



Yükseköğretim Kurumunda İç Paydaş Memnuniyet Analizi: Pamukkale Üniversitesi Örneği* Internal Shareholders Satisfaction Analysis In A Higher Education Institution: The Case Of Pamukkale University

Atalay Çağlar¹, Ferda Esin Gülel², Öncü Yanmaz Arpacı³, Mustafa Egemen Taner⁴, Diler Aslan⁵

• Geliş Tarihi: 11.04.2018 • Kabul Tarihi: 19.06.2018 • Yayın Tarihi: 01.07.2018

Öz

Yükseköğretim kurumlarında kalite geliştirme çalışmaları, küresel boyutta rekabet açısından son yıllarda büyük önem arz etmektedir. Türkiye'deki üniversitelerde ise söz konusu çalışmalar Yükseköğretim Kurulunun belirlediği yasal mevzuatlar kapsamında sürdürülmektedir. Bu bağlamda üniversiteler; iç kalite güvence sisteminin 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 Kurulu Kurumsal İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzuna göre tasarlanmış olan iç paydaş (akademik personel, idari personel ve öğrenci) memnuniyet anketleri Yapısal Eşitlik Modeli kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen verilere göre paydaşların memnuniyetini etkileyen faktörler belirlenmiş ve öğrenciler için hazırlanan ankette alt başlıklar arasında aynı yönde ve yüksek ilişki gözlenmesine rağmen anket sorularının öğrencilere sorulması bakımından uygun olmadığı tespit edilmiştir.

AnahtarSözcükler: yapısal eşitlik modeli, kalite, memnuniyet, yükseköğretim

Önerilen Atıf Bilgisi:

Çağlar, A. , Gülel, F., Yanmaz Arpacı, Ö., Taner, M. ve Aslan, D. (2018). Yükseköğretim Kurumunda İç Paydaş Memnuniyet Analizi: Pamukkale Üniversitesi Örneği. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 44, 231-250.

* Bu çalışma, 18. Ekonometri, Yöneylem Araştırması ve İstatistik Sempozyumu'nda bildiri olarak sunulmuştur.

1 Dr. Öğr. Ü., Pamukkale Üniversitesi, acaglar@pau.edu.tr

2 Dr. Öğr. Ü., Pamukkale Üniversitesi, fegulel@pau.edu.tr, Sorumlu yazar

3 Öğr. Gör., Pamukkale Üniversitesi, oypaci@pau.edu.tr

4 Öğr. Gör., Pamukkale Üniversitesi, metaner@pau.edu.tr

5 Prof. Dr., Pamukkale Üniversitesi, daslan@pau.edu.tr

Abstract

Quality development studies in higher education institutions become more of an issue in recent years regarding competition globally. The studies in the universities in Turkey are carried out within the scope of the legislation determined by the Council of Higher Education. In this context, universities are held responsible of setting up the internal quality assurance system and external quality assurance system and as well as internal and external evaluation processes. In this study, the internal shareholders (academic staff, administrative staff, and students) satisfaction surveys conducted in the context of the internal evaluation process in a higher education institution and designed according to the Guidelines for Preparing the Institutional Internal Evaluation Report of the Higher Education Council were analyzed using Structural Equation Model. Factors affecting the satisfaction of the shareholders were determined according to the obtained data, and it was determined that the survey was not appropriate for the questioning of the students even though the same and high relation was observed between the subheadings in the questionnaire prepared for the students.

Keywords: Structural Equation Model, Quality, Satisfaction, Higher Education

Giriş

Son yıllarda bilgiye dayalı küresel ekonomik yarış ile birlikte her alanda yaşanan gelişim, değişim ve sürdürülebilirlik faaliyetleri, yükseköğretim kurumlarının da eğitim ve hizmet kalitelerini arttırmalarını zorunlu hale getirmektedir. Türkiye’de ise yükseköğretim sisteminin düzenlenmesi ve yükseköğretim kurumlarının faaliyetlerine yön verilmesi misyonu ile kurulmuş olan Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından, Temmuz 2015’te yayımlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği ile üniversitelerde söz konusu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi yasal olarak zorunlu kılınmıştır.

İlgili yönetmelikte belirtildiği üzere, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini ve bunları destekleyen idarî hizmetlerin tümünü içine alacak şekilde stratejik plan ve yıllık olarak performans programı ve faaliyet raporu ile bütünlük yapıda bir iç değerlendirme raporu hazırlamaları gerekmektedir. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR); kurumun yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek ve beş yıl içinde en az bir defa gerçekleştirilecek dış değerlendirme sürecinde esas alınmak üzere, kurum tarafından her yıl hazırlanan, YÖK’e ve kamuoyuna duyurmak üzere kurumun internet sayfasında yer alan rapordur (YÖKAK,2018).

