

**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER  
ENSTİTÜSÜ'NDE LİSANSÜSTÜ EĞİTİM KALİTESİNİN  
ARTTIRILMASINA YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

**Prof. Dr. Ali Nazım SÖZER, Yard. Doç. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ,  
Yard. Doç. Dr. Özlem İpekçil DOĞAN, Araş. Gör. Ufuk GENÇEL,  
Araş. Gör. Hüseyin GÜL, Araş. Gör. Gökhan TENİKLER,  
Araş. Gör. Deniz TARLAN, Araş. Gör. Mehmet AKSARAYLI,  
Araş. Gör. Dilek ESER, Araş. Gör. Barış ŞEÇER,  
Araş. Gör. Kamil YAĞCI, Araş. Gör. Mert TOPOYAN,  
Araş. Gör. Nevzat DEVEBAKAN\***

**GİRİŞ**

Bilginin, gelecekteki servet kaynağı olarak maddi sermayenin önüne geçmesiyle dünya ekonomisi de bir değişim içine girmiştir. Teknoloji bu sürecin itici gücü olmaktadır. Bilginin önemi arttıkça, eğitim ve özellikle de yükseköğretim de bundan payını almıştır. Günümüzde en önemli yatırımın, insana yapılan yatırım olduğu kabul edilmektedir. Eğitim hem bireysel hem de toplumsal olarak gelişme ve ilerlemenin, yüksek bir yaşam düzeyi elde etmenin başlıca yolu olmaktadır. Eğitim, demokratik, sosyal, siyasal, hukuksal ve ekonomik olarak ilerlemenin temelini oluşturmaktadır.

Son yıllarda, özellikle iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ülkeler arasındaki yakınlaşmayı arttırmaktadır. Büyük bir küreselleşme akımı dünyayı etkisi altına almaktadır. Bu hızlı değişim sonucunda bireyler, toplumlar ve kuruluşlar ihtiyaçlarını kendilerine en uygun olanakları sağlayan yerlerden gidermek olanağına kavuşmaktadır.

Küreselleşme etkisi ve tüketicilerin bilinçlenmesi sonucu beklentilerini arttırmaları uluslararası rekabeti kızıştırmaktadır. Artan rekabet koşulları karşısında üretici firmalar, daha kaliteli mal ve hizmet talep eden tüketicilerin beklentileri karşılayabilmek için belirli standartlarda üretim yapmak ve bu standartları sürekli olarak yükseltmek zorunda kalmaktadırlar.

Üretici kuruluşlar, değişen piyasa koşulları karşısında yeni yönetim modelleri arayışına girmektedirler. Günümüzde bu modellerin en yaygın ve geçerli olanı "Toplam Kalite Yönetimi" modelidir. Toplam kalite yönetiminin

---

\* Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Akademik Personeli.

bütüncül bir yaklaşım olması, bu modelin özel sektörün yanında kamu ekonomisi içinde de uygulanmasına olanak tanımaktadır.

Eğitimin hizmetlerinin bir ülkenin kalkınması için çok önemli olması ve bu hizmetlerin önemli ölçüde pozitif dışsal ekonomi yaratması, bu hizmetlerin önemli bir bölümünün kamu kesimi tarafından sunulmasını gerektirmektedir. Kamu kesimi tarafından sunulacak olan eğitim ve yükseköğretim hizmetlerinin daha verimli sonuçlar elde edebilmesi için bu hizmetlerin kalitesini arttırmak gerekmektedir.

Özellikle 2. Dünya savaşından sonra tüm dünyada hizmet sektörünün ülke ekonomileri içindeki yeri hızla artmıştır. Söz konusu artış imalat işletmelerinde olduğu gibi hizmet sektörlerinde de verimlilik ve kalite kavramlarını gündeme getirmiş ve daha önce imalat işletmelerinde kullanılan kalite ilke ve uygulamaları, hizmet sektörleri için de model oluşturmuştur.

Yükseköğretim hizmetlerinin sunumunda kaliteyi hedef alan bir yönetim anlayışının benimsenmesi, bu hizmetlerin verimi üzerinde önemli rol oynayacaktır. Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve bu hizmetleri veren kuruluşlarda kaliteli bir yönetimin oluşturulması amacıyla, bu çalışmada, son yıllarda başarısı bir çok uygulama ile öne çıkan toplam kalite yönetimi öneri olarak getirilmektedir.

Bu çalışma Sosyal Bilgiler Enstitüsü'nün en büyük dış müşteri grubunu oluşturan lisansüstü öğrencilerinin beklentilerini ve sunulan hizmetlere yönelik algılarını TKY ilkesi doğrultusunda değerlendirmeyi kapsayan bir araştırmayı kapsamaktadır.

## **AHAHTAR KELİMLER**

**Lisansüstü Eğitim, Kalite, Hizmet Kalitesi, TKY, Müşteri Memnuniyeti**

## **KEY WORDS**

**(Post-Graduate Studies, Quality, Service Quality, TQM, Customer Satisfaction)**

## I. EĞİTİM HİZMETLERİNİN TANIMI VE KAPSAMI

Eğitim kavramı zaman içinde bireylerce farklı şekillerde algılanmıştır. Eğitim kavramının tanımlanması yüklendiği geniş anlam itibarı ile çok farklılıklar göstermektedir. Bu tanımlamalardan bazıları şöyledir;

Çağdaş anlamda eğitim kavramı, "davranış değişimi, bireyin belirli hedefler yönünde maksatlı olarak kendi yaşantısı yoluyla davranışlarını değiştirmesi, bireysel yeteneklerin çeşitli yönlerden birey ve toplum için uygun ve dengeli olarak geliştirilmesi" olarak tanımlanmaktadır. Özde çok kapsamlı ve karmaşık olan eğitim kavramı incelendiğinde plan, maksat, psiko-sosyal, kültürlenme-kültürlenme, davranış değiştirme gibi kavramlar içerir<sup>1</sup>.

Eğitim, "bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla veya kasıtlı olarak istedik değişme meydana getirme sürecidir"<sup>2</sup>.

Bu tanımda eğitimle değiştirilmek istenen bireyin davranışdır. İnsan içinde yaşadığı doğal, toplumsal ve kültürel çevresi ile sürekli etkileşim durumundadır ve davranışın değişmesi ancak bireyin kendi yaşantısı yoluyla olabilir.

Bireyin davranışını değiştirmenin eğitim olarak adlandırılabilmesi için davranışın istenilerek ve kasıtlı (planlı) bir şekilde değiştirilmesi gerekmektedir. Eğitim, bütün bunların bir zaman içinde yer aldığı bir süreçle oluşur. Böylece eğitimin niteliğini oluşturan dört durum ortaya çıkacaktır. Birincisi; eğitim, istenilen kişide istenilen davranış oluşturma işidir. İkincisi; insan bir davranış ancak yaşayarak kazanabilmektedir. Üçüncüsü; eğitimde oluşturulacak davranış önceden saptanan eğitim amaçlarına uygun olmak zorundadır. Dördüncüsü; insanda davranışın oluşturulabilmesi, planlanmış bir eğitim sürecinden geçmesine bağlıdır. Davranış, yaşantı, amaç ve süreç terimleri eğitimin niteliğini belirleyen kavramlardır<sup>3</sup>.

Eğitim insanlığın doğuşundan beri daima olagelmıştır. Günümüzde de uygarlık düzeyi ne olursa olsun her toplumda süregelmektedir. Uygar toplum, sosyal yaşamını sürdürebilmek için çeşitli kurumlar geliştirmiştir. Eğitimin kurumsallaşması için de okullar kurulmuştur. Ancak bu olgu, eğitim kavramını okulla sınırlandırmak anlamına gelmemektedir. Bir insanın okulda geçirdiği süre onun bütün gününü almaz. Bunun dışında birey, sosyal ve doğal çevre ile de sürekli etkileşim halindedir. O halde eğitim, okula gelmeden önce ailede, çevrede ve okul sırasında da okula paralel olarak çevrede ayrıca süregelmektedir. İdeal olan okul içi ve dışı eğitimin birbiri ile tutarlı olması ve

<sup>1</sup> Cevat ALKAN, **Eğitim Ortamları**, Ankara, 1979, s. 4.

<sup>2</sup> Selahattin ERTÜRK, **Eğitimde Program Geliştirme**, Meteksan Matbaacılık, Ankara, 1974, s.12.

<sup>3</sup> İbrahim BAŞARAN, **Eğitime Giriş**, Sevinç Matbaacılık, Ankara, 1984, s. 17

birbirini tamamlamasıdır. Eğitim, bireyin bütün yaşamı boyunca sürmekte ve okul dışında ve içinde yaşam boyu edindiği tecrübelerin bütününe kapsamaktadır<sup>4</sup>.

