

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

**KALİTE İYİLEŞTİRME SÜRECİ ÖLÇEĞİNİN GELİŞTİRİLMESİ: GİRİŞİMCİ VE
YENİLİKÇİ ÜNİVERSİTE GÖSTERGESİ İLE İLİŞKİSİNİN ANALİZİ**

DOKTORA TEZİ

DERYA ÖZÇALIŞKAN

Tez Danışmanı: Doç.Dr.Özlem YAŞAR UĞURLU

GAZİANTEP
AĞUSTOS 2023

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

Tezin Başlığı: Kalite İyileştirme Süreci Ölçeğinin Geliştirilmesi: Girişimci ve
Yenilikçi Üniversite Göstergesi İle İlişkisinin Analizi

Adı ve Soyadı: Derya Özçalışkan
Tez Savunma Tarihi: 17/08/2023

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

Prof.Dr.Mehmet SOĞUKÖMEROĞULLARI
SBE Müdürü

Bu tezin Doktora tezi olarak gerekli şartları sağladığını onaylarım.

Prof.Dr.İ.Halil EKŞİ
Enstitü Bölüm Başkanı

Bu tez tarafımda okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Doç.Dr.Özlem YAŞAR UĞURLU
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

İmzası

Prof.Dr. Canan Gamze BAL(Jüri Başkanı)_____

Prof.Dr. Hatice Seçil FETTAHLIOĞLU_____

Doç.Dr.Özlem YAŞAR UĞURLU_____

Doç.Dr. Mehmet BAŞARAN_____

Dr.Öğr.Üyesi Mehmet SEYHAN_____

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

İmza:.....

Adı ve Soyadı: Derya Özçalışkan

Öğrenci Numarası: 201320261.....

Tezin Savunma Tarihi: 17.08.2023.....

ÖZET

KALİTE İYİLEŞTİRME SÜRECİ ÖLÇEĞİNİN GELİŞTİRİLMESİ: GİRİŞİMCİ VE YENİLİKÇİ ÜNİVERSİTE GÖSTERGESİ İLE İLİŞKİSİNİN ANALİZİ

ÖZÇALIŞKAN, Derya

Doktora Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç.Dr.Özlem YAŞAR UĞURLU

Ağustos - 2023, 154 sayfa

Ülkemizde faaliyet gösteren üniversitelerde toplam kalite yönetimi uygulamaları ve hizmet kalitesine yönelik ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve işleyişine ilişkin çalışmalar, yapılan literatür incelemelerinde dikkat çekmiştir. Özellikle yükseköğretimde kalite alanında yapılan literatür taramalarında toplam kalite yönetimi üzerine birçok çalışma varken genelde uygulama, öğrenci farkındalığı ve memnuniyeti konularında durulduğu görülmüştür. Kalite yönetim sisteminin iyileşmesi sürecine yönelik araştırma olmamasının sağladığı motivasyonla bu çalışmada kalite iyileştirme süreci irdelenmiştir. Bu kapsamda; PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsü ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurum İç Değerlendirme Raporu temelinde algı ölçümüne ilişkin kalite iyileştirme süreç ölçeği geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Yapılan testler sonucunda ölçeğin kalite iyileştirme sürecini etkili ve güvenilir bir şekilde ölçme kapasitesine sahip olduğu belirlenmiştir. Yükseköğretim kurumları ve kalite yönetim sistemi kurulan tüm kurumlarda kalite sürecine dair algının ölçülmesini hedefleyen ölçeğin bu anlamda literatüre katkı sunacağı varsayılmaktadır. Literatürde genellikle öğrenci algısı araştırılmışken bu araştırma ile akademik personel görüşleri değerlendirilmektedir. Ayrıca; kalite iyileştirme sürecinin yükseköğretim kurumları performans göstergelerinden biri olan girişimcilik endeksi ile ilişkisi de incelenmiştir. Araştırma sonucunda; kalite iyileştirme süreci ile üniversite girişimciliği arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Buna ek olarak idari görev alan akademik personelin kalite iyileştirme süreci algısında anlamlı bir farklılık olduğu gözlenmiştir. Araştırmanın bahsi geçen ayırıcı özelliklerinin yanında ülkemiz açısından Yükseköğretim Kurulu ve özellikle son dönemde Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından artırılan kalite çalışmalarına da destek sağlayacağı, bu kapsamdaki çıktıların değerlendirilmesi yönünde yol gösterici olması açısından da önem arz ettiği düşünülmektedir.

Anahtar sözcükler: Yükseköğretimde Kalite, Kalite İyileştirme Süreci, Girişimcilik, Üniversite Performansı

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF THE QUALITY IMPROVEMENT PROCESS SCALE: ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE ENTREPRENEURIAL AND INNOVATIVE UNIVERSITY INDICATOR

Özçalışkan, Derya

Doctorate Thesis, Department of Business Administration

Supervisor: Asst.Prof.Özlem YAŞAR UĞURLU

August-2023, 171 pages

Studies on the establishment and operation of the ISO 9001 Quality Management System for total quality management practices and service quality in universities operating in our country attracted attention in the literature reviews. In the literature review, especially in the field of quality in higher education, it has been seen that while there are many studies on total quality management, it is generally focused on practice, student awareness and satisfaction. With the motivation provided by the lack of research on the improvement process of the quality management system, the quality improvement process was examined in this research. In this context; It is aimed to develop a quality improvement process scale for perception measurement on the basis of the PDCA (Plan, Do, Check, Take Action) cycle and the Internal Evaluation Report of the Higher Education Quality Board. As a result of the tests, it was determined that the scale has the capacity to measure the quality improvement process effectively and reliably. It is assumed that the scale, which aims to measure the perception of the quality process in higher education institutions and all institutions with a quality management system, will contribute to the literature in this sense. While the perception of students is generally researched in the literature, the opinions of academic staff are evaluated with this research. Moreover; The relationship between the quality improvement process and the entrepreneurship index, which is one of the performance indicators of higher education institutions, was also examined. As a result of the research; No statistically significant relationship was found between the quality improvement process and university entrepreneurship. In addition, it has been observed that there is a significant difference in the perception of the quality improvement process of the academic staff who take administrative duties. In addition to the aforementioned distinctive features of the research, it is thought that it is important for our country in terms of supporting the quality studies increased by the Higher Education Council and especially by the Higher Education Quality Board in the last period, and it is also important in terms of guiding the evaluation of the outputs within this scope.

Keywords: Quality in Higher Education, Quality Improvement Process Entrepreneurship, University Performance

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında, toplam kalite yönetimi ve hizmet kalitesi temelinde geliştirilen Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği ile yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesinin yükseköğretim kurumlarının performans göstergelerinden biri olan Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi üzerindeki etkisi araştırılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın temel amacı kapsamında, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve Kurum İç Değerlendirme Raporu temel alınarak Planla, uygula, kontrol et, önlem al döngüsünü içeren Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği geliştirilmiş, Girişimci ve Yenilikçi Üniversite endeksine giren üniversite akademik personeline uygulanan ölçek ile yükseköğretimdeki hizmet kalitesi algısı araştırılmıştır. Bu çalışma sonuçlarının alan yazınına ve son dönemde artan yükseköğretimde kalite farkındalığı ve Yükseköğretim Kalite Kurulu çalışmalarına katkı sağlamasını temenni etmekteyim.

Doktora eğitimim boyunca bana destek olan, beni her zaman motive eden, ailemden biri gibi hissettiğim değerli danışman hocam Doç.Dr.Özlem YAŞAR UĞURLU' ya ve tez izleme komitesinde yer alarak tez sürecinde desteklerini ve yardımını esirgemeyen sayın hocalarım Prof. Dr. Canan Gamze BAL ve Prof.Dr.Seçil FETTAHLIOĞLU' na teşekkürlerimi sunarım. Tez jürisine katılma davetini kabul ederek önerileriyle çalışmaya katkıda bulunan değerli hocalarım Dr. Öğr. Üyesi Mehmet SEYHAN ve Doç.Dr. Mehmet BAŞARAN' a teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak, kaliteyi bana sevdiren ve bu alanda ilerlememde ilham kaynağım olan sayın hocam Prof. Dr. Özlem İPEKGİL DOĞAN' a, benden hiçbir zaman manevi desteklerini esirgemeyen ve her zaman yanımda olan anneme, babama, aileme, hayatımın iyikleri olan çocuklarıma çok teşekkür ederim. Ayrıca benim bu akademik yolculuğumda motivasyon kaynağım olan ve beni yüreklendiren eşim Cabir Emrah ÖZÇALIŞKAN'a çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
EKLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR	x

GİRİŞ

A. Araştırmanın Konusu ve Problemi	1
B. Araştırmanın Amacı ve Önemi	2
C. Araştırmanın Yöntemi	2
D. Sayıltı ve Hipotezler	3
E. Sınırlılıklar	4
F. Konu ile İlgili Tezler/Çalışmalar	4

BİRİNCİ BÖLÜM LİTERATÜR TARAMASI

1.1.Toplam Kalite Yönetimi	6
1.1.1 Kalite Kavramı ve Gelişimi	6
1.1.2 Kalite İyileştirme ve PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) Döngüsü	11
1.1.3 ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	14
1.1.4 Hizmet Kalitesi	19
1.1.5 Yükseköğretim Hizmetlerinde Kalite	22
1.2.Üniversite Performansı Kavramı	36
1.3.Girişimcilik Kavramı	38
1.3.1 Girişimcilik Kavramının Tarihsel Gelişimi	38
1.3.2 Ülkemizde Girişimcilik Kavramı	40
1.3.3 Girişimciliği Etkileyen Faktörler	42
1.3.4 Girişimci Üniversite	43

İKİNCİ BÖLÜM MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı	60
2.2. Araştırmanın Önemi ve Özgün Değeri	61

2.3. Araştırmanın Kısıtları	63
2.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	64
2.5. Araştırmanın Anakütlesi ve Örneklemi	65
2.6. Araştırmanın Yöntemi	67
2.6.1. Araştırmanın Yöntemi.....	67
2.6.2. Ölçek Geliştirme Aşamaları.....	67

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR VE TARTIŞMA

3.1. Veri Analizi Yöntemleri.....	91
3.1.1. Katılımcılardan Elde Edilen Demografik Bilgiler	91
3.1.2. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeğinin Güvenilirliği ve Geçerliliğine İlişkin Bulgular.....	93
3.1.3. Üniversite Girişimcilik Puanına İlişkin Demografik Bilgiler	97
3.1.4. Hipotezlerin analiz edilmesi.....	99

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM GENEL DEĞERLENDİRME

A.TARTIŞMA	105
B.SONUÇ	108
C.ÖNERİLER	119
KAYNAKLAR	125
EKLER.....	149
EK 2A. ETİK KURUL ONAYI.....	149
EK 3A. ANKET FORMU.....	150
EK 3B. ÜNİVERSİTELERE GÖNDERİLEN RESMİ YAZI.....	152
EK 3C. 2022 YILI GİRİŞİMCİ VE YENİLİKÇİ ÜNİVERSİTE ENDEKSİ SONUÇLARI.....	153

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1.1. Girişimci Üniversite Tanımları	45
Tablo 1.2. Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi Boyutları	52
Tablo 2.1. Çalışmaya Katılan Örneklem Sayısı	66
Tablo 2.2. Ölçek Taslak Maddeleri	69
Tablo 2.3. Uzmanlara İlişkin Demografik Bilgiler	71
Tablo 2.4. Ölçek Taslak Maddelerinin Uzman Değerlendirilmesi.....	71
Tablo 2.5. Madde Havuzu İfadelerinin Uzman Görüşüne Göre Nihai Hali.....	73
Tablo 2.6. Pilot Çalışmaya Göre Ölçeğin Normal Dağılım Testi	76
Tablo 2.7. Pilot Çalışmaya Göre Maddelerin Kolerasyon Değerleri	76
Tablo 2.8. Pilot Çalışmanın Güvenilirlik Katsayısı Değeri.....	78
Tablo 2.9. Pilot Çalışmanın Kaiser-Meyer-Olkin Değeri... ..	79
Tablo 2.10. Pilot Çalışmanın Faktör Yükleri... ..	79
Tablo 2.11. Pilot Çalışmanın Döndürülme Madde Değerleri.....	80
Tablo 2.12. Pilot Çalışmanın Döndürülmüş Madde Değerleri.....	81
Tablo 2.13. Pilot Çalışmanın Alt Faktörlerinin Güvenilirlik Katsayısı Değeri	83
Tablo 2.14. İlk Ölçek Anlamlılık Değerleri	84
Tablo 2.15. Maddelerin Ağırlıklandırılmaları	84
Tablo 2.16. Faktörlerin Uyumluları.....	85
Tablo 2.17. Uyum İyiliği İstatistikleri ve Araştırma Sonuçlarının Karşılaştırılması	86
Tablo 2.18. Modifikasyon Varyans Tablosu	86
Tablo 2.19. Uyum İyiliği İstatistikleri ve Araştırma Sonuçlarının Karşılaştırılması	87
Tablo 2.20. Tekrar Test Uyum iyiliği İstatistikleri ve araştırma sonuçlarının karşılaştırılması	89
Tablo 2.21. Faktörlerin Ölçekle Uyumu	90
Tablo 3.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler	92
Tablo 3.2. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler	93
Tablo 3.3. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeğine İlişkin Normal Dağılım İstatistikleri	93
Tablo 3.4. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği Maddelerine İlişkin Normal Dağılım İstatistikleri.....	94
Tablo 3.5. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği Verilerinin Güvenilirliğine İlişkin	

Bulgular.....	95
Tablo 3.6. KMO ve Barlett Testi Sonuçları	96
Tablo 3.7. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği Verilerinin Geçerlilik Değerleri	96
Tablo 3.8. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği Verilerinin Temsilîyet Değeri	96
Tablo 3.9. Uyum İyiliği İstatistikleri ve Araştırma Sonuçlarının Karşılaştırılması...97	
Tablo 3.10. TÜBİTAK Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksine İlişkin Betimleyici İstatistikler	98
Tablo 3.11. Girişimcilik Endeksine Göre Kalite İyileştirme Süreci Algılarının İncelenmesi	99
Tablo 3.12. Cinsiyet Ve İdari Göreve Göre Kalite İyileştirme Süreci Algısının Karşılaştırılması	101
Tablo 3.13. Yaş, Akademik Unvan, Meslek Yılı ve Kurumda Çalışma Yılı Değişkenlere Göre Kalite İyileştirme Süreci Düzeylerinin İncelenmesi	102
Tablo 3.14. Kalite Belgesi Sahipliğine Göre Üniversitelerin Girişimcilik Endekslerinin Karşılaştırılması	103
Tablo 3.15. Kalite Belgesi Sahipliğine Göre Üniversitelerin Girişimcilik Endekslerinin Karşılaştırılması	104

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1.1. PUKÖ Döngüsü	12
Şekil 1.2. PUKÖ Döngüsü Sürekliliği	13
Şekil 1.3. PUKÖ Döngüsü İçerisinde ISO Standardının Yapısının Gösterimi.....	17
Şekil 1.4. Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksinin Boyutları.....	51
Şekil 1.5. Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksinin Boyutları.....	52
Şekil 2.1. İlk Ölçek Modeli.....	83
Şekil 2.2. Modifikasyon Sonrası Ölçek Modeli	87
Şekil 2.3. Tekrar Test Ölçek Modeli.....	89
Şekil 2.4. Ölçek Uygunluğu.....	90

EKLER LİSTESİ

	Sayfa
EK 2A. ETİK KURUL ONAYI	146
EK 3A. ANKET FORMU	147
EK 3B. ÜNİVERSİTELERE GÖNDERİLEN RESMİ YAZI	149
EK 3C. 2022 YILI GİRİŞİMCİ VE YENİLİKÇİ ÜNİVERSİTE ENDEKSİ SONUÇLARI.....	150

KISALTMALAR

ADEK	: Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu
ARWU	: Şangay Academic Ranking of World Universities Sıralaması
BEK	: Bologna Eşgüdüm Komisyonu
EFQM	: Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı
ENQA	: Yükseköğretimde Avrupa Kalite Güvencesi Birliği (European Association for Quality Assurance in Higher Education)
EOQC	: Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
GAP-GİDEM	: Güneydoğu Anadolu Projesi Bölgesi Girişim Destekleme ve Yönlendirme Merkezi
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Örgütü (International Standardization Organization)
ISQA	: Uluslararası Hizmet Kalitesi Derneği
İŞGEM	: Müteşebbisler Kulübü Derneği, Bilişim Teknolojileri Araştırma Enstitüsü, İş Geliştirme Merkezi
KAGİDER	: Türkiye Kadın Girişimciler Derneği
KOSGEB	: Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Destekleme ve Geliştirme İdaresi Başkanlığı
KÜSGET	: Küçük Sanayi Geliştirme Teşkilatı
MDK	: Mühendislik Dekanları Konseyi
MEKSA	: Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayii Destekleme Vakfı
MÜDEK	: Mühendislik Değerlendirme Kurulu
PUKÖ	: Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al
OECD	: Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organisation for Economic Co-operation and Development)
TAGEM	: Tarımsal Araştırmalar Genel Müdürlüğü
TDK	: Türk Dil Kurumu
TEYDEB	: Teknoloji ve Yenilik Destek Programları Başkanlığı
THE	: Times Higher Education

TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
TOBB	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TSE	: Türk Standartlar Enstitüsü
TSKB	: Türkiye Sınai Kalkınma Bankası
TTGV	: Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı
TÜBA	: Türkiye Bilimler Akademisi
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜMA	: Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması
TÜRKPATENT	: Türk Patent ve Marka Kurumu
TÜSİAD	: Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği
URAP	: University Ranking by Academic Performance
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	: Yükseköğretim Kalite Kurulu

GİRİŞ

A. Araştırmanın Konusu ve Problemi

Dünya her daim değişim ve yenilenme içinde olduğu için hem ulusal hem de uluslararası tüm alanlarda değişim ve yenilenme kaçınılmazdır. Tüm alanlarda olduğu gibi eğitim alanında faaliyet gösteren kurumlarda değişmek ve yenilenmek durumunda kalmaktadır. Değişen bu yapıda eğitimin son kademesi olan yükseköğretim kurumları da bu değişimin dışında kalamadığı gibi kendine değişimin ortasında yer bulmaktadır. Yükseköğretim kurumlarının kalite farkındalığının arttığı ve bu alanda yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde üniversite sistem uygulamalarına ve öğrencilerin hizmet kalitesi algısına yoğunlaşıldığı görülmektedir Atabek (2002), Melek (2003), Yazıcı (2005), Güzel (2006), Atar (2007), Cingöz (2009) . Literatürde göze çarpan bir yön olarak kalite süreçlerinin incelenmesi ve kalite iyileştirme süreçlerine yönelik algıların tespit edilmesine dair çalışmalar sınırlı kalmıştır. Çalışmamızda bu kapsamda alana katkı sunmak amacı ile toplan kalite yönetimi, ISO standartlarının temel bileşenlerinden biri olan planla, uygula, kontrol et, önlem al döngüsü ve Kurum İç Değerlendirme Raporundan esinlenerek Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği geliştirilmiştir. Bu ölçek ile kalite süreçleri algısı belirlenmeye ve kalite iyileştirmeye yönelik süreç ölçülmeye çalışılmaktadır. Literatürde hizmet kalitesi algısı ve beklentisine yoğunlaşan çalışmalara katkı sunarak kalite süreci detaylı olarak değerlendirilmektedir.

Diğer yandan girişimcilik gibi dünyanın temel literatür konularından biri olan alanda ise yükseköğretim kurumlarında öğrenci girişimciliği ve bu kapsamdaki ders farkındalığına odaklanılmış olduğu görülmektedir. Üniversite performanslarının ve göstergelerinin takibi kalite süreçleri açısından kontrol et-önlem al aşamaları için önem arzetme ve girdi oluşturmaktadır. Bu çerçevede çalışmamızın ikinci konusu olarak; üniversitelerin araştırma performanslarına yönelik önemli bir performans göstergesi olan Girişimci ve Yenilikçi Üniversite endeksi arasındaki ilişki araştırılmıştır. Geliştirilen hipotezler ışığında sonuçları değerlendirilmiş ve

yorumlanmıştır. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeğinin yapılan testler sonucunda kalite iyileştirme sürecini etkili ve güvenilir bir şekilde ölçme düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

B. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yükseköğretimde kalite kavramının öneminin anlaşılması ile birlikte toplam kalite yönetimi, kalite farkındalığı, kalite algısı ve kalitenin takibini sağlayan performans göstergeleri daha fazla takip edilmeye başlanmıştır. Üniversitelerin kendi performanslarının takibi de kalitenin bir parçası olmakta, bu da üniversitelere kendilerini değerlendirme imkânı vermektedir. Buna ilave olarak; ölçülemeyen ve veri olmayan hiçbir konuda fikir öne sürülemeyeceği ve kararlarda kullanılmayacağı aşikârdır. Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünün önlem al aşaması için üniversite performansları ve bunlardan biri olan girişimcilik endeksi üniversitelerin önemli bir değerlendirme göstergesi kabul edilmektedir (YÖKAK, 2022).

Bu araştırma, yükseköğretim kurumları için kalite süreçlerinin iyileştirilmesi ve süreçlerin tüm aşamalarının takibi açısından kurumların karar alma mekanizmalarında etkili olabilecek performans göstergelerinin ve özellikle girişimcilik endeksi için kalite süreçlerinin önemi ve takibi konusunda yöneticilere, akademisyenlere ve kalite ekiplerine öneri niteliği taşıması açısından da önem arz etmektedir. Kalite iyileştirme süreçlerinin algısına ilişkin ölçek geliştirilerek yükseköğretim kurumlarında PUKÖ döngüsü temelinde kalite iyileştirme süreci algısı tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda yükseköğretim kurumlarında kalite süreçlerindeki PUKÖ döngüsü temelinde geliştirilerek ölçeğin hem ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi hem de Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun Kurum İç Değerlendirme Raporu için kullandığı Rubrik Değerlendirme sistemi için geliştirici bir ölçek olacağı düşünülmektedir. Yükseköğretim kurumları olarak üniversitelerde gerçekleştirilmeye çalışılan toplam kalite yönetimi uygulamalarının ve hizmet kalitesinin üniversitelerin performansı ve girişimcilik endeksi arasındaki ilişki incelenerek ölçeğin tekrar çalışması amaçlanmaktadır.

C. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel yöntemlerden yararlanılmıştır. Ölçek geliştirme için SPSS

ve AMOS programlarından destek alınırken kullanılan yöntem ve analizlere ilişkin detaylı açıklama ikinci bölümde açıklanmıştır. Ölçek geliştirme aşamaları için doğrulayıcı ve açımlayıcı analizler yapılmış, hipotezlere yönelik T-Testi, Anova analizlerinden yararlanılarak değerlendirmeler yapılmıştır.

D. Sayıltı ve Hipotezler

Araştırmada incelenen literatüre göre takip edilen ölçek geliştirme aşamalarının akabinde geliştirilen ölçeğin denenmesine yönelik olarak literatür incelemesi sonucunda ölçeği destekleyecek hipotezler kurulmaya çalışılmıştır. Bunlar;

H1: Üniversitelerin girişimcilik endekslerine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1a: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin planlama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1b: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin uygulama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1c: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin kontrol et/önlem al boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: Akademik personelin cinsiyetine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Akademik personelin idari görev almalarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Akademik personelin yaşlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Akademik personelin unvanlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Akademik personelin çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Akademik personelin meslek de çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8: Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimciliği arasında anlamlı bir farklılık vardır.

şeklinde olup detaylı açıklama 2.4 maddesinde verilmiştir.

E. Sınırlılıklar

Araştırmada yukarıda belirtilenlere ek olarak aşağıdaki şekilde çeşitli sınırlılıklar ve kısıtlar vardır;

- Araştırma konusu ile sınırlıdır.
- Araştırma sadece akademik personel ile sınırlıdır.
- Araştırma farklı örneklem kitlesine uygulandığında daha farklı sonuçların alınması muhtemel görünmektedir.
- PUKÖ döngüsünün sürekliliği içinde bulundurmasına rağmen sadece bir yıla ait değerlendirme alınmış olması.

F. Konu ile İlgili Tezler/Çalışmalar

Çalışmamızda yükseköğretimde kalite ile ilgili yapılan çalışmalar detaylı incelenmiştir. Özellikle yükseköğretimde kalite üzerine yapılan çalışmalarda öğrencilerin hizmet kalitesine bakış açılarına yönelik yapılan çalışmalar; Atabek (2002), Melek (2003), Yazıcı (2005), Güzel (2006), Sakarya (2006), Sevimli (2006), Atar (2007), Cingöz (2009) gibi sıralanırken, kalite sistemi kurulmasına yönelik çalışmalar; Baykara (1999), Eyitmiş (2000), Şahin (2003), Çakıl (2006), Erturgut (2007), Özdede (2010), Aysal (2013), Soyer (2019) şeklindedir. Akademik personel ile kalite arasındaki ilişki veya farkındalıklara yönelik yapılan çalışmalar ise Bulut, (1997); Tütüncü ve Doğan, (2003); Erdoğan ve Uşak, (2005); Uzgören vd., (2007); Şimşek vd., (2019); Göçen ve Aslan, (2021) şeklinde sıralanabilir.

Girişimcilik üzerine yapılan tezler incelendiğinde ise üniversitelerin girişimciliğine yönelik çalışmalar; Cabar (2006), Tütüncüoğlu (2012), Kula (2013), Özdemir (2016), Bütün (2019) şeklinde iken üniversite öğrencilerinin girişimciliği; Börü (2006), Avşar (2007), Cansız (2007), Karakaş (2012), Doğan (2013), Koçyiğit (2013), Damar (2015), Ekici (2016) tarafından incelenmiştir. Girişimcilik özellikleri açısından ise Aykan (2002), Çakır (2015), Erdurur (2012), Alaybeyoğlu Küçük (2014), Baş (2015), Doğan (2015) çalışmaları incelenmiştir.

Bunlara ek olarak birçok yayın ve çalışma literatür taraması kısmında detaylı olarak incelenmiş ve yorumlanmıştır.

Devam eden bölümlerde öncelikle değişkenlere ilişkin kavramsal çerçeve ve değişkenler arası ilişkilere dair mantıksal çerçeve yer almaktadır. Daha sonrasında İkinci Bölüm’de araştırmada kullanılan materyal ve yöntem kısımları bulunmaktadır.

3. Bölüm’de ise analiz sonuçları ve bulgular yer almaktadır. Sonuç, kaynakça, yazarın özgeçmişı ve ekler ise çalışmanın son kısmındadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR TARAMASI

1.1.Toplam Kalite Yönetimi

1.1.1 Kalite Kavramı ve Gelişimi

Toplam kalite yönetimi değişen durumlara karşı uyum sağlanması yönü ile insanın aldığı görüş ve önerilerle yönetsel karakterini ve sahip olduğu yetenekleri güçlendirerek ilerlemesine katkı sunmaktadır. Toplam kalite yönetiminin içinde insan olgusunun olması, devamlı değişim ve yönetimin olması açısından bir felsefe olarak görülmektedir (Ülgen, 2003).

Toplam kalite yönetimini anlamının öncelikli adımı kalite kavramını anlamaktır. Kalite kavramı kademe, mükemmellik anlamına gelen Latince “qualitas” kelimesinden gelmektedir (Shewhart, 1980). Bu kapsamda kalite kavramına dair ilk söylemler ve kaynaklar M.Ö. 3000 yılına dayanmaktadır (Şimşek, 1996). Hammurabi kanunları olarak bilinen ilk standartlaşma kanunun 229.maddesinde kaliteye yönelik olarak inşaat ustasının duvar yapımından oluşacak herhangi bir kazadan sorumlu olacağına dair ifadesi ev yapımındaki kalite sorumluluğu ustasına vermektedir. Modern kalite yaklaşımı ise, yönetim kavramının gelişmesine dayandırıldığı gibi sanayi devrimi ile birlikte kalite kavramı ve kaliteyi artırmaya yönelik uygulamalar önem kazanmıştır (Eytmiş, 2000).

Dünyada ortaya çıkan 2. Dünya Savaşı ile kalite kavramı silah ve cephane üretilmesine yönelik olarak ön plana çıkması ile vasıfsız işgücüne kaliteli iş yaptırabilmek için standartlara, prosedürlere ve talimatlara daha çok önem verilmiştir (Eytmiş, 2000). Savaş sonrası Japonya da kalite konusunda Amerikan ve İngiliz kalite standartları çevrilerek konu ile ilgili dersler başlamıştır. Ancak kültür ve insan farklılıklarından dolayı tam olarak karşılığı alınamayan metot sonrası Japonya kendi metotlarına yönelik çalışmalar başlatmıştır. 1950 yılında Japonya'ya davet edilen

Deming ile Japon mühendisler çalışmaya başlamıştır (Bozkurt, 1994). 1960'lı yıllara gelindiğinde kalitenin Japonya'ya uyarlanmasına yönelik J.M.Juran Juse tarafından her kademedeki yayılımı destekleyen çalışmalar yapılmış ve toplam kalite yönetimine öncülük edilmiştir (Eytmiş, 2000). Yaşanan gelişmeler paralelinde 19. yüzyılda kalite kavramsallaşmaya başlamıştır (Yalçın, 1998). Kalite kavramı ve bu kavramın bir anlayış anlamına gelmesi konusunda her ülkede farklı yaklaşımların ve anlamlandırmaların ortaya çıktığı söylenebileceği gibi özellikle Avrupa Birliği ülkelerinde kalite göstergeleri belirlerken kalite kavramına ilişkin bir temel oluşturulması gerekmektedir (Hacıfazlıoğlu, 2006).

Kalite; birçok farklı disiplin tarafından incelenmesinin yanında özellikle literatür açısından ekonomi, pazarlama, felsefe ve üretim yönetimi gibi başlıca dört disiplin açısından daha çok irdelenmiştir. Felsefe bilimi ağırlıklı olarak kalitenin algısal tanımlarını irdelerken, ekonomi bilimi daha çok kaliteyi karı artırma ve pazar dengesini koruma, müşteri tatmini konuları üzerinden değerlendirmektedir. Üretim yönetimi ise; daha çok mühendislik uygulamaları boyutunda konuyu ele almaktadır. Disiplinlerin kalite bakışları alanlarına göre farklılık arz ettiği için bunun doğal sonucu olarak da kalite kavramını, farklı çerçevelerden mercek altına almışlardır (Garvin, 1988). Özellikle müşteri kitleleri ve bunların beklentilerindeki farklılıklar göz önüne alındığında bu durum kalite kavramının ortak tanımını güçleştirmektedir (Ustaahmetoğlu ve Savcı, 2011). Bu kapsamda, tek ve belirli bir tanımla kalite kavramının açıklanmasının oldukça güç olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda kalite kavramının göreceliğinden ve tanımlamasına yönelik karşılaşılan zorluklar birçok kişi tarafından bilinmesine rağmen kalitenin tanımlanmasına gelince açıklamanın zor olduğu görülmektedir (Harvey ve Green, 1993; Karakaş ve Selimoğlu, 2002; Ensari, 2003; Bogue ve Hall, 2003). Kalite kavramının anlamının tam olarak ifade edilmesindeki karmaşadan bahseden Özden (1998), kalite kavramının tanımlamasındaki değişkenliğin kavramı aslında daha soyut hale getirdiğini ve bu durumda soyutlaşan kavramın kendisini zenginleştirdiğini ifade etmektedir.

Bogue ve Hall (2003) kaliteyi ancak tanımladıktan sonra iyileştirebileceğimizi ve tanımlayamazsak tam olarak var olup olamayacağımızı anlayamayacağımızı ifade etmişlerdir. Kalite kavramının felsefesini anlamak ve bu kapsamda anlayışını ortaya çıkarabilmek için yapılan farklı tanımları incelemek gerekmektedir (Muluk vd., 1996);

- Kalite, bir ürün ve ya hizmetin daha önceden belirlenmiş olan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik tüm yeterliliklerin toplamıdır (Uluslararası Standardizasyon Örgütü – ISO, 2022)
- Kalite, bir malın ya da hizmetin tüketicisinin istek ve beklentilerine uygunluk derecesidir (Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu, EOQC, 2022).
- Kalite, ürünü veya hizmeti mümkün olan en ekonomik yoldan üreterek tüketici şartlarını karşılamaya çalışan bir üretim sistemidir (Japon Standartları Komitesi, JIS).
- Kalite, şartlara uygunluk derecesidir (Crosby, 1979).
- Müşterisinin ödemeyi kabul edebileceği bir fiyatla bu fiyat karşısında kendine memnunluk verecek bir ürünün tasarlanması ve akabinde üretilmesi için, müşterinin gelecekteki ihtiyaçlarının ölçülebilir özellikler haline getirilmesidir (Deming).
- Kalite, belirlenmiş standartlarla ürün veya hizmete yüklenen uygunlukların tamamıdır (Shewhart, 1980).
- Kalite, kullanıma uygunluktur (Juran, 1999).
- Kalite kontrollü şekilde, en ekonomik, en kullanışlı ve müşteriye daima tatmin edecek müşteriye uygun ürünleri geliştirmek, tasarlamak, üretmek ve satış sonrası servislerini sunmanın tamamıdır (Ishikawa, 1988).
- Kalite iyileştirilecek her şeyi ifade eder (Masaaki, 1997).
- Japon Sanayi Standartları Komitesi kaliteyi, ürün veya hizmetin en ekonomik şekilde üretilmesi ve tüketicinin isteklerine cevap verilen üretim sisteminin tamamıdır şeklinde ifade etmiştir (Bozkurt, 1994).

Peker (1996) ise kaliteyi; "kar için çalışın veya çalışmasın bir kuruluşun çalışmalarının her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev, bir ürünün (mal veya hizmetin) kullanıcının (müşterinin) beklentisini karşılamadaki uygunluğu ve müşteri tatminidir" şeklinde tanımlamaktadır. Farklı tanımlara ek olarak Juran'ı destekleyerek Yüksel (2011) "belirli niteliğe uygunluk" olarak tanımlarken; birçok yazar Deming'i destekleyerek "müşteri istek ve beklentilerinin karşılanması" şeklinde tanımlamaktadır (Köksoy, 1998; Akşit, Aksoydan ve Mızıkacı, 2000; Gencel, 2001; Demirkaya, 2002; Ensari, 2003; Eroğlu, 2004; Yazıcı, 2005; Çakıl, 2006; Bengisu, 2007). Taguchi ise kaliteyi, bu tanımlardan farklı bir bakış açısı ile ürün ve hizmet kalitesinin daha öncede tespit edilen hedeften sapmasının toplumda oluşturduğu kayıp şeklinde tanımlamıştır (aktaran Üstüntepe, 2003).

Yapılan tanımlardan yola çıkarak kalitenin temel özellikleri ve ilkeleri aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Akgül, 1998);

- Bir yaşam felsefesidir,
- Mutlu çalışanlar demektir,
- Rekabet gücüne katkı sunar,
- Yönetim tarzlarından biridir,
- Verimliliği artırırken maliyetleri azaltır,
- Tüm paydaşların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılığıdır,
- İsratların önlenmesini sağlar,
- Tüm paydaşları bir araya getiren bir sistemdir,
- Daima devam eden bir iyileşme sürecidir,
- Denetlemeyen bir sistemdir,
- Her bölümde ve her aşamadaadır,
- Saygı ve nezaket gerektirir,
- Herkesin sorumluluğu vardır,
- Kurumun genelini ilgilendirir,
- Hem bireysel hem de takım çalışmasına imkan verir,
- Bir bütünsellik ifade eder.

Toplam kalite yönetimi tarihsel olarak klasik yönetim anlayışına karşılık olarak doğup gelişmiş olan bir yönetim anlayışı olarak görölmektedir. Toplam kalite yönetimi, değişen durumlara göre kendini yenileyen insan ve kurum yapısına yönelik yönetsel bakışını da yenilemektedir. Toplam kalite yönetimi ile güçlü bir yapı, bu yapı ile işleyen sistem, bu sistem temelinde oluşturulan teknik üzerine kurgulanmış ve temelinde insan olgusunun olduğı bir felsefe olarak şekillenmiştir (Melek, 2003).

Müşteri beklentilerini her şeyin üstünde tutmakla birlikte bu beklentileri ve müşterinin kalite algısını tüm sürece entegre eden bir yönetim anlayışıdır. Toplam kalite yönetiminin gelişiminde önemli katkıları olan Fiegenbaum, toplam kalite yönetimini tanımlarken; bir organizasyonda veya yapıda farklı grupların kalite geliştirme için kaliteyi koruma ve iyileştirme çabalarını, müşterinin tatmin olacağı hususları göz önüne alarak ürün ve hizmeti en ekonomik seviyede sağlayabilmek için bahsedilen tüm aşamaları birleştirilen etkinliği yüksek bir sistemdir ifadesini kullanmaktadır (aktaran Tağaç, 2006). Kuruluşlar için zaman geçtikçe değişen çevresel faktörler ve rekabetin zorlaşmasından dolayı varlıklarını sürdürmelerini

sağlayacak etkin bir sistem kurgulamaları gerekmektedir. Bu sistem iyi bir yönetim sistemi ve kalite sistemi birleşiminden oluşmaktadır. Her ikisini bir araya getiren model ise toplam kalite yönetimi modelidir (Gencel, 2001).

Toplam kalite yönetimindeki temel unsurlara bakıldığında başta vizyon, liderlik ve kaliteye odaklanma gelirken müşteri odaklanması bunların akabinde gelmektedir. Bunları; sürekli iyileştirme, süreçlerin geliştirilmesi, kalite kapsamının genişletilmesi, bilgilerin değerlendirilmesi, tekrarsız çalışma, takım çalışması, çalışanların görevlendirilmesi ve eğitim takip etmektedir (Dicle, 2000). Toplam kalite yönetiminde sektörel bakış açılarında gerçekleşebilecek farklılıklara rağmen toplam kalite yönetimin ilkelerine yönelik farklı sektörlerle göre uyum sağlayacak geniş bir sınıflama yapılabilir. Toplam kalite yönetimin ilkeleri (Erturgut, 2007);

- Üst yönetimin liderliği
- Müşteri Odaklılık
- Herkesin Katılımı ve Takım Çalışması
- Çalışanların Eğitimi
- Sürekli Gelişme
- İstatistiksel süreç kontrolü şeklindedir.

Toplam kalite yönetimi ile ilgili yapmış olduğu çalışmada Kalaycı (2008) özellikle yükseköğretimdeki uygulama kapsamında ihmal edildiğini düşündüğü “TKY Merkezleri” ve “Eğitim Programları”nın önemine dikkat çekmiş ve bu alanda yapılacak çalışmaların yükseköğretimde uygulanan sürecin geliştirilmesine katkı sağlayacağı önerisinde bulunmuştur. Toplam kalite, süreçlerle birlikte tüm çalışanların yetkinliklerinin artmasıyla yönetim kararlarını elde edilen doğru verilerin analiz edilmesi ile kurumun kendi kaynaklarını bir sistematığa bağlı olarak değerlendiren yönetim yaklaşımıdır. Bir örgüt içinde çalışanların tam katılımını sağlayarak, onlara yetki ve sorumluluklar vererek, kurumun tamamında etkin iletişimi artırarak, tüm kurum çalışanları ile takım çalışması halinde ürün ve hizmet üretilmesi sağlanarak, daha da iyileştirilmesi ile toplam kalite yönetimi sistemi kurulabilir (Ersen, 1997).

Bozkurt (1996), toplam kalite yönetimi modelini uygulayan kurum ve kuruluşlara birçok yararından bahsetmiştir. Bunlar;

- Karlılıkta artış
- Rekabette güç kazanma
- Pazar payında yükselme, yeni pazar ve müşteri kazanma

- Hedeflerin tüm düzeylerde yayılması
- Takım çalışmasının artması
- Müşteri isteklerinin merkeze alınması
- Müşteri şikayetlerinde düşüş, müşteri bağlılığında yükselme
- Yatırımların geri dönüş süresinin azalması
- İyi tedarikçi ilişkilerinin kurulması ve tedarik edilen ürün veya hizmetinin de iyileşmesi
- Çalışan motivasyonunun ve memnuniyetinin artması
- Maliyetlerin genel olarak azalması
- Kurum içinde ortak dilin kullanılması ve kalite kültürünün oluşması
- Enerji verimliliğinin artması
- Projelerin artması
- Üretim sürecinin olumlu şekilde kısılması, hatalı ürün, fire vb sayısının azalması şeklinde sayılabilmektedir.

Kalite kavramının ve kalitenin genel yararlarının incelenmesinin akabinde kalite kavramına katkı veren PUKÖ Döngüsü kavramını incelemek gerekmektedir.

1.1.2 Kalite İyileştirme ve PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) Döngüsü

Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al döngüsü bir problemi sistemli bir biçimde çözmek için uygulanan önlem alınan ve düzenli şekilde yapılan iyileştirme faaliyetlerinin tamamını ifade etmektedir (Derdiyok, 2019). Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü ilk kullanan bilim insanı W.A.Shewhart'tır. Ancak döngünün tam olarak anlaşılması ve kalite içinde özümsemesini sağlayan Deming'tir. Deming 1950 yılında ilk olarak Japonlara PUKÖ Döngüsünü aktararak döngünün işlerliğini artırmıştır. Deming'in Japonya da verdiği seminerlerin ilkinde konu başlıkları; Planla-Yap-Denetle-Harekete Geç döngüsü, İstatistiksel veri dağılımı ve Kontrol çizelgeleri ile süreç kontrollerinin yapılması şeklindedir (Ishikawa, 1988). Bu nedenle PUKÖ döngüsü aynı zamanda "Deming Döngüsü" şeklinde de anılmaktadır. PUKÖ döngüsünün temel işlevi kalitede sürekli gelişmeyi temele alarak bir sistem kurmaktır. Temel amaç; üretilen ürün veya hizmetin olması gereken ve istenen safhaları karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesini sağlamaktır (Ertugut, 2007).

PUKÖ döngüsü diğer bir adı ile Deming Döngüsü müşteri ihtiyaçları doğrultusunda ürün veya hizmetin genel olarak üretilmesi veya hizmet sunumuna

yönelik süreci yönetmek için kullanılmaktadır. Buradaki amaç müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için tüm birimlerin birlikte hareket ederek kaynakların en optimal şekilde kullanılmasını sağlamaktır (Fukui vd., 2003). PUKÖ döngüsünü tam anlamıyla uygulamak birçok mükemmeliyetçi sistem yaklaşımından daha basit ve daha işlevseldir. PUKÖ döngüsünü takip ederek adım adım sonuca gidilirken bu işleyiş sırasında sistemin sürekli gelişmesi de sağlanmaktadır (Çetin vd., 2001).

Temel prensiplerden biri PUKÖ döngüsünün tüm çalışanlarca kullanılarak kendi işlerini yaparken her aşamada doğru yapma ve kontrol etme yeteneği sağlamasıdır (Kovancı, 2001).



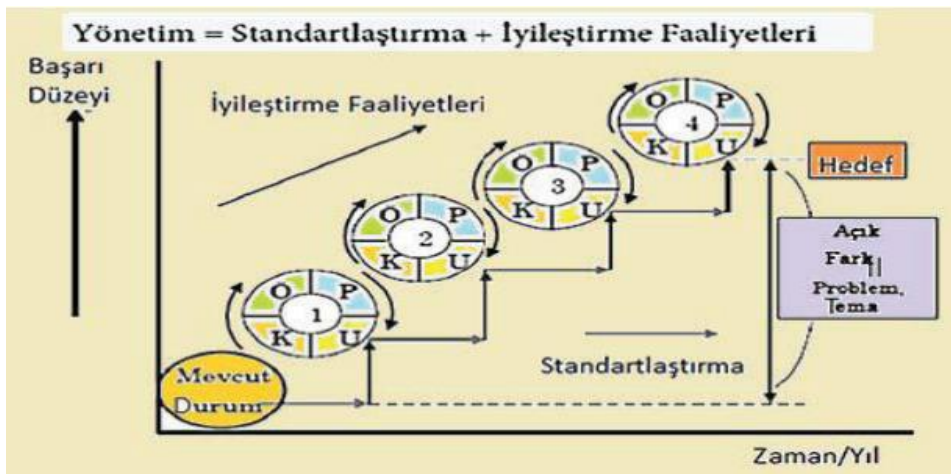
PUKÖ Döngüsünün kavramları (ISO, 2015);

- **Planla;** sistemin hedeflerinin süreçlerine, müşteri beklentilerine, misyon ve vizyonuna, politikasına uygun şekilde hazırlanması ve etkin sonuçlara ulaşılması için ihtiyaç duyulan kaynakların tespit edilmesi, belirlenen kaynakların sağlanması, risk ve fırsatların belirlenmesini ifade etmektedir.
- **Uygula;** birinci aşamada yapılan planlamanın işleve başlaması yani uygulanmasını ifade etmektedir.
- **Kontrol Et;** politikalar, hedefler, mevcut şartlar ve planlanan faaliyetlere göre süreçlerin sonucunda ortaya çıkan ürün ve hizmetin takip edilmesi, ölçülmesi ve ilgili sonuçların rapor edilmesini ifade etmektedir.
- **Önlem Al;** bir önceki kontrol et aşamasında elde edilen verileri kullanarak bunları bilgiye çevrilmesini ve bu bilgilere göre performans iyileştirme sağlamak için faaliyetlerin planlama sürecine aktarılmasını, sürekli iyileştirme için yeni fikirlerin

sürece dahil edilmesini ve bir sonraki süreçte yaşanabilecek sorunların önlenmesini ifade etmektedir.

PUKÖ döngüsü tüm süreçlere uygulanabildiği gibi kalite yönetim sisteminin tamamına da uygulanabilmektedir. Bu sistemin iyileşmesini desteklemektedir. PUKÖ döngüsünün en kritik aşaması planlama aşamasıdır. Planlamanın detaylı ve işlevsel hazırlanması önlem al aşamasında karşılaşılabilecek olumsuz durumların minimize edilmesini sağlayacaktır. Planlama aşamasının önemli görülerek, buna yönelik bakış açısı ile detaylı ele alınması, kontrol et aşamasının da kısa sürmesine ve etkin olmasını sağlayacaktır. Her aşamanın birbiri ile olan ilişkisi ve birbirine olan etkileri düşünüldüğünde planlama aşaması ve kontrol et aşamaları döngünün işlevselliğini artırmaktadır (Erturgut, 2007). Önlem Al aşaması aynı zamanda standartlaştırma aşaması olarak da görülebilir. Bu aşamada eğer önceki aşama olan Kontrol Et aşamasında bir problem yoksa ve bu aşamayı teyit ediyorsa günlük yapılan faaliyetler için standartlaşma işlemi başlamaktadır. Ancak sorun varsa ve teyit edilmiyorsa planlama aşamasına veri girişi yapılmakta ve planlama aşamasının girdisini oluşturmaktadır. Bu şekilde planlama aşamasında önleyici faaliyetler değerlendirilebilecek ve yeniden gözden geçirme ile planlama tekrarlanacaktır (Derdiyok, 2019).

Kalite yönetim ilkesinde yer alan sürekli iyileştirme için PUKÖ döngüsünün devamlı olarak başlatılıp tamamlanması gerekmektedir (Fukui vd., 2003).



Şekil 1.2. PUKÖ döngüsü sürekliliği (Derdiyok, 2019)

Şekil 1.2 de görüldüğü gibi her çevrim sonrası iyileşme sağlanmaktadır ve tekrar durumunda standartlaşma olmaktadır. Hedefe ulaşmak için mevcut durumla arasındaki farkı azaltmak için PUKÖ döngüsü iyileştirmeye dönüştürülmelidir (Derdiyok, 2019).

1.1.3 ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının esası 1963 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde savunma sanayindeki teknoloji yapılanmasında yüksek kaliteye uyulabilmesi amacıyla hazırlanan MIL-Q-9858 belgesine dayanmaktadır (Doğan ve Tütüncü, 2003). Geçmişten günümüze kadar olan süreç değerlendirildiğinde kalite yönetim sistemine yön veren hususlardan biri Crosby, Deming, Ishikawa ve Juran gibi bu alandaki uzmanların çalışmalarının sonrasında bu konuya ilginin artması olmuştur. Bunun akabinde kalite süreçlerindeki bir dönüm noktası da uluslararası kalite standartlarının geliştirilmesidir (Sharma, 2005). Bu kapsamda kaliteli ürün ve hizmete ilişkin araştırmalar ve yapılan çalışmalar neticesinde ürünün veya hizmetin belirlenmiş kriterlere göre ifade edilebilmesi için 1987 yılında ISO 9001 kalite yönetimi ve kalite standartları yayımlanmıştır (Eytmiş, 2000).

ISO 9001 standartları ürün veya hizmetin üretilmesi sırasında doğru şekilde yapılmasını hedeflemekle birlikte bunun yönetilmesini sağlayan sistem kurgulanmasını sağlamaktadır. Üretilen ürün veya hizmetin üretildikten sonra ürünün doğru yapılıp yapılmadığının kontrol edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır (Ülgen, 2003). Toplam kalite yönetimini bir temel olarak gören ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standartları üretilen ürün veya hizmet her ne olursa üretimi veya sunumu sırasında doğru şekilde yapmayı amaçlayan yönetim sistemi standardı olarak ve kalite düzeyinin iyileştirilmesini hedefleyen köklü bir değişim sunmaktadır (Bağrıaçık, 1995).

Uluslararası Standartlar Örgütü'nün (International Standardization Organization – ISO) çalışmalarına hız vermesi ile birlikte standartların kalite belgelendirmelerine yön vermesi gerçekleşmiştir. Bu standartlar belgelemenin yanı sıra amaca uygun olarak kalite sisteminin kurgulanmasını sağlamakla birlikte kuruluşlara işleyişlerinde etkinlik sağlama imkânı vermektedir (Bağrıaçık, 1995). Ülkemizde ise Türk Standartlar Enstitüsü (TSE), Uluslararası Standart Kuruluşu'na

(ISO) uluslararası standart kabul edilen ve uygulanmaya başlanan standartların uygulanabilirliği için standardın dil uyarlaması ile kuruluşlara uygulanmasını sağlamaktadır (Gencel, 2001).