KİDR; kurumun ne yapmaya çalıştığı, misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmayı planladığı, bu misyon ve hedeflerine hangi yollarla ulaştığı ve geleceğe yönelik kurum süreçlerini ne şekilde iyileştirmeyi planladığı sorularının cevaplarını içerecek şekilde yükseköğretim kurumları tarafından hazırlanmaktadır. Altı ana başlıktan oluşan KİDR’in, Kalite Güvence Sistemi ana başlığı altında kurumun kalite güvence sisteminin ne kadar etkin şekilde yürütüldüğü ve performansına ilişkin değerlendirmenin yapılabilmesine olanak sağlamak üzere yol gösterici olması amacıyla özdeğerlendirme yapılması gerektiği ortaya konmaktadır.

Yükseköğretim kurumlarında gerçekleştirilen analiz çalışmaları, son yıllarda bilimsel literatürde çok sayıda çalışmada ele alınan bir konu olarak dikkat çekmektedir. Önceki paragraflarda da belirtildiği gibi, rekabet ve yasal çerçevelerle konunun desteklenmesi, gerçekleştirilen çalışmaların bilimsel esere çevrilmesinde önemli bir etken olmaktadır.

Literatürde gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde genellikle öğrenci memnuniyeti odaklı çalışmaların yer aldığı gözlenmiştir. Kaya ve Engin (2004), bir yükseköğretim kurumunda öğrenci memnuniyetini analiz etmiştir. Çalışma kapsamında 180 kişilik bir bölüm öğrencilerinden, üniversite ile ilgili en önemli problemleri sırasıyla belirlemeleri istenmiştir. Çalışma sonucunda, akademik personelin yeterli nicelikte ve bilimsel yeterlilikte olmadığı öğrenciler tarafından tanımlanan en önemli problem olmuştur. Burgaz ve Ekinci (2007),

Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin, üniversitenin sağladığı hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemiştir. Ulusoy vd. (2010), hemşirelik öğrencilerinin eğitimleri ile ilgili memnuniyet düzeylerini saptamayı amaçlamıştır. Veri toplama aracı olarak 11 alt boyuttan oluşan “Öğrenci Memnuniyet Ölçeği” kullanılan çalışmada öğrencilerinin yarısının mesleği istemeden seçtiği, ancak araştırmanın verilerinin toplandığı sırada öğrencilerin dörtte üçünün mesleği sevdiği, mesleği sevme durumlarının sınıf yükseldikçe arttığı ortaya çıkmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda; ölçekte tanımlanan tüm alt boyutlara ilişkin öğrenci memnuniyetini iyileştirici önlemlerin alınması, girişimlerin planlanması önerilmiştir. Yanık ve Sunay (2010), Türkiye'deki beden eğitimi ve spor eğitimi veren kurumlarda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet derecelerinin saptanması ile bu kurumların yeterliliklerinin tespiti amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı'na hazırlanmış olan Öğrenci Memnuniyeti Anketi'ni kullanmıştır. Araştırma sonucunda birinci sınıf öğrencilerinin genellikle tesis ve ders-araç gereç konusunda sıkıntı yaşadıkları, okul idaresi ve öğretim elemanları ile yeterince diyalog kuramadıkları; dördüncü sınıf öğrencilerinin ise okulda yeterince sosyal-kültürel ve sportif faaliyet yapılmadığını ifade ettikleri belirlenmiştir. Çalışma sonucunda ilgili okullara önerilerde bulunulmuştur. Çelebiler vd. (2013), Tıp Fakültesi öğrencilerinin genel memnuniyetini değerlendirmişlerdir. Çalışmanın gerekliliği Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği öncesi geçerli olan Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği'ne dayandırılmıştır. Oluşturulan memnuniyet ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu, tıp eğitimi veren kurumlarda öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemede kullanılabilmesi belirtilmiştir. Aydın vd. (2014), öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Çalışmada kategorik iki değişken seti arasındaki ilişkiyi incelemek için kullanılan doğrusal olmayan kanonik korelasyon analizi yönteminden yararlanılmıştır. Elde edilen sonuçlar, fiziksel olanaklardan memnuniyet değişkeninin ayırma gücünün yüksek ve en yüksek yük değerine sahip başlıca değişken olduğunu göstermiştir. Kapucugil İkiz vd. (2017), öğrenci memnuniyetini stratejik planlamanın önemli bir girdisi olarak değerlendirmiş, yükseköğretimde kalitenin önemine değinmiştir. Yapılan çalışmada yükseköğretim ve öğrenci memnuniyeti kapsamında sürdürülebilir bir öğrenci memnuniyet sistemi tasarlanmıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan elektronik formlar, Dokuz Eylül Üniversitesi mevcut veri tabanı ile bütünlük olarak geliştirilmiş ve sekiz boyutta memnuniyet ölçümleri yapılmıştır. Sonuçlar, memnuniyetten memnuniyetsizliğe doğru kurumun güçlü yönleri, kurum için fırsat oluşturabilecek alanlar, iyileştirmeye açık alanlar, iyileştirme çalışmalarında ikincil öncelikli alanlar ve iyileştirme çalışmalarında birincil öncelikli alanlar olarak tanımlanmıştır.