Öğrenme-öğretme sürecinde eğitim programları davranışların nasıl ve niçin değişeceğini gösteren bir kılavuz; öğretmen ise hizmet sunarak öğrencide istenen davranış değişikliğini sağlayan kişidir. Öğretmen, öğretme eyleminin temel ögesidir. Öğrenme işinin planlayıcısı ve uygulayıcısı olan kimsedir. Öğrenciler doğal çevre ile etkileşimleri sonucu da öğrenebilirler; ancak bu doğal çevrenin öğrenmeyi kolaylaştıracak ve mümkün kılacak bir şekilde zengin kaynaklarla donatılması ve planlanması gerekir. Bunu da en iyi yapan öğretmenlerdir.

Çağımızda görülen hızlı gelişme ve değişimler insanı bir çok yönden etkilemektedir. Bu gelişmeler ve değişimler karşısında bütün toplumlar nitelikli insan gücü yetiştirmek zorundadır. Eğitim nitelikli insan gücünün yetiştirilmesinde, insanın kişilik ve karakterinin oluşmasında temel etkidir. Bu bakımdan her insan yaşadığı eğitim ortamının bir ürünü olarak belirginleşmekte ve ötekilerden ayrılmaktadır. Böylece kültürel farklılıklar doğmaktadır.

Eğitimin öneminin sürekli artması, eğitimin programlı olarak sürdürülmesini zorunlu hale getirmiştir. Eğitimde programlama kavramı, öğretim süreci içinde, öğretmenin izleyeceği derslerin konularını ve zaman içinde dağılımını gösteren bir liste anlamını aşmıştır. Çağdaş anlamda eğitim programı kavramı, bireyin her hangi bir eğitim aşamasında, davranışlarında istenen değişiklikleri geliştirmek üzere gerek okul içinde gerek okul dışında yapılacak etkinliklerin düzenlenip geliştirilmesine yönelik tüm çabaları kapsamaktadır<sup>5</sup>.

Her ülke ya da toplum nitelikli insan gücü ihtiyacını karşılamak, genel kültür düzeyini arttırmak v.b. nedenlerle kendi eğitim sistemini kurmaya çalışmaktadır. Bu eğitim sisteminin üç temel ögesi; öğrenci, öğretmen ve programdır. Bu öğeler arasında uyum sağlanarak en bilgili ve kültürlü toplum oluşturulmaya çalışılmaktadır.

## II. YÜKSEKÖĞRETİM HİZMETLERİ

Yükseköğretim, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda; "Milli Eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarı yılı kapsayan her kademedeki eğitim-öğretimin tümüdür" şeklinde tanımlanmıştır.

---

<sup>4</sup> Fatma VARIŞ, **Eğitim Bilimine Giriş**, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara, 1989, s. 12-13.

<sup>5</sup> VARIŞ, a.g.e, s.20.

Yükseköğretim kurumları ise, üniversiteler ile yüksek teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuarlar, meslek yüksekokulları ile uygulama ve araştırma merkezleridir.

Sanayi devriminin başlaması ile birlikte gelişmiş ülkelerde ve özellikle Avrupa'da teknik bilgilerle donatılmış, bilgi ve beceri sahibi kalifiye personele olan talep, okullaşma sürecine hız kazandırmıştı. Buna bağlı olarak kurulan üniversitelerden yetişen kadrolar, batının bilim ve teknolojide olduğu kadar ekonomide de zenginleşmesine önderlik etmişlerdi. Ulusların doğal zenginlikleri olan madenler, akarsular, verimli topraklar giderek azalmakta, buna karşılık insan kaynakları çoğalmaktadır<sup>6</sup>.

İnsan kaynaklarının yetiştirilip, yetenekli ve değer yaratacak becerilerle donatılması, bireylerin mutluluğu ve refahı için gerekli olduğu gibi, globalleşen dünyada ülkenin kalkınması ve geleceğinin garantisi için de gerekli ve zorunlu olmaktadır. Bu ve benzeri nedenlerle yükseköğretim hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve daha kaliteli hale getirilmesi gerekmektedir. Çünkü eğitim, kalkınmanın en önemli unsurlarından biridir; ülkenin siyasal-toplumsal, ekonomik ve bilimsel kurumlarının üretim kapasitesini arttıran bir süreçtir. Eğitim ile toplum refahı ve bireyin erdemi yükseltilerek bireye kişilik kazandırılır<sup>7</sup>.

Ekonomik kalkınma sadece kişi başına düşen gelirdeki artış ile değil aynı zamanda uzun dönemde kişi başına düşen gelirin reel artışı ile birlikte insanların sağlık koşulları, nüfus artış hızının yavaşlaması, gelir dağılımındaki dengenin iyileşmesi ve yoksulluğun giderilmesi, nüfusun küçülmesi ile değerlendirilmektedir. Beşeri gelişmenin kriteri olarak görülen bu olgular eğitimle düzelmekte ve gelişmektedir. Görüldüğü gibi eğitim ve özellikle de yükseköğretim gerek kişi ve gerekse toplum için çok yüksek bir öneme sahip olmaktadır.

Günümüzde bilgi, en önemli servet kaynağı kabul edilmektedir. Gelişen teknoloji ve bir çok buluş yaşantımızı hızla değiştirmektedir. Bilginin önemi arttıkça, yüksek öğrenim de bundan payını almıştır. Yükseköğretim artık pek çok iş için birincil koşul haline gelmiştir. Yükseköğretim kurumlarında üretilen bilginin kalitesi ve ekonomide kullanılabilirliği, ulusal rekabet gücü açısından

---

<sup>6</sup> **Yükseköğretimin Finansmanı**, TÜSİAD Yayını, TÜSİAD-T/2000-10/287, İstanbul, 2000

<sup>7</sup> Ufuk GENÇEL, "Türkiye'de Yükseköğretim Hizmetlerinin Sunumunda Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon; Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulamaları" D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2001, s. 22

hayati bir önem kazanır. Bu durum, gelişmekte olan ülkeler için önemli bir sorundur. Çünkü bu ülkelerde yükseköğretim büyük ölçüde göz ardı edilmiştir<sup>8</sup>.

Belirlenen hedeflere ulaşılabilmesi için bir çok güçlüğün aşılması gerekir. Ancak yüksek önemi düşünüldüğü zaman bu güçlüklerin aşılması için yaratıcı ve kararlı adımların atılması gereklidir. Daha iyi bir planlama ve yüksek standartlarda yöneticilerin eşliğinde yeni bir vizyon yaratılmalı, kamu ve özel olmak üzere tüm unsurlar seferber edilmelidir.

### III. KALİTE KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ

Kullanıcı gereksinim ve beklentileri ile olan doğrudan ilgisi ve bu gereksinim ve beklentilerin değişkenliğinden dolayı kalitenin standart bir tanımı bulunmamaktadır. Kalite anlayışı tüketicinin karakteristikleri, sosyal konumu ve ekonomik durumuna bağlı olarak değişebilen, farklı gereksinim ve beklentiler doğrultusunda biçimlenebilen öznel bir kavramdır. Gereksinimler, beklentiler, sosyal ve ekonomik çevre, kültürel ve dini yapı, gelenekler, ekonomik düzey, teknoloji, iklim, coğrafya, eğitim, genel toplumsal yargılar, kalitenin müşteri tarafından algılanmasını doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir. Kalitenin bugüne kadar bir çok tanımı yapılmıştır. Bununla birlikte genel kabul görmüş kalite tanımları şu şekilde verilebilir:

Deming'e göre kalite, değişmezliğin ve güvenilirliğin düşük maliyet ile pazarın ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde tahmin edilebilmesidir<sup>9</sup>.

Bu tanıma ek olarak daha kısa kalite tanımları da yapılmıştır. Örneğin Juran'a göre kalite, kullanıma uygundur<sup>10</sup>.

Bir başka tanımda Crosby kaliteyi, gerekliliklere uygunluk olarak ele almaktadır<sup>11</sup>. Buradan hareketle kalite, bir ürün ve/veya hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yetisine dayanan özelliklerin toplamıdır şeklinde ele alınabilir.

Kalite, müşteri isteklerinin tatmini, operasyon performansının iyileştirilmesi ve maliyetlerin düşürülmesi amacı ile kullanılan stratejik bir araçtır.

Günümüzde rekabetin ana hedefi müşteridir. Müşteriyi elinde tutmak için tüm çabaları gösteren, müşteriyi tatmin eden işletmelerin, rekabetteki başarı şansı da yüksek olacaktır.

