

**MÜŞTERİ TATMİNİ KAPSAMINDA ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN
ÖLÇÜLMESİ VE DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ,
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ UYGULAMASI**

Doç.Dr. Özkan TÜTÜNCÜⁱ
Yrd.Doç.Dr. Özlem İPEKGİL DOĞANⁱⁱ

Öz

Özellikle hizmet işletmelerinde müşteri tatminini ölçmeye yönelik yapılan araştırmalar ve geliştirilen yöntemler, sürekli değişen ve gelişen müşteri beklentilerinin neler olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmada, DEU Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün dış müşterileri olarak, eğitim hizmeti alan öğrencilerinin tatmin düzeyleri belirlenmiştir. Bu amaç doğrultusunda, öncelikle müşteri tatmini kuramları ve kavramlarına yer verilmiştir. Dersler, öğretim üyeleri, enstitü personeli ve sistem yönetimi bağımsız değişkenleri ve bu bağımsız değişkenlerin anabilim dalı ve enstitü memnuniyeti yanı sıra, eğitim kalitesi memnuniyeti bağımlı değişkenlerine olan etkileri belirlenmiştir. Elde edilen bulgular, müşteri tatmin düzeyi kapsamında, eğitim kalitesinin en fazla önem verilen değişken olduğu yönündedir. Ayrıca, öğretim üyeleri ve derslerin anabilim dalı memnuniyetini, sistem yönetiminin ise enstitü memnuniyetini en fazla etkileyen değişkenler olduğu ortaya çıkmıştır. Eğitim kalitesinin merkezinde 2547 sayılı kanunun yer aldığı görülse de, eğitim kalitesinde öğretim üyelerinin önemi ortaya konmaktadır. Öğretim üyelerinin kaliteleri, hizmet kalitesinin belirleyicisi olmaktadır. Bu nedenle öğrenci doyum düzeylerini artırmak için, öğretim üyelerinin kalitelerini artırmak gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri, müşteri tatmini, öğrenci memnuniyeti, eğitim kalitesi, hizmet kalitesi

GİRİŞ

Günümüzde işletmeler açısından müşteri tatmininin önemi giderek artmaktadır. Aldığı mal ve/veya hizmetten memnun kalan müşteri, işletmeye olan bağlılığını artırmakta ve bunun akabinde işletmelerin gelirlerinde artışlar görülmektedir.

ⁱ Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

ⁱⁱ Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sadece bu açıdan konuya yaklaşılması bile, müşteri tatminine yönelik çalışmaların artırılması için başlı başına bir nedendir.

İşletmeler açısından mal ve/veya hizmetleri satın alan kişiler müşteri olarak adlandırılır iken, kamuda yapılan benzer bir alımda, kişiler genel olarak müşteri adı altında ele alınmamaktadır. Bunu en temel nedenlerinden biri, devletin verdiği daha ziyade hizmet ağırlıklı üründe, bir lütufta bulunulduğunun düşünülmesidir. Oysa ki kamu hizmetlerinden yaralanan vatandaşlar, bu hizmetleri alabilmek için genel olarak çok daha öncesinden ödemelerini vergi yoluyla yapmış bulunmaktadırlar. Dolayısıyla alınan hizmeti veren kurumun lütufta bulunuyormuşçasına ortaya koyduğu tavır, günümüzde anlamsız bir hareket olarak değerlendirilebilir.

Özel sektör ve kamuda başlayan kaliteye yönelik adımlar, mal ve/veya hizmeti satın alan ve/veya alan kişilere yönelik tatmin araştırmalarının da yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu çalışmanın amacı müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin (doyumunu) ölçülmesidir. Çalışma aslında bir proje olarak yönetilmiştir. Bu bakımdan çok daha detaylı bulgu ve sonuçları olmakla birlikte, burada temel kısımlarına yer verilmektedir. Bu kapsamda öncelikle müşteri tatmini kavramı ve kısaca kuramları ele alınmaktadır. Yönetilen proje kapsamında kuramlara çok daha fazla yer ayrıldığını vurgulamak gerekmektedir. Bu çalışmada ise, araştırma sonuçları tam ve detaylı yer verilmektedir.

MÜŞTERİ TATMİNİ

Bu güne kadar müşteri tatmini ile ilgili olarak psikoloji, pazarlama, yönetim, muhasebe ve ekonomi gibi alanlarda bir çok çalışma yapılmış ve pazarlamacılar açısından en çok çalışılan konulardan biri olmuştur (Peterson ve Wilson, 1992, s. 61-71).

Ürün ve/veya hizmetin temel işlevi, müşterilerin istek ve gereksinimlerini karşılamaktır. Diğer bir ifade ile ürün ve/veya hizmetler insanların gereksinimlerini karşılayan araçlardır. Bir ürün ve/veya hizmetin kaliteli olması, onun müşteriye ne düzeyde tatmin ettiği ile orantılı olmaktadır (Uyguç, 1998). Müşteri istek ve ihtiyaçlarının tatmin edilmesi olgusu, modern pazarlama anlayışının temelini oluşturmaktadır. Araştırmacılar tatmini müşteri davranışının anahtar bir değişkeni olarak alırken, uygulamacılar tatmini başarılı pazarlama stratejileri tasarlamada odak noktası olarak, politikacılar ise müşteri refahının göstergesi olarak ele almıştır (Singh, 1991, s. 223). Bu nedenle bir çok alanda, müşteri tatmininin yapısı ve süreci araştırmacıların temel ilgi alanlarından biri olmuştur.

İşletmeler açısından hayatta kalmak (varlıklarını sürdürmek), karlılık ve kar maksimizasyonu her zaman önde gelen hedefler olarak sunulmaktadır. Bu nedenler işletmeler açısından memnun müşteriler yaratmak rakipler karşısında önemli bir avantaj yakalamak anlamına gelmektedir. Bunu başaran ve pazarın değişen koşullarına uyum sağlayabilen işletmeler orta ve uzun vadeli rekabet üstünlüğünü ve karlılığını elde edebilmektedirler (Day, 1994, s. 37-52).

Satın alınan mal ya da hizmetin sağladığı faydalar ile müşterinin beklentileri/istekleri uyuştugu noktada müşteri tatmini ortaya çıkmaktadır. Müşterinin bir mal ve/veya hizmeti satın almadan önceki beklentileri ile o mal veya hizmeti satın aldıktan ve kullandıktan sonra algıladığı performansı arasındaki farklılıktan doğan tutarsızlığın fonksiyonu, tatmin olarak ele alınabilir (LeBlanc, 1992, s. 10). Bu tanımlamaya göre müşteri tatmini doğrudan beklentilerden ve algılanan performanstan; dolaylı olarak ta beklenti-algılama tutarsızlığından etkilenmektedir Oliver, 1980, s. 460-469; Churchill ve Surprenant, 1982, s. 491-504). Ürün performansının beklentilerin gerisine düşmesi durumu, müşteri tatminsizliğini, beklentilerini karşılama ve aşılması durumu ise tatmini ortaya çıkarmaktadır. Bu duygular, müşterinin ürünü yeniden alıp almamasında ve çevresine ürün hakkında olumlu ya da olumsuz şekilde bilgi vermesine neden olmaktadır (Kotler, 1997, s. 187).

Buttle' a (1996) göre bazı işletmeler açısından pazar payının korunmasında müşteri tatmini bir gösterge olabilmektedir. Diğer bir deyişle müşteri tatmininin, işletme performansının ve pazarlama faaliyetlerinin başarısını etkileyen bir faktör olarak değerlendirilmektedir.