ISO 9001 standardını uygulayan ve belgelendiren kuruluşlarda satın alma, depolama üretim, kalite kontrol ve sevkiyat veya hizmet sunumu gibi birçok faaliyet kontrol edilmiş olmakla birlikte faaliyetlerin yürütülme şekilleri güvence altına alınarak çalışanların yetki ve sorumlulukları belirlenmiş olacaktır (Melek, 2003). ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardı kurumun kalite seviyesinin kontrol edilmesine yönelik ilgili işlemlerin kayıt altına alınmasını, kontrolünün sağlanmasını, önceden belirlenen ve planlanan faaliyetlerin uygulandığını garanti altına almaktadır (Tanyel, 2001).

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile tüm organizasyonlar iş tanımlarını, iş akışlarını, bunların sorumlularını belirlemektedir. Bunu yaparken de PUKÖ döngüsünü baz almış olmaktadır. Özellikle kalite prosedürleri, talimatları faaliyetleri yönlendirmekle birlikte yapılan işlemin sürekliliğini sağlamaktadır (Şale, 2001). Hazırlanan bu prosedürler, bu prosedürleri kullanan kurumlara süreçlerinde müşterinin kurumdan istemiş olduğu şartlarının sağlanmasına yönelik garanti sağlamaktadır (Singels vd., 2001).

Özellikle ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardına yapılan 2008 revizyonunda; Proses Tabanlı Kalite Yönetim Uygulamaları önem kazanmış ve 2015 revizyonunda ise Risk Tabanlı Proses yaklaşımı eklenmiştir (TSE, 2015). ISO 9001 standardının temel prensibi işletilen süreçlerin PUKÖ döngüsü içinde müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak için plan yapmayı, sonrasında bu plan doğrultusunda uygulamasını yapmayı daha sonra uygulamanın müşteri isteğini karşılama derecesini kontrol etmeyi ve son olarak eğer karşılama derecesinde uyumsuzluk varsa bunu önleyecek faaliyetleri öngörmeyi sağlamaktır (Sümer ve Gül, 2013). ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardına göre işletmelerin sektörü ne olursa olsun yapmış oldukları faaliyetlere ilişkin olarak kayıtlarını tutması ve bunları muhafaza etmesi gerekmektedir. Kurumlar bu dokümantasyon sistemi ile faaliyetlerini değerlendirmekte, bunlara göre hedef belirlemesini ve bu hedefe göre plan yapmasını sağlamakla birlikte iyileştirme yapabilmektedir (Gencel, 2001). ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminde öncelikle ne yapılıyorsa kayıt altına alınır, yapılması hedeflenen planlar hazırlanır, iş tanımları ve görev tanımları yapılır, talimatlar ve prosedürler

hazırlanır, belirlenen iş tanımlarına ve görev tanımlarına göre iş akışları hazırlanır (Aytimur, 1997).

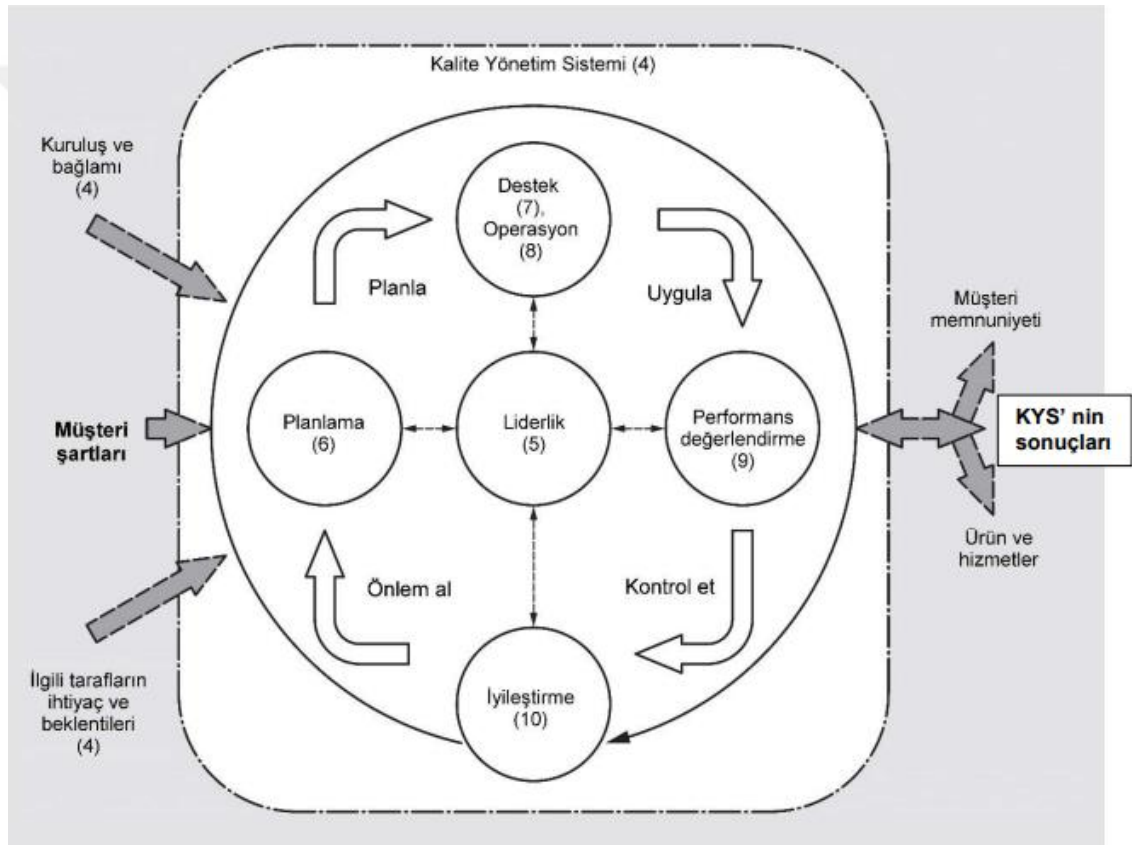
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardının temel maddeleri (ISO, 2015);

- Kurumun bağlamı
- Kurumun kapsamı
- Liderlik
- Yönetimin sorumluluğu
- Kalite politikası
- Kurum yetki ve sorumluluklar
- Planlama
- Kaynaklar
- Yetkinlik
- Farkındalık
- İletişim
- Operasyon
- Ürün ve hizmet şartları
- Tasarım ve geliştirme
- Hizmetlerin kontrolü
- Ürün ve hizmet sunumu
- Performans değerlendirme
- İç tetkik
- Yönetimin gözden geçirmesi
- Sürekli iyileştirme şeklindedir.

Bahsi geçen maddeler ile toplam kalite yönetiminin ilkeleri (üst yönetimin liderliği, müşteri (paydaş) odaklılık, tüm çalışanların ve paydaşların katılımı ve takım çalışması, çalışanların kendini geliştirmesine yönelik mesleki veya kişisel eğitimi, sürekli gelişme sağlayacak tüm unsurlar, istatistiksel süreç kontrolü) ile uyumlu olduğu görülmektedir. Ayrıca kalite yönetiminin ilkelerinden olan Müşteri Odaklılık, Liderlik, Paydaş Katılımı, Süreç Yaklaşımı, İyileştirme, İlişki Yönetimi, Kanıta Dayalı Karar Verme ilkeleri ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin 2015 revizyonunda karşılık bulmaktadır. Bu ilkelerin tam anlamıyla uygulanabilmesi içinde birçok yöntem

olmasına rağmen PUKÖ döngüsü ön plana çıkan yöntemlerden biridir (Derdiyok, 2019)

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kuruluşların yaptıkları her aşamayı 5N1K (Ne, Nerede, Ne zaman, Nasıl, Niçin ve Kim) sorularına uygun şekilde kaydetmeli ve kendi dokümantasyon sistemini kurmalıdır. Bu sistem kuruma faaliyetlerini doğru yönetmeyi sağlamaktadır (Gencel, 2001). ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi toplam kalite yönetiminin uygulanmasına zemin hazırlamaktadır. Birlikte uygulandıkları zaman kurumun rekabet, sürekliliği gibi birçok hususta başarısını sağlayacaktır (Akal, 1995).



Şekil 1.3. PUKÖ döngüsü içerisinde ISO standardının yapısının gösterimi (ISO, 2015)

Şekil 1.3.' de görüldüğü gibi ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi maddelerinin PUKÖ döngüsü ile uyumunu ve birbiri ile etkileşimini göstermektedir. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili 2015 revizyonunda öne çıkan husus özellikle Planlama aşaması için risk yönetimi ile Önlem Al aşamasını desteklemesi ve bu aşamanın doğru sonuçlarla döngüyü tamamlamasını öngörmektir. Hedeflerin belirlendiği aşamada, "Planlama" aşamasında değerlendirilmektedir. Altyapı, insan

kaynağı, mali kaynak ve yetkinlikler de bu aşamada planlanmaktadır. “Uygulama” aşaması ise operasyon yani işlem aşamasıdır. Diğer bir ifade ile süreçlerin hayata geçtiği aşamadır. “Kontrol Et” aşaması ise iç tetkikin yapıldığı, geri bildirimlerin alındığı, yönetimin gözden geçirme toplantısı ile aşamaların değerlendirildiği aşamadır. Son olarak “Önlem Al” aşaması ise iyileştirmelerin yapıldığı düzeltici faaliyetlerin izlendiği, performans izlemelere göre kararlara veri çıkarıldığı aşamadır.

Literatürde; bir kamu üniversitesinin Sosyal Bilimler Enstitüsünde yapılan uygulamaları incelediği çalışmasında Şahin (2003), sürecin akışı ile şekillenmesi aşamalarını ve memnuniyetlerin izlenmesini açıklamıştır. Aynı şekilde Aysal (2013) tarafından yapılan araştırmada, bir kamu üniversitesi örneklem olarak seçilmiş ve yükseköğretim kurumunda ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları sırasında karşılaşılan problemler analiz edilmeye çalışılmıştır.

Literatürdeki yerel çerçevede yapılan araştırmalar kapsamında Eyitmiş (2000) yapmış olduğu çalışmada, ülkemizdeki yükseköğretim kurumlarının toplam kalite yönetimini hayata geçirmelerini ve toplumun beklentilerine cevap verebilen yapıya ulaşmalarına yönelik olarak kalite ve akreditasyonu sağlamak amacı ile TSE ISO 9000 kalite güvence modellerinin uygulanması önermektedir. Özellikle TSE ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sistem belgesine sahip olmayan birimlerin arasındaki farklılıkları analiz edebilmek açısından Özdede (2010) tarafından yapılan araştırmada bir kamu üniversitesi örneklem olarak seçilmiştir. Sonuç olarak belge sahibi olan ve olmayan birimler arasında farklılık bulunmasına rağmen belgeye sahip olmanın örgüt iklimi sağlamada yetersiz kaldığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca örgüt iklimi üzerinde toplam kalite yönetimi ilkelerinden olan liderlik ön plana çıkmıştır. Benzer bir çalışma olarak; Melek (2003) yapmış olduğu çalışmada kalite sistemleri ve yükseköğretimde kalite konusu teorik olarak araştırılmış ve bu sürecin önemli unsurlarından biri olarak öğrenci beklenti ve tatminini ölçmek için oluşturulan öğrenciden geri bildirim süreci modeli oluşturulmuştur.

Uluslararası literatürde yapılan çalışmalardan biri olarak How-Chua vd. (2003), Singapur’da ISO 9000 belgelendirmesi üzerine yaptıkları çalışmada sertifikasyona sahip kurumların yüksek iletişimi, ürün ve hizmet kalitesinin yüksek ve performanslarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

1.1.4 Hizmet Kalitesi

Amerikan Pazarlama Birliği (American Marketing Association) hizmeti, “müştteri tatmini sağlamak amacı ile satışa sunulan ürün veya hizmetin satışıyla birlikte sağlanan faydalar, faaliyetler ve müşteri tatminlerinin tamamıdır” şeklinde tanımlamaktadır (Borak, 1986). Bu tanımlama ile hizmeti tanımlama çalışmalarının hız kazanması sağlanmış ve özellikle fiziksel mallardan yapı nedeni ile oldukça farklı olması sebebiyle hizmet kavramının tanımlanmasının daha zor olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Hizmetler bir güzellik ve bakım salonunda verilen hizmet etkinliklerinden, bankacılık veya sigorta hizmetlerinin sunulduğu işletmelere kadar sağlık hizmeti sunan kurumların sunduğu hizmetlere hatta eğitim hizmetine kadar birçok alanda ve birçok çeşitliliğe sahip olması açısından karmaşıklaşmaktadır. Bu kapsamda literatür de bazı araştırmacılar genel olarak ele alınabilecek bir hizmet tanımının bulunmadığını ve görecelik yönünden dolayı zorlanılacağını belirtirken diğer bir kısım araştırmacı ise bu şekilde bir tanımlama geliştirilemeyeceğini öne sürmektedir (Uyguç, 1992).

Hizmet alanındaki kalite çalışmaları üretim sektörüne göre yıllar sonra başlamıştır. Bunda hizmet sektöründeki rekabet durumundaki değişimlerden kaynaklandığı düşünülebileceği gibi sektördeki hızlı personel devir oranından dolayı kalite kültürünün oluşturulmasındaki zorluklardan kaynaklandığı düşünülebilir (Ülgen, 2003). Somut ürünler üreten birçok sektörde kalite hızlı şekilde yer bulsa da hizmet sektöründe zaman içindeki gelişimi ve ekonomideki katma değerinin artması ile kalite bu sektöre de girmeye başlamıştır (Atan, Bozdağ ve Atlan, 2003). Her ne kadar hizmet sektöründe kalitenin oluşturulabilmesi 1980’li yılları bulsa da özellikle toplam kalite yönetimi kavramına yönelik farkındalığın artması, Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) ve Uluslararası Hizmet Kalitesi Derneği’nin (ISQA) kurulması, Avrupa Kalite Ödülleri ile Malcolm Baldrige Ulusal Ödüllerinin verilmeye başlanması, ISO 9001 Standardının gelişimi hizmet sektörüne kalitenin yayılımını hızlandırmışlardır (Gummesson, 1994).

Günümüzde ortaya çıkan hızlı değişimler müşteri memnuniyetindeki yükselişin müşteri sadakatine yansıdığı ve bunun önemine olan yönelimle birlikte sunulan hizmette müşteri tarafından algılanması ve önemsenen hususlarla birlikte kurumlar tarafından ihmal edilen unsurların tekrar incelenmesi ve ölçülmesi gerekmektedir (Ergin vd., 2010). Hizmetin ölçülebilir ve algılanabilir olarak ifade

edilebilmesi için hizmet kalitesi; müşteri beklentilerini anlayabilmek ve bunların tatmin edilmesini sağlamak ve beklentilerin üzerinde bir hizmetin verilmesi anlamını taşımaktadır (Atan, Bozdağ ve Atlan, 2003). Öztürk (1996) ise; yapmış olduğu tanımda hizmet kalitesini, bir kuruluşun veya organizasyonun müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da bu tatminleri geçebilme yeteneği şeklinde ifade etmektedir. Hizmet kalitesi, hizmetin müşterinin kendi beklentilerini tatmin ettiği veya bu tatmini aştığı düzey olarak tanımlandığı gibi müşteri tarafından algılanan düzey ya da hizmetin müşteriye tatmin etme seviyesi şeklinde de ifade edilebilmektedir (Gözlü, 1994). Odabaşı (2000) da Gözlü'nün (1994) ifadesini destekleyecek şekilde hizmet kalitesini müşteri beklenti ve isteklerini gerçekleştirebilmek adına beklenti düzeyinde veya bu düzeyin daha üstünde bir hizmetin müşteriye verilmesi şeklinde tanımlamaktadır.

Hizmetlerin soyut olması beraberinde hizmet kalitesinin de soyut olmasına neden olmaktadır. Bu nedenden dolayı hizmet kalitesi ifade edilmeye çalışılırken “algılanan hizmet kalitesi” kavramı kullanılmaya başlanmıştır (Uyguç, 1998). Algılanan hizmet kalitesine yönelik; Robledo (2001) ve Ghobadian vd. (1994) yapmış oldukları tanımlarda müşterinin almış olduğu hizmete dair sevgilerini ve tatmin derecesini vurgulamışlardır.

Günümüzde ürün ve hizmetlerin kalite seviyelerinin belirlenmesi, bu seviyelerin gerçekleştirilmesi tüm sektörlerin önemli faaliyetlerinden biri olmaktadır. Kar amaçlı örgütlerde kalite müşterilere ürünler arasında seçim imkanı vermesinden dolayı karlılık üzerinde doğrudan etkili iken kar amacı gütmeyen eğitim kurumları, kamu kurumları, ekonomik ve sosyal kurumlar gibi örgütlerde de hizmetin kalitesi ve yönetimi önem kazanmaktadır (Peker, 1994).

Hizmet kalitesinin boyutları anlamında literatür de birçok çalışma yapılmıştır. Özevren (1997) performans, özellikler, güvenilirlik, dayanıklılık, satış sonrası hizmetler, estetik, itibar ve diğer unsurlar olmak üzere sekiz boyutta ele alırken; Evans ve Lindsay (2005) hizmet sistemleri için çalışanlar ve bilgi teknolojileri olmak üzere iki temel özelliğe dikkat çekmiş ve zaman, zaman sınırı, tamlık, davranış, istikrar, ulaşılabilirlik ve uygunluk, duyarlılık ve doğruluk olarak sekiz boyuttan bahsetmiştir. Parasuraman, Berry ve Zeitham (1988) ise oluşturdukları SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinde hizmet kalitesine yönelik fiziksel görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence, empati şeklinde beş boyuttan bahsetmiştir. Garvin (1988) hizmet kalitesinin boyutlarını; hizmette performans, uygunluk, hizmet görürlük, itibar ve diğer unsurlar olarak sınıflandırmıştır. Başka bir çalışma da ise hizmet kalitesinin boyutları daha

geniş kapsamda değerlendirilerek hedeflerin ele alındığı stratejik boyut, sektörel etkisinden dolayı ticari boyut, mali görünümünden dolayı finansal boyut ve tüm kurumu ilgilendirmesinden dolayı örgütsel boyut, sistemi etkileyen teknik boyut, birebir insan üzerine kurgulanmış bir sistem olduğu için insani boyut olmak üzere altı boyutta da incelenmektedir (Bozkurt, 1994).

Bu kapsamda, Kaya (2010) tarafından yapılan çalışmada Türk eğitim sisteminde Toplam Kalite Yönetiminin uygulanmasına yönelik milli eğitim bakanlığına bağlı okullarda incelemede bulunmuş, inceleme sonucunda Toplam kalite yönetimi eğitiminin yetersiz olduğu, yapılan uygulamaların benimsenmediği, zorunlu görevlendirmelerle hizmet verildiği ve paydaş katılımının sağlanamadığı görülmüştür. Bayrak (2007) yapmış olduğu çalışma ile yükseköğretim kurumlarında paydaş tarafından beklenen hizmet kalitesi ve bu beklenen hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma yapmış ve devlet ile vakıf üniversiteleri arasında hizmet kalitesini algılama ve memnuniyet farklılıkları ortaya konulmaya çalışmıştır.

Tütüncü ve Doğan'ın (2003) yapmış oldukları çalışmada hizmet işletmeleri ile yapılan araştırmalarda paydaş beklentilerinin neler olduğuna dair birçok neden ortaya koymaktadır. Bir hizmet sektörü kurumu olarak üniversitelerin paydaşı olan öğrencilere yönelik olarak yapmış oldukları incelemede öğrenci beklentilerini artırmanın yolunun öğretim üyelerinin kalite düzeylerini artırmaktan geçtiğini ifade etmişlerdir.

Sevimli (2006) yapmış olduğu çalışmasında hizmet kurumlarının hizmet kalitesine yönelik olarak müşteri algısını ve yargılarını ölçümlemeye çalışmış, SERVQUAL ölçeği ile değerlendirme yapmıştır.

Günümüzde her geçen gün hizmetin bir farklılık oluşturma aracı olmasından kaynaklanan hizmet algılamasının önem kazanması ile birlikte ve tercih edilebilirlik nedeni olması açısından yapılan çalışmalar sıklaşmaya başlamaktadır. Bu kapsamda Saydan (2008) tarafından yapılmış olan çalışmada üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentilerini incelenmiş ve bir kamu üniversitesi İİBF öğrencileri örneklem olarak değerlendirilmiştir. Çalışma sırasında öğrencilerin bir öğretim elamanından beklediği kalite unsurları ve bu unsurların öğrencilere yönelik olarak önem dereceleri ile bu unsurların hangi faktörlerle birlikte değerlendirildiği araştırılmıştır. Çalışma sonucu olarak; 107 öğrenciden oluşan örneklem ile öğretim elemanlarının hem ders içi hem de ders dışı performanslarıyla değerlendirmeleri yapılmış olup farklı algılama düzeyleri ortaya çıkmıştır.

Literatürde farklı bir çalışma olarak, Yılmaz vd. (2007) tarafından yapılan araştırmada Eskişehir’de bulunan iki kamu üniversitesinin Fen Fakültesi öğrencilerinin, üniversiteleri tarafından kendilerine sunulan tüm hizmetlere yönelik olarak beklenen hizmet ile bu hizmete ilişkin algılanan performanslar arasındaki farklılık düzeyini bulmayı amaçlamışlardır. Hizmet kalitesi boyutlarını belirlemek, bunların önem seviyelerini belirlemek ve bu çerçevede iki üniversiteyi birbiri ile karşılaştırmak amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğini kullanmışlardır. Sonuç olarak; bir üniversitenin öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesi değerleri daha yüksekken iki üniversitenin birbirine göre karşılıklı şekilde kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının birinci üniversite için “yeterlilik” boyutunda ikinci üniversitede ise “heveslilik” boyutunda en yüksek seviyeyi gösterdiği görülmektedir.

Karahan ve Kuzu (2014) tarafından yapılmış olan araştırmada; eğitim kurumu olan yükseköğretim kurumlarındaki toplam kalite yönetimi ile ISO 9000 uygulamalarının bu kurumların kendi işleyişine olan etkileri ve bunların sürekliliği araştırılmak istenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre; Kalite Yönetim Sistemi (ISO 9000) sertifikasına sahip olan yükseköğretim kurumlarının kalite çalışmaları anlamında işleyişe daha fazla odaklandığı, öğrencilere ve personele sürekli eğitimler vererek bu alandaki bilgi eksikliklerini giderdikleri, öğrenci merkezine göre kurgulanmış eğitime oldukça fazla önem verdikleri ortaya konulmuştur.

Literatürde yapılan bir inceleme de Ayaz ve Arakaya (2017) eğitim alanında hizmet sunumu yapan kurumlar açısından müşteri beklentilerine yönelik SERVQUAL Ölçeği ile öğrenci işleri birimi ile ilgili bir kamu üniversitesinin Öğrenci İşleri Birimi hizmet kalitesinde iyi bir düzeyde bulunduğunu tespit etmişlerdir.

1.1.5 Yükseköğretim Hizmetlerinde Kalite

Günümüzde değişen koşullara yönelik olarak paydaşların memnuniyetini artırmak için yükseköğretim kurumlarının nitelikli hizmet sunması gerekir. Bu gerçek paydaşlar için değer oluşturma, rakiplere karşı rekabet edebilme yeteneği oluşturma, fırsat oluşturma ve yönetme aracılığı ile paydaş memnuniyetine paralel olarak ortaya çıkmaktadır (Asogwa vd., 2014). Hizmet sektörünün ana sektörlerinden bir tanesi olan eğitim sektörü de değişmekte ve kendini yenileyerek rekabet etmektedir (Okumuş ve Duygun, 2008). Eğitim sektörü kaliteli öğretimle birlikte kurs programları, hastane

hizmeti, analiz hizmeti gibi öğretimle ilgisi olmayan hizmetleride vermesi gerekebilir (Petruzzellis vd., 2006).

Eğitim, birden fazla unsurun birbiri ile karşılıklı şekilde birbirini etkilediği, bireylere hayatları boyunca hizmet veren farklı toplumların kültürel, sosyal, politik ve ekonomik gelişmelerini doğrudan etkileyen, toplumun etkinliğini artıran bireye kendi özelliklerini keşfetmesini ve geliştirmesini sağlayan bir süreçtir (Gültekin, Şengül ve Anagün, 2006). Sürekli değişen teknoloji, artan bilginin kullanımı, yaşamın her alanında değişen gelişmeler eğitime verilen önemi gün geçtikçe artırmaktadır (Yüksel, 2011). Eğitim hizmeti sürecinde hizmeti alan ve hizmeti veren olarak her iki tarafında birebir etkilenmesi söz konusu olmaktadır. Eğitimin insanı doğrudan etkilemesinden dolayı eğitim kurumları toplumda her zaman ilgi çeken kurumlar olmuşlardır. Eğitim sektörünün ana unsuru insan olduğu için bu alandaki çalışmalar daha çok hassasiyet kazanmaktadır (Eroğlu, 2004). Eğitim kurumları zamana uyum sağlamakla birlikte mevcut koşullarına göre öğrencisinin bilgiye ulaşımını ve yeni bilgi üretmesini sağlayan, meslek öğretmenin yanında kendi alanına yönelik hem ulusal hem uluslararası alanlarda kendini gösterebilecek rekabet etme yetkinliklere sahip bireyler yetiştirmekte ve bu şekilde toplum ile çevrenin gelişmesini sağlamaktadır. Bunları sağlarken yetkin, alanına hâkim, yeniliğe açık, araştıran akademik ve idari personele sahip olmalıdır (Serin ve Aytekin, 2009).

Kalitenin eğitimde yayılması hizmet kalitesinin eğitimde olabileceği gerçeği ile başlamıştır. Bu alanda çalışmalarda 1980 yıllarda İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri'nde kendini göstermeye ve ilerlemeye başlamıştır (Ensari, 2000). Aslında eğitim ile toplam kalite yönetimi iç içe geçmiş olan kavramlardır. Toplam Kalite Yönetiminin ana esaslarından biri eğitimin önemli olması ve insanlara devamlı daha iyisini bulmaya teşvik etmesidir (Gencel, 2001). Ürün üreten işletmelerde ürün kalitesi kavramı kendini eğitim sektörü içinde kaliteli insan kavramına dönüşmektedir. Kaliteli insan kavramı yükseköğretim kurumlarının kalite kavramına önem vermesine ve nitelikli iş gücü sunmaya odaklanmasına neden olmaktadır (Kalaycı, 2008).

Eğitimde kalite kavramına bakıldığında literatürde birbirine benzeyen tanımların yanında farklı tanımlarda yapılmıştır. Bu tanımlamalardan bazılarına göre eğitimde kalite;

- Eğitimde mükemmellik seviyesinin maksimum olması olarak ifade edilmektedir (Yılmaz, Filiz ve Yaprak, 2007).

- Eğitim sisteminin bireyin ihtiyaçları ile birlikte toplumunda ihtiyaçlarına göre hayat boyu öğrenmeyi hedefleyen bir yapıya sahip olmayı, çıktılarından çok süreçlerin verimliliğine odaklanmayı ve organize hareket etmeyi ifade etmektedir (Apay ve Kılıç, 1997).
- İçerikleri belirlenmiş ve güncellenebilir, nesnel yöntemlerle öğretimi destekleyen, daima kendini geliştiren, misyon ve amaçlara göre kendini yenileyen, verimli bir eğitim modelini ifade etmektedir (Adams, 1998).
- Eğitim alan bireylerin güncel olarak ve gelecekte toplumuna karşı sorumluluklarının farkında olarak psikolojik, sosyal, bilim ve içerik yönünden olduğu kadar etik ilkelere göre de yetiştirilmesini ifade etmektedir (Baykara, 1999).
- Eğitimin hedeflerini gerçekleştirmesi ve bunu yaparken belirli bir sistematığe göre yapmasını ifade etmektedir (Numanoğlu, 2001).
- Eğitim sisteminin benimsenmesi, kendi koşullarına göre gelişen özelliği olması, güncel koşullara uyum sağlamayı, öğrencilerin bilgiye ulaşması için belirlenmiş yolları olan, değişimi kabul eden ve uyum sağlayan, herkesçe kabul edilen ölçütleri olan, sorumluluk alabilme ve bununla birlikte karar verme yetkinliğine sahip bireyler yetiştirilmesini ifade etmektedir (Atar, 2007).
- Doğru eğitimin doğru yöntemlerle doğru bireylere doğru şekilde doğru eğitimcilerle doğru zamanda ve doğru konumlarda verilmesini ifade etmektedir (İmanova, 2008).

Eğitim faaliyetlerinin öncelikli amacı en önemli paydaşı olan öğrencilere kaliteli hizmet vermenin yanı sıra öğrencilerinin gelişimini takip etmek ve öğrencilerinin zamanın koşullarına uyum sağlayan mesleki yetkinliklere sahip olarak yetiştirilmesini sağlamaktır. Kaliteli eğitimin öncelikli şartı eğitim programının kaliteli, verimli ve nitelikli olmasının sağlanmasıdır. Kaliteli eğitim programının oluşturulabilmesi için bilimsel bilginin, modern, toplumun değerlerine uygun, esnek, işlevsel ve temas edilen tüm paydaşların görüşlerine uyum sağlaması gerekmektedir (Yüksel, 2011). Programın gelişimine yönelik süreçlerinin tamamında uygulanan kalite sisteminin etkileri sistemin tamamında hissedilecektir (Apay ve Kılıç, 1997). Özellikle bu konuda Yıldız ve Ardic (1999), paydaşların ihtiyaçlarına göre güncellenen eğitim programlarının ve içeriklerinin kaliteli eğitimin ilk aşaması

olduğunu, akabinde yeni öğrenme modellerinin geliştirilmesi ve uygulanması geldiğini ifade etmektedir.

Yükseköğretim kurumları bireyin mesleği öncesi mesleki yetkinlikleri aldığı son eğitim kurumu olması açısından çok önemlidir. Özellikle küreselleşme ve gelişen teknolojik gelişmelerle günümüzde bilgiye hızlı ulaşılabilinmesinden dolayı yükseköğretim kurumları ulusal ve uluslararası olarak öncelikli gündem konusu haline gelmektedir (Kalaycı, 2009). Bunun nedeni yükseköğretim kalitesindeki yükseliş bir üretim sektörünün insan sermayesinin niteliğini doğrudan etkileyeceği için üretim sektörünün tamamının verimini artırmaktadır (Torun ve Öztürk, 2013).

Yükseköğretim kurumları bilgi ve bilgidan üretilen bilimin her safhasında bulunmaktadır. Kendi bulundukları toplum dışında da her topluma etki edebilecek bilgi ve bilimin gelişmesi, araştırmanın artması, bilginin yayılması, uygulamaya geçmesi unsurlarını temel alan yükseköğretim kurumlarının “öncülük etme”, “nitelik ve kaliteyi artırma” ve “kalkınmaya hizmet etme” şeklinde üç temel rolü bulunmaktadır (Erdem, 2013).

Literatürde yükseköğretim kurumları bilimsel olarak akla gelen her türlü fikrin ifade edildiği, bu fikrin araştırıldığı, araştırma ile elde edilen bilgiyi üreten, ürettiği bilgiyi öğreten ve yayılmasını sağlayan, bilginin evrenselleşmesini sağlayan, toplumun ihtiyaçlarına cevap verebilen mesleki donanıma sahip bireyler yetiştiren bunu yaparken de araştıran, eğiten ve öğreten kurumlar olarak tanımlanmaktadır (Özipek, 2004; Demir, 2008). Bu kurumların en büyük girdisi toplumun yetiştirdiği bireyler olmakta ve çıktısı da yetişmiş, topluma hizmet edecek bireyler olmaktadır. Yükseköğretim kurumları bunu yaparken eğitim, öğretim ve araştırma olarak üç temel faaliyetle hareket etmekte ve bu faaliyetleri de öğrenci, akademik personel ve fiziksel alt yapı ile yapılandırmaktadır (Eyitmiş, 2000).

Yükseköğretim kurumları eğitim sektörü kurumlarından biri olarak; güçlü ve zayıf yönlerine dair kalite çalışmalarını sürdürmeli ve kalite süreçlerini takip etmelidir. Bu yönlerle ilgili olarak yükseköğretim kurumlarının kendi kalite güvence sistemi ve eğitim alanındaki akreditasyon süreçlerini oluşturulması gerekmektedir (Elmacı vd., 1999). Son yıllarda yükseköğretim kurumlarında eğitim almak isteyen öğrenci sayılarındaki gözle görülür artış ve bu artışın paralelinde yükseköğretim kurumlarının yetkilerinin genişletilmesi yükseköğretim kurumlarının kalite güvence sistemi kurulumu gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Erdem, 2013). Diğer bir ifade ile hem üniversite sayılarının nicel olarak artması hem de bu üniversitelerde eğitim gören

öğrencilerin artması üniversiteler arasındaki rekabeti artırmış ve bu sebeple üniversitelerin verdikleri eğitim hizmetini kaliteli hale getirmesi ile öğrenci ihtiyaçlarını karşılayabilmesi önem kazanmıştır (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Yükseköğretim kurumlarının kalite güvence sistemine göre kendinden hizmet alan tüm paydaşlarının minimum düzeyde beklentilerini karşılaması ve gözden geçirme süreçlerine önem vermesi gerekmektedir. Toplum için yetiştirilen tüm bireyler için bu kurumların kalite yeterliliklerini doğru tespit etmesi ve bunları iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapması büyük önem arz etmektedir (Karahana, 2013).

Toplam kalite yönetimine göre müşteri isteklerine uyum olarak tanımlanan kalite kavramından yola çıkarak eğitim hizmeti veren kurumlarda eğitim sistemi de bu hizmetten yararlanan paydaşların istek ve beklentilerine göre kurgulanabilir. Öncelikle Amerika Birleşik Devletleri'nde ve akabinde eğitimi kaliteyi hedefleyen bütün ülkelerde eğitim sektöründe toplam kalite anlayışı geniş bir uygulama alanı bulmuştur. Eğitim sisteminde paydaşların görüşleri önem kazanmaya başlamıştır (Aktan, 1997). Yükseköğretimde kalite çalışmaları yükseköğretim için girdi olan bileşenlerin değerlendirilmesi ile çıktıların oluşturacak unsurların değerlendirmesi için kurulacak sistem süreç tasarımı ve PUKÖ döngüsünü içine alan toplam kalite sistemini gerektirmektedir (Gencel, 2001). 1980'li yıllarla birlikte yükseköğretim hizmetine dair kalite sistemini kurgulamaya yönelik Ulusal Kalite Güvence Ajansları faaliyetlerine başlamıştır (YÖK, 2007). Ulusal Kalite Ajanslarının esas görevleri arasında yükseköğretim kurumlarında kalite güvence farkındalığını oluşturmak, yükseköğretim kurumlarınca yapılan iç değerlendirmeleri incelemek, yükseköğretim kurumlarının durum analizlerini yaparak çıkan sonuçlar doğrultusunda öneriler sunmak, yükseköğretim kurumlarının durumlarına ilişkin kamuoyunu bilgilendirmek sayılabilir. Bu yapılanmanın akabinde Bologna Bildirgesinden önce 24.01.1998 tarihinde Avrupa Birliği Konseyi' nin aldığı karar ile 1990' dan sonra Yükseköğretimde Avrupa Kalite Güvencesi Birliği (European Association for Quality Assurance in Higher Education-ENQA) kurularak yükseköğretimde kalitenin gelişimi belirgin bir hız kazanmıştır. 1999 yılında yirmi dokuz Avrupa ülkesinin katılımı ve bu ülkelerin yükseköğretiminden sorunlu yöneticilerinin kabul etmesi ile Bologna Bildirgesi kabul edilmiştir. 2001 yılında ülkemiz de Bologna Sürecine girmeyi kabul etmiştir (Ayvaz vd.,2016). 2005 yılında Avrupa Kalite Güvencesi Birliği Avrupa Yükseköğretim Alanında Kalite Güvence İlke ve Standartları raporunu açıklayarak kalite güvencenin ilke ve standartlarını belirlemiştir (Tütüncüoğlu, 2012).

Ülkemizde yükseköğretim kalite güvence sistemine dair gelişmeler farklı dönem aralıklarında incelenebilir (Ayvaz vd.,2016);

- **1982-2005 yılları arası dönem;** 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile birlikte yükseköğretim kurumları Kanunda yer alan Yükseköğretim Denetleme Kurulu tarafından denetime tabi tutulmuşlardır. Bu gelişmeye göre üniversitelerin tüm senato, yönetim kurulu, fakülte/enstitü kurul ve yönetim kurulu kararları şeffaf şekilde denetime tabi olmuştur. Denetim sonuçları kamuoyuna duyurulmuştur.

Hizmet kalitesine yönelik olarak 1997 yılında TÜBİTAK tarafından hazırlanan Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Politikası Dokümanı ile 7. Beş Yıllık Kalkınma Planına “Bilim ve Teknoloji Atılım Projesi” eklenerek yükseköğretim kurumlarına yeni bir görev oluşturmaya da ülkemiz için diğer bir aşamadır (Tütüncü ve Doğan, 2003).

Ülkemizde bir diğer gelişme de Üniversitelerarası Kurul Başkanlığı tarafından hazırlanarak 2002 yılında yayınlanan “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönetmeliği” olmaktadır. Bahsi geçen bu yönetmelik yükseköğretim kurumlarında ana faaliyetler olan eğitim-öğretim ve araştırma geliştirme faaliyetlerinin kalitelerini artırmaya yönelik yapılanmayı şekillendirmektedir (Devebakan vd., 2003).

2002 yılında aynı zamanda Mühendislik Dekanları Konseyi (MDK) tarafından Mühendislik Değerlendirme Kurulu (MÜDEK) kurulmuş ve bunun paralelinde program akreditasyonları süreci başlamıştır.

- **2005-2015 yılları arası dönem;** Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Rehberine göre Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (ADEK) kurulmuştur. Bu şekilde Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu, YÖK adına üniversiteler tarafından yapılan iç değerlendirmeyi izlemekte ve YÖK' e her yıl üniversitenin durumunu raporlamaktadır.

Bununla birlikte Bologna Süreci kapsamında 20.11.2008 tarihli YÖK Genel Kurul Kararında üniversitelerde “Bologna Eşgüdüm Komisyonu (BEK)” kurulmasına karar verilmiştir. Ayrıca yükseköğretim kurumlarında Akademik Değerlendirme Komisyonunun Avrupa Yükseköğretimde Kalite Güvence Birliği (ENQA)' ne 15 Haziran 2007 tarihinde yapmış olduğu üyelik başvurusu uygun görülmüştür.

Özellikle yükseköğretim kurumlarının Avrupa Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi ile uyum sağlamaya çalışmaya başlamaları ile 2010 yılı sonrasında yükseköğretimde kalite için aynı dili kullanma dönemi başlamıştır (YÖK, 2010).

- **2015 sonrası;** 23 Temmuz 2015 tarihli ve 29423 sayılı Resmî Gazete’ de “Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği’ yayımlanması ile birlikte Yükseköğretim Genel Kuruluna kısmen danışman niteliğinde Yükseköğretim Kalite Kurulu kurulmasına karar verilmiştir (YÖK, 2015). Yükseköğretim Kalite Kurulunun kurulması ile yıllık olarak üniversitelerin stratejik planlarına göre yapmış oldukları faaliyetler izlenmektedir. Üniversiteler bu gelişmelere göre yıllık olarak Kurum İç Değerlendirme Raporu hazırlamakta ve kamuoyu ile paylaşmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulu bu rapora göre üniversiteyi dış değerlendirmeye tabi tutmakta ve iki yıl izlemeye almaktadır. Akabinde uygunluk durumuna göre kurumunda başvurusu doğrultusunda Kurumsal Akreditasyon süreci başlamakta ve süreç sonunda uygun görülmesi durumunda Kurumsal Akreditasyon belgesi verilmektedir. Hem dış değerlendirme hem de akreditasyon değerlendirmesi neticesinde Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından kuruma Kurum Geri Bildirim Raporu verilerek kurumun güçlü yönleri ve iyileşmeye açık yönleri bildirilmektedir. Bu durum kurumun gelişimini desteklemekte ve eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı başlıklarında kaliteli hizmet sunmasına yönelik sürekli iyileşmesi teşvik edilmektedir (Özçalışkan vd., 2022). Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğinde yükseköğretim kurumlarının Kalite Komisyonları kurması bahsedilmektedir. Buna göre şuan tüm üniversitelerde mevcut olan Kalite Komisyonları ve birimlerdeki kalite elçileri kaliteyi artırmak için her alanda Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü uygulayarak kaliteyi içselleştirmektedirler (Kalaycı, 2008).

Ülkemizde birçok kalite sistemi kullanılırken toplam kalite yönetimine yönelik; Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) modelini uygulayanlar, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemini uygulayanlar, program akreditasyon sistemini kuranlar, kurumsal akreditasyon sistemini kuranlar şeklinde ayrışabilirler (Devebakan vd, 2003).

Yükseköğretim hizmet kalitesi ile çevresel faaliyetler karşılıklı olarak etkileşim içindedir. Burada kastedilen etkileşim yükseköğretim kurumu dışındaki tüm etmenlere temas etmesidir. Nasıl ki bir üniversitenin şehirden, sanayiden, doğadan ve

diğer kamu ve kuruluşlarından ayrı olması düşünölemezse bunlar arasındaki her etkileşim de üniversitenin kalitesine katkı sunmaktadır (Atabek, 2002). Bunlara paralel olarak eğitim kurumlarının çıktısı olan öğrencileri ve bilimsel yayınlardan elde edilen bilgileri kullanan ve aynı zamanda eğitim kurumlarının girdilerini oluşturan çevre, toplum, sanayi değıştikçe eğitim kurumlarını da yenilenmeye ve kendisini iyileştirmeye zorlamaktadır (Özdemir, 1995).

Kalite kavramının birçok tanımı bulunmasına rağmen bu kavramın yükseköğretimde kullanılması ile birlikte “yükseköğretimde kalite” kavramının tam olarak anlaşılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Yükseköğretimde kalite kavramını birçok bilim insanı açıklamaya çalışmıştır. Bunlara göre;

- Özcan (1997) yapmış olduğu çalışmasında yükseköğretimde kalite paydaşı olan öğrencinin mesleki, sosyal, ilmi, etik, ahlaki yönlerden gelişimini sağlayacak sistemin kurulması ve bu sistemin sürekli gelişiminin sağlanması olarak ifade etmektedir.
- Bogue ve Hall (2003) yükseköğretimde kaliteyi ölçölebilir, takip edilebilir, kendini geliştiren ve kültür haline getiren fikirlerin önemli olduğu bilen ve bunları sürece yansıtan sistem olarak tanımlamaktadırlar.
- Aktan (2004) ise üniversiteler üzerine yapmış olduğu çalışmasında yükseköğretimde kaliteyi bilimsellik, akademik özgürlük ve özerkliğe sahip olmasını, akademik yapının kaliteye, ahlaka, liyakata, rekabete, hareketliliğe sahip olmasını, yaşadığı topluma karşı sorumluluklarını yerine getirmesini ve son olarak güçlü üniversite ve sanayi işbirliği yürütmesi şeklinde tanımlamaktadır.
- Watty (2006) ise yükseköğretimde kaliteyi verimlilik, etkinlik, amaca uygunluk, müşteri ihtiyacını karşılamak, yüksek standartları kabul etmek ve karşılamak şeklinde tanımlamaktadır.

Yükseköğretim kurumları kalite süreçlerinin gelişimine yönelik çalışmaların sonuçları iç değerlendirme ve dış değerlendirme olmak üzere birbirini tamamlayan iki sistemle incelenmektedir. Dış değerlendirme olarak akreditasyon kurumları gösterilebilecekken, iç denetim yükseköğretim kurumunun kendi içinde elde edilen verilerin izlenmesi ve geliştirilmesini kapsamaktadır (Dolmans vd., 2003). Yükseköğretim kurumlarının kendilerine bağlı olan akademik birimler ve bunların

programlarının akademik kalitelerinin incelenmesi için hem toplumsal açıdan hem de kurumun kendi örgütsel ihtiyaçlarından dolayı birçok sebebi bulunmaktadır (Arslan vd., 2004). Yükseköğretimde kalite için eğitimin her adımında ve eğitimi doğrudan etkileyen tüm alanlarda özellikle stratejik plan, eğitim ve öğretim planı, akademik ve idari personel yetkinliği, sınav ve değerlendirme sistemi, yayınlar, akademik altyapı, fiziki altyapı veya dolaylı olarak üniversite-sanayi-toplum işbirliği gibi alanlarda kaliteyi sağlarsa yetiştirdiği bireylerde kaliteli şekilde yetişebilecektir (Elmacı, Poyraz ve Çalık, 1999).

Yükseköğretim sisteminin kalitesini belirlerken incelenmesi gereken hususlar; öncelikle vermiş olduğu eğitim ve öğretim hizmeti, uyguladığı eğitim programı, akabinde yapmış olduğu bilimsel araştırmalar, yayınlamış olduğu bilimsel yayınlar, eğitim ve öğretim hizmetinin ana unsuru olan akademik personeli, hizmet alıcısı olan öğrencileri, hizmetini verirken yararlandığı fiziki alt yapısıdır (Yüksel, 2011). Bu hususları iyileştirmek ve rekabet için kullanarak kendini seçecek öğrencilere dair fark yaratmak adına yapması gereken durumlar vardır. Bunlardan öncelikli olarak devletin ve kendi karar mercisi olan kurumların desteği ile sunmuş olduğu hizmetleri standartlara ve amaçlara uygun kalite güvence sistemini kurmalı, kurum kültürü haline getirmelidir. Daha sonra da kalite hususunda dış değerlendirmelerine göre değerlendirmelere tabi olmak, sertifika almak, akredite olmak gibi aşamaları tamamlaması gerekmektedir (Derdiyok, 2018).

Yükseköğretimde hizmet kalitesine yönelik ülkemizde yapılan çalışmalar incelendiğinde;

Bir kamu üniversitesinde yapılan araştırmada Atalay vd. (1994), öğrencilerin akademik personelden beklentilerini belirlemek istemiştir ve araştırma sonucuna göre araştırmaya katılarak yer alan öğrencilerin akademik personelden öncelikle anlayış, güven, iletişime açık olması, hoşgörü, destek ve son olarak bilgi birikimlerini artırmalarını beklemekte oldukları ortaya çıkmıştır.

Yükseköğretim kurumları için paydaş pozisyonunda olan öğrencilerin eğitim ve öğretim hizmetinden ihtiyaçları ve beklentileri incelenen çalışmasında Şengel (1997), akademik personelin bilgi seviyesinin yeterliliğinin öğrenciler tarafından olumlu olarak algılandığı görülmüştür.

Uluğ (1999) yükseköğretim kurumlarının sunduğu hizmetin etkin ve verimli hale dönüşmesi için öğrencilerin isteklerini, ihtiyaçlarını ve ilgilerini öğrenmeli ve bunları içine alan iyileştirmeler yapması gerektiğini önermiştir. Benzer şekilde

Ataman ve Adıgüzel (2019) yapmış oldukları çalışmada bir kamu üniversitesindeki öğrenciler üzerine inceleme yapmışlar ve öğrencilerin görüşlerinin, taleplerinin ve özellikle şikayetlerinin üniversitenin karar alma mekanizmalarında kullanılmasını önermişlerdir.

Arslan vd. (2004) eğitim fakülteleri ve programlarının akademik kalitesinin değerlendirilmesine yönelik yapmış oldukları çalışmalarında akademik eğitim kalitesinin üniversite, fakülte ve son olarak programlar ile birlikte öznel ve nesnel performans göstergelerini değerlendirmişlerdir. Çalışma sonuçları, diğerlerine göre tarihsel geçmişi fazla olan eğitim fakültelerinin sıralamada üst sıralarda yer alırken yabancı dilde eğitim veren üniversitelerin sıralamada daha altlarda yer aldıklarını göstermiştir.

Erdem (2005) bir kamu üniversitesinde yapmış olduğu çalışmasında iç ve dış paydaşlarının görüşlerine göre misyon ve vizyonun ne olduğunu belirlemeye çalışmıştır. İçerik analizi yöntemi ile yapılan çalışmada Erdem (2005), incelediği üniversitenin misyonunun eğitim-öğretim, kaliteli hizmet sağlama, araştırma ve alanlarında öncü olma şeklinde belirlerken, vizyonunu ise kaliteli hizmet sağlama, araştırma ve öncü olma şeklinde belirlemiştir.

Yüksek lisans öğrencilerinin program ve akademik personelden beklentilerini araştıran Demirbolat (2005) yapmış olduğu çalışmasında öğrencilerin kendi program, ders işleme ve değerlendirme modellerine yönelik olarak bakış açıları ve beklentileri belirlemeye çalışmıştır. Çalışma sonucuna göre öğrenci beklentilerinin modern uygulamalara yönelik beklentilerinin fazla olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Özgül ve Devedakan (2005) yapmış oldukları çalışmada SERQUVAL yöntemi ile yükseköğretim kurumlarını incelemişlerdir. Çalışma sonucuna göre kurum akademisyenlerinin bilgili ve alanına hâkim olmasının kalite sürecini desteklediğini tespit etmişlerdir.

Erdoğan ve Uşak (2005) altı yükseköğretim kurumu ile yapmış olduğu çalışmalarında öğretmen adayı öğrencilere yönelik memnuniyet anketi geliştirmişler ve öğrencilerin memnuniyet başlıklarının en önemlilerinin yönetim imkanları, öğretim elemanları ve laboratuvar imkanları olarak belirlenmişlerdir.

Güzel (2006) yükseköğretimde alanında turizm eğitimi ve hizmet kalitesine yönelik yapmış olduğu çalışmasında yükseköğretim kurumlarının en öncelikli paydaşı olan öğrencilerin turizm eğitiminden neler bekledikleri ve bu beklentilerin tatmin seviyeleri incelenmiştir. Çalışmada hizmet kalitesi belirleme modelleri incelenirken

bunlardan SERVQUAL hizmet kalitesi modeli kullanılarak yükseköğretim kurumlarında beklenti ölçümü yapılmıştır. Çalışma sonucuna göre de öğrencilerin turizm eğitime dair almış oldukları eğitimden tatmin seviyelerinin çok düşük olduğu gözlemlenmiştir. SERVQUAL hizmet ölçeğinin kullanıldığı bir başka çalışmada Özçalık (2007) üniversite öğrencilerinin üniversite eğitim hizmet kalitesine yönelik algıları ve beklentileri incelenmiştir. Çalışmanın sonucuna göre yükseköğretim hizmetlerinin kalitesinin artırılması gerektiği ortaya çıkmıştır.