1980 ve 1990' ların en hızlı gelişen rekabet araçlarından birisi kalite olmuştur. Rekabet yoğunlaştıkça "yaptığını satan" işletme anlayışı yerini

<sup>8</sup> GENCEL, a.g.e., s.23

<sup>9</sup> <http://www.founder.net.my/~jbam/berita/85/eb85-6.htm>

<sup>10</sup> <http://apu.edu/~bmccarty/curricula/mse592/kerz23/sld007.htm>

<sup>11</sup> <http://www.dmu.ac.uk/dept/schools/business/corporate/tqmex/crosby.htm>

“satabiliri yapan” işletme anlayışına bırakmıştır. Kalite, işletmelerin daha fazla kar etmeleri için değil, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri için zorunlu hale gelmiştir. Bugünün rekabet koşulları altında faaliyet gösteren işletmelerin, kendi kalite politikalarını planlamaları, uygulamaları ve zamanla bu politikalarını geliştirmeleri gerekmektedir.

Kalite kavramı ile ilgili diğer önemli noktalar ise, kalitenin nesnel ölçütlerinin olmadığı, kalitenin doğasının karşılaştırmaya dayandığı ve kalitenin tüm boyutları ile bir bütünselliği olduğudur. Kalıcı kalite hiçbir zaman tesadüfen veya kendiliğinden ortaya çıkmamaktadır. Kalite, insan tarafından gerçekleştirilen sistematik çabaların bir sonucudur.

Kalite tanımları göz önüne alındığında tanımlarının hemen hepsinin kaliteyi belirleyen müşterilere odaklandığı, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tatmininin kalitenin odak noktasını oluşturduğu görülmektedir.

İnsan gereksinimlerinin en uygun biçimde karşılanması gündeme geldiğinde akla gelen ilk soru, bu uygunluğun ölçütlerinin ne olacağıdır. Teknik standartlarda çerçevesi çizilen kalite, geliştirildiği ürün veya hizmetin belli sayısal gereksinimleri tam olarak karşılamayı hedefleyen ve ölçülebilen özellikler taşıırken, genel anlamda kalite, ölçülebilir özelliklerden çok, farklı boyutlarda algılanan bir kavram olarak incelenmektedir.

### 3.1. KALİTENİN BOYUTLARI

Kalitenin her boyutu birbirinden bağımsız ve belirgindir. Bir hizmet ya da üründe kalitenin bir boyutu düşük düzeyde olabilmektedir. Bu değerlendirme üründen ürüne ve hizmetten hizmete değişmektedir.

Kalitenin çeşitli açılardan incelenmesinde en kapsamlı çalışmalardan birini yapan Garvin, tüketicinin algıladığı kaliteyi sekiz boyutta incelemektedir<sup>12</sup>:

1. Performans: Bir ürünün temel işlev özellikleri anlamına gelen performans, örneğin bir otomobil için hız, konfor; bir televizyon için renk, ses, görüntü vb. özellikler olabilmektedir. Hizmet işletmelerinde ise performans servis hızı ve bekleme zamanının azlığı ile ölçülebilir.

2. Özellikler: "Özellik" kelimesi bir ürünün temel fonksiyonunu tamamlayan kavram olarak nitelendirilebilir. Kalitenin bu boyutu için, havayolu şirketinin uçuşlarda verdiği ücretsiz ikramlar; çamaşır makinesinin pamuklu ya da yünlü programı örnek olarak sayılabilir.

3. Güvenilirlik: Ürünün kullanım ömrü içerisinde kendisinden beklenen tüm fonksiyonları tam olarak yerine getirip getirmediğinin ölçütüdür.

---

<sup>12</sup> D. A. GARVIN; **Managing Quality**, The Free Press, New York, 1998, s.217.

Ölçülebilen bir özellik olan güvenilirlik, ortalama ilk bozulma zamanı, bozulma süreleri arasındaki dönem vb. olabilir.

4. Uygunluk: Uygunluk ürünün tasarımının ve işleyiş özelliklerinin önceden belirlenmiş standartlara uyup uymama derecesidir. Uygunluk, kalitenin teknik boyutu hakkında tüketici veya kullanıcıya fikir vermektedir.

5. Dayanıklılık: Bir ürün veya hizmetin kullanım ömrünün uzunluğudur. Genellikle alıcılar ürün dayanıklılığının belli koşullarda test edilerek yazılı olarak onaylanmasını istemektedirler. Teknolojik açıdan dayanıklılık, bir ürünün deformasyona uğrayıncaya kadar olan kullanım süresini ifade etmektedir.

6. Hizmet Görme Yeteneği: Kalitenin altıncı boyutu hizmet görme yeteneği, yani hız, çabukluk, nezaket, yeterlilik, ehliyet ve tamir edebilme kolaylığı olarak ifade edilmektedir.

7. Estetik: Estetik, tüketicilerin beş duyusuna hitap eden ürün özellikleridir. Başka bir deyişle, ürünün kullanıcının beklentilerine uygun bir estetik yapıyı sağlayabilmesidir. Renk, ambalaj, biçim gibi özellikler ürünün performansını doğrudan etkilememekle beraber, tüketici beğenilerine yönelik estetik özellikler olarak nitelendirilebilir.

8. Algılanan Kalite: Tüketiciler her zaman ürünün tüm özellikleri ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi değildirler ve böyle durumlarda dolaylı bir takım ölçütler karar vermelerinde önemli rol oynamaktadır. Reklam faaliyetlerinde yaratılan ürün imajı, marka imajı gibi faktörler ürün kalitesinin tüketici tarafından olumlu veya olumsuz algılanmasında oldukça önemlidir.

## 3.2. KALİTENİN GELİŞİMİ

### 3.2.1. Kalite Muayene

1900'lü yılların başında Taylor'un yaptığı bilimsel çalışmalar yönetim kavramının bilimsel temeller üzerine oturması gerektiğini göstermiştir. Taylor'a göre insanları harekete geçirebilecek tek güç bireysel ekonomik çıkarlardır. Taylor'un amacı verimi maksimum kılmaktır<sup>13</sup>. Taylor, ekonomik kazancın artırılmasının sadece sermaye ve işçilikle değil, aynı zamanda bilginin işe uygulanması ile de sağlanacağını ilk gösteren kişi olmuştur. Taylor, iş planlamasını işçilerin ve nezaretçilerin elinden alıp endüstri mühendisliğine vererek bilimsel yönetimin öncülüğünü yapmıştır. Taylor'un bu dönemde gerçekleştirdiği çalışmalar endüstri devriminin ateşleyici gücü olarak kabul edilmektedir.

<sup>13</sup> M. DEMİR/ Ş. GÜMÜŞOĞLU; *Üretim / İşlemler Yönetimi*, Beta Yayınları, 1994, s.74.



Endüstri devrimi öncesi, üretimin atölyelerde yapıldığı yıllarda kalite o malı üreten ustanın sorumluluğunun altındaydı. Endüstri devrimi sırasında, ilk takım tezgahlarının ortaya çıkması ile üretim sistemi ve ürün yapısı karmaşık hale gelmiştir. İşletmelerin büyümesi ve çok sayıda ustanın istihdam edilmesi ürün kalitesi sorumluluğunu ürünü üreten kişiye yüklemiştir.

20. yüzyıl, önemli teknolojik gelişmelerin yaşandığı ve bunun yarattığı zenginlik ve refahın geniş toplum kesimlerine yayıldığı bir dönemi de başlatmıştır. Bu yüzyılın başında, endüstriyel sistemlere önemli yenilikler getirmiş olan Henry Ford, 1905 yılında Ford Motor şirketinde ilk kez montaj hattı uygulamasını başlatmış ve imalat ortamındaki karmaşık süreçleri niteliksiz işgücü tarafından yapılabilecek basit montaj işlemlerine ayırmıştır.

Ford'un modelinde kalite görevi montaj hattı sonunda mamullerin iyiler ve kötüler biçiminde ayrımını sağlayan muayene elemanlarına devredilmiştir. Bu uygulamanın miktar ve üretim terminlerine uygunluğu ön plana çıkartarak kaliteyi göz ardı etmesinin yarattığı kalite kayıplarının önlenmesi amacı ile ürün kalitesinden üretim nezaretçilerinin sorumlu olması uygulamasına geçilmiştir. Nezaretçiler kalitesiz üretime neden olan işçilere yaptırım uygulayarak firma güvencesi sağlamaya çalışmışlardır.

Bu uygulama I. Dünya Savaşı ile son bulmuştur. Savaş döneminde bozuk olan ürünün maliyeti yaşamsal önem taşımıştır. Patlamayan bombalar, sık bozulan araçlar savaşın kaybedilmesine neden olmuştur. Böylece son kontrol uygulaması getirilerek, ürünler üretildikten sonra bir muayeneden geçirilerek kusurlular ayıklanmaya başlanmıştır<sup>14</sup>.