Oliver (1980), Churchill ve Surprenant (1982) Woodruff, Cadotte ve Jenkins (1979) Bearden ve Teel (1983)' e göre müşteri tatmini, müşterinin satın alma öncesi beklentileri ile algıladığı performansı, satın alma sonrası değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Müşterinin ürün ve/veya hizmetten beklediği performans değerlerinin aşılması durumunda beklentilerin olumlu yönde onaylanması (yüksek tatmin), beklentilerden düşük olması durumunda olumsuz yönde onaylanması (tatminsizlik) ya da tam olarak karşılanması durumunda orta düzeyde memnun olma ya da farksızlık duygusu oluşmaktadır (Spreng ve Olshavsky, 1993, s. 169-170; Spreng ve diğerleri, 1996, s. 15-32; Rimmington ve Yüksel, 1998, s. 38).

Diğer bir tanımda müşteri tatmini, tüketim sırasında elde edilen duygularla, tüketim öncesi duyguların değerlendirilmesi sonuçlarının bir bileşimi olarak değerlendirilmektedir. Buna bağlı olarak satın alma sonrası müşteride oluşan duygusal tepkilerin birbirinden bağımsız olan pozitif veya negatif etkilerinin, tatmin değerlendirmesini etkilediği sonucuna ulaşılabilir (Westbrook, 1987, s. 258-270).

Müşteri tatmini müşterinin satın alma eyleminden önceki beklentileri ile satın alma sonrası gerçekleşen ürün ve/veya hizmet performansının arasında oluşan farklılıkların değerlendirilmesine ilişkin tepki süreci olarak ele alınabilmektedir (Tse ve Wilton, 1988, s.204-212). Müşteri tatmin/tatminsizliği müşterinin bir ürün ya da hizmeti satın alma sürecinde ve sonrasında geliştirdiği genel duyguları içermektedir. Tatmin bir tip müşteri tutumu olarak ele alınabilir. Müşteri tatmini/tatminsizliği beklentilerin onaylanıp onaylanmamasından olduğu kadar, adalet, özellik, performans değerlendirme ve etki oluşturma gibi süreçlerden de kaynaklanabilmektedir (Mowen ve Minor, 1998). Ele alınan bu süreçler, müşteri tatmini/tatminsizliği modellerinin de temel oluşturmaktadırlar.

Tatminin duygusal durum ya da bilişsel değerlendirme (özellikle dayalı) olarak kavramlaştırılması araştırmacılar arasında farklı yaklaşımlara neden olmuştur. Bazı araştırmacılar tatmini ürün ya da hizmet kullanımı veya tüketimi durumuna duygusal bir tepki olarak tanımlamaktadır. Diğer bazı araştırmacılar ise tatmini özelliği dayalı bilişsel bakış açısı ile ele almaktadır. Bu farklılıkları gidermek için Westbrook ve Oliver (1991) hem duygusal hem de bilişsel değerlendirmeleri içeren bilişsel benzeri kavramını geliştirmişler ve iki yaklaşımı da tek bir yapıda toplamışlardır. Müşteriler tüketim deneyimlerini değerlendirirken, tüketim süresince oluşan duygularını kolayca hatırlayarak kullanabilmektedirler. Buradan hareketle duyguların bilişsel değerlendirmeleri etkileyeceği sonucuna ulaşılabilir (Westbrook ve Oliver, 1991, s. 84-91). Diğer bir ifade ile duygusal ve bilişsel süreçler arasında bir bağ bulunmaktadır. Müşteri tatmin/tatminsizliği, satın alma öncesi ürün performansı ile ilgili beklentilerle, satın alma sonrası algılanan performansın karşılaştırılması sonucunda oluşan onaylama/onaylanmama ilişkin duygusal bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Woodruff ve diğerleri, 1983, s. 296-304).

Bu bakış açıları tatmin ile beraber incelenmesi gereken ve müşteri tatmininin unsurlarını oluşturan üç temel kavram ele alınmaktadır. Bu kavramlar beklenti, istek ve algılanan performans olarak belirlenebilir (Mowen ve Minor, 1998; Spreng ve diğerleri, 1996). Bu kavramlar genel olarak temellerinde bilişsel, duygusal ve davranışsal tutumları içermekte, ancak müşteri tatmini modellerinde tanımlanmış şekillere göre farklı içerikte ele alınabilmektedir.

ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ

Araştırmada ilk olarak literatür taraması yapılmıştır. Literatür taramasını takiben, erişimden (web) elde edilen bilgiler doğrultusunda ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgi ve bulgulara dayanarak çalışmanın

kuramsal çerçevesi belirlenmiştir. Daha sonra ortaya konulan kuramsal çerçeveden hareketle, bir alan araştırması planlanmıştır.

Çalışma öğrenci (müşteri) tatmini üzerine odaklanmaktadır. Bu noktadan sonra müşteri öğrenci kavramını ifade edecektir. Tüketici tatmini ile ilgili olarak yapılan çalışmaların çeşitlilik göstermektedir. Bunun temelinde yatan en önemli nedenlerden biri olarak, bu alanda kullanılan temel kavramların tanımlarında bazı farklılıkların olmasıdır. Yapılan çalışmalarda bu farklılıklar araştırmacılar tarafından da kabul edilmiştir. Hizmet kalitesi kavramı genel bir değerlendirme olarak kabul edilir iken, tatmin kavramının onu içine alan daha geniş bir yapıya sahip olduğu belirtilmektedir. Buna bağlı olarak kullanılan yöntemler değişmekte, bununla birlikte bazı ortak kriterlerde birleşmektedir. Bu nedenle yapılan çalışmalarda ortak bir ölçekten ziyade, temel kriterlere dayalı farklı araştırma yöntemlerinden yararlanılmaktadır. Bununla birlikte eğitim kurumları üzerine yapılan müşteri doyumu (hizmet kalitesi) araştırmalarında genel olarak kullanılan ifadelerin benzer olduğu gözlemlenmektedir. Bununla birlikte verilen hizmetlere bağlı olarak oluşan faktörler değişkenlik göstermektedir. Yapılan kuramsal çalışmaların sonucunda, SBE' de üç önemli faktörün olması gerekliliği sonucuna ulaşılmıştır. Bunlar dersin yapısı, öğretim üyesinin nitelikleri, verilen diğer destek hizmetlerinin kalitesi olarak sıralanabilir.

Kuramsal çerçeveye bağlı olarak, şu temel hipotezler test edilecektir:

- Kuramsal çerçevede belirlenen bağımsız değişkenler, müşteri tatmininin ölçülmesi için geçerlidir (yeterlidir).
- Bu değişkenler sırasıyla; anabilim dalı, enstitü hizmetlerinden elde edilen tatmin ve eğitim kalitesi ile ilişkilidir.
- Bu değişkenlerin değerlendirilmesi sırasıyla; cinsiyete bağlı olarak, bir işte çalışmaya bağlı olarak, akademisyen aday olmaya aday olarak, programa bağlı olarak, devam edilen anabilim dalına bağlı olarak değişkenlik gösterir.

ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE KAPSAMI

Günümüzde müşteri tatmini ile ilgili olarak yapılan araştırmaların sadece ticari işletmelerce değil, kar amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlar için de geçerli olduğu savunulmaktadır. Bu çalışmada ticari bir işletme yerine, bir kamu kurumu araştırmanın konusu olarak ele alınmaktadır. Bunun iki önemli nedeni bulunmaktadır. Birincisi bu alandaki çalışmaların genelde ticari işletmelerde yapılması, diğer bir deyişle kamu alanında kısıtlı sayıda çalışma olması, ikincisi amacı eğitim olan ve ISO 9000 belgeli bir kurumdan hizmet alan kişilerden daha hızlı, güvenli ve yeterli sayıda veri toplamının kolaylığı şeklinde

belirlenebilir. Çalışmada kar amacı gütmeyen bir kurumsal işletme olarak DEÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü seçilmiştir.

Çalışma alan araştırması olarak planlanmış ve veri toplama yöntemi olarak anket seçilmiştir. Bu alanda yer alan çalışmalarda genel olarak müşteri tatmininin satınalma ve/veya hizmet kullanımı sonrası ortaya çıkan bir fonksiyon olduğu vurgulanmaktadır . Bundan dolayı bu alandaki ölçümlerlerin satınalmanın ve/veya hizmet kullanımının sonrası yapılması daha yerinde olmaktadır . Bu bağlamda öğrencilerin belirtilen değişkenler ile ilgili görüşleri tam ve taze iken uygulanması gerekmektedir. Buna yönelik olarak ders aşamasını tamamlayan tüm öğrencilere anketin uygulanmasına karar verilmiştir. Bu sayede öğrencilerin derslerini ve danışmanlıklarını aldıkları öğretim üyeleri hakkında görüş vermeleri mümkün olabilecektir. Ayrıca bu dönem zarfında kurumu ve işleyişini değerlendirmeleri için belli bir birikeme de sahip olacaklardır. Araştırmanın evreni 500 kişiden oluşmaktadır. Evrenin büyüklüğünün fazla olmaması, çalışmanın doğrudan bu evrene uygulanmasını da beraberinde getirmektedir. Bu amaçla 2002-2003 öğretim yılı kayıt yenilemelerinde, tüm evrene anket çalışması uyarlanmıştır.

2547 Sayılı Kanun gereğince Enstitülerin yapması gereken işler, Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği ile sınırlandırılmıştır. Bu nedenle Enstitü bünyesindeki çalışmalar anabilim dalları kapsamında yapılabilmektedir. İlgili kanun, anabilim dallarını özerk olarak gördüğünden, bölümlerin kendi iç yapılarına zorunlu olmadıkça Enstitüler müdahale de bulunamamaktadırlar. Diğer bir ifade ile 2547 sayılı kanuna göre Enstitüler, aracı kurumlar gibi sadece öğrencilere öğrencilik ile ilgili işlemlerinde yardımcı olmaktadır. Bunun dışında genel olarak organizasyonel çalışmalar yapabilmektedir. Ancak bu Enstitülerin kendilerine bağlı disiplinler arası alanlardaki anabilim dallarında, detaylı çalışmalar yapmasını engellemektedir. Bu nedenle Enstitü müşteri doyumunu, kendisine dolaylı bağlı ve özerk olan anabilim dalları için genel olarak, kendisine dorudan bağlı disiplinler arası anabilim dallarını detaylı olarak ölçebilmektedir. Bu kapsamda iki araştırmanın birlikte yürütülmesi gerekmektedir. Kendisine doğrudan bağlı disiplinler arası anabilim dalları için geliştirmiş olduğu anketi, tüm öğretim üyelerine uygulamaktadır. Ancak bu çalışmanın bir diğer boyutunu ortaya koymaktadır. Enstitünün disiplinler arası alanlardaki öğrenci sayısı toplam 50 kişi iken, Enstitünün hizmet verdiği toplam öğrenci sayısı 2002 kişidir. Bu nedenle öncelik, çoğunluğun olduğu alana verilmiştir. Bununla birlikte belirtilmesi gereken bir diğer nokta ise, disiplinler arası alanlarda öğretim üyeleri değerlendirilmekte ve notu 7 üzerinden 3,5' un altına düşenler yaptırımlara tabi tutulmaktadır. Bu alandaki farklı bir boyutu ortaya koyduğundan, burada sadece disiplinler arası anabilim dallarına yapılan anket sonuçlarına yer verilmiştir. Bu noktadan itibaren çalışmanın kapsamı tüm

Anabilim dalları bazında ele alınacak ve genel olarak değerlendirmelere yer verilecektir.

ANKETİN GELİŞTİRİLMESİ

Müşteri tatmini üzerine yapılan kantitatif araştırmalar aralıklı ölçeklerin kullanılmasının, sonuçların yorumlanmasında daha etkili olduğunu göstermiştir. Bu alanda yapılan çalışmalarda müşteri tatmini ile ilgili olan ifadeler ek olarak genel tatmini içeren bir ifadenin de çalışmada yer almasının daha anlamlı olduğunu göstermektedir. İş tatmininde yer alan küresel ifade kavramının bir benzeri olarak, çalışmayı özetleyen tek bir ifade çalışmayı güçlendirmektedir .

Ankette demografik sorular sınıflama (açık ve kapalı uçlu), iş tatmini ile ilgili sorular ise aralık ölçeği ile sunulmuştur. Bu alanda yapılan çalışmalarda Pizam ve Milman (1993) ile Pizam ve diğerlerinin (1978) belirttiği beşli aralıklı ölçeğin daha uygun olacağı düşünülerek, düz ifadeler aralık ölçeği uygulanmıştır. Örneğin çalışanlar yeterince naziktir ifadesi için “Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Fikrim Yok, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum” seçenekleri sunulmuştur. Çalışmada Danaher ve Arweiler, (1996) ile Kozak ve Rimmington’ ın (2000) belirttiği genel tatmin ifadelerine de yer verilerek çalışmanın tabanı güçlendirilmiştir. Örneğin “Genel olarak eğitim kalitesinden memnunum” ifadesi, genel tatmin ifadesi kapsamında ele alınmıştır.

Ankette toplam 25 ifade bağımsız değişkenleri, üç ifade ise bağımlı değişkenleri açıklamak amacıyla kullanılmıştır. Faktör analizi sonucunda 5 ifade kapsam dışına alınmıştır. Çalışmada elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 10.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik bazında ele alınmıştır. Bu nedenle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmış, anlamlı olan veriler değişik açılardan değerlendirmeye tutulmuşlardır. Öncelikle değişkenleri daha sağlıklı bir şekilde belirlemek ve yapı geçerliliği sağlamak amacıyla, verilere faktör analizi (Principal Component Analysis) uygulanmış ve veri azaltımına gidilmiştir. Daha sonra verilerin güvenilirliği (Cronbach alpha) test edilmiştir. Genel güvenilirlikleri ortaya konulduktan sonra, parça güvenilirlikleri ele alınmış ve faktör analizi tablosunda bunlar birleştirilerek sunulmuştur. Bunlara ek olarak, hipotez testlerinin yapılabilmesi amacıyla öncelikle hipotezler oluşturulmuş, daha sonra bu hipotezlere; ki kare, Independent Samples T ve One Way ANOVA testleri uygulanmıştır. Bağımsız değişkenlerin toplam varyansı açıklama yüzdesini ve de bağımlı değişken üzerindeki ilişkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizleri anabilim dalı, enstitü ve eğitim kalitesi bazında ele alınarak araştırmanın hizmet kalitesi ile birlikte değerlendirilmesine olanak sağlanmıştır.