Sakarya (2006) yapmış olduğu çalışmada bir kamu üniversitesinde İktisadi ve idari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin kurumdan aldıkları hizmet kalitesi algısı ölçümlenmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucuna göre Sakarya (2006), hizmet kalitesi ölçümüne yönelik literatür de yer alan ölçeklerden yararlanarak bir ölçek geliştirmiş ve ölçekte yer alan 88 boyutta öğrencilerin kalite tatminleri araştırılmıştır. Çalışma sonucuna göre İktisadi ve idari Bilimler Fakültesi 2. Sınıf öğrencilerinin 4. Sınıf öğrencilerine göre yüksek seviyede tatmin düzeyi olduğu gözlemlenmiştir.

Farklı bir çalışmada Kılıç ve Acat (2007) öğretmen adayları olan eğitim fakültesi öğrencilerinin kendi alanlarına yönelik öğretmen yetiştirme programı kalitesi ile ilgili algıları üzerine yapmış oldukları çalışmada, öğrenciler kendileri için formasyon eğitimini daha gerekli görürken konu anlatımlı derslerin gereklilik düzeylerini daha düşük bulmuşlardır.

Ekinci ve Burgaz (2007) bir kamu üniversitesindeki öğrencilerin akademik hizmetlerle ilgili beklentilerini ve memnuniyetlerini inceledikleri çalışmalarında anket yöntemini kullanarak öğrencilerin akademik hizmetlere yönelik beklenti seviyelerinin yüksek olmasına rağmen bu hizmetlere ilişkin memnuniyet seviyelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kaya ve Engin (2007) kalite iyileştirilme süreçleri kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesine yönelik yapmış oldukları çalışmada temel paydaş olan öğrencilerin eğitim sürecindeki derslerine yönelik memnuniyet seviyelerini incelemiştir. Çalışma sonucuna göre yüksek lisans öğrencilerinin aynı kurumda eğitim alan lisans öğrencilerine göre memnuniyet düzeylerinin fark edilir şekilde daha yüksek olduğu sonucu çıkarılmıştır.

Yılmaz vd., (2007) SERVQUAL yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi üzerine yapmış oldukları çalışmada, hizmete yönelik yeterliliğin önemine dikkat çekmişlerdir.

Aksu, Çivitçi ve Duy (2008) yapmış oldukları çalışmada yükseköğretimde öğrencilerin akademik personelin ders işlerken uyguladıkları yöntemleri ile sınıf içindeki davranışlarına dair fikirleri incelemişlerdir. Hem nicel hem de nitel inceleme yapılan çalışma sonucuna göre öğrencilerin öğretim elemanının sınıf içindeki davranışları ile ders uygulamalarına yönelik olumsuz algıya sahip oldukları tespit edilmiştir.

Gürbüz ve Ergülen (2008) yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi ölçü ve modellerine yönelik incelemelerinde yeterli fiziki mekan, yetkin akademisyen, geri bildirimlerin yönetilmesi, zamanı takip etmenin yeniliği desteklediğini belirlemişlerdir.

Tüzün ve Devrani (2008) işletmelerin müşteri memnuniyetini etkileyen unsurları araştırdıkları çalışmalarında hizmet işletmesi olarak üniversite örneğini incelemiş ve üniversitelerin öncelikli paydaşı olan öğrencilerle öğrencilerin en çok iletişimde olan personel olarak akademik personel ile olan iletişimlerini incelenmiştir. Çalışma sonucuna göre öğrenciler ile akademik personel arasındaki iletişim ve ilişkinin öğrencinin öğrencisi olduğu üniversiteden memnuniyet düzeyini etkilediği ortaya çıkmıştır.

Saydan (2008) ise bir yükseköğretim kurumunun öğrencilerinin katılımı ile yapmış olduğu literatür çalışmasında öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerine ilişkin olarak akademik performansın, empati, kişisel bakım, güven ve hitabet konuları öne çıktığını belirlemiştir.

Karaca (2008) eğitimde kalite arayışları ve eğitim fakültelerinin yeniden yapılandırılması üzerine yapmış olduğu çalışmada Türkiye’ de öğretmen yetiştiren yükseköğretim kurumlarının öğretmen eğitimi sırasında paydaşların görüşleri doğrultusunda yapılandırılması gerektiği önerisinde bulunmuştur.

Bir kamu üniversitesinde eğitim hizmetinin kalitesinin paydaş memnuniyetine etkisini inceleyen Cingöz (2009) incelediği üniversitenin öğrencilerinin genel memnuniyet oranının düşük seviyede olduğu, akademik personelin ders işleme yöntemi, tutum ve davranışı, idari personelin tutum ve davranışı, fiziki şartlara yönelik memnuniyetleri orta seviyede olurken yönetimin bakış açısına yönelik memnuniyet düzeyinde kararsız kaldıkları görülmüştür.

Argon ve Kösterelioğlu (2009) yapmış oldukları çalışmada üniversite öğrencilerinin üniversitelerindeki yaşam kalitesi ile kendi fakülte kültürlerine yönelik algıları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Sonuca göre fakülte kültürlerine yönelik

algıları olumlu olmasına ek olarak öğrenciler üniversite yaşam kalitesi anlamında en kaliteli boyut olarak karara katılım boyutunu belirlerken en düşük seviyede gördükleri boyut gelecek boyutu şeklinde belirlenmiştir.

Tayyar ve Dilşeker (2012) hem devlet hem de kamu üniversiteleri öğrencileri ile yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesi ile imajın öğrenci memnuniyetine olan etkilerini araştırmışlardır. Üç ayrı üniversitenin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerinde eğitim gören öğrencileri ile yapılan anket çalışmasında algılanan hizmet kalitesinin fiziksel özellikler, uluslararasılaşma, akademik personel, idari personel, destek hizmetleri olarak birçok boyutu olduğunu ve hizmet kalitesinin ise imaj, memnuniyet ve sadakat şeklinde boyutları olduğunu belirlemişlerdir. Araştırma sonucunda öğrenci memnuniyetinin artması için akademik personel, imaj ve uluslararasılaşma unsurlarının önemsinmesi önerilmiştir.

Karahan (2013) yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından bir kamu üniversitesinde yapmış olduğu incelemede öğrenci topluluklarının aktifliği ve yetkin akademik personelinin önemini kalite süreçlerinde etkili olduğunu belirtmiştir.

Eryılmaz vd., (2016) 241 fakülte ve enstitü ile yapmış oldukları çalışmada kalite yönetimi açısından değerlendirilmesi incelenmiştir. Fakültelerin enstitülere göre kalite yönetimine dair bakış açılarında anlamlı farklılık tespit etmişlerdir.

Farklı bir çalışmada Soyer (2019), Trakya bölgesi üniversitelerinde Yükseköğretim Kalite Kurulu faaliyetleri incelenmiş, çalışma sonucuna göre üniversitelerin hizmet alanlarına yönelik süreçlerini oluşturduklarını, sistem çalışmalarına başladıklarını ancak PUKÖ döngüsünün Kontrol Et ve Önlem A1 aşamasını henüz yeterince yapmadıklarını tespit etmiştir.

Özdağoğlu vd., (2020) 1980-2018 yılları arasında başlığında yükseköğretimde kalite kavramı olan makaleleri incelemiş ve analiz ederek detaylı bir bibliyometrik bir bakış açısı ile olguyu irdelemişlerdir.

Uludağ vd., (2021) yapmış oldukları çalışmada Yükseköğretim Kalite Kuruluna göre öğrenci katılımının yapılanmasını ve faydalarını incelemişlerdir.

Bunlara ek olarak Taştan ve Yılmaz (2022) yükseköğretim kurumlarına ilişkin kalite yönetim anketi geliştirmeye çalışmışlardır. Sorular kurumun kalite yönetim sistemi yapılanmasına dair sorular içermekte ve sistemin uygulanmasını ölçmeye çalışmaktadır.

Yaşar Uğurlu ve Özçalışkan (2023) yapmış oldukları çalışmada bir kamu üniversitesinin ISO 9001:215 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip Diş Hekimliği Fakültesinin akademik personeli ve sağlık personeli ile yapılan nitel çalışmada Diş Hekimliği Eğitimi ve Diş Sağlığı Hizmetinde yapılandırılması ile Sağlık Bakanlığı Akreditasyonu arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları incelemişlerdir. Çalışma sonucuna göre sistem sonrası kazanımlar ve sistem ile akreditasyon arasındaki farklılıklara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Yükseköğretimde hizmet kalitesine yönelik yurtdışında yapılan çalışmalar incelendiğinde;

Bir kamu üniversitesinin mezunları üzerine yapılan çalışmada hizmet kalitesinin algılanmasında unsurların en başında akademik kadro ve onlarla olan iletişim olduğunu Brown ve Koenig (1993) tespit etmişlerdir.

Chickering ve Kytile (1999) yaptıkları çalışmada ideal üniversite kavramını kaliteli üniversite ile bağdaştırmış ve nitel olarak yapılan çalışmada görüşmeler neticesinde elde ettikleri bulgulara göre değişen öğrenci profiline göre eğitim programları hazırlanması gerektiği, toplumsal ihtiyaçların değerlendirilmesi gerektiği, iletişim ve bilgi teknolojilerindeki değişen durumlara uyum sağlama gerekliliği öne çıkmıştır.

Üniversite öğrencilerinin kalite değerlendirilmesini inceleyen Donald ve Denison (2001) yapmış oldukları çalışmada üniversiteye giriş sırasında, eğitim aldıkları esnada ve mezuniyetlerine yakın dönemde olan öğrencilerin görüşlerine yönelik inceleme yapılmıştır. Çalışma bulgularına göre kullanılan kalite kriterlerinin mezuniyete yakın seviyede iken daha çok kalitenin artmasını beklemekte ve bu da yaşama atılacakları sırada eğitim program içeriği, karar verme yetisi, iletişim kurma becerisi ve hayat boyu öğrenme gibi hususları daha fazla önemsedikleri ortaya çıkmaktadır.

Cordova ve Bravo (2012) yapmış oldukları çalışmada kaliteli bir yükseköğretim eğitimi için öğrenci ile akademik personel etkileşiminin yüksek olması gerektiği sonucuna ulaşmışlardır.

Bunlarla birlikte; öğrencilerin üzerine yapılan çalışmalarla literatüre birçok katkı sunulmaktadır (King, 1993; Ramos, 1993; Guolla, 1999; Palihawadana ve Holmes, 1999; Penny, 2003; Noel ve Levitz, 2005; Emanuel ve Adams, 2006; Fiduas, 2006).

Bu yapılan çalışmalar dışında bunlara ek olarak bir grup çalışmada ise yükseköğretim kurumlarında kurulmak istenen kalite sistemine yönelik olarak önemli unsurlardan birisinin akademik personel olduğuna dikkat çekilmektedir (Kelly, 1994; Bulut, 1997; Elliott ve Shin, 2002; Tütüncü ve Doğan, 2003; Erdoğan ve Uşak, 2005; Fiduas, 2006; Watty, 2006; Uzgören vd., 2007; Şimşek vd., 2019; Göçen ve Aslan, 2021).

1.2.Üniversite Performansı Kavramı

Günümüzde üniversite performanslarının belirlenmesi ve ölçümüne ilişkin üniversiteler kendi misyon ve vizyonlarına göre farklı konu başlıkları belirleyebilmektedir. Bu farklılıklara rağmen evrensel olan iki performans ölçütü akademik personel ile öğrenci memnuniyetleri ve performanslarıdır. Genel olarak bakıldığında akademik personel ve öğrenci performans kriterlerinin verimlilik, kalite, etkinlik, yenilik açısından farklılık oluşturması ve kuruma iyileşme sağlaması gerekmektedir. Bunların yanı sıra üniversitelerin ürettikleri bilginde verimlilik, kalite, etkinlik, yenilik açısından değerlendirilmesi ve bilimsel araştırmaların hem niceliksel hem de niteliksel olarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Tütüncüoğlu, 2012).

Özellikle akademik personel ve öğrencilerin performanslarının takip edilme nedenlerinden biri değişen çevresel etkilere karşı uyum sağlaması iken diğer bir etken güçlü, nitelikli, rekabetçi, gelişmeye açık akademik personelin mezun talebini sektörel olarak arttıracak düşüncesidir (Çetin, 2007). Bu etkenlerin yanında ulusal ve bölgesel olarak üniversitelerin sağlamış oldukları katkı ile ülkelerin ekonomik ve kültürel unsurları değer kazanmaktadır. Üniversiteler katma değer sağlayacak unsurları tespit etmek için öğrenci geri bildirimleri, sektör görüşlerini takip etmeli ve bu kanallarla elde edilen verileri üniversitenin gelişiminde kullanmalıdır (Tütüncüoğlu, 2012).

Üniversitelere dair performans sıralamaları 19. yüzyıldan itibaren dünyada kullanılmaya başlanmıştır. Örneğin; CWTS Leiden Sıralaması, Times Higher Education (THE) Dünya Üniversite Sıralaması, QS Dünya Üniversite Sıralaması, Şangay Academic Ranking of World Universities Sıralaması (ARWU) gibi sıralamalar bazılarıdır. Bahsi geçen sıralamalar kurumsal değer, akademik birim başına düşen öğrenci sayısı, fakülte başına düşen alıntı sayısı, akademik personel ile öğrencilerin açtığı şirket sayısı, fikri mülkiyet hakları gibi birçok konuyu değerlendirmektedir

(Olçay ve Bulu, 2017). Dünyadaki üniversiteleri sıralayan farklı kurumlardan bazıları ise NTU (HEEACT), SciMago, Greenmetrics dir (Alan, 2016).

Ülkemizde de üniversiteler ve aynı zamanda kamu kuruluşları tarafından da birçok performans göstergelerine göre sıralamalar yapılmaktadır. Bunlara örnek olarak; Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi, YÖK Araştırma ve Aday Araştırma Üniversite Sıralaması, YÖK İzleme ve Değerlendirme Sıralaması sayılabilmektedir (Çengel, 2021). Ülkemiz üniversiteleri içinden Orta Doğu Teknik Üniversitesi Enformatik Enstitüsü bünyesinde yer alan University Ranking by Academic Performance (URAP) Araştırma Laboratuvarı tarafından 2009 yılından bu yana her yıl üniversite sıralaması açıklanmakta ve üniversitelerin akademik yayın sıralamaları görülmektedir. Sıralamada veri olarak Web of Science/InCites gibi uluslararası kaynakların yanında YÖK'ün yayınladığı veriler baz alınmaktadır (Bütün, 2019).

Bunların dışında akademik performans değerlendirmesi yapılmaktadır ve akademik personelin niteliğini artırması hedeflenmektedir (Kaptanoğlu ve Özok, 2006). Üniversitelerde akademik performans değerlendirmeleri, öncelikle akademik atama ve yükseltme kriteri olarak üniversitelerde önemli yer tutmuştur (Turan vd., 2019). Akademik performans için Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği 27.06.2018 tarihinde Resmi Gazete' de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Üniversiteler bu yönetmeliğe göre akademik performans değerlendirmeleri yapmaktadırlar (Akademik Teşvik Ödeneği, 2018). Akademik performansın göstergeleri ulusal ve uluslararası yayınlar, yürüttüğü projeler, sempozyum, kongre, seminer gibi bilimsel toplantılar, ödüller, atıflar, yabancı dil yetkinliği gibi göstergeler sayılabilir (Eraslan, 2015).

Akademik Performans olarak ulusal ve uluslararası literatür de birçok çalışma yapılmıştır. Alçılar vd., (2005), Türkiye'deki devlet üniversitelerinin 2004 yılı performanslarının, veri zarflama analizi yöntemiyle belirlenip buna göre 2005 yılı bütçe tahsislerinin yapılmasına yönelik çalışmalarında akademik performansın önemine dikkat çekmişlerdir.

Babacan vd., (2007) bir kamu üniversitesinin performansını farklı üniversitelerle karşılaştırarak yorumlamışlardır. Araştırma performanslarının eğitim öğretim performanslarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Anastasiou, vd., (2007) üniversite akademik bölümlerinin etkinliğinin değerlendirilmesine yönelik farklı üniversiteleri karşılaştırmış ve performanslarını incelemişlerdir.

Özden (2008) veri zarflama analizi (VZA) ile Türkiye'deki vakıf üniversitelerinin etkinliğinin ölçülmesi üzerine çalışma yapmış ve vakıf üniversitelerinin birkaç yıllık performans verilerini incelemiştir.

Lee (2011) Avustralya üniversitelerinin araştırma performansının verimliliğine yönelik yapmış olduğu çalışmada genç üniversitelerin performansları daha yakından incelediğini ve kararlarına yansıtıkları sonucunu çıkarmıştır.

Duguleana ve Duguleana (2011) yapmış oldukları çalışmada yükseköğretimde verimliliği performans göstergelerine göre incelemiş ve eğitim göstergelerinin akademik personel düzeyinde anlaşılmasının önemine dikkat çekmişlerdir.

Cunha ve Rocha (2012) kamu üniversitesinin performansını incelemiş ve yıllara göre değişimlerin takip edilmesinin önemini vurgulamışlardır.

Turner vd., (2013) Güney Afrika'da eğitim ve öğretim verimliliğini performans kriterlerine göre incelemiş ve öğrenci ile ilgili performans kriterlerinin daha önemli olduğuna dikkat çekmişlerdir.

Yükseköğretimde Avrupa Kalite Güvencesi Birliği (ENQA) üniversitelerin kaliteli eğitim vermelerine dair gerekli özellikleri belirlemiştir. Bu özelliklere göre akreditasyon çalışmaları yaparak üniversitelerin kaliteli eğitim vermeleri hususunda teşvik etmektedir (Tütüncüoğlu, 2012).

Ayrıca bunlara ek olarak Üniversite Araştırmaları Laboratuvarı tarafından 2016 yılından itibaren Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması (TÜMA) yayınlanarak üniversitelerin kendilerini öğrenci gözünden değerlendirmesi sağlanmıştır (Karadağ ve Yücel, 2018).

Üniversitelerin her ne kadar sadece sayısal değerlerle birbirleri ile kıyaslanması söz konusu olsa da üniversite sıralamalarının üniversitelerin kalitelerine ilişkin tek başına yeterli bir değerlendirme ortaya koyacağı düşüncesi yanılabilir (Olca ve Bulu, 2017).

1.3.Girişimcilik Kavramı

1.3.1 Girişimcilik Kavramının Tarihsel Gelişimi

Girişimcilik kavramı tarihsel olarak geçmiş yıllara dayanmakla birlikte çok boyutlu bir kavramdır. Birçok disiplin tarafından incelenmiştir. Bunların başında psikoloji, işletme yönetimi, iktisat bilimi gibi bilimler gelmektedir (Ekici, 2016). Girişimcilik kavramının kökenine bakıldığında 1755 yılında girişimcilik kavramı

“entreprende” kelimesi ile ilk kullanan iktisadi bilim yazarı Richard Cantillon’dur. Bu kavramın anlamını ekonomik unsurlarla birlikte kar elde etmek amacı ile riskleri üstlenme olarak ifade etmiştir (Onay ve Çavuşoğlu, 2010). Girişimcilik kavramının Latince anlamına bakıldığında “intare” kökünden gelmekle birlikte İngilizce olarak da “entrepreneur” olarak ilk girişen anlamına gelmektedir (Uluyol, 2013). Kendi dilimiz olan Türkçe de girişimci; bir ürün üretmek amacı ile bir işe girişen, bu işi yapmaya kalkışan kimse, müteşebbis olurken girişimcilik ise girişimci olma durumu anlamına gelmektedir (TDK, 2022).

Girişimci kavramının birbirinden farklı disiplinlerde farklı şekilde tanımlandığı görülmektedir (Kurt vd., 2006);

Ekonomistler için kaynak, işgücü, malzeme gibi birçok unsuru birlikte kullanarak değer yaratan ve bu değerden kaynaklanan değişimi, yenilikçiliği ve yeni düzeni kuran bireyi ifade ederken; psikoloji için deneyim edinerek bir şeylere ulaşma veya elde etmek amacı ile başarıma hissini yaşamak için çoğunlukla otoriten kaçan bireysel davranan bireyleri ifade etmektedir. Son olarak ekonomi için bir tehdidi ve rekabeti kullanarak işbirlikçi hareket eden, refahı yakalayan bir bireyi ifade etmektedir.

Literatür anlamında girişimcilik kavramı birçok araştırmada incelenmesine rağmen tanımı açısından bir uzlaşma görülmemektedir. Girişimciliğin tanımları incelendiğinde birçok tanım bulunmaktadır;

- Girişimcilik, vizyon, dönüşüm ve yaratıcılığın bir araya gelerek birlikte hareket ettiği bir süreci ifade etmektedir (Kuratko ve Hodgetts, 1995),
- Girişimcilik, çevreyi devamlı olarak izlemek, talep durumunu takip etmek, değişen talep türlerini fark etmek, risk almak, yaratıcılıkla yeni uygulamalar geliştirmeyi ifade etmektedir (Müftüoğlu, 2000),
- Girişimcilik, bir fırsatın bulunması, değerlendirilmesi ve kullanılmasını ifade etmektedir (Shane ve Venkataraman, 2000),
- Girişimcilik, istihdam oluşturmak, yenilik yaparak ürün ve hizmet kalitesini arttırmak ve bu şekilde rekabet gücü artırma anlamına gelmektedir (Hisrich, Langan-Fox ve Grant, 2007),
- Girişimcilik, bir fikrin veya düşüncenin ürün veya hizmete dönüştürülme süreçleri ve bu aşamadaki faaliyetleri ifade etmektedir (Hattab, 2014),

Tanımlardan anlaşılacağı gibi girişimciliğin ana unsuru yenilikleri görmek, fırsat yaratmak, yaşadığı topluma ekonomik olarak fayda sağlamaktır (Kızılgöl ve İşgüden, 2008). Bu kapsamda girişimciliğin özellikleri (Taş, 2016);

- Amacı fayda ve kar sağlamaktır,
- Bireysel yarar dışında toplum yararı da gözetilmektedir,
- Tüzel kişilikten kaynaklı farklı haklara sahip olmak,
- Yenilikçilikten dolayı yeni ürün ve hizmetin geliştirilmesini sağlamaktır şeklinde sayılabilmektedir.

Girişimcilik son yüzyılda daha çok kullanılmış olsa da Orta Çağda girişimci olmak için büyük fikir ve işleri olan kişi olmak gerekirdi. 1700'lerde girişimcilik yeni fikri işe çevirme anlamı risk ile tanışmış ve bu dönemden sonra girişimciliğin ana unsurlarından biri de risk olmaya başlamıştır (Moore, 2003). Klasik iktisatçılar girişimciye pasif bir rol biçerken sadece sermaye bulan birey olarak görmüşlerdir (Alaybeyoğlu Küçük, 2014). Endüstrileşme ile birlikte girişimcilik günümüzdeki anlamına yaklaşılmaya başlamış ve üretimin toplum yararına dönüştürülmesine katkı sunan anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Türkmen, 2007).

1900'lerde Amerika endüstrileşmeye hızlı uyum sağlamasına rağmen Avrupa bu anlamda geri kalmıştır. Amerika'da yeterli işgücü olmadığından hızlı atılım yapabilmesi için (Karakaş, 2012) risk almaya ilave olarak planlama, kontrol etme kavramları da girişimciliğe dahil olmaya başlamıştır. Girişimcilik asıl kimliğini 2000'li yıllarda Schumpeterian ile kazanmış ve dinamik bir yapıya bürünmüştür (Naktiyok, 2004). Schumpeterian girişimciliğe yeni ve daha önce yapılmamış olan teknolojik fırsatları görme kavramlarını dahil etmiştir. Bu temelle, yeni pazar, yeni fırsat, yeni teknoloji gibi dinamik kavramlar eklenmiştir (Avşar, 2007).

1.3.2 Ülkemizde Girişimcilik Kavramı

Ülkemizde girişimcilik kavramının gelişimi ve faaliyetlerine ilişkin tarihsel gelişimi Cumhuriyet dönemi öncesi, 1923-1950 yılları arası dönem, 1950-1980 yılları arası dönem ve son olarak da 1980 yılı sonrası dönem olarak incelenebilir (Türkmen, 2007).

- **Cumhuriyet dönemi öncesi;** Ülkemizde girişimcilik kavramının gelişimi hususunda ilk önce Selçuklu Devletinin ticari yapılanması olan Ahilik teşkilatı incelenmelidir. Ahilik teşkilatı, esnaf ve sanatkarların çalışma düzenlerini

kurgulayan bir kurum yapısındadır (Cabbar, 2006). Ahilik teşkilatının Osmanlı İmparatorluğunda devam ettiği görülse de Türk girişimciliğinin gelişmesine katkı sunmada dünyadaki gelişmelere uyum sağlayamamıştır (Türkmen, 2007). Osmanlı İmparatorluğu dönemine dayanmakla birlikte o dönemde yer alan farklı kökene sahip Türk tüccarların girişimcilik faaliyetlerine dayanmaktadır. Osmanlı döneminde askerlik ve tarıma verilen önemden dolayı ticaretin gelişimi zaman almıştır (Aykan, 2002). Sanayi Devrimi ile birlikte ithalat ve tüccarlık faaliyetleri hız kazanmaktadır (Ekici, 2016). 2. Meşrutiyetin ilanı ile ticari hayat canlanmaya başlamıştır. Teşviki Sanayi Muvakkatı ile özel girişim desteklenerek sanayileşmeyi teşvik edici politikalar oluşturulmuştur (Aykan, 2004). Sanayinin gelişmesine paralel bu gelişimdeki gücün azınlığa ait olması sermayenin yabancı kalmasına neden olmuş ve gelir kontrolü sağlanmasında zorluklar yaşanmıştır (Karakaş, 2012).

- **1923-1950 yılları arası dönem;** Kurtuluş Savaşı sonrası 1923 yılında İzmir İktisat Kongresi ile ülkemizde girişimcilik kavramının ilerlemesinde büyük etkisi bulunmaktadır (Güney, 2008). İzmir İktisat Kongresi'nin akabinde 1950'li yıllar yeni işletmelerin kuruluşunun yanında yeni girişimcilik faaliyetlerinin teşviğine yönelik politikaların geliştirildiği dönem olmaktadır (Aşkın, Nehir ve Vural, 2011). 1929 da yaşanan Büyük Buhranda ülkemiz de etkilerini yaşamış ve girişimcilik bu dönemde kendini geri plana almak zorunda kalarak devlet kararları takip edilmiştir (Türkmen, 2007). 1930'lı yıllarda özel girişimcilik desteği artmış ve yeni işletmelerin kurulması hız kazanmıştır (Aykan, 2002). 1932 yılında ise ülkemizde başarılı bir sanayileşme politikası uygulanmasına rağmen yaşanan 2.Dünya Savaşından dolayı istenen girişimcilik ve sanayileşme ivmesi yaşanmamıştır (Doğan, 2013).
- **1950-1980 yılları arası dönem;** 1950'de Sınai Kalkınma Bankasının kurulması ile özel sektörün desteklenmeye başlanması bu dönemin ana unsurlarından biridir (Doğan, 2013). Sonrasında girişimcilik desteklenmiş ve dış dünya ile ekonomik ilişkiler hız kazanmıştır (Erdurur, 2012). 1960'lı yıllar ise girişimciliğin teşviği için kanunların çıkarıldığı ve devlet teşekkülleri yapılanmasının başladığı dönem olmaktadır. 1970'li yıllar ise özel girişimciliğin geliştiği dönem olmakla birlikte tarımın makineleşmesi ve özel teşebbüsün arttığı dönem olmaktadır (Durukan, 2007). 1970'li yılların belirgin vurgusu 1971 yılında Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneğinin (TÜSİAD) kurulmasıdır. 1960-1980 yılları arasında

ekonominin her ne kadar liberalleştiği yıllar olsa da petrol sorunu ve Kıbrıs Barış Harekâtı nedeniyle yaşanan ambargolar girişimciliğin önünde set olmuştur (Bayrakdar, 2011).

- **1980 yılı sonrası dönem;** 1980'li yıllarda hem ülkemizde hem de dünyada dönüşümler başlamış ve girişimcilik ön plana çıkmıştır. Ülkemizde serbest piyasa ekonomisine yönelik kalkınma planları en önemli ilerlemelerden biri olabilmektedir (Güney, 2008). 2000'li yıllar incelendiğinde yaşanan ekonomik krizin akabinde 2007-2013 yıllarına ait 9. Kalkınma Planı ile girişimcilik adına atılımlar yaşanmıştır. Bu atılımlar; girişimcilik politikalarının teşvik edilmesi, girişimcilik ve iş garantili programların teşvik edilmesi, mesleki danışmanlık ve rehberliğin sağlanması, mesleki eğitim kurslarının açılması şeklindedir (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2022).

Bu gelişmelerle günümüzdeki yansıması 1990'lar sonrasında Ticaret ve Sanayi Odaları, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK), Teknoloji ve Yenilik Destek Programları Başkanlığı (TEYDEB), Küçük Sanayi Geliştirme Teşkilatı (KÜSGET), Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Destekleme ve Geliştirme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB), Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (TSKB), Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayii Destekleme Vakfı (MEKSA), Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER), GAP Bölgesi Girişim Destekleme ve Yönlendirme Merkezi (GAP-GİDEM), Müteşebbisler Kulübü Derneği, Bilişim Teknolojileri Araştırma Enstitüsü, İş Geliştirme Merkezi (İŞGEM) gibi kurum ve kuruluşların faaliyetlerine başlaması şeklinde olmaktadır (Ekici, 2016). 2014-2018 yıllarını kapsayan 10.Kalkınma Planında girişimcilik kendine ağırlıklı bir yer bulmaktadır. Özellikle mesleki kuruluşların gelişmesine yönelik faaliyetler görülmektedir (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2022).

1.3.3 Girişimciliği Etkileyen Faktörler

Girişimcilik kavramının literatür açısından birçok faktörü bulunmaktadır. Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organisation for Economic Co-operation and Development -OECD) tarafından yapılan faaliyetler açısından devlet programlarının, alt yapı koşullarının, kültürel farklılıkların ve bu farklılıklardan oluşan tutumların girişimciliği etkileyen faktörleri olarak gösterilmektedir (Ekici, 2016). Farklı bir çalışmada ülke altyapısını, girişimcilik altyapısını, ekonomik büyümeyi ve yeni

kurulan şirketleri girişimciliğin faktörleri olarak görülmektedir (Börü, 2006). Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında girişimciliği etkileyen faktörleri ekonomik, toplumsal, kültürel, kişisel özelliklere bağlamaktadırlar (Kalkan, 2006; Izquierdo ve Buelens, 2008; Hajer ve Habib, 2013; Bozkurt Çetinkaya, 2014). Taş (2016) yapmış olduğu çalışmada girişimciliğe etki eden faktörleri aile, toplumsal kültür, kişilik özellikleri ve eğitim şeklinde belirlemiştir.

1.3.4 Girişimci Üniversite

Üniversitelerin değişen şartlar içinde değişmemesi mümkün olmadığından üniversiteleri değişime yönlendiren durumlar aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir (Wissema, 2009).

- **Küreselleşme;** dünyadaki tüm ülkelerin artık birbirine çok yakın olması ve birbirini doğrudan etkilemesi üniversiteleri değişime yönlendirmektedir. Küresel alanda yetkin öğrenci, alana hâkim akademik personel ve en iyi şekilde yapılan araştırma ve geliştirme faaliyetleri ile üniversiteler kendine uluslararası alanda yer edinir.
- **Finansman kaynaklarının azalması;** Ercan (1996) kaynaklardaki azalmanın üniversiteleri kendilerine farklı kanallardan kaynak bulmaya yönelttiğini ifade etmiştir. Bu nedenle üniversiteler kendine kaynak sağlamak için farklı kanallar araştırmaya ve bu kaynakları çeşitlendirmeye başlamışlardır.
- **Hükümetlerin bakış açlarındaki değişim;** hükümetlerin üniversitelerden yetkin mezunlar dışında ekonomiye doğrudan etkisi olacak araştırma ve geliştirme, patente dönüşmüş katma değerler, bilginin hızlı şekilde ticarileşmeye dönüştürecek firmalar kurulması beklentisi artmıştır. Bunları destekleyecek ticarileşen teknolojilere önem vermeye başlamışlardır.
- **Hükümetlerin araştırma temelli kuruluşları kendi alt birimleri olarak kurması;** devletlerin araştırma ve proje temelli kuruluşları kendi bünyelerinde akademik araştırmacıları ve sanayi uzmanlarını bir araya getirerek kendi personelleri ile yürüttüğü kuruluşları kurarak teşvik politikası yürütmesidir.
- **Öğrenci sayılarındaki artış;** öğrenci sayılarındaki artış üniversiteleri yeni eğitim modelleri geliştirmenin yanında kalitelerini artırarak başarılı öğrencileri kendi bünyesine dahil etmeye çalışmaya yöneltmiştir.

- **Disiplinler arası araştırmalar;** tek disiplinli birimler önceleri rağbet görürken günümüzde birden fazla fakültenin veya akademik birimin ortak hareket etmesi ve bunu eğitim programından araştırma politikalarına kadar yansıtmaları gerekmektedir.
- **Üniversiteler ve sanayi iş birliğı;** teknoloji kullanarak inovasyonu temele alarak çalışmak isteyen sermaye sahipleri ve sanayi firmaları üniversitelerin bilgi alt yapısı ile işbirliğı yaparak yeni iş kolları geliştirmekle birlikte mevcut işlerini de geliştirme imkanı oluşmuştur.

Bu değışimler zamanla üniversitelerin kendi içinde ayrımlaşmasını sağılamaktadır. Küreselleşmenin tüm etkileri üniversitelerin süreçlerine yansımaktadır. Küreselleşme ile değışen üniversiteler öncelikle değışim aşamalarına göre ilk olarak bilim temelli birinci nesil üniversiteler kendini göstermiştir. Daha sonrasında eğitim ile araştırmanın birbirinden birbiri ile birlikte hareket ettiğı üniversiteler ikinci nesil üniversiteler olarak adlandırılmışlardır. İkinci nesil üniversitelerin akabinde toplumla birlikte işbirliğı yapan, girişimci, eğitim-araştırma-inovasyon ve teknolojinin birlikte hareket ettiğı üniversiteler olan üçüncü nesil üniversitelere doğıru değışim görülmüştür (Bütün, 2019). Üniversitelerin yeni değışimini Wissema (2009) “Üçüncü Kuşak Üniversite” olarak ifade ederken birçok yazar buna Girişimci Üniversite tanımını yapmışlardır.

Günümüzde üniversitelerin küreselleşme ve yaşadığı değışimlere göre rekabet ortamına girmesi kaçınılmaz olmaktadır. Değışimin ve küreselleşmenin getirilerinden biri olarak girişimcilik rekabet kriteri haline gelmiştir. Girişimcilik kavramı rekabetin eğitim alanına girmesi ile birlikte üniversitelere ithaf edilmeye başlanmıştır. Bu kapsamda ilk olarak Etzkowitz (1983) tarafından “Girişimci Üniversite” kavramı; içerisinde bulunduğı bölgeyi kalkındırmak ve kendine ayrı gelir sağılamak isteyen akademisyenlerce farklı mekanizmalar geliştiren üniversiteler olarak ifade etmektedir. Araştırmaya odaklanan üçüncü nesil üniversite anlayışına ilave olarak özellikle son yıllarda gelişen bilginin ekonomiye dönüşmesi için üniversitelere girişimcilik rolünü de katmaktadır (Centobelli vd., 2019; Yıldız, 2019). Özellikle serbest girişim ve rekabetin öncelik kazandığı politikalar ile “girişimci üniversite” kavramı kendine yer bulmuştur (Ünal, 2002). Tablo 1.1 deki farklı girişimci üniversite tanımlarına bakıldığında kavramın farklı açılardan ele alındığı görülmektedir;

Tablo 1.1. *Girişimci üniversite tanımları (Philpott vd., 2011)*

Tanım	Yazar (Yıl)
Yeni mali kaynaklar bulmak için özel şirketlerle ticari ilişkiler sürdüren sözleşmeli araştırmalar yapan üniversitedir.	Etzkowitz (1983)
Temelinde teknoloji transferinin bulunduğu, ticari girişimlerin bulunduğu yapılan araştırmaların ticarileştirilmesine yönelik yasal yapılanmadır.	Dill (1995)
Yeni mali kaynaklar için tüm paydaşları ile planlamalar doğrultusunda yönetsel araçları kullanan iş dünyası ile yakın ilişkiler yürüten üniversitedir.	Subotzky (1999)
Farklılıkları ve değişimleri takip eden ihtiyaçları karşılamaya odaklanan, yeni fırsatları doğru yorumlayan, rekabet üstünlüğü için bunları kullanan ve rekabetteki yerini sürekli koruyan kurumdur.	Pawlowski (2001)
Patent, faydalı model, lisanslama, şirket kurma gibi yollarla ticarileşen ve kazanç sağlayan üniversitedir.	Jacob vd., (2003)
Üniversitenin temel işlevi olan eğitimin paralelinde araştırma işlevini ekonomik hayata katarak üniversite-sanayi işbirliğini kullanarak yeni bir yapıya bürünen üniversitedir.	Tuunainen (2005)
Yeniliğin ve yaratıcılığın teşvik edildiği, yaratıcı bilginin üretildiği, iç ve dış etkenlere hızlı uyum sağlayan, stratejik düşünen üniversitelerdir.	Odabaşı (2006)
İnovasyon yapabilen, fırsatları görebilen, ekip ruhuna sahip, risk alıp bunu yönetebilen akademik personel ve öğrencilerine destekleyici programlar sunan üniversitedir.	Guerro- Cano vd., (2006)
Teknoloji transfer ofisleri, teknoparklar, kuluçka merkezleri, bilimsel akademi ile sanayi sektörünü destekleyen girişimcilik eğitimi sağlayan sanayi ile çoklu ilişki kuran yapıdır.	Günther ve Wagner (2007)
Kurum içinde yer alan girişimci ruhun teşvik edilmesini sağlayan girişimci bireyler yetiştiren, risk almayı vurgulayan, nitelikli akademik personel yapısına sahip üniversitelerdir.	Hytti (2008)
Sosyal ve yenilikçi özelliklere sahip olan ve bilgiyi ticarileştiren üniversitelerdir.	Montesinos vd. (2008)
Kendi kaynakları dışında kaynak elde edebilmek amacıyla verimliliği artırıcı, sosyal ve ekonomik yönden topluma katkı sunmayı hedefleyen sahip olduğu bilgiyi araştırmalarında kullanarak ticarileştirmeye yönelik fikirler geliştiren üniversite modelidir.	Hakala (2009)
Misyon, inovasyon, ticarileştirme, bilgi ağı, güçlü iletişim, güçlü ilişkiler, yetkin insan kaynağı, kaynak gibi tüm bileşenlerin bir araya geldiği bir yapıdır.	Sooreh vd.(2011)

Üniversitelerde kalite farkındalığının artması ve bu farkındalıkla oluşturulan akademik girişimlerin müşteri veya tüketicinin odağındaki sistemlerin kurulması ile girişimci üniversite kavramı hızlı şekilde benimsenmeye başlanmıştır (Stromquist ve Monkman, 2000). Amerika Birleşik Devletleri'nde şirket üniversiteleri kavramının yaygınlaşması ve yükseköğretimin ticarileşmesi ile üniversiteler büyük şirketler benzeri yönetilmeye başlanmıştır. Eğitim akreditasyonunda istenen hangi ders nasıl verilecek, öğrenci profili nasıl gibi sorular ön plana çıkmaya başlamıştır. İş dünyasına özgü gibi görülen toplam kalite yönetimi, stratejik planlama, ISO belgeleri benzeri yöntemler kamu üniversitelerinde gündemine girmiş ve kurumsallaşmaları yönünde destek sağlamıştır (Erdem, 2006). Özellikle 1999 yılında kabul edilen Bologna Bildirgesi üniversitelerin yükseköğretime dair küreselleşme, artan rekabetle ticarileşme ve iletişim teknolojilerinin sürece dahil edilmesine dikkat çekmektedir (Gümrükçü, 2011). Bologna süreci yükseköğretim sistemlerinin birbirine yakın, uyum içinde, eğitim ve araştırma için iş birliği içinde olan bir yükseköğretim modeline yönelik çalışmaları teşvik etmiştir (Bütün, 2019).

2012 yılında Bakanlar Kurulu tarafından alınan karar ile yükseköğretim kurumlarındaki öğrenci katkı payları kaldırılmıştır. Mali kaynağının büyük oranını devlet desteği ile sağlayan üniversiteler için bu önemli bir karardır. Açılan üniversite sayıları ve bunlara paralel olarak artan öğrenci sayıları ve kontenjanları ile üniversitelerin ek kaynaklara ihtiyacı olmuştur (Bütün, 2019). Zaman içindeki kamusal harcama kalemlerinin azalması üniversiteleri mevcut harcamalarını farklı kanallarla giderme yoluna yönlendirmiştir. Yani üniversiteler kamu kurumu varlığının yanında ticarileşmeye başlamıştır. Üniversite şirketlerinin yapılanmasına paralel olarak Teknopark yapılanması ortaya çıkmış ve bir değişme de akademik personel akademik hayat dışında danışmanlık, kurs v.b. hizmetlere girmeye başlamıştır (Ercan, 1996). Üniversitelerin mali fon bulma gerekliliği üniversitelerin temelini etkilemiş ve değişimine neden olmuştur. Özellikle araştırma-geliştirme, inovasyon, teknoloji gibi dinamiklerle çalışmalarını artırarak mali kaynak bulmak için kamu dışı fon olan sanayi ile gerçekleştirilen işbirlikleri neticesinde mali kaynaklarını artırma yoluna yönelmişlerdir (Çiftçi, 2010). Aslında bu kanallarla üniversiteler oluşturulan bilgiler patentlenerek kaynak sağladıkları gibi sanayi işbirliği ile mali kaynak elde edebilirler (Özer, 2011).

Yaşanan gelişmelerle üniversiteler kültürel yapıların parçaları olmaları yanında ekonomik yapının da bir parçası olmaya başlamıştır (Slaughter, 1998). Bu

düşünce değişiminin temelinde bilginin rekabetin bir unsuru olması ve bunun ekonomiye yansması bulunmaktadır. Bu yapı içinde üniversiteler sanayinin ve ülkenin rekabetinde dinamo etkisi oluşturmuştur (Fisher ve Rubenson, 1998). Bologna sürecinin temel hedeflerinden olan üniversitelerin rekabet gücünü artırmak için bilim ve teknoloji temelli yapılar kurulması, küresel pazarlara uygun koşulları sağlamak, yükseköğretim koşulları için yeni kaynak alanları oluşturulması da üniversitelerin ticarileşme sürecini yönetmektedir (Gümüş ve Kurul, 2011).

Girişimci üniversiteler üçüncü nesil üniversite olarak bilginin kullanımı ve bilginin fikre dönüşerek patent veya faydalı modele dönüşmesini sağlamaktadırlar. Bunları yaparken yeni fikirlere yönelik küçük işletmeler, teknoloji transfer ofisleri, kuluçka merkezleri, teknoparklardan destek alınmaktadır (Guenter ve Wagner, 2008). Aslında bu kanallarla üniversiteler artık ticarileştirmeye geçerek ticari hayatın da bir parçası olmaya başlamışlardır (Gajon, 2007).

Girişimci üniversite olabilmesi için Gjerding vd. (2005) göre üniversitelerin birbiri ile iç içe geçmiş strateji, yapı ve kültür olmak üzere üç temel faktöre sahip olmalıdır. Diğer bir görüşte ise girişimci üniversite yükseköğretim kurumlarının temel bileşeni olan eğitim, araştırma ve topluma hizmet olmak üzere üç temel unsuru kendi içinde bulundurmaktadır (Mets, 2009). Bunlara bakıldığında; eğitim, araştırma alt yapısını oluşturacak akademik bilginin gelişimini ifade ederken araştırma kısmı teknoloji transfer ofislerini ve bunlar aracılığı ile araştırma temelli patent, faydalı model gelişimini sağlamayı ifade etmektedir. Eğitim ve araştırma ile üretilen ürün ve hizmetlerin hayata geçmesi ile topluma hizmet eden üniversiteler ortaya çıkmaktadır (Baş, 2015).

Zamanın değişmesi ve üniversitelerin rollerinin değişmesi ile üniversitelere dair iki beklenti ön plana çıkmıştır. Bunlardan ilki ekonomik ve teknolojik faydasını artırmakken ikincisi ise yükseköğretim sisteminin toplumun kendinden beklediği yetkin işgücünün sağlanmasına yönelik akademik bilginin güncellenmesidir (Erdoğan, 2019). Gelişmelerin paralelinde üniversiteler sanayi ve toplum ile iç içe olmanın yanı sıra kendi kalitesini her alanda artırmak zorunda kalmıştır. Örneğin; bilgi sermayesine sahip oldukları akademik personellerinin niteliklerini artırmak, teknoloji temelli şirketleri desteklemek veya bu tarz şirketler kurmak, ayrıca eğitim metotlarını bilgi temelli ve araştıran bir nesil yetiştirecek şekilde yeniden planlamak gibi (Bütün, 2019). Girişimci üniversitelerin ülkelerin ekonomik kalkınmalarında ayrıca teknolojik süreçlerinde farklı bir misyonla hareket ettiği görülmektedir. Bu misyon, kuluçka

merkezleri ve teknoparklarla birlikte ilerlerken özel sektöre evrildikleri, yüksek teknoloji ile çalışan işletmelerinde akademik araştırmalarla bilgi paylaşımı ile akademik hayata yakınlaştığı görülmektedir. Devletlerin üniversite ile sanayi sektörü arasındaki bağlantıyı inovasyon ve ortak projelerle destekleyerek aracı görevi üstlendikleri görülmektedir (Manifest, 2008). Ülkemizde bu aracılık görevini Sanayi Bakanlığı, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Destekleme ve Geliştirme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB), Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK), Yükseköğretim Kurumu (YÖK), Kalkınma Ajansları gibi kurumlar organize etmektedir (Bulut ve Aslan, 2014).

Girişimci üniversite, eğitim fonksiyonundan dolayı bilimsel bilgi üreterek, araştırma fonksiyonundan dolayı üretilen bilgilerle yayınlar yapmak ve toplumsal katkı fonksiyonu ile de bunları kamuoyu ile paylaşmaktadır. Tüm bu döngünün tamamlanmasında girişimci üniversitelerin önemli bir rolü bulunmaktadır (Baş, 2015). Dill (1995), üniversite-sanayi işbirliği kapsamında girişimci üniversiteleri incelemiş ve bu kapsamda incelemelerini yoğunlaştırmıştır. Üniversite-sanayi girişimciliğine dair yapmış olduğu araştırmada Dill (1995), üniversite teknoloji transferini üniversitede gerçekleştirilen araştırma çıktılarını ticari girişimler olarak sermayeleştiren resmi çabalar olduğunu belirtmiştir.

Girişimci üniversiteler sadece mezunlarını iş arayan bir kişi olarak değil fikir bulup bunu iş fikrine dönüştüren bireyler olarak yetiştirmekte ve akademik yayınlarını sadece bilimsel yayın olarak değil hem topluma hem de ekonomiye katkı sağlayacak şekilde içerik bakımından yenilemektedir (Schulte, 2004).

Girişimci üniversitelerin temel özelliklerine bakıldığında bu konuya birçok çalışmada yer verilmiştir. Örneğin;

Clark (1998), beş temel özellikten bahsetmiştir. Bunlar;

- Geliştirilebilir çevre
- Çeşitlendirilmiş gelir kaynağı
- Güçlü yönlendirme
- Desteklenerek teşvik edilen akademik personel
- Benimsenmiş girişimcilik kültürü şeklindedir.

Schulte (2004) yapmış olduğu çalışmada girişimci üniversitelerin belirgin özelliklerini;

- Girişimci üniversite olmak için amaç birliği

- Amaçlara yönelik hedefler belirleme
- Karar alma mekanizmaları kurma
- Temel yapı olan yönetsel, akademik, idari yapılanmayı kurma olarak ifade etmektedir.

Almeida (2008) girişimci üniversitelerin özelliklerine bakarken; girişimciliği geliştiren, girişimciliği sistematik olarak kurgulayan, teknoloji transfer ofisleri, kuluçka merkezleri ve sanayiye yönelik akademik danışmanlık ofislerini yönetecek birimler yapılandıran, araştırmalarına kaynak bulmak için katma değer sağlayacak akademik personel şirketlerini teşvik eden üniversiteler olduklarını gözlemlemiştir.

Wissema (2009), girişimci üniversitelerin özellikleri; ulusal ve uluslararası bazda rekabet etme, araştırmaya öncelik verme, inovasyonu teşvik etme, disiplinler arası çalışma, çok merkezli şekilde örgütlenme ve toplum-sanayi-üniversite işbirliğini sağlama olarak belirtmektedir.

Bu unsurlara ilave olarak Green (2010), yapmış olduğu çalışmasında girişimci üniversitenin temel unsurlarını ilave unsurlarla yorumlamıştır. Bunlar;

- Bilimsel bilginin ticarileştirilmesi
- Fikir temelli küçük şirketler kurma
- Kuluçka merkezleri yapılandırılması
- Danışmanlık hizmeti ile bilgi aktarımı sağlama
- Uzaktan eğitim imkanı sunma
- Yenilikçi eğitim imkanları sunma
- Girişimcilik eğitimi verme
- Üretimle bölgesel kalkınmayı destekleme
- Sosyal girişimciliğe zaman ayırma

Lendel (2010) girişimci üniversite özelliklerini;

- Sanayi sektörüne danışmanlık yapan
- Sanayi sektörünün ihtiyaçlarına göre öğrencilerini ve akademik personelini şirketleşmeye teşvik eden
- Sanayi sektörüne bilgi ile birlikte teknoloji fikri veren üniversiteler olarak belirlemiştir.

