

# YÜKSEK ÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ'NDE BİR UYGULAMA

<sup>1</sup> *Ercan TAŞKIN*

(*Dumlupınar Üniversitesi, Türkiye*)

<sup>2</sup> *Cemalettin DEMİRELİ*

(*Dumlupınar Üniversitesi, Türkiye*)

<sup>3</sup> *Muammer CİNGÖZ*

(*Dumlupınar Üniversitesi, Türkiye*)

## GİRİŞ

Eğitim sisteminin gelişmesi için göz önünde bulundurulması gereken önemli faktörlerden birinin kalite olduğu bir gerçektir. İnsanların kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerden bekledikleri ile yakından ilgisi olan kalitenin eğitim açısından ifade ettiği anlama baktığımızda, eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir. Eğitimde kalite doğru eğitimin, doğru zamanda, doğru kişilere, doğru mekanda, doğru eğitimlerle verilmesiyle gerçekleşir<sup>4</sup>.

Eğitim kurumlarında istenen düzeyde kaliteye ulaşmak için sürdürülen çalışmalar sürekli gelişme ve yenileşme esasına dayanmaktadır. Bilgi toplumuna geçişle birlikte, eğitime olan talep de nitelik değiştirmiştir. Yeni gelişen örgüt ve yönetim yaklaşımları da okulu etkilemekte, sürekli gelişme var olan durumdan daha iyi bir duruma geçme anlamı taşımaktadır. İşte bu noktada var olan durumun doğru bir yolla ve gerçekçi olarak tespit edilmesi, gelişme için atılacak adımlar bakımından büyük önem taşımaktadır.

Uzun yıllardan beri kamu kurum ve kuruluşları ile özel işletmeler istedikleri niteliklere sahip eleman bulmakta güçlükle karşılaşmaktadırlar. Yüksek öğretimden mezun olanların neredeyse üçte birinin işsiz kaldığı bir ülkede nitelikli eleman bulunamaması, eğitim sistemi hakkında kaygıların artmasına neden olmaktadır. Öğrencileri çağın koşullarına ve toplumun ihtiyaçlarına göre yetiştirmek okullardan beklenen temel görevdir. Okulun varlık nedeni

<sup>1</sup> Dumlupınar Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Öğretim Elemanı

<sup>2</sup> Dumlupınar Üniversitesi İİBF Sosyal Bilimler Enstitüsü

<sup>3</sup> İşletme Uzmanı

<sup>4</sup> [http://www.ogretmen.info/toplam\\_kalite\\_yonetimi\\_.asp](http://www.ogretmen.info/toplam_kalite_yonetimi_.asp) , 10/09/2008.

öğrenciler olduğuna göre, eğitim sisteminde yapılacak dönüşüm, öğrencilerin daha iyi öğrenmelerine yardımcı olmayı amaçlamalıdır.

Belirli becerileri kazanmış, kendini işine adanmış bir işgücüne sahip olmak isteniyorsa, kalite kavramı işletmelerden önce eğitim kurumlarında ele alınmalı ve tartışılmalıdır. Çünkü kaliteli bir ürün ve hizmet ancak iyi bir eğitim ile mümkündür.

### **Müşteri Kavramı**

Literatürde çeşitli müşteri tanımları yapılmaktadır. Müşteri; belirli bir işletmenin belirli bir marka malını, ticari veya kişisel amaçları için satın alan kişi veya kuruluş olarak tanımlanabilir<sup>5</sup>. Toplam Kalite Anlayışı yaklaşımında müşteri, iç müşteri ve dış müşteri olarak iki şekilde sınıflandırılabilir.

İç müşteri kavramı, nihai ürünü dış müşterilere sunma sürecinde işletmede görev alan diğer kişiler olarak tanımlanmaktadır<sup>6</sup>. Aynı işletmede görev yapan ve ürünün son kullanıcısının beklentilerini karşılayacak en üst düzeydeki yetkili kişiden en alt düzeydeki işe yeni başlayan bir çalışana kadar herkes birbirleri ile ilgili iş ve görevleri yapıyorlarsa bu kişiler birbirinin iç müşterisidir<sup>7</sup>.

Dış müşteriler, ürün ya da hizmetleri son kullanan kişilerdir. Dış müşteriler sunulan ürün veya hizmetten kalite esas olmak şartıyla maksimum fayda beklerler. İşletmelerin varlık sebebini oluşturan dış müşterilerin memnuniyetinin işletmeler için değeri oldukça fazladır. Dış müşteriler, işletmenin ürettiği mal veya hizmetlerden haberi olan, bunları satın alma olasılığı bulunan ve satın almış olan herkeştir yani üretilen ürünlerden etkilenen kişilerdir.<sup>8</sup>

### **Müşteri Memnuniyeti**

Genel anlamı ile memnuniyet, bir ürün ya da hizmet ile ilgili satın alma eyleminden önceki beklenti (beklenen performans) ile satın alma eyleminden sonra yaşanan deneyimin (gerçekleşen performans) memnun edici olması durumudur<sup>9</sup>. Müşteri memnuniyeti ise, “tatminkarlık ve tatmin olmama seviyeleri de dahil olmak üzere, bir mal veya hizmetin bir özelliğinden veya

<sup>5</sup> TAŞKIN, Erdoğan, Müşteri İlişkileri Eğitimi, 2. Baskı, Papatya Yayıncılık, Nisan, İstanbul, 2000: s.48.

