2144-3444	1013-1693	583-989	377-644
30000	7275-10704	2223-3654	1031-1742	589-1005	379-651
40000	7745-11752	2265-3768	1039-1767	591-1014	381-655
50000	8057-12486	2291-3841	1045-1783	593-1019	381-657
100000	8763-14267	2345-3994	1056-1816	597-1029	383-661
500000	9423-16105	2390-4126	1065-1842	600-1038	384-665

(Büyüköztürk ve arkadaşları, 2014:98)

Araştırma kapsamında akademik personele 280 adet anket dağıtılmış ve bu anketlerden akademik personelin yoğunluğu vb. nedenlerle 229 adet anket toplanabilmektedir.

Ayrıca toplanan 229 adet anketin 7 tanesi eksik ya da hatalı bilgilerden dolayı araştırma dışında tutulmuş ve 222 adet anket çalışma kapsamına dahil edilmiş olup, yeterli ve uygun olan örneklem sayısına ulaşılmıştır.

3.2.2. Nitel Araştırma Örneklem Seçimi

Örneklem sayısını geniş tutmak çalışılan olgu ya da olaya ilişkin daha kaliteli veriye ulaşılacağını ifade etmez (Metin, 2014:300). Nitel araştırmalarda örneklem seçimi için dikkat edilmesi gereken asıl önemli husus araştırma sorularını cevaplayabilecek kitleye ulaşmaktır. Ancak bu şekilde araştırmanın amacına yönelik daha zengin ve daha kaliteli veriler elde edilebilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016:354).

Bazı çalışmalarda birden fazla örnekleme yönteminin kullanılması mümkündür (Yıldırım ve Şimşek, 2016:355). Bu karma çalışmada da maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi ve ölçüt örnekleme yöntemi olmak üzere birden fazla örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi esas alınarak Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'ne bağlı her fakülteye, yüksekokula ve meslek yüksekokuluna ulaşmak amaçlanmış ve buralarda görevli akademik personellerle görüşmeler yapılmıştır. Bunun yanında ölçüt örnekleme yöntemi kullanılarak “Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite faaliyetlerinde görevli olan akademik personel ile kalite faaliyetlerinde görevli olmayan akademik personelin sayısı eşit tutulsun” ölçütü koyulmuş ve örneklem seçimi bu şekilde gerçekleştirilmiştir.

Çalışma evreninin arasından maksimum çeşitlilik ve ölçüt örnekleme yöntemleri ile seçilen 20 kişi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ölçüt örnekleme yöntemi gereği görüşme gerçekleştirilen bu 20 akademik personel, yarısı kalite sürecinde görev almış diğer yarısı ise kalite sürecinde görev almamış akademik personel arasından seçilmiştir. Bununla beraber maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi gereği ulaşılan örneklem bilgileri aşağıda Tablo 3.3'de sunulmuştur.

Tablo 3.3: Nitel Araştırma Örneklemine Ait Bilgiler

ULAŞILAN BİRİMLER	GÖRÜŞÜLEN KİŞİ SAYISI
Eğitim Fakültesi	1
Fen Edebiyat Fakültesi	1
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2
İslami İlimler Fakültesi	-
Mühendislik Mimarlık Fakültesi	1
Neşet Ertaş Güzel Sanatlar Fakültesi	1
Tıp Fakültesi	1
Ziraat Fakültesi	1
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu	2
Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksekokulu	1
Kaman Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	-
Sağlık Yüksekokulu	1
Yabancı Diller Yüksekokulu	1
Çiçekdağı Meslek Yüksekokulu	1
Kaman Meslek Yüksekokulu	1
Mucur Meslek Yüksekokulu	1
Mucur Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	-
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	1
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	1
Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	1
Merkezi Araştırma ve Uygulama Laboratuvarı	1
TOPLAM	20

3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Ölçme araçları araştırmanın problemine, alt problemlerine, değişkenlerin özelliklerine göre değişkenlik göstermekte olup, günümüzde çeşitli ölçme araçlarıyla veriler toplanabilmekte ve duruma göre bir ya da birkaç ölçme aracı bir araştırma içerisinde kullanılabilmektedir (Sönmez ve Alacapınar, 2017:183)

Araştırma amacı doğrultusunda hem nitel hem de nicel verilerden faydalanılmıştır. Bu çalışmada akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarını tespit etmek üzere, derin literatür taraması ve uzman görüşlerinden faydalanılarak oluşturulan 20 maddelik ölçek ve de 11 maddelik yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme formundan yararlanılmıştır.

Araştırmanın veri toplama aşaması, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden alınan izinle 2018-2019 eğitim öğretim döneminde Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiştir.

Aşağıda araştırmanın nitel ve nicel bölümlerine yönelik veri toplama araçları hakkında detaylı bilgi verilmiştir.

3.3.1. Nicel Araştırma Veri Toplama Aracı

Tanımlayıcı nitelikte olan bu çalışmada, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde görev yapan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 222 akademik personel ile yüz yüze anket tekniği kullanılarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarını tespit etme amacına yönelik yapılan bu araştırmada veri toplanması için araştırmacı tarafından oluşturulan ölçek ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Katılımcıların belirli demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslekte çalışma süresi, unvan ve idari görevlerini tespit etmek üzere yedi farklı soru içermektedir. Bu bölümden elde edilen veriler katılımcı görüşlerini karşılaştırmada bağımsız değişken olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmada veri toplanması amacıyla kullanılan ölçek, literatürden faydalanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Verilerin toplanması amacıyla kullanılacak olan ölçeğin oluşturulmasında ilk aşamada konuya dair problem tanımlanmış, amaç ve soru havuzu oluşturulmuştur. İkinci aşama olarak 45 soruluk taslak bir form hazırlanmıştır. Üçüncü aşama olarak, hazırlanmış olan taslak form uzmanların görüşüne sunulmuştur. Bu süreçte bazı Kalite Koordinatör Yardımcıları, Baş Denetçiler, Okul Müdürleri, Bölüm Başkanları ve Akademisyenler ile görüşülmüş, bu kişilerin görüşleri doğrultusunda 45 maddelik taslak form revize edilerek madde sayısı 40'a düşürülmüştür. Son aşamada ise revize edilen ölçek 40 öğretim elemanına sunulmuş ve ön test yapılmıştır. Yapılan testler sonucunda ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiştir. Yapılan güvenilirlik ve geçerlilik testleri sonucunda tekrar revize edilen ölçek, madde sayısı 20'ye düşürülerek tekrar ön teste sokulmuştur. Yapılan testlerden elde edilen bulgular neticesinde araştırmaya uygun olduğu tespit edilmiş ve böylelikle ölçeğe son şekli verilmiştir.

Ölçekte yer alan maddelere verilen cevaplar 5'li Likert tarzında olup: "1=Kesinlikle Katılmıyorum", "2=Katılmıyorum", "3=Kararsızım", "4=Katılıyorum", "5=Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçekteki cevap ortalamaları 1,00-1,80 arası çok olumsuz, 1,81-2,60 arası olumsuz, 2,61-3,40 arası hem olumsuz hem olumlu, 3,41-4,20 arası olumlu ve 4,21-5,00 arası ise çok olumlu olarak belirlenmiştir.

3.3.2. Nitel Araştırma Veri Toplama Aracı

Nitel araştırmalarda elde edilen verilerin kalitesi, araştırmanın geçerliliği için temel faktörlerdendir. Dolayısıyla kullanılacak olan veri toplama aracının bu kaliteli verileri elde edebilmek için uygun olup olmadığı da öncelikli olarak araştırmanın amacına sonra da araştırmada sorulacak olan sorulara bağlıdır (Metin, 2014:339).

Nitel araştırmanın verileri yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Nitel araştırmalarda görüşme, araştırma yapılan alanda derinlemesine bilgi sağlamak için yapılacak temel çalışmadır. Bununla birlikte görüşmenin temelinde görüşmecinin araştırma kapsamına yönelik bakış açısını, büyük resme nasıl baktığını, paradigmasını, bilgilerini, düşünce, fikir ve davranışlarını ortaya çıkarmak yatmaktadır (Özden ve Durdu, 2016:103).

Yarı yapılandırılmış görüşme yönteminde, sorular önceden araştırmacı tarafından hazırlanmakta, görüşme esnasında görüşmeciye kısmen esneklik verilmekte ve hazırlanmış olan soruların yeniden düzenlenmesine ve tartışılmasına izin verilmektedir. Bu yöntemde görüşmecilerin de araştırmaya etkileri olabilmektedir. Dolayısıyla bu yöntem görüşme boyunca farklı sorularla konunun açılmasına ve yeni düşüncelerin meydana çıkmasına olanak sağlamaktadır (Sönmez ve Alacapınar, 2017:185).

Görüşmeler için maksimum çeşitlilik ve ölçüt örnekleme yöntemleri ile tespit edilmiş olan 20 katılımcının her birinden ayrı ayrı randevu alınmıştır. Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünce ve tutumlarını tespit edebilmek amacıyla araştırmacı tarafından yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur.

Derin literatür taramasının yanında, bilimsel araştırmaların en önemli ölçütlerinden biri olan inandırıcılığı sağlayabilmek adına yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulurken uzman incelemesi, düşünceleri ve eleştirilerinden yararlanılmıştır. Bununla birlikte görüşmenin çalışmaya maksimum verimlilik sağlayabilmesi adına görüşme form soruları şu ilkeler dikkate alınarak hazırlanmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2016:136);

- Kolay anlaşılabilir sorular yazma,
- Odaklı sorular hazırlama,
- Açık uçlu sorular hazırlama,
- Yönlendirmekten kaçınma,
- Çok boyutlu soru sormaktan kaçınma,

- Alternatif sorular ve sondalar hazırlama,
- Farklı türden sorular hazırlama,
- Soruları mantıklı bir biçimde düzenleme,
- Soruları geliştirme,

Araştırmacı tarafından oluşturulan görüşme formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde akademik personelin kişisel bilgilerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim düzeyi, meslekte çalışma süresi, unvan, idari görev) yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde “üniversitedeki kalite sürecine” yönelik dört soru yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise “üniversitedeki kalite çalışmalarının beraberinde getirdiği değişikliklere” yönelik altı soru bulunmaktadır. Görüşmecilere yöneltilen sorular aşağıdaki gibidir;

- Biraz kendinizden bahsedebilir misiniz? (Yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim düzeyi, meslekte çalışma süresi, unvan, idari görev)
- KYS sürecinin üniversitemizin üst yönetimi tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyor musunuz?
- Akademik personelin KYS süreci ve belgelendirme faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünüyor musunuz? Bu konuda yeterli eğitim verildi mi sizce?
- Akademik personelin KYS sürecinde yeterince sorumluluk aldığını düşünüyor musunuz?
- Size göre KYS sürecinin olumsuz tarafları nelerdir?
- KYS çalışmalarının akademik personelin iş süreçlerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?
- KYS sürecinin eğitim-öğretim faaliyetlerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?
- KYS çalışmalarının üniversite-paydaş ilişkilerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?
- KYS çalışmalarının üniversiteye ne gibi değerler kattığını düşünüyorsunuz?
- Sizce KYS çalışmalarının olumlu-olumsuz etkileri nelerdir?
- KYS çalışmaları neticesinde hangi yönlerin eksik kaldığını düşünüyorsunuz? Bu çalışmalarla ilgili bir öneriniz var mıdır?

Görüşmeler, çalışmaya katılmayı kabul eden 20 katılımcının müsait olduğu yer ve zamanda gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara, konu hakkında doğru bilgiye sahip olmaları ve

görüşme sorularına sağlıklı cevaplar verebilmeleri adına görüşme öncesinde KYS konusunda açıklayıcı kısa bilgiler verilmiştir. Yapılacak görüşmelerden önce katılımcılara kişisel bilgilerinin gizliliğinin sağlanacağı ve çalışmada bir takma isim (K1, K2, ... gibi) ile yer alacakları belirtilmiştir. Böylece görüşme sorularına objektif cevaplar vermeleri sağlanmıştır. Bununla birlikte katılımcılardan, görüşmelerin bölünmemesi ve mülakat seyrinin bozulmaması adına görüşmeleri ses kaydına almak için müsaade istenmiştir. Verilen izinler doğrultusunda tüm görüşmeler tutulan notların yanında ses kaydına alınmış ve bu kayıtların bu çalışma dışında hiçbir çalışmada kullanılmayacağı belirtilmiştir.

3.4. VERİLERİN ANALİZİ

Karma araştırma yöntemi ile yürütülen bu çalışmada araştırmanın problemlerine cevap bulabilmek adına hem nicel (Kişisel Bilgi Formu ve Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği) hem de nitel (Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu) veriler elde edilmiştir. Bu doğrultuda, araştırma kapsamında toplanan verilerin analizine yönelik açıklamaların yer alacağı bu bölüm, “nicel verilerin analizi” ve “nitel verilerin analizi” şeklinde iki ayrı başlık altında organize edilmiştir. Ayrıca araştırmanın nitel verilerini, nicel bulgular şekillendirdiği için, veri analizinde öncelikle nicel verilerin analizi yapılmış sonrasında nitel verilerin analizi yapılmıştır.

3.4.1. Nicel Verilerin Analizi

Araştırma için nicel veriler elde edebilmek adına üniversite birimlerine dağıtılan anketler toplanarak, kontrol edilmiş; eksik, yanlış veya özensiz doldurulanlar çalışma dışında tutulmuş, uygun ve kabul edilebilir nitelikte olanlar, SPSS 23.0 (Statistical Package for the Social Sciences) paket programında değerlendirilmek üzere bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Verilerin yorumlanması sürecinde aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanarak, katılımcı görüşleri betimleyici frekans ve yüzde dağılımları ile açıklanmıştır.

Çalışmada kullanılan “Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumu” isimli ölçek ve ölçek alt boyutları için güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda “Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum” ölçeğinin ve ölçek alt boyutlarının güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan Açıklayıcı Faktör Analizi ile birlikte ölçek maddeleri üç faktör altında toplanmış ve bu faktörler “KYS Sürecinin

Yönetimi”, KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi” ve “KYS Sürecine Katılım” olarak belirlenmiştir. Ayrıca ölçekteki üç faktör tarafından açıklanan toplam varyans değerinin %60,02 olduğu belirlenmiştir.

Toplanan nicel verilerin normal dağılıma uyup uymadığını belirlemek amacıyla basıklık (kurtosis=-0,146) ve çarpıklık (skewness=-0,147) değerleri, Histogram ve QQ grafikleri incelenmiştir. Yapılan incelemeler sonucunda verilerin normal dağılıma uygun olduğu tespit edilmiş olup ,farklılık analizleri “parametrik testler” ile yapılmıştır. Bununla birlikte bir karma yöntem araştırması olan bu çalışmada toplanan nicel verilerin analizinde;

- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ve ölçek alt boyutlarının “cinsiyete” göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için “bağımsız gruplar arası t testi” yapılmıştır.
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ve ölçek alt boyutlarının “medeni duruma” göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için “bağımsız gruplar arası t testi” yapılmıştır.
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ve ölçek alt boyutlarının “unvana” göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için “bağımsız gruplar arası t testi” yapılmıştır.
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ve ölçek alt boyutlarının “idari göreve” göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için “bağımsız gruplar arası t testi” yapılmıştır.
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ve ölçek alt boyutlarının “eğitim durumuna” göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için “bağımsız gruplar arası t testi” yapılmıştır.
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ve ölçek alt boyutlarının “meslekte çalışma süresine” göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için “bağımsız gruplar arası t testi” yapılmıştır.

- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ve ölçek alt boyutlarının “yaşa” göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için “tek yönlü varyans analizi” yapılmıştır.
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumları ile ölçek alt boyutları ve “yaş” arasında bir ilişki olup olmadığının incelenmesi için “korelasyon analizi” yapılmıştır.
- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumları ile ölçek alt boyutları ve “meslekte çalışma süresi” arasında bir ilişki olup olmadığının incelenmesi için “korelasyon analizi” yapılmıştır.

3.4.1.1. Güvenilirlik Analizi

Çalışmanın bu bölümünde akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğinin ve ölçek alt boyutlarının tutarlılığını ölçmek amacıyla güvenilirlik analizleri yapılmış ve bu analizler Cronbach Alfa değerlerine göre incelenmiştir.

Bir ölçme aracında bulunması gereken en önemli özelliklerden biri olan güvenilirlik; bir ölçme aracının farklı zamanlarda yapılan ölçümlerde aynı sonucu verme tutarlılığı olarak ifade edilmektedir. Cronbach Alfa değerinin 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu ifade edilmektedir (Eymen, 2007:74). Yapılan güvenilirlik analizleri aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.4: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
0,914	20

Tablo 3.4’de görüldüğü üzere araştırma kapsamında incelenen katılımcıların ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde; akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğinin güvenilir olduğu tespit edilmiştir (cronbach’s alfa katsayısı=0,914).

Tablo 3.5: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin “KYS Sürecinin Yönetimi” İsimli Alt Boyutunun Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
0,902	7

Tablo 3.5’de görüldüğü üzere araştırma kapsamında incelenen katılımcıların ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde; akademik personelin üniversitede yürütülen

kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğinin, “KYS Sürecinin Yönetimi” isimli alt boyutunun güvenilir olduğu tespit edilmiştir (cronbach’s alfa katsayısı=0,902).

Tablo 3.6: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” İsimli Alt Boyutunun Güvenilirlik Analizi

Cronbach’s Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
0,868	7

Tablo 3.6’da görüldüğü üzere araştırma kapsamında incelenen katılımcıların ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde; akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğinin, “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” isimli alt boyutunun güvenilir olduğu tespit edilmiştir (cronbach’s alfa katsayısı=0,868).

Tablo 3.7: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğinin “KYS Sürecine Katılım” İsimli Alt Boyutunun Güvenilirlik Analizi

Cronbach’s Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
0,833	6

Tablo 3.7’de görüldüğü üzere araştırma kapsamında incelenen katılımcıların ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde; akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğinin, “KYS Sürecine Katılım” isimli alt boyutunun güvenilir olduğu tespit edilmiştir (cronbach’s alfa katsayısı=0,833).

3.4.1.2. Geçerlilik Analizi

Faktör analizi, sosyal bilimlerden fen bilimlerine kadar birçok alanda yapılan araştırmada, açıklama ve doğrulama amaçlarına ilişkin kullanılabilir. Faktör analizi, esas amacı veri matrisinin altında yatan yapıyı belirlemek ve bu yapıyı tanımlamak olan çok değişkenli istatistiksel tekniklerin ortak adıdır. Ölçeklerde faktör olarak adlandırılan ortak yapıların ortaya çıkarılmasını sağlayan bu analizle birlikte veriler özetlenebilmekte ve değişkenler azaltılabilmektedir. Faktör Analizi, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Doğrulayıcı Faktör Analizi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Açıklayıcı Faktör Analizi’nde, değişkenler arasındaki ilişkilerden yola çıkarak faktör bulmaya ilişkin işlem uygulanmaktadır. Doğrulayıcı Faktör Analizi ise değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik daha önceden belirlenen bir model ya da hipotezin test edildiği durumlarda kullanılmaktadır. Bununla birlikte Açıklayıcı Faktör Analizi, daha çok psikolojik bir ölçme aracı geliştirilirken çokça tercih edilmekte olan, güçlü ve sıklıkla kullanılan bir teknik olmakla birlikte araştırmacılara, üzerinde araştırma yapılan verilerin yapısını keşfetme imkanı sunmaktadır (Uyumaz ve arkadaşları, 2016:660).

Bu çalışmada nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen verilerden hareketle, verilerin geçerliliğini analiz etmek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır. Faktör Analizi uygulanırken, sosyal bilimler alanında yapılan bu araştırmanın ölçek alt boyutları arasında bir ilişki olabileceği düşüncesinden hareketle Direct Oblimin faktör rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Bunun yanında bu analizde kullanılan korelasyon matrisi, ayırma geçerliliği için incelenmiştir. Yapı için faktör analizinin uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterlilik testi ve Bartlett'in Küresellik Testi sonuçlarıyla belirlenmektedir.

3.4.1.2.1. Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğini boyutlara ayırmak ve birleşme geçerliliklerini sınamak amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğine ait Açıklayıcı Faktör Analizi sonuçları Tablo 3.7 ve Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8: Açıklanan Varyans Değerleri

Değişkenler	Toplam	% Varyans	%Kümülatif
KYS Sürecinin Yönetimi	7,926	39,628	39,628
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	2,413	12,066	51,694
KYS Sürecine Katılım	1,667	8,335	60,029

Tablo 3.8'de, akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeği maddeleri ile yüklendikleri faktörler arasındaki ilişki dikkate alınarak söz konusu faktörler sırasıyla, KYS sürecinin yönetimi (1. faktör), KYS çalışmalarının iş süreçlerine etkisi (2. faktör) ve KYS sürecine katılım (3. faktör) olarak belirlendiği görülmektedir. %60,02 olan toplam varyansın %39,63'ü birinci faktör, %12,06'sı ikinci faktör ve %8,33'ü üçüncü faktör tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 3.9: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett's Küresellik Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü (KMO)	0,905
Bartlett's Küresellik Testi	Ki-kare Değeri
	2412,741
	Df
	190
	p
	0,000

Tablo 3.10: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Yükleri

		1	2	3
Akademik Personelin Kurşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Genel Tutumu	KYS Sürecinin Yönetimi	KYS süreci ile ulaşılmak istenen amaçların ve hedeflerin üniversite yönetimi tarafından süreç içinde açıkça ifade edildiğini düşünüyorum.	0,821	
		KYS sürecinin şeffaf bir şekilde ilerlediğini düşünüyorum.	0,794	
		KYS sürecinin üniversite yönetimimiz tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyorum.	0,763	
		KYS sürecinin tüm aşamalarında üniversite yönetiminin akademik personeli yeterince desteklediğini düşünüyorum.	0,755	
		Üniversite yönetiminin KYS sürecine ön yargısız yaklaştığını düşünüyorum.	0,754	
		KYS sürecinin üniversitemizin misyonuna ve vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum.	0,751	
		Üniversitemizin KYS sürecinde akademik personelin düşüncelerine ve iş birliğine açık olduğunu düşünüyorum.	0,692	
	KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	KYS çalışmalarının zaman kaybına neden olduğunu düşünmüyorum.		0,825
		KYS çalışmalarının bürokrasiyi artırdığını düşünmüyorum.		0,820
		KYS çalışmalarının eğitim-öğretim sürecini aksattığını düşünmüyorum.		0,812
		KYS çalışmalarının akademik performansımı olumsuz etkilediğini düşünmüyorum.		0,750
		KYS çalışmalarının kaynak israfına neden olduğunu düşünmüyorum.		0,624
		KYS çalışmalarının iş süreçlerini hızlandırdığını düşünüyorum.		0,580
		KYS çalışmalarının kendi iş alışkanlıklarımı sürdürmeme izin verdiğini düşünüyorum.		0,423
	KYS Sürecine Katılım	Akademik personelin KYS sürecine ilgili olduğunu düşünüyorum.		0,815
		Akademik personelin KYS sürecine katkı sağladığını düşünüyorum.		0,790
		Akademik personelin KYS sürecine ön yargısız yaklaştığını düşünüyorum.		0,777
		Akademik personelin KYS süreci ile ilgili yeterli eğitimi aldığını düşünüyorum.		0,716
		KYS sürecinin üniversitemizin tüm birimleri tarafından benimsendiğini düşünüyorum.		0,622
		KYS sürecinin öğrencilerimiz (müşterilerimiz) tarafından anlaşıldığını düşünüyorum.		0,462

Tablo 3.9 ve 3.10’da görüldüğü gibi Principle Components ve Direct Oblimin faktör rotasyon yöntemleri kullanılarak yapılan faktör analizinde Bartlett’in Küresellik değeri anlamlı ve KMO değeri 0,905 olarak bulunmuştur. Uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğinde yer alan 20 sorunun üç faktör altında toplandığı görülmektedir. Yapılan faktör analizi sonucunda öz değeri 1’in üzerinde üç faktör olduğu, akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğindeki maddelerin sorunsuzca üç faktöre yüklendikleri ve üç faktör tarafından açıklanan toplam varyans

değerinin %60,02 olduğu belirlenmiştir. Bu durum, ölçekteki maddeler ile maddelerin ait oldukları faktörler arasında önemli bir ilişkinin bulunduğunu göstermektedir.

3.4.1.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla araştırma hipotezleri oluşturulmuştur. Çalışmanın amaçları ve literatür incelemesi göz önünde bulundurularak oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir;

Hipotez 1 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 2 H₀: Medeni durum ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 3 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 4 H₀: Unvan ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 5 H₀: Yaş ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 6 H₀: İdari görev ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 7 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 8 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 9 H₀: Medeni durum ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 10 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 11 H₀: Unvan ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 12 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 13 H₀: İdari görev ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 14 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 15 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 16 H₀: Medeni durum ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 17 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 18 H₀: Unvan ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 19 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 20 H₀: İdari görev ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 21 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 22 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 23 H₀: Medeni durum ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 24 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 25 H₀: Unvan ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 26 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 27 H₀: İdari görev ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 28 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 29 H₀: Yaş ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

Hipotez 30 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

Hipotez 31 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

Hipotez 32 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

Hipotez 33 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

Hipotez 34 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

Hipotez 35 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

Hipotez 36 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.

3.4.2. Nitel Verilerin Analizi

Bu araştırmada nitel araştırma desenlerinden biri olan fenomenoloji esas alınmıştır. Fenomenoloji çalışmalarının analizi aşamasında araştırmacı odaklanılan konu ile ilgili olarak verileri topladıktan sonra bu veriler yardımı ile örneklemde bulunan birimlerin konuyla alakalı oluşturdukları anlamları belirlemeye çalışır. Yazılı metne dökülmüş veriler içerik analizi yapılarak odaklanılan olgu ile ilgili yapılan kodlamalardan temalar oluşturulmaya çalışılır. Oluşturulan bu temalarla ilgili alıntılar ile çıkarımlar desteklenir (Metin, 2014:302).

Akademik personel ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşme formlarından elde edilen veriler, nitel veri analizi tekniklerine göre analiz edilmiştir. Nitel verilerin analizinde daha çok betimsel analiz ve içerik analizi teknikleri kullanılmaktadır. Betimsel analiz, elde edilen verilerin olduğu gibi gösterildiği, betimlendiği ve daha önceden belirlenen temalara göre özetlenip yorumlandığı analiz türüdür. İçerik analizi ise özetlenen ve yorumlanan verilerin daha derin işleme tabi tutulduğu ve betimsel bir yaklaşımla fark edilemeyen kavram ve temaların keşfedilebildiği analiz türüdür (Sönmez ve Alacapınar, 2017:272). Bu nedenle, araştırmada elde edilen nitel verilerin analizinde içerik analizi tekniği kullanılmıştır.

Nitel veri analizi sürecinde öncelikle görüşmelere ait ses kayıtları analiz edilmiştir. Ses kaydına alınan her bir görüşme dinlenmiş ve araştırmacı genel bir fikir sahibi olduktan sonra, ifadeler için kod ve kategori oluşturma aşamasına geçilmiştir. Bu doğrultuda katılımcıların ifadeleri aynı kalacak şekilde ses kayıt cihazı ile kaydedilen yarı yapılandırılmış görüşme verilerinin dökümü çıkarılmış ve yapılan kontrol ve düzeltmelerle birlikte toplam 84 sayfa (Times New Roman, 12 punto, 1,5 sayfa aralığı) doküman elde edilmiştir. Bu dokümanlar, “Atlas.ti Nitel Veri Analizi Programı”na yüklenmiş ve bu programda analizine başlanmıştır. Görüşüne başvurulan her akademik personele birer takma isim (K1, K2 gibi) verilerek açıklamalar yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formları incelenerek, akademik personelin ifadelerine ilişkin kod ve kategoriler oluşturulmuştur. Araştırmanın veri analizi sürecinin genel aşamaları aşağıda verilmiştir (Yıldırım ve şimşek, 2016:253);

- Görüşme verisinin yazıya geçirilmesi,
- Görüşme verilerinin düzenlenmesi,
- Anlamlı veri birimlerinin saptanması,
- Verinin kodlanması,

- Taslak temalarının belirlenmesi,
- Taslak temalara göre kodların düzenlenmesi,
- Taslak tema ve kodlara göre verinin düzenlenmesi,
- Taslak temaların kontrol edilmesi ve kesinleştirilmesi,
- Temalar arası ilişkilerin saptanması,
- Temaların araştırma soruları altında organize edilmesi,
- Kod ve tema kitapçığının oluşturulması ve buna göre verinin organize edilmesi,
- Kodlara ve temalara göre verilerin betimlenmesi, alıntılara yer verilmesi, örneklendirilmesi, açıklanması, yorumlanması ve görsel hale getirilmesi,
- Araştırma sonuçlarının yazılması,

Araştırmanın güvenilirliği açısından, araştırmacı ve bir öğretim elemanı görüşme dökümleri üzerinde bağımsız olarak incelemeler yapmış temalar ve kodlar oluşturmuşlardır. Oluşturulan bu tema ve kodlar üzerinde uzlaşılı olup olmadığı incelenmiş, görüş birliğine varılan kodlar olduğu gibi kullanılmıştır. Farklı kodlar içinse ortak bir karar vermek amacıyla tartışılmıştır. Bu süreçte Miles ve Huberman'a ait güvenilirlik formülü kullanılmıştır (Baltacı, 2017:8). Bu formül şu şekildedir;

$$\Delta = \frac{C}{(C + \partial)} \times 100$$

Δ =Güvenirlik katsayısı

C= Üzerinde görüş birliği sağlanan terim sayısı (135)

∂ = Üzerinde görüş birliği sağlanmayan terim sayısı (30)

Güvenirliği tespit eden bu formüle göre kodlayıcılar arası görüş birliğinin en az % 80 olması beklenmektedir. Yapılan hesaplamalar sonucunda nitel araştırmaya ait güvenilirlik katsayısı 81,81 olarak bulunmuş olup, bu araştırmanın güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

$$\Delta = \frac{135}{(135 + 30)} \times 100 = 81,81$$

BÖLÜM IV

4. BULGULAR

Sıralı açıklayıcı karma araştırma yöntemi ile desenlenen araştırmanın bu bölümünde nicel ve nitel veri analizlerinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. NİCEL ARAŞTIRMA BULGULARI

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılanların sosyo-demografik özellikleri, Ölçek sorularına verilen cevaplar ile araştırmada kullanılan ölçekten elde edilen puanların sosyo-demografik değişkenler açısından karşılaştırılmasına ilişkin bulgular sunulmuştur.