Son ya da nihai muayene yönteminde üretilen ürünlerin tek tek veya örnekleme yolu ile kontrol edilmesi amaçlanmaktadır. Kontrol sonucunda "iyiler" ile "kötüler" birbirinden ayıklanarak, belirli bir kabul edilebilir kalite düzeyine ulaşılmaya çalışılmıştır. Üretilen ya da sevk edilen parti içerisindeki kabul edilebilir hatalı ürünlerin sayısı yüzde, binde veya milyonda ifadeleri ile açıklanmaktadır. Üretilen partilerden belli tekniklere göre örnekler alınır ve bu örnekler test edilerek tüm parti hakkında genel bir fikir yürütülmeye çalışılmaktadır. Bu uygulama ile yüzde yüz kalite sağlanması mümkün olmamaktadır.

### **3.2.2. Kalite Kontrolü, İstatistiksel Kalite Kontrolü ve Toplam Kalite Kontrol**

İşletmelerde ve kuruluşlarda, belirli standartlara bağlanmış düzeyde kaliteli mal ve hizmet üretimi ancak etkin bir kalite kontrolü ile mümkün olabilir. Bu amaçla işletme organizasyonunda gerekli değişiklikleri yaparak, kontrolü sistemleştirmek gerekmektedir.

<sup>14</sup> Üzeyme DOĞAN; **Kalite Yönetimi ve Kontrolü**, İzmir, 1991, s.13.

Kalite, iç ve dış müşterilerin (İç müşteri; kurum personeli, dış müşteri; öğrenciler ve öğretim üyeleri) ihtiyaçlarını karşılayacak mal ve hizmetlerin özelliklerinin tümü olarak kabul edildiğinde, kalite kontrolü; bu özelliklerin oluşturulmasını sağlayacak faaliyetler, süreçler, programlar ve yöntemler biçiminde tanımlanabilir<sup>15</sup>.

Kalite kontrolü daha geniş olarak Feigenbaum tarafından; istenen kalite özelliklerini sağlayan, pazar araştırması, işletmenin tasarım, AR-GE , üretim , satış ve satış sonrası hizmet gibi bölümlerinin belirli kalite düzeyinin yaratılmasındaki katkılarının planlanması ve koordinasyonu olarak tanımlanmıştır<sup>16</sup>.

1924 yılında matematikçi olan Walter Shewhart, seri üretim ortamında kalitenin ekonomik olarak kontrolü için bir yöntem olan İstatistiksel kalite kontrolü kavramını gündeme getirip ilk defa kontrol kartlarını uygulayan kişi olmuştur<sup>17</sup>. Shewhart, imalatın her aşamasında sapmaların ve değişikliklerin var olduğunu, bu değişikliklerin yapı ve nedenlerinin araştırılması için sürecin izlenmesi ve farklılıklarının kontrol edilmesi gerekliliğini gündeme getirmiştir. İlk olarak Shewhart tarafından geliştirilerek kullanılmaya başlayan kontrol kartları, bugün çoğu işletmede üretimlerinin izlenmesi amacıyla yaygın olarak kullanılmaktadır.

İstatistiksel süreç kontrol uygulamalarının kalite kontrol alanındaki yenilikçi özelliği II. Dünya Savaşı sonrasına kadar gelişerek devam etmiştir. Savaş sonrası yıllarda Endüstri Mühendisliği ve üretim yönetimi tekniklerinin gelişmesi kalite sağlama çalışmalarına da yeni bir boyut kazandırmıştır. Bu dönemde toplumların kaliteli ürünlere olan talebinin artmaya başlaması, bilgi paylaşımına dayalı kalite sağlama uygulamalarının gelişmesine yol açmıştır. 1949 yılında ABD’de kurulan Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC), izleyen yıllarda dünyanın çeşitli ülkelerinde benzer amaçla kurulan ulusal organizasyonların ilk örneği olmuştur.

Bilgi paylaşımına dayalı kalite sağlama uygulamalarının yaygınlaştırılması amacı ile kurulmuş olan bu dernek, yaptığı yayınlarda kalitenin maliyet, fiyat ve rekabet üzerindeki önemli etkilerine dikkat çekmiştir. Kalite kontrol uzmanlığının giderek geliştiği bu dönemde tedarikçi değerlendirme programları, hata analizi ve sorun çözme teknikleri yardımı ile

---

<sup>15</sup> Marwin Edward THORNER ve Peter BURNAM, **Quality Control in Food Service**, AVI Pub. Co., Westport, 1983, s. 1.

<sup>16</sup> <http://garcia1.larc.nasa.gov/dfca/dfc/key/feig40.html>

<sup>17</sup> Rıdvan BOZKURT; **Kalite İyileştirmede Kullanılan Teknikler**, MPM Yayınları, Ankara.

girdi temini, tasarım, üretim, sevkiyat ve satış sonrası alanlara doğru bir kalite kontrol anlayışı ve buna bağlı uzmanlaşma gelişmeye başlamıştır<sup>18</sup>.

1949 yılında Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Derneği (JUSE) kurularak kalite kontrol konusunda faaliyetlere başlamış ve bu dönemde Japonya’da bulunan Dr. Deming, İstatistiksel Kalite Kontrol konusunda seminerler vermiştir. Deming’in verdiği seminerlerden derlenen notlar “Deming’in İstatistiksel Kalite Kontrolü Dersleri” olarak JUSE tarafından yayınlanmıştır. Deming’in seminerlerinin ardından 1954 yılında bir diğer kalite kontrol uzmanı Dr. Joseph M. JURAN, JUSE tarafından seminerler vermek üzere Japonya’ya davet edilmiştir. Juran, kalitenin esas olarak yönetimin sorumluluğu olduğu konusunda Japonları yönlendirmeye çalışmış ve gerçekleştirdiği istatistiksel çalışmalara yönetsel bir kalite kontrol boyutu kazandırmıştır. Juran’ın 1951’de yayınladığı “Kalite Kontrol El Kitabı” kalite kontrol hareketinin önemli kaynağı olarak kabul edilmiştir<sup>19</sup>.

1956 yılında JUSE ve Japon Standartları Birliği tarafından Japonya’da kalite bilincinin yaygınlaştırılması amacıyla 17 seminer radyodan yayınlanmaya başlamış ve günde 15 dakika olmak üzere 1962 yılına kadar bu yayınlar devam etmiştir.

Toplam Kalite Kontrolü (TKK), Deming, Juran, Feigenbaum ve Japonya’da kalite uygulamalarına katılan diğer kalite öncüleri tarafından 1950’li yıllarda geliştirilen bir sistemdir.

Feigenbaum’a göre Toplam Kalite Kontrol, “bir organizasyondaki değişik grupların kalite geliştirme, kaliteyi koruma ve kalite iyileştirme çabalarını müşteri tatminini de göz önünde tutarak üretim ve hizmeti en ekonomik düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren etkili bir sistem” olarak tanımlanmaktadır. Toplam Kalite Kontrol; pazarlama, tasarım, üretim, kontrol ve sevkiyat bölümleri de dahil olmak üzere bütün bölümlerin katılımını gerektirmektedir<sup>20</sup>.

Toplam Kalite Kontrolü çeşitli düzeylerdeki yöneticilere yol gösteren, daha doğru ve etkin karar vermelerine yardımcı olan bir araçtır. Bu aracın işe yarayacak biçimde tasarlanması ve etkin uygulanabilmesi için, tüketici isteklerinin saptanması ve değerlendirilmesi, gerekli teknolojik olanakların sağlanması, işletme içinde olumlu beşeri ilişkilerin sürdürülmesi ve kalite ile

---

<sup>18</sup> N. PEŞKIRCIOĞLU; Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamalarında, MPM Yayınları, No:620, s.101.

<sup>19</sup> D. GARVIN; Managing Quality, The Free Press, New York, 1988, s.101.

<sup>20</sup> K. ISHIKAWAKA; **Toplam Kalite Kontrol**, KalDer Yayınları, No:7, İstanbul, 1995, s.76.

ilgili kavramların tüm işgören tarafından eksiksiz ve doğru anlaşılması gerekmektedir<sup>21</sup>;

Toplam Kalite Kontrol anlayışı da sürekli değişim ve iyileşme anlayışını benimsemektedir. Toplam kalitenin önce kalite, tüketiciye yönelik kalite çalışmaları, istatistiksel yöntemlerin kullanılması, insana saygı gibi son derece önemli yönetim konularıyla ilgilenmesi, yönetimin, Toplam Kalite Kontrolünü işletmenin tümünün performansını iyileştirmek üzere bir araç olarak görmesinden kaynaklanmaktadır.

Toplam Kalite Kontrol anlayışı, firma çapında kalite yaklaşımı olarak geliştirilmiş, tüm firma ve kurum kültürüne yansımış, başta yönetim olmak üzere tüm çalışanların paylaşılan vizyonu haline gelmiş ve bu hali ile "Toplam Kalite Yönetimi (TKY)" olarak adlandırılmaya başlanmıştır.