<sup>6</sup> ACUNER, Akın Şebnem, Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 655, 2000: ss.27-28.

<sup>7</sup> YAMAK, Oygur, Kalite Odaklı Yönetim, 1. baskı. İstanbul: Komputron Ltd. 1998, s.147.

<sup>8</sup> JURAN, Joseph M., Juran On Quality By Design The New Steps For Planning Quality into Service, New York:Juran Institute Inc., 1992, p.8.

<sup>9</sup> VAVRA, Terry G., Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları, İngilizceden çeviren: Günhan Günay. İstanbul: KalDer Yayınları No:28, 1999: s.43.

bütün olarak kendisinden, tüketimle ilgili keyif verici tatminkarlık yargısı” olarak tanımlanabilir. Müşteriyi memnun etmek, “onu tatmin etmek, sürekli kılmak, ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak günümüz işletmelerinin çok daha yoğun çaba harcamasını gerektiren, strateji ve politikalarını müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına göre saptamayı başarılı olmak isteyen işletmeler için zorunlu kılan bir faaliyetler zinciri” olarak tanımlanır<sup>10</sup>.

### **Hizmet Kalitesi**

İşletmelerin gerek uzun vadede varlıklarını sürdürebilmek gerekse karlıklarını arttırmak için yapmaları gereken en önemli şeyin müşteriye sunduğu hizmet kalitesinin önemli olduğunu unutulmamasıdır.

Hizmet kalitesi, müşterinin beklentilerinin karşılanması için mükemmel hizmetin verilmesidir.<sup>11</sup> Müşterilerin satın alma öncesindeki beklentileri ne kadar önemli ise, satış sonrası beklentileri de aynı derecede önemlidir. Müşterinin algıladığı hizmet ile beklediği hizmet arasında boşluk oluşmuş ise hizmet kalitesinde bir eksiklik ortaya çıkar<sup>12</sup>. Müşterilerin hizmet konusunda beklentilerini zamanında ve doğru olarak belirlenmeye çalışılarak oluşan boşluğun kapatılması söz konusudur<sup>13</sup>. Kalite beklentileri; mükemmellik algı ve ideallerine, tatmin beklentileri ise ideallerden çok ürün performansına yönelik tatminlere dayanır<sup>14</sup>.

### **Eğitimde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti**

Türkiye’de özel okullar ve vakıf üniversitelerinin kurulması ile eğitim sektöründe oluşan rekabet ortamı sonucunda hem özel, hem de devletin eğitim kurumları için kendini geliştirme ve yenilenme çabalarında önemli sayılacak derecede çalışmalar yapıldığı görülmektedir.

Eğitim sektöründeki eksiklik ve dengesizliklerin düzenlenmesi için alınması gereken pek çok önlemin varlığı da dikkate alınarak, eğitimde kaliteye ulaşma yolunda, başta öğretmenler ve öğretim üyeleri ve sivil toplum kuruluşları olmak üzere herkese sorumluluklar düşmektedir.

Bilgiyi üretmek veya üretilmiş bilgiye en kolay, en yaygın, en etkili, en verimli ve hızlı biçimde ulaşabilme yollarını bireylere sağlayabilme özelliğine sahip ve yaşamımızı etkileyen bilgi çağında ki gelişmelere bağlı olarak eğitim

<sup>10</sup> ÖÇER, Abdullah, “Müşteri Memnuniyeti”, Pazarlama Dünyası, Sayı:2001-2, s.32.

<sup>11</sup> ODABAŞI, Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2000: s.93.

<sup>12</sup> YAŞAR, Ayhan D. ve ÖZER, Leyla, “Hizmet Sektöründe Müşteri Tatmini”. Ankara: Hacettepe Üni. İ.İ.B.F, 1999: s.14.

<sup>13</sup> ODABAŞI, a.g.e, s.97.

<sup>14</sup> YAŞAR ve ÖZER, a.g.e., s.14.

sektöründe rekabet sertleştirmiştir. Bu gelişmeler sonucunda rekabette başarılı olabilmek için; üründe, hizmette ve insangücünde kaliteye büyük önem vermeye başlanmıştır. Sonuç olarak, hızlı teknolojik değişimin rekabet gücünü belirleyen en önemli etken olması, teknolojiyi üretebilen, yaratıcı insan yetiştiren ve yeni teknolojilerin hızla üretime uygulanmasını sağlayan nitelikli insanların eğitime önem veren kurumların gereksinimini arttırmıştır.<sup>15</sup>

Yükseköğretim hizmetlerinde kalite sağlamanın gerekliliği inanılarak Türkiye’de Üniversitelerarası Kurul Başkanlığı tarafından hazırlanan ve 22 Ekim 2002 tarih 24914 sayılı Resmi Gazetede Yayınlanan “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönetmeliği” nitelikli insan eğitime verilen önemin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Söz konusu yönetmeliğin amacı, 1’inci madde de “yükseköğretim kurumlarının akademik programlarının eğitim-öğretim ve araştırma kalitelerini artırmak” olarak açıklanmıştır. Yönetmelikle “Yükseköğretimde Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrolü Komisyonu”nun çalışma esasları ve kurum içi değerlendirmelerin nasıl yapılacağı hükme bağlanmıştır. İç değerlendirmenin, ayrıntıları Yükseköğretimde Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrolü Komisyonunca oluşturulup kurumlara iletilecek olan aşağıdaki temel veriler üzerine yapılacağı belirtilmiştir.<sup>16</sup>

- Nitelik ve nicelik göstergeleri olarak kullanılacak olan istatistiksel veriler,
- Ders programlarının düzenlenmesi ile ilgili hususlar,
- Her dönem verilen derslerin eğitim-öğretimle ilgili bilgileri ve öğrenci başarısı
- Öğrenciye sunulan imkanlar ve rehberlik hizmetleri,
- Öğrenme kaynakları,
- Kaynakların verimli kullanılması ile ilgili alınan önlemler,
- Kalite güvencesi ve kalitenin yükseltilmesi için alınan önlemler.