Aynı yıl yapılan farklı bir çalışmada girişimci üniversitenin temel unsurlarını Guerrero ve Urbano (2010);

- Çevreye hızlı uyum sağlama
- Çevreye uyum sağlamayı yönlendirecek yönetsel yapı
- Kurum içi ve dışı tüm ilişkileri yönlendirecek amaçlar
- Girişimciliği teşvik etme ve akademik personeli bu anlamda yönlendirme
- Devlet ve sanayi temelli uygulamaları dikkate alan girişimciliği teşvik etme şeklinde belirlemişlerdir.

Philpott vd. (2011) ise girişimci üniversitelerin sekiz temel unsurundan bahsetmiştir. Bunlar;

- Rekabetçi piyasaya uyum sağlama ve risk alma yetkinliğe sahip olma ve kullanabilme,
- Çevresel değişimlere kurumsal olarak uyum sağlama,
- Girişimcilik kavramına karşı farkındalığın olması,
- Akademik ve idari personele yeni yükümlülöklere hazır olması,
- Kurumun tamamında girişimci költüre yaymaya yönelik faaliyetler yapması,
- Araştırma fikir ve sonuçlarının ticarileştirmesini sağlaması,
- Yeni kurulacak şirketlerle ekonominin gelişimine katkı sunması,
- İnovasyon temelli ürün ve hizmet geliştirerek yönetsel stratejiler geliştirmesi şeklinde sayılabilir.

Yükseköğretim kurumlarında girişimcilik üzerine yapılan çalışmalarda ise girişimciliğin birçok özelliğı ve faktörü incelenmiştir (Çelik, İnce ve Bozyiğit, 2014; Çakır, 2015).

Üniversitelerin içinde bulundukları değişken çevreden dolayı sürekli bilgi üretmenin yanında eğitim ve öğretimin gelişimine odaklanan, sanayi ile işbirliğinin yoğun olduğu şirket kurulmasını teşvik eden, teknoloji transferini sağlayan bir yapıya bürünerek değişim dahil olmaktadır (Lehrer vd., 2009). Günümüzde üniversite performansları açısından takip edilen göstergelerden biri olarak; araştırma sonuçlarına göre elde edilen bilimsel bilgiyi yüksek kalitede ve düşük maliyetli ürün ve hizmete dönüştürme kabiliyeti sayılmaktadır. Bu anlamda girişimcilik öne çıkmaktadır. Üniversiteler temel fonksiyonları olan eğitim ve araştırmanın dışında ekonomik olarak da değer oluşturma amacıyla olmaları gerekmektedir (Sarchami ve Sarchami, 2010).

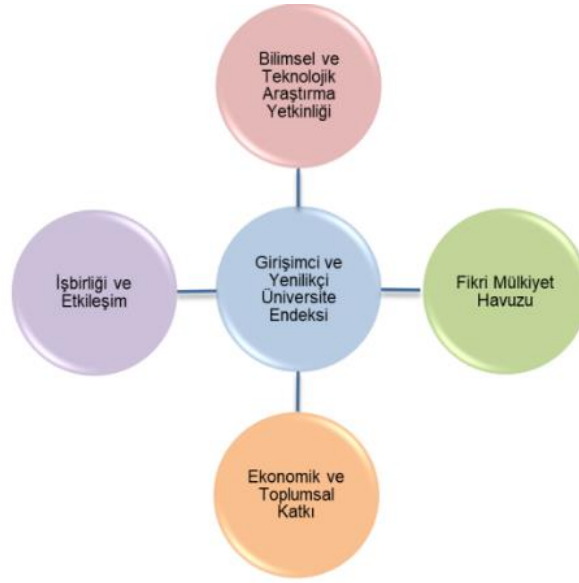
Girişimci üniversiteler; üniversitenin bir özel firma gibi girişimci olması, üniversitenin öğrencileri ve akademik personeli girişimciye dönüştürerek girişimci olması, üniversite ile çevresinin iş birliğinin artırılması ile girişimci olması şeklinde üç rolle girişimci olabilmektedirler (Röpke, 1998). Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun (BTYK) 27 Aralık 2011 tarihli 23. Toplantısı kararına göre üniversiteler girişimciliği teşvik etmek amacı ile Teknoloji Transfer Ofislerinin desteklenmesine, Kuluçka Merkezlerinin desteklenmesine, Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endekslerinin oluşturulması, akademik yükseltme ölçütlerinin girişimcilik ve yenilikçiliği teşvik edecek şekilde yeniden tasarımına karar verilmiştir (Doğan, 2015). Alınan karar doğrultusunda “Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi Oluşturulması (GYÜE)” kararı alınmıştır (Yıldız, 2017). Bu gelişmenin akabinde ülkemizde girişimci üniversite kavramı 2013 yılında TÜBİTAK-YÖK-TÜİK tarafından yapılan “Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi” ile üniversitelerin performans ölçümü yapılmaya başlanmıştır (Burhan, 2014). 2012 yılından bu yana düzenli olarak TÜBİTAK tarafından yıllık değerlendirme Şekil. 1.4 de görüldüğü gibi Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Yetkinliği, Ekonomik Katkı ve Ticarileştirme, Fikri Mülkiyet Havuzu, Girişimcilik ve Yenilikçilik Kültürü, İşbirliği ve Etkileşim boyutlarına dair 5 alt boyut 23 alt göstergeye göre üniversiteler değerlendirilmektedir.



Şekil 1.4 Girişimci ve yenilikçi üniversite endeksinin boyutları (TÜBİTAK, 2013)

2018 yılından sonra Şekil 1.5’de görüldüğü gibi Girişimcilik ve Yenilikçilik Kültürü boyutu çıkarılarak Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Yetkinliği, Ekonomik Katkı ve Ticarileştirme, Fikri Mülkiyet Havuzu, İşbirliği ve Etkileşim olmak üzere

dört boyut ve Tablo 1.2 de görüldüğü gibi 23 gösterge ile üniversitelerin girişimciliği ve yenilikçiliği değerlendirilmektedir (TÜBİTAK, 2023).



Şekil 1.5 Girişimci ve yenilikçi üniversite endeksinin boyutları (TÜBİTAK, 2021)

Tablo 1.2. *Girişimci ve yenilikçi üniversite endeksi boyutları (TÜBİTAK, 2023)*

1-Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Yetkinliği Boyutu	2-Fikri Mülkiyet Havuzu Boyutu	3-İşbirliği ve Etkileşim Boyutu	4-Ekonomik ve Toplumsal Katkı Boyutu
1.1.Bilimsel Yayın Sayısı	2.1.Ulusal Patent Belge Sayısı	3.1.Sanayi İş birlikli Proje Sayısı	4.1.Akademisyen Firma Sayısı
1.2.Atıf Sayısı	2.2.Ulusal Faydalı Model Belge Sayısı	3.2.Sanayi İş birlikli Proje Fon Tutarı	4.2.Öğrenci/Mezun Firma Sayısı
1.3.Proje Sayısı	2.3.Uluslararası Patent Başvuru Sayısı	3.3.Uluslararası İş birlikli Proje Sayısı	4.3.Akademisyen Firmalarının Net Satış Geliri
1.4.Proje Fon Tutarı	2.4.Uluslararası Patent Belge Sayısı	3.4.Uluslararası İş birlikli Proje Fon Tutarı	4.4.Öğrenci/Mezun Firmalarının Net Satış Gelir
1.5.Ödül Sayısı		3.5.Dolaşım Sayısı	4.5.Lisanslanan Patent ve Faydalı Model Sayısı
1.6.Doktora Mezun Sayısı		3.6.TÜBİTAK Sanayi Doktora Programı Öğrenci Sayısı	4.6.Teknogirişim Sermayesi Desteği Programı (BiGG) Firma Sayısı
			4.7. 4004-4005 Proje Sayısı

TÜBİTAK öncülüğünde yürütülen “Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi” üniversite değerlendirme çalışmasına TÜBİTAK dışında Yükseköğretim Kurulu (YÖK), Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB), Türk Patent ve Marka Kurumu (TÜRKPATENT), Tarımsal Araştırmalar Genel Müdürlüğü (TAGEM), Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV), Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA), Avrupa Birliği Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı ve üniversitelerinde arasında bulunduğu farklı kurumlarında katkıları bulunmaktadır (TÜBİTAK, 2020).

Girişimcilik kültürü oluşturulurken girişimciliğe dair tüm faaliyetler üniversitelerin stratejik planlarında yer almalı ve kesinlikle üniversitenin akademik personeli ile öğrencileri tarafından özümsemelidir (Kirby, 2006). Bu kültürün akademik personel ile öğrenci tarafından benimsenmesi üniversitelerin misyon ve vizyonu için önemli olmakta ve hedeflerini belirlerken planlamaya yol göstermektedir (Renault, 2006).

Girişimci üniversite ile ilgili yapılan ampirik çalışmalarda, teorik çerçeve olarak genellikle ilk üniversite çalışmaları dikkate alınmıştır. Girişimci üniversite ilgili çalışmalar, uluslararası eğitim alma, kurum çevresi ile ilgili ortak yaklaşımlar gibi teorilere de başvurmaktadırlar. Literatür de konuya dair yapılan çalışmalarda evren olarak, üniversiteler ele alınmış ve araştırmaların işleyişlerine yönelik olarak görüşmeler tercih edilirken sıklıkla anket, gözlem, örnek olay ve ikincil veri gibi yöntemlerden yararlanıldığı görülmektedir. Araştırmaların amaçları genellikle üniversitelerin girişimcilik faaliyetleri olarak seçilirken özellikle bu faaliyetlerin etkileri, üniversitelerin finansman kaynaklarının çeşitlendirilmesi, üniversitelerin dış çevredeki değişmelere verdikleri tepkiler gibi konular etrafında yoğunlaşmaktadır (Kula, 2013:138). Bunlara ek olarak Yi ve Hou (2009) girişimci üniversitelerle yapmış oldukları çalışmada akademik sermaye, değişim kanalları, değişimin sürdürülebilirliği ve bilgi üretimini dikkate alan dört ana teoriden bahsetmişlerdir. Benzer şekilde 1980-1995 yılları arasında kapsayan zaman aralığında incelenen üniversitelerde araştırmanın sonucuna göre Clark (1998), girişimci üniversitelerin gelişim sürecine; güçlendirici ve teşvik edici bir merkezin varlığı, gelişmeyi destekleyen bir çevre, çeşitlendirilmiş mali destek, uyumlaştırılmış akademik merkez ve kurumla ve çevre ile bütünleştirilmiş girişimci kültür olmak üzere beş teori eklemiştir.

Bronstein ve Reihlen (2014) girişimci üniversite kavramını açıklarken üniversitelerin dört farklı yöntemle girişimci üniversite modeli uygulayabileceklerini belirtmişlerdir. Bu modeller;

- Bilginin ticarileşmesini temel alan girişimci üniversiteler
- Hizmet inovasyonunu temel alan girişimci üniversiteler
- Araştırma temelini esas alan girişimci üniversiteler
- Sanayiye yönelmeyi esas alan girişimci üniversiteler şeklindedir.

Girişimci üniversitelerin öğrenci açısından iki temel fonksiyonu bulunmaktadır. Bunlar (Odabaşı, 2006);

- İlk girişimcilik kültürüne sahip kendi işini kurabilen bireyler yetiştirmek,
- İkincisi teknoparklarda şirket kurmasını teşvik ederek ve sanayi-üniversite işbirliğinde öğrencilere de yer vererek iş kültürü oluşturmak.

Girişimci kültüre sahip öğrenciler planlama yapabilen öngörüsü yüksek, proje geliştirebilen, yaratıcı düşünebilen, uyum sağlayabilen, zamanı doğru kullanabilen kişilerdir (Odabaşı, 2006). Girişimcilikle ilgili üniversitelerde yapılan çalışmalarda ağırlıklı olarak öğrenci üzerinde durulmaktadır.

Örneğin, Börü (2006) bir kamu üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi işletme bölümü öğrencilerinin katılımı ile yapmış olduğu çalışmada öğrencilerin girişimcilik eğilimleri incelenmiş ve araştırma örnekleminde yer alan öğrencilerin büyük oranda girişimcilik özelliklerini gösterdikleri bununla birlikte girişimcilik eğiliminde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Bozkurt (2006) tarafından bir kamu üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde eğitim gören öğrenciler üzerine yapılan çalışmada öğrencilerin kişilik özelliklerinin girişimcilik eğilimi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada girişimci eğilimi düşük olan öğrencilerin dahi ileride kendi işini kurmayı düşündüğü sonucu ortaya çıkmıştır.

Cansız (2007) çalışmasında bir kamu üniversitesinde yüksek lisans öğrencileri ile girişimcilik eğilimleri belirlenirken demografik özelliklerinin farklılığı incelenmiştir. Sonuçlar yönlendirme eksikliklerinin bulunduğu ve özellikle erkek öğrencilerin aynı düzeydeki kız öğrencilere göre daha fazla girişimci olduğu yönündedir.

Avşar (2007) yapmış olduğu çalışma ile üniversite öğrencilerinin girişimcilik seviyelerini belirlemeye çalışmakta ve bu kapsamda potansiyelleri belirleme noktasında temel girişimcilik özelliklerine dikkat çekmektedir. Özellikle, değişik fakültelerde okuyan öğrencilerin iş hayatına başlayarak iş insanı olabileceği öngörüsünden yola çıkılarak, girişimcilik potansiyelleri irdelenmiştir.

Tek (2008) bir kamu üniversitesi enstitü öğrencilerinden 100 kadın öğrenci üzerine yapmış olduğu çalışmada bayanlar üzerinde girişimcilik potansiyellerine, aldıkları eğitimin etkisi bulunmaktadır.

İpçioğlu ve Taşer (2009)'ın iki ayrı üniversitede eğitim gören öğrenciler üzerine yapmış oldukları çalışmada birinci sınıfta ile son sınıf arasında öğrencilerin risk alma, belirsizliği kabul etme, kendine olan güvende olumlu yönde bir gelişme gözlemlenmiştir.

Yılmaz ve Sünbül (2009), bir kamu üniversitesinde öğrenimine devam eden 474 öğrenci ile birlikte yapmış oldukları çalışmada üniversite öğrencilerinin girişimciliklerini ölçebilecek bir ölçme aracı geliştirmeyi hedeflemişlerdir. Çalışma sonucuna göre geliştirilen ölçeğin değerlendirmesine göre cinsiyetlerine göre öğrencilerin girişimcilikleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Doğaner ve Altınoğlu (2010) ise bir kamu üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde eğitim gören öğrenciler ile yapmış oldukları çalışmada Cansız' ın (2007) çalışmasını destekleyerek erkek öğrencilerin aynı alanda eğitim gören kız öğrencilere göre daha girişimci oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Ancak İpçioğlu ve Taşer'in (2009) çalışmasından farklı olarak birinci sınıf ile son sınıf öğrencilerinin girişimcilik düzeylerinin karşılaştırılmasında bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yüzüak (2010) bir kamu üniversitesinde öğrenim gören kız öğrencilerin girişimcilik eğilimindeki etkenleri incelemiştir. Çalışma sonucuna göre üniversite eğitimi sırasında almış oldukları girişimcilik eğitiminin girişimcilik eğiliminin unsurlarından biri olan davranışa yönelik tutum ile varsayılan davranış kontrolü üzerinde etkili olmaktadır.

Erdurur (2012) bir kamu üniversitesinde öğrenim gören 200 öğrenci ile yapmış olduğu çalışmada girişimci kişilik özelliklerinin girişimcilik eğiliminde olumlu yönde etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Koçyiğit (2013) yapmış olduğu çalışmada özel bir üniversitede eğitim gören bireylerin aldıkları girişimcilik eğitiminin girişimcilikleri üzerindeki etkisi

araştırmıştır. Sonuç olarak aldıkları girişimcilik eğitiminin girişimcilik eğilimlerine pozitif yönde etkisi olduğu sonucu elde edilmiştir.

Duran, Büber ve Gümüştekin (2013) bir kamu üniversitesinde makine programında birinci sınıf öğrencileri ile ikinci sınıf öğrencileri arasında bireysel yaklaşımların girişimcilik eğilimine etkisini incelemişlerdir. Çalışmada görmüş oldukları eğitimin girişimcilik potansiyeli üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Doğan (2013) ise tez çalışmasında birkaç üniversitenin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerinde eğitim gören dördüncü sınıf öğrencileri ile yapmış oldukları çalışmada girişimcilik eğilimlerinde etkili olan faktörleri araştırmıştır. Sonuçlara göre kişilik özelliklerinin girişimcilik üzerinde etkisi olduğu yönündedir.

Damar (2015) Sannio ve Selçuk Üniversitesi'nde yükseköğrenim eğitimi alan öğrencilerin girişimci kişilik özellikleri ve bu öğrencilerin girişimcilik eğilimlerini araştırmakla birlikte öğrencilerin girişimci kişilik özelliklerinin öğrencilerin girişimcilik eğilimine etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucuna göre iki üniversite öğrencilerin girişimcilik eğilimleri arasında farklılıklar gözlenmiştir.

İrge vd., (2020) “Üniversite Öğrencilerinin Bireysel Girişimcilik Algıları ile Öğretim Kalitesi Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” adlı çalışmalarına 241 üniversite öğrenci katılım sağlamıştır. Bireysel Girişimcilik Ölçeği ile Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Kalitesini Değerlendirme Ölçeği kullanılarak yapılan analiz sonucunda ikisi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Her ikisinde de cinsiyete göre farklılık görülmemiştir.

Küçüköksel (2021) çalışmasında bir kamu üniversitesinde eğitim gören ve girişimcilik eğitimi alan uluslararası öğrencilerle yapılan çalışmada anket yöntemi ile veriler toplanmış ve çalışma sonuçlarına göre literatürden farklı olarak bayan öğrencilerin girişimcilik seviyesinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bayan girişimci öğrencilerin ülkemizdeki girişimcilik desteklerinden ve detaylarından erkek öğrencilere göre daha fazla bilgisi olduğu tespit edilmiştir.

Dalboy, Akın ve Bedük (2023) yapmış oldukları çalışmada bir kamu üniversitesi akademik birimi olan İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi işletme programı öğrencilerini incelemişler ve sonuç olarak öğrencilerin girişimciliğe dair kişilik özelliklerinden risk almak, başarıya ihtiyacı gibi alt unsurların girişimcilik eğilimi üzerinde anlamlı etkiye sahipken girişimciliğin kişilik özelliklerinden yenilik ve

kontrol odağı alt unsurların girişimcilik eğilimi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilerek literatüre katkı sağlamışlardır.

Taşlıyan, Bekereci ve Çakıroğlu'nun (2023) yapmış oldukları çalışmanın örneklemini bir kamu üniversitesinin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmada dijital finansal okuryazarlığın girişimcilik eğilimindeki etkisi araştırılan çalışma sonucuna göre bireysel girişimcilik eğilimindeki risk alma boyutu üzerinde finansal teknolojinin kullanılabilirlik düzeyinin anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

Yetiş (2023) bir kamu üniversitesinin farklı fakültelerinde öğrenim gören lisans son sınıf öğrencileri ile yapmış olduğu çalışmasında sosyal desteğin girişimcilik eğiliminde pozitif yönde etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Öğrenci üzerine olmayan çalışmalarda farklı açılardan konuyu irdelemekte ve literatüre katkı sunmaktadır. Bunlara örnek olarak;

Aslan (2010) yapmış olduğu çalışmasında ülkemiz üniversitelerinde girişimci üniversite ile üniversite-sanayi işbirliği çalışmalarına yönelik akademik personelin bakış açısı incelenmiş ve akademik personel ile nitel olarak yapılan çalışmada girişimci üniversite endeksindeki kavramlara sıcak baktığı ve yükseköğretim sisteminde bu kavramların daha fazla yer almaya başladığı yönünde görüşleri olduğunu belirlemiştir.

Yine farklı bir bakış açısı ile girişimci üniversite kavramını irdeleyen Doğan (2015) çalışmasında, üniversitelerdeki girişimcilik ve yenilikçilik alanındaki faaliyetlerin artırılmasına yönelik olarak rekabet ortamını yaratmak adına, TÜBİTAK–YÖK–TÜİK işbirliğinde hazırlanan “Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi” ile bir kamu üniversitesinin girişimci ve yenilikçi faaliyetleri ile 2011-2015 Stratejik Plânı’nda yer alan, stratejik yönelimi arasındaki etkileşimini ortaya koymayı amaçlamıştır.

Yine “Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi” nin 2014 verileri kullanılarak yapılan diğer bir çalışmada Baş (2015), girişimci üniversiteyi; “kuluçka merkezleri, teknoloji transfer ofisleri ile üniversite temelli teknoparklar yoluyla teknolojinin ve bilimsel bilginin üniversiteden sanayi sektörüne doğru akışını sağlayan ve sağlanan girişimcilik eğitimi ile de sanayi sektörüyle dolaylı bağlantılar kurulması ile birçok yapının bir arada olduğu çok katmanlı bir yapı” olarak tanımlamaktadır. Baş’a (2015) göre; girişimci üniversite açısından eğitim, araştırma ve topluma

hizmetten oluşan üç role sahip olması açısından yeni bir yaklaşım getirmektedir. Bununla kastedilen aslında eğitim ve araştırmanın yanında kurumsal olarak girişimci üniversite, araştırmaya dayalı patent ve lisans haklarının yanında teknoloji transfer merkezleri ile sektörel uygulamaların artmasını sağlamasıdır. Bunların ışığında girişimci üniversite, iş dünyasının küresel çağdaki karmaşıklaşan iş dünyası problemlerine çözümler bulabilecek, güncel yetkinliklere haiz niteliklere sahip mezunlar yetiştirmeyi hedefleyen üniversiteler olarak görülmektedir. Baş, çalışmasında ülkemizde uygulanabilecek bir girişimci üniversite modeli sunmaktadır.

Özdemir (2016), girişimciliğin artırılmasının temelini eğitimden geçtiğini savunmaktadır. Yapmış olduğu çalışma ile üniversitelerimizde verilmekte olan girişimcilik eğitimi boyutları ile irdelenmiştir. 93 üniversiteden alınan verilerden, Türkiye’deki üniversitelerde girişimcilik eğitime verilen önemin artması ile girişimcilik eğitiminin yaygınlaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Er ve Yıldız (2018) yapmış oldukları çalışmada 2016 ve 2017 Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksinde yer alan üniversiteleri incelemişler ve uyguladıkları analiz yöntemine göre 2016 yılında ve 2017 yılında en yüksek sıra değişikliği yaşayan üniversiteleri tespit etmişlerdir.

Tekin vd. (2018) de yapmış oldukları çalışmalarında TÜBİTAK tarafından geliştirilen Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi dışında üniversitelerin girişimciliğini ölçmeye yarayacak yeni bir endeks geliştirmeye çalışmışlardır. Çalışma sonucunda oluşturulan endeksin puanlaması ile “Girişimci Dostu Üniversite Endeksi”nin ülkemizdeki üniversitelerde uygulanması ile sonuçlarının farklı sonuçlar ile değerlendirilmesi önerilmiştir. Farklı bir çalışmalarında Koyuncuoğlu ve Tekin (2019) ülkemizin her bölgesinden Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksinde yer alan 15 üniversite belirlemiş ve 26 akademik personel ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Çalışma sonucuna göre sürdürülebilir, öğrenci temelli, toplumla işbirliği içinde olma ve girdi-çıktı dengesinin korunduğu bir model oluşturulmuştur.

Tosun (2020) Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksinde açısından 52 vakıf üniversitesi incelenmiş ve inceleme neticesinde dört vakıf üniversitesi dışında diğer vakıf üniversitelerinin verimli olmadığı sonucu elde edilmiştir.

“Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi Başarı Sıralamasına Teknoloji Transfer Ofisi Yapılarının Etkisinin Araştırılması” çalışmasında Çengel (2021) 2020 yılındaki sıralamada ilk 10 üniversitenin teknoloji transfer ofislerinin yapılanmasına ilişkin anket sonucu ile girişimcilik endeksinde yer alan üniversitelerin durumu

incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre Teknolojik Transfer Ofislerinin yapılanmasını tamamlayan işlerliği yüksek olan ofislerin endekse olumlu etkilediği gözlenmiştir.

Selamzade ve Özdemir (2021) yapmış oldukları çalışmalarında ülkemizdeki girişimci ve yenilikçi üniversitelerin hem girişimsel olarak hem de akademik çalışmalar olarak faaliyetleri incelemişlerdir. Çalışma sonucuna göre ülkemizdeki girişimci ve yenilikçi üniversite endeksinde bulunan üniversitelerin mevcut kaynaklarını daha verimli kullanmaları ve ek mali destek sağlama kanallarını artırmaları gerektiği ortaya çıkmıştır.

Tezin 2. Bölümünde, kullanılan materyal ve yönteme ilişkin bilgiler yer almaktadır.



İKİNCİ BÖLÜM

MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı, araştırmanın önemi ve özgünlüğü, araştırma yöntemi, ölçek geliştirme aşamaları, araştırmada kullanılan veri toplama araç ve teknikleri, araştırmanın kısıtları, araştırma modeli ve hipotezleri, araştırmanın ana kütlesi ve örnekleme açıklanmıştır.

2.1. Araştırmanın Amacı

Yükseköğretimde kalite kavramının öneminin anlaşılması ile birlikte toplam kalite yönetimi ve kalite göstergeleri ön plana çıkmaya başlamıştır. Üniversitelerin kendi performanslarının takibi de kalitenin bir parçası olmakta ve ölçülemeyen bir konuda karar alınamayacağı için PUKÖ döngüsünün önlem al aşaması için üniversite performansları ve bunlardan biri olan girişimcilik endeksi üniversitelerin önemli takip mekanizmalarındandır. Yükseköğretim kurumlarında kalite çalışmalarının artması, bu yönde raporlamaların yıllık olarak takip edilmesi, ulusal ve uluslararası düzeyde tanınırlık sağlayan akreditasyon süreçleri ile kurum kalitesinin iç içe olması kalite iyileştirme süreçlerinin önemini birkez daha öne çıkarmıştır. Bunlara ek olarak program akreditasyonu ve kurumsal akreditasyon gibi kavramlarla öğrenci tercihlerinde seçim kriteri haline gelmesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve uluslararasılaşma gibi tüm aşamaların kalite süreçleri ile yönetilebiliyor olması kalite süreçlerinin algı ölçümünü ihtiyaç haline getirmiştir.

Bu araştırma, yükseköğretim kurumları için kalite süreçlerinin iyileştirilmesi, “Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği” geliştirilmesini, bu ölçeğin geçerlik ve güvenirlik analizlerinin yapılmasını amaçlamaktadır. Bu amaçla, literatürdeki hizmet kalitesi algısına yönelik ölçekler ve bu konudaki çalışmalar incelenmiş ve kalite süreçlerine

yönelik literatür çalışmaları incelenerek ölçeğe temel teşkil edecek unsurlar belirlenmiştir. Bu tez ile öncelikle kalite iyileştirme sürecini ölçmeye yardımcı olacak ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardı ve Kurum İç Değerlendirme Raporunu temel alan bir ölçek geliştirilmek istenmiştir. Bu kapsamda yükseköğretim kurumlarında kalite süreçlerindeki PUKÖ döngüsü temelinde geliştirilecek ölçeğin hem ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi hem de Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun Kurum İç Değerlendirme Raporu için kullandığı Rubrik Değerlendirme sistemi için geliştirici bir ölçek olacağı düşünülmektedir (YÖKAK, 2022). Özellikle planla, uygula ve kontrol et/önlem al şeklinde tasarlanan ölçek Rubrik Değerlendirmenin değerlendirmesindeki 2 numaralı olgunluk seviyesi olan planla, 3 numaralı olgunluk seviyesi olan uygula, 4 numaralı olgunluk seviyesi olan kontrol et/ önlem al faktörlerini desteklemektedir (YÖKAK, 2022).

Araştırmada, ölçeğin yapısal bütünlüğünün, içerik geçerliğinin, uygulanabilirliğinin ve güvenirliğinin yanı sıra ölçeğin faktörel yapısı, boyutsal özellikleri ve madde analizi gibi istatistiksel boyutları da incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda, Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği' nin, ilgili alanda güvenilir ve geçerli bir ölçüm aracı olarak kullanılabileceği görülmektedir. Yükseköğretim kurumları olarak üniversitelerde gerçekleştirilmeye çalışılan toplam kalite yönetimi uygulamalarının kalite iyileştirme süreçleri ile üniversitelerin performansı olarak Girişimcilik ve Yenilikçilik endeksi arasındaki ilişki incelenerek ölçeğin tekrar çalışması amaçlanmaktadır. Bu anlamda kalite iyileştirme süreci önemi ve takibi konusunda yöneticilere, akademisyenlere ve kalite ekiplerine öneri niteliği taşıması açısından da önem arz etmektedir.

Ayrıca; paydaş olarak iç ve dış paydaş kavramlarının irdelenmesi ve öğrenci memnuniyetine odaklanan çalışmalara iç paydaşlardan biri olan akademik personel görüşleri de dahil edilmek istenmiştir. Özellikle girişimcilik endeksinde doğrudan katkısı olan akademik personelin kalite iyileştirme süreçleri hakkındaki algısı ve bu süreçlere bakış açısı belirlenmeye çalışılmıştır. Buradan yola çıkarak girişimcilik endeksi üzerinden kalite sistemine ve paydaş görüşlerine dair farklı bir açıdan bakılmaya çalışılmaktadır.

2.2. Araştırmanın Önemi ve Özgün Değeri

Bu araştırma, kalite literatüründeki teorinin geliştirilmesine katkıda bulunması,

yükseköğretimde kalite algısı ve farkındalığına olan katkısının yanı sıra yükseköğretimde kalite iyileştirme süreci ile performans kriterlerinden girişimcilik endeksi arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıyla kalite literatürüne farklı bir bakış açısı kazandıracaktır. Bununla birlikte, bu araştırma hizmet kalitesinde akademik personelin kalite iyileştirme süreci algısı ile girişimcilik endeksi ilişkisini ortaya koyacak ve girişimcilik endeksinde doğrudan etkisi olan akademik personelin görüşlerinin etkilerinin daha farklı olabileceğini sağlamaya yönelik bütünsel bir görüş açısıyla sunacaktır.

Yükseköğretimde kalite çalışmaları ağırlıklı olarak öğrenci odağına yoğunlaşmış durumdadır, bu tespitten yola çıkarak ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun Kurum İç Değerlendirme Raporu maddelerinin incelenmesi ile geliştirilen ölçek ile yükseköğretimin temel paydaşlarından biri olan akademik personelin görüşleri değerlendirilecektir. Paydaş görüşleri açısından öğrencinin dışında akademik personel görüşleri de incelenerek yükseköğretimde kalite algısına ilişkin çalışma literatüre katkıda bulunacaktır. Daha önceki araştırmalarda, kalite yönetim sistemi kurulumu, kalite yönetim sistemine sahip olan ve olmayan kurumların öğrenci bakış açısı ile karşılaştırmaları gibi birçok çalışma incelenmiştir. Girişimcilik ile ilgili girişimciliğin ne olduğu, girişimcilikte öğrenci eğilimleri, girişimcilik eğitimi ve sonrası etkiler incelenmiş ancak yükseköğretim kurumlarının girişimcilik endeksleri üniversite-sanayi işbirliği temelinde değerlendirilmiş ve incelenmiştir. Ancak yükseköğretimde kalite iyileştirme sürecinin girişimcilik endeksinde olan etkisi veya ilişkisi yapılan literatür araştırmasına göre incelenmemiştir. Bu nedenle, bu araştırma bu boşlukları doldurmayı planlamakla birlikte aşağıda belirtilen hususlarda literatüre farklılıklar getirecektir:

1. PUKÖ temelinde geliştirilen bir Kalite İyileştirme Sürecine ilişkin bir ölçek geliştirmiş olması,
2. Kalite İyileştirme Sürecinin Planla-Uygula-Kontrol Et/Önlem A1 başlıklarına göre girişimcilik endeksi ilişkisinin belirlenmesi,

Bu araştırma ayrıca, yükseköğretim kurumları açısından performans kriterlerini takip etmek ve bunlardaki değişimi yönetmek adına önemli çıkarımlara sahiptir. Bu araştırma, verilerini yönetmek isteyen yükseköğretim kurumları açısından da önem taşımakla birlikte yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Daha da önemlisi, girişimcilik endeksi açısından kalite kavramı ve kalite iyileştirme süreci algısının tespiti ile yükseköğretim kurumlarının kalite sistemlerinin önemini görmesine katkı

sağlamaktadır.

Ayrıca bu araştırma oluşturulacak kalite sistemi ve kültürü ile izlenen performans kriterleri açısından nasıl bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu anlamda da literatüre önemli bir katkı sağlayacaktır.

2.3. Araştırmanın Kısıtları

Bu araştırmanın hem kalite hem de girişimcilik endeksi alanlarına birçok katkı sunmasının yanında bazı kısıtları da bulunmaktadır. Araştırmada; yükseköğretim kurumlarının girişimcilik endeksi üzerinde doğrudan etkisi olan akademik personelin kalite iyileştirme süreci algısı ilişkisi incelenmiş olup bundan sonraki araştırmalarda girişimcilik endeksi üzerinde etkisi olan öğrencilerin kalite iyileştirme süreci algısı ele alınarak araştırmalar yapılabilir.

Bu araştırmanın bir diğer kısıtı pandemi döneminden dolayı üniversitelerin online eğitim döneminde olması nedeni ile araştırmanın yapıldığı kitlenin sadece 2019-2020-2021-2022 yıllarında girişimcilik endeksinde ilk 50'ye giren üniversite akademik personellerinden oluşmasıdır. Bu araştırmada ele alınmayan farklı bir örneklemin veya genişletilmiş bir örneklemin farklı sonuçlar vermesi muhtemeldir. Bu sebeple sonraki araştırmalarda araştırma sonuçlarının genelleştirilebilmesi için farklı gruplamalara dahil olan üniversite örneklemi tercih edilebilir.

Araştırmada idari görevde yer alma durumuna göre kalite iyileştirme süreci algısı incelenen akademik personel için kalite çalışmalarında yer alması veya ilgili komisyonlarda yer alma durumlarına göre farklı karşılaştırmaların konusu olabilir.

Dolayısı ile araştırma belirlenen yıllardaki girişimcilik endeksinde yer alan üniversitelerin akademik personelinin görüşlerine göre yapılmıştır. Başka üniversitelerle yapılacak çalışmalarda farklı sonuçlar elde edilebilir.

Daha önce yapılan birçok araştırmada görüldüğü gibi bu araştırmada da yukarıda belirtilenlere ek olarak aşağıdaki şekilde çeşitli sınırlılıklar ve kısıtlar vardır;

- Araştırma konusu ile sınırlıdır.
- Araştırma sadece akademik personel ile sınırlıdır.
- Araştırma farklı örneklem kitlesine uygulandığında verilen algılama ve insan görüşlerine göre daha farklı sonuçların alınması muhtemel görünmektedir.
- PUKÖ döngüsünün sürekliliği içinde bulundurmasına rağmen sadece bir yıla ait değerlendirme alınmış olması.

Bu tezin önemli bir kısıtlayıcısı da araştırmaya gönüllü olarak katılan akademik personellerden elde edilen veriler ve görüşler kapsamında analiz ve yorumlar yapılabilmektedir.

2.4. Araştırmanın Hipotezleri

Literatürde hizmet kalitesi algısı ve beklentisi ile ilgili SERQUAL modeline göre çeşitli çalışmalar yapılmış ayrıca bankacılık, eğitim gibi birçok hizmet sektörüne yönelik çalışmalar değerlendirilmiştir (Yılmaz, Filiz ve Yaprak, 2017). Birçok çalışmada da ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahip yükseköğretim kurumlarında öğrenci değerlendirmeleri veya sistem kurulumu öncesi ve sonrası değerlendirmeleri yapılmıştır (Uyguç, 1992; Eyitmiş, 2000; Şahin, 2003; Özdede, 2010, Karahan ve Kuzu, 2014).

Selamzade ve Özdemir (2021), Cabar (2006), Tütüncüoğlu (2012), Kula (2013), Özdemir (2016), Bütün (2019) gibi üniversite girişimciliğini inceleyen çalışmalarda girişimcilik performansının kaynak yönetimi ve performans takibi ile yakından ilgili olduğu kanısı dikkat çekmektedir. Kalite iyileştirme sürecindeki planlama aşamasındaki kaynak planlaması ve kontrol et/önlem al aşamasındaki performans izleme kısmından dolayı aşağıdaki H1 hipotezi ve alt hipotezleri geliştirilmiştir;

H1: Üniversitelerin girişimcilik endekslerine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1a: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin planlama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1b: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin uygulama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1c: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin kontrol et/önlem al boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Kalite algısı, kalite kültürü veya kalite yönetim sistemi üzerine yükseköğretim kurumlarında yapılan literatür çalışmalarında kadın ve erkekler arasında, statülere göre veya farklı kategoriler arasında anlamlı farklılık olan çalışmalar bulunmaktadır (Argon ve Kösterelioğlu, 2009; Tayyar ve Dilşeker, 2012; Eryılmaz vd., 2016; Uludağ vd., 2021; Chickering ve Kytile, 1999; Donald ve Denison, 2001). Bu dayanak ile yükseköğretim kurumlarında kalite iyileştirme süreci algısında demografik

değişkenlere göre farklılıklar olacağı düşünülmektedir. Bu durumdan dolayı aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H2: Akademik personelin cinsiyetine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Akademik personelin idari görev almalarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Akademik personelin yaşlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Akademik personelin unvanlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Akademik personelin çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Akademik personelin meslek de çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Kalite yönetim sistemi kurulması ve sistem belgesi alan kurumlar üzerine yapılan çalışmalar öncesi ve sonrası olarak incelemeler yaptığı gibi kalite yönetim sistemi kurulumu sonrası kazanımları da incelemişlerdir (Özdede, 2010; Melek, 2003; How-Chua vd., 2003). Bu literatür incelemeleri ışığında aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir;

H8: Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimciliği arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Belirlenmiş olan hipotezler ölçek geliştirmenin akabinde ölçeğin standardizasyon çalışmasına yönelik olarak T testi ve Anova ile analiz edilmiştir.

2.5. Araştırmanın Anakütlesi ve Örneklemi

Araştırmada Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği geliştirme aşaması ve üniversitelerin girişimcilik endeksi ile ilişkisi üzerine yapılan inceleme aşamasından dolayı Tablo 2.1. deki şekilde örneklem çalışmaları yapılmıştır.

Tablo 2.1. Çalışmaya katılan örneklem sayısı

	Pilot Çalışma-AFA	Pilot Çalışma- DFA	Tekrar Test	Ana Uygulama
<i>Kadın</i>	164	164	199	153
<i>Erkek</i>	89	89	80	179
<i>Cinsiyet</i>	253	253	279	332
<i>İç Paydaş</i> <i>(Öğrenci, Personel)</i>	243	243	248	332
<i>Dış Paydaş</i> <i>(Hasta, Veli, Müşteri)</i>	10	10	31	0
<i>Paydaş Durumu</i>	253	253	279	332

Araştırmanın ana kütlesini Türkiye’de faaliyet gösteren yükseköğretim kurumları oluşturmakta olup, 2022 verilerine göre; 129 adet devlet üniversitesi, 75 adet vakıf üniversitesi ve 4 adet vakıf üniversitesi Kurumunun olmak üzere 208 yükseköğretim kurumu bulunmaktadır (YÖK, 2022). Örneklem olarak Girişimcilik endeksinde 2022 yılında ilk 50’de yer almış üniversitelerin akademik personelleri belirlenmiştir.

Araştırmada anket yöntemi kullanılmakla birlikte anket yapma tekniklerinden “kota örnekleme” tekniği tercih edilmiştir. Kota Örneklemede araştırmacının, önce araştırma evreninden belirli özellikteki gruplandırması ve bunlar içinden belli bir sayıya kadar örneklem almaya devam etmesidir (Yağar ve Dökme, 2018). Araştırma için yükseköğretim kurumlarından belli bir yıl aralığı ile girişimcilik endeksinde yer alan kurumlar seçilmiş ve resmi yazı ile kendilerine ulaşılmaya çalışılmıştır.

Anketlerin tamamı online anket yoluyla elde edilmiştir. Verinin elde edilmesinde yeterli örneklem sayısına erişmek için yaklaşık 20.000 akademik personele mail atılmıştır. Araştırmadaki ölçeğin 23 maddenin on katı olan 230 sayısı aşılmış ve 332 ankete ulaşılmıştır.

2.6. Araştırmanın Yöntemi

2.6.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu tezde veriler nicel yöntemlerden yararlanılarak toplanılması planlanmakta olup, Kalite İyileştirme Süreci ölçümü içinde ISO 9001:2015 versiyonundan ve YÖK Kalite Kurulu Kurum İç Değerlendirme Raporu soruları üzerinden PUKÖ değişkenlerine göre hazırlanan Kalite İyileştirme Süreci ölçeği uygulanmıştır. Nihai analiz için; değişkenleri değerlendirmek üzere Paired-sample T-Testi, Anova analizleri yapılmıştır.

Literatürdeki bu alana yönelik ölçeğe ilişkin eksiklik fark edildiğinden PUKÖ döngüsü temelinde ölçek geliştirme süreci; ölçek amacının oluşturulması, hedeflenen kavramın belirlenmesi, madde havuzunun oluşturulması, uzman görüşe sunulması, kapsam geçerliliğinin sınanması, uygulamanın yapılması, yapı geçerliliği, güvenilirlik aşamaları ve standardizasyon aşamaları (Çarkcı, 2020; Karasar, 1995; Balcı, 1995; DeVellis, 2003) şeklinde takip edilmiştir. Detaylı olarak ele alınan bu aşamalar aşağıdaki başlıklarda değerlendirilmiştir.

2.6.2. Ölçek Geliştirme Aşamaları

Ölçek geliştirilmesine yönelik olarak; öncelikle istatistik bilimi açısından ölçme ve değerlendirme ya da ölçek geliştirmede Carl Friederch Gauss tarafından bulunan ve formüle edilen Normal Dağılım/Gauss teorisi fark yaratmıştır. Ölçüm hatalarının belirlenmesinde kullanılan bu teknikle birlikte doğadaki tüm canlıların küçük bir oranda da olsa ortalamadan saptığını göstermektedir (Çarkcı, 2020:12). Normal dağılımda belirtilen hususlara göre ölçekte bulunan her maddede sapma söz konusu olacaktır.

Bu durumda öncelikle ölçek kavramına bakıldığında ölçek Bayat (2014) tarafından; bilimsel araştırmaların konusu olan olay, olgu ve varlıkların özelliklerine göre ölçülmesi hedeflenen hususlara göre özel bir sistematığe göre hazırlanmış veri toplama aracı olarak tanımlanmaktadır. Araştırmada ölçek geliştirmeye yönelik olarak nicel veri toplama yöntemlerinden biri olan anket tercih edilmiştir. Belirli bir konuda insanların düşüncelerini, tutumlarını ve davranışlarını ölçmek için belirli bir soru içeriğine dayalı olarak yapılan bir veri toplama yöntemi olan anket nicel veri toplama yöntemlerinden en sık tercih edilen yöntemdir. Sık tercih edilmesinin bir diğer nedeni de anketler aracılığı ile verilerin istatistiksel ve matematiksel analizlerden

geçirilmesinin kolay olmasıdır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Gürbüz ve Şahin (2018), (Çarkçı, 2020) ile Şeker ve Gençdoğan (2014) tarafından belirlenen ölçek geliştirme aşamalarına bakıldığında ise bir tutum veya yeteneği ölçmek amacı ile oluşturulan ölçeğin aşamalarına göre on bir adım takip edilmiştir. Bunlar;

- **Ölçeğin amacının belirlenmesi;** ölçeğin öncelikle hangi amaca yönelik hazırlandığını açıklamak gerekir (Yurdabakan ve Çüm, 2017:114). Öncelikle ölçeğimizi PUKÖ kurallarına göre kalite iyileştirme sürecine ilişkin algının ölçümü amaçlanmaktadır. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardının uygulanmasını baz alan birçok kurum olmasına rağmen bu standardın memnuniyetini ve süreç algısını ölçen temel bir ölçek bulunmamaktaydı. Hem ISO 9001 standardı için hem de PUKÖ döngüsünü temel alan bir ölçek bulunmaması nedeni ile bu ölçeği geliştirmeye ihtiyaç duyulmuştur. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kuran tüm kurumlarda kullanılmasına yönelik hazırlanmıştır. Geliştirilen ölçek bu sistemi kullanan veya kalite yönetim sistemi yapısına sahip olan tüm kurum paydaşlarına uygulanabilir.
- **Ölçülmesi hedeflenen kavram ve yapının belirlenmesi;** ölçek geliştirilirken literatür kısmında anılan birçok yayın incelenmiş ve hedeflenen kavrama yönelik olarak eksiklik tespit edilmiştir. Ölçeğe konu olacak; Gaziantep Üniversitesi'nde kalite belgesine sahip birimler belirlenmiştir. Hedef kitle olan yükseköğretim kurumlarının akademik personelini temsil etmesi nedeni belirlenen birimlerde idareci ve personel ile yapılan görüşmeler ile ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine yönelik açık uçlu soru sorulmuştur. Ön plana çıkan planlama, uygulama ve kontrol etme aşamalarına yönelik olarak sorular hazırlanmaya başlanmıştır.
- **Deneme maddelerinin seçilmesi ve oluşturulması;** De Vellis' in (2016) belirttiği gibi ölçekte bulunan maddelerin belirlenmiş olan kalite iyileştirme süreci ile uyumlu olması ve bu kavramı yansıtmaları gerekmektedir. Bu kapsamda kalite iyileştirme süreci algısının ölçümü için; ISO 9001:2015 versiyonundan ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurum İç Değerlendirme Raporu soruları üzerinden PUKÖ döngüsüne göre ölçek taslağında Tablo 2.2 de görülen 34 madde hazırlanmıştır.

Tablo 2.2. Ölçek taslak maddeleri

1.	Kurumumuzun misyon, vizyon ve hedefleri kurumumuzun duruşunu, önceliğini ve tercihlerini yansıtmaktadır.
2.	Kurumumuzda kurumumu ilgilendiren iç ve dış hususlar belirlenmiştir.
3.	Kurumumuzda ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerine dair ihtiyaç analizleri düzenli olarak yapılmaktadır.
4.	Kurumumuzun Kalite Politikası tüm süreçlerini kapsayacak şekilde tanımlanmıştır.
5.	Kurumumuzun Kalite Politikasını; kurumumuzun içi ve dışında yayılımını sağlamaktadır.
6.	Kurumumuzda görev ve yetkilendirmelerin duyurulmasına dair yöntemler benimsenmiştir.
7.	Kurumumuzda personel görev tanımlarına hakimdir.
8.	Kurumumuzun, izlediği performans göstergeleri içerisinde anahtar performans göstergelerini analizlerine yansıtmayı hedeflemektedir.
9.	Kurumumuzun tarihsel geçmişi ve alışkanlıkları kalite güvence sistemi ile uyumlaştırılmaktadır.
10.	Kurumumuzda risk analizlerine dair çalışmalar yapılmakta ve paylaşılmaktadır.
11.	Kurumumuzun protokoller ve işbirliklerini değerlendirerek sonuçlarına göre iyileştirmeleri benimsemektedir.
12.	Kurum yönetimi kararlarını bizimle paylaşmaktadır.
13.	Kurumumuzda Kalite Yönetiminden sorumlu kalite temsilcisi ve kalite birimi ile iletişimim kuvvetlidir.
14.	Kurumumuzda Kalite Yönetimi çalışmalarına ilişkin çalışmalar etkin yürütülmektedir.
15.	Kurumumuzun içinde kalite kültürünün yaygınlaşması ve benimsenmesi için çalışmalar yapılmaktadır.
16.	Kurumumuzda kalite eğitimleri sürekli olarak yapılmaktadır
17.	Kurumumuzda sunulan hizmetler tutarlıdır.
18.	Kurumumuz sunulan hizmetlerde önerilere açıktır.
19.	Kurumumuzun dışardan aldığı hizmetleri kontrol etmekte ve iyileştirmektedir.
20.	Kurumumuzda sunulan dışardan tedarik edilen hizmetlerden (kantin, güvenlik vb) memnunuz.
21.	Kurumumuzda sunulan tedarik edilen hizmetlerden (Kütüphane, teknoloji tabanlı vb) memnunuz.
22.	Hizmetlere ilişkin sorunlar hızlı ve etkin olarak çözüme ulaştırılmaktadır.
23.	Kurumumuzda kalite yönetim sistemi kaynak(insan, maddi, altyapı) planlamaları ve geliştirilmesine yönelik stratejiler benimsenmektedir.
24.	Kurumumuz, tüm paydaşlarının karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımını sağlamaktadır.
25.	Kurumumuz hedef izleme süreçlerinde paydaşlarından destek almaktadır
26.	Kurumumuzdaki kararlar ve uygulamalar konusunda tüm paydaşlar sürekli olarak bilgilendirilmektedir.
27.	Kurumumuzda iletişim kanallarına ilişkin bilgilendirmeler yapılmaktadır.
28.	Karşılaştığım sorunlara ilişkin olarak izleyeceğim yol belirlenmiştir.
29.	Mezunlarla ilişkilerin yönetilmesi amacıyla kurumumuzda geçerli olan yaklaşım, süreç ve sistemler desteklenmektedir.
30.	Öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı belirlenmiş süreçlerle sağlanmaktadır.
31.	Yerel yönetimler, sivil toplum örgütleri, ilgili bakanlıklar gibi kurumumuzun gelişimine katkıda bulunmaktadır.
32.	Özel sektör tarafları kurumumuzun gelişimine katkıda bulunmaktadır.
33.	Kurumumuz toplumun gelişimine katkı sunmaktadır
34.	Kurumumuz yaptığı tüm faaliyetleri paydaşları ile paylaşmaktadır.

- **Ölçek tipinin belirlenmesi;** anketler içeriğinde yer alan madde tipine göre farklılaşmaktadır. Araştırmada, Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır. Belirli bir tutumu ölçmek için genelde Likert' in beşli cevap seçeneğinin genel olarak

ayırt edilmeye daha uygun olduğunu belirten Şeker ve Gençdoğan (2014), fazla seçeneğin anlaşılmayı zorlaştıracağını ifade etmişlerdir. Bu tip ölçekler, sosyal bilimlerde yargıları, tutumları değerlendirmek ve istatistiksel analizler yapmak için kullanılmaktadır. Katılımcılar, ölçek maddelerine ne kadar katıldıklarını belirten derecelendirmelerle yanıt vermektedirler. Beşli, yedili, dokuzlu ve on birli gibi farklı derecelendirmeler kullanılabilir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Bu hususlar göz önüne alındığında ölçek tipi olarak Likert'in beşli cevap seçeneği kullanılmasına karar verilmiş ve 1 (Kesinlikle katılmıyorum), 2 (Katılmıyorum), 3 (Kararsızım), 4 (Katılıyorum) ve 5 (Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde cevap seçenekleri kullanılmıştır.