4.1.1. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan akademik personelin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı bulgular sunulmuştur.

Tablo 4.1: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personele Ait Sosyo-Demografik Bilgiler

	Değişken	Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	92	41,4
	Erkek	130	58,6
Yaş	24-31 Yaş Arası	36	16,2
	32-39 Yaş Arası	111	50,0
	40 Yaş ve Üzeri	75	33,8
Medeni Durum	Evli	174	78,4
	Bekar	48	21,6
Öğrenim Düzeyi	Lisans ve Yüksek lisans	76	34,2
	Doktora	146	65,8
Unvan	Öğretim Üyesi Olanlar	105	47,3
	Öğretim Üyesi Olmayanlar	117	52,7
Çalışma Süresi	1-9 Yıldır Çalışanlar	118	53,2
	10 Yıl ve Üzeri Çalışanlar	104	46,8
İdari Görev	İdari Görevi Olanlar	51	23,0
	İdari Görevi Olmayanlar	171	77,0
Toplam		222	100,00

Tablo 4.1’de nicel araştırma kapsamında incelenen katılımcılara ait sosyo-demografik bulgular yer almaktadır. Tablo 4.1’de görüldüğü üzere katılımcıların cinsiyet dağılımı incelendiğinde; 92’sinin (%41,4) kadın ve 130’unun ise (58,6) erkek olduğu görülmektedir. Yaş açısından incelendiğinde; katılımcıların 36’sının (%16,2) 24-31 yaş aralığında olduğu, 111’inin (%50,0) 32-39 yaş aralığında olduğu ve 75’ünün (%33,8) 40 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde; 174’ünün (%78,4) evli olduğu ve 48’inin (%21,6) bekar olduğu görülmektedir. Öğrenim düzeyleri açısından incelendiğinde; katılımcıların 76’sının (%34,2) lisans ya da yüksek

lisans eğitimi aldığı ve geri kalan 146'sının (%65,8) doktora eğitimi aldığı görülmektedir. Katılımcıların unvanları incelendiğinde; 105'inin (%47,3) öğretim üyesi olduğu ve 117'sinin (%52,7) öğretim üyesi olmadığı görülmektedir. Meslekte çalışma süresi açısından incelendiğinde; katılımcıların 118'i (%53,2) 1-9 yıldır meslekte çalışmakta olduğu ve 104'ünün (%46,8) ise 10 yıl ve üzeri süredir meslekte çalışmakta olduğu görülmektedir. Katılımcıların idari görevleri incelendiğinde ise; 51'inin (%23,0) bir idari görevi olduğu ve 171'inin (%77,0) bir idari görevi olmadığı görülmektedir.

4.1.2. Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Tanımlayıcı Bilgiler

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmada kullanılmış olan "Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği"nden elde edilmiş olan tanımlayıcı bulgular sunulmuştur.

Tablo 4.2: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek Soruları	Ortalama $\bar{x}$	Standart Sapma
KYS sürecinin üniversite yönetimimiz tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyorum.	3,83	0,889
KYS sürecinin üniversitemizin misyonuna ve vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum.	3,79	0,864
KYS süreci ile ulaşmak istenen amaçların ve hedeflerin üniversite yönetimi tarafından süreç içinde açıkça ifade edildiğini düşünüyorum.	3,77	0,849
KYS sürecinin şeffaf bir şekilde ilerlediğini düşünüyorum.	3,68	0,851
Üniversite yönetiminin KYS sürecine ön yargısız yaklaştığını düşünüyorum.	3,68	0,899
Üniversitemizin KYS sürecinde akademik personelin düşüncelerine ve iş birliğine açık olduğunu düşünüyorum.	3,64	0,859
KYS sürecinin tüm aşamalarında üniversite yönetiminin akademik personeli yeterince desteklediğini düşünüyorum.	3,52	0,875
KYS çalışmalarının kaynak israfına neden olduğunu düşünmüyorum.**	3,52	0,992
KYS çalışmalarının iş süreçlerini hızlandığını düşünüyorum.	3,52	1,01
Akademik personelin KYS sürecine katkı sağladığını düşünüyorum.	3,51	0,876
KYS çalışmalarının akademik performansımı olumsuz etkilediğini düşünmüyorum.**	3,48	1,128
KYS çalışmalarının zaman kaybına neden olduğunu düşünmüyorum.**	3,38	1,043
KYS çalışmalarının eğitim-öğretim sürecini aksattığını düşünmüyorum.**	3,28	1,151
KYS çalışmalarının kendi iş alışkanlıklarımı sürdürmeme izin verdiğini düşünüyorum.	3,25	0,956
Akademik personelin KYS sürecine ilgili olduğunu düşünüyorum.	3,1	0,985
Akademik personelin KYS sürecine ön yargısız yaklaştığını düşünüyorum.	3,04	0,965
KYS çalışmalarının bürokrasiyi artırdığını düşünmüyorum.**	2,96	1,139
Akademik personelin KYS süreci ile ilgili yeterli eğitimi aldığını düşünüyorum.	2,93	1,085
KYS sürecinin öğrencilerimiz (müşterilerimiz) tarafından anlaşıldığını düşünüyorum.	2,72	0,967
KYS sürecinin üniversitemizin tüm birimleri tarafından benimsendiğini düşünüyorum.	2,67	1,01

**Ters kodlanan sorular

Tablo 4.2’de görüldüğü gibi akademik personelin ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde; sırasıyla “KYS sürecinin üniversite yönetimimiz tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyorum” sorusu ($\bar{x}=3,83$), “KYS sürecinin üniversitemizin misyonuna ve vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum” sorusu ($\bar{x}=3,79$) ve “KYS süreci ile ulaşılmak istenen amaçların ve hedeflerin üniversite yönetimi tarafından süreç içinde açıkça ifade edildiğini düşünüyorum” sorusuna ($\bar{x}=3,77$) verilen cevapların ortalaması en yüksek olmuştur. Bununla birlikte; “KYS sürecinin üniversitemizin tüm birimleri tarafından benimsendiğini düşünüyorum” sorusu ($\bar{x}=2,67$), “KYS sürecinin öğrencilerimiz (müşterilerimiz) tarafından anlaşıldığını düşünüyorum” sorusu ($\bar{x}=2,72$) ve “Akademik personelin KYS süreci ile ilgili yeterli eğitimi aldığını düşünüyorum” sorusuna ($\bar{x}=2,93$) verilen cevapların ortalaması en düşük olmuştur.

Tablo 4.3: Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği ve Ölçek Alt Boyutlarının Ortalaması

Ölçek ve Ölçek Alt Boyutları	Ortalama	Standart Sapma
Genel Tutum	3,36	0,60
KYS Sürecinin Yönetimi	3,70	0,69
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	3,34	0,79
KYS Sürecine Katılım	3,00	0,72

Tablo 4.3’de görüldüğü üzere akademik personelin ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde; cevapların genel ortalaması 3,36 ve standart sapması 0,6 olduğu görülmektedir. Böylece akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun hem olumsuz hem olumlu olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte “KYS Sürecinin Yönetimi” isimli ölçek alt boyut ortalaması 3,70 ve standart sapması 0,69 çıkmıştır. Böylece akademik personelin KYS sürecinin yönetimine olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca KYS “Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” isimli ölçek alt boyut ortalaması 3,34 standart sapması 0,79 ve “KYS Sürecine Katılım” isimli ölçek alt boyut ortalaması 3,00 standart sapması ise 0,72 bulunmuştur. Böylece akademik personelin hem KYS çalışmalarının iş süreçlerine etkisine hem de KYS sürecine katılıma hem olumsuz hem olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.4: Akademik Personele Göre Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumu

Genel Tutum	Aralık	Sayı	Yüzde
Çok Olumsuz	1,00 – 1,80	1	0,5
Olumsuz	1,81 – 2,60	20	9,0
Hem Olumsuz Hem Olumlu	2,61 – 3,40	88	39,6
Olumlu	3,41 – 4,20	97	43,7
Çok Olumlu	4,21 – 5,00	16	7,2
Toplam		222	100,00

Tablo 4.4’de görüldüğü üzere akademik personelin ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde; akademik personelin 1’i (%0,5) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını çok olumsuz karşılamakta, 20’si (%9,0) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını olumsuz karşılamakta, 88’i (%39,6) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını hem olumsuz hem olumlu karşılamakta, 97’si (%43,7) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını olumlu karşılamakta, 16’sı ise (%7,2) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını çok olumlu karşılamaktadır. Çalışmada yöntem olarak 1,00 – 1,80 arası çok olumsuz, 1,81 – 2,60 arası olumsuz, 2,61 – 3,40 arası hem olumsuz hem olumlu, 3,41 – 4,20 arası olumlu ve 4,21 – 5,00 arası ise çok olumlu olarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının ($\bar{x} = 3,36$) hem olumsuz hem olumlu yönde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

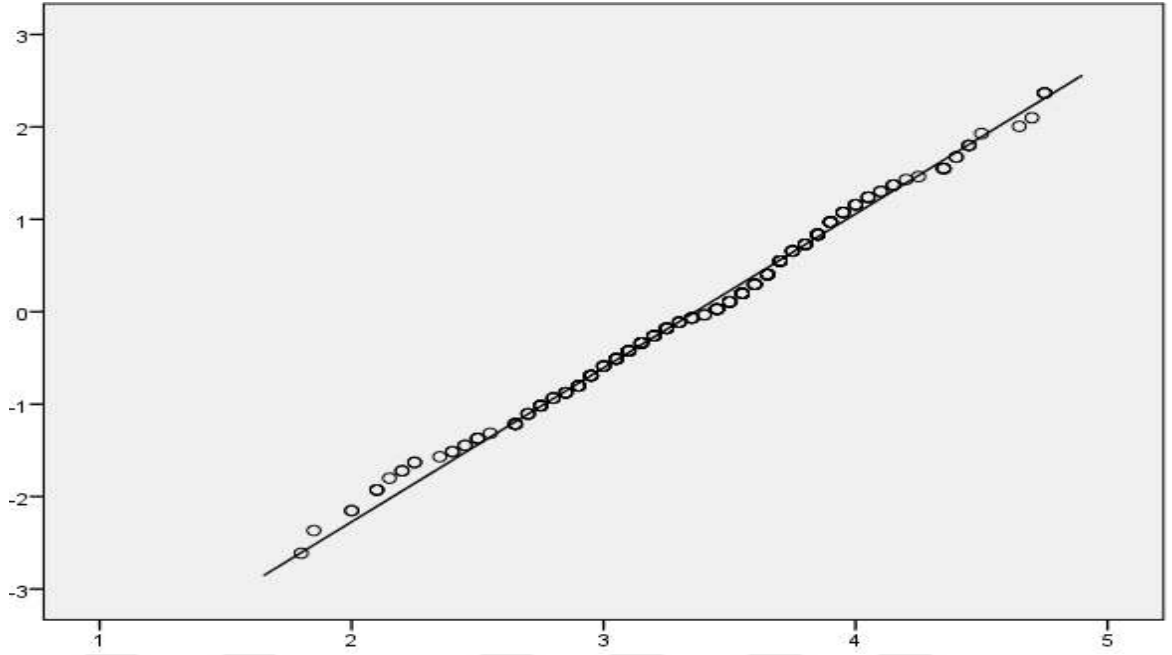
4.1.3. Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Karşılaştırılması

Çalışmanın bu bölümünde akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumuna ilişkin sosyo-demografik değişkenlere ait bulgulara yer verilmiştir. Çalışmada parametrik testler kullanılmıştır. Bunun sebebi verilerin normal dağılım testine uygunluk göstermesidir. Verilerin dağılıma uyup uymadığını belirlemek amacıyla basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) değerleri, histogram, box grafiği ve QQ grafikleri incelenmiştir.

Tablo 4.5: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

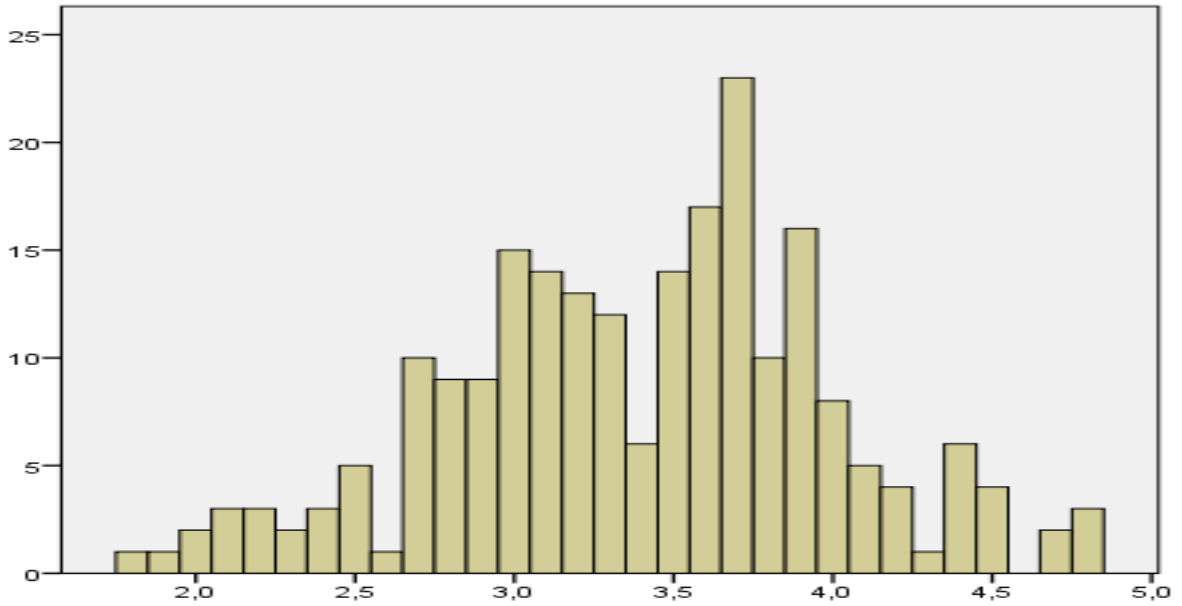
	İstatistik	Standart Hata
Skewness	-0,147	0,163
Kurtosis	-0,146	0,325

Tablo 4.5’de akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğine ait basıklık ve çarpıklık değerleri verilmiştir. Tablo 4.5’de görüldüğü üzere basıklık (kurtosis) değeri -0,146, çarpıklık (skewness) değerleri ise -0,147 olarak bulunmuştur. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında bir değer alması verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir.



Şekil 4.1: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait QQ Grafiği

Şekil 4.1’de akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğine ait QQ grafiği verilmiştir. Şekil 4.1’de görüldüğü üzere noktalar verilen doğrusal çizgiye mümkün olan en paralel düzeyde ve düz olarak konumlanmakta ve bu doğrusal çizgiye yönelik aşırı bir sapma olmadığı görülmektedir. Noktaların doğrusal çizgiyle paralel bir konumda olması ve doğrusal çizgiye yönelik bir sapmanın görülmemesi verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir.



Şekil 4.2: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeğine Ait Histogram

Şekil 4.2’de akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğine ait Histogram verilmiştir. Şekil 4.2’de görüldüğü üzere Histogram üzerindeki veriler orta bölüme yoğunlaşmakta ve bir çan görünümüne sahip olduğu görülmektedir. Verilerin orta bölümde yoğunlaşması ve Histogramın genel olarak bir çan görünümüne sahip olması, verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir.

4.1.3.1. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesi

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun cinsiyet değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Bağımsız Gruplar Arası t Testi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4.6’da sunulmuştur.

Tablo 4.6: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Cinsiyetleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları

	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	t	p
KYS Sürecinin Yönetimi	Kadın	92	3,60	-1,915	0,057
	Erkek	130	3,78		
	Toplam	222			
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	Kadın	92	3,31	-0,529	0,598
	Erkek	130	3,36		
	Toplam	222			
KYS Sürecine Katılım	Kadın	92	2,93	-1,143	0,254
	Erkek	30	3,04		
	Toplam	222			
Genel Tutum	Kadın	92	3,29	-1,423	0,156
	Erkek	130	3,41		
	Toplam	222			

Tablo 4.6’da görüldüğü gibi nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu cinsiyet değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu”nun ($p>0,05$) ve ölçek alt faktörleri olan “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p>0,05$) puanlarının cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla 1, 8, 15 ve 22 numaralı hipotezler kabul edilmiştir. Bu çalışmaya karşılık olarak Harman (2018) ise “Müşteri İlişkileri Yönetimi Açısından Akreditasyon ve Kalite Yönetim Sisteminin Kırıkkale Üniversitesinde Çalışan İç Müşteriler Tarafından Algılanmasına

Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma” isimli çalışmada üniversite çalışanlarının KYS algılarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşturduğunu tespit etmiştir.

4.1.3.2. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Medeni Durum Değişkeni Açısından İncelenmesi

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun medeni durum değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Bağımsız Gruplar Arası t Testi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4.7’de sunulmuştur.

Tablo 4.7: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Medeni Durumları Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları

	Medeni Durum	Sayı	Ortalama	t	p
KYS Sürecinin Yönetimi	Evli	174	3,72	0,711	0,478
	Bekar	48	3,64		
	Toplam	222			
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	Evli	174	3,37	0,992	0,322
	Bekar	48	3,24		
	Toplam	222			
KYS Sürecine Katılım	Evli	174	2,98	-0,497	0,620
	Bekar	48	3,04		
	Toplam	222			
Genel Tutum	Evli	174	3,37	0,564	0,573
	Bekar	48	3,32		
	Toplam	222			

Tablo 4.7’de görüldüğü gibi nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu medeni durum değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu”nun ($p>0,05$) ve ölçek alt faktörleri olan “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p>0,05$) puanlarının medeni durum açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla 2, 9, 16 ve 23 numaralı hipotezler kabul edilmiştir. Bununla birlikte bu çalışmaya paralel olarak Top (2013) “Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Çalışanlara Etkisi” isimli çalışmasında TKY algılarının medeni durumları açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmıştır.

4.1.3.3. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Öğrenim Düzeyi Değişkeni Açısından İncelenmesi

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun öğrenim düzeyi değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Bağımsız Gruplar Arası t Testi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4.8'de sunulmuştur.

Tablo 4.8: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Öğrenim Düzeyleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları

	Öğrenim Düzeyi	Sayı	Ortalama	t	p
KYS Sürecinin Yönetimi	Lisans ya da Yüksek Lisans	76	3,60	-1,640	0,102
	Doktora	146	3,76		
	Toplam	222			
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	Lisans ya da Yüksek Lisans	76	3,11	-3,188	0,002
	Doktora	146	3,46		
	Toplam	222			
KYS Sürecine Katılım	Lisans ya da Yüksek Lisans	76	2,98	-0,225	0,822
	Doktora	146	3,0		
	Toplam	222			
Genel Tutum	Lisans ya da Yüksek Lisans	76	3,24	-2,206	0,028
	Doktora	146	3,42		
	Toplam	222			

Tablo 4.8’de görüldüğü gibi nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu öğrenim düzeyi değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu”nun ($p < 0,05$) ve ölçek alt faktörü olan “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p < 0,05$) puanlarının öğrenim düzeyi açısından anlamlı bir farklılık oluşturduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte diğer ölçek alt faktörleri olan “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p > 0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p > 0,05$) puanlarının ise öğrenim düzeyi açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla 10 ve 24 numaralı hipotezler kabul edilirken, 3 ve 17 numaralı hipotezler reddedilmiştir. Bu çalışmaya benzer bir çalışmada Aksu (2009) “İlköğretim Okullarında Toplam Kalite Yönetimi ve Vizyoner Liderlik” isimli çalışmasında Öğretmenlerin TKY algılarının eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmıştır.

4.1.3.4. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Unvan Değişkeni Açısından İncelenmesi

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun unvan değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Bağımsız Gruplar Arası t Testi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4.9'da sunulmuştur.

Tablo 4.9: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Unvanları Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları

	Unvan	Sayı	Ortalama	t	p
KYS Sürecinin Yönetimi	Öğretim Üyesi Olanlar	105	3,74	0,764	0,446
	Öğretim Üyesi Olmayanlar	117	3,67		
	Toplam	222			
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	Öğretim Üyesi Olanlar	105	3,51	3,077	0,002
	Öğretim Üyesi Olmayanlar	117	3,19		
	Toplam	222			
KYS Sürecine Katılım	Öğretim Üyesi Olanlar	105	2,94	-1,023	0,307
	Öğretim Üyesi Olmayanlar	117	3,04		
	Toplam	222			
Genel Tutum	Öğretim Üyesi Olanlar	105	3,42	1,337	0,182
	Öğretim Üyesi Olmayanlar	117	3,31		
	Toplam	222			

Tablo 4.9’da görüldüğü gibi nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu unvan değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu”nun ($p>0,05$) ve ölçek alt faktörleri olan “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p>0,05$) puanlarının unvan açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte ölçek alt faktörlerinden bir diğeri olan “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p<0,05$) puanının ise unvan açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Dolayısıyla 4, 11 ve 25 numaralı hipotezler kabul edilirken 18 numaralı hipotez reddedilmiştir. Çavlı ve Koç (2017) “Yükseköğretimde Kalite Uygulamaları İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Mersin-Sakarya Üniversitesi Örneği” isimli çalışmalarında katılımcıların kalite uygulamaları algılarının unvan açısından anlamlı bir farklılık oluşturduğu sonucuna ulaşmıştır.

4.1.3.5. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Meslekte Çalışma Süresi Değişkeni Açısından İncelenmesi

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun meslekte çalışma süresi değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Bağımsız Gruplar Arası t Testi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4.10'da sunulmuştur.

Tablo 4.10: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Meslekte Çalışma Süreleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları

	Meslekte Çalışma Süresi	Sayı	Ortalama	t	p
KYS Sürecinin Yönetimi	1-9 Yıldır Çalışanlar	118	3,72	0,488	0,626
	9 Yıldan Fazla Çalışanlar	104	3,68		
	Toplam	222			
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	1-9 Yıldır Çalışanlar	118	3,37	0,574	0,567
	9 Yıldan Fazla Çalışanlar	104	3,31		
	Toplam	222			
KYS Sürecine Katılım	1-9 Yıldır Çalışanlar	118	3,06	1,367	0,173
	9 Yıldan Fazla Çalışanlar	104	2,92		
	Toplam	222			
Genel Tutum	1-9 Yıldır Çalışanlar	118	3,40	0,950	0,343
	9 Yıldan Fazla Çalışanlar	104	3,32		
	Toplam	222			

Tablo 4.10'da görüldüğü gibi nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, meslekte çalışma süresi değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu”nun ($p>0,05$) ve ölçek alt faktörleri olan “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p>0,05$) puanlarının meslekte çalışma süresi açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla 7, 14, 21 ve 28 numaralı hipotezler kabul edilmiştir. Benzer bir çalışmada Yasin (2015) TKY’ye ilişkin öğretmen algılarını incelediği “İlkokullarda TKY İlkelerinin Uygulanmasına İlişkin Öğretmen Algıları” isimli çalışmada katılımcıların meslekte çalışma süresi değişkenine göre TKY ilkelerinin ilkokullarda uygulanmasına ilişkin öğretmen algılarının farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır.

4.1.3.6. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun İdari Görev Değişkeni Açısından İncelenmesi

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun idari görev değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Bağımsız Gruplar Arası t Testi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4.11’de sunulmuştur.

Tablo 4.11: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin İdari Görevleri Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Bağımsız Gruplar Arası t Testi Sonuçları

	İdari Görev	Sayı	Ortalama	t	p
KYS Sürecinin Yönetimi	İdari Görevi Olanlar	51	3,84	1,594	0,112
	İdari Görevi Olmayanlar	171	3,66		
	Toplam	222			
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	İdari Görevi Olanlar	51	3,32	-0,200	0,842
	İdari Görevi Olmayanlar	171	3,35		
	Toplam	222			
KYS Sürecine Katılım	İdari Görevi Olanlar	51	3,07	0,819	0,414
	İdari Görevi Olmayanlar	171	2,97		
	Toplam	222			
Genel Tutum	İdari Görevi Olanlar	51	3,42	0,844	0,400
	İdari Görevi Olmayanlar	171	3,34		
	Toplam	222			

Tablo 4.11’de görüldüğü gibi nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, idari görev değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu”nun ($p>0,05$) ve ölçek alt faktörleri olan “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p>0,05$) puanlarının idari görev açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla 6, 13, 20 ve 27 numaralı hipotezler reddedilmiştir. Ergül (2000) bu çalışmaya benzerlik gösteren “Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği Hakkındaki Öğretim Elemanı Algıları” isimli çalışmada öğretim elamanlarının TKY’ye ilişkin algılarının idari görevleri açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmıştır.

4.1.3.7. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunun Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesi

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunun yaş değişkeni açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4.12’de sunulmuştur.

Tablo 4.12: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Yaşları Açısından Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumunu Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	Yaş		Ortalama Fark	Standart Hata	p
KYS Sürecinin Yönetimi	24-31 Yaş Arası	32-39 Yaş Arası	0,023	0,133	0,986
		40 Yaş ve Üstü	0,071	0,141	0,879
	32-39 Yaş Arası	24-31 Yaş Arası	-0,023	0,133	0,986
		40 Yaş ve Üstü	0,049	0,104	0,895
	40 Yaş ve Üstü	24-31 Yaş Arası	-0,071	0,141	0,879
		32-39 Yaş Arası	-0,049	0,104	0,895
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	24-31 Yaş Arası	32-39 Yaş Arası	-0,064	0,153	0,917
		40 Yaş ve Üstü	-0,130	0,161	0,722
	32-39 Yaş Arası	24-31 Yaş Arası	0,064	0,153	0,917
		40 Yaş ve Üstü	-0,067	0,119	0,855
	40 Yaş ve Üstü	24-31 Yaş Arası	0,130	0,161	0,722
		32-39 Yaş Arası	0,067	0,119	0,855
KYS Sürecine Katılım	24-31 Yaş Arası	32-39 Yaş Arası	0,243	0,139	0,219
		40 Yaş ve Üstü	0,244	0,147	0,255
	32-39 Yaş Arası	24-31 Yaş Arası	-0,243	0,139	0,219
		40 Yaş ve Üstü	0,001	0,108	1,000
	40 Yaş ve Üstü	24-31 Yaş Arası	-0,244	0,147	0,255
		32-39 Yaş Arası	-0,001	0,108	1,000
Genel Tutum	24-31 Yaş Arası	32-39 Yaş Arası	0,058	0,115	0,880
		40 Yaş ve Üstü	0,052	0,122	0,912
	32-39 Yaş Arası	24-31 Yaş Arası	-0,058	0,115	0,880
		40 Yaş ve Üstü	-0,005	0,900	0,998
	40 Yaş ve Üstü	24-31 Yaş Arası	-0,052	0,122	0,912
		32-39 Yaş Arası	0,005	0,900	0,998

Tablo 4.12’de görüldüğü gibi nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, yaş değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik Genel Tutumu’nun ($p>0,05$) ve ölçek alt faktörleri olan “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p>0,05$) puanlarının yaş açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Dolayısıyla 5, 12, 19 ve 26 numaralı hipotezler kabul edilmiştir. Karataş (2012) “Konya Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü’nün Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Sürecinde Personel Yaklaşımının Belirlenmesi” isimli çalışmada bu çalışma ile benzer bir sonuca ulaşmış olup, personelin TKY algılarının yaşları açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmıştır.

4.1.4. Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği İle Yaş ve Meslekte Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu ile yaş ve meslekte çalışma süresi arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına ait bulgulara yer verilmiştir. Korelasyon Analizinden elde edilen bulgulara Tablo 4.13’de yer verilmiştir.

