

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARININ KURUMSAL PERFORMANSA ETKİSİ¹

Ahmet KAYA² Menekşe ŞAHİN³

Makale İlk Gönderim Tarihi / Recieved (First): 23.05.2022

Makale Kabul Tarihi / Accepted: 05.10.2022

Atıf/©: Kaya, A., Şahin, M. (2022). Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Kurumsal Performansa Etkisi. Journal of Management Theory and Practices Research, 3(2), 113-128

Özet

Son birkaç on yıldır yükseköğretim kurumları, öğrenci kayıtlarındaki hızlı artış, finansman sıkıntısı, mezunların kalitesinin düşmesi ve üniversiteler arasındaki artan rekabetten kaynaklanan birçok baskı ve zorlukla karşı karşıya kalmıştır. Bu tür zorluklar ve sorunlar, birçok yükseköğretim kurumunu öğrencilerine nasıl hizmet sunduklarını gözden geçirmeye, verimlilik ve kaliteyi artırmaya yönelik iyileştirme süreçlerini geliştirmenin yollarını keşfetmeye teşvik etmiştir. Yükseköğretim kurumları, hizmetlerde ve idari prosedürlerde iyileştirme ve kalite ihtiyacına yanıt olarak toplam kalite yönetimi (TKY) süreçlerini kullanmaya başlamışlardır. Bu çalışma, yükseköğretim kurumlarında toplam kalite uygulamalarının kurumsal performans üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda TKY bileşenlerinin kurumsal performans ilişkisi bir kamu üniversitesinde yapılan anket uygulamasına dayalı veriler aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre;TKY kritik bileşenlerinin (liderlik, vizyon, ölçme ve değerlendirme, süreç kontrolü ve iyileştirme, program tasarımı, çalışan katılımı, tanıma ve ödül, eğitim ve öğretim, öğrenci odaklılık ve diğer paydaşların odak noktası) tümü ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, vizyon ve eğitim-öğretim ile ilgili kriterlerin kurumsal performansla daha güçlü bir korelasyona sahip olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Eğitimde Kalite, Yükseköğretimde Kalite, Kurumsal Performans.

JEL Kodu: M1

THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT PRACTICES ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Citation /©: Kaya, A., Şahin, M. (2022). Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Kurumsal Performansa Etkisi. Journal of Management Theory and Practices Research, 3(2), 113-128

Abstract

Higher education institutions have been under pressure in recent years due to the increasing number of students enrolling, lack of funding, poor graduate quality and the increased competition among universities. Many colleges and universities are reviewing their approach to serving students and are looking for ways to improve their improvement processes. This is in hopes of creating a more efficient and high-quality educational system for students. Higher education institutions are using total quality management (TQM) processes to improve the quality of services and administrative procedures. This study looked at whether instituting total quality practices (TQP) has an impact on institutional performance in higher education institutions. To evaluate the institutional performance in terms of TQM components, a survey was conducted at a public university. Based on the results of the analysis, it was noticed that there is a positive relationship between all the critical components of TQM (leadership, vision, measurement and evaluation, control and improvement of processes, product development), programs, employee engagement, recognition and rewards, education and training, targeting students and other partners) and corporate performance. The results of the regression analysis showed that the criteria related to vision and education had a stronger correlation with institutional performance.

Keywords: Total Quality Management, Quality in Education, Quality in Higher Education, Organizational Performance.

JEL Classification: M1

1 Bu çalışma Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalında Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Kurumsal Performans Üzerine Etkisi isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

2 Ahmet KAYA, Hitit Üniversitesi, ahmetkaya@hitit.edu.tr, 0000-0001-7145-2184

3 Doç. Dr. Menekşe ŞAHİN, Hitit Üniversitesi, meneksesahin@hitit.edu.tr, 0000-0002-9312-770X

1. GİRİŞ

Küreselleşme ve hızlı teknolojik değişimler ile birlikte yoğunlaşan rekabet karşısında, örgütlerin başarılı olmak ve varlıklarını sürdürebilmek amacıyla birçok yeni yönetim, yöntem ve tekniklere yöneldikleri görülmektedir (Yenel, Colakoglu ve Demir, 2008, s. 112). Bu bağlamda TKY, 1980'lerden itibaren popüler bir yönetim yaklaşımı ve sistemi haline gelmiştir (Sahney, Banwet ve Karunes, 2004, s. 146). Katılımcı yönetim, ekip çalışması, hatasız ürün üretme ve müşteri memnuniyeti unsurlarının kombinasyonu olarak tanımlanan TKY, öncelikle üretim sektöründe kalite hareketi olarak başlamış daha sonra bankacılık, sigortacılık ve eğitim gibi hizmet sektörlerinde de kullanılmıştır. TKY ilke ve teknikleri modern bir yönetim yaklaşımı olarak artık özel veya kamu ayrımı yapmaksızın tüm üretim ve hizmet sektörlerinde popüler bir yönetim süreci olarak kabul görmektedir.

Yükseköğretim kurumları giderek daha karmaşık ve zorlu bir ortamda faaliyet göstermektedir. Özellikle yükseköğretim kurum sayılarındaki artış üniversiteler arasındaki artan rekabetti de artırmaktadır. Üniversiteler, müşterilerinin beklentilerini karşılamaya ve/veya aşmaya çalışırken aynı zamanda maliyetleri düşürmeye ve verimliliği artırmaya odaklanmaktadır. Ayrıca süreçlerini sürekli geliştirerek ve yüksek kaliteli eğitim sağlayarak mevcut rekabetçi sistemle başa çıkmaya çalışmaktadırlar (Venkatraman, 2007, s. 94). Bu tür zorluklar ve sorunlar, birçok yükseköğretim kurumunu öğrencilerine nasıl hizmet sunduklarını gözden geçirmeye, verimlilik ve kaliteyi artırmaya yönelik iyileştirme süreçlerini geliştirmenin yollarını keşfetmeye teşvik etmiştir. Bu değişimlerle mücadele etmek amacıyla yükseköğretim kurumlarının TKY yaklaşımını bir yönetim aracı olarak benimsendiği görülmektedir.

TKY, Türk yükseköğretim kurumları arasında kalite güvencesi ve standardizasyonları ilgili endişelerin giderilmesi ihtiyacının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Özellikle de Sorbonne ve Bologna beyannamelerinden sonra popülerlik kazanmıştır (Bayraktar, Tatoglu ve Zaim, 2008, s. 554). Türk yükseköğretim sisteminde, 2000 yılına kadar yaygınlaşmış bir toplam kalite yönetimi uygulaması bulunmamaktadır. Türkiye'de yükseköğretim sisteminin toplam kalite yönetimi uygulanması adına ilk adım Haziran 1997'de YÖK tarafından başlatılan bir pilot proje ile olmuştur. Yükseköğretimde kalite çalışmaları için önemli süreçlerin 2005 yılından itibaren başlatıldığı görülmektedir (Kalaycı, 2008, s.167). 28 Aralık 2016 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan yönetmelik ile birlikte, yükseköğretimde kalite standartlarının oluşturulması ve uluslararası uyumluluğun sağlanabilmesi için YÖK tarafından Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) kurulmuştur. 23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 Sayılı Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği yayınlanmıştır. Bu yönetmelik gereği Yükseköğretimde kalite güvencesi, akreditasyon ulusal politika ve stratejilerinin tanımlanması amacıyla Yükseköğretim Kalite Kurulu (YKK) oluşturulmuştur. Bu kurulda; YÖK temsilcileri, Üniversitelerarası Kurul (ÜAK) temsilcileri, ilgili Bakanlıklar ve diğer kurumların temsilcileri ile öğrenci temsilcileri bulunmaktadır (Resmi Gazete, 29423 Sayılı /2015).

