

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

**YÜKSEK ÖĞRETİM KURUMLARINDA
MESLEK YÜKSEK OKULU VE FAKÜLTELER AÇISINDAN**

**BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI
(TKY AÇISINDAN BİR ÖRNEK UYGULAMA)**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: Tuğgan ÇEVİK

İSTANBUL, 2007

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

**YÜKSEK ÖĞRETİM KURUMLARINDA
MESLEK YÜKSEK OKULU VE FAKÜLTELER AÇISINDAN**

**BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI
(TKY AÇISINDAN BİR ÖRNEK UYGULAMA)**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Tuğgan ÇEVİK
Öğrenci No:
050703048

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Rıza Haluk KUL

İSTANBUL, 2007

YEMİN METNİ

“Yüksek öğretim kurumlarında meslek yüksek okulu ve fakülteler açısından beklenti ve ihtiyaç algıları (TKY açısından bir örnek uygulama)” adlı sunduğum yüksek lisans tezimi, akademik etik ilkelerine bağlı kalarak, hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın bizzat kendimin hazırladığına and içerim./...../2007

Tuğgan ÇEVİK

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Şekil No.</u>	<u>Sayfa</u>
1. Deming çevrimi	15
2. J.M.Juran'ın kalite felsefesi süreci	17
3. Kalite uygunluk modeli	19
4. Histogram	36
5. Kontrol çizelgeleri	37
6. Pareto analizi	38
7. Kılçık diyagramı	40
8. Dağılım diyagramı	41
9. Kalite evi	43
10. Planla yap sına uygula döngüsü	46
11. EFQM mükemmellik modeli	48
12. MBNQA modeli	54

TABLULAR LİSTESİ

<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa</u>
1. Kontrol yaprakları	44
2. Öğrenci dağılımı	70
3. Ön lisans anket dağılımı	70
4. Lisans anket dağılımı	70
5. Ön lisans öğrencileri dağılımı	71
6. Lisans öğrencileri dağılımı	72
7. Ankete katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımı	75
8. Ankete katılan öğrencilerin yaşlarına göre dağılımı	76
9. Ankete katılan öğrencilerin lise öğrenimini gördükleri yerlere illere göre dağılımı	77
10. Ankete katılan öğrencilerin liseden mezun oldukları yıllara göre dağılımı	79
11. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	82
12. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	84
13. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	86
14. Lisans bölümlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	88
15. Lisans bölümlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	92
16. Lisans bölümlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	96
17. Ön lisans bölümlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	100
18. Ön lisans bölümlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	103
19. Ön lisans bölümlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı(3.beklenti)	106

20. Lisans sınıflarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	109
--	-----

<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa</u>
21. Lisans sınıflarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı(2.beklenti)	111
22. Lisans bölümlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	113
23. Ön lisans sınıflarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	115
24. Ön lisans sınıflarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	117
25. Ön lisans sınıflarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	119
26. Lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	121
27. Lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	123
28. Lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	125
29. Ön lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	127
30. Lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	129
31. Ön lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	131
32. Lisans öğrencilerinin yaşlarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	133
33. Lisans öğrencilerinin yaşlarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	136
34. Lisans öğrencilerinin yaşlarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun	

olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	139
35. Ön lisans öğrencilerinin yaşlarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (1.beklenti)	142
36. Ön lisans öğrencilerinin yaşlarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (2.beklenti)	144

<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa</u>
37. Ön lisans öğrencilerinin yaşlarına göre öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri beklentilerine göre dağılımı (3.beklenti)	146
38. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri meslek edindirmeli beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	149
39. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri akademik bilgi kazandırmalı beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	151
40. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri yabancı dil bilgisi ve becerisi kazandırmalı beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	153
41. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri akademik bilgi kazandırmalı beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	155
42. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri statü kazandırmalı beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	157
43. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri yabancı dil bilgisi ve becerisi kazandırmalı beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	159
44. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri statü kazandırmalı beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	161
45. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun	

olduktan sonra elde etmek istedikleri meslek edindirmeli beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	163
46. Lisans ve ön lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri akademik bilgi kazandırmalı beklentisinin elde edilebilmesi için üniversitelerin yapması gerekenlere göre dağılımı	165
47. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversitelerin fiziki olanakları hakkındaki beklentilerine göre dağılımı	167
48. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversitelerin yardımcı hizmetleri hakkındaki beklentilerine göre dağılımı	168
<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa</u>
49. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversitelerin öğrenme kaynakları ve destekleri hakkındaki beklentilerine göre dağılımı	169
50. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversitelerin iletişim olanakları hakkındaki beklentilerine göre dağılımı	170
51. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversitelerin toplumsal sorumlulukları hakkındaki beklentilerine göre dağılımı	171
52. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin fakülte ve meslek yüksek okulundaki yönetim hakkındaki beklentilerine göre dağılımı	172
53. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin, fakülte ve meslek yüksek okulundaki akademik personeli hakkındaki beklentilere göre dağılımı	173
54. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin fakülte ve meslek yüksek okulundaki program yapısı ve içeriği hakkındaki beklentilere göre dağılımı	174
55. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme faaliyetleri hakkındaki beklentilere göre dağılımı	175
56. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin fakülte ve meslek yüksek okulundaki ölçme ve değerlendirme hakkındaki beklentilere göre dağılımı	176
57. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin, fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme olanakları hakkındaki beklentilere göre dağılımı	177

58. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin, fakülte ve meslek yüksek okulundaki kalite güvencesi ve çıktıları hakkındaki beklentilere göre dağılımı	178
59. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversitelerin bütün hizmetleri hakkındaki beklentilerine göre dağılımı (yüzdeler gösterim)	180
60. Ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak öğrencilerin üniversitelerin bütün hizmetleri hakkındaki beklentilerine göre dağılımı (5 puan üzerinden ortalama gösterim)	183

KISALTMALAR LİSTESİ

A.B.D.	Amerika Birleşik Devletleri
a.g.k.	Adı Geçen Kitap
a.g.m.	Adı Geçen Makale
E.F.Q.M.	Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı
I.S.O.	Uluslar arası Standartlar Teşkilatı
J.I.S.	Japon Endüstriyel Standartları
MBNQA	Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü
P.Y.S.U.	Planla, Yap, Sına ve Uygula
T.K.Y.	Toplam Kalite Yönetimi
T.S.E	Türk Standartları Enstitüsü

İÇİNDEKİLER

Yemin Metni	
Jüri Sayfası	
Türkçe Özet ve Anahtar Kelimeler	
İngilizce Özet ve Anahtar Kelimeler (Abstract)	
Tablolar Listesi	VII
Şekiller Listesi	XI
Kısaltmalar	XII
Giriş	1

BÖLÜM I:

KALİTE KAVRAMININ GELİŞİMİ, MODELLER VE YAKLAŞIMLAR

1. KALİTE KAVRAMI	3
1.1. Kalite Tanımı	3
1.2. Kalite Tanımındaki Modeller	5
1.2.1. Kalitenin Tanımındaki Beş Yaklaşım Modeli	5
1.2.1.1. Üstün Kalite Yaklaşımı	5
1.2.1.2. Ürün Bazlı Yaklaşım	6
1.2.1.3. Kullanıcı Bazlı Yaklaşım	6
1.2.1.4. Üretim Bazlı Yaklaşım	6
1.2.1.5. Değer Bazlı Yaklaşım	6
1.2.2. Sekiz Boyutlu Kalite Kavramı	7
1.2.2.1. Performans	7
1.2.2.2. Özellikler	7
1.2.2.3. Güvenirlilik	7
1.2.2.4. Uygunluk	8
1.2.2.5. Dayanıklılık	8
1.2.2.6. Servis Kalitesi	8
1.2.2.7. Estetik Kalitesi	8
1.2.2.8. Algılanan Kalite	9
1.2.3. Servqual Hizmet Kalitesi Boyutu	9
1.2.3.1. Güvenirlilik	9

1.2.3.2.Sorumluluk	9
1.2.3.3.Güvence	10
1.2.3.4.Empati	10
1.2.3.5.Aktifler / Tesisler	10
1.2.4. Kalite Bileşenleri	10
1.2.4.1. Tasarım kalitesi	11
1.2.4.2. Uygunluk kalitesi	11
1.2.4.3. Performans kalitesi	11
1.3. Kalite Kavramında Değişik Yaklaşımlar	11
1.3.1. Deming	11
1.3.1.1.Deming Yaklaşımının İlkeleri	12
1.3.1.1.1. Amaç Sürekliliği	12
1.3.1.1.2. Sürekli Gelişim	13
1.3.1.1.3. Fonksiyonlar Arası Yardımlaşma	13
1.3.1.2. Deming Çevrimi	14
1.3.1.2.1. Birinci Evre: Planla	14
1.3.1.2.2. İkinci.Evre: Uygula	14
1.3.1.2.3. Üçüncü Evre: Kontrol Et	14
1.3.1.2.4. Dördüncü Evre: Düzelt	14
1.3.2. Juran	15
1.3.2.1. Juran'ın Kalite Felsefesi Süreci	16
1.3.2.1.1. Kalite Planlama	16
1.3.2.1.2. Kalite Kontrol	16
1.3.2.1.3. Kalite İyileştirme	17
1.3.3. Crosby	17
1.3.3.1. Crosby'nin 5 Olgunluk Modeli	19
1.3.3.1.1. Yönetimin Anlayış ve Davranışları	20
1.3.3.1.2. Kalitenin Organizasyon İçindeki Durumu	20
1.3.3.1.3. Problem Çözme	21
1.3.3.1.4. Kalite Maliyetinin Satışlara Oranı	21
1.3.3.1.5. Kalite Geliştirme Çalışmaları	22

1.3.3.1.6. Kurumun Kalite Durum Özeti	22
1.3.4. Ishikawa	23
1.3.5. Feingenbaum	24
1.4. Kalitenin Gelişimi ve Evreleri	24
1.4.1. Muayene / Denetim	24
1.4.2. Kalite kontrol	25
1.4.3. Kalite güvence	27
1.4.4. Toplam kalite kontrol	27

BÖLÜM II:

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİM ANLAYIŞI

2.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	29
2.1.1. Toplam Kalite Yönetimi Tanımı	29
2.1.2. Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri	31
2.1.2.1. Müşteri odaklılık	31
2.1.2.2. Üst yönetimin liderliği	32
2.1.2.3. Sürekli gelişme (Kaizen)	33
2.1.2.4. Tam katılım	34
2.1.3. Toplam Kalite Yönetiminde Başlıca Sorun Çözme Araç ve Teknikleri	35
2.1.3.1. Histogram	36
2.1.3.2. Kontrol çizelgeleri	37
2.1.3.3. Pareto diyagramı	37
2.1.3.4. Neden sonuç diyagramı	39
2.1.3.5. Beyin fırtınası	40
2.1.3.6. Dağılım diyagramı	41

2.1.3.7. Kalite fonksiyon göçerimi	42
2.1.3.8. Kontrol yaprakları	
44	
2.1.3.9. Yönetime sunuş	45
2.1.3.10. Planla Yap Sına Uygula döngüsü	45
2.1.4. Toplam Kalite Yönetimi Anlayışında Özdeğerlendirme	47
2.1.4.1. Efqm (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) Mükemmellik Modeli	47
2.1.4.1.1. Genel Kavram Olarak Efqm Mükemmellik Modeli	47
2.1.4.1.2. Model Kriterleri	48
2.1.4.1.2.1. Liderlik	49
2.1.4.1.2.2. Politika ve strateji	49
2.1.4.1.2.3. Çalışanlar	49
2.1.4.1.2.4. İşbirlikleri ve kaynaklar	49
2.1.4.1.2.5. Süreçler	49
2.1.4.1.2.6. Müşterilerle ilgili sonuçlar	50
2.1.4.1.2.7. Çalışanlarla ilgili sonuçlar	50
2.1.4.1.2.8. Toplumla ilgili sonuçlar	50
2.1.4.1.2.9. Temel performans sonuçlarıdır.	50
2.1.4.1.3. Radar Mantığı	50
2.1.4.1.3.1. Sonuçlar	50
2.1.4.1.3.2. Yaklaşımlar	51
2.1.4.1.3.3. Yayılım	51
2.1.4.1.3.4. Değerlendirme ve gözden geçirme	51
2.1.4.2. Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü Modeli	51
2.2. EĞİTİM YÖNETİMİ	55
2.3. EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	56
2.3.1. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Tanımı	56
2.3.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin İlke ve Ana Öğeleri	59
2.3.2.1. Deming'in Ondört İlkesinin Eğitime Uyarlanması	59
2.3.2.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Ana Öğeleri	63
2.3.2.2.1. Müşteri – tedarikçi odaklı olmak	63

2.3.2.2.2. Sürekli gelişme	64
2.3.2.2.3. Süreç yaklaşımı	65
2.3.2.2.4. Toplam kalite liderliği	66
2.3.3. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasının Yararları	67

BÖLÜM III:

YÜKSEK ÖĞRETİM KURUMLARINDA MESLEK YÜKSEK OKULU VE FAKÜLTELER AÇISINDAN BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE METODOLOJİSİ	69
3.1.1. Araştırmanın Yöntemi	69
3.1.2. Araştırma Metodolojisi	73
3.1.2.1. Anket	73
3.1.2.2. Uygulanan İstatistik Program	74
3.2. VERİ DEĞERLEME VE ANALİZİ	74
3.2.1. Öğrencilerin Demografik Bilgileri	74
3.2.2. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentileri Bölümüne Ait Bilgileri	80
3.2.2.1. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası İlk Üç Beklentilerinin Analizi	80
3.2.2.1.1. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Ön Lisans ve Lisans Karşılaştırmalı Olarak Analizi	81
3.2.2.1.2. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Lisans Bölümlerine Göre Analizi	87
3.2.2.1.3. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Ön Lisans Bölümlerine Göre Analizi	99
3.2.2.1.4. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Lisans Sınıflarına Göre Analizi	108
3.2.2.1.5. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Ön Lisans Sınıflarına Göre Analizi	114
3.2.2.1.6. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Lisans Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre Analizi	120

3.2.2.1.7 Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Ön Lisans Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre Analizi	126
3.2.2.1.8. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Lisans Öğrencilerinin Yaşlarına Göre Analizi	132
3.2.2.1.9. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerinin Ön Lisans Öğrencilerinin Yaşlarına Göre Analizi	141
3.2.2.2. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerini Elde Edebilmeleri İçin Üniversitelerin Yapması Gereken Desteklerin Analizi	147
3.2.2.2.1. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Beklentilerini Elde Edebilmeleri İçin Üniversitelerin Yapması Gereken Desteklerin Lisans ve Ön Lisans Karşılaştırmalı Olarak Analizi	147
3.2.3. Öğrencilerin Öğrenim Süreci Beklentilerine Ait Bilgiler	166

SONUÇ VE ÖNERİLER

SONUÇLAR	184
i) Ön lisans Öğrencilerinin Beklentilerine İlişkin Sonuçlar	185
ii) Lisans Öğrencilerinin Beklentilerine İlişkin Sonuçlar	186
iii) Ön Lisans ve Lisans Öğrencilerinin Beklentilerinin Karşılanması İçin Üniversitelerin Yapması Gereken Desteklere İlişkin Sonuçlar	186
iv) Ön Lisans Öğrencilerinin Öğrenim Sürecinde, Üniversitelerin Hizmetlerinin Önem Derecelerine İlişkin Sonuçları	189
v) Lisans Öğrencilerinin Öğrenim Sürecinde, Üniversitelerin Hizmetlerinin Önem Derecelerine İlişkin Sonuçları	190
ÖNERİLER	191
Kaynakça	194
Ek:1	199

Ek:2	200
Ek:3	204
Özgeçmiş	223

GİRİŞ

Ülkemiz dünyadaki değişim ile beraber değişmekte ve büyümektedir. Bu değişme ve büyümeye bağlı olarak kuruluşlar da kendilerini geliştirmek için, diğer kuruluşlarla kıyasıya rekabet etmeleri gerekmektedir. Bu rekabet koşulları altında kuruluşların pazar paylarını koruyabilmeleri ve büyüebilmeleri için, yapmaları gerekenlerin en başında “kaliteli mal ve hizmet üretmek” gelmektedir. Kaliteli mal ve hizmet üretmek için ise, dünyadaki Toplam Kalite Yönetimi konusundaki modelleri benimseyip, uygulamaları gerekmektedir.

Toplam Kalite'nin geleneksel yönetim yaklaşımında, kaliteli mal ve hizmet üretmek sadece üretilen malın veya hizmetin belli koşullara uygun olmasını sağlamak ve hataları minimuma indirme anlamına gelmektedir. Ancak günümüzde Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile hedef, hataları sıfıra indirmektir. Bunu da ancak ürün veya hizmet üretildikten sonra kontrol ederek değil; ilk başta müşterilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını saptayarak, müşterilerin ihtiyaçlarına uygun kaliteli mal ve hizmet üretmekle sağlanabilir.

Müşterilerin ihtiyaçlarına uygun kaliteli mal ve hizmet üretmek ise, kuruluştaki bütün paydaşların katılımı ile sağlanabilmektedir. Kuruluştaki paydaşların kalite konusundaki çabalarının başarılı olmasında ise, paydaşların eğitim kalitelerinin rolü büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple özellikle çıktısı “eğitilmiş / yetiştirilmiş insan” olan yüksek öğretim kurumları için TKY'ni uygulamak, günümüz kurumlarının ayakta kalabilmeleri ve gelişebilmeleri için temel şartı haline gelmiştir. Çünkü “eğitilmiş / yetiştirilmiş insanlar” yüksek öğrenim kurumundan mezun olduktan sonra, kuruluşlarda çalışarak, kaliteli mal ve hizmet üretmektedirler. Bu bağlamda ilk önce “kaliteli eğitilmiş / yetiştirilmiş insanların” yüksek öğrenim kurumlarından mezun olmaları gerekmektedir.

“Kaliteli eğitilmiş / yetiştirilmiş insanların” Türkiye’de yüksek öğrenimde kurumlarından mezun olabilmeleri için, ilk önce öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçları saptanması ve bu beklentilere uygun kaliteli eğitim verilmesi için neler yapılabileceği hakkında çeşitli çözümler getirilmelidir. Yüksek öğrenim kurumlarında okuyan öğrencilerin beklentilerinin saptanabilmesi için, ilk olarak bu kurumlardaki Meslek Yüksek Okulu ve Fakültelerdeki öğrenci yapısının farklılığı ve benzerlikleri analiz edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda bu çalışmada örneklem olarak alınan bir vakıf üniversitesinin

Meslek Yüksek Okulu ve Fakültelerindeki öğrenci yapısının farklılığı ve benzerlikleri analiz edilmiş ve her iki kesimdeki öğrencinin hayata bakış açısı beklentileri ihtiyaçları konusundaki kendi görüşleri ortaya konmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesi için kalite kavramının, kalite yönetiminin, eğitim yönetiminin ve kalite yönetiminin eğitime uygulanmasına ilişkin ilkelerin ortaya konması gereklidir. Bu konular bölüm bir ve ikide ele alınmıştır.

Bu çalışmamızdaki amacımız; meslek yüksek okulu ve fakülte öğrencilerinin beklentilerinde bir farklılık veya benzerlik olup olmadığı; bu farklılık veya benzerliklerin öğrencilerin okudukları bölümlere göre, sınıflara göre, cinsiyetlerine göre, yaşlarına göre bir farklılık arz edip etmediğini saptamaya çalıştık. Ayrıca öğrencilerin bu beklentilerinin karşılanabilmesi için, üniversitenin ne gibi destekleri sağlaması gerektiğini ve üniversitelerin öğrencilere sağlamış olduğu hizmetlerin, öğrenciler açısından önem derecesi ne olduğunu saptamaya çalıştık.

Bu araştırmada yukarıdaki amaçlar İstanbul İlinde yer alan bir vakıf üniversitesinin meslek yüksek okulu ve fakültesinde okuyan öğrencilerinin yüksek öğrenim kurumundan beklentileri ve bu beklentilerin karşılanması için neler yapılması konusundaki görüşleri ile sınırlandırılmıştır.

BÖLÜM I:

KALİTE KAVRAMININ GELİŞİMİ, MODELLER VE YAKLAŞIMLAR

Günümüzün önemli gereksinmelerinden birisi olan Toplam Kalite Yönetimi'nin önemini anlayabilmek için, ilk olarak kalite'nin ne demek olduğunu ve kalitenin geçmişten günümüze gelene kadar geçirdiği evreleri anlamak gerekmektedir.

Bu sebeple bu bölümde kalite kavramı ayrıntılı bir şekilde incelenecektir. Bu amaçla kalite kavramına büyük katkıları olan kalite yazarlarının da kalite yaklaşımları ile kalitenin tarihsel gelişimi de dikkate alınacaktır.

1. KALİTE KAVRAMI

1.1. Kalite Tanımı

Kalitenin tanımını yapmak başlı başına apayrı bir iştir. Çünkü kalitenin tanımı; kalite tanımını yapacak olan kişiye göre değişiklik göstermektedir. Bu durum, kalitenin çok geniş içerikli bir kavram olmasından kaynaklanmaktadır. Bu sebeple kalitenin tanımlarını belirtmeden önce, ilk olarak kalite kelimesinin sözlük anlamlarına bakmak gerekmektedir.

Kalite kavramı Latince'deki "qualitas" kelimesinden türetilmiştir ve "şey" anlamına gelmektedir. Çıçero ve diğer Yunanlı yazarların, bu kelimeyi "mahiyet ya da nitelik" anlamında kullandıkları belirlenmiştir. Sözlükteki tanımı itibari ile kalite; "yüksek derecede iyi" veya "mükemmellik" olarak tanımlanmıştır.

TSE standartlarında yapılan kalite tanımına göre; kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamı olarak ifade edilmiştir.

Kalite; ürün veya hizmetin müşteriye tatmin etmesi, müşterinin isteklerini karşılayabilmesidir. Farklı müşterilerin aynı ürün veya hizmetten beklentisi ve istekleri farklılık içereceğinden kalite daha çok öznel bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu öznel kalite anlayışı, ülkeden ülkeye, yaşam düzeyine, zevke, geleneklere, toplumsal yapıya, eğitime prosedürlere gibi birçok faktörün etkisi altında değişiklik göstermektedir. Bu açıdan bakıldığında kalite öznelidir. Ancak ürünün ölçülebilen, belirlenebilen ve çoğu kez kalite standartları veya mevzuatlarla belirlenen kalitesi ise nesnel kalite kavramını oluşturmaktadır.

Kalite, aslında tanımlanmakta görülmekte, hissedilmekte ve yaşanmaktadır. Dolayısıyla bir şeyin kalitesi konusunda karar verebilmek için insanın onu görmesi kullanması ya da yaşaması gerekmektedir.

Kalite kavramı ile ilgili olarak literatürde yapılan tanımlara bakıldığında;

Shewhart kaliteyi; Aristo'nun yaklaşımıyla "malın mükemmelliği" olarak ele almış ve alıcının ödemeyi kabul edeceği bir fiyatla memnunluk verecek bir ürünün tasarlanması ve üretilmesi için müşterinin gelecekteki ihtiyaçlarının ölçülebilir veriler haline dönüştürülmesi olarak ifade etmiştir.

Juran ise kalitenin tanımını o kadar basite alınabilecek bir tanım olarak görmemiştir. Bu sebeple kaliteyi tanımlarken, ürün performansı / ürün memnuniyeti (ürün hem mal ve hem de hizmet olarak ele alınmaktadır) ve kusur içermeme / ürün memnuniyetsizliği yaratmama tarzındaki bir yaklaşımla kaliteyi tanımlamaktadır. Bunlardan birincisi, kullanıcıların ürünü satın almış olmalarından dolayı tatmin duymalarını sağlayacak olan ürünün özellikleriyle ilgili olmaktadır (kullanım rahatlığı, sarfiyat, teslimatta çabukluk vs.). İkincisi ise müşterinin aldığı şeyden mutsuzluk duymasına sebep olup şikayetlere, tamirlere ve iadelere yol açan etkenler olarak ifade etmiştir. Kısacası Juran kaliteyi "kullanıma ve amaca uygunluk" olarak özetlemektedir.

Philip Crosby ise, kötü kalitenin bedelinin % 20 gibi yüksek bir oranda olabileceğini, kusurları ve israfı yok eden işlemlerle, bu kaybın büyük bir kısmından tasarruf sağlanacağını iddia ederek kaliteyi, "ihtiyaçların ne fazla ne de eksik değil tam olarak karşılanması gerektiği ve gereklilik ve şartnamelere uygunluk, olarak tanımlarken, ürün kalitesine ilişkin dört öneri belirtmektedir. Bunlar;

- 1) Tanımlama: Kalite gerekliliklerine uygun performans
- 2) Sistem: Kusurların önlenmesi
- 3) Performans standardı: Sıfır hata
- 4) Ölçüm: Mükemmel kaliteye uygunsuzluğun bedelidir.

Feigenbaum ise ürün veya hizmet kalitesini "bir ürünün veya hizmetin kalitesi, tüketici ihtiyaçlarını mümkün olan en ekonomik seviyede karşılamayı amaçlayan mühendislik, imalat, kalitenin idamesi ve pazarlama özelliklerinin bileşimi" olarak ifade etmiştir.

Ishikawa ise kaliteyi "en ekonomik, en kullanışlı ve her zaman tüketiciyi tatmin eden ürünün üretilmesi" olarak tanımlamıştır.

Kalite, müşterilerin ihtiyaçlarını ve mantıklı beklentilerini tam ve sürekli olarak karşılayabilecek ürün ve hizmetleri en ekonomik bir şekilde üretmek olarak tanımlanabilir. Bir organizasyonda başarının sırrı, müşteri ihtiyaçlarını bilmek, bunları anlamak ve tüm ihtiyaçlar karşılanıncaya kadar durmaksızın çalışarak, müşteriye memnun etmektir.

1.2. Kalite Tanımındaki Modeller

1.2.1. Kalitenin Tanımındaki Beş Yaklaşım Modeli

David Garvin 1988 yılında ilk defa geniş bir anlaşılmaya olanak vermek amacıyla literatürde yer alan kalitenin tanımlarını kategorize etmiştir. Bu yaklaşıma göre kalite;

- Üstün kalite yaklaşımı
- Ürün bazlı kalite yaklaşımı
- Kullanıcı bazlı yaklaşım
- Üretim bazlı yaklaşım
- Değer bazlı yaklaşım diye sınıflandırılmıştır.

1.2.1.1. Üstün Kalite Yaklaşımı

Düşük kaliteden ayrı olarak kalite “mükemmelliğin” uygulandığı durum olarak tanımlanmıştır. En yüksek standartlara haiz kalite olarak ifade edilmektedir. Bu yüksek standartlardaki kalite daha çok sanat ve edebiyat eserlerinde mevcut olmaktadır. Örneğin; Beethoven’ın senfonisi, Da Vinci’nin Mona Lisa’sı gibi. Burada sıralanan örneklerin hepsi en yüksek standardı elde etmek ve ona ulaşmak içindir. Fakat bu örnekler herkes için kaliteyi ifade etmemektedir. Dolayısıyla böyle bir nesnellik eksikliği; belli bir işyerinde çalışıp, kaliteyi amaçlayan ve hedefleyen çalışan işçi için problem oluşturmaktadır. Bir fabrikada mamul üreten işçiye kesin bir ifade ile o ürünün yüksek kalite olup olmadığını tanımlamasına engel teşkil etmektedir. Bundan sonraki diğer dört yaklaşım ise daha nesnel ölçümler içermektedir.

1.2.1.2. Ürün Bazlı Yaklaşım

Bu yaklaşımda daha yüksek kalitenin ölçülmesini mümkün kılan spesifik özellikler ve sıfatlar tanımlanmaktadır. Kalite ölçülebilir ya da sayılabilir bir karakteristikte görülmektedir. Örneğin; bir araba koltuğunun döşemeliği deri ise suni deriye göre daha kalitedir, diye adlandırılmaktadır. Dolayısıyla bu yaklaşım kalitenin nesnel ölçümünü

sağlayan araçları içermektedir. Fakat bunun dezavantajı belli bir özelliğin ya da sıfatın varlığına veya yokluğuna göre yüksek kaliteyi tanımlamasıdır. Arabanın içinde deri koltuk olup olmaması onun daha yüksek kaliteli olup olmaması şeklinde tanımlanmaktadır.

1.2.1.3. Kullanıcı Bazlı Yaklaşım

Bu yaklaşımda kalite; bir ürünün kalitesini belirleyen o ürünün kullanıcısıdır, şeklinde tanımlanmaktadır. Tüketicinin isteklerini en iyi karşılan ürün ve hizmetler kaliteli olarak ifade edilmektedir. Juran bu yaklaşımı “kullanıma uygunluk” olarak tanımlamıştır. Kısaca kullanıcının o ürünü nasıl kullanmayı planladığını öğrenip, o ihtiyaca uygun ürün üretmek anlamına gelmektedir. Bu yaklaşım tüketici memnuniyetini kaliteye eşitlemektedir. Bu yaklaşımı benimseyen kurumlar hedef kitlelerinin ihtiyaçlarını doğru tanımlayıp; buna uygun ürün dizaynı etmeleri gerektiğini savunmaktadır.

1.2.1.4. Üretim Bazlı Yaklaşım

Crosby bu yaklaşımı, “isteklere uygunluk” olarak tanımlamıştır. Bu yaklaşım mühendislik ve üretim uygulamaları ile ilgilidir. Mühendislik ürünün karakteristiklerini belirlemektedir. Üretim departmanını da bu değerlere yakın değerlerle üretim yapmaktadır. Dolayısıyla üretilen ürün bu değerlere ne kadar yakın olursa, üretilen ürün o derecede kaliteli olmuştur. Bu yaklaşımın bize nesnel ölçülebilir kalite standartları sağladığı gibi kalitenin maliyetinin de düşürülmesini sağlamaktadır. Fakat bu yaklaşımın bir dezavantajı da; tüketici tercihlerini göz önünde bulundurmamasıdır. Bu yaklaşıma göre, tüketici memnuniyeti direkt olarak o ürünün veya hizmetin belirlenen hedef özelliklere hangi hassaslıkta karşıladığına bağlı olmaktadır.

1.2.1.5. Değer Bazlı Yaklaşım

Diğer yaklaşımlardan ayrı olarak bu yaklaşım başta maliyet ve fiyatlarla tanımlanmaktadır. Tüketicinin alım kararı kabul edilebilir fiyat düzeyinde kaliteyi oluşturmaktadır. En yüksek kaliteli ürün, en yüksek değere sahip değildir. Bu yaklaşım en iyi alımı “ürün veya hizmete” işaret etmektedir.

1.2.2. Sekiz Boyutlu Kalite Kavramı

Kullanıcı kriterlerini mühendislik dizaynını bağlamak amacıyla David Garvin 1998 de tüketicinin kaliteyi nasıl algıladığını etkileyen etmenlerin anlaşılmasını gerektiğini öne

sürmüştür. David Garvin'e göre eğer bir ürün veya hizmet diğer bir ürüne göre bu etmenlerden bir veya birkaçını daha iyi veriyorsa daha kaliteli olarak algılanmaktadır. David Garvin'e göre bu kriterler;

- Performans
- Özellikler
- Güvenirlilik
- Uygunluk
- Dayanıklılık
- Servis kalitesi
- Estetik kalitesi
- Algılanan kalite'dir.

1.2.2.1. Performans

Bir hizmetin veya ürünün birincil işlem özelliklerini (ana görevi) belirtmektedir. Genellikle ölçülebilmektedir. Örneğin, bir ev için bu özellikler kaç tane odası olduğu, bunların kaçının banyosu olduğu gibi. Bir hizmet sektörü için örnek verilecek olursa; telefon açılmadan önce kaç defa çaldıktan sonra açılması örnek verilebilir.

1.2.2.2. Özellikler

Bir ürünün veya hizmetin kullanıcıya görünüm tarzını genişleten ek özellikleri ifade etmektedir. Yani mal veya hizmetin temel fonksiyonlarına ilave olarak ikincil özellikleridir. Örneğin telefon ahizesinde görüntü için yanan ışık gibi.

1.2.2.3. Güvenirlilik

Bir ürünün belli bir zaman aralığında bozulmama olasılığını ifade etmektedir. Bu özellik, ürünün bozulmadan kullanım ihtiyacı olan tüketici için ana belirleyici özelliktir. Örneğin yaşlı bir bayanın ihtiyacı olduğu anda arabasının çalışacağından emin olması gibi. Garvin bu özelliğin daha çok dayanıklı tüketim malları ile ilişkilendirmektedir. Hizmet sektöründen buna örnek olarak, sürekli elektrik kesilmeleri karşısında tüketicinin buna olan tepkisi verilebilir.

1.2.2.4. Uygunluk

Bir ürününü ve hizmetin belirlenmiş standartlara (ölçü uygunluğuna) olan hassaslığı ifade edilmektedir. Bu uygunluk yaklaşımına geleneksel A.B.D. bakış açısı bir malın önceden belirlenmiş tolarens limitleri içerisinde olması şeklinde yorumlanmaktadır. Eğer üretilen malların % 95'i belirtilen tolarenslar içinde ise kaliteli olarak yorumlanabilmektedir. Japon yaklaşımını incelediğimiz de ise ikinci bir bakış açısı ortaya çıkmaktadır. Bu düşünce tarzı Taguchi'nin bakış açısında yer almaktadır. Bu bakış açısına göre, istenilen ölçüden meydana gelen sapma ne kadar büyük ise müşteri o denli az tatmin olmuş, demektir.

1.2.2.5. Dayanıklılık

Bir ürünün ekonomik ve teknik ömrünü ölçmektedir. Örneğin ampullerin uzun süre bozulmadan yanması gibi.

1.2.2.6. Servis Kalitesi

Bir ürünün bozulduğu zaman tekrardan faaliyete geçme hızı veya faaliyete konma hızı olarak ifade edilmektedir. Yani satış sonrası hizmetin niteliği, mal veya hizmetin onarılma kolaylığı, hizmetin hızı, kurumun müşterinin şikayetine yaklaşımı konuları içermektedir. Aynı zamanda servis elemanın davranışının uygunluğu da buna eklenebilir.

1.2.2.7. Estetik Kalitesi

Kullanıcının ürüne olan tepkisini belirleyen öznel boyut olarak tanımlanmaktadır. Bireyin kişisel tercihini ifade etmektedir. Bireyin bakış açısını, ürünü nasıl gördüğünü ve nasıl algıladığı belirtmektedir.

Ürünün görünüşü, tadı, yarattığı, duygu, koku, su vb. özellikler bu boyutta yer almaktadır.

1.2.2.8. Algılanan Kalite

Bu boyut öznel bir boyuttur. Bir mala veya hizmete endirekt ölçümlere dayanarak atfedilmiş kalite olarak ifade edilmektedir. Müşterinin ürün hakkındaki algısıdır. Örneğin;

bir kişinin iyi bir usta olduğunu, onun yapmış olduğu işe bakarak söyleyebiliriz. Bakımlı ve düzenli iş, onun iyi bir usta olduğu izlenimini verebilir; fakat kesin bir ipucu olamaz. IBM kaliteli bir imaja sahiptir. IBM ilk kişisel bilgisayarlarını üretmeye başladığında Apple ile olan rekabetinde onun mallarının daha kaliteli olduğu algılanıyordu. Çünkü IBM'e atfedilmiş bir kalite imajı vardı. Algıda öyle yer etmiştir.

2.1.4. Servqual Hizmet Kalitesi Boyutu

Yukarıda bahsedilen David Garvin'in sekiz boyutlu kalite kavramı hizmet sektörünü direkt olarak uygulanamamaktadır. 1990'da hizmet sektörü için Berry, Parasuraman ve Zeitham beş tane boyut belirlemiştir. Bunlar;

- Güvenirlilik
- Sorumluluk
- Güvence
- Empati
- Aktifler / Tesisler

1.2.3.1. Güvenirlilik

Bu boyut tutarlı ve güvenilir bir hizmet verebilme becerisini ifade etmektedir. Müşterinin isteklerinin tamamen uygun şekilde karşılanmasını içermektedir. David Garvin bu boyutu uygunluk olarak tanımlamıştır. Örneğin, müşteriler Mc Danolds'tan, kısa sürede siparişlerin alınmasını ve yemekleri yedikleri mekanın temiz olmasını istemektedirler. Bu onların Mc Donalds'ta her zaman bulacaklarına inandıkları hizmet anlayışı olmaktadır.

1.2.3.2. Sorumluluk

Personelin istekli ve geciktirmeden müşteriye hizmet verme becerisi sorumluluk boyutunu oluşturmaktadır. Örneğin; yönetim tarafından, bir süpermarketin kasalarında oluşan uzun kuyrukların farkına varılıp, hemen ek bir kasanın devreye girmesi gibi.

1.2.3.3. Güvence

Kurumun bilgi ve nazik davranış yolu ile güven verici şekilde temsil edilmesini ifade etmektedir. Bu da hizmet kalitesinin güvencesini ifade etmektedir. Örneğin, doktorlar ve avukatlar diplomalarını ofislerinin duvarlarını açıkça asarak güven telakki etmektedirler. Ayrıca tuttıkları ofisler hep saygın mekânlardadır.

1.2.3.4. Empati

Müşterilere şahsi olarak ilgi göstererek, özenli bir yaklaşım sergilemek müşterileri onların bakış açısı ile ele almak, hizmet kalitesinin empati boyutunu oluşturmaktadır. Örneğin; Disneyland'a rehberler ziyaretçileri gülümseyerek cevap vererek ve soru sorarak onların ihtiyaçlarını tespit etme şeklinde eğitilmektedir.

1.2.3.5. Aktifler / Tesisler

Müşterinin tesislere ekipmanlara ve çalışanlara ilişkin algısı bu boyutu oluşturmaktadır. Örneğin, IBM teknik servisi veren çalışanlarının her zaman profesyonel tarzda giyinmelerini isteyip, müşterilerinin algısında böyle bir izlenime yol açmayı hedeflemiştir.

1.2.4. Kalite Bileşenleri

Bir ürüne ait herhangi bir kalite karakteristiğinin gerçekleşmesinde pek çok faktör göz önüne alınmalıdır. Tüketicilerin bilinç seviyesi, piyasadaki rekabet, pazarlama politikası, kullanılan hammadde ve yarı mamul gibi pek çok faktör kalite karakteristiğinin oluşmasında etkili olmaktadır. Ancak üç önemli bileşen kaliteyi önemli ölçüde etkilemektedir. Bunlar;

- Tasarım kalitesi
- Uygunluk kalitesi
- Performans kalitesi

1.2.4.1. Tasarım Kalitesi

Tercih edilen özelliklerin ürün tasarımında yer alması olarak ifade edilmektedir. Tasarım kalitesi, müşteri araştırmaları ve hizmet / satış ziyaretleri ile başlamakta ve müşteriye tatmin edecek bir ürün / hizmet kavramının belirlenmesi ile sürdürölmektedir. Örneğin, bir otomobilin otomatik ya da düz vitesli olması veya otomobilin koltuk döşemesinin deri ya da suni deri olması bir tasarım kalitesidir.

1.2.4.2. Uygunluk Kalitesi

Gerçekleştirilen üretimin tasarımında belirtilen özelliklere uyması olarak ifade edilmektedir. Müşteriye sunulan ürünün belirlenmiş olan tasarıma ne kadar uyduğu ile alakalıdır.

Örneğin otomobilin 30, 60, 90 km / h düzeyindeki hızlarda vites değiştirilmesi şeklinde tasarlanmışsa ve bütün üretilen tüm otomobiller gerçekten bu hızlarda vites değiştiriyorsa uygunluk kalitesi “mükemmel” olarak ifade edilebilir; ancak vites değiştirmiyorsa, uygunluk kalitesi düşük olarak ifade edilmektedir.

1.2.4.3. Performans Kalitesi

Performans kalitesi, kurumun ürünlerinin pazardaki performans düzeylerinin müşteri araştırmaları satış / hizmet ziyaretleri analizleri ile belirlenmesine denmektedir. Bu belirleme çalışmaları, satış sonrası hizmet, bakım, güvenilirlik ve lojistik destek analizi ile müşterilerin neden kurumun ürün / hizmetlerini satın almadıklarının araştırmasını içermektedir.

1.3. Kalite Kavramında Değişik Yaklaşımlar

1.3.1. Deming

Deming, kaliteyi “pazarın ihtiyaçlarına uygun olan düşük maliyetle ve tahmin edilebilir ve güvenilebilir sonuçların elde edilmesi” şeklinde ifade etmiştir.