Tablo 4.13: Nicel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği İle Yaş ve Meslekte Çalışma Süresi Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	Genel Tutum	KYS Sürecinin Yönetimi	KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	KYS Sürecine Katılım
Genel Tutum	r			
	p			
	n			
KYS Sürecinin Yönetimi	r	,851**		
	p	,000		
	n	222		
KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi	r	,811**	,515**	
	p	,000	,000	
	n	222	222	
KYS Sürecine Katılım	r	,775**	,578**	,388**
	p	,000	,000	,000
	n	222	222	222
Yaşınız	r	-,009	-,011	,041
	p	,899	,873	,548
	n	222	222	222
Meslekte Çalışma Süreniz	r	-,068	-,061	-,031
	p	,312	,367	,647
	n	222	222	222

** p<0,05 düzeyinde korelasyon anlamlıdır. r: Pearson Correlation Katsayısı

Tablo 4.13’de görüldüğü üzere nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, ölçek alt boyutları,

yaş ve meslekte çalışma süresi arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular şu şekildedir;

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu” puanları ile; yaş arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,009$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,899$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 29 numaralı hipotez reddedilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu” puanları ile; meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,068$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,312$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 33 numaralı hipotez reddedilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecinin Yönetimi” puanları ile yaş arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,011$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,873$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 30 numaralı hipotez reddedilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecinin Yönetimi” puanları ile meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,061$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,367$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 34 numaralı hipotez reddedilmiştir.

Akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları ile yaş arasında pozitif yönlü, zayıf ($r=0,041$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,548$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 31 numaralı hipotez reddedilmiştir.

Akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları ile meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,031$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,647$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 35 numaralı hipotez reddedilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları ile yaş arasında pozitif yönlü, zayıf ($r=0,041$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,548$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 32 numaralı hipotez reddedilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları ile meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,031$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,647$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla 36 numaralı hipotez reddedilmiştir.

4.2. NİTEL ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde katılımcıların tanımlayıcı özelliklerine ilişkin bulgular, görüşmelerde katılımcılara yöneltilen sorular ve katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplar ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

4.2.1. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan akademik personelin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı bulgular sunulmuştur. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personele ait sosyo-demografik bilgiler Tablo 4.14’de sunulmuştur.

Tablo 4.14: Nitel Araştırma Kapsamında İncelenen Akademik Personele Ait Sosyo-Demografik Bilgiler

	Kategori	F	%
Cinsiyet	Kadın	10	50,0
	Erkek	10	50,0
Yaş	25-34 Yaş Aralığı	10	50,0
	35-44 Yaş Aralığı	10	50,0
Medeni Durum	Evli	13	65,0
	Bekar	7	35,0
Öğrenim Düzeyi	Yüksek Lisans	8	40,0
	Doktora	12	60,0
Unvan	Öğretim Üyesi Olanlar	10	50,0
	Öğretim Üyesi Olmayanlar	10	50,0
Çalışma Süresi	1-9 Yıldır Çalışanlar	14	70,0
	9 Yıldan Fazla Çalışanlar	6	30,0
Kalite Sürecindeki Görevi	Kalite Sürecinde Görevi Olanlar	10	50,0
	Kalite Sürecinde Görevi Olmayanlar	10	50,0
Toplam		20	100,0

Tablo 4.14’de nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personele ait sosyo-demografik bulgular yer almaktadır. Tablo 4.14’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan akademik personelin cinsiyet dağılımı incelendiğinde; 10’unun (%50) kadın ve 10’unun (%50) erkek olduğu görülmektedir. Yaş açısından incelendiğinde; 10’unun (%50) 25-34 yaş aralığında olduğu ve 10’unun (%50) ise 35-44 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Medeni durumları açısından incelendiğinde; 13’ünün (%65) evli ve 7’sinin (%35) bekar olduğu görülmektedir. Öğrenim düzeyleri açısından incelendiğinde; 8’inin (%40) yüksek lisans ve 12’sinin (%60) doktora eğitimi aldığı görülmektedir. Unvanları açısından incelendiğinde; 10’unun (%50) öğretim üyesi olduğu ve 10’unun (%50) öğretim üyesi olmadığı görülmektedir. Çalışma süreleri incelendiğinde; 14’ünün (%70) 1-9 yıldır bu meslekte çalıştığı ve 6’sının (%30) 9 yıldan fazla süredir bu meslekte çalıştığı görülmektedir. Kalite sürecindeki görevleri incelendiğinde; 10’unun (%50) kalite sürecinde görevli olduğu,

10'unun (%50) ise kalite sürecinde görevli olmadığı ve ölçüt örnekleme yönteminin ölçütü olarak esas alınan “kalite sürecinde görevli ve kalite sürecinde görevi olmayan akademik personel sayısı eşit tutulsun” ölçütünün sağlandığı görülmektedir.

4.2.2. Katılımcıların Görüşme Sorularına Verdikleri Cevaplara İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde nitel araştırması kapsamında incelenen akademik personelin görüşme sorularına verdikleri cevaplar ayrıntılı olarak sunulmuştur.

4.2.2.1. “KYS Sürecinin Üniversitemizin Üst Yönetimi Tarafından Etkin Şekilde Yürütüldüğünü Düşünüyor musunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

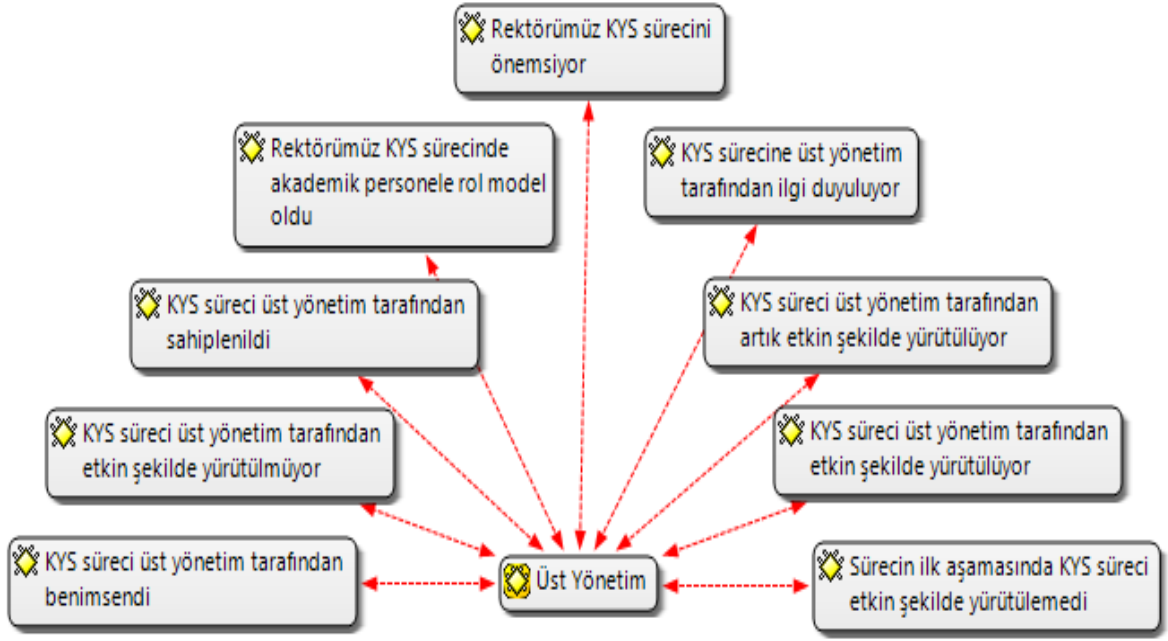
Bu bölümde “KYS Sürecinin Üniversitemizin Üst Yönetimi Tarafından Etkin Şekilde Yürütüldüğünü Düşünüyor musunuz?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmektedir.

Tablo 4.15: “Üst Yönetimin Süreç Yönetimi” İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Süreç Yönetimi	Üst Yönetimin Süreç Yönetimi	KYS süreci üst yönetim tarafından etkin şekilde yürütülüyor	13
		Rektörümüz KYS sürecinde akademik personele rol model oldu	7
		Rektörümüz KYS sürecini önemsiyor	7
		KYS süreci üst yönetim tarafından benimsendi	6
		KYS süreci üst yönetim tarafından sahiplenildi	3
		Sürecin ilk aşamasında KYS süreci etkin şekilde yürütülemedi	1
		KYS süreci üst yönetim tarafından artık etkin şekilde yürütülüyor	1
		KYS sürecine üst yönetim tarafından ilgi duyuluyor	1
		KYS süreci üst yönetim tarafından etkin şekilde yürütülmüyor	1

Tablo 4.15’de KYS süreç yönetimine ilişkin akademik personelin görüşleri incelendiğinde “Üst Yönetimin Süreç Yönetimi” isimli alt temaya ulaşılmıştır. Bu alt temaya ilişkin toplamda 9 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “KYS süreci üst yönetim tarafından etkin şekilde yürütülüyor”, “Rektörümüz KYS sürecinde akademik personele rol model oldu”, “Rektörümüz KYS sürecini önemsiyor”, “KYS süreci üst yönetim tarafından benimsendi”, “KYS süreci üst yönetim tarafından sahiplenildi”, “Sürecin ilk aşamasında KYS süreci etkin şekilde yürütülemedi”, “KYS süreci üst yönetim tarafından artık etkin şekilde yürütülüyor”, “KYS sürecine üst yönetim tarafından ilgi duyuluyor” ve “KYS süreci üst yönetim tarafından etkin şekilde yürütülmüyor” şeklindedir.

Şekil 4.3’de “KYS Sürecinin Üniversitemizin Üst Yönetimi Tarafından Etkin Şekilde Yürütüldüğünü Düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.3: “KYS Sürecinin Üniversitemizin Üst Yönetimi Tarafından Etkin Şekilde Yürütüldüğünü Düşünüyor musunuz?” Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Çok sahiplendiler. Türkiye’de sayılı üniversite KYS belgesi alıyor sonuçta. Bu da muhakkak ki bir gurur yaşıyor insana. Bundan kaynaklı da üniversitemizin üst yönetimi bu gurur adına çok sahiplendi bu süreci (K3).

Ben üst yönetimdeki gerek idarecilerimizin gerek hocalarımızın iyi niyetli olduklarından şüphem yok. Bunu yapmaya çalışıyor herkes. Lakin tek eleştirdiğim nokta hazırlık aşaması maalesef iyi çalışılmamış gibi. Bu kötü niyetten değil. Evet tüm birimleri ile bu belgeyi alan ilk üniversiteyiz. Belki de ilk olmamız buna sebep olabilir (K11).

Evet. Özellikle de rektörümüz ve üst yönetimin çok ciddi desteği var. KYS ile ilgili tüm toplantılarda, iç tetkik toplantılarında, yönetimi gözden geçirme toplantılarında bizzat bulundum. rektörümüz özellikle katıldığı tüm toplantılarda sürecin önemini ve sürece ne kadar önem verdiğini belirttiği için bence süreç bu kadar hızlı ilerledi (K15).

Kesinlikle evet. Bu anlamda sürece liderin sahip çıkması ve liderin süreci benimsemesi gerçekten çok önemli. Her eğitimde ve toplantıda da buna şahit oluyoruz zaten. Fakat bu işler tek bir kişinin istemesi ve benimsemesi ile olmaz. Evet öncelikle lider sahiplenecek sonra diğerlerine yayılacak. Gerçekten de başta rektörümüz ve kalite birimindeki diğer hocalarımız büyük emek harcıyorlar bu konuda diyebilirim (K19).

Düşünüyorum evet. Çünkü gerçekten üzerine düştüler. Emin olun üzerine düşülmeseydi bu seviyelere gelemezdik. Daha önceki deneyimlerime dayanarak şunu söyleyebilirim. Üst yönetim eğer bu işi kabullenmezse orada evet belge alınıyor ama orda

kalıyor tıkanıyor süreç. Zaten bizim başarımızı gösterecek şey aralık ayında yeni bir belgelendirme denetimine tabii olacağız. Bu denetim sonucunda belgemizin devamı sağlanırsa olay bitmiş demektir. Üniversitemizde bu sistem oturuyor ve devamını sağlıyoruz demektir. Ama belgeyi kaybedersek bir yerlerde hata var demektir (K20).

Hayır etkin şekilde yürütüldüğünü düşünmüyorum maalesef. 3 yıl sonra ulaşılan noktayı olumlu kabul edebilirim ama bunu bizler başardık. Bizler sorumluluk aldık ve uygulayarak başardık birçok şeyi. Bence üst yönetim bu işin iletişimde zayıf kaldı. Yani bunu bir baskı bir denetim unsuru olarak lanse etti bize. Evet bu belge alındı mı alındı. Reklamı oldu mu oldu. Ama ben bu işe benimseyerek başlamadım. Kimse benimseyerek başlamadı bence (K7).

Katılımcılara “KYS sürecinin üniversitemizin üst yönetimi tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyor musunuz?” sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi etkin şekilde yürütüldüğünü, üst yönetimin bu süreci önemseydiğini ve akademik personele rol model olduğunu belirtirken bir kısmı ise bu sürecin etkin şekilde yürütülemediğini ve süreç içerisinde birtakım hataların olduğunu ifade etmiştir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS sürecinin üst yönetim tarafından etkin şekilde yürütüldüğü sonucuna ulaşılmıştır.

4.2.2.2. Akademik Personelin KYS Süreci ve Belgelendirme Faaliyetleri Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi mi?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

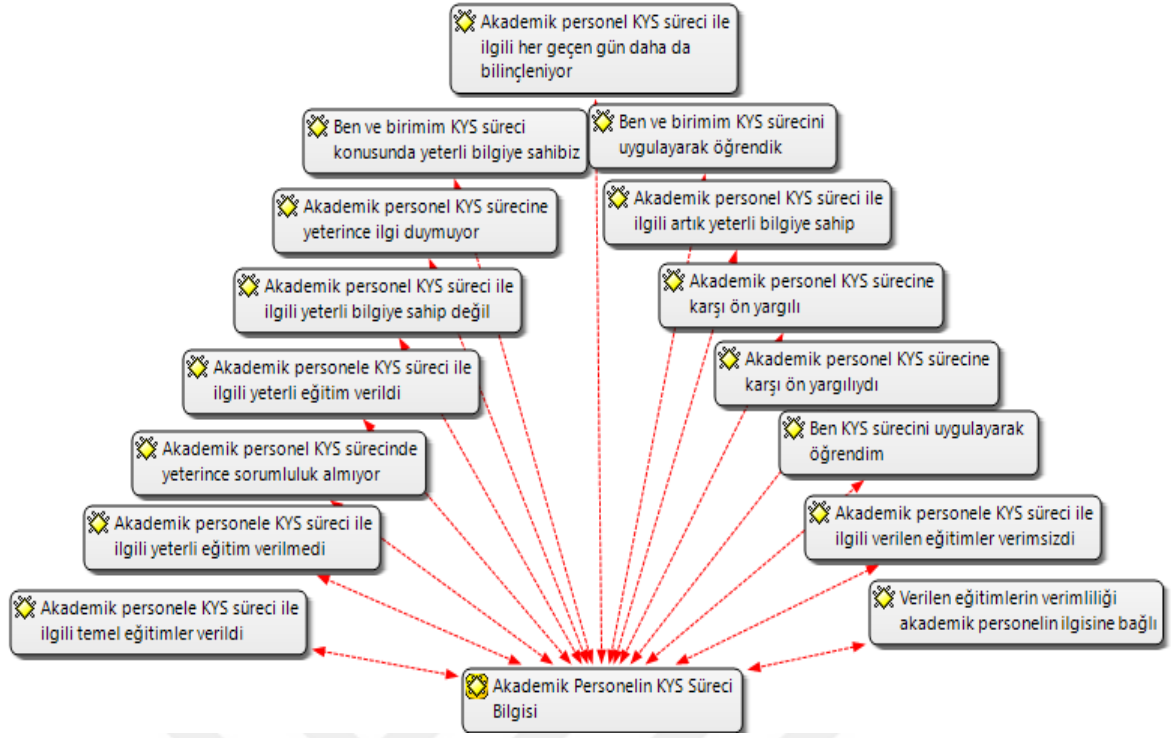
Bu bölümde “Akademik Personelin KYS Süreci ve Belgelendirme Faaliyetleri Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi mi?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmektedir.

Tablo 4.16: "Akademik Personelin Süreç Bilgisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
Akademik Personelin KYS Süreci Tutumu	Akademik Personelin Süreç Bilgisi	Akademik personele KYS süreci ile ilgili yeterli eğitim verilmedi	10
		Akademik personel KYS süreci ile ilgili yeterli bilgiye sahip değil	7
		Verilen eğitimlerin verimliliği akademik personelin ilgisine bağlı	6
		Akademik personele KYS süreci ile ilgili verilen eğitimler verimsizdi	5
		Akademik personel KYS sürecinde yeterince sorumluluk almıyor	4
		Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılıydı	3
		Ben ve birimim KYS sürecini uygulayarak öğrendik	3
		Akademik personel KYS süreci ile ilgili artık yeterli bilgiye sahip	3
		Akademik personel KYS sürecine yeterince ilgi duymuyor	3
		Akademik personele KYS süreci ile ilgili yeterli eğitim verildi	2
		Ben KYS sürecini uygulayarak öğrendim	1
		Ben ve birimim KYS süreci konusunda yeterli bilgiye sahibiz	1
		Akademik personel KYS süreci ile ilgili her geçen gün daha da bilinçleniyor	1
		Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılı	1
		Akademik personele KYS süreci ile ilgili temel eğitimler verildi	1

Tablo 4.16’da akademik personelin KYS sürecine yönelik tutumu incelendiğinde “Akademik Personelin Süreç Bilgisi” ve “Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “Akademik Personelin Süreç Bilgisi” isimli alt temaya dair 15 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Akademik personele KYS süreci ile ilgili yeterli eğitim verilmedi”, “Akademik personel KYS süreci ile ilgili yeterli bilgiye sahip değil”, “Verilen eğitimlerin verimliliği akademik personelin ilgisine bağlı”, “Akademik personele KYS süreci ile ilgili verilen eğitimler verimsizdi”, “Akademik personel KYS sürecinde yeterince sorumluluk almıyor”, “Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılıydı”, “Ben ve birimim KYS sürecini uygulayarak öğrendik”, “Akademik personel KYS süreci ile ilgili artık yeterli bilgiye sahip”, “Akademik personel KYS sürecine yeterince ilgi duymuyor”, “Akademik personele KYS süreci ile ilgili yeterli eğitim verildi”, “Ben KYS sürecini uygulayarak öğrendim”, “Ben ve birimim KYS süreci konusunda yeterli bilgiye sahibiz”, “Akademik personel KYS süreci ile ilgili her geçen gün daha da bilinçleniyor”, “Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılı” ve “Akademik personele KYS süreci ile ilgili temel eğitimler verildi” şeklindedir.

Şekil 4.4’de “Akademik Personelin KYS Süreci ve Belgelendirme Faaliyetleri Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi mi” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.4: Akademik Personelin KYS süreci ve Belgelendirme Faaliyetleri Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi mi Sizce?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Şöyle ki aslında sistem başlarken tek tek eğitimler belirlendi, birim birim gezildi ve birimlere bu eğitimler verildi. Fakat bu eğitimlere de maalesef bir avuç insan geldi. Açıkçası çok faydalı olmadı bu eğitimler. Ben ama birçok hocadan “aman bununla mı uğraşıyorsunuz, dersinizi verin çıkın uğraşmayın bu işlerle” gibi sözler de duydum maalesef (K3).

Bu eğitim verildi evet ama doğru teknikle verilmedi. Ülkemizde İngilizce eğitimi de veriliyor biliyorsunuz. Ama hala iki kelimeyi yan yana getirip konuşamıyoruz. Bakın bu eğitimler verildi. Süreç anlatılmaya çalışıldı ama sanki anlatan da bir şey öğrenememiş gibi anlatıyor. Bakın bana sorarsanız ben yani birimim bizler uygulayarak öğrendik. Eğitim maalesef aktarılamadı bize (K7).

Evet eğitimler veriliyor daha fazla arttırılabilir mi evet arttırılabilir. Ama eğitim verenden ziyade bizlerin bu konuya nasıl baktığımız daha önemli. Bu eğitimlere ilgi duyarak mı katılıyoruz istekli bir şekilde mi katılıyoruz önemli olan bu bence. Biraz kendimizi bu anlamda eleştirmeliyiz (K8).

Biz personelimizi yeterince bilgi sahibi yaptık. Mesela bunun için fakültemizin % 25’ini kalite komisyon üyesi yaptık. Sürece çektik yani. Dekan hocamız bu konuda sürekli toplantılar yaptı. Dönüşümlü olarak da bütün personelimiz hemen hemen katıldı bu

toplantılarla ve bilgilendirildi. Böylece personelimiz bizlerle birlikte zihinsel dönüşümü yaşadı (K13).

ISO 9001:2015'e yönelik, kalite birimindeki çekirdek ekip ve iç tetkikçiler profesyonel eğitimciler tarafından eğitimler aldı. Ancak bu eğitimler çok ciddi maliyetli eğitimler. Aynı zamanda alınan eğitimler sonucunda eğitimi alan arkadaşlar eğitici belgelerine de sahip oldu. Kendi üniversitemizden oluşturduğumuz bir eğitici grubu ile diğer akademik ve idari personele KYS ile ilgili eğitimler verildi. Ama dediğim gibi bu eğitimler temel eğitimlerdi (K15).

Sürecin başında herkese KYS ile ilgili eğitimler verildi fakat yeterli değildi. Bilgi sahibi olmamalarından kaynaklı da akademik personelin direnci ile karşılaştık (K16).

İlk başlarda yeteri kadar bilgi sahibi değillerdi. Biraz eğitim verildi ama yüzeysel kaldığını düşünüyorum. Sorunlar mesela nerde çıktı dokümantasyonda çıktı. “Biz bunu nasıl yapacağız?” dediler. Aslında yapılan işlerdi ama bu soru çok soruldu. Bu yönde biraz eksiklikler yaşadık. Keşke uygulama aşaması eğitim olarak da verilebilseydi. Eğitimler evet güzeldi ama kitapsal eğitimdi bunlar. Bu yüzden de yüzeysel kaldı. Kaldı ki bu eğitimi zaten herkese vermediler. Biz yani bu kalite işi ile uğraşanlara verildi ve sonrasında bizden aldığımız bu eğitimleri diğer birimlere yaymamız istendi. Oysa ki biz de tam anlamıyla verimli bir eğitim alamamıştık. Bu nedenle de bizim verdiğimiz eğitimler ne kadar verimli oldu dersiniz verimli olmadı diye düşünüyorum, yüzeysel kaldı. Biz asıl olarak uygulamada öğrendik bu işleri diyebilirim, yapa yapa öğrendik (K17).

Katılımcılara “Akademik Personelin ISO 9001:2015 KYS Belgelendirme Süreci Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi Mi Sizce?” sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi akademik personele KYS süreci ile ilgili verilen eğitimlerin yetersiz kaldığını, bu eğitimlerin verimsiz olduğunu ve akademik personelin KYS süreci ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığını ifade ederken bir kısmı ise bu eğitimlerin verimliliğinin akademik personelin ilgisine bağlı olarak değişebileceğini ifade etmiştir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS süreci ile ilgili verilen eğitimlerin yetersiz olduğu, akademik personelin KYS süreci ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

4.2.2.3. “Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

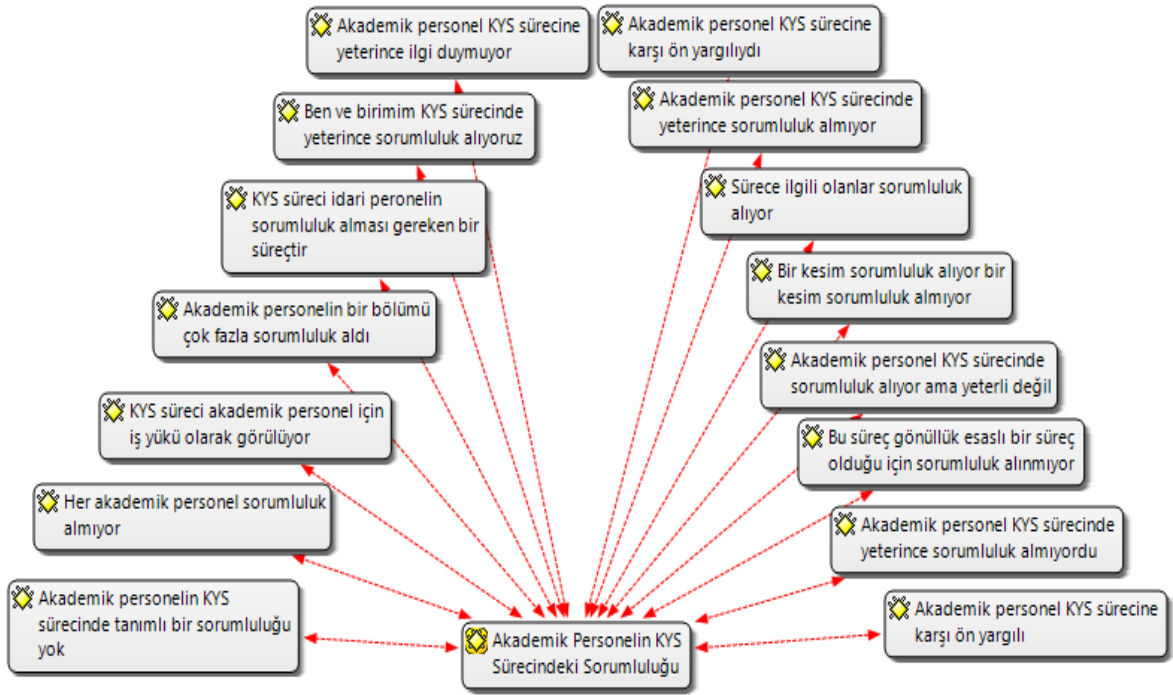
Bu bölümde “Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmektedir.

Tablo 4.17: Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
Akademik Personelin KYS Süreci Tutumu	Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu	Akademik personelin bir bölümü çok fazla sorumluluk aldı	5
		Ben ve birimim KYS sürecinde yeterince sorumluluk alıyoruz	5
		Akademik personel KYS sürecinde yeterince sorumluluk almıyor	4
		Akademik personel KYS sürecine yeterince ilgi duymuyor	3
		Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılıydı	3
		Sürece ilgili olanlar sorumluluk alıyor	3
		Akademik personel KYS sürecinde sorumluluk alıyor ama yeterli değil	2
		Bir kesim sorumluluk alıyor bir kesim sorumluluk almıyor	2
		Akademik personelin KYS sürecinde tanımlı bir sorumluluğu yok	2
		Bu süreç gönüllük esaslı bir süreç olduğu için sorumluluk alınmıyor	1
		Akademik personel KYS sürecinde yeterince sorumluluk almıyordu	1
		Her akademik personel sorumluluk almıyor	1
		Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılı	1
		KYS süreci akademik personel için iş yükü olarak görülüyor	1
		KYS süreci idari personelin sorumluluk alması gereken bir süreçtir	1

Tablo 4.17’de akademik personelin KYS sürecine yönelik tutumu incelendiğinde “Akademik Personelin Süreç Bilgisi” ve “Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu” isimli alt temaya dair 15 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Akademik personelin bir bölümü çok fazla sorumluluk aldı”, “Ben ve birimim KYS sürecinde yeterince sorumluluk alıyoruz”, “Akademik personel KYS sürecinde yeterince sorumluluk almıyor”, “Akademik personel KYS sürecine yeterince ilgi duymuyor”, “Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılıydı”, “Sürece ilgili olanlar sorumluluk alıyor”, “Akademik personel KYS sürecinde sorumluluk alıyor ama yeterli değil”, “Bir kesim sorumluluk alıyor bir kesim sorumluluk almıyor”, “Akademik personelin KYS sürecinde tanımlı bir sorumluluğu yok”, “Bu süreç gönüllük esaslı bir süreç olduğu için sorumluluk alınmıyor”, “Akademik personel KYS sürecinde yeterince sorumluluk almıyordu”, “Her akademik personel sorumluluk almıyor”, “Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılı”, “KYS süreci akademik personel için iş yükü olarak görülüyor” ve “KYS süreci idari personelin sorumluluk alması gereken bir süreçtir” şeklindedir.

Şekil 4.5’de "Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?" sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.5: "Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Yani bizler bu işin madem içindeyiz hep birlikte bunu düzeltelim istiyoruz. Netice olarak biz birim olarak evet yeterli sorumluluğu alıyoruz. Hatta olması gerekenden fazla bir şekilde alıyoruz bu sorumluluğu. Fakat bu bizim birimimizle alakalı. Bizim birimimizin idarecilerinin personele yaklaşımı ile alakalı (K7).

Bizim eksikliklerimizden biri de bu. Maalesef bu birine yükleyebileceğimiz bir hata değil. Bu bizim devlet üniversitesi olmamızdan kaynaklanan bir durum. Özel bir üniversitede sana bir ücret veriyorlarsa o ücretin her bir kuruluşunun karşılığını alırlar. Akademik personelin vicdanı ile alakalı bu durum bence. Dolayısıyla vicdan sahibi olanlar evet sorumluluk alıyorlar. Ama herkes alıyor mu dersin maalesef almıyorlar (K11).