- **Maddelerin yazımı ve aday madde havuzu belirlenmesi;** ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi versiyonundan ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurum İç Değerlendirme Raporu sorularından oluşturulan maddelerden 1-8 arası maddeler Planla boyutu, 9-17 arası s maddeler Uygula boyutu, 18-34 arası maddeler Kontrol Et/Önlem Al boyutunu ölçmeye yönelik şekilde belirlenmiştir.

- **Madde havuzunun uzman görüşüne sunulması ve madde seçimi;** maddeler belirlenirken uzman görüşünden yararlanmak, kapsam geçerliliği açısından ölçeğe önemli katkılar sunmaktadır. Lawshe tekniğine göre, her bir madde için en az 5, en fazla 40 uzmanın görüşü alınabilmektedir (Lawshe, 1975). Ölçekte bulunan her madde, uzmanlar tarafından "madde hedeflenen yapıyı ölçüyor-gerekli", "madde yapıyla ilişkili fakat yetersiz-yararlı/yetersiz" veya "madde hedeflenen yapıyı ölçmüyor-gereksiz" şeklinde değerlendirilir. Uzman görüşü almak; madde havuzunda bulunan ifadelerin belirlenen amaca uygun olup olmadığını, ölçme kuralları açısından uygunluğu (Yurdugül, 2005; Atılğan vd., 2016) maddelerin anlaşılabilirliği (Evcı ve Aylar, 2017) ile birlikte hedef kitle açısından uygunluğu değerlendirmektedir. Bu hususlar göz önüne alındığından kalite ve ölçme değerlendirme alanlarından farklı üniversitelerden ilgili uzmanlardan yüz yüze görüşme ve mail aracılığı ile 7 uzmandan görüş alınmıştır. Alan Uzmanlığı incelendiğinde görüş alınan uzman istatistiği Tablo 2.3 de görüldüğü gibi 3 Profesör, 2 Doç.Dr., 1 Dr.Öğr.Üyesi, 1 Dr.Öğr.Üyesi (Ölçme Değerlendirme Uzmanı) şeklinde olup görüş alınan uzmanların 3 ü erkek, 4 ü kadındır.

Tablo 2.3. *Uzmanlara ilişkin demografik bilgiler*

Unvan	Prof.	3 (%43)
	Doç.Dr.	2 (%29)
	Dr.Öğretim Üyesi	1 (%14)
	Ölçme Değerlendirme Uzmanı	1 (%14)
Cinsiyet	Erkek	3 (%43)
	Kadın	4 (%57)

Maddelere yönelik ifadelerin içerik görüşleri anlaşılabilirlikleri, alana özgü olması, kullanılan dili incelenmiş ve bu konudaki görüşleri alınmıştır.

Tablo 2.4. *Ölçek taslak maddelerinin uzman değerlendirilmesi*

Madde	Gerekli	Yararlı/ Yetersiz	Gereksiz	Katılan Uzman Sayısı(N)	KGO	KARAR	KGİ
1. Kurumun misyonu duruşunu yansıtmaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL	0,952
2. Kurum, hedefleri hakkında bilgi vermektedir.	6	1	0	7	0,714	KABUL	
3. Kurum, hedeflerini vizyonuna göre belirlemektedir.	7	0	0	7	1	KABUL	
4. Kurumum hedef izleme süreçlerinde paydaşlarından destek almaktadır.	2	1	4	7	-0,428	RED	
5. Kurum, Kalite Politikasını tüm süreçlerine yaymaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL	0,857
6. Kurum, Kalite Politikasını tüm paydaşlara duyurmaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL	
7. Kurumda görev tanımları hakkında bilgim bulunmaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL	
8. Kurumumda personel görev tanımlarına hakimdir.	2	1	4	7	-0,428	RED	
9. Kurum çeşitli işbirlikleri planlamaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL	0,990
10. Planlamalar hakkında bilgilendirmeler tarafıma düzenli olarak yapılmaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL	
11. Kurumun kalite birimi aktiftir.	7	0	0	7	1	KABUL	
12. Kurumun kalite birimi ile iletişim kurmam kolaydır.	6	1	0	7	0,714	KABUL	
13. Kurumda kalite kültürünün benimsenmesi için çalışmalar yapılmaktadır.	6	1	0	7	0,714	KABUL	0,990
14. Kurumumda kalite eğitimleri sürekli olarak yapılmaktadır	0	1	6	7	-1	RED	
15. Kurumda sunulan hizmetin kalitesi tutarlıdır.	6	1	0	7	0,714	KABUL	
16. Kurum sunulan hizmetler hakkında önerilere açıktır.	6	1	0	7	0,714	KABUL	
17. Kurumda sunulan hizmetler memnun edicidir.	7	0	0	7	1	KABUL	0,990
18. Hizmeti gerçekleştirmek üzere kullanılan unsurlar (personel, donanım vb) yeterlidir.	7	0	0	7	1	KABUL	
19. Sunulan hizmete ait yasal şartlara dair bilgilendirmeler yeterlidir.	7	0	0	7	1	KABUL	
20. Hizmete ilişkin gerekli belgelere kolay ulaşırım.	7	0	0	7	1	KABUL	
21. Kurumdaki geri bildirim mekanizmalarını(Öneri-şikayet formu, Düzeltici Faaliyet Formu, memnuniyet anketleri vb) herhangi bir endişe duymadan kullanırım.	7	0	0	7	1	KABUL	0,990
22. Kurumda beni ilgilendiren süreçlere ilişkin geri bildirimler tarafıma iletilmektedir.	7	0	0	7	1	KABUL	
23. Kurumda bilgi sahibi olmam gereken süreçler hakkında görüşlerime önem verilmektedir.	7	0	0	7	1	KABUL	

Tablo 2.4 (devamı)

24. Kurumda paydaş memnuniyetine ilişkin düzenli aralıklarla ölçüm yapılmaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL
25. Kurumda mezunlarla olan ilişkilere önem verilmektedir.	7	0	0	7	1	KABUL
26. Özel sektör kurumun gelişimine katkıda bulunmaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL
27. Kurum paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri düzenlemektedir.	7	0	0	7	1	KABUL
28. Kurum yapılan işbirlikleri sonucunda iyileştirmeler yapmaktadır.	6	1	0	7	0,714	KABUL
29. Herhangi bir sorunla karşılaştığında yönetim bunu dikkate almamaktadır.	7	0	0	7	1	KABUL
30. Kurum bir uygunsuzluk oluştuğunda bunu değerlendirmektedir.	6	1	0	7	0,714	KABUL
31. Kurum verilen hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzlukları ortadan kaldıran faaliyeti planlamakta ve gerçekleştirmektedir.	6	1	0	7	0,714	KABUL
32. Kurum sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.	6	1	0	7	0,714	KABUL
33. Kurumum toplumun gelişimine katkı sunmaktadır	0	1	6	7	-1	RED
34. Kurumum yaptığı tüm faaliyetleri paydaşları ile paylaşmaktadır.	1	1	5	7	-0,714	RED

Toplam Uzman Sayısı 7

Kapsam Geçerlik Ölçütü (KGÖ) 0,51

Kapsam Geçerlik İndeksi (KGİ) 0,93

Veri toplama aracı olarak geliştirilen uzman görüşleri değerlendirme formuna aktarılmıştır. Her bir maddenin kapsam geçerliliğinin belirlenmesi için Lawshe'nin (1975) tekniği esas alınarak maddelere değerler verilmiştir. "Gerekli" sınıflandırmasındaki maddelere 3, "Yararlı yetersiz" kategorisindekilere 2 ve "Gereksiz" olarak belirlenenlere 1 puan verilmiştir. Uzmanların görüşlerinden elde edilen nitel veri, Kapsam Geçerlik Oranı (KGO) ve Kapsam Geçerlik İndeksi (KGİ) hesaplamalarıyla nicel veriye dönüştürülmüştür. Analiz tablosu Excel programı ile yapılmıştır. Bu analiz sonrasında Tablo 2.4 de görüldüğü gibi maddelerin son hali verilerek maddelerden 1-8 arası maddeler Planla boyutu, 9-17 arası maddeler Uygula boyutu, 18-29 arası maddeler Kontrol Et-Önlem A1 boyutunu temsil edecek şekilde taslak ölçek 34 madden 29 maddeye indirilmiştir. Maddelerde kullanılan dil, maddelerin yazım kuralları, ölçülmesi istenen kuramsal yapı olan kalite sürecine ilişkin maddelerin uygun olup olmadığının belirlenmesi ve özellikle maddelerin anlaşılabilirliğinin uzman görüşü ile garantiye alınması sağlanmaktadır (Çarkçı, 2020). Tablo 2.4 de görüldüğü gibi 4, 8, 14, 33 ve 34 nolu maddeler KGÖ oranlarının anlamlı olmaması nedeni ile red almışlardır. Bu maddelerin havuzdan çıkarılması neticesinde KGİ değeri 0,93 çıkmıştır.

KGO oranı (0,51) KGİ (0.93) değerinden küçük olması, ölçekte kalan 29 maddenin kapsam geçerliliğinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (Karagöz ve Bardakçı, 2020).

Tablo 2.5. *Madde havuzu ifadelerinin uzman görüşüne göre nihai hali*

PLANLA	1.	Kurumun misyonu duruşunu yansıtmaktadır.
	2.	Kurum, hedefleri hakkında bilgi vermektedir.
	3.	Kurum, hedeflerini vizyonuna göre belirlemektedir.
	4.	Kurum, Kalite Politikasını tüm süreçlerine yaymaktadır.
	5.	Kurum, Kalite Politikasını tüm paydaşlara duyurmaktadır.
	6.	Kurumda görev tanımları hakkında bilgim bulunmaktadır.
	7.	Kurum çeşitli işbirlikleri planlamaktadır.
	8.	Planlamalar hakkında bilgilendirmeler tarafıma düzenli olarak yapılmaktadır.
UYGULAMA	9.	Kurumun kalite birimi aktiftir.
	10.	Kurumun kalite birimi ile iletişim kurmam kolaydır.
	11.	Kurumda kalite kültürünün benimsenmesi için çalışmalar yapılmaktadır.
	12.	Kurumda sunulan hizmetin kalitesi tutarlıdır.
	13.	Kurum sunulan hizmetler hakkında önerilere açıktır.
	14.	Kurumda sunulan hizmetler memnun edicidir.
	15.	Hizmeti gerçekleştirmek üzere kullanılan unsurlar (personel, donanım vb) yeterlidir.
	16.	Sunulan hizmete ait yasal şartlara dair bilgilendirmeler yeterlidir.
	17.	Hizmete ilişkin gerekli belgelere kolay ulaşırım.
KONTROL ET/ÖNLEM AL	18.	Kurumdaki geri bildirim mekanizmalarını(Öneri-şikayet formu, Düzeltici Faaliyet Formu, memnuniyet anketleri vb) herhangi bir endişe duymadan kullanırım.
	19.	Kurumda beni ilgilendiren süreçlere ilişkin geri bildirimler tarafıma iletilmektedir.
	20.	Kurumda bilgi sahibi olmam gereken süreçler hakkında görüşlerime önem verilmektedir.
	21.	Kurumda paydaş memnuniyetine ilişkin düzenli aralıklarla ölçüm yapılmaktadır.
	22.	Kurumda mezunlarla olan ilişkilere önem verilmektedir.
	23.	Özel sektör kurumun gelişimine katkıda bulunmaktadır.
	24.	Kurum paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri düzenlemektedir.
	25.	Kurum yapılan işbirlikleri sonucunda iyileştirmeler yapmaktadır.
	26.	Herhangi bir sorunla karşılaştığımda yönetim bunu dikkate almamaktadır.
	27.	Kurum bir uygunsuzluk oluştuğunda bunu değerlendirmektedir.
	28.	Kurum verilen hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzlukları ortadan kaldıran faaliyeti planlamakta ve gerçekleştirmektedir.
	29.	Kurum sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

- **Ölçeğin açıklama ve yönerge yazımı;** Geliştirilen ölçeğe yönelik olarak, ölçeğin geliştirilme amacı, kısa, açık, anlaşılır şekilde ana hatları belirten bir yönerge yazılması gerekmektedir (Yurdabakan ve Çüm, 2017:112). Bu amaçla;

“Sayın Katılımcı,

Bu anket formu ile kalite iyileştirme sürecine ilişkin görüşleriniz değerlendirilmek istenmektedir. Bu ankete ilişkin elde edilecek veriler bilimsel olarak değerlendirilecek ve gizli tutulacaktır. Ayrıca elde edilen veriler, araştırma amacı dışında kullanılmayacak ve toplu halde değerlendirilecektir. Araştırmanın amacına ulaşabilmesi, bütün maddelerin yanıtlanmasına bağlıdır. Ayırdığınız zaman ve verdiğiniz emek için şimdiden teşekkür ederiz.”

şeklinde yönerge yazılmıştır. Ayrıca; gönüllü katılımı sağlamak ve katılımcılara güven vermek amacı ile;

“Katılımcı Beyanı: Yukarıda amacı ve içeriği belirtilen bu araştırma ile ilgili bilgiler tarafıma aktarıldı. Bu bilgilerden sonra araştırmaya katılımcı olarak davet edildim. Bu çalışmaya katılmayı kabul ettiğim takdirde gerek araştırma yürütülürken gerekse yayımlandığında kimliğimin gizli tutulacağı konusunda güvence aldım. Bana ait verilerin kullanımına izin veriyorum. Araştırma sonuçlarının eğitim ve bilimsel amaçlarla kullanımı sırasında kişisel bilgilerimin dikkatle korunacağı konusunda bana yeterli güven verildi. Araştırmanın yürütülmesi sırasında herhangi bir sebep göstermeden çekilebilirim. Araştırma için yapılacak harcamalarla ilgili herhangi bir parasal sorumluluk altına girmiyorum. Bana herhangi bir ödeme yapılamayacaktır. Araştırma ile ilgili bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Bu çalışmaya hiçbir baskı altında kalmadan kendi bireysel onayınız ile katılmayı kabul ediyor musunuz?” şeklinde katılımcı beyanı eklenmiş ve “Evet” ve “Hayır” olarak cevap hakkı tanımlanmıştır.

Maddelerin nasıl cevaplanacağına yönelik olarak maddelerden önce; “İfadelere katılma durumunuzu 1 (Kesinlikle katılmıyorum), 2 (Katılmıyorum), 3 (Kararsızım), 4 (Katılıyorum) ve 5(Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde derecelendiriniz.” şeklinde maddelerin nasıl cevaplanacağı açıklanmıştır.

- **Gerekli izinlerin alınması;** ölçek geliştirme çalışmamızdaki maddelere yönelik Gaziantep Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’na başvuru yapılmış ve kurulun 05 Temmuz 2022 tarih ve 8 nolu toplantısının 33 nolu maddesi (EK 2A) uyarınca olumlu karar alınarak çalışmaların sahada uygulamalarının yapılması için etik çerçevede değerlendirilmesi sağlanmıştır.

- **Maddelerin seçimi için pilot uygulama;** Uzman görüşü neticesinde 34 maddeden 29 maddeye indirilen ölçek konuya uygun ve hedef kitleyi temsil eden örneklem gurubuna uygulanır. Madde havuzundan ölçülmesi hedeflenen ana unsura göre doğru bir seçim yapmak için pilot uygulama yapılmalıdır (Şeker ve Gençdoğan, 2014:24). Pilot uygulama, ölçeğin performansını değerlendirmek açısından önemlidir. Örneklem, taslak ölçek uygulamasından sonra ölçeğin geçerlik ve güvenirlik analizlerine tabi tutularak son haline getirilir (Karakoç ve Dönmez, 2014).

Kalite uygulamaları ve eğitimde kalite çalışmalarına yönelik kalite iyileştirme süreci ölçeği için; ISO 9001:2015 versiyonundan Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) değişkenlerine göre pilot çalışma için Sosyal Bilimler Enstitü'sü onayı ile TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri belgesine sahip Gaziantep Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, Gaün Sporium ile Kreş ve Anaokulu Müdürlüğü'nde pilot çalışma uygulanmış ve 307 adet anket toplanmıştır.

Ölçeğin yapı geçerliğine dair kanıtlarını sunan faktör analizi hedef kitlenin verdiği cevapları dikkate alarak, ölçekteki her maddenin kendi arasındaki belirli bir düzeni varlığını aramakta ve bunu belirlemek için açımlayıcı faktör analizi yapılmaktadır (Tavşancıl, 2014). Bu amaçla; ölçeğimizin pilot çalışmasında toplanan 307 adet anket açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Analizler sonucu iki faktör çıkan ölçek incelenmiş ve tek çeşit cevap vermiş olduğu tespit edilen anketler analizden çıkarılmıştır. Bu tespit neticesinde değerlendirilmeden çıkarılan anketler sonrasında 253 adet anket analize tabi tutulmuştur.

- **Ölçeğin psikometrik özelliklerin analiz edilmesi;** Geliştirilen PUKÖ temelinde Kalite İyileştirme Süreci Ölçeğinin 253 kişiye uygulandıktan sonra faktörlerin ve genel ölçeğin skewness ve kurtosis değerlerine bakılmıştır. Bu değerlere göre; Tablo 2.6 da görüldüğü gibi değerler -2 ile +2 arasında olduğu için ölçeğimizin normal dağılım gösterdiği ifade edilebilir.

Tablo 2.6. *Pilot çalışmaya göre ölçeğin normal dağılım testi*

	Çarpıklık-Basıklık	
	Skewness	Kurtosis
Kalite İyileştirme Süreci	-,52	-,10
Planlama	-,50	-,63
Uygula	-,70	-,26
Kontrol	-,52	-,51

Ölçeğin normal dağılım gösterdiği tespit edilmesinin akabinde ölçek içi tutarlılığı tespit etmek için her bir maddenin ölçekle olan ilişkisini belirlemek için madde toplam korelasyonlarını incelemek gerekmektedir. Pozitif ve yeterli derecede yüksek bir korelasyon katsayısı, maddenin ölçekte kalmasını sağlamaktadır. Bir maddenin korelasyon katsayısı negatifse, bu maddenin ölçekten çıkarılması gerektiği kanısı hakimdir. Bu maddenin araştırmanın amacının dışında bir duruma yöneldiği ve iç tutarlılığı sağlamadığı düşünülmektedir. Bu nedenle incelenen korelasyon durumunda bir maddenin korelasyon katsayısı düşükse, özellikle 0.20'den düşük madde toplam korelasyonu olan maddeler ölçekten çıkarılmakta, 0.20-0.30 arası değerlerde zorunlu ise ölçekte kalabilir, zorunlu değilse çıkarılmalıdır. 0.30'dan yüksek katsayıya sahip maddeler ise ölçekte kalmalıdır (Karagöz ve Bardakçı, 2020).

Tablo 2.7. *Pilot çalışmaya göre maddelerin korelasyon değerleri*

	Ölçek Ortalaması	Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu		
			Korelasyon Katsayısı	Güvenilirlik Katsayısı	
Kurumun misyonu duruşunu yansıtmaktadır	111,9677	439,332	,634	,587	,962
Kurum hedefleri hakkında bilgi vermektedir.	112,0577	431,761	,754	,729	,961
Kurum hedeflerini vizyonuna göre belirlemektedir.	111,9954	435,681	,741	,702	,961
Kurum Kalite Politikasını tüm süreçlerine yaymaktadır.	111,9193	434,293	,752	,671	,961
Kurum, Kalite Politikasını tüm paydaşlara duyurmaktadır	111,9227	434,777	,728	,690	,961

Tablo 2.7 (devamı)

Kurumda görev tanımları hakkında bilgim bulunmaktadır.	112,2631	429,574	,686	,610	,962
Kurum çeşitli işbirlikleri planlamaktadır.	112,0389	433,527	,738	,664	,961
Planlamalar hakkında bilgilendirmeler tarafıma düzenli olarak yapılmaktadır.	112,2364	426,192	,719	,638	,961
Kurumun kalite birimi aktiftir.	111,8293	433,425	,722	,678	,961
Kurumun kalite birimi ile iletişim kurmam kolaydır.	111,9089	432,232	,731	,713	,961
Kurumda kalite kültürünün benimsenmesi için çalışmalar yapılmaktadır.	111,8639	435,300	,736	,655	,961
Kurumda sunulan hizmetin kalitesi tutarlıdır.	111,8743	434,072	,773	,740	,961
Kurum sunulan hizmetler hakkında önerilere açıktır.	111,9630	434,651	,728	,637	,961
Kurumda sunulan hizmetler memnun edicidir.	111,8815	433,847	,763	,714	,961
Hizmeti gerçekleştirmek üzere kullanılan unsurlar (personel, donanım vb) yeterlidir.	112,2679	441,759	,474	,402	,963
Sunulan hizmete ait yasal şartlara dair bilgilendirmeler yeterlidir.	112,0577	435,654	,673	,661	,962
Hizmete ilişkin gerekli belgelere kolay ulaşırım.	111,9227	432,604	,776	,755	,961
Kurumdaki geri bildirim mekanizmalarını(Öneri-şikayet formu, Düzeltici Faaliyet Formu, memnuniyet anketleri vb) herhangi bir endişe duymadan kullanırım.	111,8807	434,398	,742	,682	,961
Kurumda beni ilgilendiren süreçlere ilişkin geri bildirimler tarafıma iletilmektedir.	112,0646	429,526	,770	,702	,961
Kurumda bilgi sahibi olmam gereken süreçler hakkında görüşlerime önem verilmektedir.	112,0750	433,754	,705	,614	,961
Kurumda paydaş memnuniyetine ilişkin düzenli aralıklarla ölçüm yapılmaktadır.	111,9262	435,176	,749	,660	,961
Kurumda mezunlarla olan ilişkilere önem verilmektedir.	112,1303	436,718	,659	,539	,962
Özel sektör kurumun gelişimine katkıda bulunmaktadır.	112,0784	438,966	,671	,562	,962

Tablo 2.7 (devamı)

Kurum paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri düzenlemektedir.	112,0058	433,977	,749	,670	,961
Kurum yapılan işbirlikleri sonucunda iyileştirmeler yapmaktadır.	111,9961	435,249	,722	,637	,961
Herhangi bir sorunla karşılaştığında yönetim bunu dikkate almamaktadır.	113,3206	465,055	,621	,637	,969
Kurum bir uygunsuzluk oluştuğunda bunu değerlendirmektedir.	111,9093	435,364	,731	,698	,961
Kurum verilen hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzlukları ortadan kaldıran faaliyeti planlamakta ve gerçekleştirmektedir.	111,8293	436,879	,769	,758	,961
Kurum sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.	111,6528	439,211	,726	,671	,961

Tablo 2.7 ye göre korelasyon değerleri ,20 altında olan değer olmadığı için ölçekten çıkarılan madde olmamıştır. Ölçeğin güvenilirliğine yönelik olarak, maddelerin genel yapısını sorgulamak ve açıklamak üzere genel güvenilirliği için Cronbach Alfa değeri hesaplanmıştır. Literatüre göre; 0 ile 1 arasında olması gereken değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır (Cortina, 1993: 98-104, Haladyna, 1999). Genellikle Sosyal Bilimlerde Cronbach Alpha değerinin 0,7'nin üzeri olması istenen değerdir (Eymen, 2007). Hesaplanan Cronbach Alfa değerimiz Tablo 2.7. de de görüldüğü gibi 0.96 çıkmıştır ve 1'e yakınlığı nedeni ile güvenilirlik yüksek bulunmuştur.

Tablo 2.8. Pilot çalışmanın güvenilirlik katsayısı değeri

Cronbach's Alpha	Standardize maddelere dayalı Cronbach Alpha Değeri	Madde sayısı
,963	,964	23

Örneklem büyüklüğü faktör analizini etkileyebileceği için faktör analizinin yapılabilmesinin temel koşullarından biri yeterli verinin toplanmış olmasıdır. Kaiser-Meyer Olkin (KMO) testi kullanılan verinin ve kullanılan örneklemin faktör analizi için uygunluğu ve yeterliliğini kontrol etmektedir (Çarkcı, 2020). Alpar'a (2013) göre doğrulayıcı faktör analizinde 0,80 üzerinde olması literatürde tercih edilen bir durumdur. Bu duruma göre Tablo 2.9. da görüldüğü

gibi 0.95 çıkan değer 0.80 üzeri olduğu için örneklemimiz doğrulayıcı faktör analizi için yeterlidir. KMO değerinin 0,95 ve Bartlett değerinin ($\chi^2 = 5021,4$; sig. 0,00) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu değerlere göre verilerin faktör analizine uygun olduğu bulunmuştur.

Tablo 2.9. *Pilot çalışmanın kaiser-meyer-olkin değeri*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	,957	50214
	df		253
	Sig.		,000

Ayrıca Tablo 2.10 da görüldüğü gibi faktörlerin varyansın toplamda %64.86'sını açıkladığı görülmüştür. Ölçeğin 3 faktörünün anlamlılık durumu %64.86 olarak açıklanmaktadır. Planla, uygula faktörleri PUKÖ döngüsünün temelleri olmakla birlikte kontrol et ve önlem al birbiri ile içiçe olan faktörlerdir.

Tablo 2.10. *Pilot çalışmanın faktör yükleri*

Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Toplam Faktör Yükleri			Faktör Yüklerinin Dönüştürülmüş Toplamları		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif%	Toplam	Varyans %	Kümülatif%	Toplam	Toplam	Varyans %
1	12,915	56,153	56,153	12,915	56,153	56,153	5,697	24,771	24,771
2	1,072	4,662	60,816	1,072	4,662	60,816	4,727	20,553	45,324
3	,932	4,051	64,867	,932	4,051	64,867	4,495	19,542	64,867
4	,854	3,714	68,581						
5	,804	3,496	72,076						
6	,650	2,828	74,904						
7	,626	2,722	77,626						
8	,542	2,356	79,982						
9	,515	2,238	82,220						
10	,473	2,056	84,276						
11	,410	1,784	86,061						
12	,406	1,764	87,824						
13	,404	1,755	89,579						
14	,364	1,583	91,162						
15	,317	1,378	92,541						
16	,278	1,207	93,748						
17	,263	1,145	94,892						
18	,256	1,113	96,006						
19	,222	,963	96,969						
20	,199	,866	97,835						
21	,180	,781	98,616						
22	,166	,720	99,336						
23	,153	,664	100,000						

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi

PUKÖ temelinde hazırlanan Kalite İyileştirme Süreci ölçeği geliştirme sürecinin pilot çalışmasına katılan örneklem grubunun % 65'i bayan, % 35'i erkek; % 38,8'i 18-25 yaş arası, % 45,9'u 26-40 yaş arası, %12,2'si 41-50 yaş arası, %

2'si 51-60 yaş arası, % 1'i 61 yaş üzeridir. Paydaş katılımına çok yönlü bakmaya çalışan ölçek için farklı paydaş gruplarını ele almaya çalışmıştır bu kapsamda % 32,7'i öğrenci, % 24,8'i personel, % 3,8'i dış paydaş şeklinde olduğu görülmektedir.

SPSS Programında yapılan açımlayıcı faktör analizinde ölçeğin "Rotated Component Matrix" yöntemi kullanılmış ve değerleri incelenmiş ve üç faktöre ayrıldığı tespit edilmiştir. Yapılan açımlayıcı faktör analizinde iki ya da daha fazla faktöre yüklenen maddeler ile faktör maddelerinden 0.40 değerinin altında kalan altında kalan değer altı maddeler faktör için yeterli sayıya ulaşamadığından ölçekten çıkarılmıştır. Böylece Madde 4, Madde 5, Madde 11, Madde 16, Madde 19, Madde 26(şaşırtma maddesi) analizden çıkarılmıştır.

Tablo 2.11. *Pilot çalışmanın döndürülmüş madde değeri*

	Faktör		
	1	2	3
Planla1			,629
Planla2			,724
Planla3	,574		,644
Planla6		,466	,690
Planla7			,648
Planla8			,648
Uygula9	,481	,549	
Uygula10	,488	,507	
Uygula12	,539	,621	
Uygula13		,547	
Uygula14		,587	
Uygula15		,718	
Uygula17		,622	
Uygula18		,650	
Uygula20		,594	
K/Ö 21	,529		,478
K/Ö 22	,608		
K/Ö 23	,619		
K/Ö 24	,565		
K/Ö 25	,717		
K/Ö 27	,728		
K/Ö 28	,668	,514	
K/Ö 29	,754		

Bu durum neticesinde; Tablo 2.12 de görülen yükleri almıştır.

Tablo 2.12. *Pilot çalışmanın döndürülmüş madde değerleri*

	Faktör		
	1	2	3
Kurum hedefleri hakkında bilgi vermektedir.	,748		
Kurum çeşitli işbirlikleri planlamaktadır.	,688		
Kurum hedeflerini vizyonuna göre belirlemektedir.	,685		
Kurumda görev tanımları hakkında bilgim bulunmaktadır.	,678		
Kurumun misyonu duruşunu yansıtmaktadır	,629		
Planlamalar hakkında bilgilendirmeler tarafıma düzenli olarak yapılmaktadır.	,610		
Kurumda sunulan hizmetin kalitesi tutarlıdır.		,719	
Kurumdaki geri bildirim mekanizmalarını (Öneri-şikayet formu, Düzeltici Faaliyet Formu, memnuniyet anketleri vb) herhangi bir endişe duymadan kullanırım.		,677	
Hizmete ilişkin gerekli belgelere kolay ulaşırım.		,669	
Kurumda sunulan hizmetler memnun edicidir.		,664	
Kurumun kalite birimi aktiftir.		,656	
Kurumun kalite birimi ile iletişim kurmam kolaydır.		,632	
Hizmeti gerçekleştirmek üzere kullanılan unsurlar (personel, donanım vb) yeterlidir.		,621	
Kurum sunulan hizmetler hakkında önerilere açıktır.		,586	
Kurumda bilgi sahibi olmam gereken süreçler hakkında görüşlerime önem verilmektedir.		,468	
Kurum bir uygunsuzluk oluştuğunda bunu değerlendirmektedir.			,754
Kurum yapılan işbirlikleri sonucunda iyileştirmeler yapmaktadır.			,732
Kurum sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.			,719
Kurum verilen hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzlukları ortadan kaldıran faaliyeti planlamakta ve gerçekleştirmektedir.			,673
Özel sektör kurumun gelişimine katkıda bulunmaktadır.			,665
Kurumda mezunlarla olan ilişkilere önem verilmektedir.			,627
Kurum paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri düzenlemektedir.			,592
Kurumda paydaş memnuniyetine ilişkin düzenli aralıklarla ölçüm yapılmaktadır.			,557

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

Döndürme Yöntemi: Kaiser Normalleştirme ile Oblimin

a. Rotasyon 3 iterasyonda birleşti.

Planlama Faktörü Maddeleri;

- 1.Kurumun misyonu duruşunu yansıtmaktadır.
- 2.Kurum, hedefleri hakkında bilgi vermektedir.
- 3.Kurum, hedeflerini vizyonuna göre belirlemektedir.
- 4.Kurumda görev tanımları hakkında bilgim bulunmaktadır.
- 5.Kurum çeşitli işbirlikleri planlamaktadır.

6. Planlamalar hakkında bilgilendirmeler tarafıma düzenli olarak yapılmaktadır.

Uygulama Faktörü Maddeleri;

1. Kurumun kalite birimi aktiftir.
2. Kurumun kalite birimi ile iletişim kurmam kolaydır.
3. Kurumda sunulan hizmetin kalitesi tutarlıdır.
4. Kurum sunulan hizmetler hakkında önerilere açıktır.
5. Kurumda sunulan hizmetler memnun edicidir.
6. Hizmeti gerçekleştirmek üzere kullanılan unsurlar (personel, donanım vb) yeterlidir.
7. Hizmete ilişkin gerekli belgelere kolay ulaşırım.
8. Kurumdaki geri bildirim mekanizmalarını (Öneri-şikayet formu, Düzeltici Faaliyet Formu, memnuniyet anketleri vb) herhangi bir endişe duymadan kullanırım.
9. Kurumda bilgi sahibi olmam gereken süreçler hakkında görüşlerime önem verilmektedir.

Kontrol Et/Önlem Al Faktörü Maddeleri;

1. Kurumda paydaş memnuniyetine ilişkin düzenli aralıklarla ölçüm yapılmaktadır.
2. Kurumda mezunlarla olan ilişkilere önem verilmektedir.
3. Özel sektör kurumun gelişimine katkıda bulunmaktadır.
4. Kurum paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri düzenlemektedir.
5. Kurum yapılan işbirlikleri sonucunda iyileştirmeler yapmaktadır.
6. Kurum bir uygunsuzluk oluştuğunda bunu değerlendirmektedir.
7. Kurum verilen hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzlukları ortadan kaldıran faaliyeti planlamakta ve gerçekleştirmektedir.
8. Kurum sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

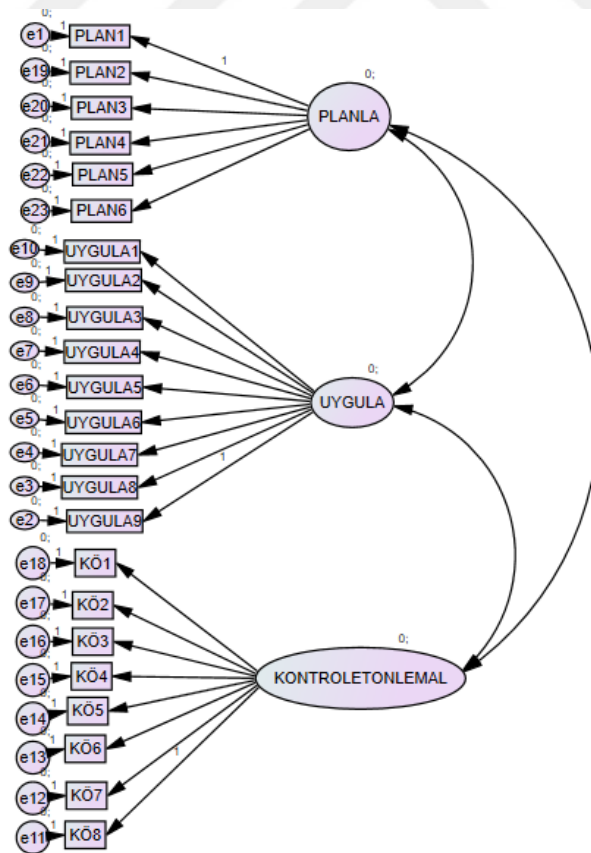
Ölçek yukarıda yer alan 23 maddeli hale dönüşmüştür, ölçeğin bu yeni hali tekrar faktör analizine tabi tutulduğunda;

Tablo 2.13. Pilot çalışmanın alt faktörlerinin Güvenilirlik Katsayısı değeri

	Cronbach's Alpha	Standardize maddelere dayalı Cronbach Alpha Değeri	Madde sayısı
Planla	,885	,889	6
Uygula	,917	,919	9
Kontrol Et/Önlem Al	,921	,922	8

şekilde sonuçlar çıkmıştır. Her faktörün kendi içinde Cronbach Alfa'sı tespit edilmiştir. Bunlardan “Planla” faktörünün Cronbach Alfa'sı 0,88, “Uygula” faktörünün Cronbach Alfa'sı 0,91, “Kontrol Et/Önlem Al” faktörünün Cronbach Alfa'sı 0,92 şeklindedir.

Belirlenen maddelerle ölçeğin uygulanan pilot çalışma ile SPSS 25 programında yapı geçerliliği açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuş ve döndürme yöntemi ile son hali verilmiştir. Ölçeğimizin doğrulayıcı faktör analizi AMOS programında yapılmıştır. Sonuçlara göre; ilk model örneğimiz Şekil 2.2 de görüldüğü gibidir.



Şekil 2.1. İlk ölçek modeli

Soruların kendi içinde ve her faktörün birbiri ile etkileşimleri AMOS programı ile kontrol edilmiştir.

Tablo 2.14. İlk ölçek anlamlılık değerleri

			Estimate	S.E.	C.R.	P
UYGULA9	<---	UYGULA	1,000			
UYGULA8	<---	UYGULA	1,087	,086	12,660	***
UYGULA7	<---	UYGULA	1,130	,087	12,969	***
UYGULA6	<---	UYGULA	,823	,098	8,409	***
UYGULA5	<---	UYGULA	1,086	,086	12,658	***
UYGULA4	<---	UYGULA	1,045	,087	12,008	***
UYGULA3	<---	UYGULA	1,113	,085	13,034	***
UYGULA2	<---	UYGULA	1,151	,094	12,254	***
UYGULA1	<---	UYGULA	1,124	,091	12,394	***
KÖ8	<---	KONTROLETONLEMAL	1,000			
KÖ7	<---	KONTROLETONLEMAL	1,095	,067	16,437	***
KÖ6	<---	KONTROLETONLEMAL	1,162	,074	15,796	***
KÖ5	<---	KONTROLETONLEMAL	1,147	,076	15,176	***
KÖ4	<---	KONTROLETONLEMAL	1,139	,077	14,857	***
KÖ3	<---	KONTROLETONLEMAL	,978	,073	13,321	***
KÖ2	<---	KONTROLETONLEMAL	1,043	,082	12,748	***
KÖ1	<---	KONTROLETONLEMAL	1,047	,074	14,066	***
PLAN2	<---	PLANLA	1,314	,104	12,687	***
PLAN3	<---	PLANLA	1,137	,093	12,178	***
PLAN4	<---	PLANLA	1,346	,119	11,330	***
PLAN5	<---	PLANLA	1,211	,100	12,126	***
PLAN6	<---	PLANLA	1,451	,124	11,671	***
PLAN1	<---	PLANLA	1,000			

Tablo 2.14. da görüldüğü gibi her faktörün kendi maddeleri faktörleri ile anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2.15. Maddelerin ağırlıklandırılmaları

			Estimate
UYGULA9	<---	UYGULA	,684
UYGULA8	<---	UYGULA	,797
UYGULA7	<---	UYGULA	,818
UYGULA6	<---	UYGULA	,515
UYGULA5	<---	UYGULA	,797
UYGULA4	<---	UYGULA	,752
UYGULA3	<---	UYGULA	,823

			Estimate
UYGULA2	<---	UYGULA	,769
UYGULA1	<---	UYGULA	,778
KÖ8	<---	KONTROLETONLEMAL	,793
KÖ7	<---	KONTROLETONLEMAL	,841
KÖ6	<---	KONTROLETONLEMAL	,817
KÖ5	<---	KONTROLETONLEMAL	,792
KÖ4	<---	KONTROLETONLEMAL	,780
KÖ3	<---	KONTROLETONLEMAL	,716
KÖ2	<---	KONTROLETONLEMAL	,691
KÖ1	<---	KONTROLETONLEMAL	,747
PLAN2	<---	PLANLA	,829
PLAN3	<---	PLANLA	,790
PLAN4	<---	PLANLA	,728
PLAN5	<---	PLANLA	,786
PLAN6	<---	PLANLA	,753
PLAN1	<---	PLANLA	,675

Maddelerin kendi faktörleri ile uyumları %50 nin üzerinde anlamlı olduğu Tablo 2.15. de görülmektedir.

Tablo 2.16. *Faktörlerin uyumları*

			Estimate	S.E.	C.R.	P
PLANLA	<-->	UYGULA	,427	,055	7,727	***
PLANLA	<-->	KONTROLETONLEMAL	,402	,049	8,210	***
UYGULA	<-->	KONTROLETONLEMAL	,448	,053	8,385	***

Tablo 2.16 de görüldüğü gibi faktörler birbirleri ile uyumludur. Bu tespit sonrası, yapı geçerliliğinde model uygunluğunun ölçümüne yönelik kullanılan analizlere bakılmıştır. Bunlara göre;

Tablo 2.17. *Uyum iyiliği istatistikleri ve araştırma sonuçlarının karşılaştırılması*

Uyum İyiliği İstatistikleri	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Değer	Araştırmanın Uyum İyiliği Değerleri
X^2 / DF	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 < \chi^2 / df \leq 3$	3,14
CFI	$0.95 < CFI < 1.00$	$0.90 < CFI < 0.95$	0,902
GFI	$0.95 < GFI < 1.00$	$0.90 < GFI < 0.95$	0,921
AGFI	$0.90 < AGFI < 1.00$	$0.85 < AGFI < 0.90$	0,890
RMSEA	$0.00 < RMSEA < 0.05$	$0.05 < RMSEA < 0.10$	0,085

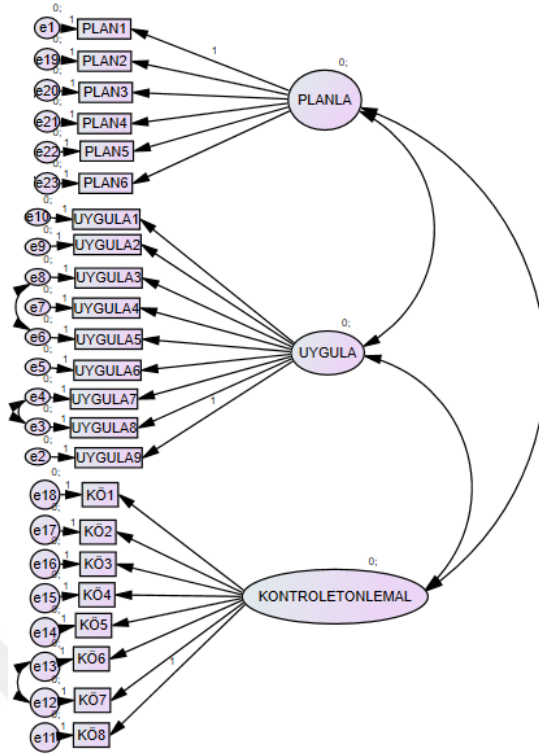
Kaynak: Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003: 52.

Tablo 2.17'ye bakıldığında X^2 / DF oranının kabul edilebilir değerin üstünde olduğu görülmektedir. RMSEA uyum indeksi 0.085'dir. RMSEA'nın 0.05'in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CFI, GFI, AGFI ve RMSEA istatistikleri Tablo 2.16'deki uyum ölçüleri değerlerine göre kabul edilebilirdir. Ancak genel uyum endeksinden dolayı modelde modifikasyon yapılmıştır.

Tablo 2. 18. Modifikasyon varyans tablosu

			Estimate
PLANLA	<-->	UYGULA	,862
PLANLA	<-->	KONTROLETONLEMAL	,867
UYGULA	<-->	KONTROLETONLEMAL	,895
e6	<-->	e8	,344
e3	<-->	e4	,323
e12	<-->	e13	,353

Modifikasyon sonrası yeni modele göre; Tablo 2.18 de görüldüğü gibi e8 ile e6, e4 ile e3, e13 ile e12 ve e20 ile e23 maddelerinin birbirine bağlanması modelin iyileştirileceği anlamına geldiği için bağlantı yapılarak Şekil 2.2. deki model kurulmuştur.



Şekil 2.2. Modifikasyon sonrası ölçek modeli

Modifikasyon sonrası oluşturulan yeni modelin uyum iyiliği testlerine tekrar bakıldığında Tablo 2.19. elde edilmiştir.

Tablo 2.19. Uyum iyiliği istatistikleri ve araştırma sonuçlarının karşılaştırılması

Uyum İyiliği İstatistikleri	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Değer	Araştırmanın Uyum İyiliği Değerleri
χ^2 / DF	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 < \chi^2 / df \leq 3$	2,79
CFI	$0.95 < CFI < 1.00$	$0.90 < CFI < 0.95$	0,925
GFI	$0.95 < GFI < 1.00$	$0.90 < GFI < 0.95$	0,922
AGFI	$0.90 < AGFI < 1.00$	$0.85 < AGFI < 0.90$	0,86
RMSEA	$0.00 < RMSEA < 0.05$	$0.05 < RMSEA < 0.10$	0,075

Kaynak: Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003: 52.

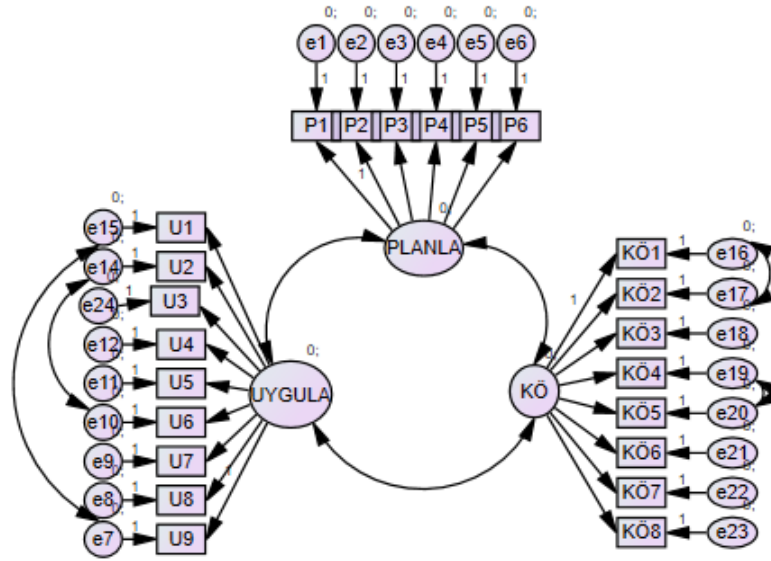
Tablo 2.19’de görüldüğü gibi χ^2 / DF oranının kabul edilebilir değerin içinde olduğu görülmektedir. Yapılan modifikasyon sonrası ölçek uyum iyiliğini

sağlamıştır. RMSEA uyum indeksi 0.075'dir. RMSEA'nın 0.05'in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CFI, GFI, AGFI ve RMSEA istatistikleri Tablo 2.19'daki uyum değerleri kabul edilebilir değerlere göre kabul edilebilirdir. Bu değerler ile modelimizin ölçeğimiz açısından uygun olduğunu kanıtlamaktadır.

• **Standardizasyon ve tekrar test çalışması;** Ölçeğimizin açımlayıcı analizi SPSS programında ve akabinde doğrulayıcı faktör analizi AMOS programında yapılmıştır. Çıkan sonuçlar doğrultusunda tekrar testi ile standardizasyon çalışması sağlanması hedeflenmiştir. Bu kapsamda ölçeğin uygulandığı aynı birimlerde tekrar testi yapılmış ve 279 kişiye ölçek uygulanmıştır. Ölçek uygulanırken 279 kişi aynı birimlerde görev alan aynı personele, aynı veliye ve aynı öğrencilere uygulanmıştır. Sadece hastalar için farklı hasta gurubu cevap vermiş olup onlarda dağılımda sadece 3 kişiyi oluşturmaktadır

PUKÖ temelinde Kalite İyileştirme Süreci ölçeği geliştirme sürecinin standardizasyon için yapılan tekrar testine katılan örneklem grubunun % 71,3'i bayan, % 28,7'i erkek; % 26,2'i 18-25 yaş arası, % 59,5'i 26-40 yaş arası, % 8,2'si 41-50 yaş arası, % 1,4'ü 51-60 yaş arası, % 4,7'si 61 yaş üzeridir. Paydaş memnuniyetinde çok yönlü bakmaya çalışan ölçek için % 19,7'si öğrenci, % 19'u akademik personel, % 50,5'i idari personel, % 6,8'i mezun ve % 3,9'u özel sektör temsilcisi şeklinde çok yönlü olarak paydaş katılımı ile ölçek değerlendirilmiştir.

Tekrar testin AMOS da yapılan doğrulayıcı analizi ile modifikasyonu sonucunda Şekil 2.3 deki model oluşturulmuştur.



Şekil 2.3. Tekrar test ölçek modeli

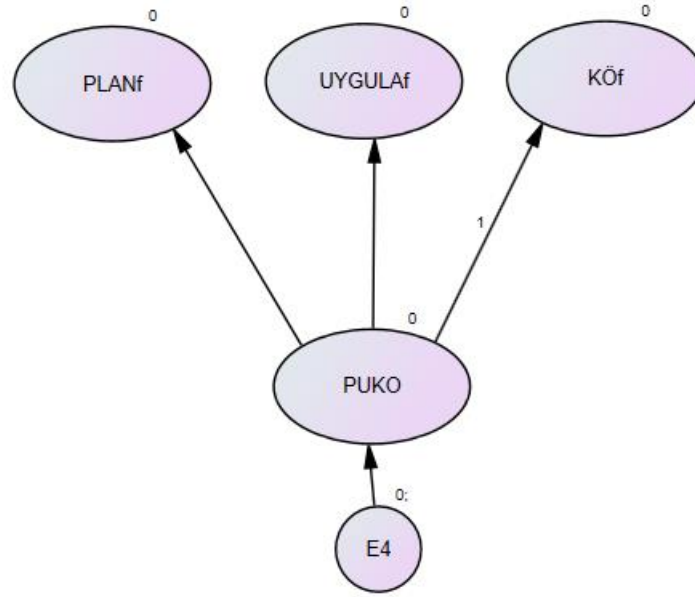
Tablo 2.20. Tekrar test uyum iyiliği istatistikleri ve araştırma sonuçlarının karşılaştırılması

Uyum İyiliği İstatistikleri	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Değer	Araştırmanın Uyum İyiliği Değerleri
X^2 / DF	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 < \chi^2 / df \leq 3$	2,716
CFI	$0.95 < CFI < 1.00$	$0.90 < CFI < 0.95$	0,922
GFI	$0.95 < GFI < 1.00$	$0.90 < GFI < 0.95$	0,912
AGFI	$0.90 < AGFI < 1.00$	$0.85 < AGFI < 0.90$	0,915
RMSEA	$0.00 < RMSEA < 0.05$	$0.05 < RMSEA < 0.10$	0,073

Kaynak: Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003: 52.