Deming’in temel felsefesine göre, kalite ve üretim arttıkça ürünün çeşidi azalır, her ürün için gerekli malzeme çeşidi artacak ve bunlara istatistiksel kalite kontrolü uygulanacaktır. Deming “istatistiksel kontrol” yapıldığı zaman bozuk işlerin olmayacağını iddia etmiyor, ancak bozuk çıkabilecek iş parçalarının tesadüfi rakamlarının yerine belirli sınırlar arasında ve önceden tahmin edilebilir değerlerde ortaya çıkacağını belirtmektedir.

Deming felsefesini on dört ana ilkede toplamıştır.

- 1) Hizmet ve ürünlerin geliştirilmesi için amaçlara süreklilik yaratmak
- 2) Yeni bir toplam kalite ve sürekli gelişim felsefesi geliştirmek
- 3) Kaliteyi yakalamak için bütün halinde teftiş bağımlılığına son vermek
- 4) Yapılan işi sadece para ile ödüllendirmeye son vermek
- 5) Hizmet ve üretim sistemlerini sürekli geliştirmek
- 6) Kurumda mesleki eğitim vermek
- 7) Liderliği tesis etmek
- 8) Korkuyu yenmek
- 9) Bölümler arasında engelleri kaldırmak
- 10) Slogan, nasihat ve sayısal kotaları kaldırmak
- 11) İş kotalarını kaldırmak
- 12) Çalışanların elde ettikleri başarılarla gurur duymalarını engelleyen unsurları kaldırmak
- 13) Zengin bir eğitim ve kendini yenileme programı kurmak
- 14) Değişimi sağlayacak tedbirler almak.

1.3.1.1. Deming Yaklaşımının İlkeleri

Deming'in yukarıda sıralanan on dört tane maddesi üç temel felsefe etrafında toplanabilir. Bunlar

- Amaç sürekliliği
- Sürekli gelişim.
- Fonksiyonlar arası yardımlaşmadır.

1.3.1.1.1. Amaç Sürekliliği

Deming'e göre tepe yönetimi sürekli fikir değiştirirse, kurumun geri kalan kısmı da bu değişim programına inancını yitirir. Bir kurumun tedarikçileri o kurumun satın alma müdürünün değişmesi halinde bile, o kurumda uygulanan politikalarda değişim olmadığını bilmesi gerekmektedir. Bu sebeple mutlaka amaç sürekliliği olmalıdır.

1.3.1.1.2. Sürekli Gelişim

Sayılan on dört madde aslında sürekli gelişim maddesini ifade etmektedir. Özellikle yöneticiler yeni felsefeyi öğrenerek, sürekli gelişimi sağlamalı ve mevcut hataları kabullenmemelidirler. Mevcut olan hataların sebeplerini belirlemede, istatistiksel metotların kullanımını gerekmektedir. Bunu belli bir grup teknisyene görev olarak vermektense çalışanlara kitle eğitimi vererek, herkesin bu gelişim sürecine katılımı sağlanmalıdır. Eğitim çalışanların görevlerini gözlenmesini ve hatalarının sebeplerini belirlemesini sağlamaktadır.

Deming bu hataları ikiye ayırmaktadır. Bunlar genel ve özel hatalardır.

Genel hatalar; fabrika içindeki üretim sürecindeki birçok operasyonda açıkça görülebilir nitelikte olanları kapsamaktadır. Bunun sebebi olarak da; düşük ürün dizaynı, makinelerin kendilerine verilen görevi yapabilecek nitelikte olmaması, rahatsız iş ortamı vb. durumlar örnek gösterilebilir.

Özel hatalar; bunlar yönetim tarafından giderilecek hataları kapsamaktadır. Belli bir iş süreci için eğitim eksikliği, çok amaçlı ekipmanlar (birçok işi yapabilecek düzeyde genel ekipmanlarla o işi yapmaya çalışmaktır), kalitesiz hammadde girişi, ve çalışan hataları gibi. Bunlar daha çok departmanların kendi işlerinde çalışanlar tarafından yönetimin yardımı olmadan düzeltilebilir nitelikteki hata sebepleri olmaktadır. Deming bu iki hata sebebini ayırt edebilmek için süreç kontrol tablolarını oluşturmuştur.

1.3.1.1.3. Fonksiyonlar Arası Yardımlaşma

Fonksiyonlar arası yardımlaşmada; ilk olarak herkesin kendine verilen işin ne gerektirdiğini bilmesi gerekmektedir. Bir kurumda tepe yöneticiler ve alt departman yöneticileri bir araya gelerek bir işlem listesi oluşturmalıdır. Tepe yöneticiler ve alt departmanlar kendilerine göre listeyi önem derecesine göre incelemelidirler. Dolayısıyla bu iki listeyi kıyaslayarak, hem tepe yönetim hem de alt departmanların ikisi de ne yapılacağı hakkında bilgi sahibi olmalıdırlar. Örneğin, bir okul hem A.B.D. bayrağını hem de okulun bayrağını birbirine yakın mesafelerde asmıştır. Bir görevlide kolej bayrağının A.B.D bayrağından daha yukarıda sallandığını fark ediyor. Görevli A.B.D. bayrağından sorumlu kişi ile irtibata geçiyor ve hatanın düzeltileceğini bekliyor fakat bir sonraki hafta fark ediyor ki durumda bir herhangi bir değişiklik olmamış. Tekrardan aynı departmanla irtibata girdiğinde fark ediyor ki hiçbir işlemin yapılmamıştır. Hiçbir işlem yapılmamış olmamasının nedeni ise, bayrağın başka bir departman tarafından kontrol ediyor olmasıdır.

Departmanlar arası işbirliğinin eksik olduğu yerlerde ne yapılması gerektiği hakkında eksiklikler ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple Deming'e göre mutlaka fonksiyonlar arası işbirliği olması gerekmektedir.

2. Deming Çevrimi

Deming tarafından geliştirilen Deming Çevrimi yöntemi dört evreden oluşmaktadır. Bu evreler aşağıda açıklanarak yer almaktadır.

1.3.1.2.1. Birinci Evre: Planla

Ürün kalitesi ve müşteri gereksinimleri arasındaki fark hakkında bilgi toplarken, farkı ortaya çıkartan süreç değişkenlerinin elemanlarının değişikliğe uğratıldığında, süreç üzerindeki etkilerini belirleyecek bir plan geliştirilmelidir. Bu durumda bir iyileştirme yapmaya başlandığında, ilk hareket noktası plan olmalıdır.

1.3.1.2.2. İkinci.Evre: Uygula

Plan deneme esaslı olarak ele alınır ve üç bölümlü süreç ile başlanır. Öncelikle, kurum deneme planına dahil insanları eğitmelidir, böylece herkes müşteri gereksinimleri ve ürün kalitesi arasındaki farkla ilgili olarak önerilen azalma ve düzeltilmiş değişkenler arasındaki ilgiyi anlayacaktır. İkinci olarak, deneme planında ilgili kişiler, planın, kendi çalışmalarını nasıl etkileyeceği ve hangi ayarlamaların gerekeceği konusunda eğitilmelidir.

1.3.1.2.3. Üçüncü Evre: Kontrol Et

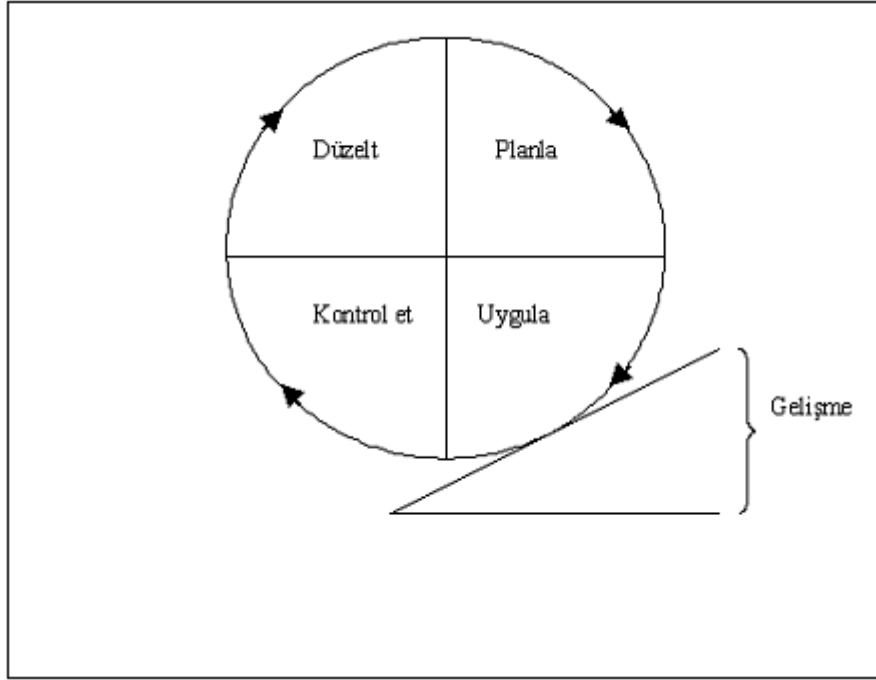
İkinci evrede uygulamaya alınan deneme planı, iki soruyu cevaplayabilmesi için sürekli izlenmesi gerekmektedir. Birinci soru; düzeltilmiş süreç değişkenlerinin plana uygun olarak davranıp davranmadıkları ve müşteri gereksinimleri ile ürün kalitesi arasındaki farkın azalmasına yol açıp açmadıklarıdır. İkinci soru ise, planın akış etkilerinin sorunlara ya da iyileşmelere yol açıp açmadığı izlenmek olacaktır.

1.2.1.2.4. Dördüncü Evre: Düzelt

Yapılması gerekenin yapılması, istisnalar yoluyla bulunan hataların düzeltilmesi anlamına gelmektedir. Bu safhada hataların yeniden ortaya çıkmasını önlemek için gerekli

tedbirleri almak önemli arz etmektedir. Hatanın tekrar ortaya çıkmasına engel olmayan bir denetimin hiçbir faydası olmamaktadır.

ŞEKİL 1:Deming Çevrimi



Kaynak: Özveren M.,Toplam Kalite Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar,
İstanbul, 2000, s.21

1.3.2. Juran

Juran kaliteyi ikiye ayırmıştır. Bunlardan birincisi, özel talep ve nitelikleri karşılayacak ürünün; ikincisi ise, kullanıma uygun nitelikteki ürünün kalitesini ifade etmiştir. Juran ilk defa “kullanım veya kullanım için uygunluk” terimini bulmuş ve bunu “özelliklerin uygunluğu” olarak ifade edilen kalite tanımından çıkartmıştır.

Juran kalite gelişimi konusundaki fikirlerini on madde haline getirmiştir. Bunlar;

- 1) Gelişme için fırsat ve ihtiyaçlar konusunda bilinçlendirme ortamı sağlanması

- 2) Gelişme için doğrudan hedeflerin belirlenmesi
- 3) Süreç gelişimini sağlamak için organizasyonel yapının oluşturulması
- 4) Uygun eğitimin sağlanması
- 5) İlerlemenin tanımlanıp rapor edilmesi
- 6) Problem çözme için proje yaklaşımının uygulanması
- 7) Başarının tanınıp kuvvetlendirilmesi
- 8) Sonuçların tartışılması
- 9) Değişimle ilgili kayıtların tutulması
- 10) Kurumdaki bütün süreçler için yıllık gelişme çevrimlerinin oluşturulmasıdır.

1.3.2.1. Juran'ın Kalite Felsefesi Süreci

Juran kalite felsefesi sürecinin üç aşamadan meydana geldiğini belirterek, kalitenin üçlemesi denilen teoriyi geliştirmiştir. Bu süreçler;

- Kalite planlama
- Kalite kontrol
- Kalite iyileştirme

1.3.2.1.1. Kalite Planlama:

Bu aşamada müşterinin ihtiyaçlarının da tanımlanması gerekmektedir. Müşteriler iç ve dış müşteri diye ikiye ayrılmaktadır. Mal veya hizmet maliyet ile kalite hedeflerinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Daha sonra sürecin dizaynı geliştirilmektedir. Sürecin dizaynı mevcut koşullarla uygun ürün tasarımı ve üretim süreç tasarımıdır. Daha sonra da bu süreç kendilerine gerekli olan ve eğitimin verildiği çalışanlara aktarılmaktadır.

1.3.2.1.2. Kalite Kontrol:

Fiili performansın ölçülmesi olarak ifade edilmektedir. Kontrol edilmesi gerekli kritik parçaların uygunluğudur. Bu parça ve elementler neler ise onlar tespit edilir. Bunların ölçümü ve ölçüm metotlarının nasıl yapılacağı tanımlanmaktadır. Çalışma performansının standartları tespit edilmektedir. Çalışma performansı ölçülür. Standartla kıyaslanır daha sonra aradaki fark tespit edilir. Kalite kontrol en alt çalışana kadar inilmesi gerekmektedir.

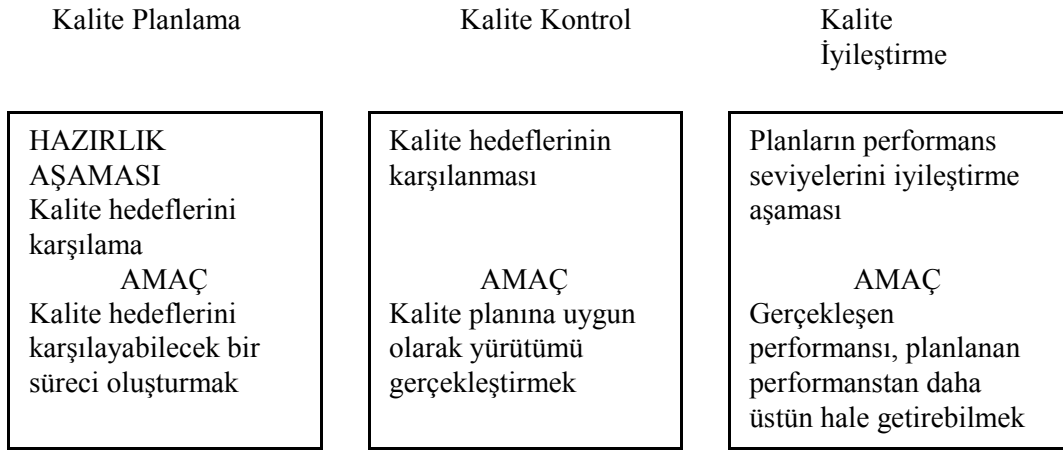
Hatta burada görevi ifşa eden çalışanlar tarafından yapılmalı gerekmektedir. Bu da geniş bir bilgi toplama ve problem çözme teknikleri gerekli eğitimle mümkün olmaktadır.

1.3.2.1.3. Kalite İyileştirme:

Belli bir spesifik gelişim projelerinin gerekliliğine olan ihtiyacı belirlemektedir. Bu projeleri yapacak uygun bir takımın organize edilmesi, hatalara yol açacak, sebeplerin keşfedilmesi ve bunların mevcut çalışma koşulları içinde çözüm üretilmesi sağlanmaktadır.

Bu üç proses kalite üçlemesi teorisini meydana getirmektedir.

ŞEKİL 2: J.M.JURAN'IN KALİTE FELSEFESİ SÜRECİ



Kaynak: Tozluyurt E. ve Şenel G., Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1994, s.325

1.3.3. Crosby

Crosby, 1979 yılında kabul edilebilir kusur seviyesi ile ilgili düşünce sisteminden söz ederek, kalite ücretsizdir adlı eserinde herhangi bir kusur seviyesinin çok yüksek olduğunu ve işletmelerin, onların sıfır hata amacına götürecek programlar oluşturmaları gerektiğini, belirtmiştir. Crosby kaliteyi, yerine (ihtiyaca) göre kullanımdır ve gereksiz kullanım maliyeti ile değerlendirilmelidir, şeklinde ifade etmiştir.

Juran kalite artıyorsa, ölçüm maliyetlerinin de arttığını belirtmiştir. Ancak Crosby önleme yaklaşımını uygularsak, bu toplam maliyetlerde artışa değil, düşmeye yol açacağını

vurgulamıştır. Crosby bunlara ek olarak, kalite yönetiminin dört yeni kalite yönetim maddesi olduğunu belirtmiştir. Bunlar;

- 1) Kalite beklentilere uygunluktur. Beklentiler açık bir şekilde belirtilmelidir ki herkes kaliteden ne beklediğini bilmelidir.
- 2) Kalite önleme ile başarılabilmektedir. Önlemler eğitim, disiplin, örneklerin ve diğerlerinin sonucudur.
- 3) Standart kalite performansı sıfır hata olmalıdır. Hatalar tolere edilmemelidir.
- 4) Kalite, uygunluk fiyatı ile ölçülmektedir. Eğer bir mal kendisinden beklentilere cevap veremiyorsa uygunsuzsa kalite ölçümü bunun fiyatı olmaktadır.

Crosby kaliteyi artırmak için on dört program oluşturmuştur. Bunlar;

- 1) Yönetimin kararlılığı
- 2) Kalite iyileştirme grupları
- 3) Kalite ölçümü
- 4) Kalite maliyetlerinin tespiti
- 5) Kalite bilincinin oluşturulması
- 6) Düzeltici önlemlerin alınması
- 7) Sıfır hatanın planlanması
- 8) İş görenlerin eğitimi
- 9) Sıfır hata günü
- 10) Hedef belirleme
- 11) Hata nedenlerinin yok edilmesi
- 12) Tanınma / tanıtma
- 13) Kalite gruplar
- 14) Yeniden başlama

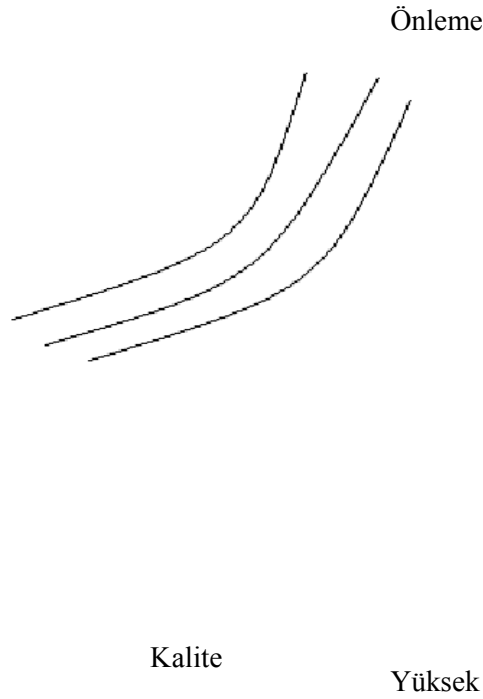
Crosby; kalite maliyetini ile ilgili bir şekil de geliştirmiştir. Bu şekile kalite uygunluk modeli denilmektedir. Bu şekil beş aşamadan oluşmaktadır. Belirsizlikten belirsizliğe doğru giden bir şekildir. Birinci aşamada yönetim kaliteyi bir araç olarak görememektedir. Problemleri çözememektedir. Bu süreçte kalite geliştirme aktivitelerinden bahsedilmektedir. Son aşamada ise; kurum artık kalitenin kurum başarısı için bir araç olduğuna inanmakta ve problemler çözülmektedir, kalite geliştirme aktiviteleri de bir süreklilik haline gelmektedir. Crosby'nin yazılarından şu fark edilmektedir ki; Crosby,

diğer kalite yazarlarına göre; bütünüyle ürün ve hizmet üzerinde odaklanmamıştır. Sadece hatalardan bahsetmiştir. Kalite ile ilgili olan her şeyden ne olursa olsun belirlenen özelliklere uygun olabilmektedir. Kaliteyi sadece ürün ve hizmette sınırlamamıştır. Her şey kalite olabilmektedir. Yeter ki istenilen özelliklere uygun olsun. Şekil 3’de görüldüğü gibi kalite arttıkça uygunluk maliyeti artmaktadır. Belli bir noktada önleme maliyeti ise düşmektedir.

ŞEKİL 3: KALİTE UYGUNLUK MODELİ

Uygunluk
Maliyeti

Denetim
Maliyeti



Kaynak: Rao A. ve diğerleri , Total Quality Management: A Cross Functional Perspective, A.B.D., 1996, s,45

1.3.3.1.

C r o s b y

1)

Crosby'nin 5 Olgunluk Modeli

ölçüm kategorilerini;

Yönetimin anlayış ve davranışları,

2) Kalitenin organizasyon içindeki durumu,

3) Problem çözme,

4) Satışlara oranla kalitenin maliyeti,

5) Kalite geliştirme çabaları,

6) Kurumun kalite durumunun özeti başlıkları altında toplamıştır. Ayrıca bu kategorileri de aşağıdaki beş aşamaya göre incelemiş ve modellendirmiştir.

1.Aşama: Belirsizlik

2.Aşama: Uyanış

3.Aşama: Aydınlanma

4.Aşama: Bilgelik

5.Aşama: Belirlilik

1.3.3.1.1. Yönetimin Anlayış ve Davranışları

1.Aşama Belirsizlik:

Kalite bir yönetim aracı olarak görülmemektedir. Böyle bir kalite araç mevcut değildir. Yönetimde kalite kavramı mevcut değildir.

2.Aşama Uyanış :

Kalitenin bir değer sağlayacağı yavaş yavaş anlaşılmaya başlanmıştır. Fakat bunun için yönetim ne para ne de zaman ayırmayı düşünmektedir.

3.Aşama Aydınlanma:

Artık hali hazırda bir kalite geliştirme programı mevcuttur. Kalite yönetimi hakkında daha fazla bilgi öğrenmeye başlanmıştır ve kalite programı desteklenmektedir.

4.Aşama: Bilgelik

Yönetimde artık bu programa dahil olmaktadır. Yönetim kalitenin bütün kıstaslarını anlamaktadır. Kendi rollerini tespit etmektedir.

5.Aşama Belirlilik:

Kalite yönetimi, kurumun genel sistemi içinde vazgeçilemez bir parçası haline gelmiştir.

1.3.3.1.2. Kalitenin Organizasyon İçindeki Durumu

1.Aşama Belirsizlik:

Kalite sadece üretim ve mühendislik alanlarının içinde yer almaktadır. Denetim organizasyon içinde mevcut değildir. Kalite kontrol da yoktur. Sadece ölçümlere ve hatalı malların ayıklanmasına önem verilmektedir.

2.Aşama Uyanış:

Daha güçlü bir kalite lideri ortaya çıkartılmaktadır. Fakat hala ana önem ölçümlere ve hatalı malların tespitine önem verilmektedir. Kalite hala üretimin bir konusu olarak görülmektedir.

3.Aşama Aydınlanma:

Kalite departmanı tepe yönetime rapor hazırlamaya başlamıştır. Kalite departman yöneticisi kurum yönetim kadrosunda bir rolü vardır.

4.Aşama Bilgelik

Kalite yöneticisi artık kurumun ciddi bir yönetim çalışanı olarak görülmektedir. Etkin rapor sunumu söz konusudur. Önleyici faaliyetler sistemde artık yerini almıştır. Müşteri ilişkileri bu sistemin içine dahil edilmiştir.

5.Aşama Belirlilik:

Kalite yöneticisi artık bir yönetim kurulu üyesi olmuştur. Ana önleyici faaliyetler artık temel hedef olarak belirlenmiştir.

1.3.3.1.3. Problem Çözme

1.Aşama Belirsizlik:

Varolan problemlerle mücadele edilmektedir. Herhangi bir çözüm getirilememekte ve problemin tanımı yapılamamaktadır.

2.Aşama Uyanış:

Çok önemli sorunlarla mücadele için takım oluşturulmaktadır. Fakat bunların içinde uzun dönemli sonuçlar yer almamaktadır.

3.Aşama Aydınlanma:

Düzeltilici hareketlere dair bir bilgi ağı oluşturulmuştur. Problemlerle yüzleşilmektedir ve sorunlar çözülmeye çalışılmaktadır.

4.Aşama: Bilgelik

Problemler gelişme safhasında tanımlanmaktadır. Bütün fonksiyonlar artık gelişimlere ve önerilere açık hale gelmektedir

5.Aşama Belirlilik:

Sadece çok sıra dışı durumlar dışında problemlerin önüne geçilebilmektedir.

1.3.3.1.4. Kalite Maliyetinin Satışlara Oranı

1.Aşama Belirsizlik:

Kalite raporu mevcut değildir. Kalite maliyetinin satışlara oranının kaç olduğu bilinmemektedir. Fakat hali hazırda %20 olarak kabul edilmektedir. .

2.Aşama Uyanış:

Kalite raporunda, kalite maliyetinin satışlara oranının %3 olduğunu göstermektedir. Ancak gerçek mevcut oran ise %18'dir.

3.Aşama Aydınlanma:

Kalite raporunda, kalite maliyetinin satışlara oranının %8 olduğunu göstermektedir. Ancak gerçek mevcut oran ise % 12'dir.

4.Aşama: Bilgelik

Kalite raporunda, kalite maliyetinin satışlara oranının % 6,5 olduğunu göstermektedir. Ancak gerçek mevcut oran ise % 8'dir.

5.Aşama Belirlilik:

Kalite raporunda, kalite maliyetinin satışlara oranının % 2,5 olduğunu göstermektedir. Ancak gerçek mevcut oran % 2,5'dir.

1.3.3.1.5. Kalite Geliştirme Çalışmaları

1.Aşama Belirsizlik:

Organize olmuş herhangi bir kalite geliştirme aşaması mevcut değildir.

2.Aşama Uyanış:

Kalite gelişimine yönelik kısa dönemli motivasyon çalışmaları yapılmaktadır.

3.Aşama Aydınlanma:

On dört basamaklı program uygulanmaktadır. Her bir basamağın ne olduğu anlaşılabilir olarak uygulanmaktadır.

4.Aşama : Bilgelik

On dört basamak uygulanmalarına devam edilmektedir.

5.Aşama Belirlilik :

Kalite gelişimi normal ve devam eden bir çalışma haline gelmektedir.

1.3.3.1.6. Kurumun Kalite Durum Özeti

1.Aşama Belirsizlik:

Kurum neden kalite ile ilgili problemleri olduğunu bilmemektedir.

2.Aşama Uyanış:

Kurum kendisine şunu sormaktadır: “Her zaman kalite ile ilgili problemlerimiz olacak mı?”

3.Aşama Aydınlanma:

Yönetimin de katılımı ile kalite gelişimi ile beraber kalite ile ilgili problemlerin ne olduğunu tanımlanmakta ve bunları çözmeye çalışılmaktadır.

4.Aşama: Bilgelik

Hata önleme çalışmaları rutin bir çalışma haline gelmektedir.

5.Aşama Belirlilik :

Kurum niçin kalite ile ilgili problemi olmadığını artık bilmektedir.

1.3.4. Ishikawa

Ishikawa; istatistiksel kalite kontrol vasıtasıyla kalite yönetimine yaptığı katkılarla tanınan bir kalite yazarıdır. Ishikawa ya da neden sonuç diyagramı (balık kılıcı) yöntemi olarak bilinen katkı, problem çözme tekniği olarak en çok kullanılan tekniklerden birini geliştirmiştir.

Ishikawaya bir kurumda kalite kavramını geliştirebilmek için yapılaması gerekenleri üç madde altında toplamıştır.

1. Madde: Kurumda çalışan herkes kalite kontrol geliştirme çalışmalarına aktif olarak katılmalıdır. Kalite kontrol geliştirmeyi yedi istatistiksel araç (pareto diyagramı, Neden sonuç diyagramları, histogramlar, kontrol çizelgeleri, dağılma diyagramları, gruplandırma, kontrol tabloları) kullanmayı öğrenerek sağlamalıdır. Bu araçlardan bir tanesi de neden –sonuç diyagramıdır. Kendisi geliştirdiği için bu diyagrama Ishikawa diyagramı da denilmektedir.

2. Madde: Müşteri kaliteyi belirleyen ve tanımlayan birincil kişi olarak görmektedir. O müşteriyi hattın bir sonraki aşaması olarak görmektedir. Müşteri sadece bitmiş ürün için parayı ödeyen kişi değildir. Hattın bir diğer ucundaki kişi de müşteridir.

3. Madde ise; kalite kontrol çemberleridir. İnsanları çemberler içinde örgütleyerek kalite sorunların çözümü için, kalite felsefe çalışanların eğitimi üzerine odaklanması şeklinde özetlenebilir. Ancak eğitim insanlar ürettikleri ürün ve üretim süreci ile ilgili problemleri çözebilme ve iş ortamını getirebilmede ancak eğitilmiş insanın etkili olduğunu düşünmektedir. Yönetimin rolü ise takımın koçu gibi davranmaktır. Çalışanların belirlediği sorunları dinlemek ve onlara bir problemi çözmek için gerekli araçların uygulanmasında yardımcı olmalıdır. Kalite her çalışanın bir görevi olduğu için, kalite kontrol departmanının oluşturması gerekliliğine inanmaktadır. Problemlerin çözümünde takım çalışmasının etkili olduğunu savunmaktadır. Kalite kontrol çemberleri problemleri anlayabilen ve çözümleyen bireylerden oluşmaktadır. Her zaman bir sorun çıksa gönüllü kalite çemberleri oluşturulmaktadır. Daha sonra çözümlerin istenilen hedefleri gerçekleştirip gerçekleştirmeyeceğini belirlenmektedir. Gerçekleştiriyorsa standart haline getiriler ve günlük çalışmanın parçası haline getirirler. Aynı zamanda kalite için kullanıcı bazlı yaklaşımı kuvvetli olarak savunanlardan olmuştur.

1.3.5. Feigenbaum

Feigenbaum bir kalite kontrol uzmanı olarak geleneksel kalite iyileştirme araçları olan istatistik, motivasyon ve eğitimi bir süre kullanmasına rağmen, bunların etkin yöntemler olmadığını ileri sürerek kalitenin, grup ve bireye dayalı araç ve tekniklerle geliştirilemeyeceğini kabul etmiş, konuya daha bütüncül bir biçimde yaklaşmıştır. Feigenbaum'un üzerinde odaklandığı temel kavram, toplam kalite kontroldür. Ona göre kalite, sadece belli bir gruba özgü olmayıp, herkesin işi olarak tanımlamıştır. Kalite, bir malın ya da hizmetin alıcısı ne söylüyorsa odur diye ifade etmiştir.

Feigenbaum kalite yönetimine parasal bir yaklaşım getirmiştir. Kalite programlarının etkili bir şekilde kurulması ve yönetiminin bu alanda yapılacak yatırımların geri dönüş hızını belirleyeceğine inanmakta olan Feigenbaum, kalitesizliğin maliyetinin belirlenmesinin kalite yönetimi için gerekli olduğunu belirtmiştir.

1.4. Kalitenin Gelişimi ve Evreleri

Kaliteye yaklaşımda konuyu dört başlık atkında toplamak mümkündür.

- Muayene / Denetim
- Kalite kontrol
- Kalite güvence
- . Toplam kalite kontrol

1.4.1. Muayene / Denetim

Tarihsel gelişimde sanayi devrimi ile beraber gündeme gelen kalite ile ilgili ilk yaklaşım muayenedir. Muayene ürün veya hizmetin üretiminden ya da oluşturulmasından sonra özelliklerinin ölçümü, incelenmesi, sınaması ve sonuçlarının belirlenmiş gereksinimlerle karşılaştırılarak bu özelliklerin uygunluğunun karşılanıp karşılanmadığının gözden geçirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Standartlara uygun olmayan ürün ve hizmetlerin ayrılmasını ve olası durumlarda düzeltilmesini içerir. Bu aşamanın temel amacı, tüketicilere hatalı ürünün gitmesini önlemektir. Bu yaklaşım tüketiciyi korurken, üreticide ise sıkıntı meydana getirmiştir. Çünkü muayene edilerek hatalı bulunan ürünler, üreticinin zararının artmasına neden olmuştur. Bu sebeple tüketici gibi üreticiyi de koruyacak bir sistem meydana getirmek için, kalite kontrol süreci bulunmuştur.

1.4.2. Kalite Kontrol

Feigenbaum kalite kontrolünü, “bir üretim sistemi içinde kalitenin önceden belirlenmiş hedeflere uygun olarak gerçekleştirilmesinin sağlanmasına yönelik olarak devam ettirilen faaliyetlere ilişkin yetki ve sorumluluğun dağıtılarak bu hedefler doğrultusunda yapılan işler” olarak tanımlamıştır.

Juran ise kalite kontrolünü, “kalite gereklerini yerine getirmek için kullanılan faal teknikler ve aktiviteler” olarak tanımlarken; Uluslar arası Standartlar Teşkilatı (ISO) ise kalite kontrolünü “ kaliteyi korumak, geliştirmek ve üretimi alıcının tatmin olacağı en ekonomik seviyede sürdürmek için uygulanan sistemler dizisi” olarak tanımlamaktadır.

Japon Endüstriyel Standartları (JIS); kalite kontrolü; “müşterinin gereksinimlerini karşılayan kaliteli mal veya hizmetleri ekonomik olarak üreten bir üretim yöntemleri sistemi” olarak tanımlamaktadır. Bu tanımdan ortaya çıkan, kalitenin ne olduğunu; müşteri istekleri, gereksinimleri ya da kısaca müşterinin kendisinin belirlenmesidir.

Genel olarak kalite kontrolü, ürün ya da hizmetleri oluşturan süreçlerin performansları ile bu ürün ve hizmetlerin spesifikasyonlara uygunluğunun değerlendirilmesine ve karşılaştırılmasına olanak veren bir planlı etkinlikler bütünüdür. Temel amaç standartlarla gerçek sonuçlar arasındaki sapmanın ortadan kaldırılmasını sağlamaktır. Kalite Kontrolü süreçlerin izlenmesine ve ilgili adımlardaki olumsuz performansın nedenlerinin ortadan kaldırılmasına yönelik operasyonel teknikleri ve etkinlikleri içermektedir.

Kalite kontrolü “işin en iyi yapmanın yolu daha başlangıçta doğru yapmaktır” düşüncesinden hareketle iyi planlama için harcanacak az bir sürenin sonunda ileride bir çok problemleri ortadan kaldıracığı gereğine dayanmaktadır.

Kalite kontrolünün amacındaki temel amaç; tüketici isteklerini mümkün olabilecek en ekonomik düzeyde karşılayan ürünün üretilmesidir. Ancak bu temel amaca ulaşabilmek için alt amaçlarında gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu alt amaçlar;

- 1) Ürün kalite düzeyinin yükseltilmesi
- 2) Ürün dizaynının geliştirilmesi
- 3) Daha ucuz ve kolay işlenebilir malzemenin araştırılması
- 4) İşletme maliyetlerinin azaltılması
- 5) Iskarta ve malzeme kayıplarının azaltılması
- 6) Üretim hattındaki dar boğazların giderilmesi
- 7) Çalışanların moralinin yükseltilmesi
- 8) Müşteri şikayetlerinin azaltılması
- 9) Rakiplere karşı işletmenin prestijinin artırılması
- 10) İşçi işveren ilişkilerinde olumlu ilişkilerin sağlanmasıdır.

Kalite kontrolünden beklenen faydaları ise şöyle özetlemek mümkündür;

- 1) Kalitesiz üretime engel olmak,
- 2) Çabuk ve etkili bir muayeneyi en az masrafla, güvence altına almak,
- 3) Ürün ölçülerindeki aşırı (tolerans dışı) değişmelerin sebeplerini tespit ederek, parçalar bozulmadan gerekli tedbirlerin alınmasını ve hatalı parça sayısının azalması sağlamak,
- 4) Makine ve işçilerin kayıp zamanını azaltarak üretimi arttırmak,

- 5) Günlük kalite kontrol kayıtlarının tutulması ile üretim süreci veya özelliklerde mühendislik yönünden yapılacak faydalı değişiklikleri ortaya koymak,
- 6) Malzemelerin daha ekonomik olarak kullanılmasını sağlamak,
- 7) Tahripli muayenede kalite standartlarının ekonomik Şekilde devam etmesini güvence altına almak,
- 8) Müşteri Şikayetlerini azaltmak,
- 9) İŞletmelerde retim maliyetlerinde azalma sağlamaktır.

1.4.3. Kalite Güvence

Kalite iyileştirme ve kalite güvence kavramları İkinci Dünya SavaŐından sonra ortaya çıkmıŐtır. Muayene ve kalite kontrolünden farklılık arz etmektedir. Öncelikle hataların oluŐmasını önlemeye ilişkin bir süreçtir. Basit olarak ifade etmek gerekirse, kalite güvencesi, hatasız üretimi sağlayacak bir sistem olmasıdır. Amaç Philip B. Crosby'nin de ifade ettiği gibi "sıfır hata"yı sağlamaktır. Kalite kontrolünden farkı ürüne doğrudan odaklanmak yerine, gerekli dzetici işlemlerin yapılabilmesi için süreç kontrolüne ya da üretime geribildirim sağlamaya yönelik olmasıdır. Kısacası kalite kontrolü ürün çapında, kalite güvencesi ise ürünü meydana getiren süreç çapında bir yaklaşımı benimsemiŐtir.

Kalite güvence sistemi; temel bir yönetim sistemi, ne yapılacağını gösteren bir kılavuz, yönetime bilgi olmanın yanında kontrolünü arttıran ve tedarikçilerin kontrol edilmesini imkan tanıyan bir araç olarak ve anlaşılması kolay standartlar getirmesi yönüyle işletmeler için fayda teşkil etmektedir.

1.4.4. Toplam Kalite Kontrol

Toplam kalite kontrolü kavramını ilk olarak 1957'de yayınladığı makalede Feigenbaum kullanmıŐtır. Feigenbaum toplam kalite kontrolünü; "bir kurum içindeki çeşitli grupların kalite geliştirme, kalite devalılığı ve kalite artırımını çabalarını birleŐtiren, müşteri memnuniyetini en ekonomik düzeyde üretim ve hizmet sunarak sağlayan etkin bir sistem" olarak tanımlamıştır.

Deming tarafından toplam kalite kontrolü; “sürekli eğitim programları, sıfır hataya ulaşma, istatistiksel kalite kontrol tekniklerinin yaygın kullanımı, iş görenlerin kararlara katılımı ve kalite çemberlerinin etkin kullanımı suretiyle örnek seçilen üst yönetimin desteği alınarak mükemmellik için yönetimin top yekin bağlılığı” olarak tanımlanmıştır. Toplam kalite kontrol görüşünün altında yatan temel kural ve onunla diğer kavramları ayıran temel fark, kontrolün, önce müşterinin kalite ihtiyaçlarının tespit edilip ve sonra yalnızca ürünün tatmin edilmiş olan müşteriyi etkisi altına aldığında başlamasıdır. Toplam kalite kontrol bu amacın başarılabilmesi için insan, makine ve bilgiyi koordine eden faaliyetlere kılavuzluk etmesidir.

Ishikawa toplam kalite kontrolünün amaçlarını şu şekilde ifade etmektedir;

- 1) Kurumun dinamizmini ve yapısını geliştirmek,
- 2) Bütün çalışanların çabalarını birleştirmek, herkesin katılımını sağlamak ve işbirliğini dayana bir sistem kurmak,
- 3) Kalite güvenliği sistemini kurmak ve müşterilerle tüketicilerin güvenini kazanmak,
- 4) Dünyadaki en yüksek kaliteye erişmeyi arzu etme ve bu amaçla yeni ürünler geliştirme,
- 5) Yavaş kalkınma dönemlerinde karı güvence altına alabilecek ve çeşitli itirazlara tatmin edici cevaplar verebilecek bir sistemi yerleştirme,
- 6) İnsana saygı gösterme, insan kaynaklarını destekleme, çalışanın mutluluğunu düşünme, neşeli çalışma ortamları temin etme ve meşaleyi bir sonraki nesile geçirme,
- 7) Kalite kontrol tekniklerinden yararlanmaktır.

BÖLÜM II:

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİM ANLAYIŞI

Bu bölümde üç başlık ayrıntılı bir şekilde incelenecektir. Bu başlıklardaki ana konular;

- Toplam kalite yönetimi,
- Eğitim yönetimi ve
- Eğitimde toplam kalite yönetimidir.

Toplam kalite yönetiminin incelenirken; toplam kalite yönetiminin ilkeleri, uygulama kullanılan sorun çözme araçları ve özdeğerlendirme metodu üzerinden bir değerlendirme yapılacaktır.

Eğitimde toplam kalite yönetimi incelenirken de; eğitim yönetimi, eğitimde toplam kalite yönetiminin ana ilke ve öğeleri ile toplam kalite yönetiminin eğitime sağladığı faydalar üzerinde durulacaktır.