Genel anlamda sorumluluk aldığını düşünüyorum personelimizin. Yeterli dediğiniz an da kalite kavramının dışına çıkmış oluyorsunuz bu yüzden asla yetinmiyoruz (K13).

Maalesef hayır. Aslında süreç yaklaşık 3-4 yıldır hep aynı ekip tarafından yürütülmeye çalışılıyor. Evet bu süreçte tecrübe muhakkak ki çok önemli. Süreci çok iyi bilmek, standartlara hakim olmak elbette ki çok önemli ama sürecin daha da yaygınlaştırılabilmesi için ekipler genişletilebilir. Ekibe yeni kişiler dahil edilebilir. Çünkü

kalite zinciri dediğimiz bir ekip işi. Genel olarak şunu söyleyebilirim ki sürecin içerisine dahil olan insanlar süreci çok daha iyi anlıyor ve sorumluluk alıyor. Dışardan bakınca süreci sadece dokümantasyon ya da bir belgeden ibaret düşünen çok sayıda insan var. Bu sürecin kurum için ne kadar önemli olduğu, sürece dahil olunca fark ediliyor (K15).

Sorumluluk almak da aslında dediğim gibi ilgi ve merakla alakalı. İlgili olanlar evet gereğinden fazla sorumluluk alıyorlar fakat ilgisiz olanlar için maalesef aynı şeyleri söyleyemeyeceğim (K19).

Sorumluluk alan büyük bir kitle var. Zaten onlar yürütüyor bu işi. Diğer kesim ise üzerine düşeni yapıyor diye düşünüyorum. Şimdi bu noktada kimse sorumluluk almıyor diyemem. Fakat sadece direktiflerle yapılıyor bazı işler bu kişiler tarafından. Evet taşın altına elini koyanlar var ama koymayanlar da var (K6).

Bu süreçte uygulayarak bazı şeyleri öğrendik. Bu anlamda iş başa düşünce bir şekilde sorumluluk almak da zorundasınız. Ben akademik personelin genel anlamda bu süreci uygulamada öğrendiğini düşünüyorum. Bu da sorumluluk aldığını gösteriyor bence (K10).

Katılımcılara “Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?” sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi KYS süreci içerisinde sorumlulukların genel olarak personelin bir bölümünde toplandığını ve bunun da aşırı bir iş yükü oluşturduğunu, akademik personelin yeterince sorumluluk almadığını, bu sürece ilgi duymadıklarını ve ön yargılı olduklarını ifade etmektedir. Bir kısmı ise kendi birimlerinin sorumluluk aldığını ya da genel anlamda akademik personelin sorumluluk aldığını fakat yeterli olmadığını belirtmektedir Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS sürecinde akademik personelin yeterince sorumluluk almadığı ve hep aynı kişilerin sorumluluk aldığı sonucuna ulaşılmıştır.

4.2.2.4. Size Göre KYS Sürecinin Olumsuz Tarafları Nelerdir?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

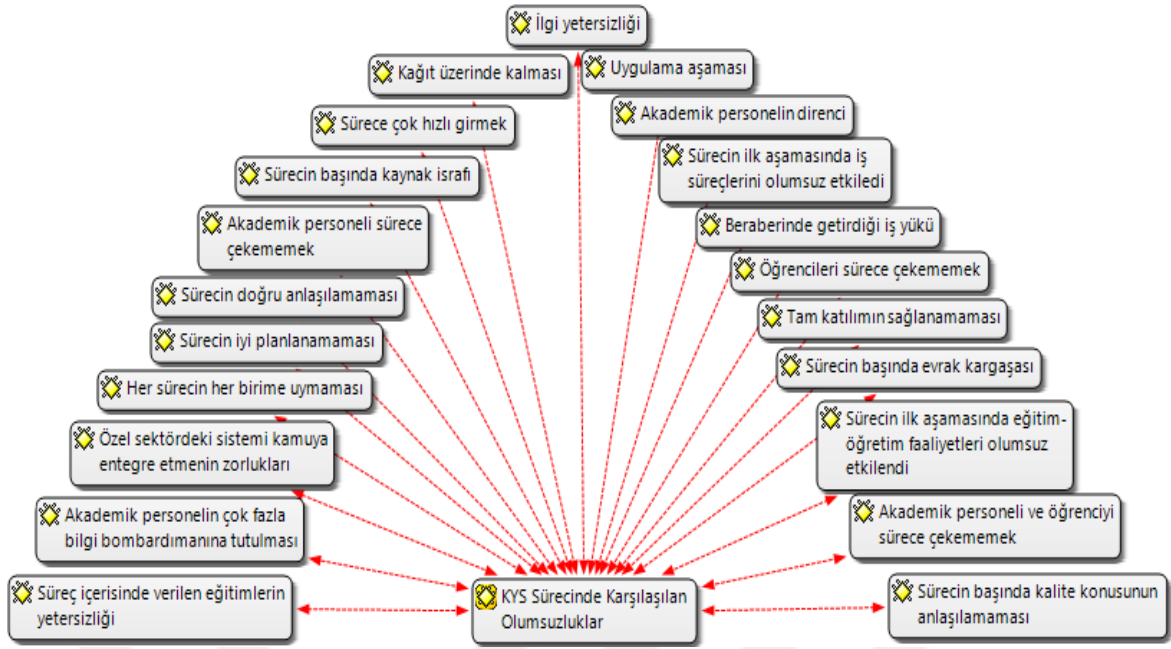
Bu bölümde “Size Göre KYS Çalışmalarının Süreç İçerisindeki Olumsuz Tarafları Nelerdir?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmektedir.

Tablo 4.18: "KYS Sürecinin Olumsuz Yanları" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinde Yaşanan Olumsuzluklar	KYS Sürecinin Olumsuz Yanları	Berberinde getirdiği iş yükü	10
		Sürecin ilk aşamasında iş süreçlerini olumsuz etkiledi	5
		Akademik personelin direnci	3
		Sürecin ilk aşamasında eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkilendi	3
		Sürece çok hızlı girmek	3
		Sürecin başında evrak kargaşası	2
		Uygulama aşaması	2
		Süreç içerisinde verilen eğitimlerin yetersizliği	2
		Sürecin doğru anlaşılabilmesi	2
		Özel sektördeki sistemi kamuya entegre etmenin zorlukları	2
		Tam katılımın sağlanabilmesi	2
		Sürecin başında kalite konusunun anlaşılabilmesi	2
		Akademik personelin çok fazla bilgi bombardımanına tutulması	1
		Akademik personeli sürece çekememek	1
		Akademik personeli ve öğrenciyi sürece çekememek	1
		Kağıt üzerinde kalması	1
		Her sürecin her birime uymaması	1
		Öğrencileri sürece çekememek	1
		İlgi yetersizliği	1
		Sürecin iyi planlanabilmesi	1
		Sürecin başında kaynak israfı	1

Tablo 4.18’de KYS sürecinde yaşanan olumsuzluklar incelendiğinde “KYS Sürecinin Olumsuz Yanları” isimli alt temaya ulaşılmıştır. Bu alt temaya ilişkin toplamda 21 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Berberinde getirdiği iş yükü”, Sürecin ilk aşamasında iş süreçlerini olumsuz etkiledi”, “Akademik personelin direnci”, “Sürecin ilk aşamasında eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkilendi”, “Sürece çok hızlı girmek”, “Sürecin başında evrak kargaşası”, “Uygulama aşaması”, “Süreç içerisinde verilen eğitimlerin yetersizliği”, “Sürecin doğru anlaşılabilmesi”, “Özel sektördeki sistemi kamuya entegre etmenin zorlukları”, “Tam katılımın sağlanabilmesi”, “Sürecin başında kalite konusunun anlaşılabilmesi”, “Akademik personelin çok fazla bilgi bombardımanına tutulması”, “Akademik personeli sürece çekememek”, “Akademik personeli ve öğrenciyi sürece çekememek”, “Kağıt üzerinde kalması”, “Her sürecin her birime uymaması”, “Öğrencileri sürece çekememek”, “İlgi yetersizliği”, “Sürecin iyi planlanabilmesi” ve “Sürecin başında kaynak israfı” şeklindedir.

Şekil 4.6’da "Size Göre KYS Sürecinin Olumsuz Tarafları Nelerdir?" sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.6: "Size Göre KYS Sürecinin Olumsuz Tarafları Nelerdir?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Akademik personel bu süreci sadece evrak düzenleme olarak algıladı. Mesela herkes sanıyordu ki “sihirli bir değnek değecek ve bizim akademik süreçlerimizin hepsi iyileşecek” ama dediğim gibi çok yanlış anlaşıldı bu süreç akademik personel tarafından (K3).

İlk eğitimlere gittiğimiz zamanı hatırlıyorum. Bize eğitim verenler de aslında bu sistemin bu sürecin eğitim-öğretim kurumlarına nasıl yansıtılacağı konusunda eksik bilgiye sahipti bence. Evet hepsi zaten alanında uzman kişilerdi, fakat özel sektördeki bir sistemi kamuya entegre etme konusunda hepimiz sıkıntılar yaşadık bu anlamda. Bu sürecin çerçevesi biraz anlatılmalıydı bence. Çünkü biraz tepeden inme gibi oldu. Biz aslında eğitimlerle değil de uygulamada öğrendik bu sistemi ve süreci diyebilirim (K19).

Sürecin olumsuz yanı olarak biraz iş yükü getirdiğini söyleyebilirim (K2).

Sürecin ilk aşamalarında biraz olumsuzluk vardı. Mesela akademik personel bir direnç gösterdi bu sürece. Ayrıca süreç içerisinde eğitim-öğretim faaliyetlerini biraz olumsuz etkilemişti (K4).

Aslında olumsuz diyebileceğimiz bir şey yok gibi. Çünkü gelişmeye yönelik bir şey kalite. Sürekli gelişme sağlamakta. Bizler de bu yüzden kendimizi geliştirdik olumlu anlamda kalite ile birlikte. Belki olumsuzluk olarak sürece çok hızlı girdiğimizi söyleyebilirim. Çünkü sürece çok hızlı girdik ve kimse bir şey bilmiyordu. Muhakkak ki bu da bir adaptasyon sorunu çıkardı ortaya. Denetimlerden geçtiğimiz o anları hatırlıyorum da öğrencilerin sınav heyecanına sahiptik o dönemler (K5).

Olumsuzluk olarak belki ilgi yetersizliğinden bahsedebilirim. Ben öncelikle bu sürece en üst basamaktan en alt basamağa kadar akademik ya da idari bütün personelin inanması gerektiğini düşünüyorum. İnanmadan bu işlerin yapılamayacağını düşünüyorum. Aksi takdirde göstermelik olacaktır ve verim alınamayacaktır bu çalışmalardan. Sadece belgelendirme faaliyeti olarak düşünmemek lazım bu çalışmaları. Şayet böyle düşünülürse bir anlamı kalmayacak bu kadar emeğin (K6).

Sürecin ilk aşamalarında birtakım problemler birtakım sıkıntılar oldu. Fakat bunları olumsuzluk olarak değerlendirmemek lazım. Çünkü sistemler böyle işler. Süreci ancak yaşaya yaşaya uygulaya uygulaya öğrenebiliriz. Bakarsanız bizler de mesleği fakültede değil sahada uygulaya uygulaya öğrendik. Bu sürece belki tepeden inme girmiş olabiliriz. Fakat Türk İnsanı da başka türlü anlamıyor maalesef (K8).

Tabi sürece başlarken birtakım sıkıntılar da oldu. Sonuçta Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde bir ilk yaşanıyordu. Kısmi anlamda insanları zaman zaman zor durumda bıraktı. Özellikle getirdiği iş yüklerinden kaynaklı. Ayrıca İnsanlar çok ciddi bir bilgi bombardımanına tutuldular. Bu çalışmaların çok yoğun olmasından kaynaklı olarak küçük bir azınlık isyandaydı bir zamanlar. Bu nedenle de kısmi bir anlaşamama durumu oluştu. Öğreticiler de biraz sistemli olsaydı belki bunlar dahi olmazdı (K9).

Sürecin ilk aşamasında olumsuz anlamda evrak kargaşası oldu diyebilirim. Eski düzen tamamıyla değişti bu da akademik personeli zorladı muhakkak evrak konusunda (K10).

Sürecin ilk zamanlarında akademik personel tarafından biraz dirençle karşılaştık. Bunu sürecin olumsuz yanı olarak söyleyebilirim (K12).

Açıkçası bu süreç genel anlamda tamamıyla olumlu. Ama olumsuz olarak şundan bahsedebilirim. Her süreç her fakülteye uymuyor. Bence bu süreçler belirlenirken biraz da fakültelerin kendi işleyişlerine göre ayarlanmalı. Genel tamam ama bazı parametreler spresifikleştirilebilir birimlere göre (K20).

Katılımcılara “Size Göre KYS Çalışmalarının Süreç İçerisindeki Olumsuz Tarafları Nelerdir?” sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi beraberinde ciddi anlamda iş yükü getirdiğini, iş süreçlerinin olumsuz etkilendiğini, sürece çok hızlı girildiğini, süreç içerisinde verilen eğitimlerin azlığı nedeniyle sürecin doğru algılanamadığını ve ciddi bir evrak kargaşası yaşattığını ifade etmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik

personelden elde edilen bulgulara dayanarak KYS sürecinin, süreç aşamasında ciddi anlamda bir iş yükü getirdiği ve bu nedenle iş süreçlerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

4.2.2.5. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmalarının Akademik Personelin İş Süreçlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

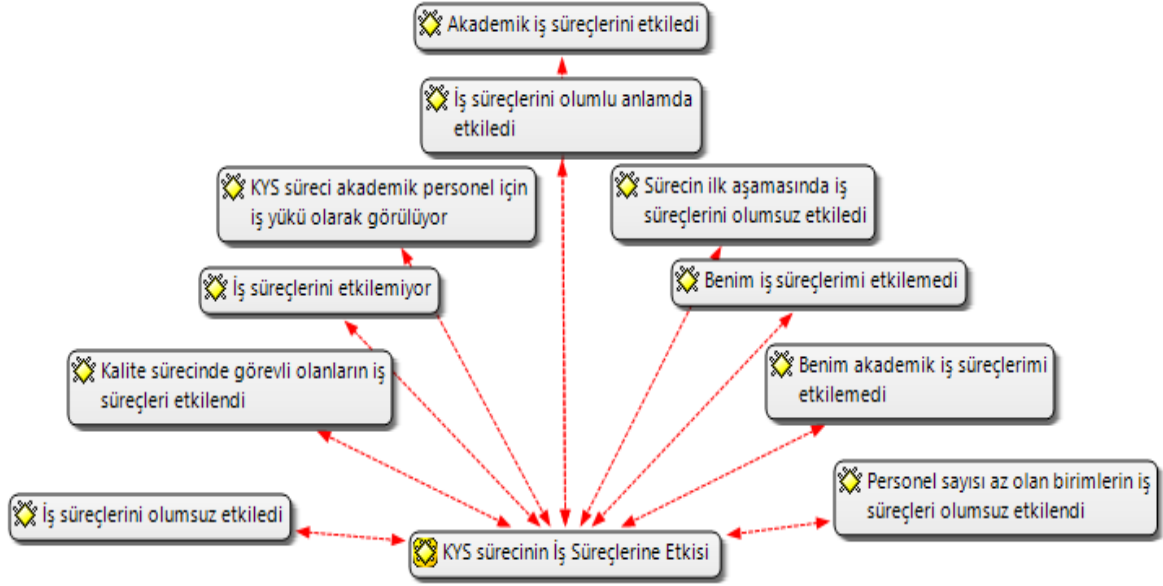
Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele sorulan “KYS çalışmalarının akademik personelin iş süreçlerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 4.19: "KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Etkileri	KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi	Kalite sürecinde görevli olanların iş süreçleri etkilendi	9
		Benim iş süreçlerimi etkilemedi	6
		Sürecin ilk aşamasında iş süreçlerini olumsuz etkiledi	5
		İş süreçlerini etkilemiyor	5
		İş süreçlerini olumlu anlamda etkiledi	3
		Personel sayısı az olan birimlerin iş süreçleri olumsuz etkilendi	2
		Akademik iş süreçlerini etkiledi	2
		İş süreçlerini olumsuz etkiledi	1
		KYS süreci akademik personel için iş yükü olarak görülüyor	1
		Benim akademik iş süreçlerimi etkilemedi	1

Tablo 4.19’da KYS sürecinin etkileri incelendiğinde “KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”, “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri” ve “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”ne ilişkin toplamda 10 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Kalite sürecinde görevli olanların iş süreçleri etkilendi”, “Benim iş süreçlerimi etkilemedi”, “Sürecin ilk aşamasında iş süreçlerini olumsuz etkiledi”, “İş süreçlerini etkilemiyor”, “İş süreçlerini olumlu anlamda etkiledi”, “Personel sayısı az olan birimlerin iş süreçleri olumsuz etkilendi”, “Akademik iş süreçlerini etkiledi”, “İş süreçlerini olumsuz etkiledi”, “KYS süreci akademik personel için iş yükü olarak görülüyor” ve “Benim akademik iş süreçlerimi etkilemedi” şeklindedir.

Şekil 4.7’de "KYS Çalışmalarının Akademik Personelin İş Süreçlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.7: "KYS Çalışmalarının Akademik Personelin İş Süreçlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Sürecin ilk aşamasında getirdiği iş yükü ile birlikte evet illaki etkiledi herkesin iş süreçlerini. Kalite ile ilk defa tanışmışsınız ve koca bir belirsizlik havası hakim. Bilgi bombardımanına tutuluyorsunuz, yeni karşılaşılan bir sürü karam söz konusu. Dolayısıyla evet sürecin ilk aşamalarında tüm iş süreçleri etkilendi. Ama daha iyi bir üniversite için daha sistematik bir üniversite için bunlar olması gereken şeylerdi diye düşünüyorum (K9).

Her bir süreç ve bu süreci oluşturan iş akışları tanımlandı. Dolayısıyla bugün işe başlayan herhangi bir personel oryantasyon çalışmalarının hemen arkasından hangi işi hangi akışta yapacağı tanımlı. Bir personeli yapacağı işlerinde herhangi bir noktada karışıklık yaşaması durumunda iş akış şemaları ile birlikte tüm iş süreci adım adım anlatılıyor. . Dolayısıyla her işin tanımlanması hem akademik hem idari anlamda çok ciddi kolaylıklar sağladı. Öte yandan olumsuz anlamda konuşacak olursak, sürecin içerisinde aktif olarak rol alan kişilerin muhakkak ki akademik çalışmaları olumsuz anlamda etkilendi. Çünkü neticede bu süreç bir iş yükü getiriyor beraberinde bizlere. Fakat sürecin içerisinde çok aktif rol almayan akademik personele sürecin bu konuda pozitif ya da negatif bir etkisi olduğunu düşünmüyorum. Akademik çalışmalarını aksatacak kadar ya da akademik çalışmalarına katkı sağlayacak kadar etkisi olmadığı kanaatindeyim (K15).

Aslında kanayan yaramız bu. Ben kendi adıma konuşuyorum, aynı zamanda bu sürecin içerisinde görevli birçok arkadaşımın da genel düşünceleri bu yönde. Gerçekten bizlere bir iş yükü bu. Bir insan aynı anda farklı farklı işlere konsantre olduğu vakit muhakkak ki bu işlerin birçoğu aksıyor. Bu anlamda kalite sürecinde görevli arkadaşlarımla

birlikte bizlerin iş süreçleri maalesef çok etkileniyor. Sürecin içerisinde yer almayan yani bu konuda bir idari görevi olmayan arkadaşlarımız için konuşacak olursam, ilgili olanları sorumluluk alanları da muhakkak ki etkiliyor bu anlamda. Ama ilgili olmayan sorumluluk almayan arkadaşlarımızı pek etkilediğini düşünmüyorum (K19).

Kesinlikle evet olumsuz anlamda etkiliyor. Sonuçta bir iş yükü getiriyor bu sistem beraberinde. Bundan kaynaklı da iş süreçlerimiz maalesef olumsuz etkileniyor. Ben mesela bireysel olarak negatif etkilendim. Çünkü ciddi bir iş vaktimi ben kaliteye ayırdım. Fakat bu iş yükü sadece kalite ile ilgilenen hocalarımı etkiliyor. Kalite biriminde olan hocalarımı, kalite ile ilgili herhangi bir görevi olan hocalarımı. Diğerlerini etkilemiyor çünkü onları zaten yönlendirenler biziz. Yük komisyondaki hocalarımızda yani (K20).

Sürecin başladığı ilk yıllarda olumsuz etkilerinin olduğu görülmüyordu ancak sistemdeki aksaklıkların giderilmesi ve yeterli bilgilendirmeler sonucu sistem başarılı bir şekilde yürütülmeye başladı ve artık iş süreçlerine olumsuz bir etkisinin kalmadığını düşünüyorum (K18).

Bu anlamda sıkıntı yaşadık maalesef. Yani sadece kalite birimindeki hocalarım için söylemiyorum bunu tüm akademik personel için büyük bir iş yükü getirdi sürecin başında. Çoğumuzun bu anlamda iş süreçleri maalesef olumsuz etkilendi. Özellikle de personel sayısı az olan birimlerde çok etkilendi. Ama zamanla bu etki minimize edildi. Çünkü süreci öğrendi herkes ve bilinçlendi. Şu an evet etkiliyor fakat eskisi kadar etkilemiyor diye düşünüyorum (K16).

Benim iş süreçlerimi pek etkilemedi ama daha önce de söylediğim gibi kalitenin içinde bulunan hocalarımın iş süreçlerinin etkilendiğini düşünüyorum (K10).

Aslında bu konuda iş süreçlerimizi olumlu anlamda etkilemesini beklerdim. Fakat bu konuda da etki yetersiz kaldı gibi (K1).

Çok etkilediğini düşünmüyorum ben. Belki az önce de dediğim gibi sürecin ilk aşamasında etkilemiş olabilir ama eğer bu çalışmalar da işimizin bir parçasıysa vakit ayırmalıyız diye düşünüyorum. Yani etkilenmesi normal. Ayrıca akademik personel olarak tek işimiz derse girip çıkmak değil, tek işimiz yayın yapmak değil sonuçta (K4).

Yok hayır benim iş süreçlerimi etkilemiyor. Fakat bizzat bu olayın merkezinde bulunan hocalarımızın iş süreçlerini etkilediğini düşünüyorum. Sonuçta bu sistem bir iş yükü getiriyor beraberinde (K8).

Katılımcılara "KYS çalışmalarının akademik personelin iş süreçlerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi kalite biriminde görevli olan akademi personelin iş süreçlerini ciddi anlamda olumsuz etkilediğini ve personel sayısının az olduğu birimlerin de iş süreçlerinin etkilendiğini belirtmekte. Buna karşılık bazıları ise iş süreçlerinin süreç başında etkilendiğini artık etkilenmediğini belirtmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, kalite sürecinde görevli olan akademik personelin iş süreçlerinin olumsuz anlamda etkilendiği sonucuna varılmıştır.

4.2.2.6. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele sorulan “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

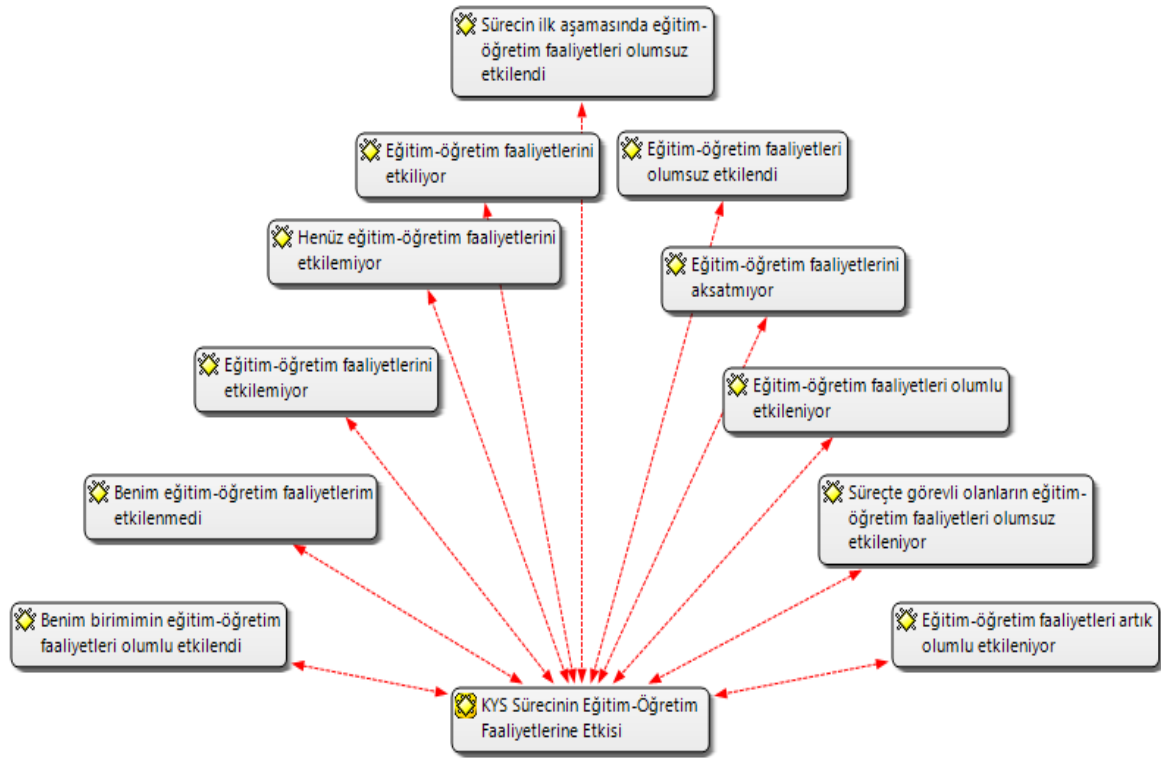
Tablo 4.20: "KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Etkileri	KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi	Eğitim-öğretim faaliyetleri olumlu etkileniyor	7
		Eğitim-öğretim faaliyetlerini aksatmıyor	4
		Eğitim-öğretim faaliyetlerini etkilemiyor	4
		Sürecin ilk aşamasında eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkilendi	3
		Eğitim-öğretim faaliyetleri artık olumlu etkileniyor	3
		Eğitim-öğretim faaliyetlerini etkiliyor	3
		Süreçte görevli olanların eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkileniyor	2
		Benim birimimin eğitim-öğretim faaliyetleri olumlu etkilendi	1
		Eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkilendi	1
		Benim eğitim-öğretim faaliyetlerim etkilenmedi	1
		Henüz eğitim-öğretim faaliyetlerini etkilemiyor	1

Tablo 4.20’de KYS sürecinin etkileri incelendiğinde “KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”, “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri” ve “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”ne ilişkin toplamda 11 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Eğitim-öğretim faaliyetleri olumlu etkileniyor”, “Eğitim-öğretim faaliyetlerini aksatmıyor”, “Eğitim-öğretim faaliyetlerini etkilemiyor”, “Sürecin ilk aşamasında eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkilendi”, “Eğitim-öğretim faaliyetleri artık olumlu etkileniyor”, “Eğitim-öğretim faaliyetlerini etkiliyor”, “Süreçte görevli olanların

eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkileniyor”, “Benim birimimin eğitim-öğretim faaliyetleri olumlu etkilendi”, “Eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkilendi”, “Benim eğitim-öğretim faaliyetlerim etkilenmedi” ve “Henüz eğitim-öğretim faaliyetlerini etkilemiyor” şeklindedir.

Şekil 4.8’de "KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.8: "KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Çok etkilendiğini işin açığı düşünmüyorum. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin etkilenmesi hocanın vicdanı ile alakalı bir durum bence. Hoca bu süreçte idari anlamda görev sahibi olsa da olmasa da aksayan eğitim-öğretim faaliyetlerini daha sonra telafi edebilir. Bu faaliyetlerin etkilenip etkilenmemesi sistemle alakalı olmayıp hocanın vicdanı ile alakalıdır diyebilirim. Özetle hoca şayet eğitim-öğretim faaliyetlerinin etkilenmesini istemiyorsa etkilenmez. Fakat hoca bu sistemin eğitim-öğretim faaliyetlerini etkilemesini istiyorsa işte o zaman etkiler (K8).

Aslında KYS idari bir süreçtir. Zaten üniversitelerde de bu idari süreçler eğitim-öğretim faaliyetlerinin aksamaması için vardır. Dolayısıyla bu KYS'nin etkin bir şekilde uygulanması demek eğitim-öğretim faaliyetlerinin aksamaması demektir. Bu anlamda KYS bizlere idari süreçler olarak çok ciddi bir planlama getirdi. Bu da eğitim-öğretim

faaliyetlerine olumlu yansıdı. İdari süreçte oluşturduğu pozitif etkilerin bir pozitif yansıması, pozitif bir dışsallık etkisi de diyebiliriz buna. İdari süreçlerde oluşturduğu bu pozitif etki eğitim-öğretim faaliyetlerini de pozitif yönde etkiledi diyebiliriz (K15).