Modern kalite anlayışının Toplam Kalite Kontrol'den Toplam Kalite Yönetimine geçirdiği evrimde en önemli etkiler yönetimin tanımında meydana getirdiği etkilerdir. TKK'nın TKY'ye doğru yaşadığı evrimde, yönetimin tanımından gelen süreç ve insan odaklılık ön plana çıkmış, bu unsurların üzerinde özellikle durularak, yönetim fonksiyonlarının bu yönde geliştirilmesi sağlanmıştır. Özellikle üzerinde durulması gereken değişim ise, yönetim tanımlarında yer alan amaç ifadelerinin giderek "müşteri mutluluğu", "müşteri tatmini" ifadeleri ile özdeşleşmesidir<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> B. KOBU; **Endüstriyel Kalite Kontrolü**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, No:3425, 1987, s15-16.

<sup>22</sup> Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi; **Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi**, Üniform, İstanbul, 1994,s.9.

### 3.2.3. Kalite Güvencesi

Bir organizasyonda, belli standartlarla tespit edilen kaliteyi geliştirme, koruma, iyileştirme, müşterinin beğenisini kazanma ve en ekonomik düzeyde bir üretim sağlamayı amaçlayan planlı ve sistematik çabaların bütünü olarak tanımlanan kalite güvencesinin üzerinde durduğu alan; ürünün prosedürlere ve şartnamelere uygunluğudur. Bu kavram BS 5750 ve ISO 9000 gibi kalite güvence sistemleri ile eş anlamlıdır. Esas olarak bir denetim süreci olan bu araç, sık sık istatistiksel süreç kontrol teknikleri kullanılarak belirlenmiş prosedürleri uygulayıp kaliteyi sağlamayı amaç edinir. Kalite kontrolü ve kalite güvencesi arasındaki fark birincisinin ürün, ikincisinin ise ürünü meydana getiren süreç çapında bir yaklaşımı benimsemiş olmasıdır<sup>23</sup>

### 3.2.4. Toplam Kalite Yönetimi

Uluslararası rekabetin gelişmesi, koşullarının zorlaşması ve tüketici hareketinin evrensel düzeyde gelişmesi, kaliteyi bütünsel olarak ele alma gereğini doğurmuştur. Kaliteye ve onun sağladığı sürece bütünsellik içinde bakma gereği, 1980 yılların başından itibaren “toplam kalite” kavramının tüm dünyaya yayılmasına neden olmuştur. Bu kavram içinde yer alan “toplam” sözcüğü kalitenin “tüm süreçlerde”, “tüm işlerde” ve “herkesin katılımı” ile sağlanabileceğini ifade etmektedir<sup>24</sup>

Toplam Kalite Yönetimi sürekli gelişmeyi, tüketici ihtiyaçlarının sürekli karşılanmasını, ekip çalışmasına dayalı problem çözme tekniklerini, sonuçların sürekli ölçülmesini ve arz edicilerle daha yakın ilişkiler kurmasını ön plana çıkaran bütünsel bir yönetim felsefesidir. Deming Toplam Kalite Yönetiminin kurucusu ve öncüsü olarak kabul edilmektedir. Deming, geliştirmiş olduğu 14 yönetim ilkesi ile Toplam Kalite Yönetiminin çatısını oluşturmuştur. Bu ilkeler, müşteri odaklı politikalar, üretimde ve dağıtımda geliştirme, yüksek kaliteye ulaşmak için süreçlere ilişkin standartları geliştirme, kalitenin çalışanlar yoluyla artırılması, işçi katılımının geniş bir şekilde sağlanması ve toplam örgütsel bağlılığı gerektiren kalite geliştirme sürecidir<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Halis, Muhsin, **Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri, ISO 9000-2 Kalite Belgesi Çalışması**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, s.61-62; Deveci, Nevzat, **Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi**, DEÜ SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2001, İzmir, s.28

<sup>24</sup> Peşkircioğlu, Nurettin, “Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamaları”, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Yayın No:620, 2. Basım, Ankara, 1999 s. 57

<sup>25</sup> Akgeyik, Tekin (2000). “Toplam Kalite Yönetimi, Katımlı Yönetim ve Transformasyonel Liderlik”, Prof. Dr. Nusret Ekin’e Armağan, Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü İşverenleri Sendikası yayını, Yayın No:38, Ankara, 2000, s.625

**DEÜ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜNDE MÜŞTERİ TATMİNİNİ  
ÖLÇEMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

**IV. TATMİN ÖLÇEĞİNİN SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜNDE  
UYGULANMASI**

**4.1.Araştırmanın Amacı**

Araştırmada esas olarak, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ) Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden (SBE) hizmet alan yüksek lisans, doktora ve sanatta yeterlik öğrencilerinin söz konusu hizmetlere yönelik kalite algılarının ve tatmin düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmada ayrıca ;

- Hizmet alan öğrencilerin lisansüstü eğitim alma amaçlarının tespit edilmesi,
- Hizmet alan öğrencilerin DEÜ' ni seçme nedenlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

**4.2. Araştırmanın Metodolojisi**

Araştırmanın metodolojisi; Araştırmanın Örneklem Yöntemi, Veri Toplama Yöntemi, Araştırmanın Sınırlılıkları, Verilerin Toplanması ve Verilerin Analizi Yöntemlerinden oluşmaktadır.

**4.2.1. Araştırmanın Örneklem Yöntemi**

Araştırmada öncelikle kayıt yenileme işlemleri sırasında enstitüden hizmet alan yüksek lisans, doktora ve sanatta yeterlik öğrencileri arasından basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılarak 358 kişi araştırmaya dahil edilmiştir.

**4.2.2. Veri Toplama Yöntemi**

SBE' de yürütülen bu çalışmada müşteri tatmini ve müşterilerin sunulan hizmetlere yönelik kalite algısını ölçmek amacıyla 5 noktalı Likert tipi ölçek kullanılmıştır.

**4.2.3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmaya Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde eğitimlerine aktif olarak devam eden ve sadece kayıt yenilemeye gelen öğrenciler araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Araştırmada veri toplama süreci sadece kayıt dönemi öğrencilerin kayıt yenileme sürecini kapsamaktadır.

**4.2.4. Verilerin Toplanması**

Araştırmada kullanılan anketler kayıt işlemleri sırasında doldurulup hemen toplanmıştır. Araştırmada toplam 358 anket SBE' ne teslim edilmiştir.

#### 4.2.5. Verilerin Analizi Yöntemi

Araştırmada verilerin değerlendirilmesinde SPSS for Windows 10.0 (Statistical Program for Social Science) paket programı, %95 güvenilirlik düzeyinde kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anketin güvenilirliğini test etmek için güvenilirlik analizi yapılmıştır (Crombach Alpha:0.8021).

Güvenilirlik; bir ölçme aracında (testte) bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, ele alınan oluşumu ölçmede türdeşliğini ortaya koyan bir kavramdır. Güvenilirlik analizi, toplam puanlar üzerine kurulu ölçeklere (Likert ölçeği, Q-Tipi ölçek ) dayalı araçların güvenilirliğini ortaya koymaya yarayan Cronbach Alfa katsayıları hesaplar. Cronbach alfa katsayısı ise, ölçekte yer alan k sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriteri ise aşağıda belirtilmiştir(Özdamar,1999;512-522 ):

$00.0 \leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir

$0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

#### 4.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bulguları aşağıdaki gibidir.

##### 4.3.1. Cinsiyet İle İlgili Bulgular

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “*cinsiyetleri*” bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 358 katılımcının 230’u (%64.2) erkek, 126 (%35.2) bayan oluşturmaktadır.

##### 4.3.2. Yaş Değişkeni İle İlgili Bulgular

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “*yaşları*” bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 358 katılımcının % 26,6’sının 20-23, % 37.8’inin 24-27, % 23.5’inin 28-31, % 6,7’sinin 32-35 ve % 4,5’inin 36 + yaş grubunda olduğu görülmektedir.

##### 4.3.3. Programlara Göre Öğrenci Dağılımları

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “*programları*” bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 358 katılımcının 248’i (%69.3) yüksek lisans, 94’ü (%26.3) doktora, 14’ünün (%3.6) sanatta yeterlilik programına kayıtlı olduğu görülmektedir.

##### 4.3.4. Lisansüstü Aşamalar

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “*Lisansüstü aşamaları*” bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 352 katılımcının

101'inin (% 28.7) dil hazırlık, 142'sinin (% 40.3) ders, 109'unun (% 30.4) tez aşamalarına devam ettiği belirlenmiştir.