Bütün bu düzenlemeler ile TKY tüm yükseköğretim kurumlarında tanınmış olmasına rağmen kalite yaklaşımlarının yükseköğretim sektöründe uygulanmasının sonuçlarına ilişkin çalışmalar oldukça sınırlı kalmıştır. Bu çalışma, Yükseköğretim kurumlarında toplam kalite uygulamalarının kurumsal performansa etkisine odaklanmıştır. Bu amaç doğrultusunda bir kamu üniversitesinde TKY uygulamaları ve kurumsal performans arasındaki ilişkiyi inceleyen ampirik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada toplam kalite yönetimi kritik faktörlerinin kurumsal performans üzerindeki etkileri araştırılarak, değişkenler arasındaki etki düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular, yükseköğretim kurumları yöneticileri için kurumsal performansı geliştirmeye yönelik

gerekli olan toplam kalite uygulama yöntemlerinin belirlenmesi ve bunların kalitenin iyileştirilmesi üzerindeki kritik etkileri açısından katkı sağlayabilecektir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

TKY, yirmi birinci yüzyılın başından bu yana giderek daha fazla organizasyonda yerleşik hale gelmiştir. TKY'nin benzersiz ve kesin bir tanımını yapmak zor olsa da genel olarak, her biri bir dizi uygulama ve teknikle desteklenen, birbirini destekleyen bir dizi ilkedен oluşаn bir “yönetim felsefesi ya da yaklaşımı”nı temsil ettiği kabul edilmektedir (Yayla ve Ungan, 2019, s. 2; Karahan ve Mete, 2014, s.1292; Dean & Bowen, 1994, s. 92). TKY özünde bir yönetim felsefesidir ve organizasyonlarda kalite ve verimliliği artırmak için tercih edilen popüler bir yaklaşım haline gelmiştir. Başlangıçta üretim sektöründe kalite hareketi olarak başlayan TKY, hızlı bir şekilde sağlık, bankacılık ve eğitim gibi hizmet sektörlerinde kabul görmüştür. Öncelikle özel sektör için planlanan TKY, günümüzde kamu sektöründe de kalite ve verimlilik için modern bir yönetim aracı olarak kullanılmaktadır (Çapacıoğlu, Özçakar ve Çetin, 2018, s.108).

Yükseköğretim sektörünün sosyal, politik, ekonomik ve teknolojik gelişmeye önemli katkısı bulunmaktadır. Bu nedenle, eğitimin kritikliği kalitesine bağlı olmaktadır. Artan küreselleşme çağında, yükseköğretim kalitesi, rekabet gücünü artırmak ve uluslararası beklenti ve standartları karşılamak için her ülkenin stratejik planlarının odak noktası haline gelmiştir (Harvey ve Williams 2010, s. 87; Enders ve Westerheijden 2014, s.167). Özellikle yükseköğrenimin kitleselleşmesi, uluslararasılaşması, öğrenci talebindeki ve üniversite sayılarındaki artış bütün yükseköğretim kurumlarında ciddi kalite sorunlarına neden olmuştur (Ergül, 2000, s. 123).

Öğrenci sayısı artıka ve beklentiler çeşitlendikçe yükseköğretimde kaliteyi korumanın önemi de artmaktadır. Bu gerçeklikten hareketle yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini iyileştirme amacıyla performans göstergeleri, akreditasyonlar, program ve kurumsal değerlendirme, kalite denetimleri gibi araçları yoğun olarak kullanılmaya başladıkları görülmektedir (Güney, 2019, s. 405). Bu araçların çoğu ilk olarak, 1980'lerden sonra özellikle ABD'de ve İngiltere'de geliştirilmiştir. ABD'de yükseköğrenimin artan maliyetleri ve yüksek kaliteli eğitim sağlama baskısı nedeniyle, TKY, ABD yükseköğretim kurumlarındaki sorunları çözebilecek bir yönetim yaklaşımı olarak kullanılmıştır (Cruickshank, 2003, s. 1160). Avrupa'da ülkelerinde, Bologna süreci ve eşzamanlı gelişmeler, kalite yönetimi mekanizmalarının uygulanmasını hızlandırmıştır (Seyfried ve Pohlenz, 2018, s. 260). Yükseköğretim sistemlerinde toplam kalite uygulamaları kapsamındaki çalışmalar günümüzde büyük ivme kazanarak devam etmektedir.

TKY, Türk yükseköğretim sisteminde kalite güvencesi ve standardizasyonları ilgili endişelerin giderilmesi ihtiyacının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Özellikle de Sorbonne ve Bologna beyannamelerinden sonra popülerlik kazanmıştır (Bayraktar, Tatoglu ve Zaim, 2008, s. 554).Türk yükseköğretim sisteminde, 2000 yılına kadar yaygınlaşmış bir toplam kalite yönetimi uygulaması bulunmamaktadır. Türkiye'de yükseköğretim sistemin toplam kalite yönetimi uygulanması adına ilk adım Haziran 1997'de YÖK tarafından başlatılan bir pilot proje ile olmuştur. Yükseköğretimde kalite çalışmaları için önemli süreçlerin 2005 yılından itibaren başlatıldığı görülmektedir (Kalaycı, 2008, s.167).

2547 sayılı YÖK kanununun 7 ve 65 inci maddelerine göre hazırlanan *Yüksek Öğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği* 2005 yılında Resmî Gazete'de, yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 28 Aralık 2016 tarihli Resmi Gazete'de *Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik* yayımlanmıştır. Bu yönetmelikle birlikte,

yükseköğretimde kalite standartlarının oluşturulması ve uluslararası uyumluluğun sağlanabilmesi için YÖK tarafından *Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu* (YÖDEK) kurulmuştur. YÖDEK Rehberi'ne göre YÖK adına iç değerlendirmeyi izleyecek *Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu* (ADEK) ve onun tamamlayıcısı olan *Bologna Eşgüdüm Komisyonu* (BEK) kurulmuştur (Yetişen ve Ünlü, 2019, s. 77). 23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 Sayılı Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe giren *Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği* yayınlanmıştır. Bu yönetmelik gereği Yükseköğretimde kalite güvencesi, akreditasyon ulusal politika ve stratejilerinin tanımlanması amacıyla *Yükseköğretim Kalite Kurulu* (YKK) oluşturulmuştur. Bu kurulda; YÖK temsilcileri, Üniversitelerarası Kurul (ÜAK) temsilcileri, ilgili Bakanlıklar ve diğer kurumların temsilcileri ile öğrenci temsilcileri yer almaktadır (Resmi Gazete, 29423 Sayılı /2015). Temmuz 2015'te kabul edilen bu yönetmelik amatör veya gönüllülikle yürütülen kalite çalışmalarına profesyonel yapı ve işleyiş kazandırarak kurumsallaştırılmıştır.

3. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Toplam kalite yönetimi unsurlarının kurumsal performansa etkisi konusunda farklı sektör ve ortamlarda çok sayıda çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların bulguları, toplam kalite yönetimi unsurlarının kurumsal performans üzerindeki etki düzeylerinin farklı olduğunu gösterse de, bir yönetim felsefesi olarak toplam kalite yönetimi uygulamalarının kurumsal performansı artırmaya yönelik önemli bir yaklaşım olduğunu göstermektedir. Toplam kalite yönetimi unsurları ile kurumsal performans arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

Koçyiğit (2010), “Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler’de (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri: İzmir İlindeki Gıda İşletmelerinde Bir Uygulama” adlı çalışmada, TKY kritik faktörlerinin örgütsel performansı etkileyip etkilemediğini araştırmıştır. Araştırma sonucunda TKY unsurlarından çalışanların teşvik edilmesi, eğitimi, çalışan memnuniyeti, motivasyonu, süreç kalitesinin iyileştirilmesi, liderlik, müşteri memnuniyeti unsurlarının örgütsel performans arasında anlamlı bir ilişki olduğu ancak bilgilerin toplanması ve analiz edilmesi faktörlerinin örgütsel performans ile ilişkisinin daha az anlamlılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Ekinci (2011), “Toplam Kalite Yönetimi İle İşletme Performansı Arasındaki İlişkinin Analizi” adlı çalışmada, TKY'nin işletme performansına (Operasyonel performans, Stok yönetimi performansı, Çalışan performansı, Yenilik performansı, Sosyal sorumluluk, Müşteri sonuçları, Finansal ve Pazar performansı) etkilerini analiz etmiştir. Gebze Organize Sanayi Bölgesi veya Türkiye Kalite Derneği üyesi 242 işletme örneğinde yapılan çalışma sonucunda, TKY unsurlarının operasyonel performans, stok yönetimi performansı, çalışan performansı, yenilik performansı, sosyal sorumluluk, müşteri memnuniyeti, finansal ve pazar performansı üzerinde pozitif etkilere sahip olduğu bulgulanmıştır.

Munizu (2013), Endonezya’da balıkçılık sektöründe gerçekleştirdiği çalışmada, TKY uygulamalarının rekabet avantajı ve örgütsel performansa etkisini araştırmıştır. Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışma sonucunda, toplam kalite yönetimi uygulamalarının hem örgütsel performans hem de rekabet avantajı üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca araştırma bulguları, rekabet avantajının, örgütsel performans üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğu, örgütsel performansın toplam kalite yönetimi uygulamalarından ziyade rekabet avantajından daha fazla etkilendiğini göstermektedir.

Özden (2014), “Toplam Kalite Yönetimi ve Örgütsel Performansın Üretim Performansına Etkisi” adlı çalışmada, Ankara-Ostim Sanayi Bölgesinde üretim performansının toplam kalite yönetimi ve

örgütsel performans arasındaki ilişkide aracılık etkisini incelemiştir. Araştırmanın bulguları TKY ile üretim performansı ve performans ölçümü arasında doğrusal bir ilişki bulunmasına rağmen TKY uygulama derecesi ile üretim performans derecesi ve işletmenin performansı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstermektedir.

Ngambi ve Nkemkafu (2015), TKY'nin örgütsel performans üzerindeki etkisini bir araştırma kuruluşu örneğinde analiz etmiştir. Araştırmada TKY unsurları olarak; liderlik, kalite kontrol, denetim, çalışan eğitimi, müşteri odaklılık, kalite değişkenlerini kullanmıştır. Araştırma sonucunda çalışan eğitiminin kurumsal sosyal sorumluluk üzerinde, liderlik, kalite kontrol ve denetimin mali performans üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ancak, toplam kalite değişkenlerinin hiçbirinin müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Çetindere ve arkadaşları (2015), Kütahya Organize Sanayi Bölgesi'nde üretim sektöründe faaliyet gösteren kalite belgelerine sahip firmalar üzerinde yaptığı çalışmada TKY'nin unsurları (eğitim, liderlik, sürekli iyileştirme, iç müşteri ve dış müşteri) ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Örgütlerin toplam kalite yönetimi kriterlerine ilişkin performans özelliklerini ortaya koymak için yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, liderlik ve eğitim ile ilgili kriterlerin örgütsel performans üzerinde diğer TKY unsurlarına göre daha güçlü bir korelasyona sahip olduğu görülmüştür.

Durmaz (2018), "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Kurum Performansına Etkisi ve Kalite Ödülü Almış Bir Belediye Örneği" adlı çalışmada, hizmet odaklılık, sürekli iyileşme, takım çalışması, liderlik, tedarikçi kalitesi ve eğitim değişkenlerinin kurum performansına etkisini araştırmıştır. Araştırma sonuçlarına göre TKY unsurlarından hizmet odaklılık, liderlik, takım çalışması, tedarikçi kalitesi ve eğitimin kurumsal performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ancak sürekli iyileşmenin kurum performansına anlamlı etkiye sahip olmadığı görülmüştür.

Yayla ve Ungan (2019), "İşletmelerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Çalışmalarının Çalışan Performansı Üzerine Etkileri" adlı çalışmalarında, TKY uygulamalarının tedarik zinciri yönetimi uygulamaları üzerindeki etkisini, tedarik zinciri yönetimi uygulamaları ile toplam kalite ve yönetimi uygulamalarının operasyonel performansa etkisini ve son olarak da operasyonel performans ile işletme performansı arasındaki ilişkiyi o analiz etmişlerdir. Bu çalışmanın bulguları, TKT uygulamalarının tedarik zinciri yönetimi uygulamaları üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu, hem ayrı ayrı hem de birlikte ele alındığında bu iki yönetim anlayışının da operasyonel performans üzerinde etkide bulunduğu göstermektedir.

TKY'nin kurumsal performans üzerindeki etkisini inceleyen çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen yükseköğretim kurumlarında kalite yönetimi uygulamalarını inceleyen araştırmalar sınırlı kalmıştır.