Bence eğitim-öğretim faaliyetlerini aksatmıyor. Aksine bu faaliyetlere düzen getirdiğini düşünüyorum. Önceden mesela eğitim-öğretim yılı başlangıcında oryantasyon programları yapılmıyordu. Şu anda rutin olarak oryantasyon programları uygulanıyor (K17).

KYS çalışmalarıyla alakalı sürece giriş aşamasında tam olarak bilgi sahibi olmadığımız için biraz evet olumsuz etkiledi diyebilirim. Fakat bugün olumlu etkilediğini düşünüyorum ben. Öğrenciler artık üniversitenin sayfasından istedikleri hemen her şeye ulaşabiliyorlar. Hangi hafta hangi ders işlenecek bunu görebiliyorlar. Doldurmaları gereken bir form varsa bu formu iş akış şemaları sayesinde rahatlıkla bulabiliyorlar (K4).

Sürecin ilk aşamalarında zaman zaman eğitim-öğretim faaliyetlerini etkilediğini söyleyebilirim. Hatta bazı hocalardan bu konuda serzenişler de oluyordu. “Nerden çıktı bu kalite yahu ders yapamaz olduk” gibi serzenişler (K9).

Bu çalışma öncelikle belgelendirme yani dokümantasyon sistemi üzerinden başladı. Henüz eğitim-öğretim faaliyetlerine gelemedik ama buna epey yakınız diyebilirim (K19).

Katılımcılara "KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi eğitim-öğretim faaliyetlerinin aksamadığını, sürecin eğitim-öğretim faaliyetlerini etkilemediğini ve olumlu etkilediğini ifade etmektedir. Bununlar beraber katılımcıların birçoğu da sürecin ilk aşamalarında eğitim-öğretim faaliyetlerinin olumsuz etkilendiğini belirtmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, eğitim-öğretim faaliyetlerinin sürecin başlarında olumsuz etkilendiği, bugün gelinen noktada ise artık KYS sürecinin eğitim-öğretim faaliyetlerine olumsuz bir etkisinin kalmadığı sonucuna varılmıştır.

4.2.2.7. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmalarının Üniversite-Paydaş İlişkilerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

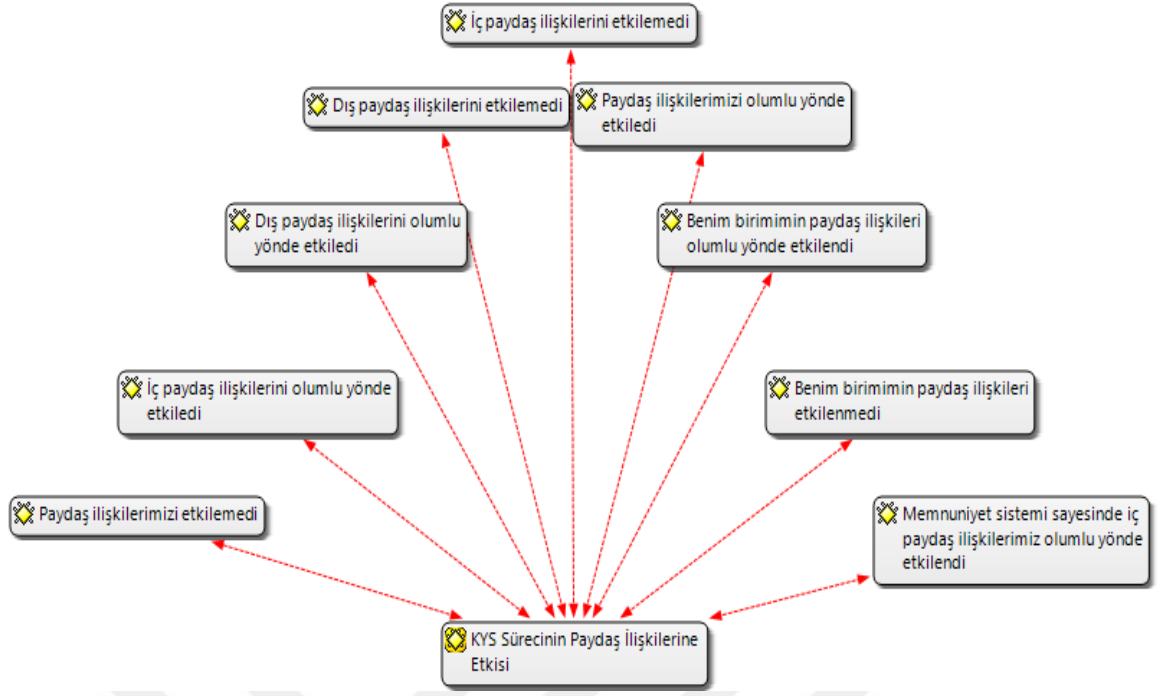
Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele sorulan “Kys Çalışmalarının Üniversite-Paydaş İlişkilerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 4.21: "KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Etkileri	KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi	İç paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkiledi	10
		Dış paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkiledi	9
		Paydaş ilişkilerimizi olumlu yönde etkiledi	9
		Memnuniyet sistemi sayesinde iç paydaş ilişkilerimiz olumlu yönde etkilendi	6
		Dış paydaş ilişkilerini etkilemedi	5
		Benim birimimin paydaş ilişkileri etkilenmedi	3
		Benim birimimin paydaş ilişkileri olumlu yönde etkilendi	1
		Paydaş ilişkilerimizi etkilemedi	1
		İç paydaş ilişkilerini etkilemedi	1

Tablo 4.21’de KYS sürecinin etkileri incelendiğinde “KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”, “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri” ve “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi”ne ilişkin toplamda 9 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “İç paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkiledi”, “Dış paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkiledi”, “Paydaş ilişkilerimizi olumlu yönde etkiledi”, “Memnuniyet sistemi sayesinde iç paydaş ilişkilerimiz olumlu yönde etkilendi”, “Dış paydaş ilişkilerini etkilemedi”, “Benim birimimin paydaş ilişkileri etkilenmedi”, “Benim birimimin paydaş ilişkileri olumlu yönde etkilendi”, “Paydaş ilişkilerimizi etkilemedi” ve “İç paydaş ilişkilerini etkilemedi” şeklindedir.

Şekil 4.9’da “KYS Çalışmalarının Üniversite-Paydaş İlişkilerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.9: "KYS Çalışmalarının Üniversite-Paydaş İlişkilerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Herkes üniversitede bir değişimin olduğunu farkında. Bundan kaynaklı da tüm dış paydaşlarımızla da bu konuda fikir alışverişlerinde bulunuyoruz sürekli bu anlamda evet dış paydaşlarla olan ilişkilerimizde olumlu anlamda bir etki söz konusu (K3).

Üniversitemizde şu anda bir memnuniyet sistemi var. Bu sistem sayesinde az da olsa iç paydaş ilişkilerimizi evet olumlu etkiledi. Fakat bu sistemden gelen talepler de maalesef karşılanamıyor. Çünkü bu sistemdeki taleplerin çoğu maddiyata dayanıyor. Dış paydaş konusunda ise sadece bizim üniversitemiz adına değil tüm ülke üniversiteleri adına şunu söyleyebilirim. Ben genel anlamda üniversitelerimiz ile dış paydaşlarının çok da iyi çalışmalar yaptığını çok da iyi ilişkiler kurabildiğini düşünüyorum (K8).

Memnuniyet sistemi, öğrencilerin arzu hallerini öğrenmek anlamında onlarla olan ilişkilerimizi olumlu etkiledi diyebilirim. Fakat dış paydaş ilişkilerinde çok başarılı değiliz maalesef. Ben dış paydaş konusunda üniversitemizi eleştirmek istiyorum. Bu anlamda maalesef hala bir farkındalık oluşmadı üniversitemizde. Üniversitenin bir de sanayi boyutu var. Üniversite sanayi elbirliği ile bu konuda bir çalışma yürütmeli. Öğrencilerin geleceği açısından önemli bir durum bu. Belki de şehrin küçük olması etkiliyordur bilemiyorum. Ağır sanayinin hüküm sürdüğü bir coğrafya olsa belki yapılabilir (K9).

İç paydaş konusunda şunu söyleyebilirim. İnsanlar artık eksikliklerin farkına varmaya çalışıyorlar. Çünkü memnuniyet sistemi ile birlikte sürekli size şikayetlerde

önerilerde bulunuyorlar. Bu sayede üniversite de eksikliklerini görüyor ve onları tamamlamaya çalışıyor. Bu anlamda iç paydaş ilişkilerini olumlu etkiliyor diyebilirim. Fakat dış paydaş ilişkilerini olumlu etkiliyor mu bu hocaya kalmış bir durum. Bu sistem seni onlarla etkileşime sokar, fakat söz sendedir. Aslında yine akademik personelin bu sistemi ne kadar benimsediği ve bu sisteme ne kadar inandığıyla alakalı bir durum bence. Özetle dış paydaş ilişkilerini pek etkilemediğini söyleyebilirim (K11).

Memnuniyet sistemi ile birlikte evet iç paydaş ilişkilerimizi olumlu etkilediğini düşünüyorum. Fakat öğrenciler o kadar da ilgi göstermiyor maalesef bu sisteme. Hem öğrencilerin hem de personelin düşüncelerinin alınması çok güzel bir şey bence. Dış paydaş konusunda etkiledi mi diye sorarsanız bu konuda pek etkilediğini düşünmüyorum (K2).

Memnuniyet sistemi çok yararlı oldu bu konuda. Bu yüzden öğrencilerimizle olan iletişimimiz olsun diğer akademik personelle olan iletişimimiz olsun kesinlikle olumlu etkilendiğini düşünüyorum. Dış paydaşlarımız tanımlandı. Bizim de genel anlamda dış paydaş çalışmalarımız oldu. Dış paydaş ilişkilerimizi olumlu etkiledi diyebilirim. Bu ilişkiler aynı zamanda öğrencilerimizle birlikte dış paydaşlarımızın da işine yarmakta. Onlar aradıkları nitelikleri bize aktarıyorlar bizler de öğrencilere bu nitelikleri aktarmaya çalışıyoruz (K4).

Üniversitede bazı standartların yakalanmış olması ve getirilen memnuniyet sistemi ile iç paydaş ilişkilerine de muhakkak ki olumlu katkıda bulunuyor diye düşünüyorum. Özellikle de son zamanlarda bu çalışmaların başarıya ulaşması ile diğer üniversitelerden de birçok idarecinin üniversitemize ziyarette bulunduklarına şahit oluyoruz. Bu noktada da hem iç hem de dış paydaşlarla olan ilişkiler olumlu etkilendi diyebiliriz (K6).

Katılımcılara "KYS çalışmalarının üniversite-paydaş ilişkilerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi KYS sürecinin hem iç hem de dış paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkilediğini ifade ederken, birçoğu ise dış paydaş ilişkilerini etkilemediğini ifade etmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS sürecinin memnuniyet sistemi sayesinde iç paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkilediği, dış paydaş ilişkilerini ise etkilemediği ya da minimal seviyede etkilediği sonucuna varılmıştır.

4.2.2.8. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

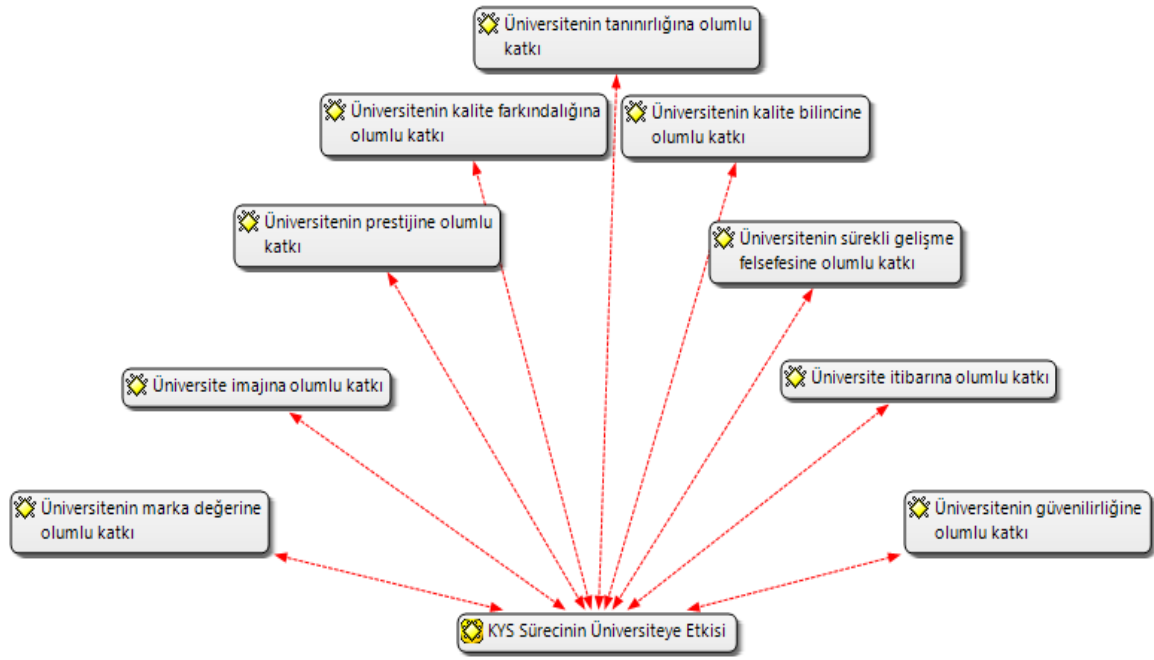
Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele sorulan “KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 4.22: “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi” İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Etkileri	KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi	Üniversitenin prestijine olumlu katkı	13
		Üniversite imajına olumlu katkı	11
		Üniversitenin tanınırlığına olumlu katkı	2
		Üniversitenin kalite farkındalığına olumlu katkı	1
		Üniversite itibarına olumlu katkı	1
		Üniversitenin kalite bilincine olumlu katkı	1
		Üniversitenin marka değerine olumlu katkı	1
		Üniversitenin güvenilirliğine olumlu katkı	1
		Üniversitenin sürekli gelişme felsefesine olumlu katkı	1

Tablo 4.22’de KYS sürecinin etkileri incelendiğinde “KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”, “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri” ve “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”ne ilişkin toplamda 9 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Üniversitenin prestijine olumlu katkı”, “Üniversite imajına olumlu katkı”, “Üniversitenin tanınırlığına olumlu katkı”, “Üniversitenin kalite farkındalığına olumlu katkı”, “Üniversite itibarına olumlu katkı”, “Üniversitenin kalite bilincine olumlu katkı”, “Üniversitenin marka değerine olumlu katkı”, “Üniversitenin güvenilirliğine olumlu katkı” ve “Üniversitenin sürekli gelişme felsefesine olumlu katkı” şeklindedir.

Şekil 4.10’da “KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz?” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.10: "KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Öncelikle imaj tabi ki. Çünkü KYS çalışmaları ve alınan ISO 9001:2015 KYS belgesi ile birlikte bir prestij kazandığımızı ve üniversitemize olan talebin yakın zamanda daha da artacağını düşünüyorum. Bölgemizde öncü üniversite olma yolunda büyük mesafe kat ettiğimizi düşünüyorum (K5).

Bir kere imajını ciddi oranda olumlu yönde etkilediğini düşünüyorum. Bu imajı daha ciddi bir noktaya taşıdığını düşünüyorum. Güvenilirliğini artırdığını düşünüyorum. Bir kere ortaya çıkıp benim kalite yönetim sistemim var kalite standartlarına sahibim demek, bunu da topluma aldığınız belgelerle ispatlamak; ben güvenilirim, uygulamalarım sabittir kişiden kişiye değişmez, öğrenciden öğrenciye değişmez demektir. Yani bu mesajı vermektir topluma (K6).

Algı oluşturma sürecinde evet katkısı var. Sonuçta dışardan üniversitenin ana sayfası ziyaret edildiğinde sıralamalarda yükselişe geçtiğimizi, tüm birimlerimizle kalite belgesi alan ilk ve tek devlet üniversitesi olduğumuzu bilecek. Bu da kuşkusuz bir prestij sağlıyor üniversiteye. Dışardaki insanlara izlenim açısından olumlu katkılar yaptığı aşikar. İzlenimle kalmamalı ama. Real'e çevirmek lazım bu izlenimi (K11).

Öncelikle her şeyden önemlisi ne kadar eleştirilse de bir kalite bilinci oluştu üniversitemizde. Aynı zamanda bununla beraber bir farkındalık oluştu. Bu bence çok önemli bir katkı ve önemli bir değer. Yani kalite standartlarına karşı bir farkındalık oluştu

üniversitemizde. Akademik ve idari personelden tutun öğrencilere kadar kime sorarsanız sorun kalite çalışmalarıyla ilgili muhakkak birkaç cümle duymuştur. Özetle KYS'nin tanınması ve buna karşı bir farkındalık oluşması diyebiliriz (K15).

Kesinlikle prestij kattı ayrıca topluma karşı olumlu bir imaj oluşturdu. Çünkü duyularımıza göre üniversitemizin adı diğer üniversitelerde çalkalanır durumda. Üniversitemizden bu konuda sürekli bilgi alabilmek adına üniversitemizi ziyarete gelen çok sayıda idareci var mesela şu sıralar. Sonra zamanlarda mesela pilot üniversite sıralamalarında da görüyoruz ki bu konuda yine üst basamaklarda yer alıyoruz. Bu da hiç şüphe yok ki üniversitenin imajına olumlu bir katkı sağlıyor (K16).

Prestij diyebilirim. Çünkü son zamanlarda üniversitemizin Türkiye sıralamalarında üst sıralara çıktığını görüyoruz. Bu da hiç şüphe yok ki üniversitemize bir itibar katıyor ve üniversite imajına olumlu katkılar yapıyor (K1).

Çok güzel değerler katıyor. Toplantılar dolayısıyla biz başka üniversitelere de gidiyoruz. En son bir üniversitede bir doktora tez jürisinde idim. Orada bana şunları söylediler; “biz kalite yönünden Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi’ni örnek alıyoruz”, “Bu işi nasıl yürüttünüz?”. Ayrıca diğer üniversitelerden sürekli telefon alıyoruz. Bizden süreç hakkında bilgi almak istiyorlar. Bu da üniversitemizin prestijine olumlu bir katkı sağlıyor (K20).

Bugün taksiye biniyorsunuz taksici büyüklerimiz bile kalite belgesi almışsınız hocam diyor. Duymuş bir şekilde. Dış paydaşlarla görüşüyorsunuz onlar da “kalite belgesi almışsınız” diyor. Bunlar güzel şeyler. Bir etiket bir imaj sonuçta (K7).

Kesinlikle üniversitemizin prestijine olumlu katkı yaptığını düşünüyorum. Son zamanlarda üniversitenin resmi sitesinde mevcut olan haberlere baktığımızda; üniversitemizin genel sıralamalarda bir artış gösterdiği ortada. Aynı zamanda kısa zamanda bu işlerin başarılması ayrı bir başarı zaten (K2).

Kesinlikle prestij anlamında bir değer kattı. Eskiden belki insanlar üniversitemizin adını ya da ait olduğu şehri bilmiyorlardı. Şimdi ise Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi denildiğinde hem şehri biliyorsunuz hem üniversiteyi. Yani şehrin de üniversitenin de tanınırlığını kısmen de olsa artırdı bana göre. Ayrıca geçenlerde ilan edilmişti sanıyorum pilot üniversite sıralamaları. Bu sıralamalara da baktığınızda bu süreç ile birlikte bir artış göstermiş bulunmaktayız. Üniversitenin imajına ve prestijine olumlu katkılar yapmakta bence KYS (K4).

Katılımcılara "KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi, KYS çalışmalarının üniversitenin prestijine, itibarına, imajına, tanınırlığına ve marka değerine olumlu etkileri olduğu aynı zamanda üniversite içinde de kalite bilincinin yerleşmesinde olumlu katkıları olduğunu belirtmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS çalışmalarının üniversitenin prestijini ve imajını olumlu etkilediği sonucuna varılmıştır.

4.2.2.9. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “Sizce KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele sorulan “Sizce KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

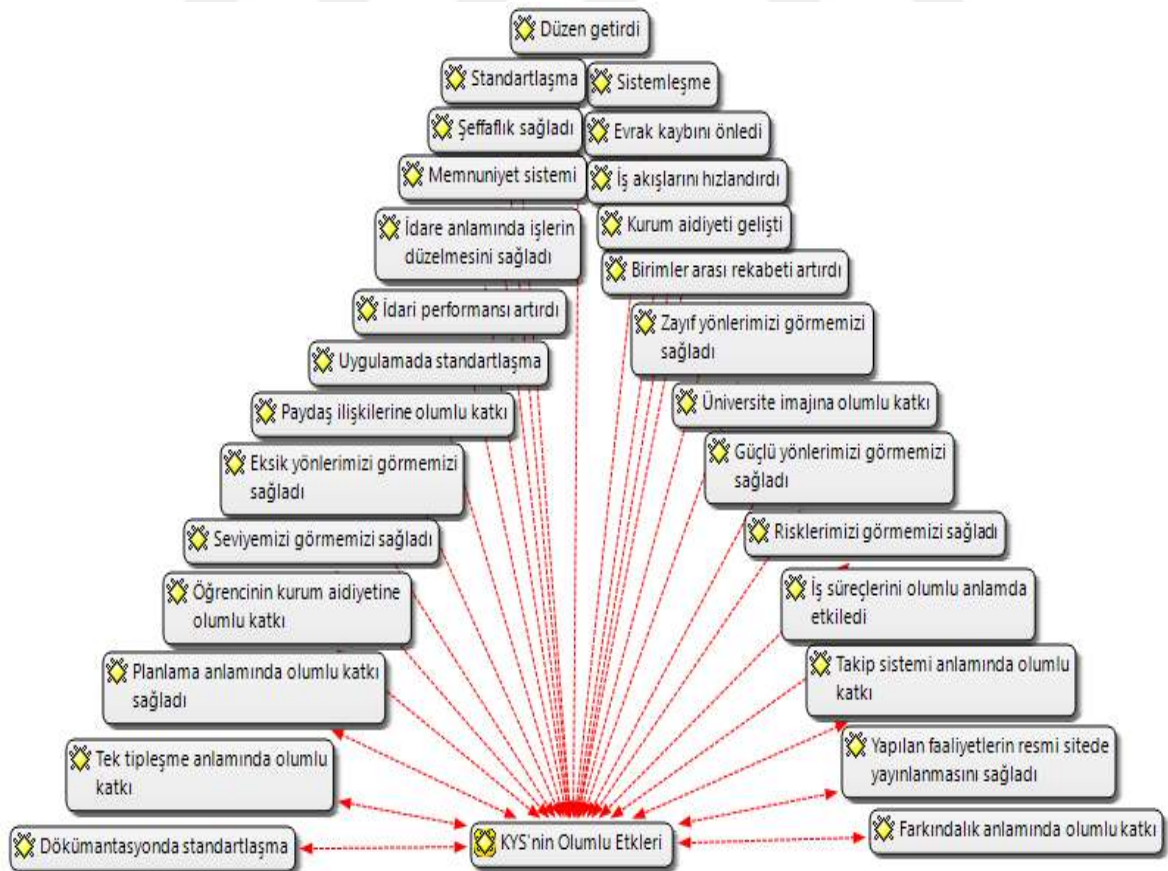
Tablo 4.23: "KYS Sürecinin Olumlu Etkileri" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Etkileri	KYS Sürecinin Olumlu Etkileri	Dokümantasyonda standartlaşma	18
		Üniversite imajına olumlu katkı	11
		Memnuniyet sistemi	9
		Takip sistemi anlamında olumlu katkı	7
		Standartlaşma	5
		İş süreçlerini olumlu anlamda etkiledi	3
		Düzen getirdi	3
		Şeffaflık sağladı	3
		Evrak kaybını önledi	2
		Planlama anlamında olumlu katkı sağladı	2
		Farkındalık anlamında olumlu katkı	2
		Öğrencinin kurum aidiyetine olumlu katkı	2
		İdari performansı artırdı	1
		Paydaş ilişkilerine olumlu katkı	1
		Uygulamada standartlaşma	1
		Kurum aidiyeti geliştirdi	1
		Tek tipleşme anlamında olumlu katkı	1
		Yapılan faaliyetlerin resmi sitede yayınlanmasını sağladı	1
		Risklerimizi görmemizi sağladı	1
		İş akışlarını hızlandırdı	1
		Zayıf yönlerimizi görmemizi sağladı	1
		Seviyemizi görmemizi sağladı	1
		Güçlü yönlerimizi görmemizi sağladı	1
		Sistemleşme	1
		Birimler arası rekabeti artırdı	1
		Eksik yönlerimizi görmemizi sağladı	1
		İdare anlamında işlerin düzelmesini sağladı	1

Tablo 4.23’de KYS sürecinin etkileri incelendiğinde “KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Paydaş

İlişkilerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”, “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri” ve “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri”ne ilişkin toplamda 27 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Dokümantasyonda standartlaşma”, “Üniversite imajına olumlu katkı”, “Memnuniyet sistemi”, “Takip sistemi anlamında olumlu katkı”, “Standartlaşma”, “İş süreçlerini olumlu anlamda etkiledi”, “Düzen getirdi”, “Şeffaflık sağladı”, “Evrak kaybını önledi”, “Planlama anlamında olumlu katkı sağladı”, “Farkındalık anlamında olumlu katkı”, “Öğrencinin kurum aidiyetine olumlu katkı”, “İdari performansı artırdı”, “Paydaş ilişkilerine olumlu katkı”, “Uygulamada standartlaşma”, “Kurum aidiyeti gelişti”, “Tek tipleşme anlamında olumlu katkı”, “Yapılan faaliyetlerin resmi sitede yayınlanmasını sağladı”, “Risklerimizi görmemizi sağladı”, “İş akışlarını hızlandırdı”, “Zayıf yönlerimizi görmemizi sağladı”, “Seviyemizi görmemizi sağladı”, “Güçlü yönlerimizi görmemizi sağladı”, “Sistemleşme”, “Birimler arası rekabeti artırdı”, “Eksik yönlerimizi görmemizi sağladı” ve “İdare anlamında işlerin düzelmesini sağladı” şeklindedir.

Şekil 4.11’de “KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.11: "Sizce KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Fakat olumlu anlamda memnuniyet sisteminden bahsedebilirim. Bir üniversite olarak öğrencilerinizin ve personelinizin düşüncelerine önem veriyor olmak çok iyi bir şey. Sonra iş akışlarının hızlandırıldığını düşünüyorum. Dokümantasyonun standartlaşması ise en olumlu değişiklik diye düşünüyorum (K2).

Başlı başınca dokümantasyon sistemi diyebilirim. Çünkü eskiden bir dilekçe verirdik o dilekçe ortadan kaybolurdu. Artık bir dilekçe verildiğinde bize ne kadar sürede cevap verileceğini biliyoruz. Aynı işleri aynı evraklarla yaptığımızı biliyoruz artık (K20).

Gözlemlediğim kadarıyla dokümantasyonun tek tipleşmesi standartlaşması muhakkak ki en önemli olumlu değişikliklerden. Sonra hem öğrencinin hem akademik personelin düşüncelerine önem veren memnuniyet sistemi de olumlu değişikliklerden (K1).

Paydaş ilişkileri konusunda olumlu değişimler yaşandı mesela. Dokümantasyon sistemi başlı başınca bir olumlu katkı zaten. Her kafadan bir ses çıkmıyor artık. Benim sınıfımda bir problem bir sıkıntı olduğunda bunu kime şikayet edeceğimi kime ne yolla talep oluşturacağımı biliyorum artık iş akışlarının yardımıyla. Bir şikayetimi bir önerim mi var memnuniyet sisteminden direk bildirebiliyorum. Kalite algısı oturdu diyebiliriz (K19).

Düzen geldi standart geldi diyebiliriz. Her sene mesela bu yıl ne yapacaksınız derler. Ama işte bunun adı faaliyet planları adı altında toplandı ve herkese de aynı eşit koşullarda yapıldığı için de bu bence olumlu bir izlenim bıraktı. Doküman bazında da bir düzen bir standart getirdi. Mesela benim ilk geldiğim sene herkes kendi istediği şekilde doküman kullanıyordu. Ortalıkta aynı iş için çok sayıda form dolaşıyordu. Şimdi ise her iş için aynı doküman aynı şekilde kullanılıyor. Ayrıca dediğim gibi üniversitenin imajına katkıda bulundu. Şu anda aklıma gelen bunlar (K17).

Dokümanların düzenlenmesi ve bir standarda kavuşması sayesinde artık herkes standart formlar kullanıyor. Kurum aidiyeti gelişti, her birimin oryantasyon programı var artık mesela. Tatlı bir rekabetin oluşması çok olumlu bence. Mezun yönetim sistemi çok önemli değişiklik. Birçok şey zaten vardı daha öncesinde ama KYS ile birlikte hız kazandılar. Takibi kolaylaştı her faaliyetin. Ayrıca her şey ispat edilebilir durumda bugün (K16).