2.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

2.1.1. Toplam Kalite Yönetimi Tanımı

Toplam kalite yönetimi konusunda çok farklı tanımlar yapılmıştır. Fakat bu tanımların ortak noktası toplam kalite yönetiminin “çağdaş bir yönetim düşüncesi” olduğu ortak paydasında birleşmektedir. Bu sebeple bütün yazarlar toplam kalite yönetimini felsefe ve genel ilkeler doğrultusunda tanımını yapmaktadır. Bu tanımların bir kaçı şu şekildedir.

Günümüzde rekabet koşullarında, işletmelerin hayatta kalabilmeleri ve başarılı olabilmeleri, kaliteyi arttırmak, maliyetleri düşürmek ve bunun yanında müşteri tatminini ön planda tutmaya bağlı bulunmaktadır. Toplam kalite yönetimi, bunları sağlamayı amaçlayan bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır.

Toplam kalite yönetimi doğru üretimi ilk defasında yapmayı ve bunu her defasında tekrarlamayı hedefleyen, işletmenin bir bütün olarak etkinliğini sağlamayı, esnekliğe ulaşmasını ve rekabet gücünü arttırmayı amaçlayan bir yöntemdir.

Toplam kalite yönetiminin amacı, müşteri isteklerinin karşılanmasını sağlamak ve bunu yaparken de tüm işlerin ve işlemlerin sürekli iyileştirilmesi ve tüm çalışanların katılımını gerekli kılan bir sistemdir.

Toplam Kalite Yönetimi, bir kurumdaki herkesin katılımı ile süreçlerin, ve bu süreçlerden oluşan ürün ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesine; bu ürün ve hizmetlerin sunulduğu iç ve dış müşterilerin gereksinim ve beklentilerinin karşılanması ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi ürün ve hizmet yapılanmasında oluşturmaya çalışan bir yönetim biçimidir.

Toplam kalite yönetimi yalın bir kurum yapısı içinde, çalışanların aktif katılımının sağlanarak yetkilendirilmesi ve sorumluluk verilmesi, insan kaynaklarının verimliliğinin artırılması, kurum çapında etkin bir iletişim ağının kurulması süreç bazında çapraz fonksiyonel grupların takım çalışmasına yönlendirilmesiyle kaliteli mal ve hizmet üretilmesidir.

Toplam kalite yönetimi, müşteri istek ve beklentilerinin karşılanması ve iş sonuçlarında mükemmelliğe ulaşılabilmesi için, tüm süreçlerde kusursuzluğun, sıfır hata prensibine dayalı olarak sürekli kılınmasını ve bu sürekliliğin, işletmenin tüm iç ve dış çevresinin katılımıyla gerçekleştirilmesini hedefleyen; yönetsel ve organizasyonel yapıda insan unsurunu sürekli eğitim ve grup çalışması yoluyla ön plana çıkaran; sürekli gelişme ilkesi ile işletmenin rekabet gücünü arttırmayı amaçlayan; bütün bunları da ancak, en üst düzeyde sorumluluk bilincine sahip bir liderlik anlayışıyla gerçekleştirebileceğini savunan çağdaş bir yönetim anlayışı olarak tanımlanmaktadır.

Türkiye Kalite Ödülü Kriterine göre toplam kalite yönetimi; müşteri memnuniyetinin, çalışanların memnuniyetinin ve toplumda olumlu etkilerin sağlanabilmesi, iş sonuçlarının mükemmelliğe ulaşabilmesi için, politika ve stratejilerin çalışanların, kaynakların ve proseslerin uygun bir liderlik anlayışı ile yönetilmesi ve yönlendirmesi diye tanımlanmıştır..

Bütün bu tanımlardan yola çıkarak, toplam kalite yönetiminin kısaca “mükemmelliğe sistemli yaklaşma” olarak tanımlayabiliriz. Kelimeleri tek tek ele aldığımızda; “toplam” o ürün ya da hizmetle ilgili her birimi, her fonksiyonu ve her süreci kapsamaktadır. “Kalite” kelimesi ölçülebilen yönetim değeridir. “Yönetim” ise mükemmelliği sağlayabilmek için tüm kaynaklar ve faaliyetlere uygulanan teknik prensiplerdir.

2.1.2. Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri

Toplam kalite yönetiminin esasını dört temel unsur oluşturmaktadır. Bu unsurlar;

- Müşteri odaklılık
- Üst yönetimin liderliği
- Sürekli gelişme (Kaizen)
- Tam katılım'dır.

2.1.2.1. Müşteri Odaklılık

Müşteri odaklı olmak sürekli olarak müşteri ile beraber yaşamak ve kendisini müşteri yerine koymak demektir. Müşteri odaklılığı müşteri gereksinimlerinin anlaşılması ve bu gereksinimleri karşılayabilecek mal ya da hizmetin sunulması için amaçlı bir süreçtir.

Toplam kalite yönetiminde bahsi geçen müşteri kavramı, sadece kurumun üretmekte olduğu ürün veya hizmetleri satın alan dış müşterilerden ibaret değildir. Toplam kalite yönetimi, iç müşteri kavramını da gündeme getirerek, müşterilere bir bütün olarak bakılmasını sağlamakta müşteri tatmini hedeflerini, kurum dışında olduğu kadar, kurum içindedeki gerçekleştirmektedir.

İç müşterilerden kasıt, kurumda çalışan kişilerdir. İç müşteri kavramı bir kurumun üretim süreci etkinliğinin iyileştirilmesi açısından son derece önem arz etmektedir. Çünkü bu sayede çalışanların ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve faaliyetlerin kurum içerisinde devam ettirilebilmesi mümkün olmaktadır.

Dış müşteriler ise, bu ürün veya hizmetten kaliteli olması koşuluyla en yüksek faydayı sağlamak isteyen kişilerdir. İç müşterilerin ürettiklerinin tüketen dış müşterilerle olan ilişkilerde, aynı dili konuşmak dinleyici olmak ve anlaşmaya varmak için gerekli esnekliği sağlamak, alınan sonuçları ölçebilmek, gerekli düzeltmeleri yaparak sıfır hata düzeyine gitmek esas olmaktadır.

Dış müşterilerin ihtiyaç, istek ve beklentileri sürekli olarak araştırılmalı ve kurum içinde dikkatle incelenmesi gerekmektedir. Toplam kalite yönetimi gereği kurumlar müşterilerinin yalnızca mevcut ihtiyaçları, istekleri ya da beklentilerini dikkate almamalı, daha da öteye giderek müşterilerinin dahi farkında olmadıkları, ancak ihtiyaç duydukları

ürünleri üretmeleri gerekmektedir. Bu gerçekleştiği takdirde müşteri odaklılık ilkesinin dış müşteriler boyutu gerçekleşmiş olacaktır. Ancak diğer önemli bir nokta da müşteri odaklılık ilkesinin sadece ürünün oluşturulması ya da üretilmesi aşamasıyla ilgili olmadığı, bunun dışında gerek satış, gerekse satış sonrası hizmetlerle de ilgili olduğu dikkate alınması gerekmektedir.

2.1.2.2. Üst Yönetimin Liderliği

Bir kurumda toplam kalite yönetiminin uygulamaya geçirilmesi üst yönetimin sorumluluğu altındadır. Üst yönetimin liderliği ve öncülüğü olmadan toplam kalite yönetiminin uygulanması mümkün değildir. Üst yönetimin toplam kalite uygulamasındaki kararlılığı ve toplam kalite uygulamalarına bağlılığı kritik bir öneme sahiptir. Bu sebeple üst yönetim kendini toplam kalite yönetimi çalışmalarından soyutlamamalı, bilakis bu çalışmalar katılarak firmalardaki diğer çalışanlara örnek olmalı ve onları da bu çalışmalara katılmak için motive etmesi gerekmektedir.

Toplam kalite yönetimi, üst yönetimin liderliği konusuna çok önem vermektedir. Birçok kalite kuramcısına göre üst yönetim, kurumuna liderlik yapabildiği oranda önem taşımaktadır. Sürekli gelişmeyi ve değişen koşullarla yeni ortaya çıkan müşteri ihtiyaçlarına etki bir şekilde uyum sağlamayı ilke edinen toplam kalite yönetimi, bunu büyük oranda yöneticinin liderlik özelliklerine bağlamaktadır. Hatta, bugün birçok kurumun başarısı yeni doğan müşteri ihtiyaçlarına karşılık vermekten daha çok, yeni ihtiyaçlar oluşturabilmesine bağlı olmaktadır. Bu tür etkinlik ise tamamen bir liderlik işlevidir. Toplam kalite yönetiminin bir yönetim biçimi olarak gelişmesinde önemli katkıları olan Deming, Ishikawa ve Juran gibi yazarlar da üst yönetimin liderlik fonksiyonları üzerinde durmuşlardır. Deming, toplam kalite yönetiminin kurumlarda en üst yönetici tarafından başlatılması gerektiğine inanmaktadır.

Bu bağlamda üst yönetim kaliteye bağlılığını göstermeli, konusu ile ilgili teknolojiyi izlemeli ve çalışanlar için yeni kalite kültürü değeri oluşturarak kurum genelinde uygulanması için gerekli önlemleri alması gerekmektedir.

2.1.2.3. Sürekli Gelişme (Kaizen)

Kaizen kelimesi, kai “değişim”, zen “iyi anlamına” gelen iki sözcükten meydana gelmiştir. İyileştirme ve sürekli geliştirme anlamına gelmektedir. Sürekli gelişme (kaizen)

gerek iç hayatı, gerekse bireysel ve sosyal yaşamda sürekli olarak gelişmenin ve daha iyiye doğru yönelişin gerekliliği üzerinde odaklanmıştır.

Toplam kalitenin temelinde, ulaşılan kalite düzeyinin sürekli olarak ölçülmesi, değerlendirilmesi ve gereken her durumda değişikliklerin yapılması için oluşturulmuş sistematik bir süreç ve bu sürecin sürekli üst standartlar lehine geliştirilmesi söz konusudur. Bu kalite anlayışında hata tespit ve hata önleme felsefelerinden sonra gelen ve daha yüksek bir kalite bilincini yansıtan sürekli geliştirme yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre; kurum şu ana kadar ne kadar iyi işler yapıyor olursa olsun daha iyisini her zaman yapabilir, mantığını kabul etmektedir.

Sürekli gelişmeyi (kaizen) gerçekleştirmek için üç temel koşulun olması gerekmektedir. Bu koşullar;

1) Mevcut Durumu Yetersiz Bulmak:

Bir sistem kusursuz çalışıyor olsa da, o sisteme dair geliştirilebilecek birçok faktör bulunabilmektedir. Ayrıca her gün bilim ve teknolojideki gelişmeler “verimlilik” ölçütünü ileriye taşımaktadır.

2) İnsan Faktörünü Geliştirmek:

Her şeyi yapan insandır. İnsan kaynakları bir kurumun en değerli varlığı olarak kabul edilmektedir. Alışlagelmiş yönetim biçiminde bu kaynağın ancak küçük bir bölümünden yararlanılmaktadır. Oysa her çalışanı bu geliştirme faaliyetlerin bir üyesi haline gelmesi gerekmektedir.

3) Problem Çözme Tekniklerini Yaygın Biçimde Geliştirmek:

Kurumlarda karşılaşılan problemlerin çoğunu çözmek için basit istatistik ve karar verme teknikleri yeterli olmaktadır. Sistemi geliştirmek için de bu tekniklerin tüm çalışanlara öğretmek ve uygulamasını sağlamak ise yöneticilerin görevlerindedir.

Rekabet artırmanın temelinde sürekli gelişme (kaizen) yatmaktadır. Bunu sağlamak için ise belli tekniklerle donatılmış insan kaynaklarını aynı doğrultuda seferber edilmesi gerekmektedir. Sürekli gelişme (kaizen) süreci içindeki bir kurum hem kısa vadede, hem de uzun vadede performansını yükseltmektedir.

2.1.2.4. Tam Katılım

Tam katılım, hedefleri belirlemede, karar almada, problem çözmede gönüllü olarak ilgili herkesin yer aldığı bir süreç olarak tanımlanmaktadır.

Toplam kalite yönetimi sürecindeki sürekli iyileştirme, sorunların analizi ve çözümü, ekip oluşturma, hedef belirleme, hedeflere göre yönetim ve kalite sağlama görevinin tüm işletme fonksiyonlarına yayılımı ancak tüm personelin katılımı ile mümkün olmaktadır. Bu ise, organizasyonel yapıda yukarıdan aşağıya doğru katılımcılığı zorlayıcı bir baskı ile değil, aşağıdan yukarıya doğru gelecek bir katılma isteği sağlanabilmektedir. Katılma isteğinin yaratılması ve güçlendirilmesi bir kurumda üst yönetimin görevidir. Toplam kalite yönetimi stratejisinin uygulanabilmesi için gerekli olan katılımcılık, etkili yönetim uygulamaları ile desteklenerek güçlendirilmesi ve çalışanların işlerine ve kuruma karşı geliştirmeleri gereken tavır, tutum ve davranışsal dönüşümün sağlanmasıdır.

Toplam kalite yönetiminde tam katılım, herkesin işi olduğu anlayışına dayanmaktadır. Bu sebeple toplam kalite yönetimi önceliği insana verir. Böyle bir yaklaşım ile yöneticiler ve tüm personel daha etkin ve verimli çalışmaktadır.

Toplam kalite yönetiminde katılma, kalite kontrol çemberleri yöntemiyle uygulanmaktadır. Kalite kontrol çemberleri; aynı işyerinde, benzer işlerle uğraşan 4-12 arasında çalışanın mesai saatleri içinde ve dışında, gönüllü olarak bir araya gelerek kalitenin veya verimliliğin nasıl yükseltilebileceği konularında tüm üyelerin tartışmaya katılarak fikir üretmeleri, getirilen önerilerin yine çalışanlar tarafından uygulanması için oluşturulan sorun çözme grupları olarak tanımlanmaktadır.

Kalite kontrol çemberlerinin uygulanmasındaki asıl amaç, çalışanları, monotonluktan, kendilerini birer makine parçası gibi hissetmekten kurtarıp, üretim sürecinin önemli unsuru haline getirmek; çalışana kendisini sadece ellerini kullanan bir robot olarak değil, yaratıcı gücü ve zihinsel nitelikleriyle de değerli bulunan bir insan olarak algılandığını hissettirilmesini sağlamaktır.

2.1.3. Toplam Kalite Yönetiminde Başlıca Sorun Çözme Araç ve Teknikleri

Toplam kalite yönetimi ile ilgili faaliyetlerde sorunları çözmek için çok çeşitli araçlardan yararlanılmaktadır. Bu araçlar;

- Histogram
- Kontrol çizelgeleri

- Pareto diyagramı
- Neden sonuç diyagramı
- Beyin fırtınası
- Dağılım diyagramı
- Kalite fonksiyon göçerimi
- Kontrol yaprakları
- Yönetime sunuş
- Planla Yap Sına Uygula döngüsü

2.1.3.1. Histogram

Histogramlar, bir tür veri toplama aracıdır. Histogram her kategorideki değişken değerlerin frekans dağılımını bir diyagram ile göstermek için kullanılmaktadır. Çeşitli değişkenlerin ortaya çıkma sıklığını göstermektedir. Veri dağılımlarını görsel olarak göz önüne koyabilme amacıyla süreklilik gösteren verilerin basit bir istatistiksel diyagram yoluyla ortaya konmasını sağlamaktadır. Veriler ne denli fazla olursa elde edilecek olan dağılımın resmi de o denli açık ve anlaşılır olacaktır. Ishikawaya göre bu analizler; işletmelerde kaliteyi geliştirmenin yanı sıra hammadde stoklaması, enerji tasarrufu, güvenlik, verimlilik gibi çeşitli alanlarda çok yararlı biçimde kullanılmaktadır.

Histogramlar her kategorideki değişken değerlerin frekans dağılımını bir diyagram ile göstermek için kullanılmaktadır. Çeşitli değişkenlerin ortaya çıkma sıklığını göstermektedir. Bunun için süreç ölçütlerine karar verilir, veri toplanır, verilerle bir tablo oluşturulmaktadır. (Minimum 50 - 100 veri toplanmalıdır), histogramın kaç sütundan oluşacağı, sütun genişliği hesaplanır ve histogram çizilir ve sürecin sınırlar içinde olup olmadığı ve değişkenliğin istenilen seviyede olup olmadığı yorumlanmaktadır.

ŞEKİL 4:HİSTOGRAM

Öğrencilerin
Sayısı

1

1

1

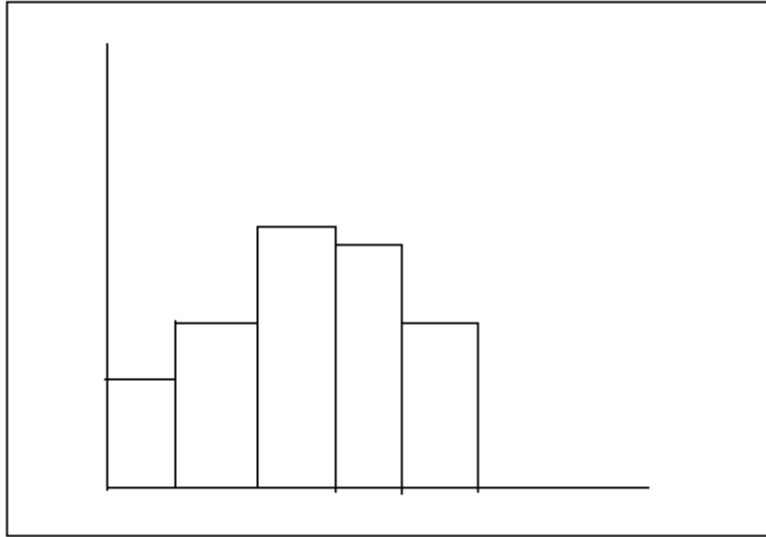
8

6

4

2

ÖN SINAV NOTLARI



Kaynak: Bonstingl J., Kalite Okulları, İstanbul, 2001, s.79

2.1.3.2. Kontrol Çizelgeleri

Kontrol çizelgeleri; yöntemleri görüntülemek, yöntemi kontrol dışına çıktığını belirlemek ve bundan dolayı yöntemden doğrulanmamış çıktıları korumak (yönetimin kontrol altındayken doğrulanmış çıktılara üreteceği düşünülürse) için kullanılmaktadır.

Kontrol çizgileri ihtiyaçlar tarafından belirtilen şartların limitleri değildir fakat bunun yerine yöntemin önceki sabit performansını yansıtmaktadır. Yöntem düzenli zamanlarda örneklendirilmiştir. İstenen karakteristikler ölçülmüştür ve süreklilik grafiğinde işaretlenmiştir. Doğrulanmama ve doğrulanmamış çıktılara yönelmeler çabucak noktalanmıştır ve eğer uygun olursa doğrulama hareketi yapılabilir. (yöntem doğrulanmış, veriler üretim için uygunsa ve ölçümle anormal şekiller gösteriyorsa hareket edebilir.)

ŞEKİL 5:KONTROL ÇİZELGELERİ

Üretim

Üst Kontrol

Alt Kontrol

Zaman

Kaynak: Şimşek M., Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 2004, s.278

2.1.3.3. Pareto Diyagramı

19. yy'da yaşayan İtalyan sosyolog ve ekonomist Vilfredo Pareto “bir ülkede refahın % 80'inin, sebeplerin % 20'sine atfedilebileceğinin vurgulanabileceğini de” ileri sürmüştür. Yani hataların büyük bir kısmının sadece birkaç sebepten kaynaklandığını söylemek istemektedir. Pareto'nun bu gözlemi, günümüzde “80:20 kuralı” diye bilinen ilişkiye yol açmaktadır. Pareto prensibi; problemlerin büyük bir kısmının genellikle birbiri ile bağlantılı az sayıdaki ancak baskın nedenden kaynaklandığını söylemektedir. “80/20 kuralı” olarak da adlandırılan bir kalite aracı, “problemin % 80'lik kısmına % 20'lik aktivitenin neden olması ve bu önemli %20'lik payın üzerinde yoğunlaşılması” anlamına gelmektedir. Pareto diyagramı, bir problemin önemli sebeplerini daha az öneme sahip olan

sebeplerden ayırt etmekte kullanılan bir çubuk diyagramıdır. Bu diyagram giderek azalan bir düzende bilgi verir.

Pareto şeması oluşturulurken aşağıdaki adımlar izlenmektedir;

Adım 1: Probleme neden olan faktörleri belirleyerek, verilerin toplanması ve toplanan verileri kontrol formlarında derlenmesi.

Adım 2: Faktörleri sıklığına göre büyükten küçüğe doğru sıralanması.

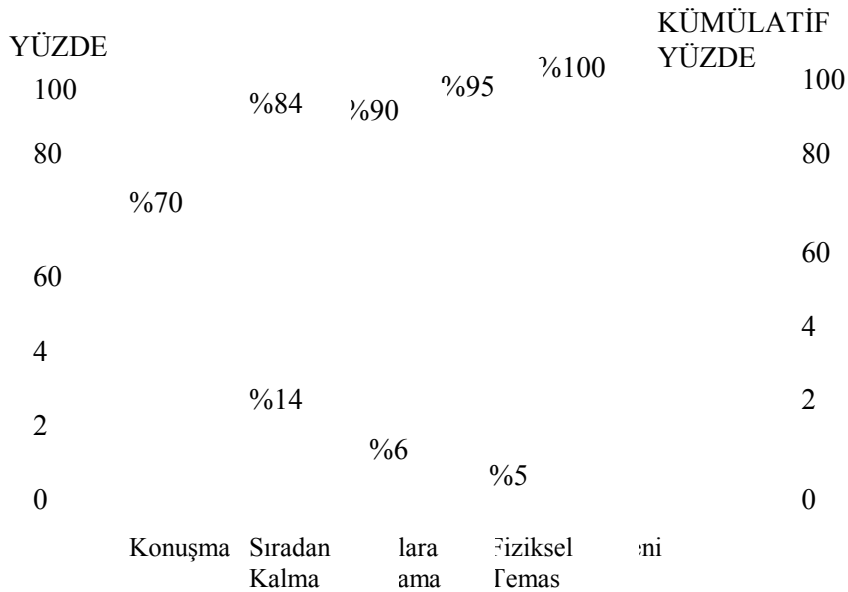
Adım 3: Her faktörü büyükten küçüğe doğru çubuk grafik şeklinde çizilmesi.

Adım 4: Her faktörün toplam içindeki yüzdesinin bulunup, birikimsel yüzdenin hesaplanması.

Adım 5: Sağ dikey eksene yüzde değerlerinin kaydedilip, birikimsel yüzde çizgisinin çizilmesidir.

Pareto diyagramı, problemin nedenlerini karşılaştırıp analizini yapmada grup üyelerine kolaylık sağlamaktadır. Grup bu diyagramı göz önünde bulundurarak birinci neden konusunda karar vermektedir. Pareto diyagram yönetime sunuşta da önemli bir role sahip olmaktadır. Elde edilen sonuçların yönetime sunulması için araştırmadan önce ve sonra verilerin karşılaştırılmasında çeşitli yararlar sağlamaktadır.

ŞEKİL 6: PARETO ANALİZİ



Kaynak: Bonstingl J., Kalite Okulları, İstanbul, 2001, s.76

2.1.3.4. Neden Sonuç (Kılçık) Diyagramı

Neden sonuç diyagramı yönteminde, bir kurumun süreçleri ve sistemleri içerisinde ortaya çıkan problemlerin kök neden ve sonuçlarını belirlemede yararlanılmaktadır. Var olan bir soruna neden oluşturan ya da sürecin daha etkili planlaması yönünden önemli olan süreç parametrelerinin belirlenerek girdilerin istenilen sonuçları vermesini sağlamak üzere kullanılmaktadır. Var olan bir sorunun nedenlerini ortaya çıkartmak üzere kılçık yöntemi kullanılmasına karar verildiğinde oradaki sorun ya da araştırılması istenen koşul balığın baş kısmına (diyagramın sağ tarafına) yerleştirilmektedir. Kılçık yerlerine de söz konusu sonuca neden olabilecek ana etkenler sıralanarak, bu ana kılçıklarda yer alan etkenler genellikle çevresel, insana, makine ve teçhizata bağımlı gibi kategorilere göre gruplandırılmaktadır.. Bu kök nedenle de onları etkileyen alt nedenlere daha küçük kılçıklara ilişkilendirilmektedir.

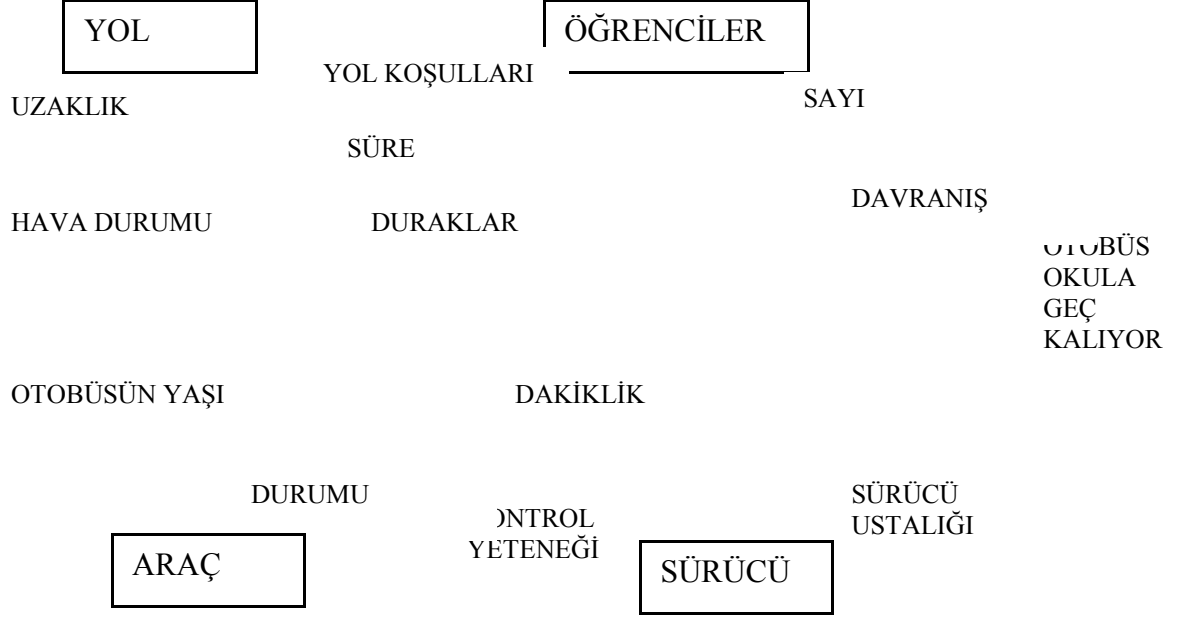
Her ne kadar bu yönteme balık kılçığı denilerek, İngilizce'den çevrilmişse de kılçık kelimesinin Türkçe'de ilk anlamında balık kavramında bulunması nedeni ile balık kılçığı diyagramı yerine sadece kılçık diyagramı denilmesi yeterli olacaktır.

Bir neden sonuç diyagramı altı aşamada özetlenebilmektedir;

- 1.Aşamada sorun olabildiğince doğru ve tam bir şekilde tanımlanmalıdır.
- 2.Aşamada tanımlanacak muhtemel neden için temel gruplamalar belirlenmelidir.
- 3.Aşamada tüm üyeler beyin fırtınası oturumuna katılmalıdır.
- 4.Aşamada birinci oylama yapılır. Tüm nedenler oylanır, üyeler birden fazla nedene oy verebilirler.
- 5.Aşamada en fazla oy alan nedenler işaretlenerek, üyeler bu muhtemel nedenler üzerinde tartışırlar. Her türlü tartışma bittikten sonra 2. oylamaya geçilir. Bu oylamada her üyenin tek oy kullanma hakkı vardır.
- 6.Aşamada en fazla oyu alan neden, o soruna yol açıp açmadığını anlamak amacıyla doğrulanmaktadır.

Bu diyagramda beyin fırtınası tekniği de destek amacıyla diyagramı kuvvetlendirmek amacı ile kullanılabilir.

ŞEKİL 7: KILÇIK DİYAGRAMI



Kaynak: Ensari H., 21. Yüzyıl Okular İçin Toplam Kalite Yönetimi,
İstanbul, 1999, s.129

2.1.3.5. Beyin Fırtınası

Beyin fırtınası, daha çok düşünce oluşturmak için belli sayıda bireyden oluşan bir grubun yaratıcı kapasitesinden yararlanmayı amaçlayan bir yöntemdir. Grup üyelerinden her birinin düşüncesi yaratıcı grubu doğurmaktadır. Bir beyin fırtınası döneminde kalite çemberi üyeleri problem üzerinde yoğun bir düşünme amacına yönelik hareket etmektedirler. Bir beyin fırtınası toplantısında grup üyeleri dört ile on iki kişi arasında değişmektedir.

Beyin fırtınası uygulanırken gerçekleştirilecek adımlar şunlardır;

1. Adımda, beyin fırtınası yapılacak konu hakkında herkes hemfikir olmalıdır. Yani önce problemin ya da tartışmanın konusu ortak olarak belirlenmelidir.
2. Adımda, her bir birey kendi fikrini söylemesi ya da yazması istenir ve asla kimsenin fikri eleştirilmemelidir.
3. Adımda, yazılanlar yorumlanmadan söylenmeli, problem ifadesi kişinin kendi kelimesiyle aktarılmalıdır.
4. Adımda ise, belirli bir fikir çıkmayınca kadar birkaç tur daha dönülebilir.
5. Adımda ise, turlar bitince fikirlerin anlaşılması için tartışma başlatılmalıdır.

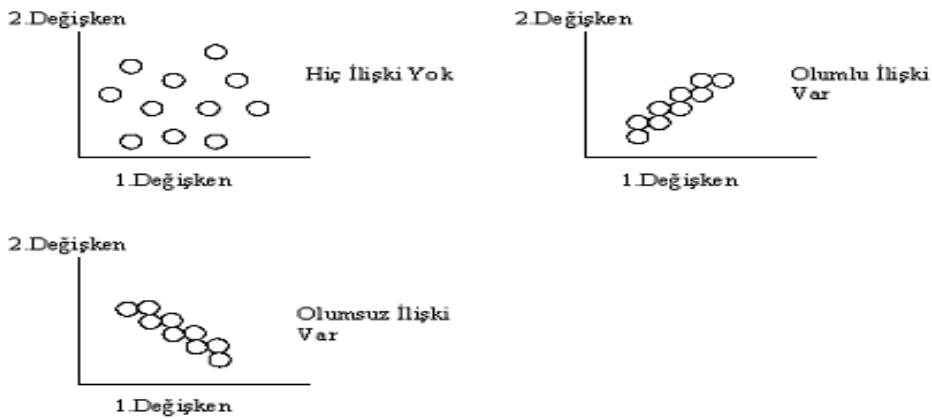
Beyin fırtınasının dezavantajları; serbest konuşma ortamını sağlamların zorluğu, bir üyenin diğerlerini baskı altında tutması, problemi bile kişi gerekliliği, kolay problemler için uygun olması şeklinde söylenebilir. Beyin fırtınası çember üyelerinin problemi analiz etmesinde kolaylık sağlamaktadır.

2.1.3.6. Dağılım Diyagramı

Dağılım diyagramı, bir değişkenin (parametre veya faktörün) diğer bir değişken (parametre veya faktörün) ile olası ilişkilerini araştırmak için kullanılan; bu iki değişkenin değerlerinin X-Y eksenlerinde gösterilerek oluşturulan bir grafikdir. Verilerin diyagramındaki dağılımının biçiminden bu iki parametre arasında güçlü veya zayıf, pozitif ya da negatif ilişkinin varlığından söz edilmektedir.

Diyagramın yatay ekseninde genellikle neden olarak değerlendirilecek değişken yer alırken, dikey ekseninde bundan etkilendiği düşünülen değişken yer almaktadır. Diyagram üzerindeki değişkenlerden biri artarken, diğeri de artıyorsa, iki değişken arasında pozitif bir ilişki, aksi durumda negatif bir ilişki mevcuttur. Bu diyagrama verileri yerleştirirken dikkat edilecek en önemli husus, bu verilerin alındığı iki değişken arasında makul ve anlamlı bir ilişkinin olmasına dikkat edilmesidir. Aksi halde yanlış sonuçlara neden olmaktadır.

ŞEKİL 8:DAĞILIM DİYAGRAMI



Kaynak: Ensari H., 21. Yüzyıl Okular İçin Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1999,

s.134

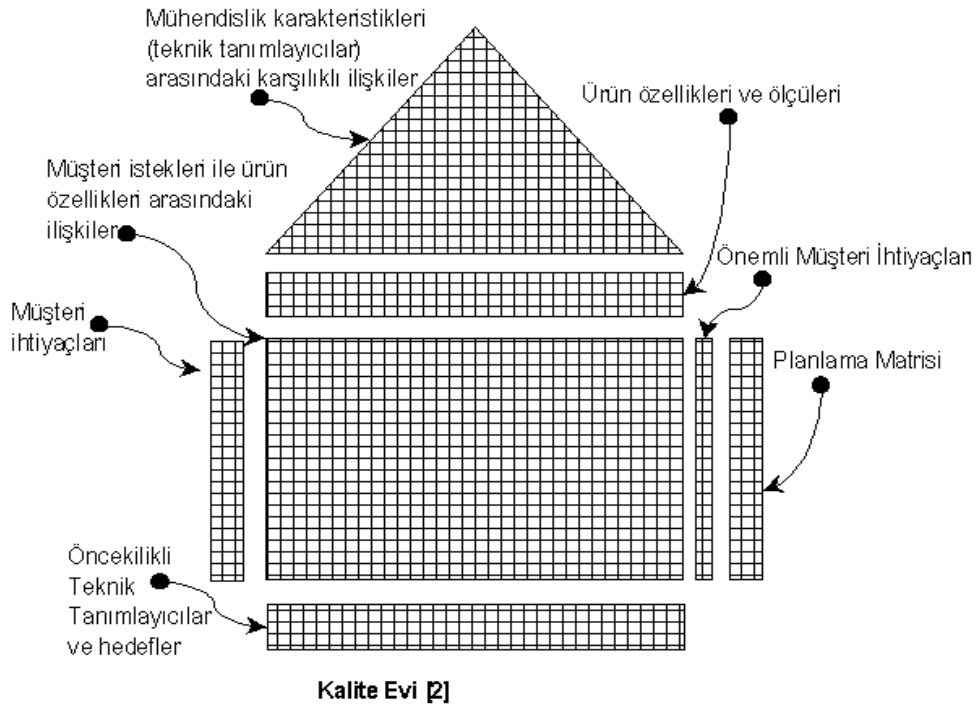
2.1.3.7. Kalite Fonksiyon Göçerimi

Kalite fonksiyon göçerimi, yaratıcılarından biri olan Akaio tarafından şöyle tanımlanmaktadır; “kalite fonksiyon göçerimi müşteriye tatmin etmek ve müşterinin taleplerini tasarım hedeflerine ve üretim sırasında kullanılacak başlıca kalite güvence noktalarına dönüştürmek amacıyla tasarım kalitesini geliştirmeyi amaçlayan bir yöntemdir. kalite fonksiyon göçerimi; tasarım kalitesini ürün daha tasarım aşamasındayken güvence altına almanın bir yoludur.”

Kalite fonksiyon göçerimi;: “Müşterilerin beklentilerinin, isteklerinin ve algılayamadıkları ihtiyaçlarının belirlenmesini, tespit edilen bu beklenti, istek ve ihtiyaçların kurumun bütün fonksiyonel bileşenlerindeki ürün ya da hizmet karakteristiklerine dönüştürülmesini sağlayan ve fonksiyonlar arası bir takım tarafından yürütülen, detaylı ve yapılaşmış fakat esnek ve anlaşılması kolay bir ürün ve hizmet geliştirme yöntemidir” olarak tanımlayabiliriz.

Kalite fonksiyon göçerimi, müşteri beklentilerini karşılamak amacıyla kullanılan bir planlama aracıdır. Kalite fonksiyon göçerimi doğru uygulayabilen bir organizasyon mühendislik bilgisini, verimliliği ve kaliteyi arttırabileceği gibi maliyetleri, ürün geliştirme zamanını ve tasarımı düşürebilmektedir. Kalite fonksiyon göçerimi, müşteri beklentileri ve istekler üzerinde yoğunlaşır. Genellikle de müşterinin sesi olarak tanımlanmaktadır.

ŞEKİL 9: KALİTE EVİ



Kaynak: Yıldırım O. ve Geydir N., "Kalite Fonksiyon Açınımı (QFD)",
http://www.hho.edu.tr/arge/kutup_yildizi/QFD.htm (26.04.2006)

Kalite fonksiyon göçerimi süreci dört aşamadan oluşur. İlk aşama 0 ile gösterilmektedir. Bu aşamada kalite fonksiyon göçerimi uygulaması için gerekli ön hazırlıklar yapılır. Bu hazırlıkların tamamlanmasından sonra kalite fonksiyon göçerimi sürecinin uygulanmasına geçilmektedir.

Aşama 0 : Planlama

Aşama 1 : "Müşterinin sesi"nin toplanması

Aşama 2 : Kalite evinin oluşturulması

Aşama 3 : Sonuçların analizi ve yorumlanmasıdır.

2.1.3.8. Kontrol Yaprakları

Kalite çemberlerinin araştırmalarında bilgi toplamak, stoklama ve analiz yapmak için kullandıkları başlıca kontrol yaprakları aşağıda yer almaktadır;

1) En basit bilgi edinme yöntemlerinden olan tek girişli veri toplama tablolarıdır.

2) Çift girişli veri toplama tabloları: Bu tablolar, yukarıdaki tek girişli tablolara veya ürünün çeşitlerine göre, dağılımı gösteren birer sütun eklenerek elde edilen tipte tablolandırılmaktadır.

3) İki ve daha çok değişkenli kontrol föyleri: Örnek: sekiz saatlik bir sürede A, B, C ve D makinelerinde meydana gelen arızaları izleyen bir kontrol föyü gibi.

4) İşlemlerin belirli bir sıra ile gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini izlemeye yardımcı olan kontrol föyleri

Tablo 1’de kontrol yapraklarının eğitime uygulanmış bir örneği yer almaktadır. Tablo 1’de görüldüğü üzere, öğrenci şikayetleri haftalar bazında ve öğrenci şikayetlerinin elde edildiği kaynaklara göre dağılımı yer almaktadır. Toplam 59 tane şikayet söz konusudur. Bu şikayetlerin 15’i birinci haftada, 14’ü ikinci haftada, 14’ü dördüncü haftada, 9’u beşinci haftada ve 7’si de üçüncü haftada yapılmıştır.

Hafta bazında değerlendirdiğimizde, en çok şikayet birinci haftada yapılmıştır. Şikayet kaynakları bazında değerlendirdiğimizde, en çok şikayet ise arkadaş ve serviste yaşanmıştır.

TABLO 1: KONTROL YAPRAKLARI

Ö ğ r e n c i	1 .	2 .	3 .	4 .	5 .	Toplam
Şikayetleri	Hafta	Hafta	Hafta	Hafta	Hafta	
Arkadaşlar						16
Öğretmenler						12

Servis						16
Kantin						15
Toplam	15	14	7	14	9	

Kaynak: Cafoğlu Z., Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1996, s.97

2.1.3.9. Yönetime Sunuş

Kalite çemberlerinin, bir faaliyet dönemi sonunda, hazırladıkları öneriyi ve yaptıkları çalışmaların özetini işletme yetkilerine sunmaları, çember faaliyetlerin en önemli aşamalarından birisidir. Yönetime sunuş, çember üyelerine tanınma ve kendini gösterme olanağı sağlayan, motive edici bir aşamadır. Ayrıca kurumların en üst düzey yetkilileri ile çember üyeleri arasında yüz yüze bir ilişkiye olanak vermesi de, kurumlarına olan aidiyet hisleri de gelişmektedir. Yönetime sunuş şekilleri, kurumdan kuruma değişmektedir. Ancak, uzmanların önerdikleri ve üyelere değer vermek açısından da benimsenmesi gereken yönetime sunuş şekli, sözlü anlatım ve görsel malzemeleri içeren ve belirli kurallar çevresinde hazırlanan resmi toplantılardır.

