

Bir Yükseköğretim Kurumunda İç Paydaş Memnuniyet Analizi

Yrd. Doç. Dr. Atalay Çağlar, Pamukkale Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ferda Esin Gülel, Pamukkale Üniversitesi
Öncü Yanmaz Arpacı, Pamukkale Üniversitesi
Mustafa Egemen Taner, Pamukkale Üniversitesi
Prof. Dr. Diler Aslan, Pamukkale Üniversitesi

ÖZET

Amaç: Yükseköğretim kurumlarında kalite geliştirme çalışmaları, küresel boyutta rekabet açısından son yıllarda büyük önem arz etmektedir. Türkiye’deki üniversitelerde ise söz konusu çalışmalar Yükseköğretim Kurumunun belirlediği yasal mevzuatlar kapsamında sürdürülmektedir. Bu bağlamda üniversiteler; iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulmasından ve iç ve dış değerlendirme süreçlerinden sorumlu tutulmaktadır. Bu çalışmada, bir yükseköğretim kurumunda iç değerlendirme süreci kapsamında gerçekleştirilen ve Yükseköğretim Kurumu Kurumsal İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzuna göre tasarlanmış olan iç paydaş (akademik ve idari personel, öğrenci) memnuniyet anketi analiz edilmiştir. Elde edilen verilere göre paydaşların memnuniyetini etkileyen faktörler belirlenecektir.

Yöntem: Gerçekleştirilen anket çalışması kapsamında; akademik personele, idari personele ve öğrencilere yönelik üç farklı anket 8 alt başlık altında hazırlanmıştır. Bu başlıklar şu şekildedir: eğitim-öğretim süreçlerinin değerlendirilmesi, araştırma-geliştirme (bilgi üretme) süreçlerinin değerlendirilmesi, uygulama ve hizmet süreçlerinin değerlendirilmesi, idari ve destek süreçlerinin değerlendirilmesi, yönetsel özelliklerin değerlendirilmesi (yapısal), yönetsel özelliklerin değerlendirilmesi (davranışsal), yükseköğretim misyonunu başarma performansının değerlendirilmesi. Hazırlanan anketler elektronik ortamda paydaşlara uygulanmış ve yanıtlar toplanarak Yapısal Eşitlik Modeli ile analiz edilmiştir. Amacı, önceden teorik olarak belirlenen ilişkinin veri tarafından sağlanıp sağlanmadığının belirlenmesi olan Yapısal Eşitlik Modeli son yıllarda oldukça tercih edilen bir yöntemdir. Nedensellik ilişkilerini şematik gösterimlerle daha anlaşılır ve kavramsal hale getirmesi yöntemin daha yaygın olarak kullanımını sağlamıştır. Bu özelliği nedeniyle çalışmada analiz yöntemi olarak uygun görülmüştür.

Bulgular: Çalışmada Pamukkale Üniversitesi’ndeki akademik, idari personelin ve öğrencilerin memnuniyetine etki eden faktörlerin bir modeli oluşturulacaktır. Ortaya çıkan modelin birden çok bağımsız ve birden çok bağımlı değişken içerip içermediği ve aralarında çoklu ilişkiler olup olmadığı incelenecektir. Birden fazla memnuniyet göstergesi ile memnuniyeti etkileyen birden fazla faktör arasındaki ilişki incelenecektir.

Sonuç: Ankette yer alan 8 alt başlıkta elde edilen cevaplara göre memnuniyet; doğrudan ve dolaylı etkileri bakımından değerlendirilecektir. Akademik, idari personelin ve öğrencilerin memnuniyetlerini en çok ve en az etkileyen faktörler belirlenerek bu sonuçlara göre Pamukkale Üniversitesi’nin kalite geliştirmesine yönelik önerilerde bulunulacaktır.

Anahtar Kelimeler: Yapısal Eşitlik Modeli, Kalite, Memnuniyet, Yükseköğretim

JEL Kodu: C380, Z00, I310, I230