Makroyu göremiyorum ama kendi birimimde işler iyi gidiyor. Mesela yapılan her faaliyet planı sitede haber olarak çıkıyor. Bu da muhakkak birtakım değişiklikleri beraberinde getiriyor. Mesela öğrencimizde bir değişiklik oldu. Bölümüne ait hissediyor kendini. Kurum aidiyeti gelişti diyebilirim. Fakat bunu ben gözlemliyorum ve bunu niteliksel olarak gözlemlediğim için söyleyebiliyorum (K7).

Kalite yönetim sistemi çalışmaları sonunda olumlu manada iş ve işleyişlerin takip altına alındığı, bölgesel manada ilişkilerin geliştirildiği ve görüşmeler sonrasında şehrin kalkınmasına yönelik projelerin ortaya çıkmasına ortam hazırladığını düşünüyorum (K18).

Dokümanlarda bir standart oluştu. Artık herkes ne yapacağını biliyor, eskisi gibi değil. Herkes hangi evrakı hangi formu nerde bulacağını biliyor. Bir iş yapacağı zaman sürecin nasıl ilerleyeceğini biliyor. Bu bir standart sağlıyor. Standartın olduğu yerde de şaibe olmuyor. Bu aynı zamanda şeffaflığı da gösteriyor (K8).

Katılımcılara "KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi, dokümantasyonda standartlaşma sağladığını, üniversite imajına olumlu etki ettiğini, KYS süreci ile birlikte gelen memnuniyet ve takip sistemlerinin çok yararlı olduğunu, düzen, şeffaflık ve planlama konusunda olumlu etkileri olduğunu belirtmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS sürecinin en olumlu katkıları; dokümantasyonda standartlaşma sağlamak, memnuniyet ve takip sistemi, şeffaflık sağlaması olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4.2.2.10. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “Sizce KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele sorulan “Sizce KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

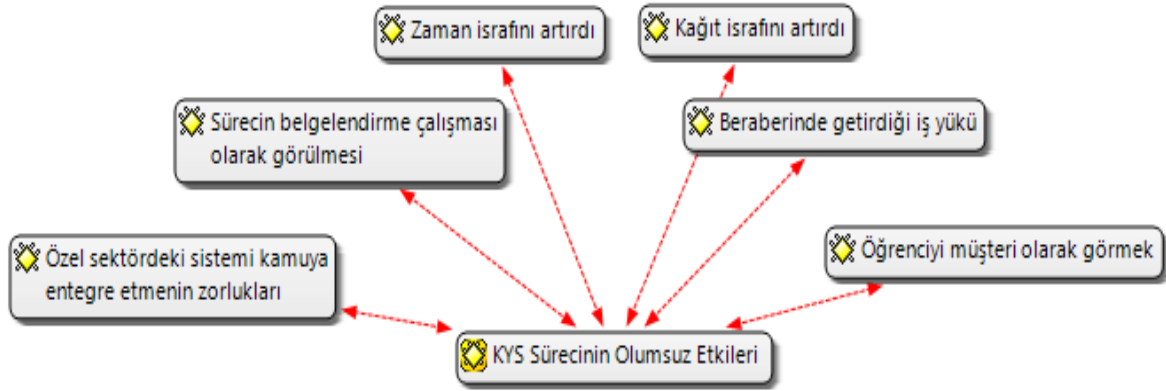
Tablo 4.24: "KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Etkileri	KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri	Berberinde getirdiği iş yükü	10
		Zaman israfını artırdı	2
		Özel sektördeki sistemi kamuya entegre etmenin zorlukları	2
		Kağıt israfını artırdı	2
		Öğrenciyi müşteri olarak görmek	2
		Sürecin belgelendirme çalışması olarak görülmesi	1

Tablo 4.24’de KYS sürecinin etkileri incelendiğinde “KYS Sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”, “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri” ve “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri”ne ilişkin toplamda 6 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Berberinde getirdiği iş yükü”, “Zaman israfını artırdı”, “Özel sektördeki sistemi

kamuya entegre etmenin zorlukları”, “Kağıt israfını artırdı”, “Öğrenciyi müşteri olarak görmek” ve “Sürecin belgelendirme çalışması olarak görülmesi” şeklindedir.

Şekil 4.12’de “KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.12: "Sizce KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Olumsuz olarak dediğim gibi sürecin başında kalitede görevli hocalarıma büyük bir iş yükü getirdi (K10).

Sürecin olumsuz etkisi olarak ise biraz da olsa bir iş yükü getirdiğini söyleyebilirim (K2).

Genel olarak konuşacak olursak bu sistem şirketler için yapılmış olan bir sistemdir. Asla ve asla üniversitelere uygun bir sistem değildir. Şirketler için yapılmış, şirketlerin işleyişi için düzenlenmiş bir sistem bu. Bir kere şu çok yanlış bir anlayış: öğrenci=müşteri.. Ben bu anlayışa çok ama çok karşıyım, kesinlikle olmaması gerekiyor. Ama maalesef KYS'nin dayatması gereği böyle kullanılıyor. Çünkü şirketler için düzenlenmiş olan bir sistemi siz getirip üniversiteye entegre ederseniz mecburen öğrenciye müşteri gözüyle bakarsınız (K3).

Olumsuz pek bir şey göremedim. Belki olumsuzluk anlamında ilk etapta dokümantasyon konusunda belki bir iş yükü getirdi diyebiliriz (K5).

Bir olumsuzluk olmadığını düşünüyorum. Süreç aşamasında birtakım olumsuzluklarla karşılaşmış olabilir fakat bu tür işlerde ilk etapta işler rayına oturana kadar bunlar zaten olur. Belki bu standarda ayak uydurma çabalarında harcanan zamanlar ve ilk başlarda getirdiği iş yükleri belki olumsuzluk olarak nitelendirilebilir (K6).

Olumsuz anlamda ise denetimlerin çoğunda şekle bakılıyor içeriğe bakılmıyor. Bana faaliyet yaptın mı diyorlar evet yaptım diyorum. Ne yaptın faaliyette demiyorlar. Yani nitelik bir analiz yok sadece nicelik olarak bir analizimiz var. Üç adet faaliyet yapacağını söylemişsin. Yaptın mı bu üç faaliyeti buna bakılıyor maalesef (K7).

Genel olarak baktığınızda olumsuz bir yanı yok. Üniversitemize kesinlikle olumlu katkıları var. Sadece olayın merkezinde bulunan insanların iş yükünü artırmasını bir olumsuzluk olarak söyleyebilirim. Ama ben şahsi olarak bir olumsuzluk görmüyorum. Çünkü bizler bu üniversitede akademik ya da idari personeller olarak çalışıyorsak ve bu işleri birileri yapacaksa yine biz yapacağız. Bu yüzden bunlar bir olumsuzluk değil. Üniversite bünyesinde çalışıyorsak herkes taşın altına elini sokacak, sokmalı (K8).

Aslında sürecin çok olumsuz bir tarafı yok. Kalite olgusunun kendisine baktığımızda olumsuz tarafı bizim eğitim-öğretim sürecimize doğru entegre edilememiş olması bence. Bizler öğrenciye “müşteri” dediğimiz sürece bu işten tam verim alamayız. Verim alamayız demiyorum tam verim alamayız. Bizler öğrenciye müşteri olarak bakamayız. İllaki bakacaksak burası özel bir üniversite olmalı ve öğrenciler bize ciddi anlamda maddi yatırımlar yapmalı (K11).

Olumsuz etkileri nedir dersin dediğim gibi temsilci arkadaşların iş yükünde artış oldu ve bu da dolayısıyla iş süreçlerini etkiledi. Onun haricinde arşivlerde mesela Kalite Dosyaları diye bir şeyler çıktı. Bu nedenle de sanki doküman anlamında biraz kağıt fazlaştı, kağıtlara boğulduk gibi geliyor bana. Evet uygulama anlamında güzel ama bu raporlar formlar vs. bunlara da çok boğulmamak gerekiyor diye düşünüyorum. Ayrıca zaman sarfıyatı da oluyor biraz diyebilirim. Vakit malum değerli (K14).

Katılımcılara "KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi, KYS sürecinin özellikle süreçte görevli personele bir iş yükü getirdiğini, zaman ve kaynak israfını artırdığını ve öğrenciyi müşteri olarak görmeye neden olduğunu belirtmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS sürecinin genel olumsuz etkilerinin şunlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır; beraberinde bir iş yükü getirmesi, kaynak ve zaman israfına neden olması ve öğrenci=müşteri felsefesini üniversiteye getirmesidir.

4.2.2.11. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele sorulan “KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 4.25: "KYS Sürecinin Eksiklikleri" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Eksiklikleri ve Öneriler	KYS Sürecinin Eksiklikleri	Eğitim	12
		Akademik kalite	5
		Uygulama aşaması	2
		Bir eksiklik yok	2
		Kalite sürecinde görevli personelin İş yükünün paylaştırılması	2
		Tam katılımın sağlanamaması	2
		Güdüleme aracı	1
		Yeni açılan bölümlerin akademik personel eksikliği	1
		Üst yönetimle olan iletişim	1
		Kalite sürecinin eğitim-öğretim hizmetlerine uyarlanması	1

Tablo 4.25’de KYS Sürecinin Eksiklikleri ve Önerileri incelendiğinde “KYS Sürecinin Eksiklikleri” ve “KYS Süreci İçin Öneriler” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Sürecinin Eksiklikleri”ne ilişkin toplamda 10 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Eğitim“, “Akademik kalite”, “Uygulama aşaması”, “Bir eksiklik yok”, “Kalite sürecinde görevli personelin İş yükünün paylaştırılması”, “Tam katılımın sağlanamaması”, “Güdüleme aracı”, “Yeni açılan bölümlerin akademik personel eksikliği”, “Üst yönetimle olan iletişim” ve “Kalite sürecinin eğitim-öğretim hizmetlerine uyarlanması” şeklindedir.

Şekil 4.13’de “KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.13: "KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Genel olarak eksiklik anlamında şu olabilir belgeyi aldık tamam bitti. Eee şimdi? Belgeden ibaretmiş gibi düşünülüyor olması olumsuz bence (K3).

KYS sürecinin eğitim-öğretim hizmetlerine uyarlanması en büyük eksiklik. Eğitim-öğretim hizmetlerine uyarlamamız lazım. Uyarlarken de buradaki dinamiklerin belirlenmesi, hedeflerin belirlenmesi ve bu hedefler belirlenirken de ihtiyaçların göz önüne alınması gerekiyor. Bununla birlikte KYS çalışmaları ile alakalı eğitim eksikliği var. Eğitimler verilmeli fakat gönüllülük esasına göre eğitimler verirsiniz de almıyorlar bu eğitimi. Bunun için eğitim konusunda bir zorunluluk getirilmeli. Üniversite; "herkes kalite sürecini ve çalışmaları bilmekle yükümlüdür" demeli. Aynı zamanda akademik personelin görev tanımına eklenmeli bu konu (K11).

Eksik kalan kısmı performans. Yani ödüllendirme. Bu ödüllendirme illa ki maaşa artı olarak anlaşılmasın. Bir güdüleme aracı gerekiyor bu süreçte yer alan insanlar için. Bu işlerin daha rutin, daha düzgün yapılması ve daha fazla sahiplenilmesi adına bir ödüllendirme sisteminin olması gerektiğini düşünüyorum. Mesela akademik anlamda ben rektörümüzün yerinde olsaydım kalitede herkesin bir şekilde sorumluluk almasını sağlardım. Bunu atama kriterlerine yansıttırdım. Araştırma görevlisinden tutun da profesörlere kadar aynı kriterleri koyardım. Mesela "kalitede iki-üç sene görev almayan hiç kimseyi bir üst unvana atamam" gibi bir şart koyardım. Kriterlerin arasına en yüksek puan olarak koyulmalı bence bu kriter. Ancak böyle sahiplenir insanlar maalesef. Bakın aksi durumda şöyle bir durum söz konusu. Belli bir grup deli gibi çalışıyor. Ama diğer hocalarımız bu sürecin içerisinde hiç yer almıyor ama bakıyoruz ki onlar doçentlikleriyle ya da profesörlükleriyle uğraşmış. Bu durumda da sen onlardan geride kalıyorsun. Bu sefer de

sen; “o kadar çalıştım didindim ama zaman kaybı imiş” diyorsun çünkü bakıyorsun ki elinde hiçbir şey yok. Tamam burası benim üniversitem tabi yapmalıyım sorumluluk almalıyım. Ama artı bir şeyini de görmek istiyorum artık onca emeğin. Özetle bir ödül sistemi şart. Böyle bir sistemin gelmesi ile çok daha fazla sayıda personel zaten sürecin içerisine girecektir emin olabilirsiniz (K20).

Üniversitenin tamamını bu sürece çekememiş olmak eksik kalan bir kısmı öncelikle. Ayrıca artık bu sistemin yan ısıra eğitim kalitesine odaklanmak gerektiğini bu alanın ihmal edilmemesi gerektiğini düşünüyorum. Çünkü bu sistem daha çok idari süreci kapsıyor. Bu anlamda da eksiklik olarak akademik kaliteyi söyleyebilirim. Kapanan çok fazla bölümümüz var mesela. Öğrencinin üniversiteyi neye göre tercih ettiği incelenmeli. Hocaların niteliği çok önemli. Ben derse giriyorsam beni denetleyecek bir mekanizma olmalı diye düşünüyorum. Öğrenci benden memnun mu faaliyetlerimden memnun mu acaba? Bu konuların ihmal edilmemesi gerekiyor (K19).

Eğitimin eksik kaldığını düşünüyorum. Bu süreci ve aşamalarını tam anlatamadık sanıyorum personellere. Dokümantasyon konusunda da eksiklikler var maalesef. Fakat yakın zamanda bilgi yönetim sisteminin de oturmasıyla dokümantasyon konusunda hiç bir eksikliğimizin kalmayacağını düşünüyorum. Çünkü artık bizler de kağıt dokümanlar görmekten bıktık (K17).

Eksik kısmın eğitim olduğunu düşünüyorum. Ciddi anlamda bu KYS tüm birimlere yayılacaksa ciddi eğitimler verilip akademik personelde bir farkındalık yaratmak gerekiyor (K14).

Eksik kalan en önemli konu, kalite sürecine tüm üniversite çalışanlarının dahil edilemeşi, tam katılımın sağlanamaması diyebiliriz (K15).

Katılımcılara "KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak birçok kişi, verilen eğitimlerin yetersizliği, tam katılımın sağlanamaması, akademik kalitenin artırılmaması ve KYS sürecinde görevli personele uygulanacak bir güdüleme aracının olmayışı gibi birtakım eksiklikleri belirtmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, KYS çalışmalarının eksik kalan tarafının; eğitimlerin yetersizliği, akademik kaliteye gereken önemin verilmemesi, akademik personel ve öğrencinin sürece çekilememesi ve KYS sürecinde görevli personeller için bir güdüleme aracının bulunmaması olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4.2.2.12. Araştırma Kapsamında Akademik Personele Sorulan “KYS Çalışmaları İle İlgili Bir Öneriniz Var mıdır?” Sorusuna Yönelik Nitel Bulgular

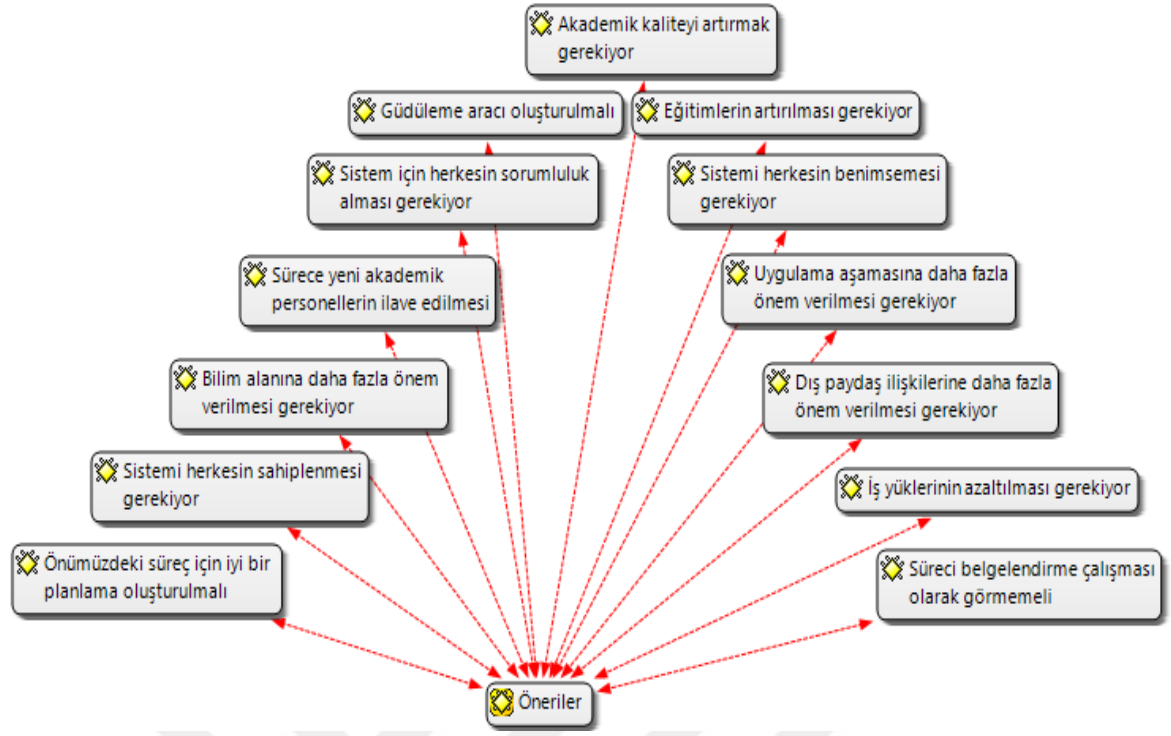
Bu bölümde araştırma kapsamında akademik personele Sorulan “KYS Çalışmaları İle İlgili Bir Öneriniz Var mıdır?” sorusuna yönelik elde edilen nitel araştırma bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 4.26: "KYS Süreci İçin Öneriler" İsimli Alt Temaya Ait Kodlar ve Frekansları

Tema	Alt Temalar	Kodlar	f
KYS Sürecinin Eksiklikleri ve Öneriler	KYS Süreci İçin Öneriler	Sistemi herkesin sahiplenmesi gerekiyor	9
		Sistem için herkesin sorumluluk alması gerekiyor	7
		Sistemi herkesin benimsemesi gerekiyor	5
		Eğitimlerin artırılması gerekiyor	4
		Süreci belgelendirme çalışması olarak görmemeli	3
		Akademik kaliteyi artırmak gerekiyor	3
		İş yüklerinin azaltılması gerekiyor	3
		Güdüleme aracı oluşturulmalı	1
		Sürece yeni akademik personellerin ilave edilmesi	1
		Önümüzdeki süreç için iyi bir planlama oluşturulmalı	1
		Uygulama aşamasına daha fazla önem verilmesi gerekiyor	1
		Dış paydaş ilişkilerine daha fazla önem verilmesi gerekiyor	1
		Bilim alanına daha fazla önem verilmesi gerekiyor	1

Tablo 4.26’da KYS Sürecinin Eksiklikleri ve Önerileri incelendiğinde “KYS Sürecinin Eksiklikleri” ve “KYS Süreci İçin Öneriler” isimli alt temalara ulaşılmıştır. Bu alt temalardan “KYS Süreci İçin Öneriler”e ilişkin toplamda 13 farklı kod elde edilmiş olup, bu kodlar; “Sistemi herkesin sahiplenmesi gerekiyor”, “Sistem için herkesin sorumluluk alması gerekiyor”, “Sistemi herkesin benimsemesi gerekiyor”, “Eğitimlerin artırılması gerekiyor”, “Süreci belgelendirme çalışması olarak görmemeli”, “Akademik kaliteyi artırmak gerekiyor”, “İş yüklerinin azaltılması gerekiyor”, “Güdüleme aracı oluşturulmalı”, “Sürece yeni akademik personellerin ilave edilmesi”, “Önümüzdeki süreç için iyi bir planlama oluşturulmalı”, “Uygulama aşamasına daha fazla önem verilmesi gerekiyor”, “Dış paydaş ilişkilerine daha fazla önem verilmesi gerekiyor” ve “Bilim alanına daha fazla önem verilmesi gerekiyor” şeklindedir.

Şekil 4.14’de “KYS Çalışmaları İle İlgili Bir Öneriniz Var mıdır?” sorusuna verilen cevaplar yer almaktadır.



Şekil 4.14: "KYS Çalışmaları İle İlgili Bir Öneriniz Var mıdır?" Sorusuna Yönelik Verilen Cevaplar

Tamam kalite belgesi çok önemli tabi ki de idari evrak sistemi geliştirilmeli ama akademik kaliteyi çok boşluyor üniversiteler. Mesela bunun içinde belge almış olan üniversitelerin akademik kalite sıralamalarına bakmak lazım. Çünkü asıl olan sıralama budur. Öğrenci size “aferin siz KYS belgesi almışsınız ben sizi tercih edeceğim demez” akademik başarısına gelir (K3).

Eksikliklerimizin giderilmesi adına önümüzdeki sürecin yeniden planlanması şart. Zaten üç dört senelik bir süreç geçti başımızdan eksikliklerimizi gördük. Bu eksiklikleri giderebilmek adına önümüzdeki süreci yeniden planlamak gerekiyor (K11).

Özel sektörde KYS performansına dayalı çok güzel işliyor. Üniversitemizde bu sürecin daha iyi yürütülebilmesi ve daha fazla kişinin bu süreci sahiplenebilmesi adına hem akademik hem de idari performans ödüllendirme sisteminin gelmesi lazım. Maddi anlamda bir ödül olmasa da terfi sistemine bir kriter olarak girmesi gerekiyor (K20).

Eğitimlerin artırılması gerektiğini düşünüyorum. Çünkü bu süreç sonsuz bir süreci temsil ediyor. Ayrıca idari kısım tamam oturmuş durumda artık akademik kaliteye odaklanmalıyız (K19).

Ben KYS çalışmalarının gerçekten üniversitemizde özverili şekilde yürütüldüğünü ve gerçekten olumlu anlamda birçok değişikliğin olduğunu gözlemliyoruz. Belge aldık bitti demeden süreci aynı şekilde devam ettirmeliyiz (K16).

Sürecin içselleştirilmesi ve bir kurum kültürü haline getirilebilmesi adına, sürece tüm personelin dahil olması gerektiğini düşünüyorum. Her ne kadar bu sürecin başında olsak da -çünkü bu uzun bir yolculuk- sürece ilgi olması ve herkesin sürecin içerisinde olması halinde ben bu sürecin üniversitemize daha fazla değer katacağını düşünüyorum (K15).

Kalite belgesi aldık diye kaliteli bir üniversite olmadık. Bu süreç sonsuz bir süreci temsil ediyor. Tamam belgeyi aldık fakat artık bunu niteliğe çevirmek gerekiyor. Niteliği nasıl artırırız artık bunu düşünmeliyiz. Niteliğe gereken önemi vermeliyiz diye düşünüyorum (K7).

Katılımcılara "KYS Çalışmaları İle İlgili Bir Öneriniz Var mıdır?" sorusu soruldu ve buna yanıt olarak çoğu kişi, akademik kaliteye yoğunlaşmak gerektiğini, iş yüklerinin azaltılması adına tam katılımı sağlamak gerektiğini, KYS süreci eğitimlerinin artırılması gerektiğini belirtmektedir. Nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelden elde edilen bulgulara dayanarak, akademik kaliteye önem verilmesi, tam katılımın sağlanması, eğitimleri artırılması ve akademik personeli bu konuda teşvik edebilecek bir güdüleme aracının sağlanması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

BÖLÜM V

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın hipotezleri ve temel problemi çerçevesinde nicel ve nitel verilere ilişkin elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlar ışığında araştırmacılara ve uygulayıcılara yönelik öneriler sunulmaktadır.

5.1. SONUÇ

Kalite kavramı üretimdeki aksaklıkları tespit etmek adına çıkmış olsa da, bugün girdinin işlenmesinden çıktıya ulaşana kadar ki bütün süreci kapsayan bir sistem haline gelmiş bulunmaktadır. Önceleri üretim sonucunda elde edilen çıktı incelenmekte, hatalar tespit edilmekte ve bu hataları en aza indirme yolları aranmaktaydı. Bugün ise kalite çalışmaları üretimin daha başındayken başlamakta, dolayısıyla hata oranı minimize edilmektedir.

Hızla yayılan küreselleşme uluslararası ticarete büyük bir ivme kazandırmakta ve ticaretin önündeki engeller 21. yüzyılda birer birer yıkılmaktadır. Yayılan küreselleşme ile ülkelerdeki teknoloji düzeylerinde artışlar olmakta ve bu teknoloji sayesinde üretimdeki hata oranları kalite sistemleri sayesinde en aza indirilmektedir. Dolayısıyla çıktının kalitesi artmakta, rekabet yoğunlaşmakta ve dolayısıyla kazanan tüketiciler olmaktadır. Yoğunlaşan rekabet sayesinde işletmelerin öncelikli hedefleri tüketicilerin zevk ve tercihlerine uygun kaliteli çıktı üretimi olmaktadır. Artık işletmelerin bu amansız rekabette varlıklarını sürdürebilmelerinin, kar elde edebilmelerinin ve kendilerine pazar bulabilmelerinin tek yolu ‘müşteri memnuniyetini’ sağlamaktır.

Günümüzde kalite çalışmaları, sadece işletmeler için gerekli olan bir kavram değildir. Hizmet üreten kurumlar da artık kalite çalışmalarına büyük önem vermektedir. Hizmet sunan bu kurumlardan en önemlisi ise yükseköğretim kurumlarıdır. Yükseköğretim kurumları bir toplum için büyük önem taşımaktadır. Çünkü her yükseköğretim kurumu beraberinde o coğrafyaya kalkınma, gelir ve kültür getirmektedir. Bugün sayısı hızla artan devlet ve vakıf üniversiteleri de tıpkı özel sektördeki işletmeler gibi kendilerini bir yarışın ortasında bulmuştur.

21. yüzyılda sürdürülebilir kalkınmayı sağlamanın bir yolu da entelektüel sermayeye sahip olmaktır. Çünkü çağımızın gelişen teknolojisi sayesinde bugün çoğu sermayeye ulaşabiliyorken nitelikli iş gücüne ulaşmak gitgide zorlaşmaktadır.

Nitelikli iş gücü üretebilecek tek kurum olan üniversiteler bu noktada hayati bir önem arz etmektedir. Bu önemin farkında olan işletmeler nitelikli üniversitelerde aldığı eğitimle donanmış iş gücünü talep etmektedir. Dolayısıyla öğrenciler de gelecekte işsizlik kaygısı çekmemek adına bu nitelikli üniversiteleri tercih etmektedir. Üniversiteler de artan bu rekabet ortamında müşteri kazanabilmek için KYS'ye büyük önem vermektedir. Bu KYS ile sundukları hizmetin kalitesini artırmayı ve başarılı öğrencileri bünyelerine çekebilmeyi hedeflemektedirler.

Günümüzde küreselleşme ve yükseköğretimin uluslararasılaşma eğilimleriyle birlikte, yükseköğretimde kalitenin nasıl sağlanacağı tüm dünyada kilit bir endişe haline gelmiş bulunmaktadır. Bununla birlikte yükseköğretimde duyulan bu endişe dünyadaki birçok yükseköğretim kurumunu, öğretme ve öğrenmeyi güvence altına almak ve geliştirmek amacıyla kendi KYS'lerini kurmaya ve uygulamaya yöneltmiş bulunmaktadır.

Kalite çalışmalarına önem veren üniversitelerden biri de Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'dir. 2006 yılında Kırşehir'de kurulan üniversite bugün aktif olarak 813 akademik personel ve 374 idari personeliyle toplam 17.753 öğrenciye hizmet sunmaktadır. 13 yıllık geçmişi bulunan üniversite '*Yeni Türkiye'nin Yenilikçi Üniversitesi*' sloganıyla kalite çalışmalarını ilke edinmiş ve bu çalışmalarda önemli ölçüde gelişme kaydetmiş bulunmaktadır. Aynı zamanda üniversite YÖK tarafından tarım ve jeotermal alanında pilot üniversite seçilmiş ve tüm birimleriyle ISO 9001:2015 KYS belgesi alan ilk devlet üniversitesi olmuştur. Böylece bölgesinde öncü üniversitelerden biri olma yolunda büyük adımlar atmış bulunmaktadır.

5.1.1 Nicel Araştırma Bulgularına Yönelik Sonuçlar

Bu bölümde nicel araştırma kapsamında istatistiksel analizler ile elde edilen bulgulara ilişkin sonuç ve tartışmalar yer almaktadır.

Çalışmada Bağımsız Gruplar Arası t Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Korelasyon Analizi yapılmıştır. Parametrik testlerin kullanılma sebebi verilerin normal dağılıma uygunluk göstermesidir ($p=0,056>0,05$). Nicel araştırmalar sonucunda hangi hipotezlerin kabul edildiği, hangilerinin reddedildiği Tablo 5.1.'de belirtilmiştir.