Aldulımy (2018) yaptığı tez çalışmasında, Irak'ta özel bir yükseköğretim kurumunda toplam kalite yönetimi ve örgütsel performans unsurları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma örneklemini olarak alınan İsrail Üniversitesi ve Yüksek Eğitim ve Bilimsel Araştırma Bakanlığı genel merkezinden toplam 500 yönetici ve bir öğretim üyesi ile anket çalışmasının analizleri sonucunda üst yönetim, çalışan katılımı ve müşteri odaklılık unsurlarının, kurumsal performansla önemli ölçüde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gökmen (2019), "Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı: Düzce Üniversitesi ve Oviedo Üniversitesi Örnekleri" adlı tez çalışmasında ise yükseköğretim kurumlarında uygulanan toplam kalite uygulamalarının başarısını İspanya ve Türkiye Yükseköğretim kurumlarından iki Üniversite karşılaştırması ile araştırmıştır. Her iki Üniversitenin kalite çalışmaları sürecinin ve

çıktılarının betimsel olarak değerlendirilmesi sonucunda; sürekli gelişim ve değişim, liderlik, kurum kültürü, takım çalışması, müşteri memnuniyeti kriterlerinin başarılı bir şekilde uygulandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yükseköğretim kurumlarında uygulanan toplam kalite yönetimi uygulamalarına yönelik çalışmalardan bazıları ise üniversite çalışanlarının toplam kalite algılarına yöneliktir. Örneğin Göçen, ve Aslan (2021), tarafından yapılan “Yükseköğretimde Kalite Yönetimi: Harran Üniversitesi Örneği” adlı çalışmada, bir yükseköğretim kurumunda uygulamaya konulan kalite çalışmaları sürecinde çalışanların toplam kalite yönetimi algılarını toplam kalite unsurlarından müşteri odaklılık, çalışan katılımı, liderlik, sürekli geliştirme, takım çalışması ve eğitim değişkenleri açısından araştırmışlardır. Araştırmada katılımcıların kalite yönetimine ilişkin en düşük algının “Liderlik” boyutunda en yüksek algının ise “Müşteri Odaklılık” boyutunda olduğu görülmektedir.

4. ARAŞTIRMA

Bu çalışma, yükseköğretim kurumlarında toplam kalite uygulamalarının kurumsal performans üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda bir kamu üniversitesi olan Hitit Üniversitesi’nde toplam kalite yönetimi uygulamaları ve kurumsal performans arasındaki ilişkiyi inceleyen ampirik bir çalışma gerçekleştirilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

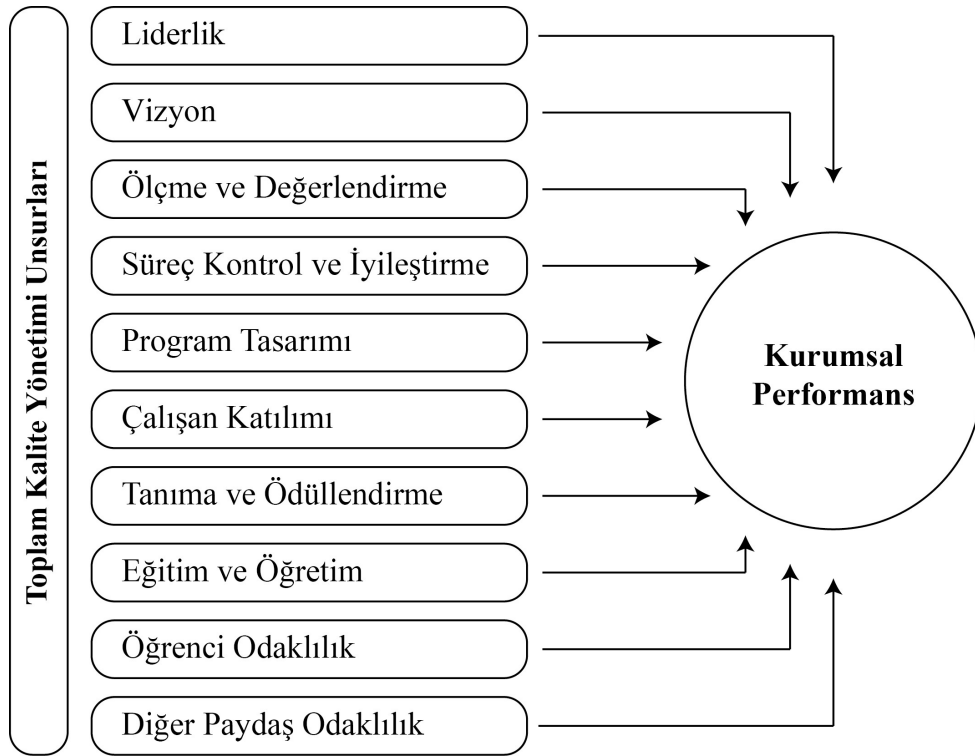
Son birkaç on yılda, TKY’nin örgütsel performans üzerindeki etkisini inceleyen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Ancak TKY uygulamalarının yükseköğretim kurumlarında kalite veya performans ilişkisini inceleyen araştırmalar sınırlı kalmıştır. Bu çalışma, yükseköğretim kurumlarında toplam kalite uygulamalarının kurumsal performans üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda TKY bileşenlerinin kurumsal performans ilişkisi, bir kamu üniversitesinde yapılan anket uygulamasına dayalı veriler aracılığıyla analiz edilmiştir. Bu bağlamda bu araştırmadan elde edilen bulgular, yükseköğretim kurumları yöneticileri için kurumsal performansını geliştirmeye yönelik gerekli olan toplam kalite uygulama yöntemlerinin geliştirilmesi ve bunların kalitenin iyileştirilmesi üzerindeki kritik etkileri açısından faydalı olacağı varsayılmaktadır. Ayrıca çalışmanın, yükseköğretimde kalite yönetimi ile ilgili literatüre katkı sağlayacağı umulmaktadır.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın örneklemi Hitit Üniversitesi Kalite Komisyonu’nu üyeleri oluşturmaktadır. Araştırmanın referans dönemi içerisinde Üniversite Kalite Komisyonu üye sayısı 187 kişiden oluşmaktadır. Tam sayım esasına göre tüm örneklem araştırmaya dahil edilerek toplamda 187 kişiye anket dağıtılmış ve 151’i (%80, 7) anket sorularını yanıtlamıştır. 22 anket veri eksikliği nedeniyle dikkate alınmamıştır.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma, yükseköğretim kurumlarında toplam kalite uygulamalarının kurumsal performans üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda TKY bileşenlerinin kurumsal performans ilişkisi bir kamu üniversitesi olan Hitit Üniversitesi Kalite Komisyon üyeleri ile yapılan anket uygulamasına dayalı veriler aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın modeli Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Bu araştırma modeli çerçevesinde aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Toplam kalite yönetimi liderlik düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H2: Toplam kalite yönetimi vizyon düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H3: Toplam kalite yönetimi ölçme ve değerlendirme düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H4: Toplam kalite yönetimi süreç kontrolü ve iyileştirme düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H5: Toplam kalite yönetimi program tasarımı düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H6: Toplam kalite yönetimi çalışan katılımı düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H7: Toplam kalite yönetimi tanıma ve ödül düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H8: Toplam kalite yönetimi eğitim ve öğretim düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H9: Toplam kalite yönetimi öğrenci odaklılık katılımı düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