Eğitim kurumlarında üst yönetimlerin görevi, hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyetini etkileyen fiziksel yapı – donanımın yanında diğer kaynaklarla birlikte insan kaynaklarını da etkili bir biçimde kullanarak eğitim kurumunu amaçlarına göre yaşatmaktır.<sup>17</sup>

Eğitimde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında çalışanların memnuniyeti üzerinde durulması gereken bir noktadır. Çalışanların memnuniyeti katılımlı bir organizasyonun yanında gereksinimlerinin de

<sup>15</sup> BULUT, Ömer, “Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması ve Yararları,” 2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, TÜSİAD Yayınları, 1997: s.65.

<sup>16</sup> DEVEBAKAN, Nevzat, vd., “Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Araştırılması Kapsamında Öğrencilerin Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, 2003: ss.36-37.

<sup>17</sup> AĞAOĞLU, Esmahan, Sınıf Yönetimiyle İlgili Genel Olgular, Sınıf Yönetimi, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2002: s:6.

karşılanması ile sağlanabilir. Eğitim kurumunun dış müşterisi konumunda olarak değerlendirilen öğrencilere kaliteli bir hizmet verebilmenin yolu, öncelikle iç müşteri olarak değerlendirilebilecek personelin beklentilerinin karşılanmasından geçmektedir.<sup>18</sup>

Yüksek Öğretim kurumlarında kalitenin sağlanmasında öğretim elemanlarının sunacağı eğitim hizmet kalitesine de etkisinin olacağı bir gerçektir. Öğretim elemanlarının kaliteli hizmet sunması, hem hizmet öncesinde iyi yetiştirilmesine, hem de hizmet içinde kendilerini sürekli geliştirmelerine bağlıdır. Bu nedenle eğitimde istenilen sonuçlara ulaşmak için yüksek öğretimde eğitimin temel ögesi olan öğretim elemanlarına sürekli olarak kendilerini yenileme imkânının verilmesi gerekmektedir.<sup>19</sup>

Eğitim kurumlarının müşterisi olarak değerlendirilen öğrenciler ilk olarak eğitim kurumun dış görünüşü ve iç donanımlarıyla tanılırlar. Eğitim hizmetlerinin kalitesini etkileyen etmenlerden olan eğitim binası ve diğer tesislerin varlığı ile bunların öğrenci, öğretim elemanı ve diğer personel açısından ulaşılabilir bir yerde olması, memnuniyetin sağlanmasında üzerinde durlması gereken bir diğer noktadır. Müfredattaki derslerin işlenebilmesi için; derslikler, spor tesisleri, laboratuvarlar ile toplantı salonu, konferans salonu, kütüphane gibi diğer birimlerin yeterli olması ile bu alanların havalandırılması, ısıtılması, ışıklandırılması gibi faktörler eğitim-öğretimin kalitesini etkileyen diğer önemli faktörlerdir. Bundan dolayı, eğitim ortamlarının öncelikle öğrenci, öğretim elemanı ve diğer personelin temel fiziksel, bilimsel ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmesi gerekir.<sup>20</sup>

### **Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, eğitim sektöründe öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörlerin neler olduğunun belirlenmesi ile eğitim yöneticilerinin dikkatlerinin bu faktörler üzerine çekmektir. Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerinin, yöneticilerce karşılanma düzeyinin yaş, cinsiyet ve öğrenim gördüğü alan değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemektir.

### **Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne 2008–2009 öğretim yılından önce kayıt yaptıran ve hala öğrenim görmekte olan

<sup>18</sup> <http://www.tojet.net/articles/3420.htm>, 28/12/2008.

<sup>19</sup> UÇAR, Rezzan ve İPEK, Cemalettin, “İlköğretim Okullarında Görev yapan Yönetici ve Öğretmenlerin MEB Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına İlişkin Görüşleri”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. Haziran 2006: Cilt:III, Sayı:I. s.35.

<sup>20</sup> ERDEN, Münire, Öğretmenlik Mesleğine Giriş, Alkım Yayınları, İstanbul, 1998: s.27,60

665 öğrencidir. Araştırmanın gerçekleştirilmesinde veri toplama aracı olarak kullanılan anket, evrenini oluşturan 665 öğrenciden 125'ne uygulanmıştır. Yanıtlanan anketlerin incelenmesi sonucunda yönergeye uygun doldurulmayan 5 anket değerlendirme dışı bırakılmıştır. Değerlendirme dışı bırakılan anketler çıkarıldıktan sonra 120 anket değerlendirmeye alınmış ve üzerinde istatistiksel işlem yapılmıştır.

### **Veri Toplama Araç ve Teknikleri**

Araştırma verilerinin elde edilmesi için hazırlanan anket, literatür taraması ve bu konuda daha önce yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda hazırlanmıştır. Hazırlanan anket formunun pilot uygulamasında ve birebir görüşme şeklinde yapılan ön uygulama çalışmasında anında alınan tepkilerde araştırmanın şekillenmesinde yol gösterici olmuştur. Böylece araştırmanın güvenilirliği artırılmaya çalışılmıştır.