Tablo 5.1: Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumu

HİPOTEZLER	KABUL/RED
Hipotez 1 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 2 H₀: Medeni durum ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 3 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	X
Hipotez 4 H₀: Unvan ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 5 H₀: Yaş ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 6 H₀: İdari görev ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 7 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 8 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 9 H₀: Medeni durum ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 10 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 11 H₀: Unvan ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 12 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 13 H₀: İdari görev ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 14 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 15 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 16 H₀: Medeni durum ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 17 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	X
Hipotez 18 H₀: Unvan ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	X
Hipotez 19 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 20 H₀: İdari görev ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 21 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 22 H₀: Cinsiyet ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 23 H₀: Medeni durum ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 24 H₀: Öğrenim düzeyi ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓

Tablo 5.1: (devam)

Hipotez 25 H₀: Unvan ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 26 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 27 H₀: İdari görev ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 28 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yoktur.	✓
Hipotez 29 H₀: Yaş ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X
Hipotez 30 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X
Hipotez 31 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X
Hipotez 32 H₀: Yaş ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X
Hipotez 33 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X
Hipotez 34 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Süreç Yönetimi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X
Hipotez 35 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X
Hipotez 36 H₀: Meslekte çalışma süresi ile akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları arasında istatistiki açıdan bir ilişki yoktur.	X

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, cinsiyet değişkeni açısından incelendiğinde; erkek akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalaması (3,41), kadın akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalamasından (3,29) yüksek çıkmıştır. Böylece erkek akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına, kadın akademik personelden daha olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanının cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,156>0,05$). Ayrıca ölçek alt boyutları; “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p=0,057>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p=0,598>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p=0,254>0,05$) puanlarının da cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 1, 8, 15 ve 22 numaralı Hipotezler kabul edilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, medeni durum değişkeni açısından incelendiğinde; evli akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına

yönelik “Genel Tutum” ortalaması (3,37), bekar akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalamasından (3,32) yüksek çıkmıştır. Böylece evli akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına, bekar akademik personelden daha olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanının medeni durum değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,573>0,05$). Ayrıca ölçek alt boyutları; “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p=0,478>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p=0,322>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p=0,620>0,05$) puanlarının da medeni durum değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 2, 9, 16 ve 23 numaralı Hipotezler kabul edilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, öğrenim düzeyi değişkeni açısından incelendiğinde; doktora eğitimi alan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalaması (3,42), lisans ya da yüksek lisans eğitimi alan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalamasından (3,24) yüksek çıkmıştır. Böylece doktora eğitimi alan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına, lisans ya da yüksek lisans eğitimi alan akademik personelden daha olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanının ($p=0,028<0,05$) ve ölçek alt boyutu olan “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanının ($p=0,002<0,05$) öğrenim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturduğu ve bu farkın yüksek düzeyde doktora seviyesinden kaynaklandığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşılık diğer ölçek alt boyutlarından “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p=0,102>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p=0,822>0,05$) puanlarının ise öğrenim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 3 ve 17 numaralı Hipotezler reddedilirken, 10 ve 24 numaralı Hipotezler kabul edilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, unvan değişkeni açısından incelendiğinde; öğretim üyesi olanların Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalaması (3,42), öğretim üyesi olmayanların Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde

yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalamasından (3,31) yüksek çıkmıştır. Böylece öğretim üyesi olanların Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına, öğretim üyesi olmayanlardan daha olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanının ($p=0,182>0,05$), ölçek alt boyutlarından “KYS Sürecinin Yönetimi” puanının ($p=0,446>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” puanının ($p=0,307>0,05$) unvan değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşılık diğer ölçek alt boyutu olan “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanının ($p=0,002<0,05$) unvan değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturduğu ve bu farkın yüksek düzeyde öğretim üyeleri seviyesinden kaynaklandığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 18 numaralı Hipotez reddedilirken, 4, 11 ve 25 numaralı Hipotezler ise kabul edilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, yaş değişkeni açısından incelendiğinde; 24-31 yaş aralığında (3,41) olan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalaması, 32-39 yaş aralığında (3,35) olan ve 40 yaş üstü (3,36) olan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalamasından yüksek çıkmıştır. Böylece 24-31 yaş aralığında olan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına, 32-39 yaş aralığında ve 40 yaş üstünde olan akademik personelden daha olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,876>0,05$). Ayrıca ölçek alt boyutları; “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p=0,846>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p=0,704>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p=0,815>0,05$) puanlarının da yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 5, 12, 19 ve 26 numaralı Hipotezler kabul edilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, idari görev değişkeni açısından incelendiğinde; idari görevi olan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalaması (3,42), idari görevi olmayan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum”

ortalamasından (3,34) yüksek çıkmıştır. Böylece idari görevi olan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına, idari görevi olmayan akademik personelden daha olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanının idari görev değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,400>0,05$). Ayrıca ölçek alt boyutları; “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p=0,112>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p=0,842>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p=0,414>0,05$) puanlarının da idari görev değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 6, 13, 20 ve 27 numaralı Hipotezler kabul edilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, meslekte çalışma süresi değişkeni açısından incelendiğinde; 1-9 yıldır çalışan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalaması (3,40), 9 yıldan fazla çalışan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” ortalamasından (3,32) yüksek çıkmıştır. Böylece 1-9 yıldır çalışan akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına, 9 yıldan fazla çalışan akademik personelden daha olumlu baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutum” puanının meslekte çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,343>0,05$). Ayrıca ölçek alt boyutları; “KYS Sürecinin Yönetimi” ($p=0,626>0,05$), “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” ($p=0,567>0,05$) ve “KYS Sürecine Katılım” ($p=0,173>0,05$) puanlarının da meslekte çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 7, 14, 21 ve 28 numaralı Hipotezler kabul edilmiştir.

Nicel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu, ölçek alt boyutları, yaş ve meslekte çalışma süresi arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen sonuçlar ise şu şekildedir;

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu” puanları ile; yaş arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-$

0,009) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,899$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 29 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik “Genel Tutumu” puanları ile; meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,068$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,312$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 33 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecinin Yönetimi” puanları ile yaş arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,011$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,873$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 30 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecinin Yönetimi” puanları ile meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,061$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,367$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 34 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları ile yaş arasında pozitif yönlü, zayıf ($r=0,041$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,548$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 31 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Akademik personelin “KYS Çalışmalarının İş Süreçlerine Etkisi” puanları ile meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,031$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,647$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 35 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları ile yaş arasında pozitif yönlü, zayıf ($r=0,041$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,548$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 32 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Akademik personelin “KYS Sürecine Katılım” puanları ile meslekte çalışma süresi arasında negatif yönlü, zayıf ($r=-0,031$) ve istatistiki açıdan anlamsız bir ilişki olduğu ($p=0,647$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla Tablo 5.1’de de görüldüğü üzere 36 numaralı hipotez kabul edilmiştir.

Çalışmada yöntem olarak 1,00-1,8 arası çok olumsuz, 1,81-2,60 arası olumsuz, 2,61-3,40 arası hem olumsuz hem olumlu, 3,41-4,20 arası olumlu ve 4,21-5,00 arası çok olumlu olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda akademik personelin ölçeğe verdikleri cevaplar incelendiğinde; akademik personelin 1'i (%0,5) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını çok olumsuz karşılamakta, 20'si (%9,0) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını olumsuz karşılamakta, 88'i (%39,6) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını hem olumsuz hem olumlu karşılamakta, 97'si (%43,7) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını olumlu karşılamakta ve 16'sı (%7,2) Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarını çok olumlu karşılamaktadır. Bununla birlikte akademik personelin ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde cevapların genel ortalaması 3,36 olarak tespit edilmiş olup, elde edilen nicel araştırma bulguları neticesinde akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının hem olumsuz hem olumlu yönde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.1.2 Nitel Araştırma Bulgularına Yönelik Sonuçlar

Araştırmanın bu bölümünde nitel araştırma kapsamında incelenen akademik personelin, görüşmelerde vermiş olduğu cevaplardan elde edilen verilere ilişkin sonuçlar özetlenmiştir.

Nitel araştırma kapsamında kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formu, nicel araştırmada kullanılan “akademik personelin üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutum ölçeğine” ve bu araştırmadan elde edilen bulgulara dayanılarak hazırlanmıştır. Bu bağlamda nitel araştırma verileri; “KYS Süreç Yönetimi”, “Akademik Personelin KYS Süreci Tutumu”, “KYS Sürecinde Yaşanan Olumsuzluklar”, “KYS Sürecinin Etkileri”, “KYS Sürecinin Eksiklikleri ve Öneriler” temaları altında incelenmiştir. Bunun yanında Nitel araştırma kapsamında; “Üst Yönetimin Süreç Yönetimi”, “Akademik Personelin Süreç Bilgisi”, “Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu”, “KYS Sürecinin Olumsuz Yanları”, “KYS sürecinin İş Süreçlerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Etkisi”, KYS Sürecinin Paydaş İlişkilerine Etkisi”, “KYS Sürecinin Üniversiteye Etkisi”, “KYS Sürecinin Olumlu Etkileri” ve “KYS Sürecinin Olumsuz Etkileri” isimli alt temalara ulaşılmıştır.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “KYS sürecinin üniversite üst yönetimi tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyor musunuz?” sorusu sorulmuş ve “Üst

Yönetimin Süreç Yönetimi” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- KYS süreci üst yönetim tarafından etkin şekilde yürütülmektedir.
- Rektörümüz KYS sürecinde akademik personele rol model olmaktadır.
- Rektörümüz KYS sürecini önemsemektedir.
- Üst yönetim KYS sürecini sahiplenmekte, benimsemekte ve önemsemektedir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “Akademik Personelin KYS Süreci ve Belgelendirme Faaliyetleri Hakkında Yeterli Bilgiye Sahip Olduğunu Düşünüyor musunuz? Bu Konuda Yeterli Eğitim Verildi mi Sizce?” sorusu sorulmuş ve “Akademik Personelin Süreç Bilgisi” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Akademik personele KYS süreci ile ilgili yeterli eğitim verilmemiştir.
- Akademik personele KYS süreci ile ilgili verilen eğitimler verimsizdir.
- Akademik personele KYS süreci ile ilgili verilen eğitimler “temel eğitim” özelliği taşımaktadır.
- Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılıdır.
- Akademik personel KYS süreci ile ilgili yeterli bilgiye sahip değildir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “Akademik Personelin KYS Sürecinde Yeterince Sorumluluk Aldığını Düşünüyor musunuz?” sorusu sorulmuş ve “Akademik Personelin Süreç Sorumluluğu” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Akademik personelin bir bölümü çok fazla sorumluluk almaktadır.
- Akademik personelin çoğu sorumluluk almamaktadır.
- Akademik personel KYS sürecine yeterince ilgi duymamaktadır.
- Akademik personel KYS sürecine karşı ön yargılıdır.
- Sürece ilgili olanlar sorumluluk almaktadır.
- Gönüllük esaslı bir süreç olduğu için sorumluluk alınmamaktadır.
- Akademik personel KYS sürecini bir iş yükü olarak görmektedir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “Size Göre KYS çalışmalarının Süreç içerisindeki Olumsuz Tarafları Nelerdir?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinde Yaşanan

Olumsuzluklar” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- KYS süreci beraberinde ciddi bir iş yükü getirmektedir.
- Sürecin başlarında iş süreçlerini olumsuz etkilemiştir.
- Akademik personel süreç içerisinde bir direnç göstermiştir.
- Sürece çok hızlı girilmiştir.
- Süreç içerisinde bir evrak kargaşasına sebep olmuştur.
- Süreç içerisinde bir kaynak israfına neden olmuştur.
- Süreç içerisinde verilen eğitimler yetersiz kalmıştır.
- Süreç doğru anlaşılmamıştır.
- Özel sektördeki sistemi kamuya entegre etmenin zorlukları yaşanmıştır.
- Tam katılım sağlanamamıştır.
- Süreç iyi planlanamamıştır.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “KYS Çalışmalarının Akademik Personelin İş Süreçlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin Etkileri” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Kalite sürecinde görevli olanların iş süreçleri ciddi anlamda etkilenmektedir.
- Personel sayısı az olan birimlerin iş süreçleri olumsuz etkilenmektedir.
- Akademik personelin özellikle de akademik iş süreçleri etkilenmektedir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “KYS Sürecinin Eğitim-Öğretim Faaliyetlerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin Etkileri” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Eğitim-Öğretim faaliyetlerini aksatmamaktadır.
- Eğitim-Öğretim faaliyetlerini etkilememektedir.
- Süreçte görevli olan akademik personelin eğitim-öğretim faaliyetleri olumsuz etkilenmektedir.
- Eğitim-Öğretim faaliyetleri sürecin başlarında olumsuz etkilenmiştir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “KYS Çalışmalarının Üniversite-Paydaş İlişkilerini Ne Yönde Etkilediğini Düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin

Etkileri” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Memnuniyet sistemi sayesinde iç paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir.
- Dış paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir.
- Genel olarak paydaş ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “KYS Çalışmalarının Üniversiteye Ne Gibi Değerler Kattığını Düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin Etkileri” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Üniversitenin prestijine olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversite imajına olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversitenin tanınırlığına olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversitenin itibarına olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversitenin marka değerine olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversitenin güvenilirliğine olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversite içindeki kalite farkındalığına olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversite içindeki sürekli gelişim felsefesine olumlu katkı yapmaktadır.
- Üniversite içindeki kalite bilincine olumlu katkı yapmaktadır.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “Sizce KYS Çalışmalarının Olumlu Etkileri Nelerdir?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin Etkileri” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Dokümantasyonda standartlaşma sağlamaktadır.
- Üniversite imajına olumlu katkı yapmaktadır.
- Memnuniyet sistemini getirerek iç paydaş ilişkilerini olumlu anlamda etkilemektedir.
- Takip sistemi anlamında olumlu katkı yapmaktadır.
- Standartlaşma sağlamaktadır.
- İş süreçlerini olumlu anlamda etkilemektedir.
- Düzen getirmektedir.
- Şeffaflık sağlamaktadır.

- Evrak kaybını önlemektedir.
- Planlama anlamında olumlu katkı sağlamaktadır.
- Öğrencinin kurum aidiyetine olumlu katkı sağlamaktadır.
- Paydaş ilişkilerine olumlu katkı sağlamaktadır.
- İş akışlarını hızlandırmaktadır.
- Üniversite birimlerinin risklerini görmelerini sağlamaktadır.
- Üniversite birimlerinin seviyelerini görmelerini sağlamaktadır.
- Üniversite birimlerinin zayıf yönlerini görmelerini sağlamaktadır.
- Üniversite birimlerinin güçlü yönlerini görmelerini sağlamaktadır.
- Üniversite birimlerinin eksik yönlerini görmelerini sağlamaktadır.
- Birimler arası rekabeti artırmaktadır.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “Sizce KYS Çalışmalarının Olumsuz Etkileri Nelerdir?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin Etkileri” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Beraberinde ciddi anlamda bir iş yükü getirmektedir.
- Zaman israfını artırmaktadır.
- Kaynak israfını artırmaktadır.
- “Öğrenciyi müşteri olarak görme” felsefesini getirmektedir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “KYS Çalışmaları Neticesinde Hangi Yönlerin Eksik Kaldığını Düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin Eksiklikleri ve Öneriler” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde eksik kalan noktalar ile ilgili ulaşılan sonuçlar ise şöyle özetlenmiştir;

- Akademik personele verilen KYS eğitimleri artırılmalıdır.
- Akademik kaliteye gereken önem verilmelidir.
- Kalite sürecinde görevli personelin iş yükünün paylaştırılması gerekmektedir.
- Kalite sürecinde görevli personeli güdüleyecek olan bir güdüleme aracı oluşturulmalıdır.
- Tam katılımın sağlanması gerekmektedir.

Nitel araştırma kapsamında katılımcılara, “KYS Süreci İçin Önerileriniz Nelerdir?” sorusu sorulmuş ve “KYS Sürecinin Eksiklikleri ve Öneriler” isimli alt temaya ilişkin veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde ulaşılan öneriler ise şöyle özetlenmiştir;

- Sistemi herkes sahiplenmelidir.
- Sistem için herkes sorumluluk almalıdır.
- Sistemi herkes benimsemelidir.
- Eğitimler artırılmalıdır.
- Süreç belgelendirme çalışması olarak görülmemelidir.
- Akademik kaliteyi artırmak gerekmektedir.
- İş yükleri azaltılmalıdır.
- Güdüleme aracı oluşturulmalıdır.
- Sürece yeni akademik personeller ilave edilmelidir.
- Önümüzdeki süreç için iyi bir planlama oluşturulmalıdır.
- Uygulama aşamasına daha fazla önem verilmelidir.
- Dış paydaş ilişkilerine daha fazla önem verilmelidir.
- Bilim alanına daha fazla önem verilmelidir.

5.2. TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde nicel ve nitel araştırmalar neticesinde ulaşılan sonuçlar ilgili literatür doğrultusunda tartışılmıştır.

Bu çalışmada nicel ve nitel yöntemlerle toplanan veriler ışığında akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik düşünceleri ve tutumları bütüncül bir bakış açısıyla anlaşılmaya çalışılmıştır. Yapılan derinlemesine literatür taraması sonucunda bu çalışmanın bulgularının karşılaştırılabileceği çok az sayıda çalışma olduğu saptanmıştır. Bu çalışmalar incelendiğinde, araştırmada ulaşılan sonuçların literatürde belirtilen bulguları destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Ceylan (1998) yaptığı araştırmada TKY’nin başarıya ulaşabilmesi için bu felsefenin tüm birimlerce benimsenmesi gerektiğini vurgulamıştır. Diğer yandan Çetinkaya ve Ortaöner de “Kalite Yönetim Sistemlerinin İş Tatminine Etkisi: Sanayi İşletmeleri Araştırması” isimli çalışmada kurumların kurumlarda KYS’nin etkin şekilde uygulanması ve sürekliliğinin sağlanabilmesi için kurum personelin katılım sağlaması gerektiğini savunmuştur. Bu sonuçlara benzer olarak, bu çalışmada kalite çalışmalarının tüm birimlerce benimsenmediği ve süreçte tam katılımın sağlanamadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Dolayısıyla bu durumun TKY felsefesine ulaşmada bir basamak olan KYS çalışmalarının, tam anlamıyla başarıya ulaşmasını engellediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yıldız ve Ardıç (1999) “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi” isimli çalışmalarında da belirttiği üzere TKY’yi eğitim kurumlarında hayata geçirebilmek için üst yönetimin TKY felsefesini anlaması, gönül vermesi ve bu konuda liderlik yapması zorunludur. Bu çalışma ile karşılaştırma yapıldığında ise Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi’nde görev yapan akademik personel, kalite çalışmaları sürecinde üniversite yönetimi tarafından yeteri kadar destek gördüklerini ve bu çalışmaların üniversite yönetimi tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü ifade etmektedir. Bu bağlamda, üniversite yönetiminin kalite çalışmaları hakkında etkin şekilde liderlik yaptığı sonucuna varılmaktadır.

Serafinas ve Alber (2007) “Study Of QMS Models and Their Development In Lithuanian Universities” isimli çalışmalarında, KYS'lerin yalnızca üniversitelerin üst yönetimleri sürece dahil olduğunda, süreci sahiplendiğinde ve benimsediğinde etkili bir şekilde uygulanabileceği sonucuna varmışlardır. Bu çalışmada da KYS sürecinin üst yönetim tarafından sahiplendiği, benimsendiği, önemsendiği ve bu yüzden etkili bir şekilde yürütüldüğü sonuçlarına ulaşılmıştır. Dolayısıyla çalışma Serafinas ve Alber’in çalışmasına bu anlamda paralellik göstermektedir.

Bengisu (2007) tarafından yapılan çalışmada, TKY olgusunun iyi anlaşılması ve özellikle yükseköğretim hizmetlerine yönelik gerekli uyarlamaların yapılması gerekliliği vurgulanmıştır. Ayrıca rektörlük düzeyinden başlayarak tüm akademik ve idari personelin TKY konusunda bilinçlendirilmesi, TKY çalışmalarının başarıya kavuşması için ön koşul olduğu belirtilmiş ve kalite eğitimlerinin artırılması gerektiğini savunmuştur. Dolayısıyla bu çalışmada da Bengisu çalışmasına benzer bir sonuç olarak; KYS sürecinin akademik personel için doğru algılamasını sağlamak için KYS süreç eğitimlerinin artırılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Erkuş ve Özdemir (2010) “Eğitim Fakültelerinin Akreditasyon Sürecine Hazır Olma Durumuna İlişkin Öğretim Elemanlarının Görüşlerinin Değerlendirilmesi” adlı çalışmada Taner ve Özkan (2013) ise “Kalite Yönetim Sistemi ve Yaşanan Değişime İlişkin Tutumlar: Mersin Üniversitesi Örneği” adlı çalışmalarında” adlı çalışmada kalite sürecinin başarılı olabilmesinin ve bu anlamdaki örgütsel amaçlara ulaşılabilmesinin, tüm personelin sürece uyumu ile ilgili olduğunu savunmuşlardır. Bu çalışmada ise sürecin başarıya ulaşabilmesi için akademik personelin süreci benimsemesi, sürece ilgili olması ve süreç içerisinde

sorumluluk olarak sürece uyum göstermesi gerektiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Dolayısıyla Taner ve Özkan'ın ve de Erkuş ve Özdemir'in çalışmalarında belirttikleri düşüncelere benzer bir sonuç ile karşılaşmıştır.

Aysal ve Ağan (2015) “Yükseköğretim Kurumlarında ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar: Bir Devlet Üniversitesi Örneği” isimli çalışmada KYS'nin başarısız olma nedenini; sistemi sadece belge almak olarak değerlendiren zihniyet yapısına, personelin süreci yeterince anlayamamasına ve sürecin üst yönetim tarafından yeterince desteklenmemesine bağlamışlardır. Bunun yanında süreç ile ilgili eğitimlerin yaygınlaştırılması ve tam katılımın sağlanabilmesi için bir ödüllendirme aracının oluşturulması gerektiği sonucuna varmışlardır. Bu bağlamda Aysal ve Ağan'ın çalışmasına benzer sonuçlar elde edilmiş olup, sistemin sadece belgeden ibaret olarak görülmemesi gerektiği, süreç içerisinde üst yönetimin personeli yeterince desteklediği, eğitimlerin yaygınlaştırılması gerektiği ve tam katılımın sağlanabilmesi adına bir güdüleme aracının oluşturulması gerektiği sonucuna varılmıştır.

Ming Cheng (2017) “Reclaiming Quality in Higher Education: A Human Factor Approach” isimli çalışmasında, akademisyenlerin profesyonellik ve öğrencilerin öğrenme yeteneklerini artırarak kalitenin elde edilebileceğini savunmuştur. Bu açıdan bakıldığında araştırmanın sonuçlarından biri olan “akademik kaliteye gereken önem verilmeli” sonucu ile Ming Cheng'in bu düşüncesinin bağdaştığı görülmektedir. Çünkü kaliteyi elde edebilmek adına akademik kaliteye gereken önem verilmeli ve hem akademisyenlerin niteliği hem de derslerin niteliği artırılmalıdır. Böylece piyasaya ihtiyaç duyulan nitelikli iş gücü kazandırılabilir.

Lyytinen ve arkadaşları (2017) “Scenarios of Quality Assurance of Stakeholder Relationships in Finnish Higher Education Institutions” isimli çalışmalarında; yükseköğretim kurumlarının dış paydaş ilişkilerinin sistematik bir şekilde organize edilmediğini geliştirilmediğini ve hatta tam olarak tanımlanmadığını, yükseköğretim kurumlarının paydaşlarla olan ilişkilerini geliştirmeye ihtiyacı olduğunu, bunun için de örnek ve ortaklaşa anlaşmaya varılmış uygulamaların geliştirilmesi gerektiğini ve böylece yükseköğretim kurumu-paydaş ilişkilerinin kalitesinin yönetilebileceğini savunmuşlardır. Bu çalışmada da Lyytinen ve arkadaşlarının görüşlerine benzer şekilde; KYS çalışmalarının dış paydaş ilişkilerini artırdığı fakat bu ilişkilere daha fazla önem verilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu açıdan bakıldığında çalışmanın Lyytinen ve arkadaşlarının çalışması ile dış paydaş ilişkileri hakkında paralellik gösterdiği görülmektedir.

5.3. ÖNERİLER

Bu bölümde nicel ve nitel araştırma kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda uygulayıcılara ve araştırmacılara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

5.3.1. Uygulayıcılara Yönelik Öneriler

Uygulayıcılara kalite çalışmalarıyla ilgili yapılan öneriler aşağıda sunulmaktadır;

- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarının tam olarak olumlu katkılarını görebilmek adına üniversitede yürütülen kalite çalışmalarını üniversitede bulunan tüm personel sahiplenmeli, benimsemeli ve bu çalışmalarda sorumluluk almalı.
- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite süreci ile ilgili verilen eğitimler artırılmalı, böylece tüm akademik personelin KYS sürecine yönelik bilgi sahibi olması sağlanmalı.
- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen KYS çalışmaları ile birlikte üniversite, idari anlamda iyileşme yakalamış durumda ama akademik kaliteye gereken önem gösterilememektedir. Akademik kaliteye ve bilime yoğunlaşılmalı, üniversitede ders veren hocanın ve verdiği eğitimin kalitesini artırmanın yolları aranmalı.
- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülecek KYS çalışmaları süreci daha iyi planlanmalı ve bu süreçte görevli olan akademik personelin iş yüklerinin azaltılabilmesi adına sürece daha fazla akademik personel ilave edilmelidir.
- KYS sürecinden optimum düzeyde fayda sağlayabilmek adına, bu süreçte görevli akademik personeli güdülemek için bir güdüleme aracı (ödüllendirme sistemi vb.) sağlanmalıdır.
- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde topluma nitelikli iş gücü kazandırabilmek adına dış paydaş ilişkilerini daha da artırmalı ve üniversite-sanayi işbirliği konularında sağlam adımlar atmalıdır.

5.3.2. Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Bundan sonraki çalışmalara katkıda bulunabilmek amacıyla aşağıdaki öneriler sunulmaktadır;

- Bu araştırma Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde görev yapmakta olan akademik personel ile sınırlı tutulmuştur. Farklı üniversitelerde görev yapmakta olan

akademik personelin görev yaptıkları üniversitede yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumlarını ölçecek benzer araştırmalar yapılabilir.

- Akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumu; örgütsel aidiyet, örgütsel güven, örgüt kültürü gibi farklı değişkenlerle ilişkilendirilerek farklı bakış açılarından değerlendirilebilir.
- Gelecekte yapılacak olan benzer çalışmalarda üniversiteye bağlı tüm birimlere ulaşılarak ya da nicel ve nitel örneklem sayıları daha da artırılarak farklı eğilimler ortaya çıkarılabilir.
- Çalışmanın genel amacı akademik personelin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen kalite çalışmalarına yönelik tutumunu ölçmek olduğundan sadece akademik personel çalışma içerisine alınmıştır. Bu çalışmaya benzer olarak üniversitede görevli olan hem idari hem de akademik personelin, bunun yanında da öğrencilerin tutumu ölçülebilir.
- Kısıtlar nedeniyle sadece Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde yürütülen çalışma bölgesel hatta ulusal ölçekte uygulanarak daha genellenebilir sonuçlar elde edilebilir.
- Çalışma bir devlet üniversitesi olan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi ile sınırlı olduğundan özel bir üniversitede yürütülecek benzer bir çalışma ile karşılaştırmak suretiyle farklı sonuçlar elde edilebilir.

KAYNAKÇA

- Aba, E. K., Badar, M. A., ve Hayden, M. A. (2016). Impact Of ISO 9001 Certification On Firms Financial Operating Performance. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 33(1).
- Abbadi, L. E., Bouayad, A., ve Lamrini, M. (2013). ISO 9001 and the Field of Higher Education: Proposal for an Update of the IWA 2 Guidelines. *Quality Approaches in Higher Educaiton*, 4(2).
- Abdullah, M. M., & Tari, J. J. (2017). Hard Quality Management And Performance: The Moderating Role Of Soft Quality Management. *International Journal for Quality Research*, 11(3).
- Acet, T. (2010). *Avrupa Kalite Güvence Sistemi ve Akran Değerlendirme Yönteminin Değerlendirilmesi (Çanakkale M.Y.O Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale 18 Mart Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Adıgüzel, O., ve Aydın, C. (2016). ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Bilişim Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmaların İşletme Performansı Üzerine Etkileri: Ankara İli Örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (12).
- Aksu, A. (2009). İlköğretim Okullarında Toplam Kalite Yönetimi ve Vizyoner Liderlik. *Eğitim ve Bilim*, 34(153).
- Alimohammadlou, M., ve Eslamloo, F. (2016). Relationship Between Total Quality Management, Knowledge Transfer and Knowledge Diffusion in the Academic Settings. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230.
- Alpullu, A. (2006). *İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Sürecinde Personelin Yaklaşımının Belirlenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Anttila, J., ve Jussila, K. (2017). ISO 9001:2015 – A Questionable Reform. What Should The Implementing Organisations Understand And Do? *Total Quality Management*, 28(10).
- Ashour, S. (2017). One Or Multiple Paths To Quality Assurance Of Higher Education Institutions In The United Arab Emirates. *Quality in HigHer education*.
- Aysal, E. (2013). *Yükseköğretimde ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar: Bir Kamu Üniversitesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Fatih Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aysal, E. D., ve Ağan, Y. (2015). Yükseköğretim Kurumlarında ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi KAÜ İİBF Dergisi*, 6(10).
- Baki, A., ve Gökçek, T. (2012). Karma Yöntem Araştırmalarına Genel Bir Bakış. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(42).
- Baltacı, A. (2017). Nitel Veri Analizinde Miles-Huberman Modeli. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1).
- Basir, S. A., ve Davies, J. (2016). ISO 9000 Maintenance Measures: The Case Of A Malaysian Local Authority. *Total Quality Management*.