Yükseköğretim kurumlarında çalışanların memnuniyet analizi konusunda öğrenci memnuniyeti konusundaki kadar yoğunlukta çalışma yer almamaktadır. Murat ve Çevik (2008) Zonguldak Karaelmas Üniversitesinde görev yapan akademik personelin genel olarak iş memnuniyetini belirleyen faktörleri tespit etmeye çalışmıştır. Anket uygulamasından yararlanılan çalışmada faktör analizi ile inceleme yapılmıştır. Çalışma sonucunda, belirlenen altı faktörün genel memnuniyet üzerinde pozitif etkisi olduğu ve en önemli etkiyi yönetim ve örgüt yapısı ile ilgili faktörün oluşturduğu belirlenmiştir. Görener (2013), toplam kalite yönetimi kapsamında bir vakıf üniversitesindeki paydaş memnuniyetini ölçmek için akademik personel ve öğrencilere yönelik anket çalışması yapmıştır. Eğitim alanındaki toplam kalite uygulamalarının başarıya ulaşabilmesi için tüm paydaşların memnuniyetinin sağlanabilmesini temel alan çalışmada, örneklem olarak üniversitede çalışma süresi bir yılı geçen akademik personel ve son sınıf öğrencileri seçilmiş ve anketler yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır. Anket sonucunda akademik personel ve öğrencilerin memnuniyet düzeyleri düşük çıkmış ve tespit edilen memnuniyetsizlik durumlarına ilişkin nedenlerin araştırılmasına yönelik olarak ek bir çalışma kapsamında neden-sonuç diyagramları kullanılmıştır. Alparlan (2014) tarafından yapılan araştırmanın amacı, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'nde çalışan öğretim elemanlarının üniversiteden duydukları memnuniyet ve iş tatmini öncüllerinin neler

olduğunu belirlemeye yöneliktir. Çalışmada memnuniyeti etkileyen unsurlar altı boyut olarak ele alınmış ve öğretim elemanlarından anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Çalışma sonucunda öğretim elemanlarının memnuniyet düzeyini idari faaliyetlerin etkinliği, idari personelin etkinliği ile yöneticilerin olumlu tutum ve davranışlarının önemli düzeyde etkilediği ortaya çıkmıştır. Dalğar vd. (2017) akademisyenlerin memnuniyetlerinin öğrenci memnuniyetine de yansıdığı vurgulamışlardır. Ayrıca akademisyenler üzerinde yapılan memnuniyet analizlerinin ve bulguların üniversitelerin stratejik plan hazırlıkları ile kısa ve uzun vadeli planlarına girdi oluşturabileceği belirtilmiştir. Yapılan çalışmada Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'nde görev yapan akademik personel, yedi memnuniyet faktörü bağlamında saha analizine tabi tutulmuş ve yedi faktörün genel memnuniyeti hangi düzeyde etkilediği ortaya konmuştur.

Gerçekleştirilen literatür araştırması sonucunda, yükseköğretim kurumlarında tüm iç paydaşları (akademik ve idari personel ile öğrenciler) birlikte değerlendiren bir çalışmanın mevcut olmadığı görülmektedir.

Bu çalışmada, Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) tarafından hazırlanmış olan Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Rehberi (2007/1.1)'ndeki Özdeğerlendirme Konuları Tablosundan yararlanılarak hazırlanan iç paydaş (akademik ve idari personel, öğrenci) memnuniyet anketleri Yükseköğretim Kurumu Kurumsal İç Değerlendirme süreci kapsamında Pamukkale Üniversitesi'nde Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (KAVDEM) tarafından uygulanmıştır. Hazırlanan anketler elektronik ortamda paydaşlara uygulanmış ve yanıtlar toplanarak Yapısal Eşitlik Modeli ile analiz edilmiştir.