Hazırlanan anket SPSS 15.0 for Windows paket programında güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Çıkarım yöntemi olarak temel bileşenler analiz, rotasyon yöntemi olarak Varimaks Dönüştürmesi kullanılmıştır.

### **Verilerin Analizi**

Anketin uygulanmasında elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 15.0 Paket programına girilerek değerlendirme yapılmıştır. Verilerin analizinde öncelikle güvenilirlik analizi yapılmıştır. Anketin ilk bölümünde yer alan demografik özelliklere ait sorular için yüzde dağılımı ve frekanslar hesaplanarak yorum yapılmıştır.

Anketin ikinci bölümünde yer alan, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerden yararlanılarak 5'li likert tipinde, öğrencilerin başarı ve tercihlerine yönelik soruların analizinde faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörler arasında korelasyon analizi ve hipotez testleri yapılmıştır.

Faktör analizi sonucu elde edilen boyutlara gerek literatür gerekse boyutların ifade ettiği anlamlara göre yeniden aşağıdaki adlandırmalar yapılmıştır. Çalışmada analiz yapılırken boyutlar, verilen faktör isimleri de dikkate alınarak değerlendirme yapılmıştır.

Bu boyutların adları şöyledir: "Memnuniyet", "Yönetim", "Öğretim Üyeleri", "Personel" ve "Fiziki Şartlar"

### **Hipotezler**

H<sub>1</sub>: Memnuniyet ile personelin öğrencilere yaklaşımı arasında ilişki vardır.

H<sub>2</sub>: Memnuniyet ile yönetimin öğrencilere yaklaşımı arasında ilişki vardır.

H<sub>3</sub>: Memnuniyet ile öğretim üyelerinin öğrencilere yaklaşımı arasında ilişki vardır.

H<sub>4</sub>: Memnuniyet ile fiziki şartlar arasında ilişki vardır.

H<sub>5</sub>: Eğitim görülen fakülte ile memnuniyet derecesi arasında farklılık vardır

H<sub>6</sub>: Eğitim görülen fakülte ile personelin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır

H<sub>7</sub>: Eğitim görülen fakülte ile yönetimin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır

H<sub>8</sub>: Eğitim görülen fakülte ile öğretim üyelerinin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır

H<sub>9</sub>: Eğitim görülen fakülte ile fiziki şartlardan memnunluk derecesi arasında farklılık vardır.

### **Araştırmanın Bulguları**

Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde okuyan öğrencilerin eğitimde hizmet kalitesinin memnuniyetlerini etkileyip etkilemediğini ortaya koyan betimsel bulgular aşağıdaki şekildedir.

Ankete cevap veren 120 öğrenciden 72'si İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesinde bulunan İşletme, İktisat, Kamu Yönetimi ve Maliye alanlarında yüksek lisans yapanlar, 28'i Fen-Edebiyat Fakültesi bünyesinde bulunan Türk Dili ve Edebiyatı, Sosyoloji, Tarih, Batı Dilleri ve Edebiyatı ve Arkeoloji alanlarında yüksek lisans yapanlar, 12'si Beden Eğitimi ve Spor bölümünde yüksek lisans yapanlar ve 7'si de Güzel Sanatlar Fakültesi bünyesinde bulunan Grafik ve Resim alanlarında yüksek lisans yapanlar oluşturmaktadır.

Bu dört kategori içerisinde bulunan toplam 120 öğrencinin yüzdeler dağılımı da birbirine yakın olmuştur. İktisadi ve İdari Bilimler alanlarında yüksek lisans yapan toplam 366 öğrencinin 72'si (%20), Fen-Edebiyat alanlarında yüksek lisans yapan toplam 135 öğrencinin 28'i (%21), Beden Eğitimi ve Spor alanında yüksek lisans yapan toplam 57 öğrencinin 12'si (% 21) ve Güzel Sanatlar alanlarında yüksek lisans yapan toplam 33 öğrencinin 7'si (% 21) ankete cevap vermiştir.

### **Demografik Özellikler**

Uygulanan anket çalışması içerisinde ankete katılan öğrencilerin öğrenim gördüğü bölüm, cinsiyet, medeni hali, çalışıp-çalışmadığı ve tercih sebebine yönelik kişisel sorular bulunmaktadır. Sorulan bu sosyo-demografik soruların frekans ve yüzde dağılımlarına yönelik çıkan sonuçlar aşağıdaki gibidir.

**Tablo 1. Katılımcıların Fakültelere Gire Dağılımı**

Fakülteler	Frekans	Yüzde
İİBF	73	60,8
Fen Edebiyat	28	23,3
Besyo	12	10
Güzel Sanatlar	7	5,8
Toplam	120	100

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 60,8'i İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, % 23,3'ü Fen Edebiyat Fakültesi, % 10,3'ü Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu ve % 5,8'i de Güzel Sanatlar Fakültesi bünyesinde faaliyet gösteren bölümlerde eğitimine devam eden öğrencilerdir. Araştırmaya katılım ile fakültelerde halen devam eden öğrencilerin katılım oranları arasında paralellik vardır.

**Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Dağılımı**

	Değişkenler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Bayan	43	35,8
	Bay	77	64,2
Medeni Durum	Evli	40	33,3
	Bekar	80	66,7
Çalışma Durumu	Kamuda çalışıyorum	62	51,7
	Özel sektörde çalışıyorum	21	17,5
	Çalışmıyorum	37	30,8
	Toplam	120	100

Tablo 2 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğrencilerin % 35,8'ini öğrencilerin, %64,2'sini erkek öğrencilerin oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni haline yönelik soruya verdikleri yanıtlara göre; % 33,3'ünün evli, % 66,7'sinin bekâr olduğu görülmektedir. Tabloda yer alan çalışma durumunun tespitine yönelik sorulan soruya verilen elde edilen yanıtların sonucuna göre; % 51,7'sinin bir kamu kurumunda çalıştığı, % 17,5'inin özel sektörde çalıştığı ve kalan % 30,8'inin ise herhangi bir yerde çalışmadığı görülmektedir.

**Tablo 3. DPÜ Sosyal Bilimler Enstitüsünü Tercih Nedenlerinin Dağılımı**

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Arkadaşlarının tavsiyesi ile	5	4,2



Derslerin gün ve saatlerinin uygunluğu	26	21,7
Kütahya'dan, çevre illere ulaşımın kolay olması	20	16,7
Öğretim üyelerinin bilgi bakımından yeterli olması	17	14,2
Öğrenci başvuru kabul şartlarının kolay olması	12	10
Diğer	40	33,3
Toplam	120	100

Tablo 3’de araştırmaya katılan öğrencilerin Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nü neden tercih ettiklerinin tespitine yönelik yöneltilen soruya verilen yanıtlardan elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Bu sonuçlara göre katılımcıların % 21,7’sinin ders gün ve saatlerinin uygunluğundan, % 16,7’si Kütahya’nın çevre illere ulaşımının kolay olmasından, % 14,2’si Öğretim üyelerinin bilgi bakımından yeterli olmasından, % 10’nun da başvuru şartlarının kolay olmasından dolayı bu enstitüyü tercih ettikleri görülmektedir.

**Tablo 4. Memnuniyet Durumlarının Ortalaması**

	Ortalama	S. Sapma
Memnuniyet	2,33	0,828
Yönetim	2,48	0,832
Öğretim üyeleri	2,26	0,869
Personel	2,12	0,889
Fiziki şartlar	2,11	0,679

Aritmetik Ortalama= 1.00 – 2,33 Katılıyorum, 2,34 – 3,66 Kararsızım ve 3,67 – 5.00 Katılmıyorum

Tablo 4’te anket formunda bulunan memnuniyet durumlarını ölçmeye yönelik yargılardan elde edilen faktörlerin ortalamaları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre öğrencilerin genel memnuniyet durumunu ölçmek için sorulan yargılara düşük düzeyde de olsa genel anlamda katıldıkları, öğretim üyelerinin ders işleme, tutum ve davranışına, personelin tutum ve davranışı ile fiziki şartların ölçülmesine yönelik yargılara verdikleri cevapların ortalamasına göre de orta düzeyde de olsa katıldıkları görülmektedir. Ancak yönetimin tutum ve davranışlarına yönelik yargıların ortalamalarına göre öğrencilerin memnuniyet ya da memnuniyetsizlik konusunda kararsız oldukları görülmektedir.

### **Faktör Analizi**

Araştırmada kullanılan değişkenlerin faktör yapısını belirlemek için Temel Bileşenler Analizi (Principal Componentes Analysis) ve faktör gruplarını oluşturmak için Varimaks Dönüşürmesi (Varimax Rotation) kullanılmıştır.

Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde en az ikinci dönemini okuyan öğrencilerin eğitim kalitesinden memnuniyetlerinin etkisini ölçmek için hazırlanan anket sorularından elde edilen veriler üzerinde faktör analizi kullanılarak ölçeğin yapı geçerliliği incelenmiş, eğitim kalitesinin memnuniyete etkisini gösteren beş faktör bulunmuştur.

**Tablo 6. Faktör Analizi Sonuçları**

FAKTÖRLER	Alfa Değerleri	Ortalama	S.Sapma	Varyans(%)
1. Memnuniyet	0,929	2,3319	0,82771	40,418
2. Yönetim	0,845	2,4833	0,83236	9,307
3. Öğretim Üyeleri	0,849	2,2583	0,86904	7,835
4. Personel	0,88	2,12	0,88892	5,459
5. Fiziki Şartlar	0,722	2,1125	0,67895	5,209

KMO Measure Test: 0,878 Approx. Chi-Square: 1992,255 Toplam Varyans: %68,23  $p < 0,001$

Birinci faktörde yer alan maddelerin yük değerleri 0,831 – 0,630 arasında, ikinci faktörde yer alan maddelerin yük değerleri 0,742 – 0,597 arasında, üçüncü faktörde yer alan maddelerin yük değerleri 0,786 – 0,661 arasında, dördüncü faktörde yer alan maddelerin yük değerleri 0,809 – 0,535 arasında ve beşinci faktörde yer alan maddelerin yük değerleri de 0,781-0,667 arasında değişmektedir.

**Tablo 7. Faktörler ile Memnuniyet Değişkeni Arasındaki Korelasyon Testi**

		Yönetim	Öğretim üyeleri	Personel	Fiziki şartlar
Memnuniyet	Pearson Correlation	,615(**)	,642(**)	,621(**)	,162
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,077

\*\* 0,01 seviyesinde anlamlı (çift yönlü)

Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde okuyan öğrencilerin eğitim kalitesine bağlı olarak gerçekleşen memnuniyetlerini ölçmek için bağımlı değişken olan “Memnuniyet” ile faktörler arasında yapılan korelasyon testleri sonucunda yönetimin yaklaşımı, öğretim üyelerinin durumu ve personelin yaklaşımı faktörleri arasında ilişki bulunmuş, fiziki şartlar arasında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde ilişki bulunamamıştır.