2.1.3.10. Planla Yap Sına Uygula Döngüsü

PYSU döngüsü sürekli çevrim yapısı ile iyileştirme faaliyetlerinin başlangıcı ve sonu olan projeler gibi algılanmak yerine, durmadan ileriye doğru atılan adımlar dizisi olarak anlaşılması ve yürütülmesi gerekliliğini açıkça simgelemektedir. Döngünün dört adımı planla, yap, sına ve uygula'dır.

1. Adım Planla: Çalışma, kurumun güncel durumunun gözden geçirilmesi ile başlatılmaktadır. İyileştirme planları yapılmadan önce bilinen en iyi yöntemlerin belgelenmiş olması ve standartlaştırılması güvence altına alınmalıdır. Sonra problemlerin belirlenebilmesi, tanımlanabilmesi ve bir planın yapılabilmesi için veri toplanmaktadır. Hedeflere öngörülen zaman içinde ulaşılabilmesi için yapılması gerekenlerle, planlanmış faaliyet etkilerinin sistematik olarak nasıl ölçülebileceği ancak bundan sonra mümkün olabilmektedir. Planda, istatistiksel yöntemler ve problem çözme teknikleri kullanılarak olası nedenlerin sistematik olarak incelenmesi sonucunda ortaya çıkan özel eylemler, değişimler ya da kontroller yer alır.

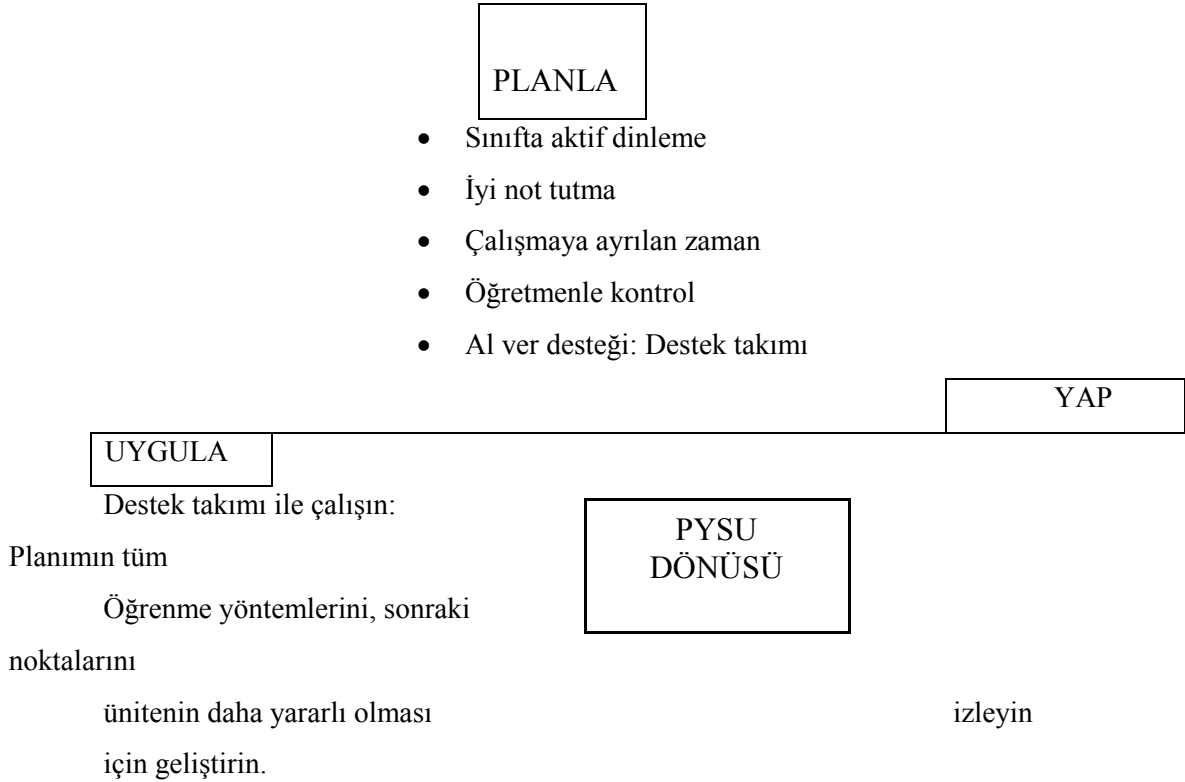
2. Adım Yap: Planın uygulanmasıdır. Uygulama sırasındaki tüm değişimlerle plandan sapmaların, farklı yapıların kaydedilmesi gerekmektedir. Verilerin sistematik olarak ve değerlendirmeye elverişli bir biçimde toplanması güvence altına alınmalıdır.

3. Adım Sına: Uygulama sırasında, alınan önlemlerin işe yarayıp yaramadığının anlaşılabilmesi için toplanan veriler değerlendirilmelidir. Sonuçları, ilk hedeflenenlerle uyumlulukları bakımından kontrol edilmelidir.

4. Adım Uygula: Bir önceki değerlendirmeyi dikkate alarak gerektiğinde başka önlemler, eylemler planlanmalıdır. Sonuçlar başarılı ise değişiklikler hayata geçirilmeli; alınan önlemler standartlara dönüştürülmeli; bu standartlar süreçte yer alan herkese letilmeli ve çalışanlar yeni standartlara göre eğitilmelidir. Bu yeni yöntem, prosedür ve spesifikasyonların diğer tüm alanlardaki benzer süreçlere de yayılımı ve uygulanması sağlanmalıdır.

Özetlemek gerekirse bu yolla sürekli iyileştirmeler, standartları sorgulayarak, tekrar gözden geçirerek ve yine başka PYSU döngüleri ile geliştirilmiş daha iyileri ile değiştirerek durmadan devam ettirebilecektir.

ŞEKİL 10: PLANLA YAP SINA UYGULA DÖNGÜSÜ



ÇALIŞMAYI GELİŞTİR

- Planım ne kadar işe yaradı?
- Öğrenme yöntemim ve elde edilenleri iyileştirmek için neleri değiştirebilirim?

Kaynak: Bonstingl J., Kalite Okulları, İstanbul, 2001, s.78

2.1.4. Toplam Kalite Yönetimi Anlayışında Özdeğerlendirme

2.1.4.1. Efqm (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) Mükemmellik Modeli

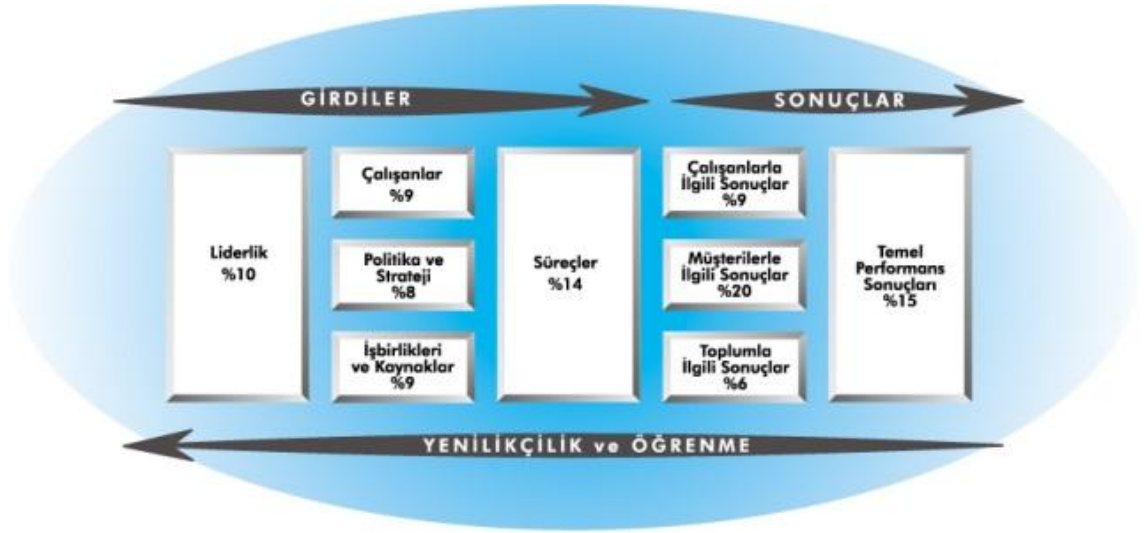
2.1.4.1.1. Genel Kavram Olarak Efqm Mükemmellik Modeli

Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) kurumlara performanslarını iyileştirme konusunda yardımcı olmak üzere 1991 yılında EFQM Mükemmellik Modelini geliştirmişlerdir. Temel kavramların yapılandırılmış bir yönetim sistemi biçiminde yaşama geçirilmesinin bir ifadesi olan bu model bugünlerde Avrupa çapında ve başka ülkelerde on binlerce kurum tarafından uygulanmaktadır. Kurumlar, okullar, sağlık kurumları, polis kurumları, kamu hizmetleri kurumları ve devlet kurumları bu modeli kullanmaktadır.

EFQM Mükemmellik Modeli, kurumlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını saptamalarını sağlayan ve uygun çözümleri teşvik eden pratik bir araç olarak kullanılmaktadır. EFQM Mükemmellik Modeli, dokuz ana kriter üzerine kurulmuş ve zorunluluk içermeyen bir modeldir. Bu kriterlerden beşi “girdi” kriterlerini, dördü ise “sonuç” kriterlerinden oluşmaktadır. girdi kriterleri bir kurumun yaptığı faaliyetleri içermektedir. Sonuç kriterleri ise o kurumun neler gerçekleştirdiğini göstermektedir. Sonuçlar girdilerden kaynaklanmaktadır.

EFQM Mükemmellik Modelinin dayandığı düşünce; performansa, müşteriye, insanlara ve toplumlara göre mükemmel sonuçlara; işbirlikleri, kaynaklar ve süreçler aracılığıyla ulaşılabileceğidir. Aslında EFQM Mükemmellik Modeli, sürekli gelişme konusunda çalışan bir kendini değerlendirme modelidir. EFQM Mükemmellik Modeli tamamlayıcı bir modeldir ve mevcut gelişme girişimlerinin başarıya ulaşmasına yardımcı olabilmektedir.

ŞEKİL 11:EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ



Kaynak: Kalder, EFQM Mükemmellik Modeli 2003, İstanbul, 2003, s.6

EFQM Mükemmellik Modeli şeması yukarıdaki şema ile gösterilmektedir. Şeklin alt ve üst tarafındaki oklar modelin dinamik yapısını ortaya koymaktadır. Bu oklar, girdilerdeki iyileşmeyi sağlayan ve böylece sonuçlardaki iyileşmelere yol açan yenilikçilik ve öğrenme yaklaşımını göstermektedir.

2.1.4.1.2. Model Kriterleri

EFQM Mükemmellik Modeli dokuz kriterden oluşmaktadır.

- Liderlik
- Politika ve strateji
- Çalışanlar
- İşbirlikleri ve kaynaklar
- Süreçler
- Müşterilerle ilgili sonuçlar
- Çalışanlarla ilgili sonuçlar
- Toplumla ilgili sonuçlar
- Temel performans sonuçlarıdır.

2.1.4.1.2.1. Liderlik

Mükemmel liderler, vizyonu ve misyonu geliştirirler ve onların gerçekleştirilmesini kolaylaştırmaktadırlar. Kalıcı başarı için gerekli olan kurumsal değerleri ve sistemleri geliştirirler ve bunları faaliyetleri ve davranışları ile yaşama geçirmektedirler. Değişim dönemlerinde, amacın tutarlılığını sağlamaktadırlar. Böylesi liderler, gerektiğinde, kurumun yönünü değiştirebilirler ve izlenmesi için diğerlerini cesaretlendirmektedirler.

2.1.4.1.2.2. Politika Ve Strateji

Mükemmel kurumlar, içinde yer aldığı pazarı ve sektörü göz önünde tutan paydaş odaklı bir strateji geliştirerek, misyon ve vizyonunu hayata geçirmektedirler. Stratejiyi gerçekleştirmek için politikalar, planlar, amaçlar ve süreçler oluşturarak uygulamaktadırlar.

2.1.4.1.2.3. Çalışanlar

Mükemmel kurumlar, çalışanların bilgi birikimlerini ve tüm potansiyellerini bireysel düzeyde, ekip düzeyinde ve kurumun bütününde yönetir, geliştirir ve özgürce kullanmalarını sağlamaktadırlar. Tüm çalışanlara adil ve eşit davranır, onların faaliyetlere katılımını sağlar ve onları yetkilendirirler. Beceri ve bilgi birikimlerini kurumun çıkarları doğrultusunda kullanmaları için çalışanlarına önem vererek, onları tanıyarak, başarılarını takdir ederek, motive eder ve sürekli katılımlarını sağlamaktadırlar.

2.1.4.1.2.4. İşbirlikleri Ve Kaynaklar

Mükemmel kurumlar, politika ve stratejilerini ve süreçlerinin etkin bir biçimde işleyişini destekleyecek biçimde dış işbirliklerini, tedarikçilerini ve iç kaynaklarını planlar ve yönetmektedirler. Planlama sırasında ve işbirliklerini ve kaynaklarını yönetirken kurumun, toplumun ve çevrenin mevcut durumundaki ve gelecekle ilgili gereksinimlerini dengelemektedirler.

2.1.4.1.2.5. Süreçler

Mükemmel kurumlar, politika ve stratejilerini destekleyecek, müşterilerini ve diğer paydaşlarını tam olarak tatmin edecek ve onlar için katma değerin artmasını sağlayacak biçimde süreçlerini tasarlar, yönetir ve iyileştirmektedirler.

2.1.4.1.2.6. Müşterilerle İlgili Sonuçlar

Mükemmel kurumlar, müşterileri ile ilgili olarak kapsamlı performans ve algılama göstergeleri kullanır ve başarılı sonuçlar elde etmektedirler.

2.1.4.1.2.7. Çalışanlarla İlgili Sonuçlar

Mükemmel kurumlar çalışanları ile ilgili olarak kapsamlı performans ve algılama göstergeleri kullanır ve başarılı sonuçlar elde etmektedirler.

2.1.4.1.2.8. Toplumla İlgili Sonuçlar

Mükemmel kurumlar, toplumla ilgili olarak kapsamlı performans ve algılama göstergeleri kullanır ve başarılı sonuçlar elde etmektedirler.

2.1.4.1.2.9. Temel Performans Sonuçları

Mükemmel kurumlar, politika ve stratejilerin temel unsurları ile ilgili olarak kapsamlı performans göstergeleri kullanır ve başarılı sonuçlar elde etmektedirler.

2.1.4.1.3. Radar Mantığı

EFQM Mükemmellik Modelini oluşturan RADAR olarak tanımlanan bir mantığı vardır. Radar mantığı dört boyuttan oluşmaktadır. Bunlar;

- Sonuçlar
- Yaklaşımlar
- Yayılım
- Değerlendirme ve gözden geçirme

2.1.4.1.3.1. Sonuçlar

Sonuçlar boyutu, kurumun neler elde ettiğini içermektedir. Mükemmelliğe erişmiş bir kurumda sonuçlar olumlu eğilimleri ve / veya sürekli iyi bir performansın varlığını göstermeli, hedefler uygun olarak belirlenmiş ve erişilmiş veya aşılmış olmalı, başka kurumlarla özellikle kendi alanında ve/veya dünya çapında en iyilerle karşılaştırıldığında performans yüksek olmalı ve tüm bu sonuçlarla uygulanan yaklaşımlar arasında açık bir neden sonuç ilişkisi bulunmalıdır. Bunlara ek olarak sonuçlar ilgili alan ve faaliyetleri kapsamalı gerekmektedir. Sonuçların daha iyi anlaşılabilmesi ve iyileştirme fırsatlarının daha iyi belirlenebilmesi için, sonuçların örneğin, müşterilere veya kurum içindeki birimlere göre kırılımları görülebilmesi gerekmektedir.

2.1.4.1.3.2. Yaklaşımlar

Yaklaşım, kurumun ne yapmayı planladığını ve bunu yapmaktaki nedenlerini içermektedir. Mükemmelliğe erişmiş bir kurumun sağlam temelli yaklaşımlara sahip olması gerekmektedir. Sağlam temelli yaklaşımlar, anlaşılır bir temele dayanır, kurumun mevcut ve gelecekle ilgili gereksinimleri üzerine kurulur, iyi tanımlanmış ve geliştirilmiş süreçler üzerinden yaşama geçirilir, ve net bir biçimde paydaşların gereksinimlerine odaklanır. Ek olarak, bu yaklaşımlar birbirleriyle bütünleşiktir. Bütünleşik bir yaklaşım, bir yandan kurumun politika ve stratejisine uyum sağlarken, diğer yandan da uygun olduğu ölçüde diğer yaklaşımlarla ilişkilendirilmiş yaklaşımdır.

2.1.4.1.3.3. Yayılım

Yayılım, bir kurumun yaklaşımını yaşama geçirmek için neler yaptığını içermektedir. Mükemmelliğe erişmiş bir kurumda yaklaşımın ilgili alanlarda sistematik bir

biçimde uygulanması beklenir. Sistematik uygulama iyi planlanmış, yaklaşıma ve kuruma uygun biçimde yaşama geçirilmiş uygulamasıdır.

2.1.4.1.3.4. Değerlendirme Ve Gözden Geçirme

Değerlendirme ve gözden geçirme Bu boyut, bir kurumun yaklaşımını ve yaklaşımının yayılımını değerlendirmek, gözden geçirmek ve iyileştirmek için neler yaptığını içermektedir. Mükemmelliğe erişmiş bir kurumda, yaklaşım ve yaklaşımın yayılımının düzenli olarak ölçülmesi, öğrenme faaliyetlerinin yapılması ve bu iki faaliyet sonucunda elde edilen bilgilerin iyileştirme çalışmalarının belirlenmesi, bu konudaki önceliklerin saptanması, iyileştirmenin planlanması ve uygulama amacıyla kullanılması beklenmektedir.

2.1.4.2. Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü Modeli

Hemen bütün ülkelerde kalite ile ilgili dernek, vakıf ve kurumlar yer almaktadır. ABD'de de kalite ile ilgili bazı kurumlar bulunmaktadır. Eğitim alanında kalitenin değerlendirilmesi ve bu konuda uygulanan başarılı çalışmaları ödüllendiren en önemli vakıfların başında Baldrige Ulusal Kalite Ödülü Vakfı gelmektedir. Bu vakıf Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü ve Amerikan Kalite Derneği ile işbirliği yaparak her yıl başarılı olan eğitim kurumlarına kalite ödülleri vermektedir. Kalite ödül programı bir üst kurul tarafından derlenmekte ve dört yüz üyeden oluşan hakemler kurulu tarafından belirlenmektedir.

Model birbiriyle ilişkili yedi ana kriter ve on dokuz alt maddeden meydana gelmektedir. Modele göre; iş sonuçlarında mükemmelliğin elde edilmesi için etkili bir liderlik, stratejik planlama uygulamaları, müşterilere, pazara ve insan kaynaklarına odaklı bir yaklaşım, süreç yönetimi metodolojisinin uygulanması ve ölçmeye dayalı karar mekanizmalarına ihtiyaç vardır. Kurum, ancak bu gerekleri yerine getirdiğinde iş mükemmelliğine varacaktır. MBNQA modelinin kriterleri;

1.Liderlik

1.1.Organizasyonel Liderlik

- a.) Liderlik Yönelimi
- b.) Organizasyonel Yönetim
- c.) Organizasyonel Performansın Gözden Geçirilmesi

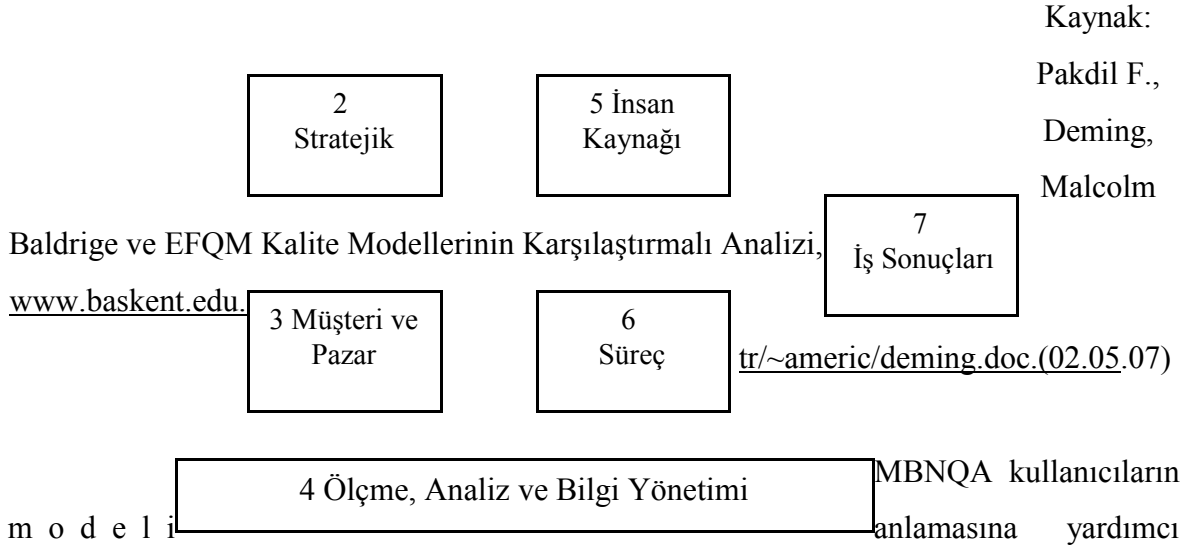
- 1.2.Sosyal Sorumluluk
 - a.) Topluma Karşı Sorumluluklar
 - b.) Etik Davranış
 - c.) Önemli Toplulukların Desteği Stratejik Planlama
- 2. Stratejik planlama
 - 2.1.Strateji Geliştirme
 - a.) Strateji Geliştirme Prosesi
 - b.) Stratejik Amaçlar
 - 2.2.Strateji Yayılımı
 - a.) Eylem Planı Geliştirme ve Yayma
 - b.) Performans Tahmini
- 3.Müşteri ve Pazar Odaklılık
 - 3.1.Müşteri ve Pazar Bilgisi
 - a.) Müşteri ve Pazar Bilgisi
 - 3.2.Müşteri İlişkileri ve Müşteri Memnuniyeti
 - a.) Müşteri İlişkileri Kurma
 - b.) Müşteri Memnuniyetinin Belirlenmesi,
- 4.Ölçme, Analiz ve Bilgi Yönetimi
 - 4.1.Organizasyonel Performansın Ölçümü ve Analizi
 - a.) Performans Ölçümü
 - b.) Performans Analizi
 - 4.2.Bilgi Yönetimi
 - a.) Veri ve Bilginin Ulaşılabilirliği
 - b.) Organizasyonel Bilgi
- 5.İnsan Kaynakları Odaklılık
 - 5.1.İş Sistemleri
 - a.) İşin Organizasyonu ve Yönetimi
 - b.) İşgören Performans Yönetim Sistemi
 - c.) İşe Alma ve Kariyer Gelişimi
 - 5.2.Çalışanların Öğrenmesi ve Motivasyonu
 - a.) Çalışan Eğitimi, Yetiştirme ve Geliştirme
 - b.) Motivasyon ve Kariyer Geliştirme

- 5.3.Çalışanların Refahı ve Tatmini
 - a.) Çalışma Ortamı
 - b.) Çalışanların Desteklenmesi ve Tatmini
- 6.Süreç Yönetimi
 - 6.1.Değer Yaratma Süreçleri
 - a.) Değer Yaratma Süreçleri
 - 6.2.Destek Süreçler
 - a.) Destek Süreçler
- 7.İş Sonuçları
 - 7.1.Müşteri Odaklı Sonuçlar
 - a.) Müşteri Odaklı Sonuçlar
 - 7.2.Ürün ve Hizmet Sonuçları
 - a.) Ürün ve Hizmet Sonuçları
 - 7.3. Finans ve Pazar Sonuçları
 - a.) Finans ve Pazar Sonuçları
 - 7.4.İnsan Kaynakları Sonuçları
 - a.) İnsan Kaynakları Sonuçları
 - 7.5.Organizasyonel Etkililik Sonuçları
 - a.) Organizasyonel Etkililik Sonuçları
 - 7.6. İdari ve Sosyal Sorumluluk Sonuçları
 - a.) İdari ve Sosyal Sorumluluk Sonuçları

ŞEKİL 12: MBNQA MODELİ

1

Organizasyonel Profil:



mbnqa kullanıcıların anlamasına yardımcı olmakta ve bir değerlendirme havası içinde uygulanmaktadır. MBNQA temelli özdeğerlendirmeler genellikle teşhis ve uygulanabilir iyileştirme fırsatları üzerinde önemle durmaktadır. Juran, TKY'nin dünya çapında kabul gören bir kalite seviyesine ulaşmak için gerekli bileşenlerden oluştuğunu ve bu bileşenlerin en ayrıntılı şekilde MBNQA kriterlerinde yer aldığını söylemektedir. Aynı zamanda toplam kalite yönetiminin içerdiği unsurları bir araya getiren tanımlar içinde MBNQA kriterlerinin en geniş kabul gören tanım olduğunu belirtmektedir.

2.2. EĞİTİM YÖNETİMİ

Eğitim yönetimini eğitim örgütlerinin belirlenen amaçlarını gerçekleştirebilmeleri için gerekli insan ve madde kaynaklarını sağlayarak ve etkili bir biçimde kullanarak belirlenen politikaları ve alınan kararları uygulamak olarak tanımlamaktadır.

Robert Donmoyer eğitim yönetimi alanını eğitimle ilgili kamusal politikaların oluşturulmasına katkıda bulunan bir "çalışma alanı" olarak tanımlanmaktadır. Michael Imber ise eğitim yönetimini "uygulamalı bir alan" olarak kabul etmektedir. Eğitim yönetimi konusunda en geniş ve derin bilimsel çalışma geleneği olan Amerika Birleşik

Devletleri’nde en yaygın görüş eğitim yönetiminin bir çalışma alanı olduğu, bir disiplin olmaktan ziyade, pek çok alanın (antropoloji, sosyoloji, psikoloji, tarih, vb.) bilgi temeline yaslanan disiplinler arası bir çalışma alanı olduğu kabul edilmektedir.

Eğitim sisteminin üç tür amacı söz konusudur. Bu amaçlar, eğitsel, örgütsel ve yönetsel amaçlardır.

Eğitsel amaçlar, eğitim sisteminden geçerek yetiştirilen bir kişinin hangi davranışları kazanmış olması gerektiğini göstermektedir. Eğitsel amaçların özel alanları, eğitim sisteminde yer alan okulların kendi eğitim programlarında bu programlarda yer alan derslerin ve eğitim etkinliklerin başında gösterilmektedir.

Örgütsel amaçlar, bir sistem olarak eğitim örgütünün (okulun) var olması ve yaşamasını sürdürmesi için gerçekleştirilmesi gereken amaçlar olarak ifade edilmektedir. Eğitimin üst sistemleri, yaşamak için yönetsel kararlar üretmektedirler; eğitimin temel sistemleri ise eğitsel mal, hizmet ve düşünce üretmektir. Temel sistemler, ürettikleri eğitimi, eğitim sınırları içine giren çağ nüfusuna satarak, devlet bütçesinden ve öğrencilerin ana babalarından sağladıkları girdilerinin karşılığını vermeye çalışmaktadırlar.

Yönetsel amaçlar, eğitim örgütünün etkili olmasını sağlamaya yönelik olarak tanımlanmaktadır. Bir okul, planlanan örgütsel amaçlarını gerçekleştirebildiği oranda etkili olmaktadır. Yönetim, okulun üreteceği eğitimi nicelikçe arttırdığı ve nitelikçe yükselttiği oranda etkililiğini yükselmektedir. Bunun için eğitim yönetimi hem eğitimi yaymak hem de eğitim niteliğini yükseltmek zorundadır.

2.3. EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından sonra yaşana teknolojik, ekonomik, sosyal ve siyasal gelişmeler, tüm dünyayı tarihte görülmemiş bir değişim ve gelişim sürecini gerçekleştirmiştir. Bu değişimlerin ve gelişmelerin en önemlileri toplumsal ve siyasal yaşamda olduğu kadar ekonomi ve yönetim alanındadır. Bilgi çağına geçiş, değişimler arasında en önemlisi olarak görölmektedir. Bilgi çağının en önemli özelliği, bilgi biriktirip depolamak değil, bilgiyi üretmek veya üretilmiş bilgiye en kolay ve hızlı biçimde elde etmektir. Bu bilgi elde savaşı beraberinde yıkıcı bir rekabeti beraberinde getirmiştir.

Rekabete başarılı olmak için tüm dünyada, üründe, hizmette ve insan gücünde kaliteye çok büyük önem verilmiştir. Eğitim sistemi, dünya ekonomisinde rekabet gücünü belirleyen en önemli kurumsal yapılardan birisi haline gelmiştir. Dünya ekonomisinde hızlı değişimin rekabet gücünü belirleyen en önemli etken olması, teknolojiyi üretebilen ve yeni teknolojilerin hızla üretime uygulanması sağlayan nitelikli insanların eğitime önem veren kurumlara olan gereksinimi arttırmıştır. Değişimin zorlularının aşılmasında, rekabetçi bir yapı kazanılmasında bireylere yardımcı olabilecek tek bir anlayış vardır; ömür boyu kaliteli eğitim ve öğretimdir. Bunu sağlayabilmek ise, ancak girdileri ve çıktıları ile bünyesinde tüm süreçlerde kaliteyi hedefleyen eğitim kurumları ile mümkün olabilmektedir.

3.3.1. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Tanımı

Eğitimde kalite kavramı konusunda bir çok tanım yapılmıştır. Bu tanımlar bakacak olursak,

Kaliteli eğitim, öğretim kurumunun mevcut imkanlarını en iyi şekilde kullanarak, öğrenciye, bilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi öğreten ve kendi alanında uluslararası düzeyde rekabet edebilecek kabiliyete sahip bireyler yetiştirme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, öğrencinin yeteneklerini geliştiren, muhakeme yeteneği kazandıran, kuşku duymayı eleştirmeyi ve düşünmeyi öğreten eğitim kaliteli eğitimidir.

Eğitimde kalite denildiği zaman, eğitim sistemini beğenilmesi, kusursuzluğu insanların yenilikleri izleyebilme ve bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesidir.

Eğitimde toplam kalite; bütün işgören ve öğrencilerin aktif bir şekilde katıldığı sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir eğitim kültürüdür. Eğitimde toplam kalitenin varlığından bahsedebilmek için, herkesin katılımı, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık esas olmaktadır. Bunu desteklemek üzere, ayrıca, yönetimin kararlılığı ve liderliği, gerçeklere dayalı olma ve ölçüm, toplam kalite eğitimi ve insan kaynaklarının etkin yönetimi gerekmektedir. Eğitimde toplam kalite, eğitimi bir sistem olarak düşünmeyi gerektirmektedir. Eğitim sistemi, diğer sistemler gibi, ortak amaçlara erişmek için birlikte çalışan elemanların ve parçaların bütünüdür. Bu elemanlar, en genelde, öğrencileri aileleri öğretmenler, destek hizmet verenler, yöneticiler ve eğitimi yönlendiren, kaynak sağlayan ve denetleyen kurumlardır. Eğitim sisteminin işleyişinde okul binaları, laboratuvarlar, eğitim araç ve gereçleri gibi fiziksel unsurların yanı sıra,

planlama, kaynak sağlama, öğretim, müfredat geliştirme ve rehberlik gibi süreçler önemli rol oynamaktadır. Eğitim sisteminde ortak amaçların, açık olarak sistemin her elemanı tarafından bilinmesi, sistemin daha iyi çalışabilmesinin ön koşulu olmaktadır. Ortak amaçlardan en önemliler, çocukların sağlıklı, kendilerine ve topluma bireyler olarak hazırlanması ve iyileştirilmesi ve hayat boyu sürekli eğitimin temelini oluşturulması olarak düşünülmektedir.

Eğitimde kalite, eğitimin kullanma amaçlarına uygunluğu ve mezuniyet sonrasında iş dünyasında oluşan işveren taleplerinin öğrencilerce yerine getirilmesi; öğrenci performansı deneyimi ve teorik uygulamalı bilgi donanımı olarak ifade edilmektedir. Eğitimde kalite doğru eğitimin, doğru zamanda doğru kişilere, doğru mekanda doğru eğitimlerle verilmesiyle gerçekleşmektedir. Eğitim sistemini bir üretim sistemi olarak varsayacak olursak, girdileri; öğrenciler, öğretmenler, idareciler, bina ve çeşitli eğitim alet ve araçlar sayılabilir. Çıktı ya da ürün olarak ise eğitilmiş öğrenciler, akademik araştırmalarla elde edilen bilimsel varsayımlar, bulgular, sonuçlar vb.dir. eğitim üretim süreci, bilginin yaratılması, iletilmesi, araştırmaların yönlendirilmesi çalışmalarıyla yaşanan değişim ve gelişim sürecidir. Öğrencinin mükemmel olarak mezun edilmesi, bir ürünün mükemmel olmasından daha anlamlı olmaktadır.

Eğitimde kalite yönetimi dendiğinde insan yetiştirmede hata yapmama akla gelmektedir. Öğrenci, veli tatmini ve çıktı (mezun) dan işverenin memnuniyeti (tatmini), hatasız insan yetiştirmeye bağlanabilir. İnsanı hatasız yetiştirme: girdiler (eğitim programı, eğiticiler, diğer çalışanlar, para, eğitim araçları). Bu girdilerin eğitim süreci (işlem) başlamadan sıfır hatalı ya da kaliteli olması gerekmektedir. Eğitim süreci (program, yöntemler, uygulama, geri besleme); çıktılar (öğrenci başarısı - akademik, sosyal, kültürel, sportif vb.-, üst öğrenime girme, iş yaşamına girme, hizmet içi eğitim, çalışanların başarısı (işveren memnuniyeti) ile mümkündür.

Bir hizmetin veya ürünün kalitesi, tasarım kalitesi, uygunluk kalitesi ve kullanım kalitesi ile belirlenmektedir. Eğitimde kalite için iyi bir tasarım kalitesi, uygunluk kalitesi ve kullanım kalitesi gerekmektedir.

Tasarım aşamasında, araştırma ve eğitim faaliyetleri, öğrencilerin niteliği (kabul ölçütleri) ve niceliği (sayısı), verilecek eğitimin düzeyi (ders programı, ders içerikleri, sınav tipi ve sayısı, kuramsal ve deneysel derslerin ağırlığı vb.), sanayi ile ilişkiler, öğretim elemanlarının nitelikleri, nicelikleri ve ders yükleri, eğitimin sürdürüleceği binanın

(derslik, laboratuvar, kütüphane, yemekhane vb.) nitelikleri, öğrencilerin sosyal faaliyetleri, sağlık sorunları, kayıt hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, vb. durumlar göz önüne alınması gerekmektedir. Kalitenin “tasarım” boyutu, büyük ölçüde zevke, gereksinime veya tercihe bağlı olmaktadır. Örneğin, eğitimin Türkçe veya yabancı dille olması, tam gün veya ikili eğitim şeklinde olması, bilgisayar destekli olup olmaması, laboratuvarların donanımı, araştırmaların temel bilimlerde veya uygulama alanlarında olması, gereksinime olduğu kadar tercihe de bağlı olmaktadır.

Uygunluk kalitesi, ölçülebilir bir özellik olarak ifade edilmektedir. Ürün bir mal ise, yapılan laboratuvar deneyleri ile malın tasarımda belirlenen özelliklere uygunluğu kolayca denetlenebilmektedir. Ancak, ürün, eğitim gibi bir hizmet olduğunda, uygunluğu denetlemek o kadar kolay olmamaktadır. Çünkü, öğrenme hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının ölçülmesi zor olmaktadır. Uygunluk kalitesinde, çıktılar ölçülerek geri besleme yoluyla kontrol edilmektedir. Yükseköğretimde çıktı, mezunlar, yayınlar ve diğer hizmetler olduğundan, bunların denetlenmesi gerekmektedir..

Kullanım kalitesi, mezun öğrencilerin işe yerleştirilmesi, işe yerleşenlerin aldıkları ücret ve mezunların bu durumdan memnuniyeti araştırılarak belirlenmektedir. Mezunların bu konulardaki memnuniyeti kullanım kalitesinin iyi olduğunu yansıtmaktadır. Eğitimin performansı da mezunlardan alınan geri besleme ile belirlenebilmektedir.

2.3.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin İlke ve Ana Öğeleri

2.3.2.1. Deming’in On dört İlkesinin Eğitime Uyarlanması

Toplam kalite yönetiminin gelişmesinde önemli katkıları olan Deming’in on dört ilkesinin özgülleştirilerek eğitime uygulanabilmesi mümkün olmaktadır. Bu ilkeler;

1. Öğrencilere, Onlara Geleceğe Hazırlamak İçin, Potansiyellerinin Tamamen Geliştirilmesini Sağlayacak Zevkli Bir Eğitim Olanağı Vermek Yolu İle, Eğitimin Sürekli İyileştirilmesi Yönünde Bir Amaç Sürekliliği Yaratmak

Eğitimdeki iyileştirmelere ulusal yaklaşımın daha kapsamlı olması gerekmektedir. Bu iyileştirmeler gelecekteki olası gereksinimlere karşılık cevap verebilmelidir. Geleceğe ilişkin ihtiyaçların kestirilmesi, okul alt yapısı ve organizasyonda yapılacak iyileştirmelere kararlı olmaktan fazlasını gerektirmektedir; eğitimciler, global ekonomi, yabancı dil gereksinimi ya da ekolojik araştırmalar gibi konuları göz ardı etmemelidir. Yeni eğitim

yöntem ve araçları da dahil olmak üzere, eğitime yönelik araştırmalar yönelik kaynak ayrılması gerekmektedir.

2. Yeni Felsefeyi Benimsemek

Eğitimde iyileştirme, sürekli bir süreç, hiç bitmeyen bir P (planla) Y (yap) Ç (çalış) S (sına) çevrimi olarak algılanması gerekmektedir. Kalite görecelidir; büyük ölçülerde algılamalar dayanmaktadır. Bu nedenle de sürekli olarak geliştirilmelidir. Mükemmellik, erişilecek sabit bir durum gibi değerlendirildiğinde geliştirici değil, kısıtlayıcı rol oynamaktadır.

3. Karşılaştırmalı Ve Yarışmalı Sınavlardan Vazgeçmek (Kalitenin Kontrol Edilmesi Değil Onun Süreçlerde, Üründe Yaratılmasının Amaç Olarak Benimsenmesi)

Bu ilkenin amacı “değerlendirme yapmayı durdurun” anlamına gelmemektedir. Değerlendirmeden amaç, öğrencinin ne kadar öğrendiğinin, bir sonraki konu ya da kavrama hazır olup olmadığının; ya da bilgilerin iletim şekli ve yönetiminin iyileştirilmesi gerekiyorsa, bunun öğretmen tarafından nasıl yapılabileceğinin belirlenmesi gerekmektedir. Önemli olan kaliteli öğrenci performansını getirecek öğrenme ortamının oluşturulmasıdır.

4. Okula Yeni Gelen Öğrencinin, Eğitim Malzemelerinin Ve Diğer Girdilerin Kalitesinin Sürekli İyileştirilebilmesi İçin Bu Girdileri Sağlayan Kaynaklarla (Tedarikçilerle) Birlikte Çalışmak (Kaliteyi Girdilerde Tanımlamak Ve Satın Almak)

Eğitim sisteminin dinamiğinin farkına varan okullar, kendilerine öğretmen sağlayan okullarla ve öğrenci sağlayan ailelerle yakın işbirliği içindedirler. Bu iki ilişki birbirinden önemli farklılıklar taşımaktadır. Okullar, öğretmen yetiştiren eğitim kurumlarına, okullarında istihdam etmek istedikleri öğretmenlerde bulunmasını istedikleri özellikleri iletirlerken; ailelere ise istedikleri tür öğrenciyi hazırlamalarında yardımcı olmalıdır. Okul ve yönetimi bu tür yaklaşımlarda; öğrencilerinin, ortaklık ilişkilerinin oluşturulmasını sağlayacaklardır.

5. Eğitim Ve Hizmet Sistemini Sürekli Olarak İyileştirmek

Eğitim kalitesi, diğer alanlarda olduğu gibi, eğitimin kendisiyle birlikte oluşturulması gerekmektedir. Çünkü eğitim bir yan ürün değil; ürünün kendisi olmaktadır.