Çalışmanın ilk bölümünde çalışma ile ilgili genel bilgiler ve çalışmanın konusu ile ilgili literatür özeti verilmiş, ikinci bölümde Yapısal Eşitlik Modeli ve örneklem genişliği belirleme yöntemi tanıtılmış, üçüncü bölümde bulgular sunularak dördüncü bölüm olan sonuçta bu bulgular özetlenmiştir.

Yöntem

Gerçekleştirilen anket çalışması kapsamında; akademik personele, idari personele ve öğrencilere yönelik üç farklı anket 7 alt başlık altında hazırlanmıştır. Paydaşlara sorulan anketteki başlıklar ve hangi paydaş(lar)a sorulduğuna ilişkin bilgi Tablo 1'deki gibidir. Hazırlanan anketler elektronik ortamda paydaşlara uygulanmış ve yanıtlar toplanarak Yapısal Eşitlik Modeli ile analiz edilmiştir. Uygulanan anketlerin içeriği çalışmanın ekinde sunulmuştur (Ek 1).

Tablo 1.İç Paydaşlar Bazında Soru Grupları

Soru Grupları	Akademik Personel	İdari Personel	Öğrenci
A-Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi	√		√
B-Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçleri	√		
C-Uygulama ve Hizmet Süreçleri	√		
D-İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi	√	√	√
E-Yönetmelik Özellikleri: Yapısal	√	√	√
F-Yönetmelik Özellikleri: Davranışsal	√	√	√
G-Yükseköğretim Misyonunu Başarma Performansının Değerlendirilmesi	√	√	√

Örneklem

15.02.2017 00:30 tarih ve saat itibari ile PAU Pusula Sistemi Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi'nde akademik personel sayısı (görev yerine göre) 1816, idari personel sayısı (görev yerine göre) 1504, fakülte ve yüksekokullarda kayıtlı öğrenci sayısı 52993, enstitülerde kayıtlı öğrenci sayısı 4580 olarak (toplam öğrenci sayısı $N=57573$) belirlenmiştir. Bu akademik-idari personel ve öğrencileri temsil edebilecek örneklem büyüklüğü (n) belirlenirken aşağıdaki adımlar izlenmiştir:

Çalışma içerisinde personel ve öğrencilerin buldukları birim bazında farklılıklar taşıyabileceği düşüncesi ile her birimden uygun sayıda personel/öğrencinin örnekleme yer alması planlanmıştır. Örneklem büyüklüğünün ve birimlerin her birinden seçilecek personel/öğrenci sayısının belirlenmesinde Tabakalı Rastgele Örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmadaki örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki eşitlikten faydalanılmıştır (Çingir, 1990):

$$n = \frac{N P Q d^2}{N d^2 + P Q t^2} \quad (1)$$

Burada, n , örneklem büyüklüğü, yani, anket uygulanacak personel/öğrenci sayısıdır. t , Student t dağılımından elde edilecek tablo değeridir. d , hoşgörü miktarı ve N ise Pamukkale Üniversitesi'ndeki personel/öğrenci sayısıdır. P , ilgilenilen olayın gerçekleşme olasılığı iken, Q , ilgilenilen olayın gerçekleşmeme olasılığıdır ve $Q = 1 - P$ 'dir.

Eşitlik (1) yardımıyla örneklem büyüklüğü bulunurken, $P = 0.50$, $Q = 0.50$, %98 güven düzeyindeki tablo değeri $t = 2.326$, hoşgörü miktarı $d = 0.05$ ve kitle genişliği N toplam personel/öğrenci sayıları olarak alınmıştır. Burada, $P = 0.50$ alınarak, mevcut koşullar altında, toplumun ilgilenilen herhangi bir özelliği için olabilecek en büyük sayıdaki personel/öğrenci sayısının (örneklem büyüklüğünün) elde edilmesi amaçlanmıştır.

Buna göre akademik birim/idari birim/fakülte-yüksekokul/enstitülerde anket uygulanmak istenen en az personel/öğrenci sayıları belirlenmiştir. Burada belirlenen sayılar, çalışmanın nitelikli olması ve örneklemin kitleyi temsil edebilmesi için anket uygulanması gereken minimum personel/öğrenci sayısıdır. Hesaplama sonucunda elde edilen örneklem genişlikleri ve anketin cevaplanma sayıları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Örneklem Büyüklüğü ve Anketlerin Cevaplanma Sayısı

	N	n	Cevaplanma Sayısı
Akademik Personel	1816	417	628
İdari Personel	1504	405	548
Öğrenci	57573	1021	2119