- Bazrkar, A., Milani, S. M., ve Nasab, S. A. (2018). The Relationship Between Management Commitment To Service Quality And Organizational Outputs Considering The Mediating Role Of Effective Participation Of Employees In Banking Services. *International Journal for Quality Research*, 12(3).
- Bejan, S. A., Janatuinen, T., Jurvelin, J., Klöpping, S., Malinen, H., Minke, B., ve Vacareanu, R. (2015). Quality Assurance And Its Impact From Higher Education Institutions' Perspectives: Methodological Approaches, Experiences And Expectations. *Quality in Higher Education*.
- Bengisu, M. (2007). Yüksek Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *Journal Of Yasar University*, 2(7), 740.
- Bernik, M., Sondari, M. C., ve Indika, D. R. (2017). Model of Quality Management System to Maintain Quality Consistency in Higher Education. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(4).
- Biçer, E. B. (2011). *Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımının İşletme Maliyetleri Üzerine Etkisi ve Bir Üretim İşletmesinde Uygulama*. (Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Biçimli, M. (2013). *Üniversite Hastanelerinde Kalite Yönetim Sistemi (Dicle Üniversitesi Hastaneleri Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bou-Llusar, J. C., Escrig-Tena, A. B., Roca-Puig, V., ve Beltran-Martin, I. (2009). An Empirical Assessment Of The EFQM Excellence Model: Evaluation As A TQM Framework Relative To The MBNQA Model. *Journal Of Operations Management*, 27.
- Brennan, J., ve Williams, R. (2004). Accreditation and Related Regulatory Matters in the United Kingdom.
- Büyükduman, C. (2013). *ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin İç ve Dış Müşteri Doyumuna Etkileri*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cai, S., ve Jun, M. (2018). A qualitative study of the internalization of ISO 9000 standards: The linkages among firms' motivations, internalization processes, and performance. *International Journal of Production Economics*.
- Castka, P., ve Corbett, C. J. (2015). Management Systems Standards: Diffusion, Impact and Governance of ISO 9000, ISO 14000, and Other Management Standards. *Foundations and Trends in Technology, Information and Operations Management*, 7.
- Castka, P., Prajogo, D., Sohal, A., ve Yeung, A. C. (2015). Understanding firms' selection of their ISO 9000 third-party certifiers. *Int. J. Production Economics*, 162.
- Ceyhan, Ö. (2018). *Hastanelerde Kalitenin İyileştirilmesinde Halkla İlişkiler Uygulamalarının Rolü: Erü Diş Hekimliği Fakültesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Ceylan, M. (1998). Yükseköğretim Kurumlarında, Toplam Kalite Yönetimi. Bolu.
- Cheng, M. (2017). Reclaiming Quality in Higher Education: a Human Factor Approach. *Quality in Higher Education*.

- Chu, A., ve Westerheijden, D. F. (2019). Between Quality And Control: What Can We Learn From Higher Education Quality Assurance Policy In The Netherlands. *Quality in Higher Education*.
- Çapacıoğlu, E. (2017). *Kamu Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetimi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çavlı, S., ve Koç, M. (2017). Yükseköğretimde Kalite Uygulamaları İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Mersin-Sakarya Üniversitesi Örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(53).
- Çekiç, A. (2018). *ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin Getirdiği Yenilikler İle Efqm Mükemmellik Modelinin Karşılaştırılması ve İlişkiler Açısından Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Okan Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çekmez, E., Yıldız, C., ve Bütünler, S. Ö. (2012). Fenomenografik Araştırma Yöntemi. *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi*, 6(2).
- Çetin, B. (2009). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonlarına Etkisi ve Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çetinkaya, A. Ş., ve Ortaöner, N. (2017, Nisan). Kalite Yönetim Sistemlerinin İş Tatminine Etkisi: Sanayi İşletmeleri Araştırması. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 17(33).
- Çetintürk, N. (2008). *ISO 9001:2000 Kalite Belgesi Alan İlköğretim Okullarının Toplam Kaliteye Bakış Açısı*. (Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dale, B. G., Dehe, B., ve Bramford, D. (2016). Quality Management Systems And The ISO 9000 Series. B. G. Dale, D. Bramford, & T. V. Wiele içinde, *Managing Quality: An Essential Guide And Resource Gateway, Sixth Edition*.
- Denton, P. D., ve Maatgi, M. K. (2016). The Development Of A Work Environment Framework For ISO 9000 Standard Success. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(2).
- Dragan, M., Ivana, D., ve Arba, R. (2014). Business Process Modeling in Higher Education Institutions. Developing a Framework for Total Quality Management at Institutional Level. *Procedia Economics and Finance*, 16.
- Du, Y., Yin, J., ve Zhang, Y. (2015). How Innovativeness And Institution Affect ISO 9000 Adoption And Its Effectiveness: Evidence From Small And Medium Enterprises In China. *Total Quality Management*.
- Durisova, M., Kucharcikova, A., ve Tokarcikova, E. (2015). Assessment Of Higher Education Teaching Outcomes (Quality Of Higher Education). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174.
- Eaton, J. S. (2009). Accreditation in the United States.
- Ergül, H. F. (2000). *Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği Hakkındaki Öğretim Elemanlarının Algıları*. (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Erkuş, L., ve Özdemir, S. M. (2010). Eğitim Fakültelerinin Akreditasyon Sürecine Hazır Olma Durumuna İlişkin Öğretim Elemanlarının Görüşlerinin Değerlendirilmesi. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(38).
- Ermış, M. (2016). *ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Eğitim Kurumları Kalitesine Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Eryılmaz, M. E., Kara, E., Aydoğan, E., Bektaş, O., ve Erdur, D. A. (2016). Quality Management in the Turkish Higher Education Institutions: Preliminary Findings. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229.
- Etikan, İ., Musa, S. A., ve Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1).
- Eymen, E. (2007). *SPSS15.0 Veri Analiz Yöntemleri*.
- Fonseca, L. M. (2015). ISO 9001 Quality Management Systems Through The Lens Of Organizational Culture. *Quality - Access to Success*, 16(148).
- Fonseca, L., & Domingues, J. P. (2016). Iso 9001:2015 Edition- Management, Quality And Value. *International Journal for Quality Research*, 11.
- Franceschini, F., Galetto, M., ve Mastrogiamomo, L. (2016). ISO 9001 Certification And Failure Risk: Any Relationship? *Total Quality Management*.
- Galehdar, E., Mohammad, A., Saghih, F., ve Pooya, A. (2018). A Compilation Model For The Selection Of Quality Management System Based On The Benefits Of Their Application In The Automotive Industry By Using Dematel Fuzzy And Analytic Network Process. *International Journal for Quality Research*, 12(2).
- Goldenberg, J. S. (2018). Quality In Higher Education: The View Of Quality Assurance Managers In Chile. *Quality in Higher Education*.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin.
- Haban, M. M. (2018). *Ortaöğretim Kurum Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarına İlişkin Bir Karma Yöntem Çalışması*. (Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Hackman, J. R., ve Wageman, R. (2013). Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and Practical Issues. *Administrative Science Quarterly*, 40(2).
- Harman, A. (2018). *Müşteri İlişkileri Yönetimi Açısından Akreditasyon ve Kalite Yönetim Sisteminin Kırıkkale Üniversitesinde Çalışan İç Müşteriler Tarafından Algılanmasına Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale
- <http://www.iso.org>. (Erişim tarihi: 15.02.2019)
- <http://www.yok.gov.tr>. (Erişim tarihi: 10.09.2018)
- <http://yokak.gov.tr>. (Erişim tarihi: 10.09.2018)
- <https://karvi.fi/en/fineec/>. (Erişim tarihi: 10.03.2019)
- <https://www.aacsb.edu/>. (Erişim tarihi: 10.03.2019)
- <https://www.ahievran.edu.tr>. (Erişim tarihi: 10.05.2018)
- <https://www.fibaa.org/>. (Erişim tarihi: 10.03.2019)

<https://www.nokut.no/>. (Erişim tarihi: 10.03.2019)

<https://www.pauwelsconsulting.com>. (Erişim tarihi: 10.03.2019)

<https://www.qaa.ac.uk/>. (Erişim tarihi: 10.03.2019)

<https://www.tse.org.tr>. (Erişim tarihi: 10.02.2019)

Hussain, T., Eskildsen, J. K., ve Edgeman, R. (2018). The intellectual Structure Of Research İn ISO 9000 Standard Series (1987–2015): A Bibliometric Analysis. *Total Quality Management*.

İğde, H. (2018). *ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Çukurova Kobi'lerinin Performansları Üzerine Etkileri*. (Yüksek Lisans Tezi). Toros Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Işık, K. C. (2018). *Televizyonlarda Yayınlanan Bankacılık Reklamlarının Tüketici Açısından İncelenmesi: Bir Karma Yöntem Araştırması*. (Doktora Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Kajaste, M. (2019). Quality Management Of Research, Development And İnnovation Activities İn Finnish Universities Of Applied Sciences. *Quality in Higher Education*.

Kallo, J., ve Semchenko, A. (2016). Translation Of The UNESCO/OECD Guidelines For Quality Provision İn Cross-border Higher Education Into Local Policy Contexts: A Comparative Study Of Finland And Russia. *Quality in Higher Education*.

Kar, F. W., Bin Yusof, M. A., Sorooshian, S., ve Bin Rahamaddulla, S. R. (2016). Implementation Of Total Quality Management And Iso 9000 Certification. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*, 1(6).

Kara, M. (2018). *Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Uygulamaları Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi ve Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Karabiber, İ. (2010). *Endüstrilerde Iso-9001:2008 Kalite ve Iso-14001 Çevre Yönetim Sistemlerinin Getirdiğı Fayda ve Kazanımlar*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi/Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Karaca, N. (2012). *Balıkesir Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Sürecinde Personelin Yaklaşımının Belirlenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Karahan, M., ve Mete, M. (2014). Examination Of Total Quality Management Practices İn Higher Education İn The Context Of Quality Sufficiency. *Procedia Social And Behavioral Sciences*, 109.

Karataş, B. (2012). *Konya Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Sürecinde Personel Yaklaşımının Belirlenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Kayode, D. J., Yusoff, N. M., ve Veloo, A. (2016). Validating Quality Process Management Instrument For Higher Education Using Structural Equation Modelling. *International Journal for Quality Research*, 10(2).

Kemenade, E. V., Pupius, M., ve Hardjono, T. W. (2008). More Value to Defining Quality. *Quality in Higher Education*, 14(2).

Khan, U. R., Khan, S., Aslam, S., Mateen, S., ve Punhal, N. (2018). Total Quality Management İn Education. *International Journal Of Science And Business*, 2(2).

- Kılıç, İ. (2010). *Yüksek Öğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme Ve Kalite Geliştirme Modeli İle EFQM Mükemmellik Modelinin Karşılaştırmalı Bir Analizi*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kılıç, K. (2010). *ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Başarısında Kurum Kültürünün Rolü; Orman Genel Müdürlüğü Örneği*. (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kundu, G. K. (2016). Quality In Higher Education From Different Perspectives: A Literature Review. *International Journal for Quality Research*, 11(1).
- Landin, G. A., Allur, E., ve Saizarbitoria, I. H. (2014). Adoption Of Iso 9001 Quality Management Standard In Africa. *International Journal for Quality Research*, 8(1).
- Larina, L. N. (2015). Practical Application Of Total Quality Management System To Education Of International Students. *Procedia Social And Behavioral Sciences*, 215, 12.
- Law, D. S. (2010). Quality Assurance In Post-secondary Education Some Common Approaches. *Quality Assurance in Education*, 18(1).
- Little, D. (2015). Guiding And Modelling Quality Improvement In Higher Education Institutions. *Quality in Higher Education*, 21(3).
- Liu, Q., ve Liu, L. (2018). Exploring Organisational Learning In Universities' Responses To A Quality Assurance Reform: Experiences From Ontario, Canada. *Quality in Higher Education*.
- Luburic, R. (2015). Quality Management Principles and Benefits of their Implementation in Central Banks. *Journal of Central Banking Theory and Practice*.
- Lyytinen, A., Kohtamaki, V., Kivistö, J., Pekkola, E., ve Hölttä, S. (2017). Scenarios Of Quality Assurance Of Stakeholder Relationships In Finnish Higher Education Institutions. *Quality in Higher Education*.
- Magnuson, S., Kras, K. R., Aleandro, H., Rudes, D. S., ve Taxman, F. S. (2019). Using Plan-Do-Study-Act and Participatory Action Research to Improve Use of Risk Needs Assessments. *Corrections: Policy, Practice and Research*.
- Martins da Fonseca, L. C., Domingues, J. P., Machado, P. B., ve Harder, D. (2018). ISO 9001:2015 Adoption: A Multi-Country Empirical Research. *Journal Of Industrial Engineering And Management*, 12(1).
- Medic, S., Karlović, B., ve Cindric, Z. (2016). New Standard Iso 9001:2015 And Its Effect On Organisations. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 14(2).
- Metin, M. (2014). *Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Nalbant, F. (2014). *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi: Üsküdar Belediyesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdede, A. (2010). *Bir Yükseköğretim Kurumunda, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Sahip Olan ve Olmayan Birimler Arasındaki Örgüt İklimi Farklılıkları: Dokuz Eylül Üniversitesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özden, Y., ve Durdu, L. (2016). *Eğitimde Üretim Tabanlı Çalışmalar İçin Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı.

- Özer, M., Gür, B. S., ve Küçükcan, T. (2010). *Yükseköğretimde Kalite Güvencesi*. Ankara: SETA yayınları X.
- Özer, M., Gür, B. S., ve Küçükcan, T. (2011). Kalite Güvencesi: Türkiye Yükseköğretimi İçin Stratejik Tercihler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2).
- Öztürk, S. (1999). *Kalite Dünyası*.
- Padem, H., Göksu, A., ve Konaklı, Z. (2012). Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı.
- Pala, G. (2016). *Bir Spor Kulübünde Kalite Yaklaşımı ve Taraftarın Beklentileri Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pankina, G. (2015). ISO Standard In The Field Of Learning Services And The Prospect Of Its Application In Russia. *International Journal for Quality Research*, 9(3).
- Paor, C. d. (2016). The Contribution Of Professional Accreditation To Quality Assurance In Higher Education. *Quality in Higher Education*.
- Pehlivan, D. (2017). *ISO 9001:2015 Kapsamında Denizcilik Eğitimi Veren Okullarda Risk Yönetimi ve Modellemesi: Karadeniz Teknik Üniversitesi Uygulaması*. (Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi/Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Phan, A. C., Nguyen, M. H., Luong, H. V., ve Matsui, Y. (2016). ISO 9000 Implementation And Performance: Empirical Evidence From Vietnamese Companies. *International Journal Of Productivity And Quality Management*.
- Pirhan, Ş. (2014). *Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi: Ahi Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pratasavitskaya, H., ve Stensaker, B. (2010). Quality Management in Higher Education: Towards a Better Understanding of an Emerging Field. *Quality in Higher Education*, 16(1).
- Rezeanu, O. M. (2011). The Implementation Of Quality Management In Higher Education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15.
- Sadıkoğlu, F. (2010). *Kalite Yönetim Sistemlerinin Çalışanlar Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sadler, D. R. (2010). Beyond Feedback : Developing Student Capability In Complex Appraisal. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35(5).
- Sari, Y., Wibisono, E., Wahyudi, R. D., ve Lio, Y. (2017). From ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015: Significant Changes And Their Impacts To Aspiring Organizations. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*.
- Scheuerlein, J., Chladkova, H., ve Bauer, K. (2018). Transformational Leadership Qualities During The Financial Crisis - A Content Analysis Of Ceos Letter To Shareholders. *International Journal for Quality Research*, 12(3).
- Serafinas, D., ve Alber, S. (2007). Study Of Qms Models And Their Development In Lithuanian Universities. *Forum Ware International*.
- Shaharudin, M. R., Hassam, S. F., Akbar, J., Rashid, N. A., ve Noor, N. N. (2018). Determinants Of Iso 9001 Quality Management System Effectiveness Amongst

- Electrical And Electronics Manufacturing Firms In Malaysia. *International Journal for Quality Research*, 12(3).
- Sharp, K. (2017). The Distinction Between Academic Standards And Quality: Implications For Transnational Higher Education. *Quality in Higher Education*.
- Sickinger, R., ve Schwanke, N. J. (2016). The New Iso 9001:2015 Its Opportunities And Challenges.
- Sitnikov, C. S., ve Bocean, C. G. (2015). The Role Of Risk Management In Iso 9001: 2015. *Proceedings Of The 9th International Management Conference*. Bükreş.
- Sönmez, V., ve Alacapınar, F. (2017). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı.
- Stensaker, B., Langfeldt, L., Harvey, L., Huisman, J., ve Westerheijden, D. (2011). An In-Depth Study On The Impact Of External Quality Assurance. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 36(4).
- Suwandej, N. (2015). Factors Influencing Total Quality Management. *Procedia Social And Behavioral Sciences*, 197, 2215.
- Şahin, S. A. (2012). *Büyük Ölçekli Konaklama İşletmelerinde ISO 9001 Kalite Yönetim Standardının Müşteri Memnuniyetine Etkisi (Balıkesir Yöresi Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Şen, A., Kabak, K. E., Tüysüz, F., ve Kuzaliç, D. (2012). Democratization of University Management for Quality Higher Education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 58.
- Taner, B., ve Özkan, C. (2013). Kalite Yönetim Sistemi Ve Yaşanan Değişime İlişkin Tutumlar: Mersin Üniversitesi Örneği. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1).
- Tanrıkulu, S. (2010). *ISO 9000 Kalite Yönetim Sisteminin İşletmelerin Kalite Maliyetleri Üzerine Etkileri ve Kayseri'deki Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Taşdelen, A. (2010). *Mustafa Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Tse En: ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi Uygulama Önerisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Mustafa Kemal Üniversitesi/Fen Bilimleri Enstitüsü, Hatay.
- Tezsürücü, D., ve Bursalıoğlu, S. A. (2013). Yükseköğretimde Değişim: Kalite Arayışları. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2).
- Todorut, A. V. (2013). The Need Of Total Quality Management İn Higher Education. *Procedia Social And Behavioral Sciences*, 83.
- Top, H. (2013). *Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Çalışanlara Etkisi (Kırklareli İli Sağlık Çalışanları Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tuncer, F. H. (2010). *Eğitim Kurumlarında Kalite Yönetim Sistemi Uygulamaları ve İç Paydaşlar Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tunçer, H. (2011). *İşletmelerde ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemine Sahip Olmanın Kurumsal Kaynak Planlaması Üzerine Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Uyumaz, G., Dirlik, E. M., ve Çokluk, Ö. (2016). Açımlayıcı Faktör Analizinde Tekrar Edilebilirlik: Kavram ve Uygulama. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(2).
- Wilson, J. P., ve Campbell, L. (2016). Developing A Knowledge Management Policy For ISO 9001: 2015. *Journal Of Knowledge Management*, 20(4).
- Yaman, A. (2017). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları İle İşgören Motivasyonunun İş Tatmini Üzerine Etkilerinin İncelenmesi: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yasin, U. (2015). *İlkokullarda TKY İlkelerinin Uygulanmasına İlişkin Öğretmen Algıları*. (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin.
- Yıldız, G., ve Ardıç, K. (1999). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *Bilgi(1)*.
- Yıldız, M. (2013). *Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunun Toplam Kalite Yönetimi Bakımından Değerlendirilmesi (Fırat Üniversitesi Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Youssef, M. A., ve Youssef, E. M. (2018). The Synergistic Impact Of ISO 9000 And TQM On Operational Performance And Competitiveness. *International Journal Of Quality & Reliability Management*.
- Yumak, H. C. (2014). *ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'nin Uygulanabilirliğinin İncelenmesi Gönüllülük mü? Zorunluluk mu?* (Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Zehir, C., Ertosun, Ö. G., Zehir, S., ve Müceldilli, B. (2012). Total Quality Management Practices' Effects on Quality Performance and Innovative Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 41.
- Zimon, D. (2015). Impact Of The Implementation Of Quality Management System On Operating Cost For Small And Medium-sized Business Organizations Affiliated To A Purchasing Group. *International Journal for Quality Research*, 9(4).

EKLER

Ek 1: Akademik Personel İle Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Derinlemesine Görüşme Formu

Merhabalar, tanıştığımıza çok memnun oldum. Benimle görüşmeyi kabul ettiğiniz için çok teşekkür ederim. Öncelikle kendimi tanıtmak isterim, ben Oğuzhan BOZBAYIR. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisiyim. Danışmanım Prof. Dr. Musa ÖZATA ile birlikte yürüttüğümüz tez çalışmam için bu verileri toplamaktayım. Konuşmamızdan sonra yanıtlarınız asla ticari amaçlarla kullanılmayacaktır.

İzniniz olursa bu görüşmeyi, konuşmamızı eksiksiz biçimde metne dökebilmek ve değerli vaktinizi en verimli şekilde kullanabilmek için, bir ses kayıt cihazı ile kayıt altına almak istiyorum. Ses kaydı almama izin vermeniz halinde, bu kayıtlar kilitli bir bilgisayarda tutulacak ve kimseye verilmeyecektir. Görüşmeyi istediğiniz zaman sonlandırabilirsiniz. Sorduğum sorular için doğru veya yanlış cevap yoktur. Sadece fikirlerinizi öğrenmek istiyorum. Kimliğinizin gizliliği adına bu araştırmada bir takma isim ile yer alacaksınız (K1, K2, K8,...gibi).

Bugün sizinle Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen KYS çalışmaları ile ilgili konuşacağız. Görüşmeye başlamadan önce, konuyla ilgili belirtmek istediğiniz bir düşünce ya da sormak istediğiniz bir soru var mı? Müsaadenizle sorulara başlamak istiyorum.

KİŞİSEL BİLGİLER

1. Biraz kendinizden bahsedebilir misiniz? (Yaş, medeni durum, idari görev, görev süresi, unvan vs.)
 - Cinsiyet
 - Medeni Durum
 - Yaş
 - Eğitim durumu
 - İdari Görev
 - Meslekte çalışma süresi
 - Unvan

KYS SÜRECİ

1. KYS sürecinin üniversitemizin üst yönetimi tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyor musunuz?
2. Akademik personelin KYS süreci ve belgelendirme faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünüyor musunuz? Bu konuda yeterli eğitim verildi mi sizce?
3. Akademik personelin KYS sürecinde yeterince sorumluluk aldığını düşünüyor musunuz?
4. Size göre KYS sürecinin olumsuz tarafları nelerdir?

KYS ETKİLERİ

1. KYS çalışmalarının akademik personelin iş süreçlerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?
2. KYS sürecinin eğitim-öğretim faaliyetlerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?
3. KYS çalışmalarının üniversite-paydaş ilişkilerini ne yönde etkilediğini düşünüyorsunuz?
4. KYS çalışmalarının üniversiteye ne gibi değerler kattığını düşünüyorsunuz?
5. Sizce KYS çalışmalarının olumlu-olumsuz etkileri nelerdir?
6. KYS çalışmaları neticesinde hangi yönlerin eksik kaldığını düşünüyorsunuz? Bu çalışmalarla ilgili bir öneriniz var mıdır?

Vermiş olduğunuz bilgiler gerçekten çok kıymetliydi. Ayırdığınız zaman için çok teşekkür ederim. Bu mülakat ile ilgili aklınıza takılan herhangi bir şey olursa bana istediğiniz zaman **oguzhanbozbayir@gmail.com** mail adresinden ulaşabilirsiniz.

Ek 2: Akademik Personelin Üniversitede Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği

Değerli Öğretim Elemanları;

Bu anket hazırlamakta olduğum tez çalışmasının araştırma bölümünü meydana getirmektedir. Bu çalışmada “*Akademik Personelin Ahi Evran Üniversitesi’nde Yürütülen Kalite Çalışmalarına Yönelik Düşünce ve Tutumlarının Belirlenmesi*” amaçlanmaktadır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yer alan sorulara, kişisel durumunuza uygun olan cevapları vermeniz istenmektedir. İkinci bölümde ise; Kalite çalışmalarıyla ilgili 20 sorudan oluşan ölçek maddeleri yer almaktadır. Her bir ifadeye katılma dereceleri; Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum olarak belirtilmiştir. Sizlerin anket sorularını ciddi ve titizlikle cevaplandırmanız, araştırmanın amacına ulaşmasında büyük önem arz etmektedir. Vereceğiniz cevaplar sadece bu çalışmanın analizinde kullanılacak olup gizli tutulacaktır. Araştırmaya olan katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Oğuzhan BOZBAYIR

Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD

oguzhanbozbayir@gmail.com

I. BÖLÜM

Lütfen aşağıdaki tabloda yer alan kişisel bilgilerinizi eksiksiz doldurunuz

Cinsiyetiniz	() Kadın	() Erkek
Yaşınız		
Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar
Öğrenim Düzeyiniz	() Lisans	() Yüksek Lisans () Doktora
Unvanınız	() Profesör () Doç. Dr. () Dr. Öğr. Üyesi () Arş. Gör. () Öğr. Gör.	
Meslekte Çalışma Süreniz (yıl)		
İdari Göreviniz (Var ise lütfen belirtiniz)		

II. BÖLÜM

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-KYS süreci ile ulaşılmak istenen amaçların ve hedeflerin üniversite yönetimi tarafından süreç içinde açıkça ifade edildiğini düşünüyorum.					
2-KYS sürecinin şeffaf bir şekilde ilerlediğini düşünüyorum.					
3-KYS sürecinin üniversite yönetimimiz tarafından etkin şekilde yürütüldüğünü düşünüyorum.					
4-KYS sürecinin tüm aşamalarında üniversite yönetiminin akademik personeli yeterince desteklediğini düşünüyorum.					
5-Üniversite yönetiminin KYS sürecine ön yargısız yaklaştığını düşünüyorum.					
6-KYS sürecinin üniversitemizin misyonuna ve vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum.					
7-Üniversitemizin KYS sürecinde akademik personelin düşüncelerine ve iş birliğine açık olduğunu düşünüyorum.					
8-KYS çalışmalarının zaman kaybına neden olduğunu düşünmüyorum.					
9-KYS çalışmalarının bürokrasiyi artırdığını düşünmüyorum.					
10-KYS çalışmalarının eğitim-öğretim sürecini aksattığını düşünmüyorum.					
11-KYS çalışmalarının akademik performansımı olumsuz etkilediğini düşünmüyorum.					
12-KYS çalışmalarının kaynak israfına neden olduğunu düşünmüyorum.					
13-KYS çalışmalarının iş süreçlerini hızlandırdığını düşünüyorum.					
14-KYS çalışmalarının kendi iş alışkanlıklarımı sürdürmeme izin verdiğini düşünüyorum.					
Kalite çalışmalarının örgütsel iletişimi azalttığını düşünüyorum.					
16-Akademik personelin KYS sürecine katkı sağladığını düşünüyorum					
17-Akademik personelin KYS sürecine ön yargısız yaklaştığını düşünüyorum.					
18-Akademik personelin KYS süreci ile ilgili yeterli eğitimi aldığını düşünüyorum					
19-KYS sürecinin üniversitemizin tüm birimleri tarafından benimsendiğini düşünüyorum.					
20-KYS sürecinin öğrencilerimiz (müşterilerimiz) tarafından anlaşıldığını düşünüyorum.					

Ek 3: Yüksek Lisans Tez Çalışması Orijinallik Raporu

AKADEMİK PERSONELİN ÜNİVERSİTEDE YÜRÜTÜLEN KALİTE ÇALIŞMALARINA YÖNELİK DÜŞÜNCE VE TUTUMLARININ BELİRLENMESİ.

ORJİNALLİK RAPORU

% 10	% 6	% 3	% 8
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	Submitted to Kafkas Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1
2	Submitted to Gaziantep Aniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1
3	iksadjournal.org İnternet Kaynağı	<% 1
4	ahievran.edu.tr İnternet Kaynağı	<% 1
5	Submitted to Canakkale Onsekiz Mart University Öğrenci Ödevi	<% 1
6	Submitted to Ondokuz Mayıs Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<% 1
7	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<% 1
8	o.ogren-sen.com İnternet Kaynağı	<% 1

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı ve Soyadı : Oğuzhan BOZBAYIR
Doğum Yeri ve Tarihi : Üsküdar / 09.08.1988
Yabancı Dili : İngilizce
E-Posta : oguzhanbozbayir@gmail.com

Eğitim Durumu

Ön Lisans : Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek
Yüksekokulu, Dış Ticaret Bölümü
Lisans : Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü
Lisans : Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İktisat Bölümü
Yüksek Lisans : Ahi Evran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim
Dalı