H10: Toplam kalite yönetimi diğer paydaşların ortak noktası düzeyleri örgütsel performansı etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının güvenilirlik ve geçerlilik analizleri için Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca her bir bileşen için temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Değerlerin faktör analizine uygunluğu Kaiser-MeyerOlkin (KMO) ve Bartlett testi ile kontrol edilmiştir. Toplanan verinin normal dağılıma uygunluğu için çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesinde korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

Bu araştırmanın amaçlarına ulaşmak için gerekli verilere anket formu ile ulaşılmıştır. Araştırma verilerinin toplanması için kullanılan anket formu; Bayraktar, Tatoğlu ve Zaim (2008) tarafından geliştirilen Türk Yükseköğretim Sisteminde Toplam Kalite Yönetimi Unsurları Anketi ve Muthama (2014) tarafından geliştirilen Örgütsel Performans Anketi olmak üzere güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmış kanıtlanmış iki çalışmanın soruları kullanılarak hazırlanmıştır.

Araştırmanın anket formu, üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm; yanıtlayıcının cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi, kurumdaki pozisyonu ve kurumda çalıştığı yıl hakkında genel bilgiler içeren 5 soru içermektedir. İkinci bölüm, hedef kurumdaki TKY uygulamalarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda TKY'nin on alt değişkeni (Liderlik, Vizyon, Ölçme ve değerlendirme, Süreç kontrolü ve iyileştirme, Program tasarımı, Çalışan katılımı, Tanıma ve ödül, Eğitim ve öğretim, Öğrenci odaklılık ve Diğer paydaşların odak noktası) hakkında yirmisekiz ifadeden oluşan, Bayraktar ve diğerleri tarafından geliştirilen yükseköğretim kurumlarında toplam kalite yönetimi ölçeği ile değerlendirilmiştir. Ölçekteki sorular, 5'li Likert tipi derecelendirme yöntemine uygun olarak hazırlanmıştır. Anket formunun üçüncü bölümü ise, katılımcıların üniversitedeki kurumsal performans algıları, Muthama (2014) tarafından geliştirilen ve 9 ifadeden oluşan kurumsal performans ölçeği ile değerlendirilmiştir. Ölçekteki sorular, 5'li Likert tipi derecelendirme yöntemine uygun olarak hazırlanmıştır.

4.4. Bulgular ve Tartışma

Araştırma örneklemini oluşturan Hitit Üniversitesi Kalite Komisyon Üyeleri'nden araştırmaya katılan katılımcıların demografik bilgileri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Bilgiler	Gruplar	Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	82	63,6
	Kadın	47	36,4
Yaş	21-30	9	7,0
	31-40	73	56,6
	41-50	33	25,6
	51-60	12	9,3
	61 ve üstü	2	1,6
Eğitim	Lise	3	2,3
	Önlisans	2	1,6
	Lisans	49	38,0
	Lisansüstü	27	20,9
	Doktora	48	37,2
Çalışma Süresi	1 yıldan az	7	5,4
	1-5	36	27,9
	6-10	41	31,8
	11-15	31	24,0
	16-20	7	5,4
	21 ve üstü	7	5,4
Pozisyon	Akademik Personel	70	54,3
	İdari Personel	59	45,7

Tablo 1'e göre katılımcıların %63,6'sı erkeklerden %36,4'ü kadınlardan oluşmaktadır. Ayrıca katılımcıların %54,3'ü akademik geri kalanı ise idari personelden oluşmaktadır. Katılımcılar arasında 31-40 yaş arası çalışanlar %56,6 ile en yüksek orana sahiptirler. Komisyon üyelerinin büyük çoğunluğu lisans ve üzeri seviyede eğitim durumuna sahiptirler. Lisans düzeyindeki komisyon üyelerinin oranı %38 ve doktora düzeyindekilerin oranı ise %37,2'dir. Katılımcıların büyük çoğunluğu 1-15 yıl arası kıdemi olan çalışanlardan oluşmaktadır.

TKY ile kurumsal performans arasındaki ilişkiyi inceleyen anketten elde edilen verilerin SPSS yazılımı ile güvenilirlik ve doğruluk testi yapılmış ve güvenilirlik kriterleri Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Güvenilirlik analizinin sonuçlarından hazırlanan anket sorularının, güvenilir olduğu görülmektedir. Ayrıca her bir bileşen için temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Değerlerin faktör analizine uygunluğu KMO ve Bartlett testi ile kontrol edilmiştir. Toplanan verinin normal dağılıma uygunluğu için çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesinde korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Yükseköğretim kurumları için belirlenen TKY bileşenlerinin her biri için yapılan faktör analizleri sonuçlarına Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. TKY Bileşenleri Faktör Analizleri

Liderlik		F Yüğü
A1	Üniversite üst yönetimi, çalışanların TKY'ye katılımını güçlü bir şekilde teşvik eder.	,908
A2	Üniversite üst yönetimi, çalışanları kalite sorunlarını çözme konusunda yetkilendirir.	,936
A3	Üniversite üst yönetimi, akademik ve idari çalışanların eğitim ve öğretimi için yeterli kaynakları tahsis eder.	,840
<i>KMO=0,691 Bartlett Ki-kare=221,31 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,874 Açıklanan Toplam Varyans=%80,18</i>		
Vizyon		F Yüğü
B1	Üniversitemizin net bir yazılı vizyon belgesi vardır.	,706
B2	Üniversite vizyonumuz, çalışanlarımız tarafından yaygın olarak bilinmekte ve paylaşılmaktadır.	,814
B3	Vizyonumuz, personelimizi, öğrencilerimizin ve kurumumuzun performansını iyileştirmek için etkin bir şekilde teşvik eder.	,845
B4	Üniversitemizdeki akademik ve idari süreçler vizyonumuzla uyumludur.	,898
B5	Üniversitemizin iyi tanımlanmış akademik ve idari süreçleri, performans ölçütleri ve politikaları vardır.	,814
<i>KMO=0,823 Bartlett Ki-kare=335,08 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,875 Açıklanan Toplam Varyans=%66,88</i>		
Ölçme ve Değerlendirme		F Yüğü
C1	Üniversitemiz, politika ve stratejilere göre uygulamaları düzenli olarak denetler.	,907
C2	Üniversitemiz, akademik ve idari süreçlerimizi diğer kurumlarla kıyaslar.	,819
C3	Üniversitemiz, kurumun performansını ve TKY uygulamasını değerlendirmek için standart performans ölçütlerine (örneğin yayın sayısı, ders değerlendirme, devamsızlık, iş tatmini) sahiptir.	,842
<i>KMO=0,673 Bartlett Ki-kare=144,27 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,818 Açıklanan Toplam Varyans=%73,46</i>		