BULGULAR

Tanımlayıcı istatistik bazında çalışanların demografik dağılımları ve profili Tablo 1' teki gibi gerçekleşmiştir. Araştırmaya 300 kişi katılmıştır. Ancak eksik olan anketlerin çıkarılması sonucu bu sayı 248' e düşmüştür. Demografik soruların bir kısmı daha sonra dağılımların dengeli olması amacıyla yeniden gruplandırılmıştır. Ankete katılan 248 kişinin 177 'i çalışmaktadır, 71' i ise çalışmamaktadır. Yüzdesel dağılımları ise; %71,4' ı çalışmaktadır, % 28,6' sı çalışmamaktadır. Ankete katılanların büyük çoğunluğunu çalışanlar oluşturmaktadır. Daha sonra gelen grup ise akademisyenlerdir. Onları idari personel izlemektedir.

Ankete katılan 248 kişinin 145' i bayanlardan, 103' ü erkeklerden oluşmaktadır. Yüzdesel dağılımları ise; % 58,4' si bayanlardan, % 41,5' ü erkeklerden oluşmaktadır. Ankete katılanların büyük çoğunluğunu bayanlar oluşturmaktadır.

Ankete katılan 248 kişinin 82' si akademik kadroda çalışmaktadır, 166'sı ise akademik kadroda çalışmamaktadır. Yüzdesel dağılımları ise; ankete katılanların %33,0 akademik kadroda çalışanlar, %67,0 ise akademik kadroda çalışmayanlardan oluşmaktadır.

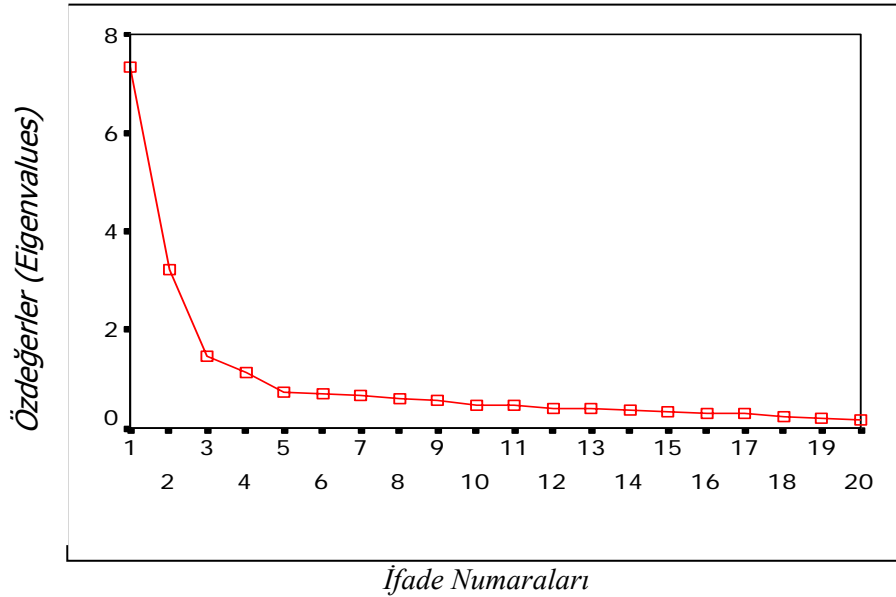
Ankete katılan 248 kişinin 72' si doktora, 176 kişisi ise yüksek lisans programında öğrenim görmektedir. Yüzdesel dağılımları ise; ankete katılanların %29,0' u doktora ve % 71,0' i yüksek lisans öğrencisidir.

CİNSİYET	Sayı	Yüzde
Kadın	145	58,4
Erkek	103	41,5
Toplam	248	100,0
ÇALIŞMA	Sayı	Yüzde
Çalışan	177	71,4
Çalışmayan	71	28,6
Toplam	248	100,0
AKADEMİK		
Akademik kadroda çalışanlar	82	33,0
Akademik kadroda çalışmayanlar	166	67,0
Toplam	248	100,0
PROGRAM		
Doktora	72	29,0
Yüksek Lisans	176	71,0
Toplam	248	100,0

Tablo-1 Profilin Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı

Çıkarımsal istatistik bazında verilere öncelikle güvenilirlik testi uygulanmıştır. Test sonucunda verilerin genel Cronbach alpha' sı 0,9011 olarak saptanmıştır. Bu sonuç Nunnally' in (1967) belirttiği 0,8 düzeyinin üzerinde olmasından dolayı ayrı bir önem taşımaktadır. Diğer bir ifade ile çalışmada toplanan verilerin güvenilirliğinin sağlam olduğu ve bu kapsamda analiz edilebileceği sonucuna ulaşılmaktadır.

Elde edilen Cronbach alpha sonucuna göre, verilere faktör analizi uygulanmıştır. Barlett testi sonucu 2720,482 değeri ve $p < ,001$ düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,894 olarak gerçekleşmiştir ki bu değer kabul edilebilir sınırların içindedir. Verilere uygulanan principal component analizinde, varimax seçeneği kullanılmış ve elde edilen scree plot dağılımına göre özdeğerleri (Eigenvalue) birin üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Bununla birlikte Şekil-1' de sunulan scree plot grafiğinin analiz edilmesi ile dördüncü değerden sonra verilerde bir değişiklik olmadığı saptanmıştır.



Şekil-1 Özdeğerlerin (Eigenvalue) Dağılımı-(Scree Plot)

Yükleme oranları 0,30' tan az olan değişkenler, konunun daha belirgin ortaya konması amacıyla değerlendirme dışında tutulmuşlardır. Bu veriler ışığında 20 değişkenin dört faktör altında, toplam farkı (varyansı) % 65,95 oranında tanımlayarak oluşturduğu saptanmıştır. Yapılan veri azaltımına bağlı olarak 25 aralıklı ölçekle sorulan ifadeden 5' i kapsam dışında tutulmuştur. Bu verilerin kapsam dışına alınmalarının nedeni, öncelikli olarak tek ve ikili verilerin başlı

başına birer faktör olarak analiz sonucundan çıkmalarındandır. Faktör analizinin özet sonuçları Tablo-2' de sunulmaktadır.

İlk faktörün tanımladığı fark yüzdesi 36,724' dür ve yedi değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; derslerin öğrencilerin bilimsel altyapısının gelişimine katkıda bulunması, derslerin içeriklerinin yeterli olması, güncel konular içermesi, öğrencilerin hedef ve amaçlarına uygun olması, araştırmayı teşvik etmesi, derslerde kullanılan materyallerin yeterli olması ve derslerin grup çalışmalarını teşvik etmesi üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün dersler ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

İkinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 16,130' dur ve 6 değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; öğretim üyelerinin objektif, uyumlu olması, öğretim üyeleri ile rahat iletişim kurulabilmesi, öğretim üyelerinin derslere özen göstermesi, öğretim üyeleri dinamik ve bilgili olması üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün öğretim üyeleri ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

Üçüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 7,378' dir ve dört değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; çalışanların yardımsever olması, güler yüzlü olması, temel konularda enstitüden kolaylıkla bilgi alınabilmesi, çalışanlara kolaylıkla ulaşılabilmesi üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün enstitü personeli ile ilgili olduğu gözlemlenmektedir.

Dördüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 5,725' tir ve üç değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; enstitünün erişim (web) sayfalarından gerekli bilgilere ulaşılabilmesi, ISO 9001 Belgesinin enstitüde sistemi daha etkin hale getirmiş olması ve enstitüde öneri ve şikayetlerin dikkate alınması üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün sistem yönetimi hakkındaki genel düşünceler ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

	FAKTÖR YÜKÜ	ÖZDEĞE R/ EIGEN- VALUE	TANIMLA- NAN FARK YÜZDESİ	F DEĞERİ	ALPH A	p
1. FAKTÖR-DERSLER		7,345	36,724	20,7420	,80	,0001
BİLİMSEL DİR	,832					
İÇERİKLERİ YETERLİ DİR	,767					
GÜNCEL DİR	,734					
HEDEFLERİ BELİRLİ DİR	,724					
ARAŞTIRMAYA TEŞVİK	,707					
YETERLİ MATERYAL	,659					
GRUP ÇALIŞMASI	,625					
2. FAKTÖR-ÖĞRETİM ÜYELERİ		3,226	16,130	47,6802	,76	,0001
OBJEKTİFTİR	,768					
UYUMLUDUR	,760					
İLETİŞİM KURMA	,749					
ÖZENLİ DİR	,748					
DİNAMİKTİR	,748					
BİLGİLİ DİR	,678					
3. FAKTÖR-ENSTİTÜ PERSONELİ		1,476	7,378	14,3136	,6857	,0001
YARDIMSEVERDİR	,896					
GÜLERYÜZLÜDÜR	,828					
TEMEL KONULAR	,794					
ÇALIŞANLARA ULAŞIM	,778					
4. FAKTÖR- SİSTEM YÖNETİMİ		1,145	5,724	4,6372	,7998	,01
ERİŞİM (WEB)	,783					
ISO 9001 SİSTEMİ	,758					
ÖNERİ SİSTEMİ	,737					

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Ölçümü= 0,894; Barlett's Test of Sphericity, Chi-Square: 2720,482 p= 0,001. Toplam farkın (varyansın) açıklanma oranı 0,659.

Tablo-2 Bağımsız Değişken İfadelerinin Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizinden elde edilen bilgiler ışığında, faktör ortalamaları da değerlendirilmelidir. Faktörlerin ortalamaları Tablo-3' de sunulmaktadır.

FAKTÖR	1.Faktör Dersler	2.Faktör Öğretim Üyeleri	3.Faktör Enstitü Personeli	4.Faktör Sistem Yönetimi
ORTALAMA	3,5	3,8	4,2	3,6

Tablo-3 Faktörlerin Ortalamaları

Tablo-3 incelendiğinde, birinci faktör olan derslerin ortalaması 3,5; ikinci faktör olan öğretim üyelerinin ortalaması 3,8; üçüncü faktör olan enstitü personelinin ortalaması 4,2 ve dördüncü faktör olan sistem yönetiminin 3,6 olarak gerçekleşmiştir. En yüksek ortalama 4,2 ile Enstitü personeline verilir iken, en düşük ortalama derslere verilmiştir. Genel olarak olumlu bir not ortalamasından bahsedilebilir. Ancak bu not ortalamalarının daha yüksek seviyelere çekilmesi gerekmektedir. Enstitü açısından personel ile ilgili alınan değerlendirmeler olumludur. Sistem yönetimi ise daha ziyade makro ya da kontrol edilemeyen faktörlere bağlı olduğundan biraz düşük sayılabilir. Bununla birlikte bu alanda iyileştirmelerin yapılması gerekliliği ortaya konmaktadır.

Her ne kadar kuramsal çerçevede üç bağımsız değişken belirlenmiş olsa da, faktör analizi sonuçlarına göre ankete katılanlar anabilim dalı, enstitü ve eğitim kalitesi bazında ele alınması gereken değişken sayısını dört olarak belirlemişlerdir. Bu dört değişken dikkatlice incelenirse, kuramsal çerçeveden çok uzaklaşmadığı hatta kuramsal boyuta katılımcıların yeni ve önemli bir değişkeni soktuğu görülmektedir. Bu dördüncü değişken sistem yönetimidir. Çalışma planlanır iken, bu dördüncü boyut, enstitünün verdiği hizmetler kapsamında ele alınmıştır. Ancak hizmeti değerlendirenler, bu boyutun ayrı bir şekilde ele alınmasını önermektedirler. Bu bilgi toplumuna gidiş sürecinde önemli bir saptama olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışmada hipotez testleri de gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte burada konunun merkezinden uzaklaşmamak amacıyla, sadece anlamlı olan hipotez testlerine yer verilecektir. Diğer bir deyişle, farklılık hipotezleri ele alınıp, farksızlık hipotezleri kapsam dışında tutulacaktır. Hipotez testlerinde grup dağılımları tekrar ele alınarak, homojen dağılımların olması sağlanmıştır.

Cinsiyet ile devam edilen program arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H_0 = Cinsiyet ile devam edilen program arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = Cinsiyet ile devam edilen program arasında bir ilişki vardır.

Yapılan ki kare testine göre Cinsiyet ile devam edilen program arasında farklılık saptanmıştır ($p=0,002$). Bayların daha fazla doktora yapma eğiliminde oldukları gözlenmiştir. Sonuç olarak H_1 hipotezi kabul edilir.

Cinsiyet ile iş hayatında çalışma arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H_0 = Cinsiyet ile iş hayatında çalışma arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = Cinsiyet ile iş hayatında çalışma arasında bir ilişki vardır.

Yapılan ki kare testine göre cinsiyet ile iş hayatında çalışma arasında farklılık saptanmıştır ($p=0,001$). Erkekler çalışmaya daha fazla önem vermektedirler. Bu aile reisi olarak erkeğin çalışma zorunluluğunu da kısmen ortaya koymaktadır. Sonuç olarak H_1 hipotezi kabul edilir.

Devam edilen program ile iş hayatında çalışma arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H_0 = Devam edilen program ile iş hayatında çalışma arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = Devam edilen program ile iş hayatında çalışma arasında bir ilişki vardır.

Yapılan ki kare testine göre devam edilen program ile iş hayatında çalışma arasında farklılık saptanmıştır ($p=0,001$). Seçilen program kişinin çalışmasını da neredeyse zorunlu kılmaktadır. Doktora programlarına devam edenlerin önemli bir bölümü çalışmaktadır. Aslında bu bölümün akademisyen adayları olduğu da düşünülebilir ki, bu bir sonraki hipotezde doğrulanmaktadır. Sonuç olarak H_1 hipotezi kabul edilir.

Devam edilen program ile akademik kadroda çalışmak arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H_0 = Devam edilen program ile akademik kadroda çalışmak arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = Devam edilen program ile akademik kadroda çalışmak arasında bir ilişki vardır.

Yapılan ki kare testine göre devam edilen program ile akademik kadroda çalışmak arasında farklılık saptanmıştır ($p=0,001$). Doktora programlarına devam edenlerin büyük bir çoğunluğunun akademisyen adayı olduğu görülmektedir. Sonuç olarak H_1 hipotezi kabul edilir.

Devam edilen program ile enstitü personelinin değerlendirilmesi arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H_0 = Devam edilen program ile enstitü personelinin değerlendirilmesi arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = Devam edilen program ile enstitü personelinin değerlendirilmesi arasında bir ilişki vardır.