**Tablo 8. Memnuniyet Değişkeni İçin ANOVA Sonuçları**

	Sum of Squares	df	Ortalama Square	F	p.
Gruplar arası	7,545	3	2,515	3,943	0,01

Grup içi	73,982	116	0,638		
Toplam	81,528	119			

Beşinci hipotez olan “Eğitim görülen fakülte ile memnuniyet derecesi arasında farklılık vardır.” hipotezi test edilebilmek için “memnuniyet” değişkeni ile “eğitim görülen fakülteler” arasında yapılan ANOVA testi sonucunda  $p < 0,05$  olduğu için beşinci hipotez kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrenciler ile Beden Eğitimi ve spor Yüksek okulunda okuyan öğrencilerin ortalamaları farklıdır. Diğer fakültelerde okuyan öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması arasında da farklılıklar vardır ancak bu farklılıklar  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyine göre istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar değildir.

**Tablo 9. Personel Değişkeni İçin ANOVA Sonuçları**

Personel					
	Sum of Squares	df	Ortalama Square	F	Sig.
Gruplar arası	14,284	3	4,761	6,926	0,00
Grup içi	79,748	116	0,687		
Toplam	94,032	119			

Altıncı hipotez olan “Eğitim görülen fakülte ile personelin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır.” Hipotezini test edilebilmek için “personel” değişkeni ile “eğitim görülen fakülteler” arasında yapılan ANOVA testi sonucunda  $p < 0,05$  olduğu için beşinci hipotez kabul edilmiştir. Gruplar arasındaki farklılıklara baktığımızda İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrenciler, Beden Eğitimi ve spor Yüksek okulunda okuyan öğrenciler ve Fen Edebiyat Fakültesinde okuyan öğrenciler personelin tutum ve davranışı ile ilgili düşüncelerinin ortalamaları arasında farklılık vardır. Ancak güzel Sanatlar Fakültesinde okuyan öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması arasında da farklılıklar vardır ancak bu farklılıklar  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyine göre istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar değildir.

**Tablo 10. Yönetim Değişkeni İçin ANOVA Sonuçları**

Yönetim					
	Sum of Squares	df	Ortalama Square	F	Sig.
Gruplar arası	6,881	3	2,294	3,521	0,017
Grup içi	75,566	116	0,651		
Toplam	82,447	119			

Yedinci hipotez olan “Eğitim görülen fakülte ile yönetimin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır.” hipotezini test

edilebilmek için “yönetim” değişkeni ile “eğitim görülen fakülteler” arasında yapılan ANOVA testi sonucunda  $p < 0,05$  olduğu için yedinci hipotez kabul edilmiştir. Gruplar arasındaki farklılıklara baktığımızda İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrenciler, Beden Eğitimi ve spor Yüksek okulunda okuyan öğrencilerin düşüncelerine ait ortalamalar arasında farklılık vardır. Diğer fakültelerde okuyan öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması arasında da farklılıklar vardır ancak bu farklılıklar  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyine göre istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar değildir.

**Tablo 11. Öğretim Üyeleri Değişkeni İçin ANOVA Sonuçları**

Öğretimüyeleri					
	Sum of Squares	df	Ortalama Square	F	Sig.
Gruplar arası	3,639	3	1,213	1,632	0,186
Grup içi	86,233	116	0,743		
Toplam	89,872	119			

Sekizinci hipotez olan “Eğitim görülen fakülte ile öğretim üyelerinin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır.” hipotezini test edilebilmek için “Öğretim Üyeleri” değişkeni ile “eğitim görülen fakülteler” arasında yapılan ANOVA testi sonucunda  $p > 0,05$  olduğu için sekizinci hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 12. Fiziki Şartlar Değişkeni İçin ANOVA Sonuçları**

Fizikişartlar					
	Sum of Squares	df	Ortalama Square	F	Sig.
Gruplar arası	1,901	3	0,634	1,388	0,25
Grup içi	52,956	116	0,457		
Toplam	54,856	119			

Dokuzuncu hipotez olan “Eğitim görülen fakülte ile fiziki şartlardan memnunluk derecesi arasında farklılık vardır.” hipotezini test edilebilmek için “Fiziki Şartlar” değişkeni ile “eğitim görülen fakülteler” arasında yapılan ANOVA testi sonucunda  $p > 0,05$  olduğu için dokuzuncu hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 13. Hipotez Sonuçları**

Hipotezler	p	Açıklama	Sonuç
H1: Memnuniyet ile personelin öğrencilere yaklaşımı arasında ilişki vardır.	0,00	Pozitif yönlü yüksek ilişki	Kabul
H2: Memnuniyet ile yönetimin öğrencilere yaklaşımı arasında ilişki vardır.	0,00	Pozitif yönlü yüksek ilişki	Kabul