Süreç Kontrolü ve İyileştirme		F Yüğü
D1	Üniversitemiz, öğrencilerimizin ve çalışanlarımızın beklentilerini karşılamaktadır.	,792
D2	Üniversitemiz, eğitimin etkinliğini artırmak için modern olanaklara (örneğin laboratuvarlar, kütüphane, bilgisayarlar, internet, video oynatıcılar) sahiptir.	,880
D3	Üniversitemizin tesisleri (örn. derslikler, laboratuvarlar, bilgisayarlar, ısıtma sistemleri ve klimalar) periyodik bakım planlarına göre iyi durumda tutulmaktadır.	,895
<i>KMO=0,683 Bartlett Ki-kare=145,54 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,815 Açıklanan Toplam Varyans=%73,44</i>		
Program Tasarımı		F Yüğü
E1	Müfredat tasarımında öğrencilerin gereksinimleri baştan sona dikkate alınır.	,935
E2	Müfredat ve akademik programlar her yıl değerlendirilir ve güncellenir.	,935
<i>KMO=0,500 Bartlett Ki-kare=103,65 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,856 Açıklanan Toplam Varyans=%87,39</i>		
Çalışan Katılımı		F Yüğü
G1	Üniversitemiz çapraz fonksiyonlu ekiplere sahiptir ve ekip çalışmasını destekler.	,921
G2	Çalışanların önerileri dikkatle değerlendirilir ve kabul edilirse uygulanır.	,921
<i>KMO=0,500 Bartlett Ki-kare=83,38 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,813 Açıklanan Toplam Varyans=%84,74</i>		
Tanıtma ve Ödül		F Yüğü
H1	Üniversitemiz, çalışanların ödül ve cezaları konusunda net prosedürlere sahiptir ve şeffaf bir şekilde uygulamaktadır.	,923
H2	Tanıtma ve ödüllendirme faaliyetleri, çalışanların TKY çabalarına bağlılığını etkin bir şekilde teşvik eder.	,923
<i>KMO=0,500 Bartlett Ki-kare=86,11 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,825 Açıklanan Toplam Varyans=%85,14</i>		
Eğitim ve Öğretim		F Yüğü
J1	Üniversitemiz, akademik mükemmellik için çalışanlarımızın eğitim ve öğretim faaliyetlerini teşvik eder.	,878
J2	Tüm çalışanlara işle ilgili beceriler için özel eğitim verilmektedir.	,878
<i>KMO=0,500 Bartlett Ki-kare=43,80 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,701 Açıklanan Toplam Varyans=%77,05</i>		
Tanıtma ve Ödül		F Yüğü
K1	Üniversitemiz öğrenci şikayetlerini toplar ve dikkatle değerlendirir.	,836
K2	Üniversitemiz her yarıyılıda okutulan her ders için düzenli olarak ders değerlendirme anketi yapmaktadır.	,820
K3	Üniversitemiz öğrenci kulüplerini ve faaliyetlerini desteklemektedir.	,872
<i>KMO=0,698 Bartlett Ki-kare=117,61 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,795 Açıklanan Toplam Varyans=%71,03</i>		
Diğer Paydaşların Odak Noktası		F Yüğü
L1	Üniversitemiz çalışan şikayetlerini toplar ve dikkatle değerlendirir.	,936
L2	Üniversitemizde düzenli olarak çalışanların iş tatmini anketleri yapılmaktadır.	,936
<i>KMO=0,500 Bartlett Ki-kare=105,76 P=0,00</i>		
<i>Cronbach's Alpha=0,859 Açıklanan Toplam Varyans=%87,64</i>		

Araştırmanın bağımlı değişkeni olan kurumsal performansa ait faktör analizi Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Kurumsal Performans Faktör Analizi

S.No	İfade	F Yüğü
M1	Kalite yönetiminin uygulanması, kurumun bütçe yönetim etkinliğini artırmıştır.	,812
M2	Kalite yönetimi uygulamaları, akademik performansı artırmıştır.	,918
M3	Toplam kalite yönetiminin etkin bir şekilde uygulanması, kurumu daha rekabetçi yapmıştır.	,856
M4	Toplam kalite yönetiminin uygulanması, yükseköğretim kurumunun eğitim kalitesini artırmıştır.	,898
M5	Kalite yönetimi uygulamaları, kuruluşta hizmet sunumunu geliştirmiştir.	,850
M6	Toplam kalite yönetimi uygulamaları, çalışanların performansını artırmıştır.	,889
M7	Toplam kalite yönetimi uygulamaları, çalışanların motivasyon ve kurumsal bağlılığını artırmıştır.	,900
M8	Toplam kalite yönetiminin uygulanması, müşteri memnuniyetini artırmaktadır.	,846
M9	Toplam kalite yönetimi uygulamalarının hayata geçirilmesi, üniversiteye kayıtlı öğrenci sayısının artmasına katkı sağlamıştır.	,850
<i>KMO=0,953 Bartlett Ki-kare=1130,99 P=0,00</i>		
<i>Cronbach’s Alpha=0,960 Açıklanan Toplam Varyans=%75,79</i>		

Tablo 3’de örgütsel performans ifadelerinin faktör analizi yer almaktadır. Verilerin faktör analizine uygunluğu KMO ve Bartlett analizi ile gerçekleştirilmiştir. Değerler faktör analizine uygundur. Faktör yükleri en az 0,812’dir. Cronbach’s Alpha düzeyi 0,70 den büyüktür. Toplam açıklanan varyans oranı %75,79’dur. Genel olarak tüm değişkenlerin güvenilirlik ve geçerlilik değerlerinin uygun düzeylerde olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Ölçek Ortalamaları

	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Liderlik	3,4677	,91810	-,249	-,701
Vizyon	3,4589	,80599	-,203	-,400
Ölçme ve Değerlendirme	3,5065	,80483	-,476	,012
Süreç Kontrolü ve İyileştirme	3,2481	,92353	-,397	-,184
Program Tasarımı	3,3953	,95948	-,418	-,257
Çalışan Katılımı	3,2171	,95779	-,111	-,425
Tanım ve Ödül	2,8333	1,04271	,049	-,683
Eğitim ve Öğretim	3,0775	,90883	-,068	-,299
Öğrenci Odaklılık	3,5323	,83803	-,450	,465
Diğer Paydaşların Odak Noktası	2,8450	1,08397	,137	-,740
Kurumsal Performans	3,2394	,78757	-,056	,268
N=129 Çarpıklık std. hata=0,213 Basıklık std. hata=0,423				

Tablo 4’ de ölçek ortalamalarına yer verilmiştir. Buna göre kurumsal performans algısı ortalamasının üzerindedir. TKY kritik faktörlerine ait ortalamalar incelendiğinde “tanım ve ödül” ve “diğer paydaşların odak noktası” haricinde tüm değerleri ortalamasının üzerinde, diğer bir ifade ile pozitif yöndedir. Çarpıklık ve basıklık değerleri normal dağılım sınırları içerisindedir.