#### **4.3.5. Lisansüstü Eğitim Alma Amacı İle İlgili Bulgular**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “*Lisansüstü eğitim alma amaçları*” bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 357 katılımcının 202'sinin (% 56.6) kariyer, 4'ünün (% 1.1) Dil eğitimi, 2'sinin (% 0.6) askerliği erteleme, 105'inin (% 29.4) uzmanlaşmak, 16'sının (% 4.5) kademe almak, 15'sinin (% 4.2) disiplinler arası çalışma, 13'ünün (%3.6) özel ilgi amaçlarından dolayı lisansüstü eğitimi tercih ettikleri görülmektedir. Veriler incelendiğinde katılımcıların yarısından fazlasının kariyer edinmek amacı ile lisansüstü eğitim yapmayı, yaklaşık % 30'unun uzmanlaşmayı amaçladıkları görülmektedir.

#### **4.3.6. Ankete Katılan Öğrencilerin DEÜ' ni Tercih Etme Nedenleri**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Dokuz Eylül Üniversitesini (DEÜ) seçme sebepleri” bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 355 katılımcının 99'u (%27.9) eğitiminin iyi olması, 88'i (%24.8) İzmirli olduğundan, 113'ü (%31.8) Dokuz Eylül Üniversitesi'nden mezun olmasından, 23'ü (%6.5) başka seçeneklerinin bulunmamasından, 32'si (%9.1) diğer nedenlerden ötürü DEÜ'ni tercih ettikleri görülmektedir.

#### **4.3.7. Başka Eğitim Kurumunu Tercih Etme İle İlgili Bulgular**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Lisansüstü eğitimin beklentilerimi karşılayamadığından bir başka yerde eğitim almayı tercih ederdim” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 354 katılımcının 33'ü (%9.3) Tamamen katılıyorum, 88'i (%24.9) Katılıyorum, 50'si (%14.1) Fikrim yok, 161'i (%45.5) Katılmıyorum, 22'si (%6.2) Hiç katılmıyorum şeklinde düşüncelerini ifade etmişlerdir. Görüldüğü gibi ankete katılan katılımcıların %52.7'si Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün (DEÜ SBE) eğitim beklentilerini karşıladığını düşünmektedir.

#### **4.3.8. Seçmeli Dersler İle İlgili Öğrenci Düşünceleri Bulguları**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Lisansüstü eğitimde seçmeli dersin gerekliliğine inanıyorum” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 357 katılımcının 148'i (%41.53) Tamamen katılıyorum, 153'ü (%42.9) Katılıyorum, 20'si (%5.6) Fikrim yok, 30'u (%8.4) Katılmıyorum, 6'sı (%1.7) Hiç katılmıyorum şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %84.3'ü seçmeli derslerin gerekliliğine inanmaktadır.



#### **4.3.9. Enstitünün Hizmet Kalitesi İle İlgili Genel Değerlendirme**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Enstitü genel olarak öğrencilere iyi bir hizmet sunmaktadır” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 356 katılımcının 37’si’i (%10.4) Tamamen katılıyorum, 167’si (%46.9) Katılıyorum, 52’si (%14.6) Fikrim yok, 83’ü (%23.3) Katılmıyorum, 17’si’si (%4.8) Hiç katılmıyorum şeklinde sonuç belirttikleri görülmektedir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %57.3’ü sosyal Bilimler Enstitüsü’nün sunduğu hizmetlerden memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

#### **4.3.10. Enstitü Sekreterliğinin Değerlendirilmesi**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Enstitü Sekreterliği öğrencilerle ilgili sorunları dinleyen ve yardımcı olan bir tutum sergilemektedir” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 354 katılımcının 44’ü (%12.4) Tamamen katılıyorum, 146’sı (%41.2) Katılıyorum, 80’i (%22.6) Fikrim yok, 59’u (%16.7) Katılmıyorum, 25’i (%7.1) Hiç katılmıyorum şeklinde sonuç belirttikleri görülmektedir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %53.7’si Enstitü sekreterliğinin öğrencilerle ilgili sorunları dinleyen ve yardımcı olan bir tutum sergilediğine inanmaktadır.

#### **4.3.11. Enstitü Çalışanlarının Nezaketinin Değerlendirilmesi**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Enstitü çalışanları güler yüzlü kişilerden oluşmaktadır” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 355 katılımcının 61’i (%17.2) Tamamen katılıyorum, 173’ü (%48.7) Katılıyorum, 53’ü (%14.9) Fikrim yok, 60’ı (%16.9) Katılmıyorum, 8’i (%2.37) Hiç katılmıyorum şeklinde sonuç belirttikleri görülmektedir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %65.9’u Enstitü çalışanlarının güler yüzlü kişilerden oluştuğunu belirtmektedirler.

#### **4.3.12. Öğrenci İşleri Biriminin Değerlendirilmesi**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Öğrenci işleri departmanı öğrencilerin isteklerini karşılamada yeterlidir” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 357 katılımcının 49’u (%13.7) Tamamen katılıyorum, 165’i (%46.2) Katılıyorum, 70’i (%19.6) Fikrim yok, 64’ü (%17.6) Katılmıyorum, 9’u (%2.5) Hiç katılmıyorum şeklinde sonuç belirttikleri görülmektedir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %59.9’u Öğrenci işleri departmanının öğrenci isteklerini karşılamada yeterli olduğunu ortaya koymaktadır.

#### **4.3.13. Enstitüye Sunulan Öğrenci Dilekçelerinin Değerlendirilmesi**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Enstitüye verilen dilekçeler hızlı bir şekilde cevaplandırılıyor” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde;

ankete katılan toplam 356 katılımcının 44'ü (%12.4) Tamamen katılıyorum, 141'i (%39.6) Katılıyorum, 107'si (%30.1) Fikrim yok, 52'si (%14.6) Katılmıyorum, 12'si (%3.4) Hiç katılmıyorum şeklinde sonuç belirttikleri görülmektedir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %52'si Enstitüye verilen dilekçelerin hızlı bir şekilde cevaplandırıldığını belirtmektedir.

#### **4.3.14. Öğrencilerin Değişiklikler Hakkında Bilgilendirilmesi**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Kayıt işlemleri gereğinden fazla bürokratik” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 355 katılımcının 78'i (%22) Tamamen katılıyorum, 127'si (%35.8) Katılıyorum, 40'ı (%11.2) Fikrim yok, 99'u (%27.9) Katılmıyorum, 11'i (%3.1) Hiç katılmıyorum şeklinde sonuç belirttikleri görülmektedir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %57.7'si kayıt işlemlerinin gereğinden fazla bürokratik olmadığına inanmaktadır.

#### **4.3.15. Tez ve Dokümantasyon Birimi Hizmetlerine Ulaşılabilirlik**

Ankete katılan Lisansüstü öğrencilerinin “Yüksek Lisans ve Doktora tezlerine ulaşma açısından Enstitüdeki ilgili birim ihtiyacını karşılamaktadır” sorusu bakımından dağılımı incelendiğinde; ankete katılan toplam 354 katılımcının 16'sı (%4.5) Tamamen katılıyorum, 112'si (%31.6) Katılıyorum, 133'ü (%37.6) Fikrim yok, 66'sı (%18.6) Katılmıyorum, 27'si (%7.6) Hiç katılmıyorum şeklinde sonuç belirttikleri görülmektedir. Bu sonuçlarda göstermektedir ki, ankete katılan toplam katılımcının %36.2'si tezlere ulaşma açısından Enstitüdeki ilgili birimlerin ihtiyacı karşıladığını belirtmektedir.

#### **4.3.16. Cinsiyet İle İlgili Çapraz Tablolar**

Araştırma kapsamında cinsiyet bağımsız değişkeni ile eğitim programları, eğitim aşamaları (Hazırlık, Yüksek Lisans, Doktora, Sanatta Yeterlik), lisansüstü eğitim yapma amacı ve DEÜ'ni tercih etme nedeni arasında çapraz tablo istatistikleri uygulanmıştır.

#### **4.3.17. Cinsiyet İle Program Arasındaki Çapraz Tablo**

Ankete katılan Lisan üstü öğrencilerin cinsiyetleri ve buldukları program çapraz tablolarda incelenmiştir. 229 erkek öğrencinin 166'sı yüksek lisans, 58'i doktora ve 4'ü sanatta yeterlilik programına devam etmektedir. 126 bayan öğrencinin ise 82'si yüksek lisans, 35'i doktora ve 9'u sanatta yeterlilik programındadır. Erkek ve bayan öğrencilere toplam olarak bakıldığında ise 355 öğrencinin 248 tanesi yüksek lisans, 93 tanesi doktora ve 13 tanesi sanatta yeterlilik programında olduğu görülmektedir.