H3: Memnuniyet ile öğretim üyelerinin öğrencilere yaklaşımı arasında ilişki vardır.	0,00	Pozitif yönlü yüksek ilişki	Kabul
H4: Memnuniyet ile fiziki şartlar arasında ilişki vardır.	0,07	Pozitif zayıf ilişki	Red
H5: Eğitim görülen fakülte ile memnuniyet derecesi arasında farklılık vardır	0,01	Farklılık var	Kabul
H6: Eğitim görülen fakülte ile personelin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır	0,00	Farklılık var	Kabul
H7: Eğitim görülen fakülte ile yönetimin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır	0,017	Farklılık var	Kabul
H8: Eğitim görülen fakülte ile öğretim üyelerinin öğrencilere yaklaşımından memnunluk derecesi arasında farklılık vardır	0,186	Farklılık yok	Red
H9: Eğitim görülen fakülte ile fiziki şartlardan memnunluk derecesi arasında farklılık vardır	0,25	Farklılık yok	Red

Korelasyon tablosundaki sonuçlara göre, memnuniyet ile yönetimin yaklaşımı arasında 0,615, öğretim üyelerinin durum ve davranışları arasında 0,642 ve personelin yaklaşımı arasında 0,621 düzeyinde 0,01 anlamlılık seviyesinde çift yönlü pozitif ilişki bulunmuşken, fiziki şartlar ile memnuniyet arasında istatistiksel yönden anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Memnuniyet ile ilgili hipotez sonuçlarının gösterildiği Tablo 13'deki sonuçlara göre,  $p < 0,01$  anlamlılık düzeyinde, H1, H2 ve H3 hipotezleri kabul edilirken H4 hipotezi ise reddedilmiştir. Eğitim görülen fakülteye göre değişkenler arasındaki farklılıkların test edilmesi sonuçlarına göre  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde H5, H6, ve H7 hipotezleri kabul edilirken H8 ve H9 hipotezleri ise reddedilmiştir.

### Sonuç ve Değerlendirme

Ülkemizde eğitimde müşteri memnuniyeti hakkında araştırmalar yok denecek kadar azdır. Son yıllarda yüksek öğretimde özel eğitim kurumlarının yoğun bir şekilde faaliyet göstermeye başlaması ile özellikle pazarlama alanında üzerinde araştırmalar yapılan müşteri memnuniyeti hakkındaki çalışmaların eğitim kurumlarında yapılmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır. Özellikle üniversitelerde rekabetçi olma, büyük ölçüde teknolojik yeniliklerdeki hamlelere, akademik faaliyetlere, eğitim kalitesinin yükseltilmesine ve öğrenci ve çalışan memnuniyetini yükseltecek altyapı ve sosyal aktivitelerin geliştirilmesine bağlı olmaktadır. Eğitim kurumlarında müşteri memnuniyetinin sağlanması ile üniversitelerin bir yandan eğitim kalitesi artarken diğer yandan

gerek özel gerekse kamuya ait üniversitelerin dünyadaki rakipleri ile uzun dönemde başarıyla mücadele edebilmeleri sağlanmış olacaktır.

Kalite iyileştirme, öğrenci ve çalışan tatmini ve rekabetçi bir avantaja sahip olmak için müşteri memnuniyetini benimsemenin çağın rekabet koşullarına göre bir gereklilik olduğu eğitimde gelişmiş ülke üniversitelerinin deneyimlerinden anlaşılmaktadır.

Eğitim kurumlarında en üst düzeyden en alt düzeye bütün çalışanlar gerek birbirlerine gerekse öğrencilere karşı davranışlarının memnuniyeti belirlemede önemli bir etken olduğu da unutulmamalıdır.

Bu çalışmada eğitimde müşteri memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek amacı ile Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde eğitim gören öğrencilere yönelik yapılan anket uygulamasından elde edilen sonuçlar değerlendirilerek eğitimde müşteri memnuniyetinde önemli faktörler belirlenmeye çalışılmıştır. Gerek teorik kısım gerekse verilerden hareketle şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Öğrencilerin Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünü tercih nedenlerinin en önemli nedeni olarak derslerin gün ve saatlerinin uygunluğu görülmektedir. Enstitüde eğitim gören öğrencileri büyük bir çoğunluğunun üniversitenin bulunduğu ile başka illerden gelen öğrenciler olmasının bu tercih nedeni üzerinde önemli bir etkisinin olduğu açıktır. Araştırmaya katılan öğrencilerin tercih nedeni olarak gösterdikleri diğer önemli nedenin üniversitenin bulunduğu ilin çevre illere ulaşımının kolay olmasını göstermeleri bu iddamızı doğrular mahiyettedir.

Öğrencilerin memnuniyet durumlarını ölçmeye yönelik yargılardan elde edilen faktörlerin ortalamalarına göre memnuniyet durumunun varlığı sözkonusudur. Ancak özellikle fiziki şartlarda sınıfların ısısının yeterliliği ile ilgili olarak şikayetin mevcut olduğu dikkati çekmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre personele ilişkin olarak personelin, öğrencilerin memnuniyetini sağlayacak tutum ve davranışlarının iyi olduğu ancak kendi görevleri dışındaki işlemlerde öğrenci memnuniyetini sağlayamadıkları söylenebilir. Personelin kendi ilgi alanları dışındaki konularda birbirine yardımcı olmamalarının öğrenciler tarafından belirtilmesi dikkati çeken bir diğer noktadır. Bu nedenle personelin birbirlerine ve öğrencilere karşı tutum ve davranışlarında gösterdikleri hassasiyeti ilgi alanı dışındaki konularda birbirlerine yardımcı olma konusunda da göstermelerinin gerektiği görülmektedir.