Tablo 2.20’da görüldüğü gibi X^2 / DF oranının kabul edilebilir değerin içinde olduğu görülmektedir. Tekrar testinde elde edilen sonuçlara göre ölçek uyum iyiliğini sağlamıştır. RMSEA uyum indeksi 0.073’dir. RMSEA’nın 0.05’in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CFI, GFI, AGFI ve RMSEA istatistikleri Tablo 2.20’deki uyum değerleri kabul edilebilir değerlere göre uygun aralıklarda olduğu görülmektedir. Bu değerler ile modelimizin ölçeğimizin standardizasyonunu sağlaması açısından uygun olduğunu kanıtlamaktadır. Son

olarak; modelin uygunluğuna ve ölçeğin bütününe bakmak için AMOS da modelin uygunluğuna bakılmıştır.



Şekil 2. 4. Ölçek uygunluğu

Ölçeğin anlamlılık tablosu Tablo 2.21 verilmekte olup, ölçekle faktörler arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 2.21. *Faktörlerin ölçekle uyumu*

			P
PLANf	<-->	PUKÖ	***
KÖf	<-->	PUKÖ	***
UYGULAf	<-->	PUKÖ	***

Ölçeğin faktör uyumuna bakılması ile birlikte ölçeğin örnekleme uygulanması aşamasına gelinmiştir. Örnekleme uygulama yapmak için resmi olarak Gaziantep Üniversitesi tarafından örneklem olarak seçilen üniversitelere resmi yazı yazılarak ölçeğe katılım izinleri alınmıştır. Ayrıca olumlu görüş ile dönen kurumların akademik personelinin maillerine kurum onayları ile ölçek mail olarak ulaştırılmış ve yaklaşık 2.800 mail atılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE TARTIŞMA

3.1. Veri Analizi Yöntemleri

Veri analiz süreçlerinde sürekli değişkenler için ortalama ve standart sapma değerleri, kategorik değişkenler için ise frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır. Ölçek güvenirliği için iç tutarlılık Cronbach alfa katsayısı hesaplanmış, geçerlilik için ise faktör analizi sonuçları değerlendirilmiştir. Parametrik testler için varsayım kabul edilen verilerin normal dağılım sınaması için öncelikle çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri kullanılmıştır. Gruplar arası farkların incelendiği analizlerde önemli bir varsayım testi olan verilerin homojen dağılması Levene's test sonuçları dikkate alınarak incelenmiştir. Sürekli veri içeren iki grup arası farklılıklar bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla grup karşılaştırmalarında ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Post-Hoc analizi olarak LCD testi tercih edilmiştir. Tüm analizlerde istatistiksel anlamlılık değeri $p < 0,05$ anlamlı olarak test edilmiştir. Çalışmada gerçekleştirilen tüm analizler SPSS 25 veri analiz programı ile yapılmıştır.

3.1.1. Katılımcılardan Elde Edilen Demografik Bilgiler

Bu aşamada 65 üniversiteye ölçek (EK 3A) gönderilmiş ve 28 üniversiteden veri toplanarak Kalite İyileştirme Süreci ölçeği ile üniversite girişimciliği arasındaki ilişkiye dair bir analiz yapılmak istenmiştir. Araştırmaya 28 farklı üniversiteden farklı demografik özelliklere sahip toplam 338 akademisyen katılmıştır. Katılımcılardan 6 kişinin verisi, veri eksikliği ve tutarsız veri girişi nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Son durumda çalışmaya katılmak için anket dolduran toplam 332 kişiden alınan bilgiler ile istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara ait cinsiyet, idari görev sorumluluğu, yaş aralığı, akademik unvan ile meslek kıdem ve kurumda çalışma yıllarına ait demografik bilgiler Tablo 3.1'de verilmiştir.

Tablo 3.1. *Demografik değişkenlere ilişkin betimleyici istatistikler*

		n	%
Cinsiyet	Kadın	153	53,9
	Erkek	179	46,1
İdari Görev	Var	143	43,6
	Yok	185	56,4
Yaş Aralığı	18-25 yaş	2	0,6
	26-40 yaş	107	32,2
	41-50 yaş	119	35,8
	51-60 yaş	73	22,0
	61 yaş ve üzeri	31	9,3
Akademik Unvanı	Prof. Dr.	87	26,4
	Doç. Dr.	57	17,3
	Dr. Öğr. Üyesi	84	25,5
	Öğr. Gör.	102	30,9
Meslek Yılı	1-5 yıl	23	6,9
	6-10 yıl	39	11,8
	11-15 yıl	70	21,1
	16-20 yıl	49	14,8
	21 yıl ve üzeri	150	45,3
Kurumda Çalışma Yılı	1-5 yıl	68	20,6
	6-10 yıl	76	23,0
	11-15 yıl	65	19,7
	16-20 yıl	30	9,1
	21 yıl ve üzeri	91	27,6

Araştırmaya katılanların 179'u (% 54) erkek, 153'ü (% 46) kadındır. Bu kişilerden 143'ünün (% 43.6) idari görevi varken, 185'inin (% 55.7) idari görevi bulunmamaktadır. Yaş aralıkları incelendiğinde, en fazla katılımcının yer aldığı grup 119 katılımcının yer aldığı 41-50 yaş aralığı (% 35,8) iken, 18-25 yaş aralığında sadece 2 katılımcı (% 0,6) yer almaktadır. Akademik unvanlar incelendiğinde 102 katılımcının yer aldığı (% 30,9) öğretim görevlisi kategorisi en fazla katılımcının yer aldığı grup olurken, doçent doktor kategorisi 57 katılımcı ile en az katılımcının yer aldığı gruptur. Meslek yılı ve kurumda çalışma yılı bilgileri incelendiğinde, her iki değişkende de 21 yıl ve üzeri kategorisinde en fazla katılımcı yer almaktadır (sırasıyla

% 45,3 ve %27,6).

Katılımcıların Kalite İyileştirme Süreci anketine verdiği cevapların ölçek toplam puanı ve planlama, uygulama ve kontrol alt boyutları toplam puanları bazında dağılımı Tablo 3.2 de verilmiştir. Kalite İyileştirme Süreci farkındalığı toplam puanı ortalaması 3,68 (SS = 0,75) olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3.2. Kalite iyileştirme süreci ölçeğine ilişkin betimleyici istatistikler

	N	Min.	Max.	$\bar{X}$	Ss
Kalite İyileştirme Süreci	332	1,52	5	3,68	0,75
Planla	332	1	5	3,85	0,74
Uygula	332	1,22	5	3,62	0,84
Kontrol Et/Önlem Al	332	1	5	3,61	0,82

3.1.2. Kalite İyileştirme Süreci Ölçeğinin Güvenilirliği ve Geçerliliğine İlişkin Bulgular

Araştırmada parametrik analizlerin yapılabilmesi için ölçme araçlarından elde edilen verilerin normal dağılım sağlaması önemlidir. Bu noktada Tablo 3.3’de görüldüğü gibi Kalite İyileştirme Süreci ölçeğinden elde edilen puanların normal dağılım sınaması için çarpıklık-basıklık değerleri kontrol edilmiştir. Çarpıklık (*Skewness*) ve basıklık (*Kurtosis*) değerlerinin normal dağılımı desteklediği görülmektedir. Ölçek toplam ve alt boyutlar bazında çarpıklık ve basıklık değerleri -0,80 ve 1,08 aralığında hesaplanmıştır. Bu değerlerin -2 ile +2 aralığında olması, verinin normal dağılım sergilediğini desteklemektedir (Field, 2013).

Tablo 3.3. Kalite iyileştirme süreci ölçeğine ilişkin normal dağılım istatistikleri

	Çarpıklık-Basıklık	
	Skewness	Kurtosis
Kalite İyileştirme Süreci Toplam	-,47	,08
Planlama	-,80	1,08
Uygula	-,46	-,29
Kontrol	-,51	,23

Ayrıca her maddenin Çarpıklık (*Skewness*) ve basıklık (*Kurtosis*) değerlerinin normal

dağılımı desteklediği Tablo 3.4 de görülmektedir.

Tablo 3.4. *Kalite iyileştirme süreci ölçeği maddelerine ilişkin normal dağılım istatistikleri*

	Skewness	Kurtosis
Kurum hedefleri hakkında bilgi vermektedir.	-1,18	1,95
Kurum çeşitli işbirlikleri planlamaktadır.	-1,12	1,32
Kurum hedeflerini vizyonuna göre belirlemektedir.	-,82	,53
Kurumda görev tanımları hakkında bilgim bulunmaktadır.	-1,12	1,27
Kurumun misyonu duruşunu yansıtmaktadır	-,86	,47
Planlamalar hakkında bilgilendirmeler tarafıma düzenli olarak yapılmaktadır.	-,46	,43
Kurumda sunulan hizmetin kalitesi tutarlıdır.	-,64	-,01
Kurumdaki geri bildirim mekanizmalarını (Öneri-şikayet formu, Düzeltici Faaliyet Formu, memnuniyet anketleri vb) herhangi bir endişe duymadan kullanırım.	-,63	-,37
Hizmete ilişkin gerekli belgelere kolay ulaşırım.	-,64	,06
Kurumda sunulan hizmetler memnun edicidir.	-,63	,00
Kurumun kalite birimi aktiftir.	-,96	,69
Kurumun kalite birimi ile iletişim kurmam kolaydır.	-,89	,41
Hizmeti gerçekleştirmek üzere kullanılan unsurlar (personel, donanım vb) yeterlidir.	-,21	-,70
Kurum sunulan hizmetler hakkında önerilere açıktır.	-,66	-,18
Kurumda bilgi sahibi olmam gereken süreçler hakkında görüşlerime önem verilmektedir.	-,46	-,57
Kurum bir uygunsuzluk oluştuğunda bunu değerlendirmektedir.	-,72	,32
Kurum yapılan işbirlikleri sonucunda iyileştirmeler yapmaktadır.	-,59	,11
Kurum sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.	-,86	,28
Kurum verilen hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzlukları ortadan kaldıran faaliyeti planlamakta ve gerçekleştirmektedir.	-,58	,25
Özel sektör kurumun gelişimine katkıda bulunmaktadır.	-,35	-,40
Kurumda mezunlarla olan ilişkilere önem verilmektedir.	-,64	-,10
Kurum paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri düzenlemektedir.	-,53	-,11
Kurumda paydaş memnuniyetine ilişkin düzenli aralıklarla ölçüm yapılmaktadır.	-,56	-,29

Ölçeğin madde bazında çarpıklık ve basıklık değerleri -,96 ve 1,95 aralığında hesaplanmıştır. Normal dağılım gösterdiği verilere göre tespit edilmiştir.

Kalite İyileştirme Süreci ölçeğinden elde edilen verilerin güvenilirlik açısından iç tutarlılığını hesaplamak için Tablo 3.5'e görüleceği gibi Cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır. Elde edilen Cronbach alfa katsayıları Özdamar (1999)'ın aşağıda

belirttiği güvenilirlik sınırlarına göre değerlendirilmiştir.

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek güvenilirliği düşük.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir.

Referans aralıklara göre sonuçlar incelendiğinde, Kalite İyileştirme Süreci algısının genel seviyesi ve ölçeğin tüm alt boyutlarında elde edilen en küçük Cronbach alfa katsayısının 0,88, en yüksek katsayının ise 0,96 olduğu görülmektedir. Bu değerler ölçekten elde edilen verilerin yüksek seviyede güvenilir olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 3.5 Kalite iyileştirme süreci ölçeği verilerinin güvenilirliğine ilişkin bulgular

	Cronbach Alfa	Madde Sayısı
Kalite İyileştirme Süreci Toplam	,96	23
Planla	,88	8
Uygula	,93	9
Kontrol Et/Önlem Al	,93	8

Kalite İyileştirme Süreci Ölçeği' nin geçerliliği için araştırma verileri ile Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi, verileri daha küçük bir özet değişkenler kümesine indirgemek ve ölçeğin kavramsal çerçevesinin altında yatan teorik yapıyı keşfetmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir (Gülbüz ve Şahin, 2018). Bu noktada ölçeğin orijinal yapısı korunmuş ve faktör analizi 3 boyutta sınanmıştır.

Veri setinin faktör analizini yapmaya uygun olduğundan emin olmak için öncelikle Barlett testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmıştır. Tablo 3.6.' da görüldüğü gibi KMO testi değerleri yüzde 96 (,96) olarak belirlenmiş ve bu değer veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Barlett testi anlamlılık değeri de 0,00 olarak bulunmuş olup, istatistiksel olarak anlamlı bu değer değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğuna ve veri setinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2007).

Tablo 3.6. *KMO ve Barlett testi sonuçları*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			,96
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6216,16	
	df	253	
	Sig.	,00	

Açımlayıcı faktör analizi sonuçları ölçekteki tüm maddelerin ilgili boyutlar altında toplandığını, ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri en düşük 0,40, en yüksek ise 0,87'dir. Tablo 3.7 ve Tablo 3.8 de görüldüğü gibi; ölçeğin kümeli varyans açıklayıcılığı % 66 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bulguların ölçeğin geçerliliğini doğruladığı görülmüştür.

Tablo 3.7. *Kalite iyileştirme süreci ölçeği verilerinin geçerlilik değerleri*

Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Toplam Faktör Yükleri		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif%	Toplam	Varyans %	Kümülatif%
1	12,927	56,203	56,203	5,918	25,731	25,731
2	1,330	5,784	61,987	4,878	21,207	46,938
3	1,130	4,914	66,901	4,591	19,962	66,901

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tablo 3.8. *Kalite iyileştirme süreci ölçeği verilerinin temsiliyet değeri*

Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Toplam Faktör Yükleri		Faktör Yüklerinin Dönüştürülmüş Topamları ^a			
	Toplam	Varyans %	Toplam	Varyans %	Toplam	Varyans %	Toplam	Varyans %	Kümülatif%
1	12,927	56,203	56,203	12,927	56,203	56,203	5,918	25,731	25,731
2	1,330	5,784	61,987	1,330	5,784	61,987	4,878	21,207	46,938
3	1,130	4,914	66,901	1,130	4,914	66,901	4,591	19,962	66,901
4	1,039	4,516	71,417						
5	,712	3,095	74,512						
6	,626	2,722	77,234						
7	,551	2,394	79,628						
8	,543	2,363	81,992						
9	,450	1,956	83,947						
10	,433	1,882	85,829						
11	,409	1,776	87,605						
12	,360	1,567	89,172						
13	,327	1,420	90,592						
14	,303	1,319	91,911						
15	,273	1,188	93,099						

Tablo 3.8 (devamı)

16	,269	1,169	94,268
17	,240	1,043	95,311
18	,215	,933	96,244
19	,204	,889	97,133
20	,192	,836	97,969
21	,172	,746	98,715
22	,153	,664	99,379
23	,143	,621	100,000

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi

Tablo 3.9. *Uyum iyiliği istatistikleri ve araştırma sonuçlarının karşılaştırılması*

Uyum İyiliği İstatistikleri	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Değer	Araştırmanın Uyum İyiliği Değerleri
X ² /DF	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 < \chi^2 / df \leq 3$	2,54
CFI	$0.95 < CFI < 1.00$	$0.90 < CFI < 0.95$	0,92
GFI	$0.95 < GFI < 1.00$	$0.90 < GFI < 0.95$	0,93
AGFI	$0.90 < AGFI < 1.00$	$0.85 < AGFI < 0.90$	0,86
RMSEA	$0.00 < RMSEA < 0.05$	$0.05 < RMSEA < 0.10$	0,07

Kaynak: Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003.

Tablo 3.9’ da görüldüğü gibi X² /DF oranının kabul edilebilir değerin içinde olduğu görülmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre ölçek uyum iyiliği sağlamıştır. RMSEA uyum indeksi 0.07’dir. RMSEA’nın 0.05’in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda değer istatistikleri Tablo 3.9’ deki modelin AGFI değeri 0,86’dur ve 0,85 üzerinde olduğundan veri uyumu açısından mükemmel düzeydedir. CFI, GFI ve RMSEA uyum değerleri kabul edilebilir değerlere göre uygundur. Bu değerler ile ölçeğimizin uygun değerlere sahip olduğu kanıtlanmaktadır.

3.1.3. Üniversite Girişimcilik Puanına İlişkin Demografik Bilgiler

Araştırmada katılımcılarının çalıştığı üniversitelerin Girişimcilik puanlarına yönelik veriler ikincil veri olarak TÜBİTAK’ın 2022 Yılı Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi veri setinden (EK 3C) elde edilmiştir. Her üniversiteye ait Girişimci ve Yenilikçi Üniversite endeksi Bilimsel ve Teknolojik Araştırma

Yetkinliği, Fikri Mülkiyet Havuzu, İşbirliği ve Etkileşim ile Ekonomik ve Toplumsal Katkı başlıkları altında dört boyuttan elde edilen puanlardan hesaplanmıştır.

Araştırma örneklemini oluşturulmak üzere 2020 yılından 2022 yılına kadar endekste yer alan 65 üniversiteye Kalite İyileştirme Süreci resmi yazı (EK 3B) ile gönderilmiş ve bu üniversitelerin akademik personeli olan yaklaşık 2500 personele mail atılmıştır. Araştırma örnekleminde yer alan 332 katılımcının 6'sı, çalıştığı kurum bilgisini paylaşmamıştır. Kalan katılımcılar ise 28 farklı üniversitede çalışmaktadır. Katılımcıların çalıştığı 28 üniversite ile kurum girişimcilik puan eşleşmesi yapıldığında 8 üniversitenin ise 2022 öncesi endekste yer almasına rağmen 2022 yılında TÜBİTAK Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi sonuçları listesinde yer alan 50 üniversite arasında yer almadığı görülmüştür. Çalışma grubu (geriye kalan 20 üniversite) uyguladığımız kalite iyileştirme süreci ölçeğine cevap veren ve 2022 listesinde yer alan üniversitelerin kendi içindeki puanlarıdır. Çalışma grubu girişimcilik puanı incelendiğinde ise en düşük girişimcilik endeksine sahip üniversitenin 37,61 puana sahip olduğu, en yüksek girişimcilik endeksine sahip üniversitenin ise 74,15 puanı olduğu görülmektedir. Girişimci ve Yenilikçi Üniversite endeksini belirleyen dört boyuta ilişkin araştırmada yer alan üniversitelerin en düşük ve en yüksek puanları Tablo 3.10' da verilmiştir. Tabloda TÜBİTAK 2022 Yılı Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi listesindeki en düşük ve en yüksek puanlar da ayrıca belirtilmiştir. Bu durumda çalışma grubunun genel listesi temsiliyet durumunu açıklanmaya çalışılmış ve temsiliyet gücü vurgulanmak istenmiştir. Araştırmada yer alan üniversitelerden 12'sinin Kalite Yönetim Sistem Belgesi bulunurken, 8 tanesinin belgesi bulunmamaktadır.

Tablo 3.10. *TÜBİTAK Girişimci ve Yenilikçi Üniversite endeksine ilişkin betimleyici istatistikler*

	Çalışma Grubu (20 Üniv.)		TÜBİTAK listesi (50 Üniv.)	
	En düşük puan	En yüksek puan	En düşük puan	En yüksek puan
Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi	37,61	74,15	36,27	83,61
Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Yetkinliği	4,34	11,35	4,34	12,25
Fikri Mülkiyet Havuzu	2,99	12,51	1,82	17,28
İşbirliği ve Etkileşim	8,44	20,91	0,19	23,54
Ekonomik ve Toplumsal Katkı	8,79	29,81	8,79	34,40

3.1.4. Hipotezlerin analiz edilmesi

Örnekleminizin demografik bilgilerinin ve güvenilirlik testlerinin akabinde geliştirmiş olduğumuz ölçeğimizin sınama testi için araştırmamızda belirlenmiş olan hipotezlerimizin sınamaları yapılmıştır. Hipotez sınamaları için T-Testi ve Anova analizlerinden yararlanılmıştır.

“H1: Üniversitelerin girişimcilik endekslerine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi ile alt hipotezlerinin sınanmasına yönelik olarak;

Tablo 3.11. *Girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme süreci algılarının incelenmesi*

	Gruplar	N	$\bar{x}$	SS	Bağımsız örneklem t-testi		
					<i>t</i>	<i>Sd</i>	<i>p</i>
Kalite İyileştirme Süreci	Alt grup	115	3,72	0,66	,68	210	,50
	Üst grup	97	3,65	0,79			
Planla	Alt grup	115	3,92	0,68	,35	210	,72
	Üst grup	97	3,88	0,74			
Uygula	Alt grup	115	3,68	0,77	1,40	210	,16
	Üst grup	97	3,52	0,93			
Kontrol Et/Önlem Al	Alt grup	115	3,62	0,73	-,146	210	,89
	Üst grup	97	3,63	0,81			

Tablo 3.11’de, girişimcilik endeks puanlarına göre oluşturulan alt ve üst gruplar arasında kalite iyileştirme süreci toplam puanı ile ölçeği oluşturan planla, uygula ve kontrol alt boyutları puanlar bağlamında fark olup olmadığına yönelik bağımsız örneklem t-testi sonuçları verilmiştir. Yapılan t-testi analizi sonuçları incelendiğinde hem kalite iyileştirme süreci ölçeği toplam puan ortalamasına, hem de alt boyutlardan elde edilen ortalamalarına göre girişimcilik alt ve üst grupları arasında istatistiksel bir fark bulunmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Başka bir ifadeyle, farklı üniversitelerde çalışan akademisyenlerin kalite iyileştirme süreci algısına göre üniversitenin girişimcilik endeksi değişmemektedir. Bu sonuçlara göre; **“H1: Üniversitelerin**

girişimcilik endekslerine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir. Bu kapsamda;

H1a: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin planlama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1b: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin uygulama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1c: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin kontrol et/önlem al boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

şeklinde olan; H1a, H1b, H1c hipotezleride reddedilmiştir.

Yükseköğretim kurumlarında kalite iyileştirme süreci algısında demografik değişkenlere göre farklılıklar olacağına dair düşünce ile kurgulanan

H2: Akademik personelin cinsiyetine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Akademik personelin idari görev almalarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Akademik personelin yaşlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Akademik personelin unvanlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Akademik personelin çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Akademik personelin meslek de çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

hipotezlerinin sınanmasına yönelik olarak;

H2 ve H3 hipotezlerinin sınanmasına yönelik olarak aşağıda yer alan Tablo 3.12 de özet yapılmıştır. Bu sonuçlara göre; bağımsız örneklem t-testi analizi yararlanılmış ve katılımcıların kalite iyileştirme süreci algılarının cinsiyete bağlamında istatistiksel anlamlılık düzeyinde farklılaşmadığı görülmüştür ($t_{(330)} = -1,63$, $p=0,10$). Bu değerlere göre; “**H2:** Akademik personelin cinsiyetine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3.12. *Cinsiyet ve idari göreve göre kalite iyileştirme süreci algısının karşılaştırılması*

	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	Bağımsız örneklem t-testi		
					<i>t</i>	<i>Sd</i>	<i>p</i>
Kalite İyileştirme Süreci	Kadın	153	3,75	0,77	-1,63	330	,10
	Erkek	179	3,62	0,71			
	İdari Görev Var	143	3,77	0,79	2,14	326	,03
	İdari Görev Yok	185	3,59	0,70			

İdari görev olması değişkenine göre ise idari görevi olanların memnuniyet düzeyinin ($\bar{X}=3,77$, $Ss=0,79$), idari görevi olmayanlardan ($\bar{X}=3,59$, $Ss=0,70$) istatistiksel anlamlılık düzeyinde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($t_{(326)}= 2,14$, $p=0,03$). Gruplar arasındaki farkın etki büyüklüğü ise Cohen's d katsayısı ile hesaplanmış ve bu değer 0,24 olarak hesaplanmıştır. Cohen (1988)'e göre elde edilen katsayı gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olsa da, zayıf bir etki büyüklüğüne işaret etmektedir. Bu sonuçlara göre; “**H3**: Akademik personelin idari görev almalarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Diğer demografik değişkenlerin ilişkin kurgulanan hipotezlerin sınanmasına yönelik olarak;

Katılımcıların yaş, akademik unvan, meslek yılı ve kurumda çalışma yılı demografik değişkenlerine göre hizmet kalitesi memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 3.13. Yaş, akademik unvan, meslek yılı ve kurumda çalışma yılı değişkenlere göre kalite iyileştirme süreci düzeylerinin incelenmesi

		$\bar{X}$	S.S		K. Toplamı	Sd.	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş Aralığı	26-40 yaş	3,71	0,82	G. Arası	1,72	3	0,58	1,02	,38
	41-50 yaş	3,60	0,73	G. İçi	182,88	326	0,56		
	51-60 yaş	3,70	0,71	Toplam	184,60	329			
	61+ yaş	3,84	0,67						
Akademik Unvanı	Prof. Dr.	3,66	0,73	G. Arası	3,25	3	1,08	1,97	,12
	Doç. Dr.	3,66	0,67	G. İçi	179,05	326	0,55		
	Dr. Öğr. Üyesi	3,55	0,80	Toplam	182,30	329			
	Öğr. Gör.	3,81	0,74						
Meslek Yılı	1-5 yıl	3,89	0,72	G. Arası	3,23	4	0,81	1,48	,21
	6-10 yıl	3,76	0,84	G. İçi	177,59	326	0,55		
	11-15 yıl	3,52	0,84	Toplam	180,81	330			
	16-20 yıl	3,72	0,48						
	21 yıl ve üzeri	3,69	0,73						
Kurumda Çalışma Yılı	1-5 yıl	3,82	0,75	G. Arası	2,90	4	0,72	1,31	,27
	6-10 yıl	3,54	0,80	G. İçi	180,06	325	0,55		
	11-15 yıl	3,69	0,72	Toplam	182,95	329			
	16-20 yıl	3,66	0,64						
	21 yıl ve üzeri	3,66	0,74						

Tablo 3.13 de görüldüğü gibi yapılan analiz sonucunda;

Yaş aralığı gruplarında 18-25 yaş aralığında sadece 2 katılımcı olduğu ve yeterli veri olmadığı için, bu yaş grubu karşılaştırma analizinden çıkarılmıştır. Yaş aralıklarına göre dört farklı grupta yer alan katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F_{(3, 326)} = 1,02, p = 0,38$). Diğer bir ifade ile farklı yaş grubunda yer alan katılımcıların Kalite İyileştirme Süreci düzeyleri birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Bu sonuca göre; **“H4: Akademik personelin yaşlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.”** hipotezi reddedilmiştir.

Akademik unvana göre oluşan dört farklı grupta yer alan katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F_{(3, 326)} = 1,97, p = 0,12$). Diğer bir ifade ile akademik unvanlar farklı olsa da, katılımcıların Kalite İyileştirme Süreci t düzeyleri birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Bu sonuca göre; **“H5: Akademik personelin unvanlarına göre kalite**

iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Katılımcıların şu an bulunduğu üniversitede çalışma yılına göre oluşan beş farklı gruptan elde edilen veriler bağlamında katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F_{(4, 325)} = 1,31, p = 0,27$). Diğer bir ifade ile akademisyenlerin şu an çalışmakta olduğu kurumdaki çalıştığı yıllık süre farklı olsa da, Kalite İyileştirme Süreci düzeyleri birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Bu sonuca göre; “**H6:** Akademik personelin çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Mesleki kıdem yani meslekte çalıştığı tecrübe yılına göre oluşan beş farklı grupta yer alan katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F_{(4, 326)} = 1,48, p = 0,21$). Diğer bir ifade ile akademisyenlerin meslekte çalıştığı yıllık süreler farklı olsa da, Kalite İyileştirme Süreci düzeyleri birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Bu sonuca göre; “**H7:** Akademik personelin meslek de çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Kalite sistem belge sahipliğine göre geliştirilen “**H8:** Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimciliği arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin sınanmasına dair;

Tablo 3.14. *Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimcilik endekslerinin karşılaştırılması*

Grup İstatistikleri					
	Belge Durumu	N	X	Sd	t
GİRİŞİMCİLİK	Evet	150	49,53	10,176	,831
	Hayır	62	44,62	5,433	,690

Tablo 3.14 de görüldüğü gibi bağımsız örneklem t-testi analizinden yararlanılmış ve katılımcıların kalite belgesine sahip olup olmama durumu istatistiksel anlamlılık düzeyinde farklılaştığı görülmüştür ($t = ,83, p = 0,10$).

Tablo 3.15. *Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimcilik endekslerinin karşılaştırılması*

		Levene's Test değerleri				t-test değerleri				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama farkı	Hata payı	%95 Güven Aralığı	
									Lower	Upper
GİRİŞİMCİLİK	Eşit varyans varsayımı	56,844	,000	3,590	210	,000	4,909	1,368	2,214	7,605
	Eşit varyans sayılmama			4,546	196,77	,000	4,909	1,080	2,780	7,039
1										

Tablo 3.15 deHem Levene testi hem de t testi hipotezimiz anlamında anlamlı değer vermiştir. Katılımcı üniversitelerin girişimcilik endeksi puanları, üniversitenin kalite belgesine sahip olma durumuna göre anlamlı bir değerle farklılık göstermektedir. Bu sonuca göre; “**H8:** Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimciliği arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

GENEL DEĞERLENDİRME

A.TARTIŞMA

Günümüzde toplam kalite yönetimi ve yükseköğretim kalite konularına dair birçok çalışma yapılmıştır. 2015 yılından bu yana ülkemizde de yapılan çalışmalarda yükseköğretim kalite farkındalığına yönelik çalışmalar dikkat çekmiş ve literatüre kazanımlar sağlanmıştır. Eğitimin üst basamağı olan yükseköğretim kurumları toplumda üstlendikleri misyon gereği kendilerini yenilemeleri ve yeniliklere uyum sağlamaları gerekmektedir. Kendilerini yenilemeleri anlamında öncelikli yapılması gereken yükseköğretim kurumlarının kendilerini tanımasıdır. Bunun içinde performans göstergelerini bilmelerinin yanında bunları takip etmelidirler. Performansın göstergelerine ilişkin olarak yıllar içindeki değişimi takip ederek ve iyileştirerek yükseköğretim kurumları kendilerine kazanım sağlayacağı düşünülmektedir. Bunu yapabilmeleri içinde bir sistem bütünlüğü ile takipleri sağlanmalıdır. İşlerlik kazanmış bir kalite yönetim sisteminin varlığı yükseköğretim kurumlarının performanslarını iyileştirmede ve süreklilik kazanmalarında yol gösterici olacaktır.

Kalite kavramı çerçevesinde yükseköğretim kurumları bazında yapılan çalışmalar incelendiğinde özellikle yükseköğretimdeki öğrencilerin hizmet kalitesine bakış açılarına göre farklı kategorilerde değerlendirmeler yapıldığı dikkat çekmiştir. Örneğin; kalite sisteminin öğrenci temelinde değerlendirilmesine yönelik yapılan çalışmalar; Atabek (2002), Melek (2003), Yazıcı (2005), Güzel (2006), Sakarya (2006), Sevimli (2006), Atar (2007), Cingöz (2009) şeklinde sayılabilir. Özellikle önemli bir paydaş olan öğrenci temelinde kalite farkındalığının ve algısının ele alınması literatüre önemli katkılar ve çıkarımlar sunmuştur. Kalite sistemi kurulmasına yönelik çalışmalar; Baykara (1999), Eyitmiş (2000), Şahin (2003), Çakıl (2006), Erturgut (2007), Özdede (2010), Aysal (2013), Soyer (2019) birçok çalışma sayılabilir. Bu çalışmaların en önemli çıktılarından biri kalite sistemlerinin bir süreç olarak devam

etmesi ve yapılanma aşamasında çeşitli problemlerde karşılaşılabiliyor olmasıdır. Yükseköğretim kurumlarının diğer önemli bir paydaşı olan akademik personel ile kalite arasındaki ilişki veya farkındalıklara yönelik yapılan çalışmalar ise; Bulut, (1997); Tütüncü ve Doğan, (2003); Erdoğan ve Uşak, (2005); Uzgören vd., (2007); Şimşek vd., (2019); Göçen ve Aslan, (2021) şeklinde sıralanabilir. Bu çalışmaların önemli çıktılarında kurum akademisyenlerinin bilgili ve alanına hâkim olmasının kalite sürecini desteklediğini tespit etmişlerdir. Brown ve Koenig (1993) bir kamu üniversitesinin mezunları üzerine yapılan çalışmada hizmet kalitesinin algılanmasında unsurların en başında akademik kadro ve onlarla olan iletişim olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer bir çalışmada Cordova ve Bravo (2012) kaliteli bir yükseköğretim eğitimi için öğrenci ile akademik personel etkileşiminin yüksek olması gerektiği sonucuna ulaşmışlardır. Bu yapılan çalışmalar dışında bu konuya ek olarak bir grup çalışmada ise yükseköğretim kurumlarında kalite sisteminin temel taşı olan akademik personel olduğuna dikkat çekilmektedir (Kelly, 1994; Elliott ve Shin, 2002; Fiduas, 2006; Watty, 2006).

2015 sonrası özellikle Yükseköğretim Kalite Kurulu yapılanması ve 2017 de resmiyet kazanması ile birlikte yükseköğretim kurumları arasına bir rekabet oluşmaya başlanmıştır. Bu rekabet unsuru olarak kalite sistemleri ve süreç takipleri ön plana çıkmaktadır. Yükseköğretim kurumlarının akreditasyon programları içinde yer alması ve bunun gereklerini yerine getirme çabası kurumlarda bir yenileşme ve sistem kurma durumunu beraberinde getirmiştir. Uluslararası alanda da hem üretilen akademik yayınların takibi hem yapılan ikili protokollerin ve projelerin takibi hem de değişim programlarının etkinliği yükseköğretim kurumlarına katkı sunmaktadır. Kurulan kalite sistemi bu takibi kolaylaştırmaktadır. Yıllık olarak yapılan raporlamalar ve izlemeler bu anlamda kurulan kalite sistemlerinin ve bu sistemlere göre sunulan hizmetin kalitesinin takibi önem kazanmıştır. Özellikle yıllık yapılan Kurum İç Değerlendirme Raporu doğrultusunda kalite sistemi ne olursa olsun iyileşmesi ve sürekli gelişmesi gerekmektedir. Literatürde görülen bu durum ile kalite iyileştirme süreci ölçeği ihtiyacı gözlenmiştir. Ağırlıklı olarak yükseköğretimde kaliteye yönelmiş çalışmalara da katkı sunacağı düşünülmektedir.

Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (PUKÖ) döngüsü bu sistemi sağlamak için literatüründe desteklediği gibi iyi uygulamalardan olmaktadır. PUKÖ döngüsünün temel işlevi kalitede sürekli gelişmeyi temele alarak bir sistem kurmaktır. Temel amaç; üretilen ürün veya hizmetin olması gereken ve beklenen özellikleri karşılayıp

karşılamadığının değerlendirilmesini sağlamaktır (Erturgut, 2007). PUKÖ döngüsünü tam anlamıyla uygulamak birçok mükemmeliyetçi sistem yaklaşımından daha anlaşılır olması döngünün çok çabuk kabul edilmesini sağlamaktadır. PUKÖ döngüsünü takip ederek sağlam adımlarla sonuca ulaşılırken bu işleyiş sırasında sistemin sürekli gelişmesi de devam etmektedir (Çetin vd., 2001). Temel prensiplerden biri PUKÖ döngüsünün tüm çalışanlarca kullanılarak kendi işlerini yaparken her aşamada doğru yapma ve kontrol etme yeteneği sağlamasıdır (Kovancı, 2001). Her aşamanın birbiri ile olan ilişkisi ve birbirine olan etkileri düşünüldüğünde planlama aşaması ve kontrol et aşamaları döngünün işlevselliğini artırmaktadır (Erturgut, 2007).

Önlem Al aşaması aynı zamanda standartlaştırma aşaması olarak da değerlendirilebilir. Bu aşamada eğer önceki aşama olan Kontrol Et aşamasında aksayan bir durum söz konusu değilse standartlaşma işlemi başlamaktadır. Ancak sorun varsa ve teyit edilmiyorsa planlama aşamasına veri girişi yapılmakta ve planlama aşamasının girdisini oluşturarak süreç yeniden başlatılmaktadır. Bu şekilde planlama aşamasında düzeltici faaliyetler değerlendirilebilecek ve yeniden gözden geçirme ile planlama tekrarlanacaktır (Derdiyok, 2019). Kalite yönetim ilkesinde yer alan sürekli iyileştirme için PUKÖ döngüsünün devamlı olarak başlatılıp tamamlanması gerekmektedir (Fukui vd., 2003). Her PUKÖ döngüsü sonrası iyileşme sağlanmaktadır ve tekrar durumunda standartlaşma olmaktadır (Derdiyok, 2019). Yükseköğretim kurumlarının yaptığı çalışmalarını YÖKAK temelinde PUKÖ döngüsünün yer aldığı Rubrik değerlendirme ile kontrol etmekte ve değerlendirmektedir. Rubrik değerlendirmede bir puanlama söz konusudur. Ancak bu puanlama sürece ilişkin algıyı değerlendirmemektedir. Bu nedenle PUKÖ döngüsü temelinde ISO 9001 standardı maddeleri baz alınarak kalite yönetim sisteminin iyileşmesi süreci ölçeği geliştirilmiştir.

Geliştirilen ölçeğin üniversitelerin performans kriterlerinden biri olan Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi ile ilişkisi incelenerek literatüre kontrol et ve önlem al aşamalarının girdisi olan bir performans değerlendirme göstergesi değerlendirmesi yapılması amaçlanmıştır. Bu anlamda öncelikle girişimcilik üzerine yapılan tezler incelendiğinde üniversitelerin girişimciliğine yönelik çalışmalar; Cabar (2006), Tütüncüoğlu (2012), Kula (2013), Özdemir (2016), Bütün (2019) şeklinde iken üniversite öğrencilerinin girişimciliği; Börü (2006), Avşar (2007), Cansız (2007), Karakaş (2012), Doğan (2013), Koçyiğit (2013), Damar (2015), Ekici (2016) tarafından incelenmiştir. Girişimcilik özellikleri açısından ise Aykan (2002), Çakır

(2015), Erdurur (2012), Alaybeyoğlu Küçük (2014), Baş (2015), Doğan (2015) çalışmaları incelenmiştir. Önemli bir rekabet unsuru olan endeks üniversitelerin karşılaştırılması araştırma geliştirme faaliyetlerinin takibinde önemli bir değerlendirme göstergesidir.

B.SONUÇ

Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (PUKÖ) döngüsü, toplam kalite yönetimini de destekleyen bir yapı olduğu için bu döngüyü baz alan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardı ile 2017 yılı itibari ile Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun yükseköğretim kurumlarından yıllık olarak istemiş olduğu Kurum İç Değerlendirme Raporuna göre hazırlanan Kalite İyileştirme Süreci ölçeği bu çalışmada geliştirilmiş ve üniversite performans göstergelerinden biri olan Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksine göre anlamlılığı incelenmiştir.

Bu çalışmada kalite literatüründeki teorinin geliştirilmesine katkıda bulunması, yükseköğretimde kalite algısı ve farkındalığına olan katkısının yanı sıra yükseköğretimde kalite iyileştirme süreci ile performans kriterlerinden girişimcilik endeksi arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıyla kalite literatürüne farklı bir bakış açısı kazandıracağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, bu araştırma hizmet kalitesinde akademik personelin kalite iyileştirme süreci algısı ile girişimcilik endeksi ilişkisini ortaya koyacak ve girişimcilik endeksinde doğrudan etkisi olan akademik personelin görüşlerinin etkilerinin daha farklı olabileceğini sağlamaya yönelik bütünsel bir görüş açısıyla sunulmak istenmiştir. Ölçek geliştirilirken ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahip birimlerde çalışan iç ve dış paydaşların katılımlarıyla yapılan çalışma ile geliştirilen kalite iyileştirme süreci ölçeği için farklı kaynaklardan ve literatürden de ulusal ve uluslararası literatürden yararlanılmıştır.

Yükseköğretimde kalite çalışmaları ağırlıklı olarak öğrenci odağına yoğunlaşmış durumdadır, bu tespitten yola çıkarak ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun Kurum İç Değerlendirme Raporu maddelerinin incelenmesi ile geliştirilen ölçek ile yükseköğretimin temel paydaşlarından biri olan akademik personelin görüşleri değerlendirilmiştir. Paydaş görüşleri açısından öğrencinin dışında akademik personel görüşleri de incelenerek yükseköğretimde kalite algısına ilişkin çalışma literatüre katkıda bulunacaktır. Yükseköğretimde kalite iyileştirme sürecinin girişimcilik endeksine olan etkisi veya ilişkisi incelenmemiştir.

Bu nedenle, araştırma yükseköğretim kurumları açısından performans kriterlerini takip etmek ve bunlardaki değişimi yönetmek adına önemli çıkarımlara sahiptir. Bu araştırma, verilerini yönetmek isteyen yükseköğretim kurumları açısından da önem taşımakla birlikte yol gösterici olmaktadır. Daha da önemlisi, girişimcilik endeksi açısından kalite kavramı ve kalite iyileştirme süreci algısının tespiti ile yükseköğretim kurumlarının kalite sistemlerinin önemini görmesine katkı sağlamaktadır.

Ölçek geliştirilmesine yönelik olarak; öncelikle istatistik bilimi açısından ölçme ve değerlendirme ya da ölçek geliştirmede 1777-1855 yılları arasında yaşayan Carl Friederch Gauss tarafından bulunan ve formüle edilen Normal Dağılım/Gauss teorisi fark yaratmıştır. Normal dağılımında belirtilen hususlara göre ölçekte bulunan her maddede sapma söz konusu olmaktadır. Belirli bir konuda insanların düşüncelerini, tutumlarını ve davranışlarını ölçmek için belirli bir soru içeriğine dayalı olarak yapılan bir veri toplama yöntemi olan anket nicel veri toplama yöntemlerinden en sık tercih edilen yöntemdir. Bir tutum veya yeteneği ölçmek amacı ile oluşturulan ölçeğin aşamalarına göre on bir adım takip edilmiştir.

- Ölçeğin amacının belirlenmesi; ölçeğin öncelikle hangi amaca yönelik hazırlandığını açıklamak gerekir (Yurdabakan ve Çüm, 2017:114). ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kuran tüm kurumlarda kullanılmasına yönelik hazırlanmıştır. Geliştirilen ölçek bu sistemi kullanan veya kalite yönetim sistemi yapısına sahip olan tüm kurum paydaşlarına uygulanabilir.
- Ölçülmesi hedeflenen kavram ve yapının belirlenmesi; ölçek geliştirilirken literatür kısmında anılan birçok yayın incelenmiş ve hedeflenen kavrama yönelik olarak eksiklik tespit edilmiştir.
- Deneme maddelerinin seçilmesi ve oluşturulması; De Vellis' in (2016) belirttiği gibi ölçekte bulunan maddelerin belirlenmiş olan kalite iyileştirme süreci ile uyumlu olması ve bu kavramı yansıtmaları gerekmektedir. Bu kapsamda kalite iyileştirme süreci algısının ölçümü için; ISO 9001:2015 versiyonundan ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurum İç Değerlendirme Raporu soruları üzerinden PUKÖ döngüsüne göre ölçek taslağında 34 madde hazırlanmıştır.
- Ölçek tipinin belirlenmesi; anketler içeriğinde yer alan madde tipine göre farklılaşmaktadır. Araştırmada, Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır. Ölçek tipi olarak Likert'in beşli cevap seçeneği kullanılmasına karar verilmiş ve 1 (Kesinlikle katılmıyorum), 2 (Katılmıyorum), 3 (Kararsızım), 4 (Katılıyorum) ve 5 (Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde cevap seçenekleri kullanılmıştır.

- Maddelerin yazımı ve aday madde havuzu belirlenmesi; ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi versiyonundan ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurum İç Değerlendirme Raporu sorularından oluşturulan maddelerden 1-8 arası maddeler Planla boyutu, 9-17 arası s maddeler Uygula boyutu, 18-34 arası maddeler Kontrol Et/Önlem Al boyutunu ölçmeye yönelik şekilde belirlenmiştir.
- Madde havuzunun uzman görüşüne sunulması ve madde seçimi; maddeler belirlenirken uzman görüşünden yararlanmak, kapsam geçerliliği açısından ölçeğe önemli katkılar sunmaktadır. Lawshe tekniğine göre, her bir madde için en az 5, en fazla 40 uzmanın görüşü alınabilmektedir (Lawshe, 1975). Bu husus göz önüne alındığından kalite ve ölçme değerlendirme alanlarından farklı üniversitelerden ilgili uzmanlardan yüz yüze görüşme ve mail aracılığı ile 7 uzmandan görüş alınmıştır. Alan Uzmanlığı incelendiğinde görüş alınan uzman istatistiği göre 3 Profesör, 2 Doç.Dr., 1 Dr.Öğr.Üyesi, 1 Dr.Öğr.Üyesi (Ölçme Değerlendirme Uzmanı) şeklinde olup görüş alınan uzmanların 3 ü erkek, 4 ü kadındır. Veri toplama aracı olarak geliştirilen uzman görüşleri değerlendirme formuna aktarılmıştır. Her bir maddenin kapsam geçerliliğinin belirlenmesi için Lawshe'nin (1975) tekniği esas alınarak maddelere değerler verilmiştir. "Gerekli" sınıflandırmasındaki maddelere 3, "Yararlı yetersiz" kategorisindekilere 2 ve "Gereksiz" olarak belirlenenlere 1 puan verilmiştir. Uzmanların görüşlerinden elde edilen nitel veri, Kapsam Geçerlik Oranı (KGO) ve Kapsam Geçerlik İndeksi (KGİ) hesaplamalarıyla nicel veriye dönüştürülmüştür. 4, 8, 14, 33 ve 34 nolu maddeler KGÖ oranlarının anlamlı olmaması nedeni ile red almışlardır. Bu maddelerin havuzdan çıkarılması neticesinde KGİ değeri 0,93 çıkmıştır. KGO oranı (0,51) KGİ (0,93) değerinden küçük olması, ölçekte kalan 29 maddenin kapsam geçerliliğinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (Karagöz ve Bardakçı, 2020).
- Ölçeğin açıklama ve yönerge yazımı; Geliştirilen ölçeğe yönelik olarak, ölçeğin geliştirilme amacı, kısa, açık, anlaşılır şekilde ana hatları belirten bir yönerge yazılması gerekmektedir (Yurdabakan ve Çüm, 2017:112). Bu amaçla; maddelerin nasıl cevaplanacağına yönelik olarak maddelerden önce; “İfadelere katılma durumunuzu 1 (Kesinlikle katılmıyorum), 2 (Katılmıyorum), 3 (Kararsızım), 4 (Katılıyorum) ve 5(Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde derecelendiriniz.” şeklinde maddelerin nasıl cevaplanacağı açıklanmıştır.
- Gerekli izinlerin alınması; ölçek geliştirme çalışmamızdaki maddelere yönelik Gaziantep Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’na başvuru yapılmış etik

çerçevede değerlendirilmesi sağlanmıştır.

- Maddelerin seçimi için pilot uygulama; Uzman görüşü neticesinde 34 maddeden 29 maddeye indirilen ölçek konuya uygun ve hedef kitleyi temsil eden örneklem gurubuna uygulanabilir. Pilot uygulama, ölçeğin performansını değerlendirmek açısından önemlidir. Kalite uygulamaları ve eğitimde kalite çalışmalarına yönelik kalite iyileştirme süreci ölçeği için; ISO 9001:2015 versiyonundan Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) değişkenlerine göre pilot çalışma için Sosyal Bilimler Enstitü'sü onayı ile TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri belgesine sahip Gaziantep Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, Gaün Sporum ile Kreş ve Anaokulu Müdürlüğü'nde pilot çalışma uygulanmış ve 307 adet anket toplanmıştır. Ölçeğimizin pilot çalışmasında toplanan 307 adet anket açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Analizler sonucu iki faktör çıkan ölçek incelenmiş ve tek çeşit cevap vermiş olduğu tespit edilen anketler analizden çıkarılmıştır. Bu tespit neticesinde değerlendirilmeden çıkarılan anketler sonrasında 253 adet anket analize tabi tutulmuştur.