Yapılan t testine göre devam edilen program ile enstitü personelinin değerlendirilmesi arasında farklılık saptanmıştır ($F=0,153$; $p=0,001$). Doktora programına devam eden öğrenciler personeli beş üzerinden dört buçuk olarak değerlendirir iken, yüksek lisans programlarına devam eden öğrenciler, dört ortalama ile değerlendirmede bulunmuşlardır. Her ne kadar personelimiz çok iyi not almış olsa da, gruplar arasında farklılık bulunmaktadır. Bunun nedeni doktora programına devam eden öğrencilerin, personelimiz ile daha fazla mesai yapması ve onları daha iyi tanımaları olarak saptanabilir. Sonuç olarak H_1 hipotezi kabul edilir.

İş hayatında çalışma ile öğretim üyelerinin değerlendirilmesi arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H_0 = İş hayatında çalışma ile öğretim üyelerinin değerlendirilmesi arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = İş hayatında çalışma ile öğretim üyelerinin değerlendirilmesi arasında bir ilişki vardır.

Yapılan t testine iş hayatında çalışma ile öğretim üyelerinin değerlendirilmesi arasında farklılık saptanmıştır ($F=,469$; $p=0,043$). İş hayatında çalışanlar, öğretim üyelerine beş üzerinden 3,9 not ortalaması verir iken, iş hayatında çalışmayan kesim 3,6 not ortalaması vermektedir. Buradan iş hayatında çalışmayan kesimin öğretim üyelerini daha keskin ve katı bir değerlendirmeye tabi tuttuğu söylenebilir. Diğer bir ifade ile çalışan kesimin daha geniş bir tolerans düzeyine sahip olduğu sonucu da ortaya konulabilir. Sonuç olarak H_1 hipotezi kabul edilir.

İş hayatında çalışma ile derslerin değerlendirilmesi arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H_0 = İş hayatında çalışma ile derslerin değerlendirilmesi arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = İş hayatında çalışma ile derslerin değerlendirilmesi arasında bir ilişki vardır.

Yapılan t testine göre iş hayatında çalışma ile derslerin değerlendirilmesi arasında farklılık saptanmıştır (F=0,604; p=0,018) İş hayatında çalışanlar, derslere beş üzerinden 3,6 not ortalaması verir iken, iş hayatında çalışmayan kesim 3,2 not ortalaması vermektedir. Buradan iş hayatında çalışmayan kesimin dersleri daha keskin ve katı bir değerlendirmeye tabi tuttuğu söylenebilir. Diğer bir ifade ile çalışan kesimin daha geniş bir tolerans düzeyine sahip olduğu sonucu da ortaya konulabilir. Sonuç olarak H₁ hipotezi kabul edilir.

İş hayatında çalışma ile sistem yönetiminin değerlendirilmesi arasındaki hipotez, şu şekilde kurulmuştur;

H₀= İş hayatında çalışma ile sistem yönetiminin değerlendirilmesi arasında bir ilişki yoktur.

H₁= İş hayatında çalışma ile sistem yönetiminin değerlendirilmesi arasında bir ilişki vardır.

Yapılan t testine göre iş hayatında çalışma ile sistem yönetiminin değerlendirilmesi arasında farklılık saptanmıştır (F=0,653; p=0,029). İş hayatında çalışanlar, derslere beş üzerinden 3,6 not ortalaması verir iken, iş hayatında çalışmayan kesim 3,2 not ortalaması vermektedir. Buradan iş hayatında çalışmayan kesimin dersleri daha keskin ve katı bir değerlendirmeye tabi tuttuğu söylenebilir. Diğer bir ifade ile çalışan kesimin daha geniş bir tolerans düzeyine sahip olduğu sonucu da ortaya konulabilir. Sonuç olarak H₁ hipotezi kabul edilir.

Çalışmada bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken ile ilişkilerini belirlemek amacıyla, regresyon analizi yapılmıştır. Tablo-4' te anabilim dalı tatminine etki eden faktörlerin regresyon analizi sonuçları verilmektedir.

Değişkenler	Beta	T	Sig T
Öğretim Üyeleri	,410452	3,321	,0001
Dersler	,314655	3,004	0029
Personel	,044884	,405	,6855
Sistem Yönetimi	,110167	1,314	,1902
Sabit	-,060244	-,223	,8241

Not: Multiple R= ,50158; R Square= ,25158;

Adjusted R Square= ,23921; F= 20,33740; Signif F= ,0001

Tablo-4 Anabilim Dalı Memnuniyetine Etki Eden Faktörlerinin Regresyon Analizi

Çalışmada, bağımlı değişken olarak anabilim dalı tatmini kullanılmıştır. Diğer bir deyişle, küresel ölçekle yer verilen “Genel olarak anabilim dalımdan memnunum” ifadesi yer almıştır. Bu ifade bağımlı değişken olarak yer alırken, faktör analizinde elde edilen bulgular sonucunda; öğretim üyeleri, dersler, personel ve sistem yönetimi bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. Tablo-4 incelendiğinde F değerinin 20,33740, $p < ,0001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R= ,50158 ve R Square= ,25158 olarak gerçekleşmiştir. R kare değerinin çok yüksek olmadığı gözlemlenmektedir.

Regresyon analizinden elde edilen bilgiler doğrultusunda bağımlı değişkene bağlı olarak bağımsız değişkenlerin önem düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, Beta düzeylerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Regresyon analizinden elde edilen Beta değerlerinin önem dereceleri incelendiğinde öğretim üyeleri ile ders değişkenlerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Öncelikli bağımsız değişkenin saptanmasında en yüksek Beta değerine sahip olan değişkenin seçilmesi gerekmektedir. Öğretim üyeleri değişkeninin Beta düzeyi ,410452 iken, dersler değişkeninin Beta düzeyi ,314655’ tir. Bu nedenle anabilim dalı tatmini bağımlı değişkenini en iyi açıklayan bağımsız değişkenin öğretim üyelerinin kendisi olduğu ortaya çıkmaktadır. İkinci olarak müşteriler (öğrenciler) derslere önem vermektedirler. Diğer değişkenler ise anlamlı sonuç vermemektedir. Aslında bu sonuçlar mantıksal dizgenin doğru olduğunu da ortaya koymaktadır. Yapılan bu çalışma Enstitü’ de sunulan hizmetlere yönelik olduğundan regresyon analizinde yer alan ilk iki değişkenin anabilim dalı ile ilgili olması, diğer değişkenlerin kapsam dışında kalmasını beraberinde getirmektedir. Ayrıca bu dışarıda kalan değişkenler nedeniyle r kare değeri düşmektedir. Buradan ortaya çıkan sonuç anabilim dallarını sadece bu değişken ve ifadeler ile değerlendirmenin eksik olacağı yönündedir.

Tablo-5’ da enstitü tatminine etki eden faktörlerin regresyon analizi sonuçları verilmektedir.