Yönetimin tutum ve davranışları ile ilgili olarak yöneltile sorulardan elde edilen sonuçlara göre öğrencilerin yönetimine ulaşmalarında zorlukların yaşandığı görülmektedir. Ayrıca enstitü yönetimi ile eğitim gördükleri bölümler arasında iletişim kopukluğunun olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenlerden dolayı enstitü yönetiminin öğrencilerin yönetime ulaşmalarını sağlayacak faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve bölümlerle tam ve etkili iletişimin sağlanması için gerekli çabayı göstermeleri gerekmektedir.

Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde okuyan öğrencilerin eğitim kalitesine bağlı olarak gerçekleşen memnuniyetlerini ölçmek için bağımlı değişken olan “Memnuniyet” ile bağımsız değişken olarak dikkate alınan faktörler arasında yapılan korelasyon testleri sonucunda yönetimin yaklaşımı, öğretim üyelerinin durumu ve personelin yaklaşımı faktörleri arasında ilişki bulunmuştur. Bu nedenle öğrenci memnuniyetinde bu faktörlerin etkili olduğu ancak, memnuniyet ile arasında ilişki bulunmayan fiziki şartların etkisinin olmadığı söylenebilir. Faktörlere ait yargıların değerlendirmesinde özellikle yönetimin faktörü ile ilgili görüşlerden elde edilen sonuçlarda dikkate alındığında yönetim, memnuniyetin artırılması için gereken hassasiyeti göstermelidir.

Eğitim görülen fakülte ile personelin öğrencilere yaklaşımından memnuniyet derecesi arasında farklılıklar olduğunda elde edilen bir diğer sonuçtur. Gruplar arasındaki farklılıklara baktığımızda İktisadi ve İdari Bilimler içerisinde bulunan alanlarda eğitim gören öğrencilerle, Beden Eğitimi ve spor Yüksek okulunda eğitim gören öğrenciler ve Fen Edebiyat içerisinde bulunan alanlarda eğitim gören öğrencilerin, personelin tutum ve davranışı ile ilgili düşüncelerinin ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. Güzel Sanatlar içerisinde bulunan alanlarda okuyan öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Araştırmada öğretim üyelerinden memnuniyetin fakültelere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için yapılan analiz sonuçlarına göre, fakülteler arasında farklılık olmadığı anlaşılmıştır.

## KAYNAKÇA

1. ACUNER, Akın Şebnem, Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 655, Ankara, 2000.
2. AĞAOĞLU, Esmahan, Sınıf Yönetimiyle İlgili Genel Olgular, Sınıf Yönetimi, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2002.
3. BULUT, Ömer, “Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması ve Yararları,” 2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, TÜSİAD Yayınları 1997
4. DEVEBAKAN, Nevzat, vd., “Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Araştırılması Kapsamında Öğrencilerin Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, 2003: ss.36-37.
5. ERDEN, Münire, Öğretmenlik Mesleğine Giriş, Alkım Yayınları, İstanbul, 1998: s.27,60.
6. [http://www.ogretmen.info/toplam\\_kalite\\_yonetimi\\_.asp](http://www.ogretmen.info/toplam_kalite_yonetimi_.asp) , 10/09/2008.
7. <http://www.tojet.net/articles/3420.htm>, 28/12/2008.
8. JURAN, Joseph M., Juran On Quality By Design The New Steps For Planning Quality into Service, New York:Juran Institute Inc., 1992.
9. ODABAŞI, Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2000.

10. ÖÇER, Abdullah ve BAYUK, Nedim, “Müşteri Memnuniyeti”, Pazarlama Dünyası, Sayı:2001-2, Mart-Nisan 2001.
11. UÇAR, Rezzan ve İPEK, Cemalettin, “İlköğretim Okullarında Görev yapan Yönetici ve Öğretmenlerin MEB Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına İlişkin Görüşleri”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. Cilt:III, Sayı:I. Haziran 2006.
12. VAVRA, Terry G., Müşteri Tatmini Ölçümlerini Geliştirmenin Yolları, İngilizceden çeviren: Günhan Günay. İstanbul: KalDer Yayınları No:28, 1999.
13. YAŞAR, Ayhan D. ve ÖZER, Leyla, “Hizmet Sektöründe Müşteri Tatmini”. Ankara: Hacettepe Üni. İ.İ.B.F, 1999: s.14.
14. YAMAK, Oygur, Kalite Odaklı Yönetim,1.baskı. İstanbul: Komputron Ltd. 1998.
15. TAŞKIN, Erdoğan, Müşteri İlişkileri Eğitimi, 2. Baskı, Papatya Yayıncılık, Nisan, İstanbul, 2000.

### Summary

## THE EFFECTS TO CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICE QUALITY AT HIGHER EDUCATION

***Ercan TASHKIN***

*(Dumlupınar University, Turkey)*

***Cemalettin DEMİRELİ***

*(Dumlupınar University, Turkey)*

***Muammer CİNGOZ***

*(Dumlupınar University, Turkey)*

Customer satisfaction can be defined as: providing appropriate goods and services demanded by customer and satisfaction of all kind of expectations about the product after the purchasing process by the customer is completed. In recent days, the customer satisfaction phenomenon has become more important in the education sector. Private establishments operating in primary and secondary education are now operating in higher education

Customer satisfaction of students is becoming more important in order to improve the quality of education and persistence of activities for the public and private sector establishments operating in education sector.

This study tries to determine the factors that affect student satisfactions at Dumlupınar University Institute of Social Sciences by using a survey study.