- Ölçeğin psikometrik özelliklerin analiz edilmesi; Geliştirilen PUKÖ temelinde kalite iyileştirme süreci ölçeğinin 253 kişiye uygulandıktan sonra faktörlerin ve genel ölçeğin skewness ve kurtosis değerlerine bakılmıştır. Bu değerler -2 ile +2 arasında olduğu için ölçeğimizin normal dağılım gösterdiği ifade edilmektedir. Ölçeğin normal dağılım gösterdiği tespit edilmesinin akabinde ölçek içi tutarlılığı tespit etmek için her bir maddenin ölçekle olan ilişkisini belirlemek için madde toplam korelasyonlarını incelemek gerekmektedir. Korelasyon değerleri ,20 altında olan değer olmadığı için ölçekten çıkarılan madde olmamıştır. Ölçeğin güvenilirliğine yönelik olarak, maddelerin genel yapısını sorgulamak ve açıklamak üzere genel güvenilirliği için Cronbach Alfa değeri hesaplanmıştır. Literatüre göre; 0 ile 1 arasında olması gereken değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır (Cortina, 1993: 98-104, Haladyna, 1999). Genellikle Sosyal Bilimlerde Cronbach Alpha değerinin 0,7'nin üzeri olması istenen değerdir (Eymen, 2007). Hesaplanan Cronbach Alfa değerimiz 0.96 çıkmıştır ve 1'e yakınlığı nedeni ile güvenilirlik yüksek bulunmuştur. Örneklem büyüklüğü faktör analizini etkileyebileceği için faktör analizinin yapılabilmesinin temel koşullarından biri yeterli verinin toplanmış olmasıdır.. KMO değerinin 0,95 ve Bartlett Sphericity değerinin ($\chi^2 = 5021,4$; sig. 0,00) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu değerlere göre verilerin faktör analizine uygun olduğu bulunmuştur. Ayrıca faktörlerin varyansın toplamda %64.86'sını açıkladığı görülmüştür. Planla, uygula faktörleri PUKÖ döngüsünün temelleri olmakla birlikte kontrol et ve önlem al birbiri ile içiçe

olan faktörlerdir. PUKÖ temelinde hazırlanan Kalite İyileştirme Süreci ölçeği geliştirme sürecinin pilot çalışmasına katılan örneklem grubunun % 65'i bayan, % 35'i erkek; % 38,8'i 18-25 yaş arası, % 45,9'u 26-40 yaş arası, %12,2'si 41-50 yaş arası, % 2'si 51-60 yaş arası, % 1'i 61 yaş üzeridir. Paydaş katılımına çok yönlü bakmaya çalışan ölçek için farklı paydaş gruplarını ele almaya çalışmıştır bu kapsamda % 32,7'i öğrenci, % 24,8'i personel, % 3,8'i dış paydaş şeklinde olduğu görülmektedir. SPSS Programında yapılan açımlayıcı faktör analizinde ölçeğin "Rotated Component Matrix" yöntemi kullanılmış ve değerleri incelenmiş ve üç faktöre ayrıldığı tespit edilmiştir. Yapılan açımlayıcı faktör analizinde iki ya da daha fazla faktöre yüklenen maddeler ile faktör maddelerinden 0.40 değerinin altında kalan altı maddeler faktör için yeterli sayıya ulaşamadığından ölçekten çıkarılmıştır. Böylece Madde 4, Madde 5, Madde 11, Madde 16, Madde 19, Madde 26(şaşırtma maddesi) analizden çıkarılmıştır. Her faktörün kendi içinde Cronbach Alfa'sı tespit edilmiştir. Bunlardan "Planla" faktörünün Cronbach Alfa'sı 0,88, "Uygula" faktörünün Cronbach Alfa'sı 0,91, "Kontrol Et/Önlem Al" faktörünün Cronbach Alfa'sı 0,92 şeklindedir. Belirlenen maddelerle ölçeğin uygulanan pilot çalışma ile SPSS 25 programında yapı geçerliliği açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuş ve döndürme yöntemi ile son hali verilmiştir. Ölçeğimizin doğrulayıcı faktör analizi AMOS programında yapılmıştır. Maddelerin kendi faktörleri ile uyumları %50 nin üzerinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu tespit sonrası, apı geçerliliğinde model uygunluğunun ölçümüne yönelik kullanılan analizlere bakılmıştır. Bunlara göre; X^2 / DF oranının kabul edilebilir değer üstünde olduğu görülmektedir. RMSEA uyum indeksi 0.085'dir. RMSEA'nın 0.05'in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CFI, GFI, AGFI ve RMSEA istatistikleri uyum ölçüleri değerlerine göre kabul edilebilirdir. Ancak genel uyum endeksinden dolayı modelde modifikasyon yapılmıştır. Modifikasyon sonrası oluşturulan yeni modelin uyum iyiliği testlerine tekrar bakıldığında X^2 / DF oranının kabul edilebilir değer içinde olduğu görülmektedir. Yapılan modifikasyon sonrası ölçek uyum iyiliğini sağlamıştır. RMSEA uyum indeksi 0.075'dir. RMSEA'nın 0.05'in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CFI, GFI, AGFI ve RMSEA istatistikleri uyum değerleri kabul edilebilir değerlere göre kabul edilebilirdir. Bu değerler ile modelimizin ölçeğimiz açısından uygun olduğunu kanıtlamaktadır.

- Standardizasyon ve tekrar test çalışması; Ölçeğimizin açımlayıcı analizi SPSS

programında ve akabinde doğrulayıcı faktör analizi AMOS programında yapılmıştır. Çıkan sonuçlar doğrultusunda tekrar testi ile standardizasyon çalışması sağlanması hedeflenmiştir. Bu kapsamda ölçeğin uygulandığı aynı birimlerde tekrar testi yapılmış ve 279 kişiye ölçek uygulanmıştır. PUKÖ temelinde kalite iyileştirme süreci ölçeği geliştirme sürecinin standardizasyon için yapılan tekrar testine katılan örneklem grubunun % 71,3'i bayan, % 28,7'i erkek; % 26,2'i 18-25 yaş arası, % 59,5'i 26-40 yaş arası, % 8,2'si 41-50 yaş arası, % 1,4'ü 51-60 yaş arası, % 4,7'si 61 yaş üzeridir. Paydaş memnuniyetinde çok yönlü bakmaya çalışan ölçek için % 19,7'si öğrenci, % 19'u akademik personel, % 50,5'i idari personel, % 6,8'i mezun ve % 3,9'u özel sektör temsilcisi şeklinde çok yönlü olarak paydaş katılımı ile ölçek değerlendirilmiştir. Kurulan modele göre X^2 / DF oranının kabul edilebilir değerin içinde olduğu görülmektedir. Tekrar testinde elde edilen sonuçlara göre ölçek uyum iyiliğini sağlamıştır. RMSEA uyum indeksi 0.073'dir. RMSEA'nın 0.05'in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda CFI, GFI, AGFI ve RMSEA istatistikleri uyum değerleri kabul edilebilir değerlere göre uygun aralıklarda olduğu görülmektedir. Bu değerler ile modelimizin ölçeğimizin standardizasyonunu sağlaması açısından uygun olduğunu kanıtlamaktadır. Son olarak; modelin uygunluğuna ve ölçeğin bütününe bakmak için AMOS da modelin uygunluğuna bakılmıştır. Ölçeğin faktör uyumuna bakılması ile birlikte ölçeğin örnekleme uygulanması aşamasına gelinmiştir. Örnekleme uygulama yapmak için resmi olarak Gaziantep Üniversitesi tarafından örneklem olarak seçilen üniversitelere resmi yazı yazılarak ölçeğe katılım izinleri alınmıştır.

Geliştirilen ölçeğin sınanmasına yönelik olarak 65 üniversiteye ölçek gönderilmiş ve 28 üniversiteden veri toplanarak kalite iyileştirme süreci ölçeği ile üniversite girişimciliği arasındaki ilişkiye dair bir analiz yapılmak istenmiştir. Araştırmaya 28 farklı üniversiteden farklı demografik özelliklere sahip toplam 338 akademisyen katılmıştır. Katılımcılardan 6 kişinin verisi, veri eksikliği ve tutarsız veri girişi nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Son durumda çalışmaya katılmak için anket dolduran toplam 332 kişiden alınan bilgiler ile istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılanların 179'u (% 54) erkek, 153'ü (% 46) kadındır. Bu kişilerden 143'ünün (% 43.6) idari görevi varken, 185'inin (% 55.7) idari görevi bulunmamaktadır. Yaş aralıkları incelendiğinde, en fazla katılımcının yer aldığı grup 119 katılımcının yer aldığı 41-50 yaş aralığı (% 35,8) iken, 18-25 yaş aralığında sadece 2 katılımcı (% 0,6) yer almaktadır. Akademik unvanlar incelendiğinde 102

katılımcının yer aldığı (% 30,9) öğretim görevlisi kategorisi en fazla katılımcının yer aldığı grup olurken, doçent doktor kategorisi 57 katılımcı ile en az katılımcının yer aldığı gruptur. Meslek yılı ve kurumda çalışma yılı bilgileri incelendiğinde, her iki değişkende de 21 yıl ve üzeri kategorisinde en fazla katılımcı yer almaktadır (sırasıyla % 45,3 ve %27,6). Katılımcıların kalite iyileştirme süreci anketine verdiği cevapların ölçek toplam puanı ve planlama, uygulama ve kontrol alt boyutları toplam puanları bazında dağılımına göre kalite iyileştirme süreci algısı toplam puanı ortalaması 3,68 (SS = 0,75) olarak hesaplanmıştır. Araştırmada parametrik analizlerin yapılabilmesi için ölçme araçlarından elde edilen verilerin normal dağılım sağlaması önemlidir. Kalite iyileştirme süreci ölçeğinden elde edilen puanların normal dağılım sınaması için çarpıklık-basıklık değerleri kontrol edilmiştir. Çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerlerinin normal dağılımı desteklediği görülmektedir. Ölçek toplam ve alt boyutlar bazında çarpıklık ve basıklık değerleri -0,80 ve 1,08 aralığında hesaplanmıştır. Bu değerlerin -2 ile +2 aralığında olması, verinin normal dağılım sergilediğini desteklemektedir (Field, 2013). Ölçeğin madde bazında çarpıklık ve basıklık değerleri -,96 ve 1,95 aralığında hesaplanmıştır. Normal dağılım gösterdiği verilere göre tespit edilmiştir. kalite iyileştirme süreci ölçeğinden elde edilen verilerin güvenirlik açısından iç tutarlılığını hesaplamak için Cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır. Referans aralıklara göre sonuçlar incelendiğinde, kalite iyileştirme süreci algısının genel seviyesi ve ölçeğin tüm alt boyutlarında elde edilen en küçük Cronbach alfa katsayısının 0,88, en yüksek katsayının ise 0,96 olduğu görülmektedir. Bu değerler ölçekten elde edilen verilerin yüksek seviyede güvenilir olduğuna işaret etmektedir. Kalite iyileştirme süreci ölçeği' nin geçerliliği için araştırma verileri ile Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi, verileri daha küçük bir özet değişkenler kümesine indirgemek ve ölçeğin kavramsal çerçevesinin altında yatan teorik yapıyı keşfetmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Bu noktada ölçeğin orijinal yapısı korunmuş ve faktör analizi 3 boyutta sınanmıştır. Veri setinin faktör analizini yapmaya uygun olduğundan emin olmak için öncelikle Barlett testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmıştır. KMO testi değerleri yüzde 96 (,96) olarak belirlenmiş ve bu değer veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Barlett testi anlamlılık değeri de 0,00 olarak bulunmuş olup, istatistiksel olarak anlamlı bu değer değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğuna ve veri setinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2007). Açıklayıcı faktör analizi sonuçları ölçekteki

tüm maddelerin ilgili boyutlar altında toplandığını, ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri en düşük 0,40, en yüksek ise 0,87’dir. Ölçeğin kümeli varyans açıklayıcılığı %66 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bulguların ölçeğin geçerliliğini doğruladığı görülmüştür. Modelin sınanmasına yönelik iyi uyum değerlerine göre X^2/DF oranının kabul edilebilir değerler içinde olduğu görülmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre ölçek uyum iyiliği sağlamıştır. RMSEA uyum indeksi 0.07’dir. RMSEA’nın 0.05’in üstünde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda değer istatistikleri modelin AGFI değeri 0,86’dur ve 0,85 üzerinde olduğundan veri uyumu açısından mükemmel düzeydedir. CFI, GFI ve RMSEA uyum değerleri kabul edilebilir değerlere göre uygundur. Bu değerler ile ölçeğimizin uygun değerlere sahip olduğu kanıtlanmaktadır. Araştırmada katılımcılarının çalıştığı üniversitelerin Girişimcilik puanlarına yönelik veriler ikincil veri olarak TÜBİTAK’ın 2022 Yılı Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi veri setinden elde edilmiştir. Her üniversiteye ait Girişimci ve Yenilikçi Üniversite endeksi Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Yetkinliği, Fikri Mülkiyet Havuzu, İşbirliği ve Etkileşim ile Ekonomik ve Toplumsal Katkı başlıkları altında dört boyuttan elde edilen puanlardan hesaplanmıştır. Araştırma örnekleminde yer alan 332 katılımcının 6’sı, çalıştığı kurum bilgisini paylaşmamıştır. Kalan katılımcılar ise 28 farklı üniversitede çalışmaktadır. Katılımcıların çalıştığı 28 üniversite ile kurum girişimcilik puan eşleşmesi yapıldığında 8 üniversitenin ise 2022 öncesi endekste yer almasına rağmen 2022 yılında TÜBİTAK Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi sonuçları listesinde yer alan 50 üniversite arasında yer almadığı görülmüştür. Çalışma grubu (geriye kalan 20 üniversite) uyguladığımız kalite iyileştirme süreci ölçeğine cevap veren ve 2022 listesinde yer alan üniversitelerin kendi içindeki puanlarıdır. Çalışma grubu girişimcilik puanı incelendiğinde ise en düşük girişimcilik endeksine sahip üniversitenin 37,61 puana sahip olduğu, en yüksek girişimcilik endeksine sahip üniversitenin ise 74,15 puanı olduğu belirlenmektedir. Bu durumda çalışma grubunun genel listesi temsiliyet durumunu açıklanmaya çalışılmış ve temsiliyet gücü vurgulanmak istenmiştir. Örneklemimizin demografik bilgilerinin ve güvenilirlik testlerinin akabinde geliştirmiş olduğumuz ölçeğimizin sınama testi için araştırmamızda belirlenmiş olan hipotezlerimizin sınamaları yapılmıştır. Hipotez sınamaları için T-Testi ve Anova analizlerinden yararlanılmıştır.

“H1: Üniversitelerin girişimcilik endekslerine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi ile alt hipotezlerinin sınanmasına

yönelik olarak; girişimcilik endeks puanlarına göre oluşturulan alt ve üst gruplar arasında kalite iyileştirme süreci toplam puanı ile ölçeği oluşturan planla, uygula ve kontrol alt boyutları puanlar bağlamında fark olup olmadığına yönelik bağımsız örneklem t-testi sonuçları verilmiştir. Yapılan t-testi analizi sonuçları incelendiğinde hem kalite iyileştirme süreci ölçeği toplam puan ortalamasına, hem de alt boyutlardan elde edilen ortalamalarına göre girişimcilik alt ve üst grupları arasında istatistiksel bir fark bulunmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Başka bir ifadeyle, farklı üniversitelerde çalışan akademisyenlerin kalite iyileştirme süreci algısına göre üniversitenin girişimcilik endeksi değişmemektedir. Bu sonuçlara göre; “**H1**: Üniversitelerin girişimcilik endekslerine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir. Bu kapsamda;

H1a: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin planlama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1b: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin uygulama boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1c: Üniversitelerin girişimcilik endeksine göre kalite iyileştirme sürecinin kontrol et/önlem al boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

şeklinde olan; H1a, H1b, H1c hipotezleri de reddedilmiştir.

Burada PUKÖ döngüsü tüm süreçlere uygulanabildiği gibi bu sistemin iyileşmesini desteklemektedir. PUKÖ döngüsünün birkaç kez kapatılıp başlatılması ile standartlaşma sağlanacağı (Derdiyok, 2019) için ancak kalite sürecinin birkaç kez döngü kapatması gerekmektedir. Kalite yönetim ilkesinde yer alan sürekli iyileştirme için PUKÖ döngüsünün devamlı olarak başlatılıp tamamlanması gerekmektedir (Fukui vd., 2003). Doğal olarak kalite iyileştirme süreci algısına yönelik değerlendirmede girişimcilik endeksinin bir yılı baz alınmasından dolayı ilişki kurulmamış olabilir. Beş yıl gibi belli bir süreklilikle endekste yer alan kurumlarla yapılacak bir değerlendirmede farklı sonuç çıkabileceği düşünülmektedir. Pandemi etkisi olmaması açısından bu araştırmada sadece bir yıl değerlendirmesi yapıldığı için bu kısıt olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yükseköğretim kurumlarında kalite iyileştirme süreci algısında demografik değişkenlere göre farklılıklar olacağına dair düşünce ile kurgulanan

H2: Akademik personelin cinsiyetine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Akademik personelin idari görev almalarına göre kalite iyileştirme süreci algıları

arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Akademik personelin yaşlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Akademik personelin unvanlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Akademik personelin çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Akademik personelin meslek de çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır. hipotezlerinin sınanmasına yönelik olarak;

H2 ve H3 hipotezlerinin sınanmasına yönelik olarak bağımsız örneklem t-testi analizinden yararlanılmış ve katılımcıların kalite iyileştirme süreci algılarının cinsiyete bağlamında istatistiksel anlamlılık düzeyinde farklılaşmadığı görülmüştür ($t(330) = -1,63$, $p=0,10$). Bu değerlere göre; “H2: Akademik personelin cinsiyetine göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

İdari görev olması değişkenine göre ise idari görevi olanların memnuniyet düzeyinin ($\bar{X}=3,77$, $Ss=0,79$), idari görevi olmayanlardan ($\bar{X}=3,59$, $Ss=0,70$) istatistiksel anlamlılık düzeyinde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($t(326) = 2,14$, $p=0,03$). Gruplar arasındaki farkın etki büyüklüğü ise Cohen’s d katsayısı ile hesaplanmış ve bu değer 0,24 olarak hesaplanmıştır. Cohen (1988)’e göre elde edilen katsayı gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olsa da, zayıf bir etki büyüklüğüne işaret etmektedir. Bu sonuçlara göre; “H3: Akademik personelin idari görev almalarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Sonuç olarak demografik değişkenler bağlamında yapılan gruplar arası ortalama karşılaştırma analizlerinde cinsiyet yaş, akademik unvan, meslek yılı ve kurumda çalışma yılı demografik değişkenlerine açısından katılımcıların Kalite İyileştirme Süreci düzeylerinde istatistiksel anlamlılık derecesinde fark bulunmamıştır ($p > 0,05$). İstatistiksel olarak tek anlamlı fark idari görevi olan ve olmayanların m Kalite İyileştirme Süreci düzeyleri arasında bulunmuştur. Toplam kalite yönetiminin ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin “Liderlik” maddesini desteklemektedir. Standardın Liderlik maddesinde kalite yönetim sisteminin kurulmasında liderlik yapılmasını, sistem kurulumunun desteklenmesini ve iyileştirilmesini belirtmektedir. Bulunan sonuç; standardı ve Özdede (2010) yapmış olduğu çalışmada toplam kalite yönetimi ilkelerinden olan

liderlik ön plana çıkmasını desteklemektedir. Ayrıca; toplam kalite yönetimindeki temel unsurlara bakıldığında başta vizyon, liderlik ve kaliteye odaklanma gelmektedir. Erturgut (2007) belirtmiş olduğu toplam kalite yönetimin ilkelerinden üst yönetimin liderliğini desteklemektedir.

Diğer demografik değişkenlerin ilişkin kurgulanan hipotezlerin sınanmasına yönelik olarak; Katılımcıların yaş, akademik unvan, meslek yılı ve kurumda çalışma yılı demografik değişkenlerine göre hizmet kalitesi memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Yaş aralıklarına göre dört farklı grupta yer alan katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F(3, 326) = 1,02, p = 0,38$). Diğer bir ifade ile farklı yaş grubunda yer alan katılımcıların Kalite İyileştirme Süreci düzeyleri birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Bu sonuca göre; “H4: Akademik personelin yaşlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir. Akademik unvana göre oluşan dört farklı grupta yer alan katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F(3, 326) = 1,97, p = 0,12$). Bu sonuca göre; “H5: Akademik personelin unvanlarına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların şu an bulunduğu üniversitede çalışma yılına göre oluşan beş farklı gruptan elde edilen veriler bağlamında katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F(4, 325) = 1,31, p = 0,27$). Bu sonuca göre; “H6: Akademik personelin çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir. Mesleki kıdem yani meslekte çalıştığı tecrübe yılına göre oluşan beş farklı grupta yer alan katılımcıların kalite iyileştirme süreci algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit edilmiştir ($F(4, 326) = 1,48, p = 0,21$). Bu sonuca göre; “H7: Akademik personelin meslek de çalışma yılına göre kalite iyileştirme süreci algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Kalite sistem belge sahipliğine göre geliştirilen “H8: Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimciliği arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin sınanmasına dair; bağımsız örneklem t-testi analizinden yararlanılmış ve katılımcıların kalite belgesine sahip olup olmama durumu istatistiksel anlamlılık düzeyinde farklılaştığı görülmüştür ($t = ,83, p = 0,10$). Hem Levene testi hem de t testi hipotezimiz

analamında anlamlı değer vermiştir. Katılımcı üniversitelerin girişimcilik endeksi puanları, üniversitenin kalite belgesine sahip olma durumuna göre anlamlı bir değerle farklılık göstermektedir. Bu sonuca göre; “H8: Kalite belgesi sahipliğine göre üniversitelerin girişimciliği arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Kalite sistem belgesi kalite sürecinin takibinin sağlanmasına yönelik bir yöntemdir. Burada çıkan sonuca göre kurumların sahip oldukları kalite sistem belgesi girişimcilik endeksi arasında anlamlı farklılık kontrol et ve önlem al aşamalarının sisteme yansımalarının nedenidir.

C.ÖNERİLER

Yükseköğretim kurumlarında kalite yönetim sistemlerinin desteklenmesi, sürekli iyileştirme kültürünün oluşturulması, kalite iyileştirme sürecinin benimsetilmesi ve evrensel yeterliliklere sahip kurumların oluşmasına katkı sağlamak amacıyla politika geliştiriciler ve karar alıcılara, yükseköğretim kurum yöneticilerine ve akademisyenlere yönelik öneriler sunulmaktadır.

Politika Geliştiriciler ve Karar Alıcılar;

Yükseköğretim sisteminde önemli hedeflerinden biri olan yükseköğretim imkanlarına ulaşımın artırılması için yükseköğretim kurumlarının nicel büyümesinin yanında niteliğin artırılması ile desteklenmesi ve niteliğe yönelik uygulamaların geliştirilmesi yükseköğretim kurumlarının rekabet edebilirliğinin güçlendirilmesini sağlayacaktır. Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yürütülen değerlendirme programları kapsamında kurumlara verilen Kurumsal Akreditasyon Raporları, Kurumsal Geri Bildirim Raporları ve İzleme Raporları politika geliştiriciler ve karar alıcılar tarafından politika geliştirme sürecinde önemli yol gösterici olacakları için dikkate alınmalıdır.

Kurumlarda kalite iyileştirme sürecinin iyileştirilmesi ve kalite çalışmalarının devamının sağlanması noktasında politika geliştiriciler ve karar vericiler, yönetim kademesinde yer alan politika koyucular ekipler kurarak kalite iyileştirme sürecinin tabana yayılmasını sağlayabilirler. Kalite İyileştirme Sürecinin Planlama boyutuna ilişkin olarak; kalite iyileştirmeye süreçlerinde elde edilen veriler doğrultusunda yeni politika geliştirilmeli ve politikalar yönetmelik ve kanunlara yansıtılmalıdır. Yükseköğretim kurumlarının nicel büyüklükleri göz önüne alındığında yükseköğretim kurumlarının kalite iyileştirme süreçlerini güçlendirmesi anlamında YÖKAK'ın

kurumsal yapısının ve kapasitesinin desteklenmesi sürecin daha iyi kontrol edilmesini ve iyileştirilmesini sağlayacaktır. Kalite iyileştirme süreci çalışmaları kapsamında yetkin insan kaynağı için YÖKAK yapılanmasında alanında yetkin uzman istihdamına yönelik uygulamaların düzenlenmesi geliştirici bir aşama olabilecektir. Eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin geliştirilen yükseköğretim politikalarında, eğitimin esasını oluşturan öğrenme çıktıları temel alan, esnek ve öğrenci merkezli öğretim programları geliştirilmesi ve bunların sürdürülebilirliğine ilişkin yeniliklerin takip edilmesi için planlamalar yapılmalıdır. Ayrıca Türkiye’de gönüllük esaslı olarak yürütülen program akreditasyonu çalışmaları kapsamında akredite programların ödüllendirilmesi ve teşvik edilmesine yönelik mekanizmalar kurulması sürecin desteklenmesini sağlayacaktır. Önemi giderek artan; önceki öğrenmelerin tanınması, ihtiyaç duyulan yetkinliklerin kazanılması ve istihdam edilebilirliğin artırılmasını hedefleyen sertifikalandırma programlarının yükseköğretim sistemine entegrasyonunu öngören politikaların oluşturulması yükseköğretim kurumlarının yapılanmasını güçlendirecektir. Yükseköğretim kurumlarının temel faaliyet alanlarından olan araştırma ve geliştirme süreçleri ile toplumsal katkı süreçlerine ilişkin yükseköğretim kurumları içindeki organizasyonel yapılanmalarının merkezileştirilmesi amacıyla gerekli politik ve mevzuatsal düzenlemeler yapılmalıdır. Yükseköğretimde nitelikli AR-GE ve toplumsal çıktılara ulaşılması ve ulusal rekabet edebilirliğin artırılması amacıyla araştırma süreçlerine yönelik kalite güvencesi mekanizmalarının güçlendirilmesi gerekliliği politika belgelerinde ve stratejik plan hedeflerinde daha belirgin şekilde ele alınmalı daha somut hedeflerle takip edilmelidir.

Kalite İyileştirme Sürecinin Uygulama boyutuna ilişkin olarak; iyi uygulama örnekleri incelenerek bunlar tüm üniversitelerde genel uygulama şekline dönüştürülebilir. Mezunların yetkinliğinin güncel olması, işe yerleşmeleri, eğitime mesleki gelişim olarak devam etmeleri, işveren/mezun memnuniyetinin belirlenmesi ve takibi sağlayan mekanizmaların kurulması gibi istihdam bilgilerinin sistematik ve kapsamlı olarak takip edilmesi için kurumun tamamını kapsayan merkezi bir yapılanmanın oluşturulması önem arz etmektedir. Günümüz gerçeği olan dijital dönüşüme uyum sağlamak için yükseköğretim kurumlarında entegre bilgi yönetim sistemlerinin oluşturulması ve bu sistemlerin güçlendirilmesi amacıyla yeterli bütçeler hazırlanmalı, bu sistemlerin oluşturulması teşvik edilmelidir. Akreditasyonu

bulunmayan programlarda öz değerlendirme mekanizmaları ve akran değerlendirme çalışmaları örnek uygulamalar ışığında kurgulanmalıdır. Bu programların Türkiye Yeterlilik Çerçevesine eklenmesi amacıyla süreçlerin tanımlanmasına yönelik çalışmaların tamamlanması ve teşviği sağlanmalıdır. Öğretim elemanı yetkinliklerinin sürekli biçimde artırılması için mekanizmalar oluşturulmalı ve iyileştirilmeli, yasal düzenlemeler yenilenmeli ayrıca bu uygulamalara yönelik öğretim merkezleri gibi yapılanmalar desteklenmelidir. Öğretim elemanlarının eğitim faaliyetlerine yönelik performans takiplerinin sistemleştirilmesi, teşvik ve ödüllendirme sistemlerinin geliştirilmesi kurumlara gelişim sağlayacaktır.

Kalite İyileştirme Sürecinin Kontrol Et/Önlem Al boyutuna ilişkin olarak; kalite iyileştirme süreçlerindeki gösterge takipleri ve iyileştirme çalışmalarındaki başarı üniversitelerin kaynaklarına ek katkı şeklinde desteklenmelidir. Bu katkı personel kadro desteği, mali kaynak desteği şeklinde olabilir. Bu uygulama üniversitelerin motivasyonunu ve kalite iyileştirme süreçlerine bakış açılarını değiştireceği düşünülmektedir. Hazırlanan raporlardaki verilerin iyi analiz edilmesi neticesinde kaynaklara göre öğrenci planlamaları aşamalarının desteklemesi sağlanmalıdır. YÖKAK kendi değerlendirme süreçlerinde kullandığı Rubrik Değerlendirme için algı ölçülmesine yönelik Kalite İyileştirme Süreci ölçeği kullanılarak sonuca göre kurum değerlendirmesi raporlara yansıtılabilir.

Yükseköğretim Kurumları;

Yükseköğretim kurumlarındaki üst yöneticiler, kalite iyileştirme süreci sistemlerinin güçlendirilmesi ve kalite kültürünün yaygınlaştırılması uygulamalarına liderlik etmelidir. Yükseköğretim kurumları olan üniversiteler akademik personeline yönelik kalite iyileştirme süreci algısına ilişkin daha çok etkinlik yaparak, eğitim veya görev vererek süreç takibinin yanında algısının artırılması sağlanabilir. Kalite İyileştirme Sürecinin Planlama boyutuna ilişkin olarak; liderliğin gereği olan kalite sürecinin kurgulanması ve sürekli iyileştirme taahhüdləri nedeniyle bu pozisyonlarda yer alan personellerine farklı ekipler ve komisyonlarda görev vererek kalite iyileştirme süreci algısının artırılmasını sağlayabilirler. Yalnızca belli bir kişi veya grup tarafından sahiplenilen kalite çalışmaları yükseköğretim kurumlarında kalite kültürünün geliştirilmesinin önünde önemli bir engel olabilmektedir. Bunu önlemek için kalite iyileştirme çalışmalarının yükseköğretim kurumlarında tüm personele yayılımı sağlanmasına yönelik tanımlı ve takvimli süreçler oluşturulmalıdır.

Yaratıcı/yenilikçi eğitim faaliyetlerinin ve bu yönde yapılan kalite iyileştirme süreçlerine ilişkin çalışmaların atama ve yükseltme kriterlerinde yer alması için çalışmalar başlatılmalıdır. Uzaktan eğitim sistemleri tüm bileşenleri ve paydaşları uzaktan ya da karma yollarla yürütülecek dersler ya da programlar geliştirilmeli, uzaktan eğitime has kendi içinde yeniden tasarımlar yapılmalıdır. Öğretim yöntemine yönelik ölçme ve değerlendirme yöntemlerine ilişkin düzenlemeler de yapılmalı, kurumlar da ölçme değerlendirme sistemine uygun şekilde bu süreçleri izleyebilmeli ve yönetebilmelidir.

Kalite İyileştirme Sürecinin Uygulama boyutuna ilişkin olarak; kalite sistem belgeleri olan kurumlarla girişimcilik performansı arasında anlamlı farklılık değerlendirildiğinde bu sistemlerin kurulması ve belgelendirmesi süreci önem arz etmektedir. Kalite iyileştirme süreçlerinin temel bileşenlerinden olan paydaşların, kalite iyileştirme çalışmaları başta olmak üzere eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve sürdürülebilirlik gibi tüm alanlarda tam katılımın sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle paydaş katılımını teşvik edecek uygulamaların kurum genelinde içselleştirilmesi, uygun mekanizmaların ve takvimlerin oluşturulması gerekmekte ve bu şekilde paydaş katılımı algısının sadece anketler şeklinde yapılması anlayışının değiştirilmesi sağlanacaktır. Kalite iyileştirme sürecine ana paydaş olan öğrenci katılımının sağlanması ve teşvik edilmesi için uygulamalar geliştirilmelidir. Yükseköğretim kurumları bünyesinde oluşturulan kalite topluluklarının karar alma mekanizmalarında temsiliyeti güçlendirilmeli ve süreci güçlendirmek için topluluğa uzman akademik danışman desteği sağlanmalıdır. Her eğitim düzeyindeki tüm öğrencilerin kalite iyileştirme süreçleri hakkında bilgi edinmelerini sağlamak amacıyla çalıştay, kongre, panel vb. etkinlikler düzenlenmeli, farklı üniversite işbirlikleri ile ortak takvimler oluşturulmalıdır. Öğrencilerin yaygın, örgün ya da hayat boyu eğitim yoluyla edindikleri önceki öğrenmelerin tanınması süreçleri kurumlarca ortak anlayış ile hareket edilmelidir. Kurum içi ve kurumlar arası iş birliği ile iyi uygulama örneklerine yönelik deneyim paylaşımlarının artırılması gerekmektedir. Öğretim elemanlarının araştırma ve geliştirmeye yönelik yetkinlikleri artırmaya dönük mekanizmalar kurgulanmalıdır. Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinde öğrenci katılımının artırılmasına yönelik süreçler oluşturulmalıdır. Araştırma geliştirme faaliyetleri ile kurumun eğitim-öğretim, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve kalite iyileştirme süreçleri arasında sıkı ilişkiler olduğu göz önüne

alınarak bu alanlardaki çalışmalar ortak olacak şekilde teşvik edilmelidir.

Kalite İyileştirme Sürecinin Kontrol Et/Önlem Al boyutuna ilişkin olarak; performans göstergelerinin takibi ve bunların kararlara yansıtılması kalite iyileştirme süreci için önemlidir. Bunlara yönelik veri izleme birimlerinin kurulması, performans göstergeleri ile ilgili olarak akademik personelin detaylı şekilde bilgilendirilmesi ve hedeflerin ortak belirlenmesi bu anlamdaki sahiplenmeyi ve algıyı farklılaştıracaktır. Yükseköğretim kurumları tarafından her yıl hazırlanan Kurum İç Değerlendirme Raporları olabilecek en fazla katılımcı ile tüm kurumu kapsayıcı şekilde hazırlanmalıdır. Kurum İç Değerlendirme Raporlarında özellikle izleme ve iyileştirme kanıtları birimler özelinde desteklenmeli ve Kalite İyileştirme Süreci ölçeği ile personelin ve öğrencilerin algıları ölçülerek ölçüm sonuca göre geliştirmeler yapılabilir. Bunlara ek olarak kalite süreçlerinde yer alan bu anlamda ekip ve komisyonlarda bulunan akademik personele akademik teşvikte ek puan, Bilimsel Araştırma Projeleri kapsamında ek destek veya puanlama, döner sermaye üzerinden ödeme verilebilir. Bu şekilde gerçekleştirilen destek ve ödüllendirmeler ile bu süreçlerde yer alan personeli teşvik edecek, süreçlerin sahiplenilmesi artacaktır. YÖKAK değerlendirmeleri neticesinde ortaya çıkan özellikle PUKÖ çevriminin kontrol et ve önlem al aşamalarının tamamlanması amacıyla yükseköğretim kurumlarında mekanizmalar oluşturulmalıdır. Bu mekanizmalar entegre bilgi yönetim sistemleri ile desteklenmelidir. Yükseköğretim programlarının tasarımında öğrenme çıktılarını temele alan, öğrenci merkezli öğrenme ve performansa dayalı değerlendirme yaklaşımları kurumlarda daha çok kullanılmalı ve örnek uygulamalar tüm birimlerle paylaşılmalıdır. Programların izleme ve iyileştirme mekanizmaları güçlendirilmeli tasarım, izleme ve güncelleme süreçlerinde paydaş katılımı daha etkin ve daha fazla katılımlı olacak şekilde sağlanmalıdır. Eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, sürdürülebilirlik süreçleri ile ilgili performans göstergeleri objektif yöntemlerle otomasyon üzerinden izlenmeli, akran kurumlarla karşılaştırılmalıdır. Tüm bu süreçleri içine alan kalite iyileştirme süreçlerinin etkinliğinin artırılabilmesi için tüm süreçler arasında izlenebilir bir mekanizma kurulmalıdır. Yükseköğretim kurumlarında tüm süreç performanslarının izlenmesine yönelik güçlü mekanizmalar bulunmakta olmasına rağmen izleme sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesinin güçlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Yükseköğretim kurumlarının araştırma bütçelerinin kurumun öncelikli alanlarına göre yıllar içindeki değişimlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesi gerekmektedir. Yükseköğretim kurumları toplumsal hedeflerini stratejik plan içinde belirlemeli, bu hedefler doğrultusunda uygun merkezi yapılarını oluşturmalıdır. Toplumsal katkı faaliyetlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesi amacıyla takip mekanizmaları oluşturulmalıdır.

Araştırmacılar;

Araştırmacılar ilerde yapacakları çalışmalarında birkaç yılı içine alan endeks değerlendirmeleri veya kurumsal akreditasyon sürecinde yer alan üniversitelere yönelik kalite iyileştirme süreci algısının değerlendirmelerini yapabilirler. Farklı ülkelerdeki yükseköğretim kurumlarındaki kalite iyileştirme süreci algıları karşılaştırması yapılabilir. Kurumsal akreditasyon sürecinde olan ve olmayan üniversitelere göre kalite iyileştirme süreci algısı ile ilgili durum değerlendirilebilir. Performans göstergelerinden farklı göstergeler ile kalite iyileştirme süreci arasındaki ilişkiler değerlendirilebilir. Kalite iyileştirme süreci boyutlarına yönelik öğrenci algısı değerlendirilebilir. Ekiplerde yer alan ve yer almayan öğrencilerin algı farklılıkları değerlendirilebilir.

KAYNAKLAR

- Adams, D. (1998). Eğitimde kalitenin tanımlanması (çev. N. Cemaloğlu). Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi i. (14), 233–248.
- Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği (2018, 01 Mayıs). Resmi Gazete (Sayı: 30461 sayı). Erişim Adresi: <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/06/20180627.htm>, 01.05.2023.
- Akal, Z. (1995). Toplam kalite yönetimi ve performans ölçme ve değerlendirme sistemleri, Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı, Ankara. s.86-87
- Akgül, A. (1998). *Toplam kalite yönetim sistemi*, Ankara: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayını.
- Aksu, M.B., Çivitçi, A. ve Duy, B. (2008). Yükseköğretim öğrencilerinin öğretim elemanlarının ders uygulamaları ve sınıf içi davranışlarına ilişkin görüşleri. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9(16), 17–42.
- Akşit, B.T., Mızıkacı, E.A. ve Mızıkacı F. (2000). Yükseköğretimde toplam kalite yönetimi: TS-EN-ISO 9001 kalite sistem çalışmaları uygun araçlardan biri olabilir mi?. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi. (21). 9–19.
- Aktan, C. C. (1997). *Değişim ve yeni global yönetim*. İstanbul: MESS Yayınları.
- Aktan, C.C. (2004). İdeal bir üniversite için on temel ilke. C.C. Aktan (Editör). Nasıl bir üniversite?. Birinci Baskı. Adapazarı. Değişim yayınları, ss. 13–21.
- Alaybeyoğlu Küçük, K. (2014). *Kişilik özelliklerinin girişimcilik davranışına etkisi; “Abant İzzet Baysal Üniversitesi” örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi.
- Alçılar, B., M.E., B., H., Ç., ve Toklu, B. (2005). Türkiye’deki devlet üniversitelerinin 2004 yılı performanslarının, veri zarflama analizi yöntemiyle belirlenip buna göre 2005 yılı bütçe tahsislerinin yapılması. SAÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 9(1), 67-73.
- Almeida, M. (2008). Innovation and entrepreneurship in Brazilian universities. International Journal of Technology Management and Sustainable Development, 7(1), 39-58.

- Alpar, R. (2013). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Anastasiou, A., Kounetas, K., Mitropoulos, P., ve Mitropoulos, Y. (2007). Evaluating efficiency of university academic departments. *Journal of Interdisciplinary Mathematics*, 10(3), 409-431.
- Apay, A. ve Kılıç, R. (1997). Eğitim programlarında toplam kalite uygulamaları. M. Çoruh (Editör). *SKI CQI Yükseköğretimde sürekli kalite iyileştirme (Sempozyumu)*. Birinci Baskı. Ankara. Haberal Eğitim Vakfı yayınları, ss. 11–17.
- Argon, T. Ve Kösterelioğlu, M.A. (2009). Üniversite öğrencilerinin üniversite yaşam kalitesi ve fakülte kültürüne ilişkin algıları. *Elektronik Sosyal Bilimler dergisi*. 8(30). 43–61.
- Arslan, H., Polat, S. ve Değirmenci, T. (2004). Eğitim fakültelerinin ve programlarının akademik kalitesinin değerlendirilmesi. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayında sunuldu, Malatya.
- Aslan, G. (2010). Öğretim Üyelerinin Girişimci Üniversite ve Üniversite Sanayi İşbirliği Kavramlarına İlişkin Görüşleri. In *International Conference on New Trends in Education and Their Implications* (pp. 11-13).
- Asogwa, B., Asadu, B. U., Ezema, J. U., Ugwu, C. I. & Ugwuanyi, F. C. (2014). *Use of SERVQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries*. Erişim Adresi: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphi> lprac, Erişim Tarihi: 01.05.2023.
- Aşkın, A., Nehir, S. ve Vural, S. (2011). Tarihsel süreçte girişimcilik kavramı ve gelişimi, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, Cilt:6, Sayı:2.
- Atabek, E. (2002). *Kamusal mekânlarda kalite: Yıldız Teknik Üniversitesi kampüsünde kullanıcı görüşlerine dayalı kalite değerlendirmesi* (Doktora tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Atalay, M, Tel, H. ve Altun, E. (1994). Hemşirelik birinci sınıf öğrencilerinin klinik uygulamada yaşadıkları güçlükler ve yardım beklentileri. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 1(1), ss. 19-25.
- Atan, M., Bozdağ, N. ve Atlan, Ş. (2003) Hizmet sektöründe toplam hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama. VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, 29(30), 1-14.
- Atar, İ.H. (2007). *Toplam kalite yönetimi, bilişim ve eğitim ilişkisi ve Malatya Polis*

- Kurumunun'nda bir uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Ataman, O. ve Adıgüzel, A. (2019). Yükseköğretimde kalite algısı: düzce üniversitesi örneği. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8(15), 39-56.
- Atılğan, H., Kan, A. ve Doğan, N. (2017). *Eğitimde ölçme ve değerlendirme*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Avşar, M. (2007). *Yükseköğretimde öğrencilerin girişimcilik eğilimlerin araştırılması, Çukurova Üniversitesinde bir uygulama* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayaz, N.ve Arakaya, A. (2017). Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi: öğrenci işleri birimi örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 336-350.
- Aykan, E. (2004). Kayseri'de faaliyet gösteren girişimcilerin liderlik özellikleri. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(17), 213-224.
- Aykan, E. (2002). *Girişimcilik ve girişimcilerin liderlik davranışları* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi.
- Aysal, E. (2013). *Yükseköğretimde ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarında karşılaşılan sorunlar: bir kamu üniversitesi örneği* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aytimur, S. (1997). *Kalite sistem dokümantasyonu*, İstanbul, Kalder Yayınları.
- Ayvaz, B., Kuşakçı, A. O., ve Borat, O. (2016). Kalite güvencesi ve akreditasyon süreçleri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstriyel Araştırma ve Gelişim Dergisi*, İstanbul. 1 (1), 53-60,
- Babacan, A., Kartal, M., ve Bircan, H. (2007). Cumhuriyet Üniversitesi'nin etkinliğinin kamu üniversiteleri ile karşılaştırılması: Bir VZA Tekniği uygulaması. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 97-114.
- Balcı, A. (1995). *Sosyal bilimlerde araştırma*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları.
- Bağrıaçık, A. (1995). *Belgelerle uygulamalı ISO 9000 nedir? nasıl kurulur?* İstanbul: Bilim-Teknik Yayınevi.
- Baş, M. (2015). *Türkiye'de girişimci üniversitenin oluşturulmasına ilişkin bir model önerisi ve uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Bayat, B. (2014). Uygulamalı sosyal bilim araştırmalarında ölçme, ölçekler ve Likert ölçek kurma tekniği. *Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*

Dergisi, 16(3), 1-24.

- Baykara, S. (1999). *Eğitimde toplam kalite yönetiminin uygulanabilirliği ve bir model önerisi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim kurumlarından beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Bayrakdar, S. (2011). Avrupa Birliği mesleki eğitim programlarında girişimcilik eğitimlerinin ekonomik kalkınmadaki önemi, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(1), 245-264.
- Bengisu, M. (2007). Yüksek eğitimde toplam kalite yönetimi. *Journal of Yasar University*, 2(7), 779-749.
- Bogue, E.G. and Hall, K.B. (2003). *Quality and accountability in higher education improving policy, enhancing performance. (First Edition)*. Westport, Connecticut, London.
- Borak, E. (1986). Hizmet pazarlama literatürü üzerine bir inceleme ve öneriler, *İstanbul Üniversitesi, İşletme Fak. Dergisi*, 70-71.
- Bozkurt, R. (1994). Kalitenin esasları ve Deming'in ondört ilkesi, *MPM Verimlilik Dergisi* (1994/3).
- Bozkurt, R. (1996). Toplam kalite uygulamasında performans ölçümü, *Önce Kalite Dergisi*, Kalder Yayını, Sayı:26, Ankara,
- Bozkurt, Ö. (2006). Girişimcilik eğiliminde kişilik özelliklerinin önemi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*.
- Bozkurt Çetinkaya, Ö. (2014). Planlanmış davranışlar teorisi çerçevesinde öğrencilerin girişimci olma niyetlerinin incelenmesi, *Journal of Economic Research*, 3(1), 27-46.
- Börü, D. (2006). Girişimcilik eğilimleri Marmara Üniversitesi öğrencileri üzerinde bir araştırma (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bronstein, J. ve Reihlen, M. (2014). Entrepreneurial university archetypes: A metasynthesis of case study literature. *Leuphana University of Lüneburg*, 28(4), 245-262.
- Brown D.J ve Koenig, H.F. (1993), Applying total quality management to business education, *Journal of Education for Business* 68 (6), 325-330.

- Bulut, Ö. (1997), Eğitim yönetiminin çağdaşlaştırılması: eğitimde TKY uygulaması ve yararları, 2. Toplam kalite yönetimi Makale Yarışması, TÜSİAD Yayınları, İstanbul
- Bulut, Ç. ve Aslan, G. (2014). Üniversitelerde gerçekleşen girişimcilik faaliyetlerinin değerlendirilmesi, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10(22), 119-129.
- Burhani, M. (2014). Sürdürülebilir rekabet için teknoloji ve yenilik yönetimi, Ulusal Bilişim Kurultayı Bildiri Metni.
- Bütün, B. Ö. (2019). *Girişimci ve yenilikçi üniversite endeksinde yeni nesil üniversite değerlendirmesi* (Yüksek Lisans Tezi), Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Cabar, H. (2006). *Türkiye’de girişimcilik kültürünün oluşmasında etkili faktörler ve Denizli örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi.
- Cansız, E. (2007). *Üniversite öğrencilerinin girişimcilik özelliklerinin belirlenmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi öğrencileri üzerine bir çalışma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Cardona, M. M. ve Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: The case of a Colombian University. Estudios Gerenciales, 28(125), 23-29.
- Centobelli, P., Cerchione, R., Esposito, E. ve Shashi, (2019). The Mediating Role of Knowledge Exploration and Exploitation for the Development of an Entrepreneurial University, Management Decision, 57(12): 3301-3320. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2018-1240>
- Chickering, A.W. ve Kytile J. (1999). The Collegiate ideal in the twenty-first century. New directions for higher education. (105). 109–120.
- Cingöz, M. (2009). *Eğitimde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde bir uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Clark, B. (1998). Creating entrepreneurial universities. IAUandelsevier science, 5-16.
- Cohen J. (1988). The analysis of variance. In statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates. 274-87.

- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal Of Applied Psychology*, 78(1), 98.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is free-if you understand it. Winter Park Public Library History and Archive Collection, 4.
- Çarkcı, J. (2020). *Ölçek Geliştirme Kılavuzu*. İstanbul: Çizgi Kitapevi.
- Cunha, M., ve Rocha, V. (2012). On the efficiency of public higher education institutions in Portugal: An exploratory study. *FEP Working Papers* (468).
- Çakıl, R.Z. (2006). *Eğitimde toplam kalite yönetimi-İstanbul İlçe Milli Eğitim yöneticilerinin eğitimde kaliteyi algılayış düzeyleri* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çakır, C. (2015). *The moderating role of entrepreneurial education gender and age on relationship between proactivity, emotional intelligence, and entrepreneurial orientation* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe University Graduate Institute of Social Science, İstanbul.
- Çarkçı, J., (2020). *Sosyal Bilimlerde Ölçek Geliştirme Kılavuzu*, Çizgi Kitabevi.
- Çelik, A., İnce, M. ve Bozyiğit, S. (2014). Üniversite öğrencilerinin girişimcilik niyetlerini etkileyen ailesel faktörleri belirleyemeye yönelik bir çalışma, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 113-124.
- Çengel, Ö. M. (2021). TÜBİTAK Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi Başarı Sıralamasına Teknoloji Transfer Ofisi Yapılarının Etkisinin Araştırılması, Kongre Bildirisi. Erişim Adresi: https://www.researchgate.net/profile/Mehmet-Cengel-2/publication/352477827_TUBITAK_Girisimci_ve_Yenilikci_Universite_Endeksi_Basari_Siralamasina_Teknoloji_Transfer_Ofisi_Yapilarinin_Etkisinin_Arastirilmesi/links/60caf216299bf1cd71d54eda/TUeBITAK-Girisimci-ve-Yenilikci-Ueniversite-Endeksi-Basari-Siralamasina-Teknoloji-Transfer-Ofisi-Yapilarinin-Etkisinin-Arastirilmesi.pdf
- Çetin, C., Akın, B. ve Erol, V., (2001). *Toplam kalite yönetimi ve kalite güvence sistemi*, 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları
- Çetin, M. (2007). Bölgesel kalkınma ve girişimci üniversiteler, *Ege Akademik Bakış*, 7(1), 217-238.
- Çiftçi, M. (2010). Girişimci üniversite ve üçüncü kuşak üniversiteler. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(27), 83-97
- Dalboy, Z., Akın, A. B. U. L. ve Bedük, A. (2023). Y Kuşağının girişimcilik eğilimlerinin kişilik özellikleri bakımından incelenmesi: Selçuk Üniversitesi İİBF İşletme öğrencileri üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler*

- Kurumumuzun Dergisi, 26(1), 210-227.
- Damar, A. (2015). *Girişimci kişilik özelliklerinin öğrencilerin girişimcilik eğilimlerine etkisi: Sannio Üniversitesi ve Selçuk Üniversitesi'nde Karşılaştırmalı Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi.
- Demir, R. (2008). *Üniversitenin bugünü ve yarını*. Palme Yayıncılık, Ankara
- Demirbolat, A.O. (2005). Yüksek lisans öğrencilerinin program ve öğretim elemanlarından beklentileri. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. 3(1), 47–64.
- Demirkaya, H. (2002). Toplam kalite yönetimi felsefesinin siyasette uygulanabilirliği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 7(2), 169–187.
- Derdiyok, T. (2018), *Kalite yönetimi*, Ankara: Berikan Matbaacılık -Yayıncılık.
- Devebakan N., Koçdor H., Musal B. ve Güner, G. (2003). Dokuz Eylül Üniversitesi sağlık bilimleri enstitüsünde lisansüstü eğitim kalitesinin artırılması kapsamında öğrencilerin eğitime ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2), 30-44.
- De Vellis, R.F. (2017). *Ölçek geliştirme: kuram ve uygulamalar*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Dill, D., (1995). University-Industry entrepreneurship: the organization and management of american university technology transfer units, *Higher Education*, 29(4), 369-384.
- Dicle, A. (2000). Yükseköğretimde TKY; yirmibirinci yüzyılın başındaki olanaklar, fırsatlar ve darboğazlar, *Ekonomi Forumu*, İstanbul, 2000, s.21
- Doğan, N. (2013). *Türkiye’de girişimcilik eğilimi: üniversite öğrencilerine yönelik bir araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Doğan İpekgil, Ö. ve Tütüncü, Ö. (2003). *Hizmet işletmelerinde Toplam kalite yönetimi kapsamında ISO 9001: 2000 ve bilgisayar destekli bir uygulama*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası.
- Doğan, L. (2015). *Girişimci üniversite modelinde stratejik yönelim karabük üniversitesi örneği* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğaner, M. ve Altunoğlu, A. E. (2010). Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi işletme bölümü öğrencilerinin girişimcilik eğilimleri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 103-110.
- Donald, J.G. ve Denison, D.B. (2001). Quality assesment of university students: student perceptions of quality criteria. *The journal of higher education*. 72(4). 478–502.