#### **4.3.18. Cinsiyet İle Eğitim Aşamaları Arasındaki Çapraz Tablo**

Ankete katılan lisansüstü öğrencilerin cinsiyetleri ile eğitim aşamalarına çapraz tabloda incelendiğinde, 226 erkek öğrencinin 70'i dil hazırlık, 84'ü ders ve 72'si tez aşamasında, 124 bayan öğrencinin, 29'u dil hazırlık, 58'i ders ve 37'si tez aşamasında bulunmaktadır. Toplam 350 öğrencinin 99'u dil hazırlık, 142'si ders ve 109'u tez aşamasında bulunduğu görülmektedir.

#### **4.3.19. Cinsiyet İle Amaç Arasındaki Çapraz Tablo**

Ankete katılan lisan üstü öğrencilerin cinsiyetleri ile amaçları arasındaki ilişki çapraz tabloda incelenmiştir. Buna göre, 229 erkek öğrencinin, 126'sı kariyer yapmak, 3'ü dil öğrenmek, 2'si askerliğini erteletmek, 71'i uzmanlaşmak, 12'si kademe almak, 6'sı disiplinler arası çalışmak ve 9'u özel ilgisi olduğu için lisansüstü eğitim yaptığını belirtmiştir. 126 bayan öğrencinin 75'i kariyer yapmak, 12'i dil öğrenmek, 33'ü uzmanlaşmak, 4'ü kademe almak, 9'u disiplinler arası çalışmak ve 4'ü özel ilgisi olduğu için lisansüstü eğitim yaptığını belirtmiştir. Cevaplara toplam olarak bakıldığında ise 355 öğrencinin, 201'inin kariyer yapmak, 4'ünün dil öğrenmek, 2'sinin askerliğini erteletmek, 104'ünün uzmanlaşmak, 16'sı kademe almak, 15'nin disiplinler arası çalışmak için ve 13'ü özel ilgisi olduğunu ifade etmiştir. Sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların büyük çoğunluğunun amacı kariyer yapmaktır. Ülkemizde iş olanaklarının sınırlı olmasının katılımcıları lisansüstü eğitim yaparak nitelik kazanmaya ittiği söylenebilir.

#### **4.3.20. Cinsiyet İle DEÜ' ni Seçme Nedeni**

Ankete katılanların toplam katılımcının niçin Dokuz Eylül Üniversitesi'ni tercih ettikleri ve cinsiyetleri arasındaki çapraz tabloda ise, 229 erkek öğrencinin 69'ü eğitimi iyi olduğu için, 60'ı İzmirli olduğu için, 63'ü Dokuz Eylül Üniversitesi mezunu olduğu için, 15'i başka seçeneği olmadığı için ve 21'i başka nedenlerle tercihlerini bu yönde kullandığı belirtmiştir. 124 bayan öğrencinin 29'u eğitimi iyi olduğu için, 28'i İzmirli olduğu için, 50'si Dokuz Eylül Üniversitesi'nden mezun olduğu için, 7'si başka seçeneği olmadığı için ve 9'u ise başka nedenlerle üniversiteyi tercih etmişlerdir. Tercih edenlerin toplam sayıları ise 98'i eğitimi iyi olduğu için, 88'i İzmirli olduğu için, 113'ü Dokuz Eylül Üniversitesi'nden mezun olduğu için, 22'si başka seçeneği olmadığı için ve 30'u ise başka nedenlerle üniversitemizi seçtiklerini ifade etmiştir. Dokuz Eylül üniversitesinden mezun olunması öğrencilerin tercihlerini etkileyen en önemli faktördür. Bu faktörün ardından eğitimin iyi olduğunun düşünülmesi gelmektedir.

#### **4.3.21. Program (Haz., YL, Dok., Sanatta Yeterlik) İle İlgili Çapraz Tablolar**

Araştırma kapsamında program bağımsız değişkeni ile eğitim programları, eğitim aşamaları (Hazırlık, Yüksek Lisans, Doktora , Sanatta Yeterlik ), lisansüstü eğitim yapma amacı ve DEÜ'ni tercih etme nedeni arasında çapraz tablo istatistikleri uygulanmıştır (Tablo-3.21).

#### **4.3.22. Öğrencilerin Program Sürecindeki Aşamaları**

Ankete katılan katılımcılara niçin lisansüstü eğitim için Dokuz Eylül Üniversitesi'ni seçtiği sorulduğunda, ankete katılan toplam 354 katılımcıdan 98'i iyi eğitim verdiği için, 88'i sadece İzmirli olduğu için, 113'ü aynı üniversiteden mezun olduğu için, 23'ü başka seçeneği olmadığı için, 30'u da diğer nedenlerle bu üniversiteyi seçtikleri görülmektedir (Tablo-3.22).

#### **4.3.23. Öğrencilerin Lisansüstü Eğitimi Seçmelerindeki Amaç**

Ankete katılan 248 yüksek lisans öğrencisinin 113'ü kariyer, 4'ü dil eğitimi, 2'si askerlik hizmetini ertelemek, 97'si uzmanlaşmak, 14'ü kademe almak, 11'i disiplinler arası eğitim almak ve 7'si de özel ilgilerini tatmin etmek amacıyla lisansüstü eğitim yapmaktadır. Buna karşılık toplam 93 doktora öğrencisinin 79'u kariyer, 6'sı uzmanlaşmak, 2'si kademe almak, 4'ü disiplinler arası eğitim almak ve 2'si de özel ilgilerini tatmin etmek amacıyla doktora eğitimi yapmaktadır. Sanatta yeterlik programına devam eden 13 öğrencinin 9'u kariyer, 1'i uzmanlaşmak ve 3'ü de özel ilgilerini tatmin etmek amacıyla eğitim yapmaktadır. Tüm eğitim seçeneklerine baktığımızda, toplam 356 lisansüstü eğitim yapan öğrencinin 202'si kariyer, 4'ü dil eğitimi, 2'si askerlik hizmetini ertelemek, 104'ü uzmanlaşmak, 16'sı kademe almak, 15'i disiplinler arası eğitim almak ve 13'ü de özel ilgilerini tatmin etmek amacıyla lisansüstü eğitime devam ettikleri görülmektedir.

#### **4.3.24. Program İle DEÜ'ni Tercih Etme Nedeni**

Niçin Dokuz Eylül sorusuna yüksek lisans yapan 248 kişiden 61'i eğitimi iyi olduğu için, 70'i İzmirli olduğu için, 91'i bu okuldan mezun olduğu için, 15'i başka seçeneğim olmadığı için ve 10'u da başka nedenlerle tercih ettikleri görülmektedir. Doktora programındaki 92 kişiden 35'i eğitimi iyi olduğu için, 16'sı İzmirli olduğu için, 16'sı DEÜ' dan mezun olduğu için, 8'i başka nedenlerle, 16'sı da diğer nedenlerle lisansüstü eğitim için DEÜ' ni seçtiğini belirtmiştir. Sanatta yeterlik yapan 12 kişiden sadece biri eğitimi iyi olduğu için, 2 ise İzmirli olduğu için üniversiteyi seçtiğini belirtmiştir. 6 kişi ise bu üniversiteden mezun olmalarını gerekçe olarak göstermiştir. 3 kişi ise başka nedenleri olduğunu belirtmişlerdir.

#### 4.3.25. Lisansüstü Eğitimde Seçmeli Dersin Gerekliliği İle İlgili Bulgular

Anket lisansüstü eğitiminde seçmeli dersin gerekliliğine inanıyorum sorusu bakımından değerlendirildiğinde; yüksek lisans yapan 246 kişiden 24'ü seçmeli dersin gerekliliğine tamamen katılırken, 69'u sadece gerekliliğine inanmaktadır, 40'ı fikrim yok diyerek fikir beyan etmemiştir. 100 kişi ise lisansüstü eğitimde seçmeli dersin gerekliliğine inanmıyorum şeklinde fikir beyan ederken, 13'ü bu konuya sıcak bakmayarak hiç katılmıyorum şeklinde beyanda bulunmuştur .

Aynı soruya doktora yapan 92 katılımcı tarafından bakıldığında 8'i seçmeli dersin gerekliliğine tamamen inanırken, 15 katılımcı katılıyorum şeklinde beyanda bulunmuştur. 5 kişi ise bu konuda fikir sahibi olmadıklarını belirtmiştir. 55 katılımcı ise, seçmeli dersin gerekliliğine katılmadıklarını belirtmişlerdir. 9 kişi ise seçmeli dersin lisansüstü eğitim için hiç gerekli olmadığı görüşüne sahip görünmektedir.

Sanatta yeterlilik yapan 13 katılımcıdan, sadece 1'i seçmeli dersin gerekliliğine tamamen katılırken, diğer 12 katılımcıdan 4'ü bu görüşe katıldığını, 4'ü fikri olmadığını ve 4'ü de katılmadıklarını beyan etmişlerdir. Sorunun değerlendirilmesine genel olarak bakıldığında toplam 353 katılımcıdan 33'ü seçmeli dersin gerekliliğine tamamen inanırken, 88'i bunu sadece gerekli olarak değerlendirmektedir. 49 katılımcı hiç fikri olmadığını belirtirken, 161 katılımcı bu görüşe katılmazken 22 kişi hiç katılmadıklarını belirtmiştir.