Eğitimde sürekli iyileştirme için, uzun vadede, yalnızca mevcut sistemlerin optimizasyonu yeterli olmayacaktır; yeni öğretim teknikleri ve teknolojileri üzerinde araştırmalar yapılması gerekmektedir. Bir taraftan eğitim ürün ve hizmetlerin sürekli olarak küçük küçük iyileştirmeleri gerçekleştirilirken, diğer yandan eğitim kalitesinde sıçramaları iyileştirmeler ancak yeniliklerle başarılı olabilecektir.

6. İşbaşı (Hizmet İçi) Eğitimi Kurumsallaştırmak

Kalite eğitimle başlar, eğitimle bitmektedir. İnsanların işlerini yaparken kullandıkları yol ve yöntemleri değiştirebilmeleri için, çalışma süreçlerini değiştirebilmelerine olanak verecek araç ve gereçlerle donatılmaları gerekmektedir. Eğitim, insanlara iş gereçlerini iyileştirmelerini mümkün kılacak bu araç ve gereçleri sağlamaktadır. Öğretmenlerin güncelleşmelerine yardım eden, uzmanlık dallarındaki bilgilerini pekiştiren kurs ve seminerlerin yanı sıra onların öğretme, danışmanlık yöneticilik ve liderlik becerilerini iyileştirmeye yönelik çalışmalar da sık sık yapılması gerekmektedir.

7. Liderliği Kurumsallaştırmak (Liderlik Kalite Üzerinde Durmalı, Kantite Değil)

Okulda otoriteyi temsil eden herkes (her düzeydeki yöneticiler, müdürler, yardımcıları, deneyimli öğretmenler) eğitimde mükemmellik vizyonunu oluşturmak ve yaymak durumundadırlar. Bunu etkin olarak yapabilmek için de nerede etkinliği başlatmak gerekiyorsa orada o etkinliği yapmayı öğrenmeleri; okullarının iyileştirilmesi için izlenmesi gerekli yolu çizmeleri ve benimsetmeleri gerekmektedir. Kısacası, yöneticilikle liderlik arasındaki farkı çok açık bir biçimde anlamalı ve liderlik arayışında olmalıdır.

8. Korkuyu Ortadan Kaldırarak Okulda Herkesin Etkili Çalışabilmesinin Ortam Yaratmak (İletişimin İyileştirilmesi)

Herkesin fikirlerini özgürce ifade edebilmesini teşvik edecek bir ortam oluşturulmalıdır. Eğitimde değişimin amacı; eğitimcilere kendi düşüncelerini, daha

önemlisi, eğitime ilişkin iyileştirme önerilerini, herhangi bir sansür ya da cezalandırma söz konusu olmadan özgürce ifade edebilecekleri bir platformun sağlanması gerekmektedir.

9. Bölümler Arasındaki Duvarları (Organizasyonel Engelleri) Kaldırmak

Yönetimler, insanları işlerini başarmaktan alıkoyan engelleri ortadan kaldırmaktan sorumludurlar. Bölümler arasındaki engelleri bu kapsamda kaldırılması gerekmektedir. Öğretimde, özel eğitimde, muhasebede, yemekhanede, idarede, program geliştirmede araştırmada ya da birimlerde görev yapanlar takım halinde çalışabilmelidirler. Akademik bölümler arasında işbirliği, eğitimin kalitesini daha da iyi hale getirecektir.

10. Öğretmen Ve Öğrencilere Yönelik Kalite Sloganları İle Teşvik Edici Promosyon Malzemelerini Bırakmak

Bu tür malzemeler ve girişimler kalitenin iyileştirilmesine hiçbir katkı sağlamaktadırlar. Bunlara ayrılması planlanan kaynakların, daha iyi malzemelerin tedariki, daha iyi eğitim verilmesi ya da araştırmaların yapılması gibi eğitimde öngörülen iyileştirme süreçlerine doğrudan katkı sağlayacak alanlara ayrılması daha uygun olacaktır.

11. Öğretmenler, Öğrenciler Ve İdari Çalışanlar Üzerindeki Çalışma Standartlarını Kaldırın

İyi düzenlemiş bir sınavdan alınan notun, öğrencinin öğrenme düzeyini, güvenilirliği doğrulanmış şekilde gösterdiği kanıtlanmadığı sürece, anlamlılığında söz edilememektedir. Çözüm öğretmenin liderlik yapması ve sapmaların gerçek nedenlerinin anlaşılmasını sağlamak olmalıdır.

12. Öğrenci Ve Öğretmenleri, Başardıklarıyla Gurur Durmalarından Alıkoyan Engelleri Ortadan Kaldırmak

İnsanların katılımının ve işlerini iyi yapmayı istemelerinin sağlanması önem arz etmektedir. Öğrencilerin, öğretmenlerin, idari çalışanların ve diğerlerinin başardıkları işlerden gurur duymalarını önleyen engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Eğitim yönetiminde tüm dikkat sayılardan kaliteye çevrilmelidir. Öğrenci ödevleri; çalışmayı ve orijinalliği ödüllendirecek, elle tutulur sonuçları doğurabilecek analitik çalışmalar, pratik projeler şeklinde yapılandırılması gerekmektedir.

13. Kurumda Çalışan Herkes İçin Güçlü Ve Sürekli Eğitim Ve Kendini Geliştirme Programını Kurumsallaştırmak

Tüm öğretmen ve idarecilere görevlerine devam ederlerken, kendi eğitimlerini sürdürme olanağı verilmesi gerekmektedir. Özellikle ileri teknik alanlarda, modası geçmişliğin öğretim kalitesini tehlikeye atmasına hiçbir şekilde müsaade edilmesi söz konusu olmamalıdır.

14. Değişimi Başarmak Üzere Gereğini Yapmak Ve Bu Çabaya Okulda Görevli Herkesin Katılımını Sağlamak (İlk 13 Maddeyi Sahiplenecek Bir Yönetim Yapısı Ve Kültürü Oluşturmak)

Okuldaki herkesi kalite değişimini başarmak üzere harekete geçirmek gereklidir; değişim herkesi görevi olmalıdır. Yapılması gerekenler iyi anlaşılmalıdır; bu faaliyet, eğitimde hiç bitmeyen sürekli iyileştirmeleri, olası tüm teknikleri kullanarak sürekli bir P (plan) Y (yap) S (sına) U (uygula) çevrimi ile başarmak mümkündür. Gerekenler; üst yönetimin liderliği, herkesin istikle çalışmasıdır; sonuçta kurum kazanacaktır; ancak ulusun kazancı tüm bu uğraşlara degecektir.

2.3.2.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Ana Öğeleri

Eğitimde çağdaş bir yaklaşım olan toplam kalite sistemini, Deming'in on dört ilkesiyle birbirini tamamlayan dört ana ögesini de dikkate alarak uygulamak gerekmektedir. Bu dört özelliğe "Kalitenin Dört Temel Direği" adı verilmektedir.

- Müşteri – tedarikçi odaklı olmak
- Sürekli gelişme
- Süreç yaklaşımı
- Toplam kalite liderliği

2.3.2.2.1. Müşteri – Tedarikçi Odaklı Olmak

Toplam kalite yönetiminde "müşteri"lerimizi "bizden hizmet veya ürün bekleyen veya alan herkes" ve "tedarikçi"lerimizi "bizim hizmet veya ürün beklediğimiz veya aldığımız herkes" olarak tanımlanmaktadır.

Müşteriler üzerinde odaklanma, onların beklentilerinin belirlenmesi açısından önem arz etmektedir. Bu açıdan müşterileri iki açıdan ele alabiliriz: İç müşteriler ve dış müşteriler.

İç müşterilerimiz; öğrenciler, öğretmenler ve diğer idari görevlilerdir.

Dış müşteriler ise; eğitim sürecinin ortaya koyduklarından etkilenen resmi ve özel kurumlar, işletmeler, veliler ve genelde ise toplumdur. Dış müşteriye tatmin etmeden önce iç müşterinin tatmin edilmesi gereklidir. Dış müşteri tatmini bunun sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kaliteli bir “eğitim” için öğretmenlere, diğer çalışanlara ve öğrencilere uygun koşulların oluşturulması gereklidir. Kaliteli bir eğitim için okul yönetimi, öğretmen ve öğrenciler dış müşterilerin kendilerinden ne istediğini bilmeleri gerekir. Bunun için de iş hayatıyla iletişim ve işbirliği içinde olmaları; onların ihtiyaçlarına cevap verebilecek müfredat programları geliştirmelidirler.

Bir kurumun içinde tüm çalışanlar, üretim sürecinde kullanılan malzemeleri temin eden kişiler olan “tedarikçiler” ile işbirliği yapmalıdırlar. Böylece tedarikçilerin çalışmaları sonunda çıkardığı ürünün, iç müşterinin üretim esnasındaki ihtiyaçlarını karşılaması mümkün olmaktadır. Kurum içindeki herkes aynı zamanda hem tedarikçi hem de bir müşteridir ve bu yüzden kurumsal sistemin gerek dışarıda gerekse içerdeki etkinliğini en üst düzeyde çıkarmak, yani optimize etmek için grup içi ve grup dışındaki işbirliği ve karşılıklı dayanışma zincirleri ve ağları kurulması gerekmektedir.

Eğitim kurumlarının esas müşteri öncelikli olarak öğrenciler ve onların aileleridir. Eğitim kurumlarının tedarikçileri olarak ilk olarak karşımıza aileler gelmektedir. Çünkü aileler sorumluluk, anlayış ve sevgi konularında ilk dersi veren kişiler olmaları bakımından da birer tedarikçi konumundadırlar. Öğretmen – öğrenci takımları, okul yöneticilerinin müşterileridir. Öğretmenler de birbirlerinin tedarikçileri ve müşterileridir. Kalite ilkeleri ve uygulamaları konusunda eğitim görmüş okul yönetim kurulu üyeleri ve okul idarecileri kendilerini birbirlerinin ve toplumun takım arkadaşları olarak görmeleri gerekmektedir. Bu paydaşların her biri, okulla bağlantısı olan kişi ve süreçlerin gerçekleşip ilerlemesinde ortaktırlar ve öyle olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda da en başarılı eğitim kurumları, müşteri ve tedarikçileri ile sürekli bir birliktelik kurmak için etkili bir geri bildirim alma konusunda dikkatli olanlardır. Geri bildirim, müşterilerin kurumdan ne beklediklerini öğrenmemizi sağlar ve müşterilere en iyi hizmeti vermek için neye ihtiyaç olduğuna dair tedarikçilere bilgi vermektedir.

2.3.2.2.2. Sürekli Gelişme

Kalite geliştirme, eğitim süreci içindeki bütün faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesini gerektirmektedir. Daha iyi kaliteye, iç ve dış kalite iyileştirmeleri yoluyla ulaşılabilmektedir. İç kaliteyi geliştirmenin temel amacı, iş süreçlerini daha yalın, daha akıcı hale getirmektir. İş süreçlerindeki sorunlardan ve hatalardan korunma uzun vadede maliyetleri de düşürecektir. Dış kaliteyi iyileştirmede amaç, dış müşteri tatmininin artırılmasıdır. Bunun için yeniliklerin müfredatlara anında yansıtılması yeni öğrenme yöntemlerinin uygulanması gerekir. Böylece ürünlerimizin kalitesi yani eğitilen öğrencilerin kalitesi de artacaktır. Kalite geliştirmede “Deming Döngüsü” diye bilinen “planla, yap, sına, uygula” (PYSU) çevriminden büyük ölçüde yararlanılmaktadır. Eğitimde toplam kaliteyi uygulamaya koyarken kurumlar için önemli olan, kalite amaçlarının, politikalarının ve planların belirlenmesidir. Kalite amaçlarını ve kalite politikalarını uygun aksiyon planları izlemelidir. Deming çevriminde bundan sonraki aşama, elde edilen sonuçlarla, planlarda belirlenen sonuçların ölçüldüğü değerlendirme aşamasıdır. Bu aşamada, yeni mal ve hizmetlerin (yeni ders ve konuların) dizaynı (tasarımı) gözden geçirilmektedir. Sinama aşaması, faaliyetlere yönetimin katılması, yönetimin toplam kalite yönetimi stratejisine desteğini ifade etmektedir. Yıllık kalite denetimleri toplam kalite yönetimi stratejisinin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. PYSU faaliyetlerine öğretim elemanlarının, öğrencilerin ve diğer görevlilerin katılması son derece önemlidir. Eğer eğitim kurumları mevcut eğitim kalitesini iyileştirmek, geliştirmek ya da yeni kalite hedefleri ortaya koymak istiyorsa bu katılımı mutlaka gerçekleştirmelidirler. Sürekli iyileştirme ile ilgili anahtar kelime “öğrenme”dir. Öğrenme süreci sürekli iyileştirme sürecinin en önemli kısmını oluşturmaktadır. Öğretmen tek yönlü haberleşme kanalını kullanarak bilgi aktaran konumundan çıkıp; öğrenmenin sağlayacağı ortamı hazırlayan, yol gösterici, ilgi ve yeteneklerin gelişimini destekleyici, dolayısıyla sürekli ilerlemeyi sağlayıcı bir konuma geçer.

Toplam kalitenin uygulanması, eğitimcileri kendilerini yargılayıcıdan çok destekleyici; aktarıcıdan çok yönlendirici ve kılavuz; sınıf içinde soyutlanmış çalışanlardan çok, aileler, öğrenciler, yöneticiler, öğretmenler, işyeri ve bütün toplumla birlikte çalışanlar olarak görmemize yardım etmektedir.

2.3.2.2.3. Süreç Yaklaşımı

Toplam kalite yönetimi süreç yönetimi üzerinde yoğunlaşmaktadır. Çünkü neden ve sonuç arasındaki ilişkinin anlaşılması ve bilginin elde edilmesi gerekmektedir. Toplam kalite yönetimini başarısında hayati öneme sahip olan süreç yönetimini şu aşamalar takip edilerek uygulanması sonuca ulaşmada gerekli adımları oluşturmaktadır.

1. Temel sürecin belirlenmesi
2. Sürecin analizi
3. Problemin analizi
4. Alternatif çözümleri eleme ve araştırma
5. Uygulama
6. Değerlendirmedir.

Kaliteli ürünler, iş dünyasında olduğu kadar okullarda da kaliteli süreç ve sistemler sonucunda ortaya çıkmaktadır. Eğitimin ön sıra işçileri olarak olan “öğretmen-öğrenci takımları”nın öğrenme süreçlerini sürekli iyileştirdikleri ve okul içinde optimal başarı için gereken ortamı yaratan idarecilerin bu süreçleri destekleyen sistemin bütünü sürekli geliştirdikleri zaman başarılı olmaktadır. Eğitim kurumunun iç ve dış müşterilerinin ve tedarikçilerinin tümü ile çevredeki herkes, eğitim kurumunun çalışma sisteminin bir parçası olarak görmelidir; çünkü sistem içindeki bir kişinin faaliyetleri sistem içindeki her bireyi etkilemektedir.

2.3.2.2.4. Toplam Kalite Liderliği

Eğitimde kalite yönetiminin dört ana ögesinin en önemlisi toplam kalite liderliğidir. Deming on dört ilkesinin ilk maddesinde ürün ve hizmetin gelişimi amacının sürekliliğini yarat” diyerek yönetimin gerekliliğini belirtmiştir. Deming, kalitenin başkasına havale edilemeyeceğini ve edilmemesi gerektiğinde ısrar etmektedir. Kalite süreç, sistem ve çıktılarının sorumluluğu yönetimindir. İşçiler kendi kendilerine harekete geçerek kalite süreçlerinin oluşturduğu sistem için gereken şartları oluşturmamaktadır. Çünkü bu yönetimin işidir. Yönetime düşen; toplam kalite felsefesinin kurumda tamamen benimsenmesi, en üstten en alttaki görevliye kadar güven ilişkilerinin oluşturulması, üretimdeki işçilerin çalışmaktan duydukları neşe ve gururun önündeki engelleri yok ederek sürekli gelişim için onları eğitip yetkilendirmesi ve toplam kalite ilke ve uygulamaları hakkında sürekli eğitim sağlamak için gerekli kaynakları kullanması gerekmektedir.

Eğitim kurumlarındaki liderler, kendileri ve kurumun diğer çalışanları için bilgi oluşturmalıdır; liderler vizyon hırsını surdrmeli ve okullar açısından öğrenim kurumları haline gelmelidirler. Bu da Deming'in belirlediği yöneticiler için belirlediği on dört maddede yer almaktadır. Bu ondört madde Deming'in ve diğer yönetim kuramcılarının fikirlerinden gelişmiş olan liderlik felsefesini benimsemek isteyen yöneticiler için bir çeşit yol haritası konumundadır.

st yönetimin liderlik, örnek olma ve uygulamalarda öncülük yapma sorumluluk ve işlevi söz konusudur. Bu sorumluluklar;

1. st yönetimin kalite yönetimini benimsenmesi ve belirlenen yönetim modelinin yararına inanması, tüm çalışma ve kararlarında kalite konusunu önde gelen bir yönetim stratejisi olarak kullanması.

2. st yöneticilerin kişisel davranış ve çalışma biçimleriyle tüm çalışanlara örnek olması.

3. st yöneticilerin, hesap verme, saydamlık, çalışanlar fırsat eğitliği oluşturma ve eşit davranma, bilginin ve emeğin üstünlüğü, kurumsal gelişmenin bütünlüğü, katılımcı ve yerinden yönetim, vizyon oluşturma ve geniş lde bilgilendirme ilkelerini iş görme alışkanlıkları olarak benimsemesi ve uygulanmasıdır.

2.3.3. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasının Yararları

Toplam kalite için şart olan herkesin eğitimi, zaman alan ve pahalı nbir süreçtir. Sonuçların abukluğunu ve başarısını büyük lde yönetimin desteği belirlemektedir. Bu yüzden çabuk yarar beklememek, sabırla toplam kalite yaklaşımı uygulamak gerekmektedir. Zaman içinde yapılan kk iyileştirmelerin birikimi, radikal değişikliklerin olması bile olumlu sonuçlara varılmasını sağlayacaktır. Bu yararlar;

1. Sistemin Parçaları Daha Uyumlu alışır: Her idareci, ğretmen, ğrenci, veli ve diğer eğitim görevlisi olarak amaçlara odaklanmaktadır. Proje ve süreç takımları ve kalite çemberleri gibi takımlar halinde çalışmak, verilen eğitimin de yardımı ile öğretmenler, idareciler, öğrenciler ve diğer personel arasındaki iletişimi gclendirmektedir.

2. Sistem Sürekli İyileşir: Sistem yaklaşımının izlenmesi, sistemin alt süreçlerinin (ğrenci kayıt, ders çizelgeleme, ğretim vb.) ve müşteri –tedarikçi ilişkilerinin iyi anlaşılmasını yardımcı olmaktadır. Eğitimle ilgili planlama, tasarım,

öğretim, çizelgeleme, destek hizmetler gibi süreçlerin iyileşmesi ile müşteri memnuniyetinin arttığı, maliyetlerin düştüğü, çevrim sürelerinin azaldığı, toplum ve iş dünyası ile ilişkilerin daha iyiye gittiği gözlenmektedir.

3. Geleceğin Gerekleri Daha İyi Karşlanır: Eğitim kalitesini sistem yaklaşımı ile yönetmek, karar alma ve uygulamada uzun dönem bakış açısını korumasını sağlamaktadır. Toplam kalite anlayışı hataları ayıklamayı değil, önlemeye ağırlık vermektedir. Bunun için planlama ve tasarım yoluyla kaliteyi sağlamaya büyük ölçüde zaman ayrılmaktadır.

4. Eğitimden Beklentileri Olan Grupların Memnuniyeti Artar: Toplam kalite yaklaşımı, eğitimden beklentileri olan öğrenci, aile, işveren, öğretim elemanı ve diğer eğitim kurumları gibi müşterilere odaklanmaktadır. Toplum, aileler ve işverenler gibi sistemin dışında algılanan grupların aslında sistemin bir parçası, öğretim ve öğrenme sürecinin bir uzantısı olduğu daha iyi anlaşılmaktadır. Bu gruplarla işbirliği kurulur ve beklentileri daha iyi sağlanır.

5. Öğrenme Ve Bilginin Uygulanması İyileşir: Toplam kalite yaklaşımının eğitim sisteminin sadece öğretim, müfredat geliştirme, öğrenmenin değerlendirilmesi gibi alt süreçlerinde bile uygulanması öğretme ve öğrenme sürecini önemli boyutlarda ve olumlu yönde etkimektedir. Bu yaklaşımın getirdiği takım çalışması, çok amaçlı laboratuvarlar, esnek dersler ve personel sözleşmeleri, sınıfta toplam kalite yaklaşımının ve tekniklerinin uygulanması gibi değişiklikler öğrenme başarısını arttırmaktadır.

BÖLÜM III:
YÜKSEK ÖĞRETİM KURUMLARINDA MESLEK YÜKSEK OKULU VE
FAKÜLTELER AÇISINDAN BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI ÜZERİNE
BİR UYGULAMA

Bu bölümde, ilk olarak araştırmada kullanılan yöntem, ana kütle ve örneklem büyüklüğü ile verilerin toplanması ve işlenmesi incelenecektir.

İkinci olarak araştırmamızı yaparken anketlerden elde ettiğimiz bilgiler de bu bölümde incelenecektir.

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE METODOLOJİSİ

3.1.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın temel amacı, bir vakıf üniversitesinde okuyan Meslek Yüksek Okulu öğrencileri ile Fakülte öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçlarının ölçülerek, bu konuda üniversitelerin ne yapması gerektiğinin saptanmasıdır.

Araştırmada ölçme ve değerlendirme için anket yöntemi benimsenmiş olup, araştırmamıza katkı sağlayacak olan literatür taramasından sonra edindiğimiz bilgiden sonra uzman görüşleri de alınarak bir anket formu geliştirildi. Bu anket formu İstanbul İlinde yer alan bir vakıf üniversitesinin Meslek Yüksek Okulu ve Fakültesinde okuyan öğrencilerine uygulanmıştır. Bu araştırma, vakıf üniversitesi kapsamındaki paydaşlardan sadece lisans ve ön lisans öğrencilerine uygulanmıştır. Araştırmanın anket uygulamaları 2006-2007 öğretim yılında gerçekleştirilmiştir. Ankete katılan öğrenciler random örneklem yöntemi ile seçilmiştir. Bu araştırmada anketler rektörlük izni alındıktan sonra, bölüm başkanları bilgilendirilerek derslerde ve ders aralarında öğrencilere toplu olarak anketler sınıf ortamında uygulanmıştır.

Örnekleme konu olan bu vakıf üniversitesinde 2006 - 2007 döneminde hazırlık sınıfı hariç lisans ve ön lisansta okuyan toplam 3814 öğrenci mevcuttur. Bu vakıf üniversitesindeki öğrencilere anketler bizzat elden dağıtılarak, öğrenciler tarafından cevaplandırılmıştır. Bu öğrencilerle yapılan anketlerin ön lisans ve lisans bazında dağılımları tablo 2’de yer almaktadır.

TABLO 2: ÖĞRENCİ DAĞILIMI

Öğrenci sayısı Akademik	Mevcut	Ankete Katılan	%
Ön lisans	1700	430	25
Lisans	2114	695	32
Toplam	3814	1125	29

Öğrencilere uygulanan anketlerin ön lisans sınıf bazında oranları tablo 3’de yer alırken, lisans sınıf bazındaki oranları ise tablo 4’de yer almaktadır.

TABLO 3: ÖN LİSANS ANKET DAĞILIMI

Öğrenci sayısı Sınıf	Mevcut	Ankete Katılan	%
1.	799	213	26
2.	901	217	24
Toplam	1700	430	25

TABLO 4: LİSANS ANKET DAĞILIMI

Öğrenci sayısı Sınıf	Mevcut	Ankete Katılan	%
1.	625	218	34
2.	541	193	35
3.	542	180	33
4.	406	104	25
Toplam	2114	695	32

Öğrencilere uygulanan anketlerin ön lisans bölüm bazında dağılımları tablo 5’de yer alırken, lisans bölüm bazında dağılımı ise tablo 6’da yer almaktadır.

TABLO 5: ÖN LİSANS ÖĞRENCİLERİ DAĞILIMI

Bölüm	Öğrenci sayısı	Mevcut	Ankete Katılan	%
Bankacılık ve Sigortacılık	83	25	25	30
Bilgisayar Teknolojisi ve Programlama	111	23	23	20
Büro Yönetimi ve Sekreterlik	74	20	20	27
Çocuk Gelişimi	95	16	16	16
Grafik	81	28	28	34
Gümrük İşletme	102	26	26	25
Halkla İlişkiler ve Reklamcılık	137	35	35	25
Hazır Yemek ve Aşçılık	72	25	25	34
İşletme	154	21	21	13
Masaüstü Yayıncılık	111	28	28	25
Muhasebe	70	24	24	34
Pazarlama	140	35	35	25
Radyo ve TV Programcılığı	146	36	36	24
Tekstil	76	21	21	27
Turizm Rehberliği	70	20	20	28
Uluslararası Lojistik	84	24	24	28
Uluslararası Ticaret	94	23	23	24
Toplam	1700	430	430	25

TABLO 6: LİSANS ÖĞRENCİLERİ BÖLÜM DAĞILIMI

Bölüm	Öğrenci sayısı	Mevcut	Ankete Katılan	%
Güzel Sanatlar Fakültesi	726	219	30	
Tekstil Tasarım Bölümü	120	35	29	
Grafik Tasarım Bölümü	111	32	28	
İletişim Tasarım Bölümü	132	30	22	
Oyunculuk Bölümü	40	16	40	
Sahne ve Gösteri San. Yön. Bölümü	117	29	24	
Resim Bölümü	41	18	43	
Sinema-TV Bölümü İngilizce	113	37	32	
Sinema-TV (Türkçe) Bölümü	52	22	42	
Fen Edebiyat Fakültesi	214	73	32	
Matematik-Bilgisayar Bölümü	111	39	35	
İngiliz Dili ve Edebiyatı Bölümü	103	34	33	
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	630	215	34	
İşletme Bölümü	127	49	38	
Uluslararası İlişkiler Bölümü	126	36	28	
Uluslararası Ticaret Bölümü	130	32	24	
Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü	144	69	47	
İktisat Bölümü	36	8	22	
Bankacılık ve Finans Bölümü	34	11	32	
Turizm İşletmeciliği Bölümü	33	10	30	
Mühendislik ve Mimarlık Bölümü	417	136	32	
İç Mimarlık Bölümü	160	49	30	
Mimarlık Bölümü	163	40	24	
Bilgisayar Mühendisliği	94	47	50	

Yabancı Diller Yüksek Okulu	127	52	40
Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık Bölümü	87	35	40
Mütercim-Tercümanlık Bölümü	40	17	42
Toplam	2114	695	32

Yapılan araştırmalarda örneklem hacminin büyüklüğü ile tahminlerin güvenilirliği arasında doğrusal bir ilişki olduğu görüşü savunulmaktadır. Yani örneklem hacmi ne kadar artırılırsa tahminlerin güvenilirliği de o kadar artmaktadır. Örneklem büyüklüğü belirlemede, ya belirli bir güven sınırı verilmeli, ya da doğrudan arzu edilen standart hata belirtilmesi gerekmektedir. % 5 ve % 1 yanılma payları, başka bir deyişle “güven sınırları” kabul edilmektedir.

3.1.2. Araştırmanın Metodolojisi

3.1.2.1. Anket

Literatür taraması ve uzman görüşleri alındıktan sonra tasarlanan anket, Meslek Yüksek Okulu ve Fakülte öğrencilerinin beklentilerinin saptanması amacıyla yönelik olarak üç bölümden oluşturulmuştur.

Birinci bölümde; öğrencilerin cinsiyeti, yaşları, mezun oldukları lise hakkındaki bilgileri, okudukları birim, bölüm ve kaçınıcı sınıfta olduklarına dair sorular yer almaktadır.

İkinci bölümün ana amacı öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonraki hayatlarıyla ilgili olarak beklentilerini ölçmektir. Bu bölüm bu konu ile ilgili iki ana sorudan oluşmaktadır.

Bu sorulardan ilki, öğrencilerin üniversiteden ne almak (ne elde etmek) istediklerini saptamaya yöneliktir. Bu amaçla öğrencilerin üniversitelerden bekledikleri ilk üç beklenti sorgulanmıştır. Bu bağlamda daha önceden sözel olarak yapılan araştırmada öğrencilere üniversitelerden beklentileri sorulmuş olup, bu beklentiler dokuz ana kapalı şık ile bir tane diğer açık şık ile birleştirilerek ankette uygulanmıştır.

İkinci soru ise ilk soru ile bağlantılı olarak, öğrencilerin elde etmek istediklerini alabilmeleri için üniversitelerin ne gibi koşulları oluşturması gerektiği ile ilgilidir. Bu amaçla öğrencilerin ilk üç beklentilerinin karşılanabilmesi için üniversitelerin ne yapması

gerektiği sorulmuştur. Bu bağlamda daha 6nceden s6zel olarak yapılan araştırmada 6đrencilere 6niversitelerden beklentilerinin karşılanabilmesi i7in ne yapması gerektiği sorulmuş olup, bu beklentiler yedi ana kapalı şık ile bir tane diğer a7ık şık ile birleştirilerek ankette uygulanmıştır.

67c6nc6c b6l6cm6de temel amacı ise; 6đrencilerin 6niversitelerin sunduğu hizmetlerin 6nem derecesini 6l7mektir. Bu ama7la iki grup altında on iki soru sorulmuştur. Bu sorularda 6l7ek; “1: hi7 6nemli değil, 5: son derece 6nemli” olmak 6zere beşli 6l7ek kullanılmıştır.

3.1.2.2. Uygulanan İstatistiki Program

Saha araştırmalarının temel amacı, anket yardımıyla sorular sorulması ve soruların toplanıp, analiz edilmesidir. Anket formu ile toplanan verilerin d6zenlenmesinde, tanımlayıcı ve yorumlayıcı istatistiksel analizlerin yapılmasında, SPSS for Windows 14.0 evaluation version istatistik paket programı ve MS Excel programı kullanılmıştır. Bu programlar kullanılarak elde edilen bulgular tablo ve grafik şekline getirilmiştir.

Veri analizlerinde frekans, ortalama, y6zde analizi ile Chi Square testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular kolay analiz edilip yorumlanabilmesi i7in tablolar haline getirilmiş ve bu bulgular yorumlanmıştır.

3.2. VERİ DEĞERLEME VE ANALİZİ

Araştırmamızı yaparken anketlerden elde ettiğimiz bulgular bu b6l6cm6de yer almaktadır. Bulgular 6n lisans ve lisans olarak ayrı ayrı verilecek olup, karşılaştırması yapılacaktır.

3.2.1. 6ĐRENCİLERİN DEMOGRAFİK BİLGİLERİ

Uygulanan anketin ilk b6l6cm6nde yer alan 6đrencilere ait demografik 6zellikler; 6đrencilerin cinsiyeti, yaşı, mezun olduğu lisenin bulunduğu yer ve liseden mezuniyet yılı ele alınmıştır.

Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 7’ de ankete katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere; yapılan araştırmada ankete katılan toplam öğrencilerinin % 56’sı kız, % 44’ü ise erkeklerden oluşmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımını ön lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 64’ü kız ve % 36’sı ise erkektir.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 50’si kız ve % 50’si ise erkektir.

TABLO 7: ANKETE KATILAN ÖĞRENCİLERİN CİNSİYETLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Akademik Cinsiyet	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Kız	276	64,2	349	50,2	625	55,6
Erkek	154	35,8	346	49,8	500	44,4
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

Tablo 8’de ankete katılan öğrencilerin yaşlarına göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere; yapılan araştırmada ankete katılan toplam öğrencilerinin % 21’i 21 yaşında, % 19’u 20 yaşında, % 15’i 22 yaşında, % 13’ü 19 yaşında ve % 13’ü de 23 yaşındadır.

Ankete katılan öğrencilerin yaşlarına göre dağılımını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin, % 25’i 20 yaşında, %23’ü 19 yaşında, % 22’si 21 yaşında, % 10’u 18 yaşında ve %10’u da 22 yaşındadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 20'si 21 yaşında, % 19'u 22 yaşında, % 17'si 23 yaşında, % 15'i 20 yaşındadır.

TABLO 8: ANKETE KATILAN ÖĞRENCİLERİN YAŞLARINA GÖRE DAĞILIMI

Akademik Yaş	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
17	4	0,9	0	0,0	4	0,4
18	41	9,5	10	1,4	51	4,5
19	97	22,6	49	7,1	146	13,0
20	107	24,9	103	14,8	210	18,7
21	95	22,1	141	20,3	236	21,0
22	41	9,5	131	18,8	172	15,3
23	25	5,8	120	17,3	145	12,9
24	12	2,8	64	9,2	76	6,8
25	6	1,4	38	5,5	44	3,9
26	1	0,2	16	2,3	17	1,5
27	1	0,2	11	1,6	12	1,1
28	0	0,0	5	0,7	5	0,4
29	0	0,0	1	0,1	1	0,1
30	0	0,0	1	0,1	1	0,1
31	0	0,0	2	0,3	2	0,2
32	0	0,0	1	0,1	1	0,1
33	0	0,0	1	0,1	1	0,1
36	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

Tablo 9’da ankete katılan öğrencilerin lise öğrenimini gördükleri yerlere göre dağılımları yer almaktadır. Bu tabloda ilk üçte yer alan iller yerine sadece ilk ili ayrı olarak gösterdik. Çünkü ilk il, diğer illere göre en çok paya sahip. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin % 72’si İstanbul ilinde lise öğrenimini tamamlamıştır. % 28’i ise İstanbul ili dışında lise öğrenimi tamamlamıştır. İstanbul ilinden sonra yüzdesi en çok olan iller; % 2 ile Ankara ve % 2 ile Bursa ili yer almaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin lise öğrenimini gördükleri yerlere göre dağılımını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde ise, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin %88’si İstanbul ilinde lise öğrenimini tamamlamıştır. % 12’si ise İstanbul ili dışında lise öğrenimini tamamlamıştır. İstanbul ilinden sonra yüzdesi en çok olan iller; % 2 ile Tekirdağ ili ve %1 ile Kırklareli ilidir.

Ön lisansta okuyan öğrenciler, lisans öğrencileri ile kıyaslandığında ön lisans öğrencilerinin daha çok İstanbul ilinden ve bu ilin çevresinden gelerek İstanbul ilinde yer alan bu vakıf üniversitesini tercih ettikleri görülmüştür.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 63’ü İstanbul ilinde lise öğrenimini tamamlamıştır. % 37’si ise İstanbul ili dışında lise öğrenimini tamamlamıştır. İstanbul ilinden sonra yüzdesi en çok olan iller; % 2 ile Ankara, % 2 ile Bursa ve % 2 ile Balıkesir ili yer almaktadır.

TABLO 9: ANKETE KATILAN ÖĞRENCİLERİN LİSE ÖĞRENİMİNİ GÖRDÜKLERİ İLLERE GÖRE DAĞILIMI

Akademik İller	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
İstanbul	377	87,7	438	63,0	815	72,4
Ankara	3	0,7	16	2,3	19	1,7
Bursa	4	0,9	15	2,2	19	1,7
Kocaeli	4	0,9	12	1,7	16	1,4
Antalya	2	0,5	13	1,9	15	1,3
Tekirdağ	8	1,9	6	0,9	14	1,2
Balıkesir	0	0,0	14	2,0	14	1,2
İzmir	1	0,2	13	1,9	14	1,2

Samsun	3	0,7	9	1,3	12	1,1
Mersin	0	0,0	10	1,4	10	0,9
Edirne	1	0,2	9	1,3	10	0,9
Gaziantep	2	0,5	7	1,0	9	0,8
Sakarya	1	0,2	8	1,2	9	0,8
Kırklareli	5	1,2	4	0,6	9	0,8
Trabzon	1	0,2	7	1,0	8	0,7
Malatya	0	0,0	8	1,2	8	0,7
Muğla	0	0,0	8	1,2	8	0,7
Zonguldak	0	0,0	7	1,0	7	0,6
Isparta	1	0,2	6	0,9	7	0,6
Kayseri	1	0,2	6	0,9	7	0,6
Çanakkale	1	0,2	5	0,7	6	0,5
Aydın	1	0,2	4	0,6	5	0,4
Sivas	1	0,2	4	0,6	5	0,4
Hatay	2	0,5	3	0,4	5	0,4
Adana	1	0,2	4	0,6	5	0,4
Karabük	1	0,2	3	0,4	4	0,4
Kayseri	1	0,2	3	0,4	4	0,4
Diyarbakır	0	0,0	4	0,6	4	0,4
Denizli	0	0,0	4	0,6	4	0,4
Erzincan	1	0,2	3	0,4	4	0,4
Kütahya	1	0,2	2	0,3	3	0,3
Şanlıurfa	0	0,0	3	0,4	3	0,3
Düzce	1	0,2	2	0,3	3	0,3
Ordu	0	0,0	3	0,4	3	0,3
Eskişehir	0	0,0	3	0,4	3	0,3
Giresun	0	0,0	3	0,4	3	0,3
Bolu	0	0,0	3	0,4	3	0,3
Rize	0	0,0	3	0,4	3	0,3
Manisa	3	0,7	0	0,0	3	0,3
Elazığ	0	0,0	2	0,3	2	0,2

Erzurum	0	0,0	2	0,3	2	0,2
Tokat	0	0,0	2	0,3	2	0,2
Kastamonu	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Sinop	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Mardin	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Ardahan	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Amasya	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Afyon	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Batman	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Bayburt	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Aksaray	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Uşak	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Ağrı	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Adıyaman	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Yozgat	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Van	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Kıbrıs	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Açık lise	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

Tablo 10’da ankete katılan öğrencilerin liseden mezun yıllara göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 25’i liseden 2004 yılında, % 18’i 2003 yılında,% 18’i 2005 yılında, % 18’i 2003 yılında, % 13’ü 2002 yılında, % 9’u 2001 yılında, % 6’sı 2006 yılında, % 6’sı 2000 yılında, % 6’sı 2006 yılında, % 2’si 1999 yılında liseden mezun olmuşlardır.

Ankete katılan öğrencilerin liseden mezun oldukları yıllara göre dağılımını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 30’u 2005 yılında, % 29’u 2004 yılında, % 17’si ise 2003 yılında, % 13’ü ise 2006 yılında liseden mezun olmuşlardır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 23’ü 2004 yılında, % 20’si 2003 yılında, % 17’si 2002 yılında ve % 13’ü 2001 yılında ve % 11’i ise 2005 yılında liseden mezun olmuşlardır.

TABLO 10: ANKETE KATILAN ÖĞRENCİLERİN LİSEDE MEZUN OLDUKLARI YILLARA GÖRE DAĞILIMI

Akademik	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Lise Mezuniyet Yılı						
1990	0	0,0	1	0,1	1	0,1

1992	0	0,0	2	0,3	2	0,2
1994	0	0,0	1	0,1	1	0,1
1995	0	0,0	1	0,1	1	0,1
1996	0	0,0	2	0,3	2	0,2
1997	0	0,0	12	1,7	12	1,1
1998	1	0,2	9	1,3	10	0,9
1999	2	0,5	20	2,9	22	2,0
2000	9	2,1	54	7,8	63	5,6
2001	15	3,5	90	12,9	105	9,3
2002	26	6,0	118	17,0	144	12,8
2003	70	16,3	137	19,7	207	18,4
2004	124	28,8	158	22,7	282	25,1
2005	129	30,0	77	11,1	206	18,3
2006	54	12,6	13	1,9	67	6,0
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

3.2.2. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİ BÖLÜMÜNE AİT BİLGİLER

Uygulanan anketin ikinci bölümünün amacı, öğrencilerin, mezun olduktan sonraki beklentilerinin ölçülmesidir. Bu beklentileri ölçebilmek için, öğrencilere iki önemli soru yöneltilmiştir. Bu kapsamda öğrencilerin herhangi bir üniversiteden mezun olurken elde etmek istedikleri en önemli üç unsur sorulmuş ve bu üç önemli unsuru öğrencilerin elde edebilmesi için üniversitenin ne yapması gerektiği sorgulanmıştır. Bu sebeple, bu bölümdeki bilgileri iki alt başlık halinde incelenecektir.

3.2.2.1. Öğrencilerin mezuniyet sonrası ilk üç beklentilerinin analizi (Beklenti Önem Sıralaması).