- Duguleana, C., ve Duguleana, L. (2011). Efficiency in higher education. Bullettin University of Transilvania University of Braşov, 4(53), 15-120.
- Durukan, T. (2007). Düünden bugüne girişimcilik ve 21.yüzyılda girişimciliğın önemi, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 1(2), 25-37.
- Duran, C., Büber, H., Eren Gümüştekin, G. (2013). Girişimcilik hislerine eğitimin katkısı: Kütahya Meslek Yüksek Okulu makine programı örneğı. Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi. 8(2), 33-56.
- Ekici, E. (2016). *Üniversite öğrencilerinin girişimcilik eğilimini belirlemede planlanmış davranışlar teorisi ve girişimcilik eğitiminin rolü* (Yayınlanmış Yüksek lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ekinci, C. E., ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33(33), 120-134.
- Ellhott, K.M., Ve Shin, D. (2002), Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing this Important Concept, Journal of Higher Education, Policy and Management, 24 (2), 197 –209.
- Elmacı, O., Poyraz, K. ve Çalık, M. (1999). Yüksek öğretimde (meslek yüksekokullarında) kalite güvence sisteminin oluşturulmasına yönelik bir değerlendirme format önerisi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (1), 111-137.
- Emanuel,R. ve Adams, J.N. (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service via the quality of instructor service to students (QISS) questionnaire. Assessment & Evaluation in Higher Education, 31(5), 535-549.
- Ensari, H. (2003). *21. yüzyıl okulları için toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- EOQC, (2022). Avrupa Kalite Örgütü (EOQ). Erişim Adresi: <https://www.eoq.org/about-quality/> , 21.11.2022.
- Er, F., ve Yıldız, E. (2018), Türkiye Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi 2016 ve 2017 sonuçlarının ORESTE ve faktör analizi ile incelenmesi. Alphanumeric Journal, 6(2), 293-310.
- Erarslan, I. (2015). Üniversitelerin uluslararası görünürlüğü: akademik performans ve üniversite marka değeri ilişkisi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(1), 37-47.
- Ercan, F. (1996). Yüksek öğretimde yeniden yapılanma eğilimlerinin ekonomi politiğı. İktisat Dergisi, 357.

- Erdem, A. (2013). Bilgi toplumunda üniversitenin değişen rolleri ve görevleri. *Yükseköğretim Dergisi*, 3(2), 109-120
- Erdem, A.R. (2005). Üniversitenin varoluş nedeni. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. (17).104–116.
- Erdem, A. R. (2006). Dünyadaki yükseköğretimin değişimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (15), 299-314.
- Erdem, A. R. (2013). Üniversite Özerkliği: Mali, Akademik ve Yönetmel Açından Yaklaşım. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (2), 97-107.
- Erdoğan, M. ve Uşak, M. (2004), Factors affecting prospective science teacher satisfaction level on their department. (Abstract) Paper presented at the conference, July 2004, Istanbul, University of Bahcesehir .
- Erdoğan, N. (2019). *Geleceğin Türkiye'sinde yükseköğretim*. İstanbul: İlim Kültür Eğitim Derneği.
- Erdurur, K. (2012). *Turizm lisansüstü eğitim alan öğrencilerin girişimci kişilik özelliklerinin girişimcilik eğilimine etkisi: Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Düzce Üniversitesi.
- Ergin, B. M., İmamoğlu, A. F., Taner, T. U. N. Ç., Akpınar, S., ve Musa, Ç. O. N. (2011). Üniversite spor merkezlerindeki hizmet kalitesi boyutlarının algı ve önem düzeylerinin incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41-49.
- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde hizmet kalitesi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Ersen, H. (1997). *Toplam kalite ve insan kaynakları yönetimi ilişkisi*, Alfa Yayınları. İstanbul.
- Ertugut, R. (2007). *Toplam kalite yönetimi uygulamaları ile dönüştürücü liderlik arasındaki ilişki: Ulusal kalite ödülü almış olan kamu örgütlerinde bir araştırma* (Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eryılmaz, M. E., Kara, E., Aydoğan, E., Bektaş, O., ve Erdur, D. A. (2016). Quality management in the Turkish higher education institutions: preliminary findings. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 229, 60-69. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.07.114
- Etzkowitz, H., ve L. Leydesdorff, (2000). The dynamics of innovation: from national systems and “Mode 2” to a triple helix of university-industry-government relations, *Research Policy*, 29(2), 109-123.
- Evans, J. R., ve Lindsay, W. M. (2005). *The management and control of quality*. West Publishing Company, New York.

- Evci, N., ve Aylar, F. (2017). Ölçek geliştirme çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(10), 389-412.
- Eyitmiş, A.M. (2000). *Yükseköğretimde Toplam kalite yönetimi ve Uludağ Üniversitesi İİBF’de ISO 9002 Kalite Güvence Modeli Önerisi* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eymen, U. E. (2007). *SPSS 15.0 ile veri analizi*. İstatistik Merkezi
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage.
- Fiduas A. (2006). Measuring Service Quality in Higher Education HEDPERF Versus SERPERF, *Marketing Intelligence & Planing*, 24(1), 31-47.
- Fisher, D. ve Rubenson, K. (1998). *The changing political rconomy. universities and globalization*. (Editör: Jan Currie and Janice Newson), London.
- Fukui, R., Honda, Y., Inoue, H., Kaneko, N., Miyauchi, I., Soriano, S., ve Yagi, Y. (2003). *Handbook for TQM and QCC (Volume I: What are TQM and QCC?: A guide for managers)*. Inter-American Development Bank (IDB).
- Garvin, D.A (1988). *Managing quality: the strategic and competitive edge*, Boston: Free Press, 39.
- Gajon, E. (2007). Internal Factors Affecting the Entrepreneurial University: the Case of the Tecnológico de Monterrey (Mexico). In Departament d’ Economia de l’ Empresa Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Gencel, U. (2001). Yükseköğretim hizmetlerinde Toplam kalite yönetimi ve akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-218.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: concepts and models. *International journal of quality & reliability management*, 11(9), 43-66.
- Gjerding, A. N., Scheunert, K. J., Cameron, S., Taylor, A. ve Wilderom, C. P. M. (2005). *Entrepreneurial University: myth or reality? ECIU Leadership Programme*, Aalborg.
- Göçen, A., ve Aslan, O. (2021). Yükseköğretimde kalite yönetimi: Harran Üniversitesi örneği. *Ulusal Eğitim Akademisi Dergisi*, 5(1), 148-159.
- Gözlü, S. (1994). Üretim, verimlilik ve toplam kalite yönetimi. *Toplam kalite yönetiminde Türkiye perspektifi: Uygulamalar, sorunlar, fırsatlar, öneriler*, 53-60.
- Green, A. (2010). The entrepreneurial university in europe. In ‘The Quest for Innovation and Entrepreneurship in Asia and the Pacific Region Zhejiang University, Zhejiang, China.

- Guenter, J. ve Wagner, K. (2008). Getting out of the ivory tower – new perspectives on the entrepreneurial university. *European J. International Management*, 2(4): 400-417.
- Guerrero-Cano, M., Urbano, D., ve Kirby, D. (2006). A literature review on entrepreneurial universities: An institutional approach. *Universitat Autònoma de Barcelona. Departament Economia de Empresa, Barcelona*.
- Guerrero, M. ve Urbano, D. (2010). The development of an entrepreneurial university. *The Journal of Technology Transfer*, 43-74.
- Gummeson, E. (1994). Service management: an evaluation and the future. *International Journal of service Industry management*, 5(1), 77-96.
- Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationships: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7 (Summer), 87-97.
- Gültekin M. ve Anagün Ş.S. (2006). Avrupa Birliğinin eğitimde kaliteyi belirleyici alan ve göstergeleri açısından türk eğitim sisteminin durumu. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 6(2). 145–170.
- Gümrükçü, H. (2011). *Bologna süreci ve Türkiye*. Antalya: Yorum Yayın.
- Gümüş, A. ve Kurul, N. (2011). *Üniversitelerde Bologna süreci neye hizmet ediyor?* Ankara: Eğitim-Sen Yükseköğretim Bürosu.
- Güney, S. (2008). *Girişimcilik temel kavramlar ve bazı güncel konular*, Üçüncü Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürbüz, E. ve Ergülen A. (2008). *Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi ölçü ve modelleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F., (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz* (5. Baskı), Seçkin Yayınevi.
- Güzel, N.G. (2006). *Yükseköğretimde turizm eğitimi ve hizmet kalitesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hacıfazlıoğlu, Ö. (2006). *Avrupa Birliği yükseköğretim kalite göstergeleri ve Türkiye örneği*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Hakala, J. (2009). The future of the academic calling? Junior researchers in the entrepreneurial university. *Journal of Higher Education*, 57: 137-190.
- Haladyna, T. M. (1999). *Developing and validating multiple-choice exam items* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.
- Hajer, H., ve Habib, A. (2013). Factors of Entrepreneurial Intentions of the Public Civil

- Servant: Empirical Evidence in the Case of Tunisia, *Int.J.Buss.Mgt.Eco.Res.*, Vol:4(1), 673-687.
- Harvey, L. ve Green, D. (1993). Defining quality. *Assesment&Evaluation in Higher Education*. 18(1). 9–26
- Hattab, W.H. (2014). Impact of entrepreneur education on entrepreneur intentions of university students in Egypt, *The Journal of Entrepreneurship*, Vol:23, No:1.
- Hısrich, R., Langan-Fox, J., ve Grant, S. (2007). Entrepreneur research and practice: a call to action for psychology, *American Psychologist*, Vol:63, No:6, 575-589.
- How-Chua C. C., Goh M. ve Wan. T.B., (2003). New research does ISO 9000 certification improve business performance?, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 8/20.
- Ishikawa, K. (1988). Japon ve batı dünyasında kalite yaklaşımlarını etkileyen unsurlar, Çeviren; Nedret Yayla, *Üretimde Kalite*, Sayı:1.
- ISO, (2022). International Organization for Standardization, Erişim Adresi: <https://www.iso.org/home.html>. 21.11.2022.
- Izquierdo, E., ve Buelens, M. (2008). Competing models of entrepreneurial intentions: the influence of entrepreneurial self-efficacy and attitudes, presentado en internationalizing entrepreneurship education and training, *IntEnt2008 Conference*.
- İmanova, S. (2008). Eğitimde yönetim kalitesi. *Journal of Qafqaz University*. 180–188. Erişim Adresi: http://journal.qu.edu.az/article_pdf/1006_73.pdf, 13.04.2022.
- İpçioğlu, İ. ve Taşer A. (2009). İşletme bölümlerinde verilen eğitimin girişimci adayı öğrenciler üzerinde etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* S.10: 13-25.
- İrge, N. T., Yalçın, Y., ve Yıldırım, İ. (2020). Üniversite öğrencilerinin bireysel girişimcilik algıları ile öğretim kalitesi algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 846-857.
- Juran, J. M. (1999). *Juran's quality handbook*. New York, McGraw-Hill.
- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde uygulanan toplam kalite yönetim sürecinde göz ardı edilen unsurlardan “TKY Merkez” Ve “Eğitim Programları”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 163-188.
- Kalaycı, N. (2009). Yükseköğretim kurumlarında akademisyenlerin öğretim performansını değerlendirme sürecinde kullanılan yöntemler. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 15(60). 605–636.
- Kalkan, A. (2011). Kişisel tutum, öznel norm ve algılanan davranışsal kontrolün

- girişimcilik niyeti üzerindeki etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cıl:2, Sayı: 14.
- Kaptanoğlu, D., ve Özok, A. F. (2010). Akademik performans değerlendirmesi için bir bulanık model. İTÜDERGİSİ/d, 5(1).
- Karaca, E. (2008). Eğitimde kalite arayışları ve eğitim fakültelerinin yeniden yapılandırılması. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:21, Ağustos.
- Karadağ, E., ve Yücel, C. (2018). Türkiye üniversite memnuniyet araştırması (TÜMA) 2018. Üniversite Araştırmaları Laboratuvarı (ÜniAr). doi, 10.
- Karagöz, Y. ve Bardakçı, S., 2020. *Bilimsel Araştırmalarda Kullanılan Ölçme Araçları ve Ölçek Geliştirme* (1. Basım), Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından incelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO uygulaması. Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2 (3), 1-9.
- Karahan, M ve Kuzu, Ö. H. (2014). Yükseköğretimde kalite yönetim sistemi uygulamalarının Toplam kalite yönetimi bağlamında değerlendirilmesi: Selçuk Üniversitesi Hadim ve Sarayönü Meslek Yüksekokulları örneği. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 28(3).
- Karakaş, F. ve Selimoğlu, E. (2002). *İkinci Devre*. (1.Basım). Bursa: Nobel Yayıncılık.
- Karakaş, A.F. (2012). İşletme ve mühendislik bölümü öğrencilerinin girişimcilik eğiliminin karşılaştırılması: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Örneği.
- Karakoç, F., Y. ve Dönmez, L., (2014). Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Temel İlkeler, Tıp Eğitimi Dünyası Dergisi, 40, 39-49. <https://doi.org/10.25282/ted.228738>
- Karasar, N. (1995). *Bilimsel Araştırma Yöntemi, Kavramlar, İlkeler*. Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd.
- Kaya, İ. ve Engin, O. (2007). Yüksek öğretimde kalite iyileştirme sürecinde öğrenci memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir araştırma. Milli Eğitim Dergisi. (174). 106–114.
- Kaya, Z. (2010). Avrupa birliğine üyelik sürecinde Türk eğitim sisteminde Toplam kalite yönetimi ve İstanbul ilindeki okullarda toplam kalite yönetiminin uygulanması konusunda bir araştırma. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Kazan, H. ve Demirel, Y. (2002). Toplam kalite yönetiminin işletmelere sağladığı üstünlükler, KalDer Forum, Sayı: 2.
- Kelly, L. H. (1994), Utilizing multiple measures to assess student satisfaction, Paper Presented at the Meeting of the Association for Institutional Research Annual Forum, New Orleans, LA. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 376 764)
- Kirby, D. (2006). Creating entrepreneurial universities in the UK: applying entrepreneurship theory to practice. Journal of Technology Transfer, 31(5), 599-603.
- Kılıç, A. ve Acat, M.B. (2007). Öğretmen adaylarının algılarına göre öğretmen yetiştirme programlarındaki derslerin gereklilik ve işe vurukluk düzeyi. Sosyal Bilimler Dergisi. (17). 21-37.
- Kızılgöl, Ö. ve İşgüden B. (2008). Bandırma'nın girişimcilik potansiyelinin değerlendirilmesi. Balıkesir Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 9 (2), 257-279.
- King, M. (1993). Academic Advising: Organizing and Delivering Services for Student Success. New Directions for Community Colleges, Number 82. New directions for community colleges..
- Koçyiğit, E. (2013). Üniversite öğrencilerinin girişimcilik özelliklerinin belirlenmesi (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kovancı, A. (2001). Toplam kalite yönetimi fakat nasıl?, İstanbul: Sistem Yayınları.
- Koyuncuoğlu, Ö. ve Tekin, M. (2019). Türkiye’de girişimci ve yenilikçi üniversitelerin gömülü teoriye göre değerlendirmesi ve bir model önerisi, Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der. (41): 16-31.
- Köksoy, M. (1998). *Yükseköğretimde kalite ve Türk yükseköğretimi için öneriler*. (2.Basım). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Kula, S.D. (2013). *Girişimci üniversite kavramı ve Türkiye’deki üniversitelerin girişimcilik eğilimi üzerine bir araştırma* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kuratko, F.D., ve Hodgetts, R.M. (1995). *Entrepreneurship: a contemporary approach*, USA: The Dryden Press.
- Kurt, M. ve Ağca, V. ve Erdoğan, S. (2006). Afyonkarahisar ili girişimcilik performansının coğrafi bilgi sistemleri ile analizi, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8 (2), 100-101.

- Küçüköksel, N. Ç. (2021). *Uluslararası öğrencilerin girişimcilik eğilimleri açısından değerlendirilmesi: enstitüler örneği* (Yayınlanmış Yüksek lisans tezi). Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi.
- Lawshe, C., H., (1975). A Quantitative Approach To Content Validity, *Personnel Psychology*, 28, 563-575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>
- Lee, L. (2011). Efficiency of research performance of australian universities: a reappraisal using a bootstrap truncated regression approach. *Economic Analysis & Policy*, 41(3), 195-203.
- Lehrer, M., Nell, C. P. ve Garber, L. (2009). A national systems view of university entrepreneurialism: Inferences from comparison of the german and US experience. *Research Policy*, 38(2), 268-280.
- Lendel, I. (2010). The impact of research universities on regional economies: The concept of university products. *Economic Development Quarterly*, 24(3), 210-230.
- Manifet, C. (2008). Academic entrepreneurship in France: the promotion of economic returns of public research and its political and scientific challenges. *European Journal of Education*, 43(3), 281-300.
- Melek, M. (2003). *Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Yönetimi, Akreditasyon ve Bir Vakıf Üniversitesinde Kalite Kontrol Aracı Olarak Öğrenci Geribildiriminden Yararlanmaya Yönelik Bir Araştırma*, (Yayınlanmış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mets, T. (2010). Entrepreneurial business model for classical research university *Engineering Economics*, 20 (21), 80-90.
- Montesinos, P., Carot, J. M., Martinez, J., ve Mora, F. (2008). Third mission ranking for world class universities: Beyond teaching and research. *Higher education in Europe*, 33(2-3), 259-271.
- Moore, T.W. (2003). *Applying cognitive processes to franchisees: The use of entrepreneurial measures to study franchisee response to constraints* (Unpublished Doctorate Dissertation). University of Cincinnati, UMI no 3093381, 3-217.
- Muluk, Z. Esra Burcu ve Nazan Danacıoğlu, (2000). *Türkiye’de kalite olgusunun gelişimi*, Ankara: Kalder Yayınları.
- Müftüoğlu, T. (2000). Kobi ve girişimcilik, KOSGEB Sanayicinin Sesi, Sayı:1, 10-11.
- Naktiyok, A. (2004). *İç girişimcilik*, İstanbul, Beta Yayınevi
- Noel-Levitz, Inc. (2005) National online learners priorities report. 2005 Research Report, (Iowa City, Noel-Levitz Center for Enrollment Management)

- Numanoğlu, G. (2001). Eğitimde toplam kalite yönetimi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 34(1-2), 113-123.
- Odabaşı, Y. (2000). *Satış ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*, Ankara: Sistem Yayıncılık.
- Odabaşı, Y. (2006). Değişimin ve dönüşümün aracı olarak girişimci üniversite. Girişimcilik ve Kalkınma, 1(1), 87-104.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2), 17-38.
- Olçay, G.A. ve Bulu, M. (2017). Üniversitelerin bilgi oluşumunu ölçmek mümkün mü? Üniversite sıralamalarının gözden geçirilmesi. Teknolojik Tahmin ve Sosyal Değişim, 123, 153-160
- Onay, M. ve Çavuşoğlu, S. (2010). İşletmelerde girişimcilik özelliğini etkileyen faktörler: iç girişimcilik, Yönetim ve Ekonomi, 17(1), 47-67.
- Özcan, K.C. (1997). Yükseköğretimde kalite. M. Çoruh (Editör). SKI CQI Yükseköğretimde sürekli kalite iyileştirme (Sempozyumu). Birinci Baskı. Ankara. Haberal Eğitim Vakfı yayınları, ss. 35-38.
- Özçalık, F. (2007). Yükseköğretimde eğitim hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik örnek bir uygulama (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özçalışkan, D., Uğurlu, Ö.Y. ve Ecemiş, O. (2022). Akredite üniversitelerin kalite süreç performanslarının gri ilişkisel analiz yöntemiyle değerlendirilmesi 2019-2021 dönemi, 7. Ege Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi Bildirisi. 24-25 Aralık 2022. İzmir.
- Özdağoglu, G., Damar, M., Özdağoglu, A., Damar, H. T., ve Bilik, Ö. (2020). 80'lerden günümüze yükseköğretimde kalite çalışmaları: Küresel ölçekte bilimetrik bakış. Kastamonu Eğitim Dergisi, 28(1), 482-493.
- Özdede, A. (2010). *Bir Yükseköğretim Kurumunda, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Sahip Olan ve Olmayan Birimler Arasındaki Örgüt İklimi Farklılıkları: Dokuz Eylül Üniversitesi Örneği*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Özdemir, S., (1995). Eğitimde toplam kalite yönetimi, Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı, Ankara
- Özdemir, P. (2016). *Girişimci üniversiteler ve Türkiye'de girişimcilik eğitimi* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Özden, Y. (1998). *Eğitimde dönüşüm eğitimde yeni değerler*. (4.Basım). Ankara: Pegem A Yayıncılık
- Özden, Ü. H. (2008). Veri zarflama analizi (VZA) ile Türkiye’deki vakıf üniversitelerinin etkinliğinin ölçülmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 167-185.
- Özer, Y. (2011). Girişimci üniversite modeli ve Türkiye. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(2), 85-100.
- Özevren, M. (1997). *Toplam kalite yönetimi*. Alfa Yayınları.
- Özgül, E. ve Devedakan, N. (2005). Üniversitelerde SERVQUAL tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 93-116.
- Özipek, B.B. (2004). *Akademik özgürlük. C.C. Aktan (Editör). Nasıl bir üniversite?* Birinci Baskı. Adapazarı. Değişim yayınları.
- Palihawadana, D. ve Holmes, G. (1999). Modelling module evaluation in marketing education. *Quality Assurance in Education*, 7(1), 41-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Pawlowski, K. (2001). Towards the entrepreneurial university. *Higher Education in Europe*, 16(3), 427-438.
- Peker, Ö. (1994). Toplam kalite yönetiminin eğitim sistemine uygulanabilirliği. *Amme İdaresi Dergisi*, 27(2), 63-78.
- Peker, Ö. (1996). Toplam kalite yönetimi ve kamu hizmetlerinde toplam kalite, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 5(2), 42-57.
- Penny, A.R. (2003). Changing the agenda for research into students’ views about university teaching: four shortcomings of SRT research. *Teaching in Higher Education*, 8(3), 399-411.
- Petruzzellis, L., D’Uggento, A. M. ve Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16 (4), 349-364.
- Philpott, K., Dooley, L., O’Reilly, C. ve Lupton, G. (2011). The entrepreneurial university: Examining the underlying academic tensions. *Technovation*, 31(4), 161-170.
- Ramos, M. (1993). Evaluation, recognition, and reward of academic advising. In Margaret King (Ed.). *Academic advising: Organizing and delivering services for student success* (pp. 63-74). San Francisco: Jossey-Bass.

- Renault, C. (2006). Academic capitalism and university incentives for faculty entrepreneurship. *Journal of Technology Transfer*, 31(2), 227-239.
- Robledo, M. A. (2001). Measuring and managing service quality: integrating customer expectations. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(1), 22-31.
- Röpke, J. (1998). The Entrepreneurial University: Innovation, Academic Knowledge Creation and Regional Development in A Globalized Economy, Erişim Adresi: <http://www.wiwi.unimarburg.de/lehrestuehle/vwl/WITH03/mainhtml>, 29 Mayıs 2014.
- Sakarya, M.C. (2006). Yükseköğretimde öğrenciye yönelik hizmet kalitesinin ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. öğrencileri üzerine bir araştırma, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Sarchami, A. ve Sarchami, M. (2010). Entrepreneur University And Its Influence On National Economics. In 2nd International Conference on Entrepreneurship, Kuala Lumpur-Malaysia.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 1-17.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., ve Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Schulte, P. (2004). The entrepreneurial university: a strategy for institutional development. *Higher Education in Europe*, 29(2), 188
- Serin, H. ve Aytekin, A. (2009). Yükseköğretimde toplam kalite yönetimi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*. 11(15). 83–93.
- Selamzade, F., ve Özdemir, Y. (2021). Girişimci ve yenilikçi üniversitelerin etkinliklerinin ölçülmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 19(1), 323-338.
- Sevimli, S. (2006). Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Shane, S., ve Venkataraman, S. (2000). The promise of entrepreneurship as a field of research, *Academy of Management Review*, 25(1), 217-226.
- Sharma, D., (2005): The Association between ISO Certification and Financial Performance, *The International Journal of Accounting*, 40(2), 151-172.
- Shewhart, W.A. (1980). *Economic control of quality of manufactured product*, ASQ

Quality Press.

- Singels, J., Ruel, G., Water, H., (2001). ISO 9000 series: certification and performance, International Journal Of Quality And Reliability Management, 18(1), 62-75.
- Slaughter, S. (1998). National higher education policies in a global economy. Universities and Globalization. (Editör: Jan Currie ve Janice Newson), London.
- Sooreh, L. K., Salamzadeh, A., Safarzade, H. ve Salamzadeh, Y. (2011). Defining and measuring entrepreneurial universities a study in iranian context using importance-performance analysis and TOPSIS Techniq. Global Business and Management Research: An International Journal, 3(2), 182-199.
- Soyer, B. (2019). Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sistemi ve Trakya bölge üniversitelerinin incelenmesi (Yüksek lisan Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sözer, A. N., Tütüncü, Ö., Doğan, Ö. İ. vd. (2002). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde lisansüstü eğitim kalitesinin arttırılmasına yönelik bir alan araştırması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4 (2), 41-65.
- Strateji ve Bütçe Başkanlığı, (2022). Erişim Adresi: <https://www.sbb.gov.tr/kalkinma-planlari/> (Erişim tarihi: 10.10.2022)
- Subotzky, G. (1999). Beyond the entrepreneurial university: the potential role of south africa's historically disadvantaged institutions In Reconstruction And Development International Review of Education, 45(6), 507-527.
- Sümer, K., ve Gül, S.(2013). ISO ve EFQM kalite yönetim sistemlerinin karşılaştırılması: literatür araştırması. Akademik Bakış Dergisi, Mayıs-Haziran Sayısı, Sayı:36, Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – Kırgızistan.
- Stromquist, Nelly P., Monkman, Karen. (2000). Defining globalization and assessing its implications on knowledge and education. Globalization and Education. (Editör: N. P. Stromquist and K. Monkman), New York.
- Şahin, H. (2003). *Proses Tabanlı Kalite Yönetim Sistemi TS.EN.ISO 9001-2000 ve Bir Uygulama* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şale, İ. (2001). Adım adım toplam kalite uygulaması. Seçkin Yayıncılık.
- Şengel, A. (1997). *Müşteri olarak öğrencilerin eğitim öğretimden ihtiyaç ve beklentileri*. M. Çoruh (Editör). SKI CQI Yükseköğretimde sürekli kalite iyileştirme (Sempozyumu). Birinci Baskı. Ankara. Haberal Eğitim Vakfı yayınları, 335–342.
- Şeker, H., ve Gençdoğan, B. (2014). *Psikolojide ve eğitimde ölçme aracı geliştirme*.

Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Şimşek, M. (1996). *Kalite Yönetimi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Yayın Evi, Yayın No:584.
- Şimşek, H., İslim, Ö. F., ve Öztürk, N. (2019). Yükseköğretimde kalite arayışında bir gösterge olarak öğrenci memnuniyeti: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Trakya Eğitim Dergisi*, 9(3), 380-395.
- Tağaç, M. (2006). *Kot pantolon üretimi ve kalitesi üzerine değerlendirmeler*, (Yükseklisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Tanyel, F. (2001). Küçük ve orta ölçekli işletmelerimizde ISO 9000 uygulamaları. *Kosgeb*.
- Taş, A. (2016). Girişimcilik eğitimi ile girişimcilik eğilimi arasındaki ilişkinin parametrik tekniklerle analizi: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Sayısal Yöntemler Bilim Dalı.
- Taşlıyan, M., Bekerci, N. E., ve Çakıroğlu, Z. (2023). Dijital finansal okuryazarlığın bireysel girişimcilik yönelimine etkisi: üniversite öğrencileri örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(1), 232-243.
- Taştan, K., ve Yılmaz, S. (2022). Yükseköğretim kurumlarında kalite yönetimi anketi. *Turkish Management Review*, 1(1), 66-77.
- Tavşancıl, E. (2014). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık
- Tayyar, N., ve Dilşeker, F. (2013). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 184-204.
- Tek, T. (2008). Kadınlarda girişimcilik eğilimleri ve dumlupınar üniversitesi bayan lisansüstü öğrencilerinde bir uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi.
- Tekin, M., Geçkil, T., Koyuncuoğlu Ö. ve Tekin, E. (2018). Girişimci dostu üniversiteler indeksi ve bir model geliştirilmesi, *Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der.* (39): 138-150.
- Torun, İ. ve Öztürk, S. (2013). Yükseköğrenimin etkinleştirilmesi ve taşra üniversitelerinin önemi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1), 197-208.
- Tosun, H. (2020). Girişimci ve Yenilikçi üniversite endeksi bağlamında vakıf üniversiteleri, *TURAN-SAM*, 12(47): 195-203

- Turan, Ş. A., Esra, D. İ. L., ve Sağır, P. M. (2019). Performans odaklı bir üniversitede akademisyenlerin çalışma deneyimleri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 17(33), 59-84.
- Turner, M., Halabi, A., Sartorius, K., ve Arendse, J. (2013). An Investigation of the Efficiency of South Africa's Sector Education And Training Authorities (SETA's). *S.Afr.J.Bus.Manage*, 44(2), 1-9.
- Tuunainen, J. (2005). Contesting a hybrid firm at a traditional university. *Social Studies of Science*, 35(2), 173-210.
- Türk, S. (2015). Üniversite ortamının üniversite performansına etkisi: türk üniversiteleri üzerine bir çalışma (Yayınlanmış Yüksek lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu (TDK), (2022). Türk Dil Kurumu, Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/>. Erişim Tarihi: 01.11.2022.
- Türk Standartlar Enstitüsü (TSE), (2015). *TS EN ISO 9001 Kalite yönetim sistemleri – Şartlar Standardı*. Türk Standartları Enstitüsü, Ankara
- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) (2013). 2013 Yılı'nın En Girişimci ve Yenilikçi Üniversiteleri Açıklandı, Erişim Adresi: https://www.tubitak.gov.tr/sites/default/files/gyue_2013_gosterge_seti.pdf, Erişim Tarihi: 05.11.2018
- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) (2020) 2020 Yılı'nın En Girişimci ve Yenilikçi Üniversiteleri Açıklandı, Erişim Adresi: <https://www.tubitak.gov.tr/tr/haber/2020-yilinin-engirisimci-ve-yenilikci-universiteleri-aciklandi> Erişim Tarihi: 05.01.2021.
- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) (2021). 2021 Yılı'nın En Girişimci ve Yenilikçi Üniversiteleri Açıklandı, Erişim Adresi: <https://tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/politikalar/icerik-gosterge-seti-ve-agirliklandirma> Erişim Tarihi: 27.12.2022.
- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK), (2023). Erişim Adresi: https://www.tubitak.gov.tr/sites/default/files/2022_yili_sonuc_analizi.pdf . Erişim Tarihi: 07.04.2023.
- Türkmen, Ali (2007). *Girişimcilik ve girişimcilik kültürü* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi.
- Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö.İ. (2003). Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (4), 130: 151.
- Tütüncüoğlu, M. (2012). *Üniversite girişimciliği ve üniversite performansına etkileri:*

- Türk üniversiteleri üzerine bir saha araştırması* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yaşar Üniversitesi.
- Tüzün, İ.K. ve Devrani, T.K. (2008). Müşteri memnuniyeti ve müşteri-çalışan etkileşimi üzerine bir araştırma. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi. 3(2). 13–24.
- Uludağ, G., Mehmet, B. O. R. A., ve Çatal, S. (2021). Türk yükseköğretiminde kalite güvencesi sistemi ve öğrenci katılımının önemi. Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi, 1(1), 91-111.
- Uluğ, F. (1999). Eğitimde Grup Süreçleri. TODAİE, Yayın No:295, 30-200
- Uluyol, O. (2013). Öğrencilerin girişimcilik eğilimlerinin belirlenmesi: Gölbaşı Kurumunun Örneği, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. (15), 349-372.
- Ustaahmetoğlu, E., ve Savcı, M. (2011). Muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmetin kalitesini değerlendirmesi ve örnek bir uygulama. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (22), 168-184.
- Uyguç, N. (1992). *Hizmet sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir yaklaşım*, İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Uzgören, N. ve Uzgören, E. (2007). Dumlupınar üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi - hipotez testi, Ki-Kare testi ve doğrusal olasılık modeli, Dumlupınar Üniversitesi SBE. Dergisi. (14). Erişim Adresi: <http://sbe.dumlupinar.edu.tr/17/173-192.pdf>
- Ünal, L. Işıl. (2002). Eğitimin yapısal uyumu. Özgür Üniversite Formu, 17
- Üstüntepe, L. (2003). Kalite kavramı ve kalitenin tarihsel gelişimi. UTED Dergi. Erişim Adresi: <http://www.uted.org/dergi/dergi.htm> adresinden 27.05.2022.
- Wissema, J.G. (2009). *Üçüncü kuşak üniversitelere doğru*. İstanbul: Özyeğin Üniversitesi Yayını.
- Yalçın, F. A. (1998). Toplam kalite yönetiminde liderliğin rolü. Deniz Harp Okulu 21. Yüzyılda Liderlik Sempozyumu 5-6 Haziran 1997, İstanbul.
- Yağar, F. ve Dökme, S. (2018). Niteliksel araştırmaların planlanması: araştırma soruları, örneklem seçimi, geçerlik ve güvenilirlik. Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi, 3(3), 1-9.
- Yaşar Uğurlu, Ö. ve Özçalışkan, D. (2023). A Qualitative Research on the Contribution of ISO 9001 Quality Management System Standard to Dental Health Practices. In Handbook of Research on Quality and Competitiveness in the Healthcare Services Sector (pp. 439-455). IGI Global.
- Yazıcı, B. (2005). Kimya mühendisliği eğitiminde toplam kalite-kalite

- karakteristiklerinin tespiti (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yetiş, E. (2023). Algılanan sosyal desteğin üniversite öğrencilerinin girişimcilik niyetleri üzerine etkisi. Sosyal Bilimlerde Toplumsal Sorunlara Bakış: Uygulamalı Çalışmalar, 107.
- Yıldız, G. ve Ardıç, K. (1999). Eğitimde toplam kalite yönetimi. Bilgi Dergisi. (1). 73–82.
- Yıldız, E. (2017). Çok kriterli karar verme problemlerinde ikili üstünlük algoritmaları: girişimci ve yenilikçi üniversite endeksinde ORESTE uygulaması (Yüksek lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi.
- Yıldız, O. (2019). Girişimci üniversite'nin kavramsal çerçevesi. Üniversite Araştırmaları Dergisi, 2(1), 25-34.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., ve Yaprak, B. (2007). SERVQUAL yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(1), 299-316.
- Yılmaz, E., ve Sünbül, A. M. (2009). Üniversite öğrencilerine yönelik girişimcilik ölçeğinin geliştirilmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (21), 195-203.
- Yi, G. ve Hou, H. (2009). Mapping of mainstream theories and research hottopics in the field of international entrepreneurial university research. Tsinghua Journal of Education, 8.
- Yurdugül, H., (2005). Ölçek geliştirme çalışmalarında kapsam geçerliği için kapsam geçerlik indekslerinin kullanılması, XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi 2005, Denizli. <https://yunus.hacettepe.edu.tr/~yurdugul/3/indir/PamukkaleBildiri.pdf>
- YÖK, (2007). Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi Raporu. Erişim Adresi: <http://bologna.yok.gov.tr/files/afe0aa6b160fb68b9edbe4722e1c0f7b.pdf> (16.09.2022).
- YÖK, (2010). Yükseköğretimde Yeniden Yapılanma: 66 Soruda Bologna Süreci Uygulamaları. Editör: Armağan Erdoğan, Baskı Görsel Tanıtım, Ankara. Erişim Adresi: www.yok.gov.tr/index.php?option=com_docman&task=doc, (09.04.2022).
- YÖK, (2015). Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği. Resmî Gazete Sayı: 29423, Tarih: 23 Temmuz 2015.
- YÖK, (2022). <https://istatistik.yok.gov.tr/> (14.11.2022).
- YÖKAK (2022). Yükseköğretim Kalite Kurulu – Kurum İçDeğerlendirme Raporu

Hazırlama Kılavuzu (Sürüm 3.1- 14/12/2022).

- Yurdabakan, İ., ve Çüm, S. (2017). Scale development in behavioral sciences (based on exploratory factor analysis). Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care, 11(2), 108-126.
- Yüksel, Y. D. (2011). *Kalite ve kaliteli üniversite kavramlarına ilişkin üniversite öğrencilerinin algıları (Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi University, Ankara.
- Yüzüak, E. (2010). *Üniversitelerde öğrenim gören kız öğrencilerin girişimcilik eğilimlerini etkileyen faktörler: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Biga İ.İ.B.F. Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.
- Watty, K. (2006). Want to know about quality in higher education? Ask on Academic. Quality in Higher Education. 12 (3), 291–301.

EKLER

EK 2A. ETİK KURUL ONAYI

Evrak Tarih ve Sayısı: 20.07.2022-211193



T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu

Sayı : E-87841438-604.01.01-211193
Konu : Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik
Kurulu'nun 05.07.2022 Tarihli Kararları

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 05.07.2022 tarih ve 08 nolu toplantısında alınan 31, 32, 33, 34, 35, 36 ve 37 sayılı kararlar ekte sunulmuştur.
Gereğini arz ve rica ederim.

4144

4144

Prof.Dr. Atilla Ahmet UĞUR
Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Başkanı V.

Ek:Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 05.07.2022 Tarihli Kararları

GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU TOPLANTI TUTANAĞI

Toplantı No : 08
Toplantı Tarihi : 05.07.2022
Toplantı Saati : 11:00

Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu 05.07.2022 tarihinde toplanarak yapılan başvuruları değerlendirdi ve aşağıdaki kararları aldı:

- 33) Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 10.06.2022 tarih, 196993 sayılı ve "Etik Kurul Onayı (Derya ÖZÇALIŞKAN)" konulu yazısı incelenmiş olup Üniversitemiz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Özlem YAŞAR UĞURLU'nun Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde danışmanlığını yürüttüğü İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Derya ÖZÇALIŞKAN'ın "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve Hizmet Kalitesinin Üniversitelerin Performans ve Girişimcilik Kapasitesine Etkisi" başlıklı doktora tez çalışmasının, Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'na değerlendirilmesi istenmektedir. Kurula yapılan başvuru; çalışmanın amacı, yöntemi, veri kaynakları ve veri toplama araçları açısından değerlendirilmiştir. Kurulumuza beyan edilen belgelere dayalı olarak yapılan incelemeler sonucunda, başvuruya ilişkin etik aykırılık tespit edilmemiş olup adı geçen öğrencinin söz konusu doktora tezi çalışmasını yapabilmesinin uygun görülmesine;

EK 3A. ANKET FORMU

KALİTE İYİLEŞTİRME SÜRECİ DEĞERLENDİRME FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu ile kalite iyileştirme sürecine ilişkin görüşleriniz değerlendirilmek istenmektedir. Bu ankete ilişkin elde edilecek veriler bilimsel olarak değerlendirilecek ve gizli tutulacaktır. Ayrıca elde edilen veriler, araştırma amacı dışında kullanılmayacak ve toplu halde değerlendirilecektir. Araştırmanın amacına ulaşabilmesi, bütün maddelerin yanıtlanmasına bağlıdır. Ayırdığınız zaman ve verdiğiniz emek için şimdiden teşekkür ederiz.

Doç.Dr.Özlem YAŞAR UĞURLU
Gaziantep Üniversitesi

Öğr.Gör.Derya ÖZÇALIŞKAN
Gaziantep Üniversitesi

KATILIMCI BEYANI: Yukarıda amacı ve içeriği belirtilen bu araştırma ile ilgili bilgiler tarafıma aktarıldı. Bu bilgilerden sonra araştırmaya katılımcı olarak davet edildim. Bu çalışmaya katılmayı kabul ettiğim takdirde gerek araştırma yürütülürken gerekse yayımlandığında kimliğimin gizli tutulacağı konusunda güvence aldım. Bana ait verilerin kullanımına izin veriyorum. Araştırma sonuçlarının eğitim ve bilimsel amaçlarla kullanımı sırasında kişisel bilgilerimin dikkatle korunacağı konusunda bana yeterli güven verildi. Araştırmanın yürütülmesi sırasında herhangi bir sebep göstermeden çekilebilirim. Araştırma için yapılacak harcamalarla ilgili herhangi bir parasal sorumluluk altına girmiyorum. Bana herhangi bir ödeme yapılamayacaktır. Araştırma ile ilgili bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Bu çalışmaya hiçbir baskı altında kalmadan kendi bireysel onayınız ile katılmayı kabul ediyor musunuz?

☐ Evet

☐ Hayır

İfadelere katılma durumunuzu 1 (Kesinlikle katılmıyorum), 2 (Katılmıyorum), 3 (Kararsızım), 4 (Katılıyorum) ve 5 (Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde derecelendiriniz.	1	2	3	4	5
1. Kurumun misyonu duruşunu yansıtmaktadır.					
2. Kurum, hedefleri hakkında bilgi vermektedir.					
3. Kurum, hedeflerini vizyonuna göre belirlemektedir.					
4. Kurumda görev tanımları hakkında bilgi bulunmaktadır.					
5. Kurum çeşitli işbirlikleri planlamaktadır.					
6. Planlamalar hakkında bilgilendirmeler tarafıma düzenli olarak yapılmaktadır.					
7. Kurumun kalite birimi aktiftir.					
8. Kurumun kalite birimi ile iletişim kurmam kolaydır.					
9. Kurumda sunulan hizmetin kalitesi tutarlıdır.					
10. Kurum sunulan hizmetler hakkında önerilere açıktır.					
11. Kurumda sunulan hizmetler memnun edicidir.					
12. Hizmeti gerçekleştirmek üzere kullanılan unsurlar (personel, donanım vb) yeterlidir.					
13. Hizmete ilişkin gerekli belgelere kolay ulaşırım.					
14. Kurumdaki geri bildirim mekanizmalarını(Öneri-şikayet formu, Düzeltici Faaliyet Formu, memnuniyet anketleri vb) herhangi bir endişe duymadan kullanırım.					
15. Kurumda bilgi sahibi olmam gereken süreçler hakkında görüşlerime önem verilmektedir.					

İfadelere katılma durumunuzu 1 (Kesinlikle katılmıyorum), 2 (Katılmıyorum), 3 (Kararsızım), 4 (Katılıyorum) ve 5(Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde derecelendiriniz.	1	2	3	4	5
16. Kurumda paydaş memnuniyetine ilişkin düzenli aralıklarla ölçüm yapılmaktadır.					
17. Kurumda mezunlarla olan ilişkilere önem verilmektedir.					
18. Özel sektör kurumun gelişimine katkıda bulunmaktadır.					
19. Kurum paydaş memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri düzenlemektedir.					
20. Kurum yapılan işbirlikleri sonucunda iyileştirmeler yapmaktadır.					
21. Kurum bir uygunsuzluk oluştuğunda bunu değerlendirmektedir.					
22. Kurum verilen hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzlukları ortadan kaldıran faaliyeti planlamakta ve gerçekleştirmektedir.					
23. Kurum sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.					

24. Cinsiyetiniz;

☐

Erkek

☐

Kadın

25. Yaş;

☐

18-25 yaş arası

☐

26-40 yaş arası

☐

41-50 yaş arası

☐

51-60 yaş arası

☐

61 yaş ve üzeri

26. Ünvanınız:

☐

Prof.Dr.

☐

Doç.Dr.

☐

Dr.Öğr.Üyesi

☐

Öğr.Gör.

27. Kurumda Çalışma Yılıınız

☐

1-5 Yıl

☐

6-10 Yıl

☐

11-15 Yıl

☐

16-20 Yıl

☐

21 Yıl ve üzeri

28. Meslek Yılıınız:

☐

1-5 Yıl

☐

6-10 Yıl

☐

11-15 Yıl

☐

16-20 Yıl

☐

21 Yıl ve üzeri

29. İdari Göreviniz Var mı?

☐

Evet

☐

Hayır

EK 3B. ÜNİVERSİTELERE GÖNDERİLEN RESMİ YAZI

Evrak Tarih ve Sayısı: 31.08.2022-225370



T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Rektörlük

Sayı : E-87841438-302.14.08-225370
Konu : Anket İzni (Derya Özçalışkan)

31.08.2022

İLGİLİ MAKAMA

Üniversitemiz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Özlem YAŞAR UĞURLU'nun Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde danışmanlığını yürüttüğü Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Derya ÖZÇALIŞKAN'ın "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve Hizmet Kalitesinin Üniversitelerin Performans ve Girişimcilik Kapasitesine Etkisi" başlıklı doktora tez çalışması, Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'na çalışmanın amacı, yöntemi, veri kaynakları ve veri toplama araçları açısından değerlendirilmiştir. Belgelere dayalı olarak yapılan incelemeler sonucunda, başvuruya ilişkin etik aykırılık tespit edilmemiştir.

Adı geçen öğrencinin söz konusu doktora tez çalışmasının yürütülebilmesi için Üniversiteniz akademik personeli tarafından <https://forms.gle/jUbp56NgCnTXLSBU7> adresinden ulaşılabilen anketin, 14 Ekim 2022 tarihine kadar doldurulmasına yönelik gerekli izinlerin verilmesi ve akademik personele duyurulması hususlarında bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Dr. Muhammet Musa BUDAK
Rektör a.
Genel Sekreter

EK 3C. 2022 YILI GİRİŞİMCİ VE YENİLİKÇİ ÜNİVERSİTE ENDEKSİ SONUÇLARI

SIRALAMA	ÜNİVERSİTE	TOPLAM PUAN (Boylut puanları toplamına eğittir.)	Boylut Puanları (Bir boylutan alınabilecek en büyük değer ilgili boylutan son sütunda verilen ağırlık değeri kadardır.)				Gösterge Puanları (Gösterge puanı <100> puan aralığına çekilmiş ham puanların ve <100> aralığına çekilmiş normalize (gösterge puanı) puanlarının ortalamasıdır.)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
			BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARASTIRMA YETERLİLİĞİ	FENİ İNCELEME NATURALI	İHHANİZ VE TİGİZLİM	EKONOMİK VE TOPLUMSAL KATKISI	1.1. BİLİMSEL SAYI SAYI	1.2. ATIL SAYI	1.3. PRİG SAYI	1.4. PRİGİZLİM ELİGİTİGİ FON TİGİZLİM	1.5. İHHANİZ VE TİGİZLİM BİLİM ÖGÜLÜ SAYI	1.6. ÖGÜLÜ BİLİM SAYI	2.1. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	2.2. İHHANİZ FİYETİGİ SAYI	2.3. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	2.4. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.1. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.2. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.3. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.4. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.5. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.6. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.7. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.8. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.9. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.10. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.11. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.12. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.13. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.14. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.15. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.16. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.17. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.18. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.19. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.20. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.21. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.22. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.23. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.24. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.25. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.26. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.27. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.28. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.29. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.30. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.31. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.32. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.33. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.34. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.35. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.36. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.37. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.38. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.39. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.40. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.41. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.42. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.43. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.44. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.45. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.46. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.47. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.48. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.49. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.50. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.51. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.52. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.53. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.54. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.55. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.56. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.57. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.58. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.59. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.60. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.61. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.62. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.63. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.64. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.65. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.66. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.67. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.68. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.69. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.70. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.71. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.72. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.73. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.74. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.75. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.76. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.77. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.78. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.79. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.80. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.81. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.82. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.83. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.84. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.85. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.86. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.87. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.88. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.89. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.90. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.91. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.92. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.93. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.94. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.95. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.96. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.97. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.98. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	3.99. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.00. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.01. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.02. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.03. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.04. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.05. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.06. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.07. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.08. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.09. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.10. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.11. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.12. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.13. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.14. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.15. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.16. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.17. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.18. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.19. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.20. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.21. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.22. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.23. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.24. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.25. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.26. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.27. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.28. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.29. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.30. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.31. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.32. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.33. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.34. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.35. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.36. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.37. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.38. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.39. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.40. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.41. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.42. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.43. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.44. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.45. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.46. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.47. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.48. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.49. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.50. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.51. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.52. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.53. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.54. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.55. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.56. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.57. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.58. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.59. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.60. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.61. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.62. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.63. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.64. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.65. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.66. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.67. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.68. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.69. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.70. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.71. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.72. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.73. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.74. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.75. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.76. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.77. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.78. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.79. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.80. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.81. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.82. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.83. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.84. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.85. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.86. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.87. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.88. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.89. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.90. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.91. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.92. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.93. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.94. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.95. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.96. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.97. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.98. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	4.99. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.00. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.01. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.02. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.03. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.04. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.05. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.06. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.07. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.08. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.09. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.10. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.11. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.12. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.13. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.14. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.15. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.16. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.17. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.18. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.19. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.20. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.21. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.22. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.23. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.24. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.25. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.26. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.27. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.28. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.29. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.30. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.31. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.32. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.33. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.34. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.35. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.36. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.37. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.38. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.39. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.40. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.41. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.42. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.43. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.44. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.45. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.46. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.47. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.48. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.49. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.50. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.51. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.52. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.53. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.54. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.55. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.56. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.57. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.58. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.59. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.60. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.61. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.62. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.63. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.64. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.65. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.66. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.67. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.68. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.69. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.70. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.71. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.72. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.73. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.74. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.75. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.76. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.77. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.78. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.79. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.80. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.81. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.82. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.83. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.84. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.85. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.86. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.87. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.88. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.89. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.90. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.91. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.92. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.93. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.94. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.95. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.96. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.97. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.98. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	5.99. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.00. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.01. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.02. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.03. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.04. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.05. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.06. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.07. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.08. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.09. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.10. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.11. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.12. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.13. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.14. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.15. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.16. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.17. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.18. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.19. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.20. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.21. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.22. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.23. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.24. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.25. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.26. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.27. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.28. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.29. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.30. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.31. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.32. İHHANİZ PİYETİGİ SAYI	6.33. İHHANİZ PİYETİ