Değişkenler	Beta	T	Sig T
Sistem Yönetimi	,306546	6,328	,0000
Personel	,295185	4,631	,0000
Öğretim Üyeleri	,291721	4,011	,0001
Anabilim Dalı	,068814	1,860	,0641
Dersler	,001859	,030	,9759
Sabit	-,130366	-,837	,4036

Not: Multiple R= ,68565; R Square= ,47012;

Adjusted R Square= ,45913; F= 42,76439; Signif F= ,0001

Tablo-5 Enstitü Memnuniyetine Etki Eden Faktörlerinin Regresyon Analizi

Çalışmada, bağımlı değişken olarak enstitü tatmini kullanılmıştır. Diğer bir deyişle, küresel ölçekle yer verilen “Genel olarak enstitüden memnunum” ifadesi yer almıştır. Bu ifade bağımlı değişken olarak yer alırken, bir önceki regresyonda ele alınan değişkenler; öğretim üyeleri, dersler, personel, sistem yönetimi ve anabilim dalı bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. Tablo-9 incelendiğinde F değerinin 42,76439, $p < ,0001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R= ,68565 ve R Square= ,47012 olarak gerçekleşmiştir. R kare değerinin diğer regresyon sonucuna göre daha yüksek ve anlamlı olduğu gözlemlenmektedir. Diğer bir ifade ile bağımsız değişkenlerin, bu amaç için iyi seçildiği ortaya çıkmaktadır. Regresyon analizinden elde edilen bilgiler doğrultusunda bağımlı değişkene bağlı olarak bağımsız değişkenlerin önem düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, Beta düzeylerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Regresyon analizinden elde edilen Beta değerlerinin önem dereceleri incelendiğinde sistem yönetimi, personel ve öğretim üyeleri değişkenlerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Öncelikli bağımsız değişkenin saptanmasında en yüksek Beta değerine sahip olan değişkenin seçilmesi gerekmektedir. Sistem yönetimi değişkeninin Beta düzeyi ,306546 iken, personel değişkeninin Beta düzeyi ,295185’ tir. Bu nedenle anabilim dalı tatmini bağımlı değişkenini en iyi açıklayan bağımsız değişkenin sistem yönetiminin kendisi olduğu ortaya çıkmaktadır. İkinci olarak müşteriler (öğrenciler) personele önem vermektedirler. Üçüncü olarak ise öğretim üyelerine önem verilmektedir. Diğer değişkenler ise anlamlı sonuç vermemektedir. Aslında bu sonuçlar mantıksal dizgenin doğru olduğunu da ortaya koymaktadır. Yapılan bu çalışma Enstitü’ de sunulan hizmetlere yönelik olduğundan regresyon analizinde yer alan ilk iki değişkenin enstitü ile ilgili olması ve öğretim üyelerinin eğitimin odak noktasında bulunduğu gerçeği diğer değişkenlerin kapsam dışında kalmasını beraberinde getirmektedir.

Tablo-6’ da eğitim kalitesine etki eden faktörlerin regresyon analizi sonuçları verilmektedir.

Değişkenler	Beta	T	Sig T
Öğretim Üyeleri	,356861	4,658	,0000
Anabilim Dalı	,226071	5,948	,0000
Sistem Yönetimi	,178833	3,352	,0009
Enstitü	,196010	2,983	,0031
Dersler	,176692	2,821	,0052
Personel	,099356	1,465	,1443
Sabit	-,467138	-2,935	,0037

Not: Multiple R= ,79157; R Square= ,62658;

Adjusted R Square= ,61724; F= 67,11707; Signif F= ,0001

Tablo-6 Eğitim Kalitesine Etki Eden Faktörlerinin Regresyon Analizi

Çalışmada, bağımlı değişken olarak eğitim kalitesi kullanılmıştır. Diğer bir deyişle, küresel ölçekte yer verilen “Genel olarak eğitim kalitesinden memnunum” ifadesi yer almıştır. Bu ifade bağımlı değişken olarak yer alırken, bir önceki regresyonda ele alınan değişkenler; öğretim üyeleri, dersler, personel, sistem yönetimi, anabilim dalı ve enstitü bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. Tablo-10 incelendiğinde F değerinin 67,11707, $p < ,0001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R= ,79157 ve R Square= ,62658 olarak gerçekleşmiştir. R kare değerinin diğer regresyon sonucuna göre daha yüksek ve anlamlı olduğu gözlemlenmektedir. Diğer bir ifade ile bağımsız değişkenlerin, bu amaç için iyi seçildiği ortaya çıkmaktadır. Regresyon analizinden elde edilen bilgiler doğrultusunda bağımlı değişkene bağlı olarak bağımsız değişkenlerin önem düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, Beta düzeylerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Regresyon analizinden elde edilen Beta değerlerinin önem dereceleri incelendiğinde sırasıyla öğretim üyeleri, anabilim dalı, sistem yönetimi, enstitü ve dersler değişkenlerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Diğer bir değişken olan personel ise anlamlı değildir. Aslında bu sonuçlar mantıksal dizgenin doğru olduğunu da ortaya koymaktadır. Yapılan bu çalışma eğitim kalitesine yönelik olduğundan regresyon analizinde en son sırada yer alan personel değişkeninin eğitim kalitesi ile ilgisiz olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

SONUÇ

Çalışmada elde edilen verilerin geçerlik ve güvenilirlikleri istenilen oranlarda olduğundan, yapılacak analizlere sağlıklı bir taban oluşturduğu görülmektedir. Verilere uygulanan hipotez testlerinden elde edilen sonuçlar, çalışmaya belirli bir noktaya getirmiş olmakla birlikte, regresyon analizinden elde edilen bulgular daha ciddi öneme sahiptir.

Yapılan ilk regresyon analizinde anabilim dalı memnuniyeti için öncelikle öğretim üyelerinin kalitesinin önemi, katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Daha sonra önemli olanın dersin yapısı olduğu vurgulanmaktadır. Araştırmaya katılanlar diğer faktörlerin anabilim dalı memnuniyeti ile ilgili olmadığını savunduklarından, dışarıda kalan bu faktörler çalışma açısından anlamlı olmamıştır. Bu nedenledir ki anabilim dallarının, bundan sonra yapacakları çalışmalarda, önceliği öğretim üyelerine vermeleri gerekmektedir. Daha sonra derslerin yapısıyla ilgili düzenlemelere öncelik verebilirler.

Yapılan ikinci regresyon analizinde enstitü memnuniyeti için öncelik sistem yönetimine verilmiştir. Personelin durumu da burada önemli sayılmıştır. Ancak ankete katılanların sistem ile ilgili düşüncelerinin olduğu ve bunu sorguladıkları

gündeme gelmektedir. Bu sistem ile ilgili yeterli altyapı olanağının sağlanamamasından kaynaklanabilir. Ancak bu daha ziyade kontrol edilemeyen faktörler bazında makro bir sorun olarak ta ele alınabilir. Enstitü bu kapsamda uzun soluklu olarak planladığı yeni binasına geçme projesini bitirmiştir. Bundan böyle bu sorunun daha alt seviyelere çekilebileceği sonucuna ulaşılabilir. Bununla birlikte Rektörlük, YÖK veya ülkenin genel durumundan kaynaklanan nedenlerden dolayı yapılamayan çalışmaların, bu sürece etki edebileceği de düşünülebilir. Enstitü sistem yönetimi ile ilgili geliştirdiği uygulamaları artırarak, sürekli iyileştirme kapsamında ele almalıdır. Bu kapsamda Enstitü ISO 9001: 2000 belgesinin zorunlu kıldığı yeni hedefler belirleme kistasına, her yıl altyapıya destek olmak amacıyla yeni bir proje geliştirir maddesini koymuştur.