3.2.2.2. Öğrencilerin mezuniyet sonrası beklentilerini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklerin analizi (Beklenti Destekleme Etmeni).

3.2.2.1. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI İLK ÜÇ BEKLENTİLERİNİN ANALİZİ (BEKLENTİ ÖNEM SIRALAMASI)

Bu bölümde öğrencilerin herhangi bir üniversiteden mezun olurken elde etmek istedikleri en önemli üç beklentileri sorgulanmıştır. Bu üç önemli beklenti ayrı ayrı ele

alınarak, her beklentinin en önemli paya sahip ilk üç beklentisi verilecek olup, toplam dokuz önemli beklenti üzerinde durulacaktır.

Ayrıca bu beklentiler;

- 1) Ön lisans ve lisans
- 2) Bölüm
- 3) Sınıf
- 4) Yaş
- 5) Cinsiyet değişkenleri ile karşılaştırılarak verilecektir.

3.2.2.1.1. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ANALİZİ

Bu kısımda öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları lisans ve ön lisans değişkenleri ile karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 11’de ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin, % 49’u üniversitenin öğrencilere meslek edindirmesini beklerken; % 17’si akademik bilgi kazandırmasını ve % 9’u da yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını beklemektedir.

Ankete katılan öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 58’i üniversitenin öğrencilere meslek edindirmesini beklerken; % 13’ü de akademik bilgi kazandırmasını ve % 11’i de yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını beklemektedir.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 43'ü üniversitenin öğrencilere meslek edindirmesini beklerken; % 19'u de akademik bilgi kazandırmasını ve %10'u ise statü kazandırmasını beklemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden istedikleri ilk beklentilerinin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin ilk beklentileri olan meslek edinme beklentisi, oransal olarak farklılık arz etmektedir. Ön lisans öğrencilerinin % 58'i meslek edindirme beklentisi içerisindeyken, bu oran lisans öğrencilerinde % 43'dür. Ön lisans öğrencilerinin ilk beklentisi olan meslek edinmek, lisans öğrencilerine göre daha yüksek bir oranda istenilmektedir.

İkinci önemli beklenti arasında yer alan akademik bilgi kazandırma beklentisi ise ön lisans öğrencilerine kıyasla, lisans öğrencileri tarafından daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır.

Üçüncü beklentilerde ise lisans ve ön lisans öğrencilerinde tamamen farklı ihtiyaçları söz konusu olmaktadır. Lisans öğrencileri üniversitenin öğrencilere statü kazandırmasını isterken, ön lisans öğrencileri ise yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını istemektedir.

TABLO 11: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI (1.BEKLENTİ)

Akademik 1. Beklenti	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Meslek edindirmeli	251	58,4	297	42,7	548	48,7
Akademik bilgi kazandırılmalı	57	13,3	134	19,3	191	17,0
Yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırılmalı	48	11,2	48	6,9	96	8,5
Statü kazandırılmalı	22	5,1	69	9,9	91	8,1
Entelektüel bakış açısı kazandırılmalı	13	3,0	64	9,2	77	6,8
Sosyal kazanımlar (topluluk önünde konuşma becerisi,	19	4,4	28	4,0	47	4,2

iletişim kurma becerisi vb.)						
Akademik araştırma yeteneği kazandırılmalı	10	2,3	28	4,0	38	3,4
Sosyal çevre kazandırılmalı	1	0,2	19	2,7	20	1,8
Bilgisayar kullanma becerisi kazandırılmalı	7	1,6	4	0,6	11	1,0
Diğer (Diploma kazandırılmalı)	1	0,2	1	0,1	2	0,2
Diğer (Kendinden emin bireyler yetiştirmeli)	0	0,0	2	0,3	2	0,2
Diğer (Mesleki bilgi sağlamalı)	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Diğer (Vizyon sağlamalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

Tablo 12’de ankete katılan öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 20’si akademik bilgi kazandırmasını beklerken, % 17’si de statü kazandırmasını, % 15’i yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını ve % 15’i meslek edindirmesini beklemektedir.

Ankete katılan öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde ise, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 19’u akademik bilgi kazandırmasını beklerken, % 17’si statü kazandırmasını, % 17’si yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını ve % 14’ü de ise üniversitenin öğrencilere meslek edindirmesini beklemektedir.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 21’i akademik bilgi kazandırmasını beklerken; % 16’sı statü kazandırmasını, % 15’i ise meslek edinmesini ve % 13’ü ise yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını beklemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden beklemedikleri ikinci beklentilerinin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin ikinci beklentileri olan akademik bilgi kazanma beklentisi oransal olarak farklılık arz etmektedir. Lisans öğrencilerinin akademik bilgi ve becerisi kazanma isteği % 21 iken, ön lisans öğrencilerinde bu oran % 19'dur. Lisans öğrencilerinin akademik bilgi kazanma beklentisi, ön lisans öğrencilerine göre daha yüksek bir oranda istenilmektedir.

İkinci önemli beklenti arasında yer alan statü kazanma beklentisi ise lisans ve ön lisans öğrencilerinde büyük bir farklılığa neden olmamaktadır. Lisans ve ön lisans öğrencileri ikinci önemli beklenti olarak üniversitenin öğrencilere statü kazandırmasını beklemektedir.

Üçüncü beklentilerde ise lisans ve ön lisans öğrencilerinde tamamen farklı ihtiyaçlar söz konusu olmaktadır. Lisans öğrencileri üniversitenin öğrencilere meslek edindirmesini isterken, ön lisans öğrencileri ise yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını istemektedir.

TABLO 12: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI (2.BEKLENTİ)

Akademik 2. Beklenti	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Akademik bilgi kazandırmalı	81	18,8	145	20,9	226	20,1
Statü kazandırmalı	75	17,4	111	16,0	186	16,5
Yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmalı	75	17,4	91	13,1	166	14,8
Meslek edindirmeli	60	14,0	103	14,8	163	14,5
Sosyal kazanımlar (topluluk önünde konuşma becerisi,	33	7,7	62	8,9	95	8,4

iletişim kurma becerisi vb.)						
Entelektüel bakış açısı kazandırılmalı	32	7,4	60	8,6	92	8,2
Akademik araştırma yeteneği kazandırılmalı	28	6,5	50	7,2	78	6,9
Bilgisayar kullanma becerisi kazandırılmalı	26	6,0	31	4,5	57	5,1
Sosyal çevre kazandırılmalı	18	4,2	39	5,6	57	5,1
Diğer (Mesleki birikim sağlamalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Diğer (Askerlikten kurtarılmalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Diğer (Vizyon kazandırılmalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Diğer (İyi bir eğitim kazanmalı)	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Diğer (Kültür seviyesi arttırılmalı)	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

Tablo 13’de ankete katılan öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 16’sı statü kazandırmasını beklerken, % 14’ü meslek edindirmeleri, % 14’ü akademik bilgi kazandırmasını, % 13’ü sosyal kazanım elde etmeyi, % 12’si yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını ve % 10’u ise entelektüel bakış açısını kazandırmasını beklemektedir.

Ankete katılan öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde ise, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 18’i statü kazandırmasını, % 15’i akademik bilgi kazandırmasını ve % 14’ü yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmasını beklemektedir.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 16'sı meslek edindirmesini, % 15'i statü kazandırmasını, % 13'ü sosyal kazanım elde etmeyi ve % 13'ü akademik bilgi kazandırmasını beklemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden bekledikleri üçüncü beklentilerinin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üçüncü beklentilerinin ilk iki beklentiden farklı olarak, öğrenci grupları bazında farklılık içermektedir. Bu farklılıklara baktığımızda;

Lisans öğrencilerinin üçüncü beklentilerinden ilki meslek edinmek iken, ön lisans öğrencilerinin ise statü kazanmaktır.

Lisans öğrencilerinin ikinci beklentisi statü kazanmak iken, ön lisans öğrencilerinin ise akademik bilgi kazanmaktır.

Son olarak ise, lisans öğrencilerinin üçüncü beklentisi sosyal kazanım elde etmek iken, ön lisans öğrencileri ise yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmak istemektedir.

TABLO 13: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ BEKLENTİLERİNELERİNE GÖRE DAĞILIMI
(3.BEKLENTİ)

Akademik	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
3. Beklenti						
Statü kazandırılmalı	77	17,9	103	14,8	180	16,0
Meslek edindirmeli	49	11,4	109	15,7	158	14,0
Akademik bilgi	65	15,1	92	13,2	157	14,0

kazandırmalı						
Sosyal kazanımlar (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi vb.)	53	12,3	93	13,4	146	13,0
Yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmalı	61	14,2	79	11,4	140	12,4
Entelektüel bakış açısı kazandırmalı	37	8,6	77	11,1	114	10,1
Sosyal çevre kazandırmalı	38	8,8	67	9,6	105	9,3
Akademik araştırma yeteneği kazandırmalı	21	4,9	44	6,3	65	5,8
Bilgisayar kullanma becerisi kazandırmalı	29	6,7	27	3,9	56	5,0
Diğer (Diploma kazandırmalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Diğer (Mesleki birikim sağlamalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Diğer (Askerlikten kurtarmalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Diğer (İyi bir eğitim kazanmalı)	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

3.2.2.1.2. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN LİSANS BÖLÜMLERİNE GÖRE ANALİZİ

Bu kısımda öğrencilerin, mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 14’de ankete katılan lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü

olan; meslek edinme, akademik bilgi ve statü kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; tekstil tasarım bölümünde okuyan öğrencilerin % 63'ü, grafik tasarım bölümünde okuyan öğrencilerin % 63'ü, sinema tv (Türkçe) bölümünde okuyan öğrencilerin % 50'si ve iç mimarlık bölümünde okuyan öğrencilerin % 49'unun üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Bu bölümler daha çok meslek edinmeye yönelik olduğu için bu bölümünde okuyan öğrencilerin ilk beklentisi buna bağlı olarak meslek edinme olmaktadır.

Lisans öğrencilerinden; mimarlık bölümünde okuyan öğrencilerin % 33'ü, uluslararası ticaret bölümünde okuyan öğrencilerin % 31'i, sinema tv (İngilizce) bölümünde okuyan öğrencilerin % 24'ü ve matematik bilgisayar bölümünde okuyan öğrencilerin % 23'ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir. Bu bölümler daha çok teknik bilgi içerdiğinden dolayı, bu bölümünde okuyan öğrenciler de akademik bilgi edinmek istemektedir. Akademik hayatını sürdürmek isteyenler öğrenciler, bu bölümlerde daha fazladır.

Lisans öğrencilerinden; banka ve finans bölümünde okuyan öğrencilerin % 36'sı, iktisat bölümünde okuyan öğrencilerin % 25'i, iletişim tasarım bölümünde okuyan öğrencilerin % 20'si ve turizm işletmeciliği bölümünde okuyan öğrencilerin % 20'sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü statü kazanmaktır.

Tablo 15’de ankete katılan lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi, statü kazanma ve meslek edinme beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; bankacılık ve finans bölümünde okuyan öğrencilerin % 36’sı, uluslararası ticaret bölümünde okuyan öğrencilerin % 34’ü, oyunculuk bölümünde okuyan öğrencilerin % 31’i ve iç mimarlık bölümünde okuyan öğrencilerin % 31’nin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinin ilki akademik bilgi kazanmaktır. Bu bölümler daha çok teknik bilgi içerdiğinden dolayı bu bölümünde okuyan öğrenciler de akademik bilgi edinmek istemektedir.

Lisans öğrencilerinden; matematik ve bilgisayar bölümünde okuyan öğrencilerin % 28’i, iktisat bölümünde okuyan öğrencilerin % 25’i ve İngiliz dili ve edebiyatı bölümünde okuyan öğrencilerin % 24’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır.

Lisans öğrencilerinden; iktisat bölümünde okuyan öğrencilerin % 25’i, sinema tv (İngilizce) bölümünde okuyan öğrencilerin % 24’ü, sinema tv (Türkçe) bölümünde okuyan öğrencilerin % 23’ü ve grafik tasarım bölümünde okuyan öğrencilerin % 22’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü meslek edinmektir. Bu bölümler daha çok meslek edinmeye yönelik olduğu içinde bu bölümde okuyan öğrencilerin beklentisi buna bağlı olarak meslek edinme olmaktadır.

Tablo 16’da ankete katılan lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, statü kazanma ve sosyal kazanım beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; bankacılık ve finans bölümünde okuyan öğrencilerin % 27’si, bilgisayar mühendisliği bölümünde okuyan öğrencilerin % 26’sı ve mütercim tercümanlık bölümünde okuyan öğrencilerin % 24’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki meslek edinmektir. Bu bölümler daha çok meslek edinmeye yönelik olduğu içinde bu bölümde okuyan öğrencilerin beklentisi buna bağlı olarak meslek edinme olmaktadır.

Lisans öğrencilerinden; turizm işletmeciliği bölümünde okuyan öğrencilerin % 40’ı, iktisat bölümünde okuyan öğrencilerin % 38’i ve tekstil tasarım bölümünde okuyan öğrencilerin % 29’unun üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır.

Lisans öğrencilerinden; matematik bilgisayar bölümünde okuyan öğrencilerin % 23’ü, uluslar arası ticaret bölümünde okuyan öğrencilerin % 22’si, mimarlık bölümünde okuyan öğrencilerin % 20’si ve iletişim tasarım bölümünde okuyan öğrencilerin % 20’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü sosyal kazanımdır (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi).

3.2.2.1.3. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN ÖN LİSANS BÖLÜMLERİNE GÖRE ANALİZİ

Bu kısımda bir vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin, mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları ön lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 17’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, akademik bilgi ve yabancı dil bilgisi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; hazır yemek ve aşçılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 88’i, muhasebe bölümünde okuyan öğrencilerin % 79’u, grafik bölümünde okuyan öğrencilerin % 64’ü, bankacılık ve sigortacılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 64’ü ve halkla ilişkiler ve reklamcılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 63’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Bu bölümler daha çok meslek edinmeye yönelik olduğu için bu bölümünde okuyan öğrencilerin ilk beklentisi buna bağlı olarak meslek edinme olmaktadır.

Ön lisans öğrencilerinden; çocuk gelişimi bölümünde okuyan öğrencilerin % 31’i, radyo ve tv programcılığı bölümünde okuyan öğrencilerin % 25’i ve masaüstü yayıncılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 18’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir. Bu bölümler daha çok teknik bilgi içerdiğinden dolayı, bu bölümünde okuyan öğrenciler de akademik bilgi edinmek istemektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; uluslar arası ticaret bölümünde okuyan öğrencilerin % 26’sı, işletme bölümünde okuyan öğrencilerin % 24’ü ve tekstil bölümünde okuyan öğrencilerin % 19’unun üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü statü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Uluslar arası ticaret ve işletme bölümlerinden mezun olduktan sonra öğrencilerin yabancı dil ihtiyacı ortaya çıkacağı için, bu bölümde okuyan ön lisans öğrencileri yabancı dil eğitimi almak istemektedirler.

Tablo18’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi, statü kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır

Aynı tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; uluslar arası lojistik bölümünde okuyan öğrencilerin % 38’i, işletme bölümünde okuyan öğrencilerin % 29’u, masaüstü yayıncılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 25’i, turizm rehberliği bölümünde okuyan öğrencilerin % 25’i ve çocuk gelişimi bölümünde okuyan öğrencilerin % 25’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinin ilki akademik bilgi kazanmaktır. Bu bölümler daha çok teknik bilgi içerdiğinden dolayı bu bölümünde okuyan öğrenciler de akademik bilgi edinmek istemektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; halkla ilişkiler ve reklamcılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 34’ü, pazarlama bölümünde okuyan öğrencilerin % 31’i ve masaüstü yayıncılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 29’unun üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır.

Ön lisans öğrencilerinden; turizm rehberliği bölümünde okuyan öğrencilerin % 40’ı, büro yönetimi ve sekreterlik bölümünde okuyan öğrencilerin % 35’i, tekstil bölümünde okuyan öğrencilerin % 29’u ve bilgisayar programcılığı bölümünde okuyan öğrencilerin % 26’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Turizm rehberliği bölümünden mezun olduktan sonra, iş bulabilmek için yabancı dil bilgi ve becerisi gerektiği için, bu bölümde okuyan öğrenciler % 40’ı yabancı dil bilgi ve becerisini üniversiteden talep etmektedirler.

Tablo19’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; statü kazanma, akademik bilgi kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; çocuk gelişimi bölümünde okuyan öğrencilerin % 38’i, radyo tv programcılığı bölümünde okuyan öğrencilerin % 31’i ve bankacılık ve sigortacılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 28’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki statü kazanmaktadır.

Ön lisans öğrencilerinden; halkla ilişkiler ve reklamcılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 26’sı, hazır yemek ve aşçılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 24’ü ve uluslar arası ticaret bölümünde okuyan öğrencilerin % 22’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi akademik bilgi kazanmaktır. Bu bölümler daha çok teknik bilgi içerdiğinden dolayı bu bölümünde okuyan öğrenciler de akademik bilgi edinmek istemektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; uluslar arası lojistik bölümünde okuyan öğrencilerin % 29’u, masaüstü yayıncılık bölümünde okuyan öğrencilerin % 25’i ve bilgisayar programcılığı bölümünde okuyan öğrencilerin % 22’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır.

Ön lisans bölümünde okuyan öğrencilerin, üniversiteden bekledikleri ilk üç beklentilerinden ilk üçü arasında hep yabancı dil bilgi becerisi ile akademik bilgi kazanma beklentisi yer almaktadır.

3.2.2.1.4. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN *LİSANS SINIFLARINA* GÖRE ANALİZİ

Bu kısımda öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları lisans öğrencilerinin okudukları sınıflarına göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 20’de ankete katılan lisans öğrencilerinin okudukları sınıflara göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, akademik bilgi ve statü kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 45’i, birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 43’ü, son sınıfta okuyan öğrencilerin % 41’i ve üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 41’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklenti olan meslek edinme beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok ikinci sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 25’i, son sınıfta okuyan öğrencilerin % 21’i, ikinci sınıfta öğrencilerin % 18’i ve birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 15’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden ikincisi olan akademik bilgi elde etme beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok üçüncü sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 11’i, ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 10’u, son sınıfta okuyan öğrencilerin % 10’u ve üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 8’nin üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden üçüncüsü statü kazanma beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok birinci sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ilki olan meslek edinme beklentisi ikinci sınıfta, ikinci beklenti olan akademik bilgi elde etme beklentisi üçüncü sınıfta ve üçüncü beklenti olan statü elde etme beklentisi birinci sınıf lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken, son sınıf öğrencileri ise bu beklentileri diğer sınıflara göre daha az talep etmektedir. Bu

sonucun gerekçeleri ile birlikte başka bir çalışmada irdelenmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

Tablo 21’de ankete katılan lisans öğrencilerinin okudukları sınıflara göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi kazanma, statü kazanma ve meslek edinme beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 26’sı, birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 20’si, üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 19’u ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki olan akademik bilgi edinme beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok ikinci sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 20’si, üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 19’u, son sınıf öğrencilerin % 13’ü ve birinci son sınıfta okuyan öğrencilerin % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok ikinci sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sı, son sınıfta okuyan öğrencilerin % 15’i, birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 15’i ve ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 13’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden üçüncüsü meslek edinme beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok üçüncü sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ikincisinden birincisi olan akademik bilgi elde etme ve ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi ikinci sınıfta; üçüncü beklenti olan meslek edinme beklentisi ise üçüncü sınıf lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken; birinci ve son sınıf öğrencileri ise bu beklentileri diğer sınıflara göre daha az talep etmektedir.

Tablo 22’da ankete katılan lisans öğrencilerinin okudukları sınıflara göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, statü kazanma ve sosyal kazanım (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi) elde etme beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 17’si, üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sı, son sınıfta okuyan öğrencilerin % 15’i ve ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 15’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki olan meslek edinme beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok birinci sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sı, birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 15’i, ikinci sınıfta öğrencilerin % 15’i ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 13’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok üçüncü sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; son sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sı, üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerin % 14’ü, ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 12’si ve birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü sosyal kazanımdır (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi). Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden üçüncüsü olan sosyal kazanım beklentisi, diğer sınıflara göre daha çok son sınıfta olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden üçüncüsünden birincisi olan meslek edinme beklentisi birinci sınıfta, üçüncü beklentiden ikincisi olan statü kazanım beklentisi üçüncü sınıfta ve üçüncü beklentiden üçüncüsü olan sosyal kazanım beklentisi son sınıf lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken, ikinci sınıf öğrencileri ise bu beklentileri diğer sınıflara göre daha az talep etmektedir.

3.2.2.1.5. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN ÖN LİSANS SINIFLARINA GÖRE ANALİZİ

Bu kısımda öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları ön lisans öğrencilerinin okudukları bölümlere göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 23’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin okudukları sınıflara göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, akademik bilgi ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 60’ı ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 57’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklenti olan meslek edinme beklentisi, son sınıfa göre birinci sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 15’i ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden ikincisi olan akademik bilgi elde etme beklentisi, son sınıfa göre birinci sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; son sınıfta okuyan öğrencilerin % 12’si ve birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 10’unun üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi, birinci sınıfa göre son sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ilki olan meslek edinme beklentisi ve ikinci beklenti olan akademik bilgi elde etme beklentisi birinci sınıftaki ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken; ilk beklentiden üçüncü beklenti olan yabancı dil bilgi ve becerisi elde etme beklentisi ise son sınıf öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Tablo 24’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin okudukları sınıflara göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi kazanma, statü kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; son sınıfta okuyan öğrencilerin % 21’i ve birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki akademik bilgi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki olan akademik bilgi kazanma beklentisi, birinci sınıfa göre, son sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 19’u ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi, son sınıfa göre birinci sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 19’u ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi, son sınıfa göre birinci sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ikincisinden ilki olan akademik bilgi kazanma beklentisi son sınıftaki ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken; ikinci beklentiden ikinci olan statü kazanma ve üçüncü beklenti olan yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi ise birinci sınıf öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Tablo 25’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin okudukları sınıflara göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; statü kazanma, akademik bilgi kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 20’si ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki olan statü kazanma beklentisi, son sınıfa göre, birinci sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 17’si ve son sınıfta okuyan öğrencilerin % 13’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi akademik bilgi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden ikincisi olan akademik bilgi kazanma beklentisi, son sınıfa göre birinci sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; son sınıfta okuyan öğrencilerin % 16’sı ve birinci sınıfta okuyan öğrencilerin % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi, birinci sınıfa göre son sınıfta olan ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden üçüncüsünden ilki olan statü kazanma beklentisi ve ikinci beklenti olan akademik bilgi kazanma beklentisi birinci sınıftaki ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken; üçüncü beklentiden üçüncüsü olan yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi ise son sınıf öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

3.2.2.1.6. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN *CİNSİYETLERİNE GÖRE ANALİZİ*

Bu kısımda bir vakıf üniversitesinde okuyan lisans öğrencilerin, mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları cinsiyetlerine göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 26'da ankete katılan lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, akademik bilgi ve statü kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 46'sı ve erkek öğrencilerden % 39'unun üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklenti olan meslek edinme beklentisi, erkek öğrencilerine göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 19,2'si ve erkek öğrencilerin % 19,4'ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir.

Lisans öğrencilerinden; erkek öğrencilerin % 10,4'ü ve kız öğrencilerin % 9,5'nun üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden üçüncüsü olan statü kazanma beklentisi, kız öğrencilerine göre erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ilki olan meslek edinme beklentisi kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilirken; ilk beklentiden ikinci beklenti olan akademik bilgi elde etme beklentisi ve üçüncü beklenti olan statü elde etme beklentisi erkek öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

Tablo 27’de ankete katılan lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi kazanma, statü kazanma ve meslek edinme beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 22’si ve erkek öğrencilerin % 20’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki olan akademik bilgi edinme beklentisi erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 18’i ve erkek öğrencilerin % 14’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 18’i ve erkek öğrencilerin % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden üçüncüsü meslek edinme beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden birincisi olan akademik bilgi kazanma beklentisi, ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi ve üçüncü beklenti olan meslek edinme beklentisi erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Tablo 28’de ankete katılan lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, statü kazanma ve sosyal kazanım (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi) elde etme beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; erkek öğrencilerin % 16’sı ve kız öğrencilerin % 15’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki olan meslek edinme beklentisi, kız öğrencilere göre erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 16’sı ve erkek öğrencilerin % 14’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; erkek öğrencilerin % 15’inin ve kız öğrencilerin % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü sosyal kazanımdır (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi). Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden üçüncüsü olan sosyal kazanım beklentisi, kız öğrencilere göre erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden üçüncüsünden birincisi olan meslek edinme beklentisi ve üçüncü beklentiden üçüncüsü olan sosyal kazanım beklentisi erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilirken; üçüncü beklentiden ikincisi olan statü kazanım beklentisi ise kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

3.2.2.1.7. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN ÖN LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN *CİNSİYETLERİNE GÖRE ANALİZİ*

Bu kısımda ön lisans öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları cinsiyetlerine göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 29’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, akademik bilgi ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; erkek öğrencilerin % 62’si ve erkek öğrencilerin % 57’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklenti olan meslek edinme beklentisi, kız öğrencilere göre erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; erkek öğrencilerin % 14’ü ve kız öğrencilerin % 13’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden ikincisi olan akademik bilgi elde etme beklentisi, kız öğrencilere erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 12’si ve erkek öğrencilerin % 10’unun üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ilki olan meslek edinme beklentisi ve ikinci beklenti olan akademik bilgi elde etme beklentisi erkek öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken; ilk beklentiden üçüncü beklenti olan yabancı dil bilgi ve becerisi elde etme beklentisi ise kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Tablo 30’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin okudukları sınıflara göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi kazanma, statü kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; erkek öğrencilerin % 21’i ve kız öğrencilerin % 18’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki akademik bilgi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki olan akademik bilgi kazanma beklentisi, kız öğrencilere göre erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; erkek öğrencilerin % 18’i ve kız öğrencilerin % 17’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi, kız öğrencilere göre erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 20’si ve erkek öğrencilerin % 14’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ikincisinden ilki olan akademik bilgi kazanma beklentisi ve ikinci beklentiden ikinci olan statü kazanma erkek öğrenciler tarafından daha çok talep edilirken; üçüncü beklenti olan yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi ise kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Tablo 31’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin cinsiyetlerine göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; statü kazanma, akademik bilgi kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 19’u ve erkek öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki olan statü kazanma beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 17’si ve erkek % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi akademik bilgi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden ikincisi olan akademik bilgi kazanma beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; kız öğrencilerin % 16’sı ve erkek öğrencilerin % 12’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi, erkek öğrencilere göre kız öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden üçüncüsünden ilki olan statü kazanma beklentisi, ikinci beklenti olan akademik bilgi kazanma beklentisi ve üçüncü beklentiden üçüncüsü olan yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi ise kız öğrencileri tarafından daha çok talep edilmektedir.

3.2.2.1.8. BİR VAKIF ÜNİVERSİTESİNDEKİ ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN YAŞLARINA GÖRE ANALİZİ

Bu kısımda lisans öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları yaşlarına göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 32’da ankete katılan lisans öğrencilerinin yaşlarına göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, akademik bilgi ve statü kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; 29 yaşında olan bir öğrenci, 32 yaşında olan bir öğrenci ve 33 yaşında olan bir öğrencinin, üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. 21 yaşında olan öğrencilerin % 51’i, 31 yaşında olan öğrencilerin % 50’si, 23 yaşında olan öğrencilerin % 46’sı, 19 yaşında olan öğrencilerin % 45’i ve 25 yaşında olan öğrencilerin % 45’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden ilki olan meslek edinme beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı bakımından geniş bir dağılım göstermektedir

Lisans öğrencilerinden; 28 yaşında olan öğrencilerin % 40’ı, 24 yaşında olan öğrencilerin % 31’i 26 yaşına olan öğrencilerin % 25’i ve 19 yaşında olan öğrencilerin % 25’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden ikincisi olan akademik bilgi elde etme beklentisi, daha çok 24 ile 28 yaş aralığındaki öğrenciler tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; 28 yaşında olan öğrencilerin % 20’si, 26 yaşında olan öğrencilerin % 19’u ve 27 yaşında olan öğrencilerin % 18’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden üçüncüsü statü kazanma beklentisi, daha çok 26 ile 28 yaş aralığındaki öğrenciler tarafından talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ilki olan meslek edinme beklentisi daha geniş bir yaş aralığı tarafından (19-26 yaş) talep edilirken; ikinci beklenti olan akademik bilgi elde etme beklentisi ve üçüncü beklenti olan statü elde etme beklentisi ise daha çok 24 ile 28 yaş aralığı tarafından talep edilmektedir.

Tablo33’de ankete katılan lisans öğrencilerinin yaşlarına göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi kazanma, statü kazanma ve meslek edinme beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, lisans öğrencilerinden; 33 yaşında olan bir öğrencinin, üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki akademik bilgi elde etmektir. 31 yaşında olan öğrencilerin % 50’i, 28 yaşında olan öğrencilerin % 40’ı ve 27 yaşında olan öğrencilerin % 37’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki olan akademik bilgi edinme beklentisi, daha çok 27-28 yaş aralığında olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; 31 yaşında olan öğrencilerin % 50’si, 25 yaşında olan öğrencilerin % 21’i ve 21 yaşında olan öğrencilerin % 24’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır.

Lisans öğrencilerinden; 18 yaşında olan öğrencilerin % 20’u, 27 yaşında olan öğrencilerin % 27’si ve 26 yaşında olan % 25’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden üçüncüsü meslek edinme beklentisi, daha çok 26-27 yaş aralığında olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ikincisinden birincisi olan akademik bilgi elde etme ve ikinci beklentiden üçüncü beklenti olan meslek edinme beklentisi daha çok 26 ile 28 yaş aralığındaki öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir. Üniversiteden mezun olduktan sonra ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı bakımından geniş bir dağılım göstermektedir

Tablo 34’de ankete katılan lisans öğrencilerinin yaşlarına göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, statü kazanma ve sosyal kazanım (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi) elde etme beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, 18 yaşında olan öğrencilerin % 30’u, 27 yaşında olan öğrencilerin % 27’si, 24 yaşında olan öğrencilerin % 19’u, 26 yaşın olan öğrencilerin % 19’u, 25 yaşın olan öğrencilerin %18’i ve 22 yaşın olan öğrencilerin %18’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki olan meslek edinme beklentisi, daha çok 22 ile 27 yaş aralığında olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; 26 yaşında olan öğrencilerin % 19’u, 23 yaşında olan öğrencilerin% 17’si, 19 yaşında olan öğrencilerin%16’sı, 22 yaşında olan öğrencilerin% 16’sı ve 25 yaşında olan öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisi, daha çok 22 ile 26 yaş aralığında olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Lisans öğrencilerinden; 23 yaşında olan öğrencilerin % 18’in, 22 yaşında olan öğrencilerin % 15’i ve 20 yaşında olan öğrencilerin % 15’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü sosyal kazanımdır (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi). Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden üçüncüsü olan sosyal kazanım beklentisi, daha çok 20 ile 23 yaş aralığında olan lisans öğrencileri tarafından talep edilmektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden üçüncüsünden birincisi olan meslek edinme beklentisi ive üçüncü beklentiden ikincisi olan statü kazanım beklentisi 22 ile 26 yaş aralığındaki öğrenciler tarafından talep edilirken; ve üçüncü beklentiden üçüncüsü olan sosyal kazanım beklentisi ise 20 ile 23 yaş aralığında olan öğrenciler tarafından talep edilmektedir.

3.2.2.1.9. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİN ÖN LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN YAŞLARINA GÖRE ANALİZİ

Bu kısımda ön lisans öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerine ait bulguları yaşlarına göre karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 35’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin yaşlarına göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri birinci beklentilerinden ilk üçü olan; meslek edinme, akademik bilgi ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ön lisans öğrencilerinden; 26 yaşında olan bir öğrencinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. 19 yaşında olan öğrencilerin % 69’u, 23 yaşında olan öğrencilerin % 68’i ve 25 yaşında olan öğrencilerin % 67’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisi meslek edinmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklenti olan meslek edinme beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (19-26 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; 17 yaşında olan öğrencilerin % 25’i, 24 yaşında olan öğrencilerin % 25’i, 22 yaşında olan öğrencilerin % 20’si ve 20 yaşında olan öğrencilerin % 18’inin üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentisinden ikincisi akademik bilgi elde etmektir. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden ikincisi olan akademik bilgi elde etme beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (17-24 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; 17 yaşında olan öğrencilerin % 25’i, 21 yaşında olan öğrencilerin % 17’si ve 25 yaşında olan öğrencilerin % 17’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki birinci beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ilk beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (17-25 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ilki olan meslek edinme beklentisi, ikinci beklenti olan akademik bilgi elde etme beklentisi ve üçüncü beklenti olan yabancı dil bilgi ve becerisi elde etme beklentisini talep eden öğrenciler genel olarak yaş aralığı bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Tablo 36’da ankete katılan ön lisans öğrencilerinin yaşlarına göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilk üçü olan; akademik bilgi kazanma, statü kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, 27 yaşında olan bir öğrencinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci akademik bilgi elde etmektir. Ön lisans öğrencilerinden. 21 yaşında olan öğrencilerin % 25’i, 22 yaşında olan öğrencilerin % 22’si ve 20 yaşında olan öğrencilerin % 20’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki akademik bilgi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ilki olan akademik bilgi kazanma beklentisi, daha çok 20 ile 22 yaş aralığındaki öğrenciler tarafından talep edilmektedir.

Ön lisans öğrencilerinden. 25 yaşında olan öğrencilerin % 33’ü, 23 yaşında olan öğrencilerin % 24’ü ve 19 yaşında olan öğrencilerin % 23’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden ikincisi statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden ikincisi olan statü kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (18-25 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; 24 yaşında olan öğrencilerin % 25’i, 19 yaşında olan öğrencilerin % 25’i ve 18 yaşında olan öğrencilerin % 24’ünün üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki ikinci beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (18-25 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden ikincisinden ilki olan akademik bilgi kazanma beklentisi daha çok 20 ile 22 yaş aralığındaki ön lisans öğrencileri tarafından daha çok talep edilirken; ikinci beklentiden ikinci olan statü kazanma ve üçüncü beklenti olan yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (18-25 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Tablo 37’de ankete katılan ön lisans öğrencilerinin yaşlarına göre, üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilk üçü olan; statü kazanma, akademik bilgi kazanma ve yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentileri bazında dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, 26 yaşında olan bir öğrencinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki statü kazanmaktır. 17 yaşında olan öğrencilerin % 25’i, 18 yaşında olan öğrencilerin % 24’ü, 20 yaşında olan öğrencilerin % 20’si ve 23 yaşında olan öğrencilerin % 20’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki statü kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ilki olan statü kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (17-26 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; 17 yaşında olan öğrencilerin % 25’i, 23 yaşında olan öğrencilerin % 20’si, 24 yaşında olan öğrencilerin % 17’si, 25 yaşında olan öğrencilerin % 17’si ve 19 yaşında olan öğrencilerin % 17’sinin üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden ikincisi akademik bilgi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden ikincisi olan akademik bilgi kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (17-25 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Ön lisans öğrencilerinden; 27 yaşında olan bir öğrencisinin üniversiteden mezun olduktan sonra üçüncü beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Ön lisans öğrencilerinden 19 yaşında olan öğrencilerin % 18’i, 18 yaşında olan öğrencilerin % 17’si, 23 yaşında olan öğrencilerin % 16’sı ve 20 yaşında olan öğrencilerin % 16’sının üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentisinden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır. Üniversiteden mezun olduktan sonraki üçüncü beklentiden üçüncüsü yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisi, beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (18-27 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

Genel olarak bakıldığında, üniversiteden mezun olduktan sonra elde edilmek istenen en önemli üç beklentiden üçüncüsünden ilki olan statü kazanma beklentisi, ikinci beklenti olan akademik bilgi kazanma beklentisi ve üçüncü beklentiden üçüncüsü olan yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisini talep eden öğrenciler ise yaş aralığı (17-27 yaş) bakımından geniş bir dağılım göstermektedir.

3.2.2.2. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİ ELDE EDEBİLMELERİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKEN DESTEKLERİN ANALİZİ (BEKLENTİ DESTEKLEME SIRALAMASI)

Bu kısımda öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken destekler sorgulanmıştır.

3.2.2.2.1. ÖĞRENCİLERİN MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİLERİNİ ELDE EDEBİLMELERİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKEN DESTEKLERİN *LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ANALİZİ*

Bu kısımda öğrencilerin mezuniyet sonraki en önemli ilk üç beklentilerini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere ait bulguların lisans ve ön lisans değişkenleri ile karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 38’de ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ilk beklentilerinden ilki olan meslek edinme beklentisini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerinden ilki olan meslek edinme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 48’i öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını isterken, % 16’sı da üniversitelerde staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapıp yapılmadığının denetlenmesini istemektedir ve % 15’i ise üniversitelerde kaliteli akademisyenlerin olmasını talep etmektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerinden ilki olan meslek edinme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 50’si öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir, % 17’i iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması istemektedir ve % 12’si de öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi talep etmektedir.

Öğrencilerin üniversiteden meslek edinebilmek için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden ilk bekledikleri destek aynı çıkmaktadır. Bu destek öğrencilerin teorik bilgilerin yanında iş hayatında

kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 50 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 48 oranında talep edilmektedir.

Öğrencilerin üniversiteden meslek edinmek için istedikleri ikinci ve üçüncü desteklerde lisans ve ön lisans öğrencilerinin beklentileri farklılaşmaktadır.

Lisans öğrencileri ikinci destek için üniversitelerde staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesini isterken, ön lisans öğrencileri ise iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması istemektedir.

Lisans öğrencileri üçüncü destek için üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını isterken, ön lisans öğrencileri ise öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi istemektedir.

TABLO 38: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ MESLEK EDİNDİRMELİ BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI

1.BEKLENTİNİN İLKİ : Meslek Edindirme

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırması	142	47,8	125	49,8	267	48,7
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	29	9,8	41	16,3	70	12,8
Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesi	46	15,5	24	9,6	70	12,8
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	44	14,8	19	7,6	63	11,5
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	21	7,1	29	11,6	50	9,1
İyi bir yabancı dil sağlamalı	9	3,0	5	2,0	14	2,6
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	6	2,0	5	2,0	11	2,0
Geniş ve bilgin bir çevre vermeli	0	0,0	1	0,4	1	0,2
Üniversite öğrenciyi mezun olduktan sonra işe yerleştirmeli	0	0,0	1	0,4	1	0,2
Okul dışında eğitici geziler olmalı	0	0,0	1	0,4	1	0,2
Toplam	297	100,0	251	100,0	548	100,0

Tablo 39’da ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ilk beklentilerinden ikincisi olan akademik bilgi kazanma beklentisini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerinden ikincisi olan akademik bilgi kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 60’ı üniversitelerde kaliteli akademisyenlerin olmasını isterken, % 31’i de öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerinden ikincisi olan akademik bilgi kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 74’ü üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını isterken, % 18’i de öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden akademik bilgi elde etmek için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden bekledikleri destekler aynı çıkmaktadır. Bu desteklerden ilki üniversitelerde kaliteli akademisyenlerin olmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 74 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 60 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden ikincisi ise öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır. Bu destek lisans öğrencileri tarafından % 31 oranında talep edilirken, ön lisans öğrencileri tarafından ise % 18 oranında talep edilmektedir.