Tablo 5. Korelasyon Analizi

		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Liderlik (A)	R	1	,667	,589	,626	,455	,639	,585	,637	,474	,669	,651
	P		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Vizyon (B)	R	,667	1	,720	,755	,571	,743	,674	,691	,621	,706	,716
	P	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Ölçme ve Değerlendirme (C)	R	,589	,720	1	,645	,514	,630	,547	,599	,699	,668	,628
	P	,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Süreç Kontrolü ve İyileştirme (D)	R	,626	,755	,645	1	,635	,704	,656	,681	,655	,663	,742
	P	,00	,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Program tasarımı (E)	R	,455	,571	,514	,635	1	,573	,549	,645	,596	,576	,639
	P	,00	,00	,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00
Çalışan katılımı (F)	R	,639	,743	,630	,704	,573	1	,678	,737	,640	,695	,730
	P	,00	,00	,00	,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00
Tanıma ve Ödül (G)	R	,585	,674	,547	,656	,549	,678	1	,719	,558	,732	,751
	P	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,00	,00	,00	,00
Eğitim ve Öğretim (H)	R	,637	,691	,599	,681	,645	,737	,719	1	,679	,750	,734
	P	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,00	,00	,00
Öğrenci Odaklılık (I)	R	,474	,621	,699	,655	,596	,640	,558	,679	1	,694	,658
	P	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,00	,00
Diğer paydaşların odak noktası (J)	R	,669	,706	,668	,663	,576	,695	,732	,750	,694	1	,784
	P	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,00
Örgütsel Performans (K)	R	,651	,716	,628	,742	,639	,730	,751	,734	,658	,784	1
	P	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	

Tablo 5’de değişkenler arasındaki korelasyon ilişkisi verilmiştir. Buna göre TKY kritik faktörleri ile örgütsel performans algı düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler söz konusudur. Tüm ilişkiler için anlamlılık değerleri 0,05 den küçüktür. Dolayısıyla tüm değerler %95 ve üzeri güven aralığında istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 6. Regresyon Analizi

	B (Etki Büyüklüğü)	Std. Hata	Beta (Std. Etki Büyüklüğü)	t	p
Liderlik ► Örgütsel Performans	,558	,058	,651	9,656	,00
Vizyon ► Örgütsel Performans	,700	,061	,716	11,56	,00
Ölçme ve Değerlendirme ► Örgütsel Performans	,615	,068	,628	9,104	,00
Süreç kontrolü ve iyileştirme ► Örgütsel Performans	,632	,051	,742	12,457	,00
Program tasarımı ► Örgütsel Performans	,525	,056	,639	9,371	,00
Çalışan katılımı ► Örgütsel Performans	,600	,050	,730	12,029	,00
Tanıma ve Ödül ► Örgütsel Performans	,568	,044	,751	12,833	,00
Eğitim ve Öğretim ► Örgütsel Performans	,636	,052	,734	12,167	,00
Öğrenci Odaklılık ► Örgütsel Performans	,618	,063	,658	9,838	,00
Diğer paydaşların odak noktası ► Örgütsel Performans	,570	,040	,784	14,236	,00

Hipotezleri test etmek ve değişkenler arasındaki doğrusal ilişkiyi incelemek için regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. İlgili sonuçlar Tablo 6’da verilmiştir. Bu bağlamda tüm ilişkiler için ANOVA analizi anlamlılık değerleri 0,05 den küçüktür ve regresyon analizi için uygundur. Etki büyüklükleri bağımsız değişkenin bir birim artması sonucunda bağımlı değişken üzerindeki etkisini vermektedir. Bu bağlamda örgütsel performansı en yüksek düzeyde etkileyen toplam kalite yönetimi bileşeni “vizyon” dur. Bunu sırasıyla “eğitim ve öğretim” bileşeni ile “süreç kontrolü ve iyileştirme” bileşeni izlemektedir. Korelasyon analizine paralel olarak tüm TKY bileşenlerinin örgütsel performansı pozitif yönlü olarak etkilediği görülmektedir. Sonuç olarak tüm araştırma hipotezleri (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8 H9, H10) kabul edilmiştir.

SONUÇ ve TARTIşMA

TKY uygulamaları ile birlikte örgütler, nihai olarak rekabet avantajı sağlamak amacıyla kalitenin yükseltilmesi, verimliliğin artırılması, maliyetlerin azaltılması ve müşteri memnuniyetinin en üst seviyeye çıkarılmasını hedeflemektedir. Bu bağlamda toplam kalite yönetimi uygulamaları, örgütsel hedeflere ulaşmadaki etkinliği nedeniyle birçok araştırmacının dikkatini çekmiştir. TKY’nin kurumsal performansa etkisi konusunda farklı sektör ve ortamlarda çok sayıda çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların bulguları, TKY unsurlarının kurumsal performans üzerindeki etki düzeylerinin farklı olduğunu gösterse de, bir yönetim felsefesi olarak TKY’nin kurumsal performansı artırmaya yönelik önemli bir yaklaşım olduğunu göstermektedir.

Yükseköğretimde toplam kalite yönetimi çok yönlüdür. Öğrenci, öğretim elemanı, destek personeli ve altyapı şeklindeki girdilerin kalitesini, öğrenme ve öğretim süreçlerin kalitesini ve sistem dışına çıkan mezun öğrencilerin kalitesi gibi çok boyutlu göstergeleri söz konusudur. Bu çalışmada ele alınan yükseköğretim kurumlarında toplam kalite yönetimi uygulama boyutları şunlardır: liderlik, vizyon, ölçme ve değerlendirme, süreç kontrol ve iyileştirme, program tasarımı, kalite sistemi iyileştirme, çalışan katılımı, tanıma ve ödüllendirme, eğitim ve öğretim, öğrenci odaklı ve diğer paydaş odaklılığı kritik faktörleri kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulguların sonuçlarına göre TKY kritik faktörleri ile kurumsal performans arasında tespit edilen pozitif ilişki, unsurların her birinin yükseköğretim kurumunun performansını iyileştirmede önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmanın analizinde regresyon ve korelasyon analizi sonuçları, anket yapılan yükseköğretim kurumunda TKY unsurlarının tamamının (liderlik, vizyon, ölçme ve değerlendirme, süreç kontrol ve iyileştirme, program tasarımı, kalite sistemi iyileştirme, çalışan katılımı, tanıma ve ödüllendirme, eğitim ve öğretim, öğrenci odaklılık ve diğer paydaş odaklılık) kurumsal performansla önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir. Araştırmanın bulguları özel sektör işletmelerinde TKY ile örgütsel performans ilişkiyi inceleyen literatür alışmaları (Özden, 2014; Ngambi ve Nkemkiafu, 2015; Ekinci, 2011; Munizu, 2013; Durmaz, 2018) ile uyumluluk göstermektedir.