Üçüncü regresyon analizinde ise katılımcılar, eğitim kalitesi açısından personel dışında tüm faktörlerin kendileri açısından önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bu nokta dikkatli bir şekilde incelenir ise, katılımcıların en fazla doyumunu elde ettikleri bağımsız değişkenin personel olduğu görülür. Diğer bir ifade ile Enstitü çalışanlarından beklentilerinin yeterince karşılandığı sonucuna ulaşılabilir. Bu kapsamda eğitim kalitesinde önceliğin öğretim üyelerine daha sonra anabilim dallarına, daha sonra sistem yönetimine daha sonra da Enstitüye en son olarak ta derslere verilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Diğer bir ifade ile eğitim kalitesinin merkezinde 2547 sayılı kanunun yer aldığı görülmektedir. Bu kanun çerçevesinde Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği, derslerin yürütülmesi ile ilgili olarak anabilim dallarını özgür bırakmaktadır. Anabilim dalları öğretim üyelerini belirleme, kendi yapılarını teşkil etme işlerinde tam yetkiye sahiptirler. Çalışmaya katılanlar bu konuda bilinçli olduklarını ortaya koymakta ve burada yapılacak olan iyileştirmelerin eğitim kalitesini etkileyeceğini gündeme getirmektedirler. Daha sonra diğer faktörlerin beta katsayıları azalarak devam etmektedir.

İlk ve üçüncü regresyon analizleri incelendiğinde, öğrencilerin üzerinde hassasiyetle durduğu konunun eğitim olduğu görülmektedir. Zaten çalışma eğitim kalitesinin ölçülmesi üzerine planlanmıştır. Bununla birlikte 2547 sayılı kanun çerçevesinde, Enstitüler' in eğitime yönelik müdahalede bulunmalarının çok zor olduğu görülmektedir. İlgili kanun ile Enstitüler daha ziyade eğitim hizmetlerinin verilmesi ile ilgili işleri yapmakla yükümlü olmaktadır. Bu nedenle Enstitü' nün eğitim kalitesini ölçmesi sadece anabilim dallarına bilgi aktarımı için geçerli olmaktadır. Diğer bir ifade ile anabilim dallarının iç ilişkilerine ne yazık ki müdahalede bulunamamaktadır. Mevcut yapı içerisinde, bunun doğru olduğu da söylenebilir. Bu kapsamda eğitim kalitesi ile ilgili olarak yapılacak çalışmalar sınırlı kalmakta ve kontrol edilemeyen faktörler içine büyük oranda girmektedir. Bundan dolayı daha sonra yapılması planlanan araştırmalarda Enstitü' nün sunduğu ana ürünün öğrencilik hizmetleri

olduğundan yola çıkılarak, bağımlı değişkenin eğitim kalitesinin ölçülmesi olarak değil de, eğitim hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi olarak ele alınması daha yapıcı ve gerçekçi sonuçlara ulaşılmasına olanak sağlayabilecektir.

Burada yapılan çalışmaya ek olarak Enstitü doğrudan kendine bağlı disiplinler arası anabilim dalları için ayrı anket, görüşme ve gözlem çalışmalarını yürütmektedir. Buradan elde ettiği veriler doğrultusunda ilgili anabilim dallarının süreçlerini kontrol altına almaktadır. Ancak değerlendirmelerin sadece anket ile sınırlı tutulmadığını da belirtilmesi gerekir. Ancak yapılan anketler, genel olarak elde edilen bilgilerin tabanını oluşturmaktadır. Anketlerden elde edilen bilgiler gizlilik arz ettiğinden, burada verilmemektedir. Bununla birlikte ekte sunulan anket, çalışma hakkında genel bilgiler vermektedir. Fakülteler bünyesinde bulunan diğer anabilim dalları da benzer çalışmalar ile eğitim kalitelerini ölçebilirler.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda, bundan sonraki araştırmalarda anketin ana yapısının bozulmadan tekrarlanmasının, karşılaştırmalı analize olanak sağlayacağı sonucuna varılmaktadır. Bu nedenle bu çalışmanın her yıl tekrarlanması hem durum tespiti açısından hem de yeni hedeflerin konulabilmesi açısından önem taşımaktadır. Enstitü' nün gerçekleştirmiş olduğu altyapı çalışmalarının da etkileri, daha sonra tekrarlanacak olan bu çalışma ile ölçülebilecektir. Yapılacak olan diğer çalışmalarda sistem yönetimine ait daha detaylı ifadelere yer verilmesi gerekliliği de ortaya çıkmıştır. Sistem yönetiminin içinde bulunan ifade sayısı, bu araştırmada minimum düzeyde (3) gerçekleşmiştir. Bu faktördeki ifade sayısının artırılması, sistem yönetimi açısından kontrol edilebilecek veya edilemeyecek alanların ortaya konmasına da yardımcı olabilecektir. Elden edilen bulgular doğrultusunda daha kapsamlı araştırmaların da önü açılmış olacaktır.

KAYNAKÇA

- Bearden, W.O. ve Teel, J.E. (1983). Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports. *Journal of Marketing Research* 20.
- Buttle, F. (1986). *Hotel And Food Service Marketing*. London: ELBS.
- Churchill, G.A. ve Surprenant, C. (1982). An Investigation Into the Determinants of Satisfaction Research. *Journal of Marketing Research*, 19.
- Danaher, P. J. ve Arweiler, N. (1996). Customer Satisfaction in the Tourist Industry: A Case Study of Visitors to New Zealand. *Journal of Travel Research*, 26 (3).
- Day, G.S. (1994). The Capabilities of Market-Driven Organizations. *Journal of Marketing*, 58.

- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implimentation and Control*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kozak, M. ve Rimmington, M. (2000). Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, As an Off-season Holiday Destination. *Journal of Travel Research*, 39 (3).
- LeBlanc, G. (1992). Factors Affecting Customers' Evaluation of Service Quality in Travel Agencies: Investigation of Customer Perceptions. *Journal of Travel Research*, 30 (4).
- Mowen, J.C. ve Minor, M. (1998). *Consumer Behavior* 5th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17.
- Peterson, R.A. ve Wilson, W. R. (1992). Measuring Customer Satisfaction: Fact and Artifact. *Journal of the Acedemy of Marketing Science*, 20 (1).
- Pizam, A. ve Milman, A. (1993). Predicting Satisfaction Among First Time Visitors to a Destination by Using The Expectancy Disconfirmation Theory. *International Journal of Hospitality Management*, 12 (2).
- Pizam, A., Neumann, Y. ve Reichel, A. (1978). Dimensions of Tourist Satisfaction Area. *Annals of Tourism Research*, 5.
- Rimmington, M. ve Yüksel, A. (1998). Tourist Satisfaction and Food Service Experience: Results and Implementations of an Emprical Investigation. *Anatolia An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 9 (1).
- Singh, J. (1991). Understanding the Structure of Consumers' Satisfaction: Evaluations for Service Delivery. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 19 (3).
- Spreng, R.A. ve Olshavsky, R.W. (1993). A Desires Congruency Model of Consumer Satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21.
- Spreng, R.A., MacKenzie, S.B., ve Olshavsky, R.W. (1996). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing*, 60.
- Tse, D.K. ve Wilton, P.C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25.
- Tütüncü, Ö. (2001). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım*. İzmir: DEÜ Yayınları.
- Westbrook, R.A. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 24.
- Westbrook, R.A. ve Oliver, R.L. (1991), Developing Better Measures of Consumer Satisfaction: Some Preliminary Results, *Advances in*

Consumer Research, 8, Editör: Kent B. Monroe, Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research.

Woodruff, R.B. Cadotte, E.R. ve Jenkins, R.L. (1983). Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms. *Journal of Marketing Research*, 20.