TABLO 39: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ AKADEMİK BİLGİ KAZANDIRMALI BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI

1.BEKLENTİNİN İKİNCİSİ : Akademik Bilgi Kazandırması

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	81	60,4	42	73,7	123	64,4
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırması	41	30,6	10	17,5	51	26,7
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	5	3,7	1	1,8	6	3,1
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	4	3,0	2	3,5	6	3,1
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	1	0,7	2	3,5	3	1,6
Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesi	2	1,5	0	0,0	2	1,0
Toplam	134	100,0	57	100,0	191	100,0

Tablo 40’da ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ilk beklentilerinden üçüncüsü olan yabancı dil bilgi ve becerisi elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerinden üçüncüsü olan yabancı dil bilgi ve becerisi elde etme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 31’i üniversitelerde iyi bir yabancı dil programının olmasını isterken, % 31’i de öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir ve % 25’i de üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını istemektedirler.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ilk beklentilerinden üçüncüsü olan yabancı dil bilgi ve becerisi elde etme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 79’u üniversitelerde iyi bir yabancı dil programının olmasını isterken, % 8’i de öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir ve % 8’i de üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden yabancı dil bilgi ve becerisi elde etmek için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden bekledikleri destekler aynı çıkmaktadır. Bu desteklerden ilki üniversitelerde iyi bir yabancı dil programının olmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 79 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 31 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden ikincisi ise öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır. Bu destek lisans öğrencileri tarafından % 31 oranında talep edilirken, ön lisans öğrencileri tarafından ise % 8 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden üçüncüsü ise üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasıdır. Bu destek lisans öğrencileri tarafından % 25 oranında talep edilirken, ön lisans öğrencileri tarafından ise % 8 oranında talep edilmektedir.

**TABLO 40: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK
ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK
İSTEDİKLERİ YABANCI DİL BİLGİSİ VE BECERİSİ KAZANDIRMALI
BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI
GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI**

1.BEKLENTİNİN ÜÇÜNCÜSÜ: Yabancı Dil Bilgisi ve Becerisi Kazandırmalı

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekan s	Yüzde	Frekans	Yüzde
İyi bir yabancı dil sağlamalı	15	31,3	38	79,2	53	55,2
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması	15	31,3	4	8,3	19	19,8
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	12	25,0	4	8,3	16	16,7
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	2	4,2	2	4,2	4	4,2
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	2	4,2	0	0,0	2	2,1
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	1	2,1	0	0,0	1	1,0
Derslerde yabancı dil ile konuşulmasını sağlamalı	1	2,1	0	0,0	1	1,0
Toplam	48	100,0	48	100,0	96	100,0

Tablo 41’de ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ikinci beklentilerinden ilki olan akademik bilgi kazanabilmek için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilki olan akademik bilgi elde etme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 48’i üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını isterken, % 22’ise de öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ilki olan akademik bilgi elde etme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 79’u üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını isterken, % 10’u ise öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden akademik bilgi elde etmek için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden bekledikleri destekler aynı çıkmaktadır. Bu desteklerden ilki üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 79 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 48 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden ikincisi ise öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır. Bu destek lisans öğrencileri tarafından % 22 oranında talep edilirken, ön lisans öğrencileri tarafından ise % 10 oranında talep edilmektedir.

TABLO 41: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ AKADEMİK BİLGİ KAZANDIRMALI BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI

2.BEKLENTİNİN İLKİ : Akademik Bilgi Kazandırma

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	69	47,6	63	77,8	132	58,4
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırması	32	22,1	8	9,9	40	17,7
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	13	9,0	4	4,9	17	7,5
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	13	9,0	3	3,7	16	7,1
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	8	5,5	3	3,7	11	4,9
Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın	8	5,5	0	0,0	8	3,5

gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesi						
İyi bir yabancı dil sağlamalı	1	0,7	0	0,0	1	0,4
Öğrenci klüpleri aktivitesi olmalı	1	0,7	0	0,0	1	0,4
Toplam	145	100,0	81	100,0	226	100,0

Tablo 42’de ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ikinci beklentilerinden ikincisi olan öğrencilerin statü kazanabilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ikincisi olan statü kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 22’si iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin isterken, % 18’i de üniversitede iyi bir yabancı dil programının olmasını istemektedir ve % 18’i de üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını istemektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden ikincisi olan statü kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 25’i iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin isterken, % 23’ü de üniversitede iyi bir yabancı dil programının olmasını istemektedir ve % 21’i de üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden statü kazanmak için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden bekledikleri destekler aynı çıkmaktadır. Bu desteklerden ilki üniversitelerde iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesidir. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 25 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 22 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden ikincisi ise üniversitede iyi bir yabancı dil programının olmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 23 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 18 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden üçüncüsü ise üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 21 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 18 oranında talep edilmektedir.

TABLO 42: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ STATÜ KAZANDIRMALI BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI
2.BEKLENTİNİN İKİNCİSİ : Statü Kazandırmalı

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	24	21,6	19	25,3	43	23,1
İyi bir yabancı dil sağlamalı	20	18,0	17	22,7	37	19,9
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	20	18,0	16	21,3	36	19,4
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırması	19	17,1	8	10,7	27	14,5
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	9	8,1	13	17,3	22	11,8

Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesi	15	13,5	1	1,3	16	8,6
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	4	3,6	1	1,3	5	2,7
Toplam	111	100,0	75	100,0	186	100,0

Tablo 43’de ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ikinci beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin yabancı dil bilgi ve becerisi kazanabilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 65’i iyi bir yabancı dil programının olmasını isterken, % 15’i de üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını istemektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri ikinci beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 75’i iyi bir yabancı dil programının olmasını isterken, % 9’u de üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden statü kazanmak için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden bekledikleri destekler aynı çıkmaktadır. Bu desteklerden ilki iyi bir yabancı dil programının olmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 75 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 65 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden ikincisi ise üniversitede üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasıdır. Bu destek lisans öğrencileri tarafından % 15 oranında talep edilirken, ön lisans öğrencileri tarafından ise % 9 oranında talep edilmektedir.

TABLO 43: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ YABANCI DİL BİLGİSİ VE BECERİSİ KAZANDIRMALI BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI

2.BEKLENTİNİN ÜÇÜNCÜSÜ Yabancı Dil Bilgisi Ve Becerisi Kazandırmalı

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
İyi bir yabancı dil sağlamalı	59	64,8	57	76,0	116	69,9
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	14	15,4	7	9,3	21	12,7
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerilerin kazandırması	7	7,7	3	4,0	10	6,0
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	5	5,5	2	2,7	7	4,2
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	2	2,2	4	5,3	6	3,6

Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapıp yapılmadığının denetlenmesi	2	2,2	1	1,3	3	1,8
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	1	1,1	1	1,3	2	1,2
Kaliteli İngilizce hazırlık programı sağlamalı	1	1,1	0	0,0	1	0,6
Toplam	91	100,0	75	100,0	166	100,0

Tablo 44’de ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra üçüncü beklentilerinden ilki olan statü kazanma beklentisini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilki olan statü kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 30’u iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması isterken, % 20’si üniversitelerde yi bir yabancı dil programının olmasını istemektedir ve % 16’sı ise öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden ilki olan statü kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 24’ü üniversitelerde iyi bir yabancı dil programının olmasını isterken, % 22’si iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması istemektedir ve % 14’ü de üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden meslek edinebilmek için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden bekledikleri üç destekte farklı çıkmaktadır.

Lisans öğrencileri ilk destek için iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesini isterken, ön lisans öğrencileri ise iyi bir yabancı dil programının olmasını istemektedir.

Lisans öğrencileri ikinci destek için iyi bir yabancı dil programının olmasını isterken, ön lisans öğrencileri ise iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanmasını istemektedir.

Lisans öğrencileri üçüncü destek için üniversitelerde teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını isterken, ön lisans öğrencileri ise kaliteli akademisyenler olmasını istemektedir.

TABLO 44: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ STATÜ KAZANDIRMALI BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI
3.BEKLENTİNİN BİRİNCİSİ: Statü Kazandırılmalı

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	31	30,1	17	22,1	48	26,7
İyi bir yabancı dil sağlamalı	21	20,4	19	24,7	40	22,2
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması	16	15,5	10	13,0	26	14,4
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	6	5,8	11	14,3	17	9,4

Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	9	8,7	8	10,4	17	9,4
Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesi	13	12,6	3	3,9	16	8,9
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	7	6,8	8	10,4	15	8,3
Eğitimin ön planda tutulmalı	0	0,0	1	1,3	1	0,6
Toplam	103	100,0	77	100,0	180	100,0

Tablo 45’de ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra üçüncü beklentisinden ikincisi olan meslek edinme beklentisini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentisinden ikincisi olan meslek edinme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 34’ü öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını isterken, % 28’i üniversitelerde staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesini istemektedir ve % 14’ü ise üniversitelerde kaliteli akademisyenlerin olmasını talep etmektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentisinden ikincisi olan meslek edinme beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 43’ü öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasını istemektedir, % 16’sı üniversitelerde staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesini istemektedir ve % 14’ü ise iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanmasını istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden meslek edinebilmek için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden ilk iki bekledikleri destek aynı çıkmaktadır. Bu desteklerden ilki öğrencilerin teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 43 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 34 oranında talep edilmektedir.

Öğrencilerin üniversiteden meslek edinmek için istedikleri ikinci destek ise öğrencilerin üniversitelerde staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapıp yapılmadığının denetlenmesidir. Bu destek lisans öğrencileri tarafından % 28 oranında talep edilirken, ön lisans öğrencileri tarafından ise % 14 oranında talep edilmektedir.

Öğrencilerin üniversiteden meslek edinmek için istedikleri üçüncü destekleri ise, lisans ve ön lisans öğrencileri bazında farklılaşmaktadır. Lisans öğrencileri üçüncü destek için üniversitelerde kaliteli akademisyenlerin olmasını isterken, ön lisans öğrencileri ise iş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması istemektedir.

TABLO 45: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ MESLEK EDİNDİRMELİ BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI
3.BEKLENTİNİN İKİNCİSİ : Meslek Edindirmeli

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması	37	33,9	21	42,9	58	36,7
Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapıp yapılmadığının denetlenmesi	30	27,5	8	16,3	38	24,1
Kaliteli akademisyenler	15	13,8	3	6,1	18	11,4

sağlamalı						
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	10	9,2	7	14,3	17	10,8
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	6	5,5	4	8,2	10	6,3
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	6	5,5	2	4,1	8	5,1
İyi bir yabancı dil sağlamalı	5	4,6	2	4,1	7	4,4
Üniversite öğrenciyi mezun olduktan sonra işe yerleştirmeli	0	0,0	2	4,1	2	1,3
Toplam	109	100,0	49	100,0	158	100,0

Tablo 46’da ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra üçüncü beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin akademik bilgi kazanabilmeleri için üniversitelerin yapması gereken desteklere göre dağılımları yer almaktadır.

Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin akademik bilgi kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, lisans öğrencilerinin % 52’si üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını isterken, % 22’si ise öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırması istemektedir.

Ankete katılan toplam öğrencilerinin üniversiteden mezun olduktan sonra elde etmek istedikleri üçüncü beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin akademik bilgi kazanma beklentisini üniversitenin karşılayabilmesi için, ön lisans öğrencilerinin % 77’si üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasını isterken, % 9’u ise öğrencilere teorik

bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırması istemektedir.

Öğrencilerin üniversiteden akademik bilgi kazanmak için istedikleri desteklerin sonuçlarına baktığımızda, lisans ve ön lisans öğrencilerinin üniversiteden bekledikleri destekler aynı çıkmaktadır. Bu desteklerden ilki üniversitelerde kaliteli akademisyenler olmasıdır. Bu destek ön lisans öğrencileri tarafından % 77 oranında talep edilirken, lisans öğrencileri tarafından ise % 52 oranında talep edilmektedir.

Bu desteklerden ikincisi ise teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırmasıdır. Bu destek lisans öğrencileri tarafından % 22 oranında talep edilirken, ön lisans öğrencileri tarafından ise % 9 oranında talep edilmektedir.

TABLO 46: LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEZUN OLDUKTAN SONRA ELDE ETMEK İSTEDİKLERİ AKADEMİK BİLGİ KAZANDIRMALI BEKLENTİSİNİN ELDE EDİLEBİLMESİ İÇİN ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLERE GÖRE DAĞILIMI

3.BEKLENTİNİN ÜÇÜNCÜSÜ : Akademik Bilgi Kazandırılmalı

ÜNİVERSİTELERİN YAPMASI GEREKENLER	Lisans		Ön Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Kaliteli akademisyenler sağlamalı	48	52,2	50	76,9	98	62,4
Teorik bilgilerin	20	21,7	6	9,2	26	16,6

yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması						
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması	7	7,6	3	4,6	10	6,4
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb.) olması	6	6,5	2	3,1	8	5,1
Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapıp yapılmadığının denetlenmesi	6	6,5	1	1,5	7	4,5
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi	3	3,3	3	4,6	6	3,8
İyi bir yabancı dil sağlamalı	2	2,2	0	0,0	2	1,3
Toplam	92	100,0	65	100,0	157	100,0

3.2.3. BİR VAKIF ÜNİVERSİTESİNDEKİ ÖĞRENCİLERİN ÖĞRENİM SÜRECİ BEKLENTİLERİNE AİT BİLGİLER

Uygulanan anketin üçüncü bölümünde, öğrencilerin üniversite öğrenim sürecindeki herhangi bir üniversitede olması gereken hizmetlerin önem derecesi ele alınmıştır. Bu bölümün amacı, öğrencilerin okumuş oldukları vakıf üniversitesini değerlendirmeleri istenmemiş olup, herhangi bir üniversitede olması gereken özelliklerin önem derecesine göre puanlandırılması istenmiştir. Puanlama sisteminde aşağıdaki beşli ölçek kullanılmıştır.

- 1: Hiç önemli değil
- 2: Pek önemli değil

- 3: Önemli
- 4: Çok önemli
- 5: Son derece önemli

Bu kısımda öğrencilerin öğrenim sürecinden beklentilerine ait bulgular lisans ve ön lisans değişkenleri karşılaştırılarak verilecektir. Bu değişkenlere ait bilgiler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 47’de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fiziki olanaklar (binanın konumu, kampus, kantin, spor tesis ve olanakları vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 38’i fiziki olanakları son derece önemli bulurken, %32’si ise önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fiziki olanaklar (binanın konumu, kampus, kantin, spor tesis ve olanakları vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 46’sı son derece önemli bulurken, % 30’u da önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 34’ü son derece önemli bulurken, % 34’ü de önemli bulmaktadır.

**TABLO 47: ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK
ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTELERİN FİZİKİ OLANAKLARI HAKKINDAKİ
BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI**

Akademik Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	7	1,6	9	1,3	16	1,4
Pek önemli değil	16	3,7	38	5,5	54	4,8
Önemli	128	29,8	233	33,5	361	32,1
Çok önemli	83	19,3	182	26,2	265	23,6
Son derece önemli	195	45,6	233	33,5	429	38,1
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,03		3,85		3,92	

Tablo 48’de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken yardımcı hizmetler (öğrenci etkinlikleri, ulaşım hizmetleri, sağlık hizmetleri vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 38’i yardımcı hizmetleri olanakları son derece önemli bulurken, % 29’u ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması yardımcı hizmetler (öğrenci etkinlikleri, ulaşım hizmetleri, sağlık hizmetleri vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 38’i son derece önemli bulurken, % 30’u da önemli bulmaktadır

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 38'i son derece önemli bulurken, % 30'u da çok önemli bulmaktadır.

TABLO 48: ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTELERİN YARDIMCI HİZMETLERİ HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	2	0,5	7	1,0	9	0,8
Pek önemli değil	16	3,7	35	5,0	51	4,5
Önemli	129	30,0	188	27,1	317	28,2
Çok önemli	120	27,9	205	29,5	325	28,9
Son derece önemli	163	37,9	260	37,4	423	37,6
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	3,99		3,97		3,97	

Tablo 49'da ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 57'si öğrenme kaynakları ve desteklerini son derece önemli bulurken, %30'u ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında

değerlendirdiğimizde ise, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 55'i son derece önemli bulurken, % 29'u da çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 57'si son derece önemli bulurken, % 30'u da çok önemli bulmaktadır.

TABLO 49: ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTELERİN ÖĞRENME KAYNAKLARI VE DESTEKLERİ HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Pek önemli değil	5	1,2	12	1,7	17	1,5
Önemli	61	14,2	76	10,9	137	12,2
Çok önemli	125	29,1	209	30,1	334	29,7
Son derece önemli	238	55,3	398	57,3	636	56,5
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,38		4,42		4,41	

Tablo 50'de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken iletişim olanakları (üniversite içi iletişim mekanizmaları, halkla ilişkiler faaliyeti, akademik programlar hakkında bilgi alma vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 38'i iletişim olanaklarını son derece önemli bulurken, % 31'i ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken iletişim olanakları (üniversite içi iletişim mekanizmaları, halkla ilişkiler faaliyeti, akademik

programlar hakkında bilgi alma vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 38'i son derece önemli bulurken, % 32'si de çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; lisans öğrencilerinin % 38'i son derece önemli bulurken, % 31'i de çok önemli bulmaktadır.

TABLO 50: ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTELERİN İLETİŞİM OLANAKLARI HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	3	0,7	5	0,7	8	0,7
Pek önemli değil	18	4,2	36	5,2	54	4,8
Önemli	109	25,3	173	24,9	282	25,1
Çok önemli	138	32,1	215	30,9	353	31,4
Son derece önemli	162	37,7	266	38,3	428	38,0
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,01		4,0		4,01	

Tablo 51'de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken üniversitenin toplumsal sorumlulukları (üniversiteden alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da

görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 62'si üniversitenin toplumsal sorumluluğunu son derece önemli bulurken, % 21'i ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken üniversitenin toplumsal sorumlulukları (üniversiteden alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 60'ı son derece önemli bulurken, % 22'si de çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 63'ü son derece önemli bulurken, % 20'si de çok önemli bulmaktadır.

**TABLO 51: ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK
ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTELERİN TOPLUMSAL SORUMLULUKLARI
HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI**

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	1	0,2	5	0,7	6	0,5
Pek önemli değil	17	4,0	9	1,3	26	2,3
Önemli	60	14,0	102	14,7	162	14,4
Çok önemli	95	22,1	139	20,0	234	20,8
Son derece önemli	257	59,8	440	63,3	697	62,0
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,37		4,43		4,41	

Tablo 52'de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki yönetimi (yönetimin; öğrenci ve personel ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerini ele alması vb.)

hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 53'ü fakülte ve meslek yüksek okulundaki yönetimi son derece önemli bulurken, % 28'i ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki yönetimi (yönetimin; öğrenci ve personel ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerini ele alması vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 56'sı son derece önemli bulurken, % 24'ü de çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 52'si son derece önemli bulurken, % 30'u da çok önemli bulmaktadır.

TABLO 52: ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTE VE MESLEK YÜKSEK OKULUNDAKİ YÖNETİM HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	3	0,7	2	0,3	5	0,4
Pek önemli değil	7	1,6	24	3,5	31	2,8
Önemli	79	18,4	104	15,0	183	16,3
Çok önemli	102	23,7	207	29,8	309	27,5
Son derece önemli	239	55,6	358	51,5	597	53,1
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,31		4,28		4,29	

Tablo 53'de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki akademik personeli (akademik personelin öğrenci

ihtiyaçlarını karşılaması, derse devamı, bilgilerinin güncelliği vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 45'i fakülte ve meslek yüksek okulundaki akademik personeli son derece önemli bulurken, % 28'i ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki akademik personeli (akademik personelin öğrenci ihtiyaçlarını karşılaması, derse devamı, bilgilerinin güncelliği vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 41'i son derece önemli bulurken, % 27'si de çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 47'si son derece önemli bulurken, % 28'i de çok önemli bulmaktadır.

TABLO 53: ÖN LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTE VE MESLEK YÜKSEK OKULUNDAKİ AKADEMİK PERSONELİ HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	3	0,7	9	1,3	12	1,1
Pek önemli değil	23	5,3	32	4,6	55	4,9
Önemli	113	26,3	128	18,4	241	21,4
Çok önemli	115	26,7	197	28,3	312	27,7
Son derece önemli	176	40,9	329	47,3	505	44,9
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,0		4,1		4,1	

Tablo 54’de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki program yapısı ve içeriği (ders programın ihtiyaçları karşılaması, genel yetenekleri geliştirmesi, ders seçme ve takibe olanak vermesi vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 48’i fakülte ve meslek yüksek okulundaki program yapısı ve içeriğini son derece önemli bulurken, % 30’u ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki program yapısı ve içeriği (ders programın ihtiyaçları karşılaması, genel yetenekleri geliştirmesi, ders seçme ve takibe olanak vermesi vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 46’sı son derece önemli bulurken, % 30’u da çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 49’u son derece önemli bulurken, % 30’u de çok önemli bulmaktadır.

TABLO 54: ÖN LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTE VE MESLEK YÜKSEK OKULUNDAKİ PROGRAM YAPISI VE İÇERİĞİ HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	2	0,5	2	0,3	4	0,4
Pek önemli değil	11	2,6	16	2,3	27	2,4
Önemli	91	21,2	135	19,4	226	20,1
Çok önemli	128	29,8	205	29,5	333	29,6
Son derece önemli	198	46,0	337	48,5	535	47,6
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,1		4,2		4,2	

Tablo 55’de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme faaliyetleri (yenilikçi, materyallerin etkin kullanılması, derslerin uygun hızda işlenmesi vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 45’i fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme faaliyetlerini son derece önemli bulurken, % 31’i ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme faaliyetleri (yenilikçi, materyallerin etkin kullanılması, derslerin uygun hızda işlenmesi vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 47’si son derece önemli bulurken, % 29’u da çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 45’i son derece önemli bulurken, % 32’si de çok önemli bulmaktadır.

TABLO 55 : ÖN LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTE VE MESLEK YÜKSEK OKULUNDAKİ ÖĞRETİM VE ÖĞRENME FAALİYETLERİ HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	0	0,0	3	0,4	3	0,3
Pek önemli değil	15	3,5	16	2,3	31	2,8
Önemli	93	21,6	146	21,0	239	21,2
Çok önemli	122	28,4	221	31,8	343	30,5
Son derece önemli	200	46,5	309	44,5	509	45,2
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,1		4,1		4,1	

Tablo 56’da ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 55’i fakülte ve meslek yüksek okulundaki ölçme ve değerlendirme faaliyetlerini son derece önemli bulurken, % 26’sı ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu vb.) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 63’ü son derece önemli bulurken, % 29’u da çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 50’si son derece önemli bulurken, % 22’i de çok önemli bulmaktadır.

TABLO 56: ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTE VE MESLEK YÜKSEK OKULUNDAKİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	2	0,5	6	0,9	8	0,7
Pek önemli değil	7	1,6	26	3,7	33	2,9
Önemli	56	13,0	123	17,7	179	15,9
Çok önemli	93	21,6	194	27,9	287	25,5
Son derece önemli	272	63,3	346	49,8	618	54,9
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,4		4,2		4,3	

Tablo 57’de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme olanakları sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb’nin yeterliliği) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 59’u fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme olanaklarını son derece önemli bulurken, % 26’sı ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb’nin yeterliliği) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 62’si son derece önemli bulurken, % 22’si da çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 57’si son derece önemli bulurken, % 29’u de çok önemli bulmaktadır.

TABLO 57 : ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTE VE MESLEK YÜKSEK OKULUNDAKİ ÖĞRETİM VE ÖĞRENME OLANAKLARI HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	3	0,7	5	0,7	8	0,7
Pek önemli değil	5	1,2	12	1,7	17	1,5
Önemli	66	15,3	82	11,8	148	13,2
Çok önemli	91	21,2	201	28,9	292	26,0
Son derece önemli	265	61,6	395	56,8	660	58,7
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0
Ortalama	4,4		4,3		4,4	

Tablo 58’de ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki kalite güvencesi ve çıktıları (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları vb) hakkındaki beklentilerine göre dağılımları yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü üzere, ankete katılan toplam öğrencilerin % 64’ü fakülte ve meslek yüksek okulundaki kalite güvencesi ve çıktılarını son derece önemli bulurken, % 20’si ise çok önemli bulmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki kalite güvencesi ve çıktıları (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları vb) hakkındaki beklentilerine göre dağılımlarını ön lisans bazında değerlendirdiğimizde ise, ankete katılan ön lisans öğrencilerinin % 67’si son derece önemli bulurken, % 17’si de çok önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri bazında değerlendirdiğimizde ise; ankete katılan lisans öğrencilerinin % 62’si son derece önemli bulurken, % 22’si de çok önemli bulmaktadır.

TABLO 58 : ÖN LİSANS VE ÖN LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTE VE MESLEK YÜKSEK OKULUNDAKİ KALİTE GÜVENCESİ VE ÇIKTILARI HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI

Önem Derecesi	Ön Lisans		Lisans		Genel Toplam	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Hiç önemli değil	3	0,7	5	0,7	8	0,7
Pek önemli değil	8	1,9	12	1,7	20	1,8
Önemli	58	13,5	91	13,1	149	13,2
Çok önemli	71	16,5	153	22,0	224	19,9
Son derece önemli	290	67,4	434	62,4	724	64,4
Toplam	430	100,0	695	100,0	1125	100,0

Ortalama	4,4	4,4	4,4
-----------------	------------	------------	------------

Tablo 59’da ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki bütün hizmetleri hakkındaki beklentilerine göre yüzde dağılımları yer almaktadır.

Üniversitelerin bütün hizmetlerini, öğrencilerin en önemli buldukları hizmetler bazında değerlendirdiğimizde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Ön lisans öğrencileri üniversitelerin;

— Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmetlerini % 67 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu) hizmetlerini % 63 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği) hizmetlerini % 62 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık) hizmetlerini % 60 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Fakültelerdeki, meslek yüksek okulundaki yönetim (yönetimin, öğrenci ve personel ile ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerinin dikkate alınması) hizmetlerini % 56 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane) hizmetlerini % 55 oranında son derece önemli bulmaktadır.

Lisans öğrencileri üniversitelerin;

— Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık) hizmetlerini % 63 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmetlerini % 63 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane) hizmetlerini % 57 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği) hizmetlerini % 57 oranında son derece önemli bulmaktadır.

— Fakültelerdeki, meslek yüksek okulundaki yönetim (yönetimin, öğrenci ve personel ile ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerinin dikkate alınması) hizmetlerini % 52 oranında son derece önemli bulmaktadır.

TABLO 59 : ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTELERİN BÜTÜN HİZMETLERİ HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI (Yüzdelik Gösterim)

ÜNİVERSİTELER İLE İLGİLİ GENEL GÖRÜŞLER	HİÇ ÖNEMLİ DEĞİL	PEK ÖNEMLİ DEĞİL	ÖNEMLİ	ÇOK ÖNEMLİ	SON DERECE ÖNEMLİ
Üniversitelerdeki fiziki olanaklar (Binanın konumu, kampus, kantin, spor tesis ve olanakları)					
Ön lisans	1,6	3,7	29,8	19,3	45,6
Lisans	1,3	5,5	33,5	26,2	33,5
Yardımcı hizmetler (öğrenci etkinlikleri, ulaşım hizmetleri, sağlık hizmetleri)					
Ön lisans	0,5	3,7	30,0	27,9	37,9
Lisans	1,0	5,0	27,1	29,5	37,4

Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane)					
Ön lisans	0,2	1,2	14,2	29,1	55,3
Lisans	0,0	1,7	10,9	30,1	57,3
İletişim (üniversite içi iletişim mekanizmaları, halkla ilişkiler faaliyeti, akademik programlar hakkında bilgi alma)					
Ön lisans	0,7	4,2	25,3	32,1	37,7
Lisans	0,7	5,2	24,9	30,9	38,3
Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık)					
Ön lisans	0,2	4,0	14,0	22,1	59,8
Lisans	0,7	1,3	14,7	20,0	63,3

FAKÜLTE / YABANCI DİLLER YÜKSEK OKULU / MESLEK YÜKSEK OKULU İLE İLGİLİ GENEL GÖRÜŞLER	HİÇ ÖNEMLİ DEĞİL	PEK ÖNEMLİ DEĞİL	ÖNEMLİ	ÇOK ÖNEMLİ	SON DERECE ÖNEMLİ
Fakültelerdeki yönetim (yönetimin, öğrenci ve personel ile ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerinin dikkate alınması)					
Ön lisans	0,7	1,6	18,4	23,7	55,6
Lisans	0,3	3,5	15,0	29,8	51,5
Akademik personel (akademik personelin öğrenci ihtiyaçlarını karşılaması , derse devamı, bilgilerin güncelliği)					
Ön lisans	0,7	5,3	26,3	26,7	40,9
Lisans	1,3	4,6	18,4	28,3	47,3
Program yapısı ve içeriği (Ders programının ihtiyaçları karşılaması, genel yetenekleri geliştirmesi, ders seçme ve takibe olanak vermesi)					
Ön lisans	0,5	2,6	21,2	29,8	46,0
Lisans	0,3	2,3	19,4	29,5	48,5
Öğretim ve öğrenme faaliyetleri (Yenilikçi, materyallerin etkin kullanılması, derslerin uygun hızda işlenmesi)					
Ön lisans	0,0	3,5	21,6	28,4	46,5
Lisans	0,4	2,3	21,0	31,8	44,5
Ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi,					

sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu					
Ön lisans	0,5	1,6	13,0	21,6	63,3
Lisans	0,9	3,7	17,7	27,9	49,8
Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği)					
Ön lisans	0,7	1,2	15,3	21,2	61,6
Lisans	0,7	1,7	11,8	28,9	56,8
Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları)					
Ön lisans	0,7	1,9	13,5	16,5	67,4
Lisans	0,7	1,7	13,1	22,0	62,4

Tablo 60’da ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki bütün hizmetleri hakkındaki beklentilerine göre 5 üzerinden puanlandırmış oldukları ortalamaların dağılımları yer almaktadır.

Üniversitelerin bütün hizmetlerini, öğrencilerin en önemli buldukları hizmetleri ortalama bazında değerlendirdiğimizde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Ön lisans öğrencilerinin üniversitelerin hizmetlerinden en önemli buldukları ilk üç hizmetin ortalamaları aşağıdaki gibidir.

— Ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu) hizmeti 5 üzerinden 4,4 ortalama almıştır.

— Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği) hizmeti 5 üzerinden 4,4 ortalama almıştır.

— Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmeti 5 üzerinden 4,4 ortalama almıştır.

Lisans öğrencilerinin üniversitelerin hizmetlerinden en önemli buldukları ilk üç hizmetin ortalamaları aşağıdaki gibidir.

- Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane) hizmeti 5 üzerinden 4,4 ortalama almıştır.
- Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık) hizmeti 5 üzerinden 4,43 ortalama almıştır.
- Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmeti 5 üzerinden 4,4 ortalama almıştır.

TABLO 60 : ÖN LİSANS VE LİSANS KARŞILAŞTIRMALI OLARAK ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTELERİN BÜTÜN HİZMETLERİ HAKKINDAKİ BEKLENTİLERİNE GÖRE DAĞILIMI (5 Puan Üzerinden Ortalama Gösterim)

ÜNİVERSİTELER İLE İLGİLİ GENEL GÖRÜŞLER	ÖN LİSANS	LİSANS	GENEL TOPLAM
Üniversitelerdeki fiziki olanaklar (Binanın konumu, kampus, kantin, Spor tesis ve olanakları)	4,03	3,85	3,92
Yardımcı hizmetler (öğrenci etkinlikleri, ulaşım hizmetleri, sağlık hizmetleri)	3,99	3,97	3,97
Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane)	4,38	4,42	4,41
İletişim (üniversite içi iletişim mekanizmaları, halkla ilişkiler faaliyeti, akademik programlar hakkında bilgi alma)	4,01	4,0	4,0
Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık)	4,37	4,43	4,41
FAKÜLTE / YABANCI DİLLER YÜKSEK OKULU / MESLEK YÜKSEK OKULU İLE İLGİLİ GENEL GÖRÜŞLER	ÖN LİSANS	LİSANS	GENEL TOPLAM
Fakültelerdeki yönetim (yönetimin, öğrenci ve personel ile ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerinin dikkate alınması)	4,31	4,2	4,29
Akademik personel (akademik personelin öğrenci ihtiyaçlarını karşılama , derse devamı, bilgilerin güncelliği)	4,0	4,1	4,1

Program yapısı ve içeriği (Ders programının ihtiyaçları karşılaması, genel yetenekleri geliştirmesi, ders seçme ve takibe olanak vermesi)	4,1	4,2	4,2
Öğretim ve öğrenme faaliyetleri (Yenilikçi, materyallerin etkin kullanılması, derslerin uygun hızda işlenmesi)	4,1	4,1	4,1
Ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu)	4,4	4,2	4,3
Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği)	4,4	4,3	4,4
Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları)	4,4	4,4	4,4

SONUÇ

21. yüzyılda yaşanan küresel, teknolojik, siyasal ve toplumsal değişiklikler ülkeleri ve buna bağlı olarak da kurumları ve insanları etkilemektedir. Özellikle küreselleşme ile beraber, kurumlar arası rekabet ortamı artmıştır. Kurumların gelişebilmesi ve büyüebilmesi için rekabet etmeleri gerekmektedir. Rekabet edebilmeleri için ise “en iyi “ olmalarına bağlıdır. Kurumların ürettikleri mal ve hizmetlerde “en iyi” olabilmeleri için, Toplam Kalite Yönetimini kurumlarında bir felsefesi haline getirmeleri ve uygulamaları gerekmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi uygulanmaya başladığı ilk yıllarda sadece sanayi de üretim yapan kurumlar için uygulansa da, artık günümüzde hizmet işletmeleri içinde uygulanmaktadır. Özellikle çıktısı insan olan eğitim kurumları için Toplam Kalite Yönetimi daha da önem arz etmektedir. Çünkü bir kurumun ve hatta bir ülkenin gelişimini sağlayan unsur insandır. Bu sebeple eğitim kurumlarının Toplam Kalite Yönetimini benimseyip, uygulamaları büyük önem arz etmektedir.

Eğitimde toplam kalite yönetiminin temel amacı, “kaliteli iyi eğitim almış bireyler” yetiştirmektir. Eğitim kurumlarının bu amacı gerçekleştirebilmeleri; bütün paydaşların katılımının sağlanmasına, sürekli gelişime ve müşteri odaklı olmaya bağlıdır. Bu sebeple eğitim kurumları kalitenin üç bileşeni olan; tasarım kalitesi, uygunluk kalitesi ve performans kalitesini dikkate almaları gerekmektedir.

Biz bu araştırmada örneklem olarak aldığımız üniversitede okuyan öğrencilerin beklentilerini saptamaya çalışarak, sadece bu üç kalite bileşeninden tasarım kalitesini dikkate alabildik. Uygunluk kalitesi ve performans kalitesi ise başka bir araştırmanın konusu olarak geliştirilebilir.

Tasarım kalitesi gereksinim duyulan, tercih edilen özelliklerin ürünün / hizmetin tasarımında yer almasıdır. Tasarım kalitesi bu sebeple daha çok müşterilerin gereksinimlerine veya zevklerine bağlı olmaktadır. Bu sebeple müşterinin beklenti ve ihtiyaçlarının dinlenmesi ve bu konularla ilgili araştırmaların yapılması gerekmektedir. Bu sebeple; bir yüksek öğretim kurumuna devam eden öğrencilerin ön lisans ve lisans karşılaştırmalı olarak beklenti ve ihtiyaçlarının ölçmeye ve bu beklentilere üniversitelerin hangi destekleri vererek karşılamasını sağlamaya yönelik bir araştırma yaptık.

Ortaya çıkan sonuçları aşağıdaki şekilde özetlersek:

i) Ön Lisans Öğrencilerinin Beklentilerine İlişkin Sonuçlar

I) Ön lisans öğrencilerinin üniversiteden mezun olurken istedikleri ilk beklentileri;

- 1) Meslek edinmek,
- 2) Akademik bilgi kazanmak,
- 3) Yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır.

II) Ön lisans öğrencilerinin üniversiteden mezun olurken istedikleri ikinci beklentileri;

- 1) Akademik bilgi kazanmak,
- 2) Statü kazanmak
- 3) Yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır.

III) Ön lisans öğrencilerinin üniversiteden mezun olurken istedikleri üçüncü beklentileri;

- 1) Statü kazanmak
- 2) Akademik bilgi kazanmak,
- 3) Yabancı dil bilgi ve becerisi kazanmaktır.

Sonuç olarak ön lisans öğrencilerinin üniversiteden ilk üç beklentilerinin ilk üçüne (toplam dokuz beklenti) baktığımızda bu beklentiler; meslek edinme, akademik bilgi kazanma, yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma ve statü kazanma beklentileridir. Ön lisans öğrencilerinin ilk beklentileri meslek edinmek olmasına rağmen, ancak ön lisans öğrencileri bu beklentilerini sadece birinci beklentilerinde belirtirken, ikinci ve üçüncü beklentilerinde belirtmemişlerdir.

Diğer önemli bulgu ise ön lisans öğrencileri ilk üç beklentilerinin hepsinde de yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma ile akademik bilgi kazanma beklentilerini tekrar tekrar dile getirmişlerdir.

ii) Lisans Öğrencilerinin Beklentilerine İlişkin Sonuçlar

I) Lisans öğrencilerinin üniversiteden mezun olurken istedikleri ilk beklentileri;

- 1) Meslek edinmek,
- 2) Akademik bilgi kazanmak,
- 3) Statü kazanmaktır.

II) Lisans öğrencilerinin üniversiteden mezun olurken istedikleri ikinci beklentileri;

- 1) Akademik bilgi kazanmak,
- 2) Statü kazanmak,
- 3) Meslek edinmektir.

III) Lisans öğrencilerinin üniversiteden mezun olurken istedikleri üçüncü beklentileri;

- 1) Meslek edinmek
- 2) Statü kazanmak,
- 3) Sosyal kazanım elde etmektir.

Sonuç olarak lisans öğrencilerinin ilk üç beklentilerinin ilk üçüne (toplam dokuz beklenti) baktığımızda, aslında hep aynı istekleri tekrarladıklarını görmekteyiz. Bu beklentiler; meslek edinmek, statü kazanmak, akademik bilgi kazanmak ve sosyal kazanım elde etmektir. Ayrıca sosyal kazanım elde etme beklentisi birinci, ikinci ve üçüncü sınıfta okuyan öğrencilere nazaran son sınıfta okuyan öğrenciler tarafından daha çok talep edilmektedir.

iii) Ön Lisans ve Lisans Öğrencilerinin Beklentilerinin Karşılanması İçin Üniversitelerin Yapması Gereken Desteklere İlişkin Sonuçlar:

I) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ilk beklentilerinden ilki olan *meslek edinme beklentisini* elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans öğrencilerine göre;

1) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması

2) Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapıp yapılmadığının denetlenmesi

3) Kaliteli akademisyenler sağlanmasıdır.

Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ilk beklentilerinden ilki olan *meslek edinme beklentisini* elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken destekler, ön lisans öğrencilerine göre;

1) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması

2) İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması

3) Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesidir.

II) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ilk beklentilerinden ikincisi olan *akademik bilgi kazanma beklentisini* elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

1) Kaliteli akademisyenler sağlanması

2) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır.

III) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ilk beklentilerinden üçüncüsü olan *yabancı dil bilgi ve becerisi elde edebilmeleri* için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

1) İyi bir yabancı dil programı sağlanmalı

2) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilir pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması

3) Kaliteli akademisyenler sağlanmasıdır.

IV) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ikinci beklentilerinden ilki olan *akademik bilgi kazanabilmek* için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

- 1) Kaliteli akademisyenler sağlaması
- 2) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır.

V) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ikinci beklentilerinden ikincisi olan öğrencilerin *statü kazanabilmeleri* için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

- 1) İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması
- 2) İyi bir yabancı dil programı sağlanması
- 3) Kaliteli akademisyenler sağlanmasıdır.

VI) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra ikinci beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin *yabancı dil bilgi ve becerisi kazanabilmeleri* için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

- 1) İyi bir yabancı dil programı sağlanması
- 2) Kaliteli akademisyenler sağlanmasıdır.

VII) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra üçüncü beklentilerinden ilki olan *statü kazanma* beklentisini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

- 1) İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması
- 2) İyi bir yabancı dil programı sağlanmasıdır.

Üçüncü destek lisans öğrencileri ile ön lisans öğrencileri tarafından farklılık arz etmektedir. Lisans öğrencileri

3) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırmasını isterken,

Lisans öğrencileri

3) Kaliteli akademisyenler sağlamlasını istemektedir.

VIII) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra üçüncü beklentisinden ikincisi olan *meslek edinme* beklentisini elde edebilmeleri için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

1) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırmasının sağlanması

2) Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesidir.

Üçüncü destek lisans öğrencileri ile ön lisans öğrencileri tarafından farklılık arz etmektedir. Lisans öğrencileri

3) Kaliteli akademisyenler sağlamlasını isterken,

Lisans öğrencileri

4) İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanmasını istemektedir.