Araştırma bulgularına göre kurumsal performansı en yüksek düzeyde etkileyen TKY unsuru ise “vizyon” dur. Bunu sırasıyla “eğitim ve öğretim” bileşeni ile “süreç kontrolü ve iyileştirme”, “öğrenci odaklılık”, “alışan katılımı” bileşenleri izlemektedir. Söz konusu araştırmadan ele edilen bulgular incelendiğinde vizyon sahibi olmanın kurum performansı üzerinde önemli bir etkiliye sahip olduğu görülmektedir. TKY, eğitim kurumlarının yıllık kalite programının oluşturulması ve yürütülmesiyle, büyük ölçüde vizyonun gerçekleştirilmesine doğru ilerleyen uzun bir planlama süreci sonrası ulaşabilecekleri bir hedeftir. Yükseköğretim kurumlarının hem bireylerin hem de kurumunun ortak değerlerini yansıtan net bir vizyon oluşturması kurumsal performansları artırmak için önemlidir. Bu

araştırmanın bulgularına dayanarak toplam kalite ve geliştirme süreçleri konusunda tüm çalışanları eğitmek kurumsal performansa olumlu katkı sağlamaktadır. Ayrıca kalite için idari ve akademik tüm süreçlerin düzenli olarak ölçülmesi, değerlendirilmesi, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi kurumsal performansın artırılmasında önemli katkı sağlayacağı söylenebilir.

Mevcut araştırma, tek bir kamu yükseköğretim kuruluşunda TKY bileşenlerinin kurumsal performans üzerindeki etkisini incelemekle sınırlı tutulmuştur. Türk yükseköğretim kurumları bağlamında kalite yönetimi uygulamalarına ilişkin çok sınırlı ampirik çalışmanın varlığı göz önüne alındığında, bu çalışmanın daha ileri ve daha kapsamlı araştırmalar için temel oluşturması beklenmektedir. Bu nedenle kamu ve özel yükseköğretim kurumları bağlamında toplam kalite yönetiminin kurumsal performans üzerindeki etkisini incelemek için kapsamlı bir çalışmalar yürütmek de önemli görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aldulımy, A. M. (2018). The Impact Of Total Quality Management Practices On Organizational Performance In Iraqi Private Higher Educational Organizations: A Case Study On Iraqi Organizations, (Master Thesis), University Of Turkish Aeronautical Association Graduate School Of Social Sciences.
- Ambrose Kimanthi Muthama (2014). Total Quality Management And Performance Of Mobile Telecommunication Firms In Kenya, (Master Thesis), University of Nairobi.
- Bayraktar, E., Tatoglu, E. ve Zaim, S. (2008). An Instrument For Measuring The Critical Factors Of TQM in Turkish Higher Education, *Total Quality Management*, 19 (6), 551-574.
- Çapacıoğlu, E., Özçakar, N. ve Çetin, O. (2018). Kamu kurumlarında toplam kalite yönetimi ile müşteri tatmini ilişkisi. *Istanbul Management Journal*, 29(85), 107-125
- Cruickshank, M. (2003). Total Quality Management in The Higher Education Sector: A Literature Review From an International And Australian Perspective. *Total Quality Management ve Business Excellence*, 14(10), 1159-1167.
- Dean Jr, J. W. ve Bowen, D. E. (1994). Management Theory And Total Quality: Improving Research And Practice Through Theory Development. *Academy Of Management Review*, 19(3), 392-418.
- Durmaz, T. (2018). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Kurum Performansına Etkisi ve Kalite Ödülü Almış Bir Belediye Örneği, (Yüksek Lisans Tezi), Kütahya: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ekinci, H. (2011). Toplam Kalite Yönetimi İle İşletme Performansı Arasındaki İlişkinin Analizi, (Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Enders, J. ve Westerheijden, D. F. (2014). Quality Assurance in The European Policy Arena, *Policy and Society*, 33(3), 167-176.
- Ergül, H. F. (2000). Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği Hakkındaki Öğretim Elemanlarının Algıları: Gazi Üniversitesi Örneği, (Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Göçen, A., ve Aslan, O. (2021). Yükseköğretimde Kalite Yönetimi: Harran Üniversitesi Örneği, *Ulusal Eğitim Akademisi Dergisi*, 5(1), 148-159.
- Gökmen, S. (2019). Yükseköğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı: Düzce Üniversitesi ve Oviedo Üniversitesi Örnekleri, (Yüksek Lisans Tezi), Düzce: Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güney, A. (2019). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Yükseköğretimde Akreditasyon Süreci, *Electronic Turkish Studies*, 14 (2), 401-412.
- Harvey, L. ve Williams, J. (2010). Fifteen Years Of Quality in Higher Education (Part Two), *Quality in Higher Education*, 16 (2), 81-113.

- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Gözardı Edilen Unsurlardan “TKY Merkezi” ve “Eğitim Programları”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 163-188.
- Karahan, M., ve Mete, M. (2014). Examination of Total Quality Management Practices in Higher Education in The Context of Quality Sufficiency, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 1292-1297.
- Koçyiğit, M. (2010). Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler’de (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri:İzmir İlindeki Gıda İşletmelerinde Bir Uygulama, (Yüksek Lisans Tezi), Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Munizu, M. (2013). The Impact Of Total Quality Management Practices Towards Competitive Advantage And Organizational Performance: Case Of Fishery İndustry İn South Sulawesi Province Of Indonesia, *Pakistan Journal Of Commerce And Social Sciences (Pjcss)*, 7 (1), 184-197.
- Ngambi, M. T., ve Nkemkiafu, A. G. (2015). The İmpact of Total Quality Management on Firm’s Organizational Performance, *American Journal of Management*, 15(4), 69-87.
- Özden, S. (2014). Toplam Kalite Yönetimi ve Örgütsel Performansın Üretim Performansına Etkisi, (Yüksek Lisans Tezi), Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sahney, S., Banwet, D. K., ve Karunes, S. (2004). Conceptualizing Total Quality Management İn Higher Education, *The TQM Magazine*, 16 (2), 145-159.
- Seyfried, M. ve Pohlenz, P. (2018). Assessing Quality Assurance in Higher Education: Quality Managers’ Perceptions of Effectiveness, *European Journal of Higher Education*, 8(3), 258-271.
- Venkatraman, S. (2007). A Framework for Implementing TQM in Higher Education Programs. *Quality Assurance in Education*, 15, 92-112.
- Yayla, P., ve Ungan, M. C. (2019). Toplam Kalite Yönetimi ve Tedarik Zinciri Yönetimi Uygulamaları Arasındaki İlişki ve Performans Etkisi, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6 (1), 1-19.
- Yenel, İ. F., Colakoglu, T., ve Demir, İ. (2008). Ortaöğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine İlişkin Yöneticilerin Görüşleri Üzerine Bir Araştırma, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 111-120.
- Yetişen, S., ve Ünlü, H. G. (2019). Yükseköğretimde Kalite Perspektifi: 2007 Yılında Kurulan Devlet Üniversitelerinin Kurum İç Değerlendirme Raporlarının Karşılaştırmalı Analizi, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7 (16), 72-89.