#### SONUÇ

Kamu kesimi tarafından sunulan mal ve hizmetler içinde yer alan yüksek öğretim hizmetlerine ülkelerin büyük gereksinimleri vardır. Çünkü dünya ekonomisinde alanlarında uzman kişilere yönelik talepteki patlama dikkate alındığında, sayıları giderek artan öğrencilere teknik beceriler kazandırmak, hızla değişen dünyada ekonomik ve toplumsal yapıların sürekli yenilenmesine olanak tanıyacak bir eğitim sunmak ve bu hizmetlerden yararlanan kalifiye insanları ülke ekonomisinde değerlendirmek bütün ülkeler için önemli olmaktadır.

Günümüzde bir ulusun zenginliği, o ülkedeki yükseköğretimin kalitesine bağlanmaktadır. Küresel refah; fabrikalar, toprak, araçlar ve makinelerden çok, giderek bilgi, beceri, insani kapasite ve donanımı temel alan bir ekonomiye yönelmektedir. Gelişmekte olan ülkelerin geleceği açısından yükseköğretim çok önemli hale gelmiştir. Yükseköğretim hızlı bir ekonomik kalkınmanın garantisi olmamakla birlikte onsuz sürekli bir ilerleme de gerçekleşmemektedir. Bu ülkelerde yükseköğretim hizmetlerinin sunulmasında bazı sorunlarla karşılaşmaktadır.

Gelişmekte olan ülkelerde yükseköğretim görevlilerinin kalitelerinin yükseltilmesi, gereğince teşvik edilmediğinden daha da güçleşmektedir. Çünkü

öğretim elemanları alternatif işlere göre daha düşük ücretler almakta ve bu öğretim elemanlarının yeterince çalışma yapamamalarına yol açmaktadır. Ücretlerin düşüklüğü, yetenekli bireylerin eğitim sektörünü çekilmesini zorlaştırmaktadır. Bu durum; öğretim elemanlarını, bağlı buldukları kuruma karşı sorumluluklarını yerine getirmek yerine başka kurumlarda ders vermek, danışmanlık yapmak gibi faaliyetlere yönlendirmektedir.

Yükseköğretim kurumlarının çoğunda, güç koşullar altında eğitim verilmektedir. Sınıflar kalabalık, kütüphane ve laboratuvarlar yetersizdir. Yaşanan sorunların bir çoğu kaynak yetersizliğinden ileri gelmektedir. Gelişmekte olan ülkelerin yükseköğretim hizmetlerine ayırdıkları kaynaklar, gelişmiş ülkelerin ayırdıkları miktarlardan az olmaktadır. Ayrıca gelişmekte olan ülkelerde kaynak bulmak da kolay olmamaktadır. Yükseköğretim hizmetlerinde, öğrenci başına yapılan harcama, eğitimin diğer kademelerine göre yüksektir. Bu ülkelerin çoğunda mali kaynaklar devlete bağımlıdır. Öğrencilerden ya hiç öğretim harcı alınmamakta ya da çok düşük oranlarda alınmaktadır. Harç miktarlarını arttırmaya yönelik girişimler tepkilerle karşılaşmaktadır. Toplanan harçlar ise, maliye bakanlığı veya hazineye aktarılmakta ve etkin değerlendirilememektedir. Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesinin artırılması yönünde sürekli bir beklenti bulunmaktadır. Ancak yükseköğretim kurumları; mali kaynakları yeterli, istikrarlı ve uzun vadeli olduğu sürece başarılı olabilmektedirler.

Gelişmekte olan ülkeler arasında yer alan Türkiye'de de yükseköğretim hizmetlerinin sunulmasında benzer sorunlarla karşılaşmaktadır. Artan önemi ile Türkiye'de yükseköğretim hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve beklentileri gerçekleştirebilmesi için bazı koşulların sağlanması gerekmektedir.

Yükseköğretim hizmetleri iş piyasalarına kolaylıkla uyum sağlayabilmelidir. Değişen dünya koşullarına göre müfredatlar yenilenmelidir. Yükseköğretim kuruluşları arasında rekabet ortamı yaratılmalıdır. Böylece artan rekabet kaliteyi beraberinde getirecektir. Yükseköğretim kurumları, hizmetleri ile ilgili standartlar belirlemeli ve toplumsal beklentileri karşılayacak hedefler oluşturmalıdırlar.

Türk yükseköğretim hizmetlerinin sunulması genel olarak etkin ve kaliteli olarak yapılamamaktadır. Bunun nedenleri; kaynak yetersizliği ve kamu yönetiminde değişime olan dirençtir. Bu nedenler yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini olumsuz etkilemektedir.

Bu çalışmada yükseköğretim hizmetlerinin başarı ile sunulabilmesi için, günümüzde oldukça başarılı sonuçlar elde eden toplam kalite yönetimi anlayışının yükseköğretim hizmetlerinde uygulanabilirliği incelenmiştir. Bu amaçla öncelikle kalite olgusu incelenerek, yükseköğretim hizmetlerinin özellikleri ile uyumlaştırılması yapılmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak; yükseköğretim hizmetlerinde toplam kalite hizmetlerinin başarı ile

uygulanabileceđi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü örneği ile de görölmüştür.

Toplam kalite yönetimi ile yükseköğretim kuruluşlarında belirli standartlar belirlenmekte ve bu standartların altına inmeden sürekli olarak daha ileri düzeylere gelmek amaçlanmaktadır. Yüksek öğretim kuruluşlarının fiziksel koşulları en ideal çalışmanın sağlanabileceği düzeye getirilmekte, çalışanlar arasında iletişim ve takım çalışması anlayışı benimsenmekte, artan motivasyonlar sonucu bireyler daha verimli çalışmakta, teknolojik gelişmeler takip edilmekte ve kuruluştta güler yüzlü bir çalışma ortamı oluşturularak "ben" yerine "biz" felsefesi geliştirilmektedir.

Toplam kalite yönetimi anlayışı bu gelişmeler değerlendirildiğinde, yükseköğretim hizmetleri için ideal bir yönetim tarzı olmaktadır.

## KAYNAKÇA

AKGEYİK, Tekin (2000). “Toplam Kalite Yönetimi, Katımlı Yönetim ve Transformasyonel Liderlik”, Prof. Dr. Nusret Ekin’e Armağan, Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü İşverenleri Sendikası yayını, Yayın No:38, Ankara, 2000, s.625

B. KOBU; **Endüstriyel Kalite Kontrolü**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, No:3425, 1987, s15-16.

D. A. GARVIN; **Managing Quality**, The Free Press, New York, 1998, s.217.

D. GARVIN; **Managing Quality**, The Free Press, New York, 1988, s.101.

Halis, Muhsin, **Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri, ISO 9000-2 Kalite Belgesi Çalışması**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş, İstanbul, s.61-62; Devedakan, Nevzat, Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, DEÜ SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2001, İzmir, s.28

K. ISHIKAWAKA; **Toplam Kalite Kontrol**, KalDer Yayınları, No:7, İstanbul, 1995, s.76.

M. DEMİR/ Ş. GÜMÜŞOĞLU; **Üretim / İşlemler Yönetimi**, Beta Yayınları, 1994, s.74.

Marwin Edward THORNER ve Peter BURNAM, **Quality Control in Food Service**, AVI Pub. Co., Westport, 1983, s. 1.

N. PEŞKIRCIOĞLU; **Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamalarında**, MPM Yayınları, No:620, s.101.

Peşkircioğlu, Nurettin, “Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamaları”, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Yayın No:620, 2. Basım, Ankara, 1999 s. 57

Rıdvan BOZKURT; **Kalite İyileştirmede Kullanılan Teknikler**, MPM Yayınları, Ankara.

Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi; **Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi**, Üniform, İstanbul, 1994, s.9.



Ufuk GENCEL, "Türkiye'de Yükseköğretim Hizmetlerinin Sunumunda Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon; Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulamaları" D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, İzmir, 2001, s. 22

Üzeyme DOĞAN; **Kalite Yönetimi ve Kontrolü**, İzmir, 1991, s.13.

**Yükseköğretimin Finansmanı**, TÜSİAD Yayını, TÜSİAD-T/2000-10/287, İstanbul, 2000

#### **İnternet Kaynakları**

<http://apu.edu/~bmccarty/curricula/mse592/kerz23/sld007.htm>

<http://garcia1.larc.nasa.gov/dfca/dfc/key/feig40.html>

<http://www.dmu.ac.uk/dept/schools/business/corparate/tqmex/crosby.htm>

<http://www.founder.net.my/~jbam/berita/85/eb85-6.htm>