IX) Ankete katılan öğrencilerin, üniversiteden mezun olduktan sonra üçüncü beklentilerinden üçüncüsü olan öğrencilerin *akademik bilgi kazanabilmeleri* için üniversitelerin yapması gereken destekler, lisans ve ön lisans öğrencilerine göre;

1) Kaliteli akademisyenler sağlamlası

2) Öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılacak pratik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır.

iv) Ön Lisans Öğrencilerinin Öğrenim Sürecinde, Üniversitelerin Hizmetlerinin Önem Derecelerine İlişkin Sonuçları:

I) Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki bütün hizmetlerini, öğrencilerin en önemli buldukları hizmetler bazında değerlendirdiğimizde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Ön lisans öğrencileri, üniversitelerin,

— Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmetini,

— Ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu) hizmetini,

— Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği) hizmetini,

— Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık) hizmetini,

— Fakültelerdeki, meslek yüksek okulundaki yönetim (yönetimin, öğrenci ve personel ile ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerinin dikkate alınması) hizmetini,

— Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane) hizmetlerini diğer hizmetlere göre daha fazla önemli bulmaktadır. Bu hizmetlerin son derece önemli bulunma oranları % 50'den fazladır.

II) Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki bütün hizmetlerini, öğrencilerin en önemli buldukları hizmetleri ortalama bazında değerlendirdiğimizde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Ön lisans öğrencilerinin üniversitelerin hizmetlerinden ortalamaya göre en önemli buldukları ilk üç hizmet.

— Ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu) hizmeti,

— Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği) hizmeti,

— Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmetidir.

v) Lisans Öğrencilerinin Öğrenim Sürecinde, Üniversitelerin Hizmetlerinin Önem Derecelerine İlişkin Sonuçları

I) Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki bütün hizmetlerini, öğrencilerin en önemli buldukları hizmetler bazında değerlendirdiğimizde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Lisans öğrencileri, üniversitelerin;

— Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık) hizmetlerini ,

— Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmetlerini,

— Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane) ,

— Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği) hizmetlerini,

— Fakültelerdeki, meslek yüksek okulundaki yönetim (yönetimin, öğrenci ve personel ile ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerinin dikkate alınması) hizmetlerini, diğer hizmetlere göre daha fazla önemlidir. Bu hizmetlerin son derece önemli bulunma oranları % 50’den fazladır.

II) Ankete katılan öğrencilerin herhangi bir üniversitede olması gereken fakülte ve meslek yüksek okulundaki bütün hizmetlerini, öğrencilerin en önemli buldukları hizmetleri ortalama bazında değerlendirdiğimizde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Lisans öğrencilerinin üniversitelerin hizmetlerinden ortalamaya göre en önemli buldukları ilk üç hizmet.

- 1) Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane) hizmeti,
- 2) Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık) hizmeti,
- 3) Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmetidir.

ÖNERİLER

Ön Lisans öğrencilerinin üniversiteden beklentileri ise,

- meslek edinme,
- akademik bilgi kazanma,
- yabancı dil bilgi ve becerisi kazanma ve
- statü kazanma üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Lisans öğrencilerinin üniversitelerden beklentileri daha çok

- meslek edinme,
- statü kazanma,
- akademik bilgi kazanma ve
- sosyal kazanım üzerinde yoğunlaşırken,

Bu sebeple, üniversitelerin bu beklentileri dikkate alarak müfredat ve program yapılarını belirlemeleri öğrencileri açısından faydalı olacaktır.

Beklentiler konusunda lisans ve ön lisans öğrencilerinin farklılık gösterdiği konu;

Ön lisans öğrencileri yabancı dil bilgi ve becerisi öğrenme konusunda ilgili üniversitenin fakülteler için öğrenim dili Türkçe olmaması nedeniyle daha farklı bir öncelik göstermekte ve bu nedenle daha güçlü bir yabancı dil öğretimi talep etmektedir. Bu konuda müfredatta güçlendirme yapılmasının faydalı olacağı mütalaa edilmektedir..

Ön lisans öğrencileri meslek sahibi olacaklarını düşündükleri için, daha çok statü ve yabancı dil bilgi ve becerisi talep etmektedirler. Lisans öğrencileri ise meslek talebini ise

tekrarlanan bir bildirim olarak sunmaktadırlar. Bu konunun gerekçesi başka bir araştırmada incelenebilir.

Cinsiyet, tercihler ve talepler konusunda fazla bir farklılık oluşturmamaktadır. Bu nedenle farklı cinsiyetlere göre farklı stratejik plan oluşturulmasına gerek görülmemektedir.

Meslek edinme ihtiyacı önceliği olan bölümlerin her fakültede ortaya çıktığı görülmektedir. Fakültelerin öncelikli olarak akademik birikim sağlamayı hedeflediği ve mesleğin bu öğretim içinde aslında bir yan ürün olarak düşünülmesi gerektiği konusunda öğrencilerin bir meslek içi / görev başı eğitim tarzı bilinçlendirme ile bilgilendirilmesi veya yönlendirilmesi gerekmektedir.

Fakültelerde dördüncü sınıfta okuyan ve eğitimi uzayan öğrencilerin taleplerinde değişim olmaktadır. Bu bir bilinçlenme olarak ele alınabilir.

Üniversiteler öğrencilerin beklentilerini karşılayabilmeleri için, daha çok öğrencilere teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecekleri pratik bilgi ve becerilerin kazandırmasını sağlayacak staj ve uygulamalı dersler gibi programların yanında, kaliteli akademisyenler ile öğrencilere yol gösterecek iyi danışmanlar sağlayarak; iş hayatındaki önemli yeri olan kişilerin tecrübelerinden faydalanacak konferanslar düzenleyerek, aynı zamanda da iyi bir yabancı dil programı uygulayarak öğrencilerin beklentilerini karşılayabilirler.

Üniversitelerin yapması gereken bir diğer konu ise, öğrencilerin önem verdikleri hizmetler olan,

— kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmaları) hizmetini,

— ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu) hizmetini,

— öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atölye, stüdyo vb.nin yeterliliği) hizmetini,

— toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık) hizmetini,

— öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane) hizmetlerini daha da geliştirmeleri gerekmektedir.

Kaynakça

Akbaba A., Kalite Fonksiyonu Göçerimi Metodu, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi, Cilt:2 Sayı:3, 2000.

Akdoğan A., Toplam Kalite Yönetimi, 5.Ergonomi Kongresi:Ergonomi ve Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1995.

Akın B., Çetin C., Erol V., Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite güvence Sistemi Uygulamadan Örnekler, İstanbul, 1998.

Akın B., ISO 9000 Uygulamasında İşletmelerde İstatistik Proses Kontrol İPK Teknikleri, İstanbul, 1996.

Başaran İ.E., Eğitim Yönetimi, Ankara, 1994.

Besterfield D. ve diğerleri, Total Quality Mangement, A.B.D., 1995.

Bolat T., Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 2000.

Bonstingl J., Kalite Okulları, İstanbul, 2001.

Bozkurt R., Otel Hizmetlerinde Kalite, Önce Kalite Dergisi, Sayı:11, 1995.

Bozkurt R., Toplam Kalite Uygulamasında Performans Ölçümü, Önce Kalite Dergisi, Sayı:26, Ankara, 1996.

Bulut Ö. Ve diğerleri, Eğitim Yönteminin Çağdaştırılması: Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması ve Yararları, 2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, Ödül Kazanan Makaleler , Kalder , İstanbul, 1998

Cafoğlu Z., Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1996.

Demirkan M., Toplam Kalite Yönetimi ve Türk Endüstri İlişkileri sistemine Etkileri, Sakarya, 1997.

Edimsel K, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rektörlüğü Kalite Yönetim Birimi, Kalite Yönetimi ve Değişim 19-22 Kasım 2001 Hizmet İçi Eğitim Semineri, Kalite Yönetimi ve Üniversite, Samsun, 2001.

“Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/144/temel.htm> (30.03.2006)

Efil, İ., Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, İstanbul.

Ensari H., 21. Yüzyıl Okular İçin Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1999.

Ensari H., 21.yy Okulları İçin Kıyaslayarak Öğrenme (Benchmarking), İstanbul, 2004.

Ersen H., Toplam Klite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi, İstanbul, 1997.

Ersun N.S., Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar, 4. Ulusal Kalite Kongresi: Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Toplam Kalite, İstanbul, 1995.

Gencil U., Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3, Sayı:3, 2001.

Genç N., Yönetim ve Organizasyon, Ankara, 2004.

Halis, M., Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri ISO 9002 Kalite Belgesi Çalışmaları, İstanbul, 2000.

<http://www.toplamkalite.org/modules.php?name=News&file=article&sid=14> (30.03.2006)

Ishikawa, K. , Toplam Kalite Kontrolü, İstanbul, 1997.

İdil O., Yönetimde İstatistik: Teknikler ve Örnek olaylar, İstanbul, 1989.

James P., Total Quality Mangement, Great Britian, 1997.

Kalder, EFQM Mükemmellik Modeli 2003, İstanbul, 2003

Kalder, Eğitim Kurumları için Toplam Kalite Yönetimi ve Özdeğerlendirme, İstanbul, 2002.

Kantarıcı H., Sanayide Toplam Kalitenin Yaşama Geçirilmesi, Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi, Uygulamalar, Sorunlar, Fırsatlar, Öneriler, Değişen Kalite Anlayışı, TKY Sempozyumu, İTÜ, İşletme Mühendisliği TKY Araştırma Komisyonu, İstanbul, 1994.

Kavrakoğlu İ., Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul,1994.

Kaya, Y.K., Eğitim Yönetimi Kuram ve Türkiye'deki Uygulama, Ankara, 1999.

Kovancı A., Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 2003.

Köksal G., Eğitim Sistemine Toplam Kalite Uygulamasının Sağlayacağı Yararlar, 2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, 2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, Ödül Kazanan Makaleler, Kalder, İstanbul, 1997

Langford D. Ve Cleary B, Eğitimde Kalite Yönetimi, İstanbul, 1999.

Muluk F.Z., Burcu E., Danacıoğlu N., Türkiye’de Kalite Olgusunun Gelişimi, Ankara, 2000.

Özdemir S, “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi” Verimlilik Dergisi, Özel sayı 213-222, İstanbul, 1996.

Özveren M., Toplam Kalite Yönetimi Temel Kavramlar ve uygulamalar, İstanbul, 2000.

Pakdil F., Deming, Malcolm Baldrige ve EFQM Kalite Modellerinin Karşılaştırmalı Analizi, [www.baskent.edu.tr/~americ/deming.doc.\(02.05.07\)](http://www.baskent.edu.tr/~americ/deming.doc.(02.05.07))

Paksoy M., Çalışma Ortamında İnsan Ve Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 2002.

Peker Ö., Toplam Kalite Yönetimi, Amme İdare Dergisi, 1, 1993.

Peker Ö., Toplam Kalite Yönetimi ve TS-ISO 9000 Standartları, MPM Özel sayı, 1993.

Pekişircioğlu N., Kalite yönetiminde ISO 9000 Uygulamaları, Ankara, 1999.

Peşircioğlu Ö., Toplam Kalite Yönetimi ve Katılımcılık. Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel sayı, S.35

Rao A. ve diğerleri , Total Quality Management: A Cross Functional Perspective, A.B.D., 1996.

Soylu ve diğerleri, Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü, İstanbul, 1998.

Şimşek H., “Eğitim Yönetimi Bilimin Neresinde”, 2005, s.3., <http://www.hasansimsek.net/files/E%C4%9Fitim%20Y%C3%B6netimi%20Bilimin%20Neresinde.doc> (14.06.2007)

Şimşek M., Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 2004.

Şimşek, M, Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü, İstanbul, 2002.

Şirvancı M, “Toplam Kalite Yönetiminin Temel Öğeleri” Önce Kalite Dergisi, Ekim 1992.

Şişman M.,Turan, S., Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara, 2001.

Temel A. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara, 1999

Tozluyurt E. ve Şenel G., Toplam Kalite Yönetim, İstanbul, 1994.

Türk Standartları Enstitüsü, TS. ISO 9000 Kılavuzu, Aralık 1991.

Türker R., “Yüksek Öğretimde Kalite”, Cilt 3, Sayı:4, 2003,
<http://www.universite-toplum.org/text.php?id=165> (30.03.2006)

Uygur, Y., Kalite Odaklı Yönetim, İstanbul, 1998.

Varinli İ ve Uzay N., Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde Hizmet Kalitesini Arttırmaya Yönelik Çalışmalar, Yüksek Öğretimde Sürekli Kalite İyileştirme Sempozyumu, Ankara, 1997

Yıldırım H.A., Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara, 2002.

Yıldırım O. ve Geydir N., “Kalite Fonksiyon Açılımı (QFD)”,
http://www.hho.edu.tr/arge/kutup_yildizi/QFD.htm (26.04.2006)

Ek 1

**YÜKSEK ÖĞRENİM KURUMLARINDA
MESLEK YÜKSEK OKULU VE FAKÜLTE ÖĞRENCİLERİ AÇISINDAN
BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARININ KARŞILAŞTIRMALI ARAŞTIRMASI**

ÖĞRENCİ BEKLENTİ VE İHTİYAÇLARI ANKETİ

AMAÇ:

Bu çalışma, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde yürütülmekte olan bir Yüksek Lisans Tezi kapsamında "*Yüksek Öğrenim Kurumu'nda öğrenim gören öğrencilerin beklenti ile ihtiyaçlarının ve bu beklentilerinin önem derecelerinin saptanmasına*" yöneliktir.

YAPI:

Uygulanan anket **3 bölümden** oluşmaktadır. **Birinci bölümde**, genel sorular yer almaktadır. **İkinci bölüm**; öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonraki hayatıyla ilgili beklentileri araştırmaktadır. **Üçüncü bölümde** ise sizin bir öğrenci olarak üniversite öğrenim sürecinde üniversitelerden beklentilerinizi ölçmeyi amaçlamaktadır.

UYGULAMA ESASLARI:

Ankette yer alan soruları üniversitelerden beklentilerinizi; yani **olanı değil, olması gerekeni** dikkate alarak cevaplamanızı rica ediyoruz. Araştırmanın değeri ve başarısı tümüyle sizin dikkatli katılımınıza bağlıdır.

GİZLİLİK İLKESİ:

Anket çalışmasından elde edilen bilgiler şahıs bazında değerlendirilmeyecek ve diğer kurum veya şahıslarla paylaşılmayacak ve gizli tutulacaktır.

Bu nedenle; soru formunu dolduranın kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bu araştırmada sadece veriler değerlendirilecektir. Bundan dolayı lütfen, soru formunun üzerine kimliğinizi yazmayınız.

Katılımınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Yard. Doç. Dr. R. Haluk KUL
Beykent Üniversitesi Öğretim Üyesi

Tuğgan ÇEVİK
Beykent Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencisi

**ÖĞRENCİ BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI
ANALİZİ ANKETİ**

Ek 2

**BÖLÜM I.
GENEL BİLGİLER**

Bu bölümde yer alan soruların amacı, ankete katılanların kişisel özelliklerine ait bilgilerini elde etmektir. Bu bölümdeki soruları sizinle ilgili seçeneği işaretleyerek yada istenen bilgiyi bırakılan boşluklara yazarak cevaplayınız.

A.1. Cinsiyetiniz?	Kadın (.....)	Erkek (.....)
A.2. Doğum tarihiniz (yıl) ?	
A.3. Mezun olduğunuz lise hakkında	İl:	
	İlçe :	
	Mezuniyet yılı:	
A.4. Okuduğunuz üniversite :	<input type="radio"/> Devlet Üniversitesi <input type="radio"/> Vakıf Üniversitesi	
A.5. Okuduğunuz birim:	<input type="radio"/> Fakülte <input type="radio"/> Yabancı Diller Yüksek okulu <input type="radio"/> Meslek Yüksek Okulu	
A.6. Okuduğunuz bölüm:	(Lütfen yazınız).....	
A.7. Kaçınıcı sınıftasınız?	

**ÖĞRENCİ BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI
ANALİZİ ANKETİ**

**BÖLÜM II.
MEZUNİYET SONRASI BEKLENTİ BÖLÜMÜ
BEKLENTİ ÖNEM SIRALAMASI (BÖS) VE BEKLENTİ DESTEKLEME
ETMENİ (BDE)**

Bu bölümün amacı; üniversiteden mezun olduktan sonraki hayatınızla ilgili beklentilerinizi öğrenmektir. Bu bölümdeki soruları şu andaki şartlarınızı düşünmeden herhangi bir üniversiteden mezun olduğunuzdaki beklentilerinizi dikkate alarak, size en uygun olan seçeneği işaretleyerek yada istenen bilgiyi bırakılan boşluklara yazarak cevaplayınız.

BEKLENTİ ÖNEM SIRALAMASI	
B.1. Genel olarak ülkemizdeki üniversiteleri düşündüğünüzde: Öğrencilerin üniversiteden mezuniyeti ile birlikte üniversite tarafından kazandırılmış olması gereken en önemli ilk üç özellik sizce ne olmalıdır? Yalnızca <u>en önemli bulduğunuz ilk üç</u> maddeyi önem sırasına göre (1, 2, 3 yazarak) numaralandırınız. .	
Meslek edindirmeli	
Entelektüel bakış açısı kazandırmalı	
Akademik bilgi kazandırmalı	
Akademik araştırma yeteneği kazandırmalı	
Yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmalı	
Bilgisayar kullanma becerisi kazandırmalı	
Statü kazandırmalı	
Sosyal çevre kazandırmalı	
Sosyal kazanımlar (Topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi)	
Diğer yazınız lütfen....	

**ÖĞRENCİ BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI
ANALİZİ ANKETİ**

--	--

BEKLENTİ DESTEKLEME ETMENİ

B.2.

Genel olarak ülkemizdeki üniversitelerden mezun olduktan sonra; gelecekle ilgili beklentilerinizi elde etmek için :

B.1 sorusunda belirttiğiniz bu üç hususu /özelliği size kazandırabilmek için, üniversiteler hangi konularda destek sağlamalıdır?

(Örnek; Yukarıda vermiş olduğunuz cevapları düşünerek 1. özellik için sağlanması gereken desteği veya destekleri için 1. özellik kısmına; 2. özellik için ise 2. özellik kısmına ve 3. özellik için ise 3. özellik kısmına işaretleyerek belirtiniz.)

	<i>B1 hanesinde</i> belirtilen 1. özellik için	<i>B1 hanesinde</i> belirtilen 2. özellik için	<i>B1 hanesinde</i> belirtilen 3. özellik için
Kaliteli akademisyenler sağlamalı			
Öğrencilerin iyi danışmanlar tarafından yönlendirilmesi			
Teorik bilgilerin yanında iş hayatında kullanılabilecek pratik bilgi ve becerileri kazandırması			
İş hayatındaki profesyonel kişilerin üniversitede seminer vermesinin sağlanması			
Staj zorunluluğunun olması ve bu stajın gerçekten yapılıp yapılmadığının denetlenmesi			
Derslerde teknolojik araçların (bilgisayar, projeksiyon, dijital tahta vb....) kullanılması			

**ÖĞRENCİ BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI
ANALİZİ ANKETİ**

İyi bir yabancı dil sağlaması			
Diğer (lütfen yazınız)			

**BÖLÜM III.
ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİSİ ÖĞRENİM SÜRECİ BEKLENTİLERİ VAROLUŞ
ÖNEM KATSAYISI VE BEKLENTİ ÖNEMİ**

Bu bölümde bir öğrenci olarak size göre; üniversitelerin sunduğu hizmetlerin önem derecesini anlamak istiyoruz.

Soruları yanıtlamadan önce *şu andaki şartlarınızı düşünmeden herhangi bir üniversiteden beklentilerinizi; yani size göre olması gerekeni dikkate almanızı rica ediyoruz.*

Bu bölümde belirtilen faaliyet ve hizmetlerin sizin için ne denli *önemli* olduğunu lütfen belirtilen şıkka i ş a r e t l e y i n i z

ÜNİVERSİTE İLE İLGİLİ GENEL GÖRÜŞLER	HİÇ ÖNEMLİ DEĞİL	PEK ÖNEMLİ DEĞİL	ÖNEMLİ	ÇOK ÖNEMLİ	SON DERECE ÖNEMLİ
Üniversitenizdeki fiziki olanaklar (Binanın konumu, kampüs, kantin, Spor tesis ve olanakları)	1	2	3	4	5
Yardımcı hizmetler (öğrenci etkinlikleri, ulaşım hizmetleri, sağlık hizmetleri)	1	2	3	4	5
Öğrenme kaynakları ve destekler (idari hizmetler, öğrenci işleri, bilgisayar kullanma olanakları, kütüphane)	1	2	3	4	5
İletişim (üniversite içi iletişim mekanizmaları, halkla ilişkiler faaliyeti, akademik programlar hakkında bilgi alma)	1	2	3	4	5
Toplumsal sorumluluk (üniversitenin alınan hizmete karşılık ücret seviyesi, üniversitenin çevre duyarlılığı, yönetimin öğrenci şikayetlerini ele alma konusundaki duyarlılık)	1	2	3	4	5
FAKÜLTE / YABANCI DİLLER YÜKSEK OKULU / MESLEK YÜKSEK OKULU İLE İLGİLİ GENEL GÖRÜŞLER	HİÇ ÖNEMLİ DEĞİL	PEK ÖNEMLİ DEĞİL	ÖNEMLİ	ÇOK ÖNEMLİ	SON DERECE ÖNEMLİ
Fakülteadaki yönetim (yönetimin, öğrenci ve personel ile ilişkisi, kayıt işlemlerindeki oryantasyon, danışmanlık, öğrenci şikayetlerinin dikkate alınması)	1	2	3	4	5
Akademik personel (akademik personelin öğrenci ihtiyaçlarını karşılaması , derse devamı, bilgilerin güncelliği)	1	2	3	4	5
Program yapısı ve içeriği (Ders programının ihtiyaçları karşılaması, genel yetenekleri)	1	2	3	4	5

**ÖĞRENCİ BEKLENTİ VE İHTİYAÇ ALGILARI
ANALİZİ ANKETİ**

geliştirmesi, ders seçme ve takibe olanak vermesi)					
Öğretim ve öğrenme faaliyetleri (Yenilikçi, materyallerin etkin kullanılması, derslerin uygun hızda işlenmesi)	1	2	3	4	5
Ölçme ve değerlendirme (sınav tarihleri hakkında yeterli bilgilerin zamanında verilmesi, sınavların ve ödevlerin öğrenci seviyesine uygunluğu	1	2	3	4	5
Öğretim ve öğrenme olanakları (sınıfların fiziki durumu, laboratuvar, atelye, stüdyo vb.nin yeterliliği)	1	2	3	4	5
Kalite güvencesi ve çıktılar (öğretim kalitesini sağlayacak çaba ve mekanizmaların varlığı, öğrencilerden mezun olduktan sonra kendilerini yeterli bulmalar	1	2	3	4	5

Ek 3

CHI SQUARE TEST

1. Beklenti

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	65,433(a)	12	,000
Likelihood Ratio	71,880	12	,000
Linear-by-Linear Association	8,947	1	,003
N of Valid Cases	1125		

a 9 cells (34,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

1. Beklenti ile bölüm

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	252,486(a)	231	,158
	Likelihood Ratio	233,666	231	,439
	Linear-by-Linear Association	,011	1	,917
	N of Valid Cases	695		
Meslek Okulu	Pearson Chi-Square	207,395(b)	160	,007
	Likelihood Ratio	180,379	160	,129
	Linear-by-Linear Association	,297	1	,586
	N of Valid Cases	430		

a 228 cells (86,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b 170 cells (90,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

1. Beklenti ile sınıf

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	54,302(a)	33	,011
	Likelihood Ratio	52,810	33	,016
	Linear-by-Linear Association	3,779	1	,052
	N of Valid Cases	695		
Meslek Okulu	Pearson Chi-Square	8,777(b)	10	,553
	Likelihood Ratio	10,044	10	,437
	Linear-by-Linear Association	,239	1	,625
	N of Valid Cases	430		

a 20 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b 9 cells (40,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

1. Beklenti ile cinsiyet

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	19,246(a)	11	,057
	Likelihood Ratio	21,785	11	,026
	Linear-by-Linear Association	2,135	1	,144
	N of Valid Cases	695		
Meslek Okulu	Pearson Chi-Square	19,308(b)	10	,037
	Likelihood Ratio	22,496	10	,013

	Linear-by-Linear Association	1,028	1	,311
	N of Valid Cases	430		

a 8 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

b 10 cells (45,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

1. Beklenti ile yaş

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	232,234(a)	176	,003
	Likelihood Ratio	151,415	176	,910
	Linear-by-Linear Association	,774	1	,379
	N of Valid Cases	695		
Meslek Yüksek Okulu	Pearson Chi-Square	105,149(b)	100	,343
	Likelihood Ratio	68,004	100	,994
	Linear-by-Linear Association	,028	1	,866
	N of Valid Cases	430		

a 171 cells (83,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,00.

b 105 cells (86,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,00.

2. Beklenti

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,033(a)	13	,445
Likelihood Ratio	14,634	13	,331

Linear-by-Linear Association	,333	1	,564
N of Valid Cases	1125		

a 10 cells (35,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

2. Beklenti bölüm

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	236,339(a)	231	,391
	Likelihood Ratio	232,127	231	,467
	Linear-by-Linear Association	,213	1	,645
	N of Valid Cases	695		
Meslek Yüksek Okulu	Pearson Chi-Square	217,436(b)	160	,002
	Likelihood Ratio	224,816	160	,001
	Linear-by-Linear Association	,000	1	,989
	N of Valid Cases	430		

a 217 cells (82,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b 175 cells (93,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

2. Beklenti cinsiyet

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig.
-------	--	-------	----	-------------

				(2-sided)	
Fakülte	Pearson Chi-Square	27,035(a)	11	,005	
	Likelihood Ratio	28,915	11	,002	
	Linear-by-Linear Association	4,303	1	,038	
	N of Valid Cases	695			
Meslek Okulu	Yüksek	Pearson Chi-Square	14,964(b)	10	,133
	Likelihood Ratio	15,445	10	,117	
	Linear-by-Linear Association	1,113	1	,291	
	N of Valid Cases	430			

a 6 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

b 4 cells (18,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

2. Beklenti sınıf

Chi-Square Tests

Birim			Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	42,861(a)	33		,117
	Likelihood Ratio	40,046	33		,186
	Linear-by-Linear Association	,158	1		,691
	N of Valid Cases	695			
Meslek Okulu	Yüksek	Pearson Chi-Square	10,589(b)	10	,390
	Likelihood Ratio	11,456	10		,323
	Linear-by-Linear Association	,016	1		,900
	N of Valid Cases	430			

a 13 cells (27,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b 4 cells (18,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

2. Beklenti yaş

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	166,999(a)	176	,675
	Likelihood Ratio	139,502	176	,980
	Linear-by-Linear Association	,004	1	,949
	N of Valid Cases	695		
Meslek Yüksek Okulu	Pearson Chi-Square	87,548(b)	100	,808
	Likelihood Ratio	79,806	100	,932
	Linear-by-Linear Association	,062	1	,804
	N of Valid Cases	430		

a 156 cells (76,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,00.

b 89 cells (73,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,00.

3. Beklenti

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,246(a)	12	,141
Likelihood Ratio	18,597	12	,099
Linear-by-Linear Association	1,494	1	,222
N of Valid Cases	1125		

a 8 cells (30,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

3. Beklenti bölüm

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
-------	--	-------	----	-----------------------

Fakülte	Pearson Chi-Square	288,659(a)	252	,056
	Likelihood Ratio	202,273	252	,991
	Linear-by-Linear Association	1,359	1	,244
	N of Valid Cases	695		
Meslek Okulu	Pearson Chi-Square	140,024(b)	128	,220
	Likelihood Ratio	161,667	128	,024
	Linear-by-Linear Association	,333	1	,564
	N of Valid Cases	430		

a 241 cells (84,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b 144 cells (94,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,78.

3. Beklenti cinsiyet

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	5,827(a)	12	,925
	Likelihood Ratio	7,373	12	,832
	Linear-by-Linear Association	,029	1	,865
	N of Valid Cases	695		
Meslek Okulu	Pearson Chi-Square	16,332(b)	8	,038
	Likelihood Ratio	15,873	8	,044

	Linear-by-Linear Association	,141	1	,707
	N of Valid Cases	430		

a 8 cells (30,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,52.

3. Beklenti sınıf

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	33,670(a)	36	,580
	Likelihood Ratio	34,075	36	,560
	Linear-by-Linear Association	,037	1	,848
	N of Valid Cases	695		
Meslek Yüksek Okulu	Pearson Chi-Square	6,530(b)	8	,588
	Likelihood Ratio	6,555	8	,585
	Linear-by-Linear Association	,707	1	,400
	N of Valid Cases	430		

a 17 cells (32,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,40.

3. Beklenti yaş

Chi-Square Tests

Birim		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Fakülte	Pearson Chi-Square	152,457(a)	192	,984
	Likelihood Ratio	121,914	192	1,000

		Linear-by-Linear Association	1,957	1	,162
		N of Valid Cases	695		
Meslek Okulu	Yüksek	Pearson Chi-Square	76,234(b)	80	,599
		Likelihood Ratio	79,584	80	,492
		Linear-by-Linear Association	,429	1	,513
		N of Valid Cases	430		

a 170 cells (76,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,00.

b 66 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Üniversite 1. beklentiyi gerçekleştirebilmesi için nasıl destek vermeli

Chi-Square Tests

Birinci beklenti		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Meslek edindirmeli	Pearson Chi-Square	21,780(b)	9	,010		
	Likelihood Ratio	23,211	9	,006		
	Linear-by-Linear Association	1,830	1	,176		
	N of Valid Cases	548				
Entellektüel bakış açıcı kazandırılmalı	Pearson Chi-Square	6,339(c)	5	,275		
	Likelihood Ratio	8,924	5	,112		
	Linear-by-Linear Association	4,074	1	,044		
	N of Valid Cases	77				
Akademik bilgi kazandırılmalı	Pearson Chi-Square	6,966(d)	5	,223		
	Likelihood Ratio	7,562	5	,182		
	Linear-by-Linear Association	1,040	1	,308		
	N of Valid Cases	191				
Akademik araştırma yeteneği kazandırılmalı	Pearson Chi-Square	11,641(e)	8	,168		
	Likelihood Ratio	15,252	8	,054		

	Linear-by-Linear Association	1,997	1	,158		
	N of Valid Cases	38				
Yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırılmalı	Pearson Chi-Square	24,350(f)	6	,000		
	Likelihood Ratio	26,835	6	,000		
	Linear-by-Linear Association	12,216	1	,000		
	N of Valid Cases	96				
Bilgisayar kullanma becerisi kazandırılmalı	Pearson Chi-Square	1,925(g)	1	,165		
	C o n t i n u i t y Correction(a)	,088	1	,766		
	Likelihood Ratio	2,203	1	,138		
	Fisher's Exact Test				,364	,364
	Linear-by-Linear Association	1,750	1	,186		
	N of Valid Cases	11				
Statü kazandırılmalı	Pearson Chi-Square	13,710(h)	6	,033		
	Likelihood Ratio	13,741	6	,033		
	Linear-by-Linear Association	3,104	1	,078		
	N of Valid Cases	91				
Sosyal çevre kazandırılmalı	Pearson Chi-Square	9,474(i)	6	,149		
	Likelihood Ratio	5,168	6	,522		
	Linear-by-Linear Association	,389	1	,533		
	N of Valid Cases	20				
Sosyal kazanımlar (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi vb.)	Pearson Chi-Square	6,792(j)	6	,340		
	Likelihood Ratio	7,639	6	,266		
	Linear-by-Linear Association	3,442	1	,064		
	N of Valid Cases	47				

Diploma kazandırmalı	Pearson Chi-Square	2,000(k)	1	,157		
	C o n t i n u i t y Correction(a)	,000	1	1,000		
	Likelihood Ratio	2,773	1	,096		
	Fisher's Exact Test				1,000	,500
	Linear-by-Linear Association	1,000	1	,317		
	N of Valid Cases	2				
Kendinden emin bireyler yetiştirmeli	Pearson Chi-Square	.(l)				
	N of Valid Cases	2				
Mesleki bilgi sağlamalı	Pearson Chi-Square	.(m)				
	N of Valid Cases	1				
Vizyon sağlamalı	Pearson Chi-Square	.(m)				
	N of Valid Cases	1				

a Computed only for a 2x2 table

b 6 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,46.

c 7 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

d 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,60.

e 16 cells (88,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,26.

f 8 cells (57,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

g 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

h 8 cells (57,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,73.

i 13 cells (92,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

j 10 cells (71,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,40.

k 4 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

l No statistics are computed because Birim is a constant.

m No statistics are computed because Üniversitevermelibir and Birim are constants.

Üniversite2. beklentiyi gerçekleştirebilmesi için nasıl destek vermeli

Chi-Square Tests

İkinci beklenti		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Meslek edindirmeli	P e a r s o n Chi-Square	17,322(a)	7	,015
	Likelihood Ratio	18,588	7	,010
	Linear-by-Linear Association	,598	1	,439
	N of Valid Cases	163		
Entellektüel bakış açısı kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	8,065(b)	7	,327
	Likelihood Ratio	9,360	7	,228
	Linear-by-Linear Association	2,294	1	,130
	N of Valid Cases	92		
Akademik bilgi kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	21,566(c)	7	,003
	Likelihood Ratio	25,294	7	,001
	Linear-by-Linear Association	14,313	1	,000
	N of Valid Cases	226		
Akademik araştırma yeteneği kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	6,511(d)	6	,368
	Likelihood Ratio	7,744	6	,257
	Linear-by-Linear Association	3,238	1	,072
	N of Valid Cases	78		
Yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	5,765(e)	7	,567
	Likelihood Ratio	6,248	7	,511
	Linear-by-Linear	2,838	1	,092

	Association			
	N of Valid Cases	166		
Bilgisayar kullanma becerisi kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	6,841(f)	6	,336
	Likelihood Ratio	9,126	6	,167
	Linear-by-Linear Association	,000	1	,983
	N of Valid Cases	57		
Statü kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	14,088(g)	6	,029
	Likelihood Ratio	16,232	6	,013
	Linear-by-Linear Association	,634	1	,426
	N of Valid Cases	186		
Sosyal çevre kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	4,399(h)	7	,733
	Likelihood Ratio	6,479	7	,485
	Linear-by-Linear Association	,371	1	,543
	N of Valid Cases	57		
Sosyal kazanımlar (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi vb.)	P e a r s o n Chi-Square	6,337(i)	7	,501
	Likelihood Ratio	8,025	7	,330
	Linear-by-Linear Association	,491	1	,484
	N of Valid Cases	95		
Mesleki birikim sağlamalı	P e a r s o n Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		
Askerlikten kurtarmalı	P e a r s o n Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		

Vizyon kazandırmalı	P e a r s o n Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		
İyi bir eğitim kazanmalı	P e a r s o n Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		
Kültür seviyesi arttırmalı	P e a r s o n Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		

a 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,37.

b 8 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

c 6 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

d 6 cells (42,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

e 11 cells (68,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,45.

f 12 cells (85,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,46.

g 2 cells (14,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,02.

h 12 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,32.

i 11 cells (68,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

j No statistics are computed because üniversitevermeli2 and Birim are constants.

Üniversite3. beklentiyi gerçekleştirebilmesi için nasıl destek vermeli

Chi-Square Tests

Üçüncü beklent		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Meslek edindirmeli	Pearson Chi-Square	10,027(a)	7	,187
	Likelihood Ratio	10,532	7	,160
	Linear-by-Linear Association	2,383	1	,123
	N of Valid Cases	158		
Entellektüel bakış açısı kazandırmalı	Pearson Chi-Square	7,317(b)	8	,503
	Likelihood Ratio	9,942	8	,269
	Linear-by-Linear Association	,778	1	,378

	N of Valid Cases	114		
Akademik bilgi kazandırma	Pearson Chi-Square	12,476(c)	6	,052
	Likelihood Ratio	13,801	6	,032
	Linear-by-Linear Association	10,088	1	,001
	N of Valid Cases	157		
Akademik araştırma yeteneği kazandırma	Pearson Chi-Square	9,246(d)	7	,236
	Likelihood Ratio	10,514	7	,161
	Linear-by-Linear Association	,683	1	,409
	N of Valid Cases	65		
Yabancı dil bilgi ve becerisi kazandırma	Pearson Chi-Square	11,739(e)	6	,068
	Likelihood Ratio	13,252	6	,039
	Linear-by-Linear Association	5,013	1	,025
	N of Valid Cases	140		
Bilgisayar kullanma becerisi kazandırma	Pearson Chi-Square	6,465(f)	6	,373
	Likelihood Ratio	8,061	6	,234
	Linear-by-Linear Association	,711	1	,399
	N of Valid Cases	56		
Statü kazandırma	Pearson Chi-Square	10,886(g)	7	,144
	Likelihood Ratio	11,614	7	,114
	Linear-by-Linear Association	,021	1	,884
	N of Valid Cases	180		
Sosyal çevre kazandırma	Pearson Chi-Square	6,735(h)	10	,750
	Likelihood Ratio	8,174	10	,612
	Linear-by-Linear Association	,050	1	,823
	N of Valid Cases	105		

Sosyal kazanımlar (topluluk önünde konuşma becerisi, iletişim kurma becerisi vb.)	Pearson Chi-Square	14,946(i)	10	,134
	Likelihood Ratio	17,327	10	,067
	Linear-by-Linear Association	,239	1	,625
	N of Valid Cases	146		
Diploma kazandırmalı	Pearson Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		
Mesleki birikim sağlamalı	Pearson Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		
Askerlikten kurtarmalı	Pearson Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		
İyi bir eğitim kazanmalı	Pearson Chi-Square	.(j)		
	N of Valid Cases	1		

- a 6 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,62.
- b 11 cells (61,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,32.
- c 9 cells (64,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,83.
- d 12 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,32.
- e 9 cells (64,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,87.
- f 12 cells (85,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.
- g 2 cells (12,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.
- h 16 cells (72,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.
- i 11 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.
- j No statistics are computed because üniversitevermeli3 and Birim are constants.

Birim akademik personel hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,530(a)	4	,021
Likelihood Ratio	11,438	4	,022
Linear-by-Linear Association	5,486	1	,019
N of Valid Cases	1125		

a 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,59.

Fiziki olanaklar hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,535(a)	4	,001
Likelihood Ratio	18,545	4	,001
Linear-by-Linear Association	8,756	1	,003
N of Valid Cases	1125		

a 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,12.

Üniversite içi iletişim hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,709(a)	4	,950
Likelihood Ratio	,719	4	,949
Linear-by-Linear Association	,030	1	,863
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,06.

Kalite güvence ve çıktısı hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,130(a)	4	,274
Likelihood Ratio	5,228	4	,265
Linear-by-Linear Association	,729	1	,393
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,06.

Öğretim ve öğrenme olanakları hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,306(a)	4	,036
Likelihood Ratio	10,449	4	,034
Linear-by-Linear Association	,232	1	,630

N of Valid Cases	1125		
------------------	------	--	--

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,06.

Öğrenme kaynakları hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,743(a)	4	,315
Likelihood Ratio	5,031	4	,284
Linear-by-Linear Association	1,015	1	,314
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

Birim öğretim ve öğrenme faaliyetleri hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,531(a)	4	,339
Likelihood Ratio	5,538	4	,236
Linear-by-Linear Association	,004	1	,948
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,15.

Ölçme ve değerlendirme hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,175(a)	4	,000
Likelihood Ratio	21,620	4	,000

Linear-by-Linear Association	18,576	1	,000
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,06.

Program yapısı hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,047(a)	4	,903
Likelihood Ratio	1,039	4	,904
Linear-by-Linear Association	,956	1	,328
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,53.

Toplumsal sorumluluk hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,498(a)	4	,033
Likelihood Ratio	10,353	4	,035
Linear-by-Linear Association	1,613	1	,204
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,29.

Yardımcı hizmet hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
--	-------	----	-----------------------

Pearson Chi-Square	3,059(a)	4	,548
Likelihood Ratio	3,161	4	,531
Linear-by-Linear Association	,095	1	,758
N of Valid Cases	1125		

a 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,44.

Birim yönetim hakkında bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,498(a)	4	,033
Likelihood Ratio	10,752	4	,029
Linear-by-Linear Association	,335	1	,563
N of Valid Cases	1125		

a 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,91.