Pamukkale Üniversitesi'nde öğrencisi bulunan toplam 36 akademik birim, 46 idari birim, 30 fakülte ve yüksekokul, 5 enstitü bulunmaktadır. 417 akademik personel, 405 idari personel, 1021 fakülte-yüksekokul öğrencisi-enstitü öğrencisinin seçimi Eşitlik (1)'den elde edilen sayılara göre yapılmıştır. Bu sayılar verilen koşullar altında kullanılması gereken en küçük örneklem genişliğini göstermektedir.

$$n_h = n \frac{N_h P_h Q_h}{\sum_{h=1}^{29} N_h P_h Q_h} \quad (2)$$

Burada, h , akademik birim/idari birim/fakülte-yüksekokul/enstitüye uygulanacak anket sayısı, N_h , h , akademik birim/idari birim/fakülte-yüksekokul/enstitüdeki toplam kişi sayısı, P_h , h , akademik birim/idari birim/fakülte-yüksekokul/enstitüdeki ilgilenilen özelliğe ilişkin oran iken Q_h , h , akademik birim/idari birim/fakülte-yüksekokul/enstitüdeki ilgilenilmeyen özelliğe

ilişkin orandır ($Q_h = 1 - P_h$). Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde olduğu gibi her akademik birim/idari birim/fakülte-yüksekokul/enstitünün mümkün olan en çok sayıda personel/öğrenci ile temsil edilmesi için $P_h = 0.50$ olarak alınmıştır (Çıngı, 1990).

Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal Eşitlik Modelleri (YEM), ölçülebilen değişkenler ile ölçülemeyen (latent, gizli) değişkenler arasındaki ilişkiyi aralarındaki korelasyona dayalı olarak tanımlayan çok değişkenli istatistiksel bir yaklaşımdır (Bryne, 2010). Kuramsal olarak oluşturulan yapısal modellerin hipotez testleri ile çözümlenmesi YEM'in temelini oluşturmaktadır.

Faktör analizi ve yol analizini birleştirerek gözlemlenebilen ve gözlenemeyen değişkenler arasındaki doğrudan ya da dolaylı ilişkinin tek bir model içinde analiz edilmesini sağlaması YEM'i tercih edilen bir yöntem haline getirmiştir. Faktör analizi, gözlenen değişkenleri gizli değişkenlere bağlayan "ölçüm" kısmını, yol analizi ise gizli değişkenleri birbirine bağlayan "yapısal" kısmı oluşturmaktadır (Jöreskog, 1973).

YEM analizi yapabilmek için verilerde eksik ya da aykırı gözlem olmamalıdır. Analiz edilen örneklemin genişliği olarak en az 100-150 gözlem olması önerilmektedir (Ding vd., 1995). Costello ve Osborne (2005) ise değişken başına 20 gözlemin yeterli olacağını belirtmişlerdir. Analize konu olan örneklemin yeterli olup olmadığı kritik örneklem genişliği değeri incelenerek belirlenebilir (Hoelter, 1983).

Bir YEM analizi beş aşamadan oluşur: model belirleme, model tanımlama, model tahmini, modelin testi ve model değişikliği (modification). Model belirlemede ilgili teori, araştırma ya da geliştirilecek bir teorik model bilgisine dayalı tüm değişkenleri içermektedir. Bu değişkenler arasındaki ilişkiler söz konusu modelde belirtilmektedir. Model belirlenmesi, ölçüm ya da yapısal modeldeki parametrelerin tahminini elde edebilmek için gereklidir (Hoyle, 1995).

Model tahmininde teoriye dayandırılan modele örneklemden elde edilen verilerin uyması istenmektedir. Model tahmininde verilerin sürekli ya da kategorik olmasına ve normal dağılımlı olup olmamalarına göre En Çok Olabilirlik, Sıradan En Küçük Kareler, Asimptotik olarak Dağılımdan Bağımsız (Asimptotically distribution-free, ADF), Ağırlıklandırılmış En Küçük Kareler (WLS), Genelleştirilmiş En Küçük Kareler (GLS) yöntemleri kullanılabilir. Schumacker ve Lomax, (2012) normal dağılımdan hafif sapması olan verilerin model tahmininde EÇÖ, normalden aşırı sapması olan verilerin model tahmininde ise Asimptotik olarak Dağılımdan Bağımsız (Asimptotically distribution-free, ADF), Ağırlıklandırılmış En Küçük Kareler (WLS), Genelleştirilmiş En Küçük Kareler (GLS) tahmin yöntemlerini önermişlerdir.

Model tahmini bir anlamda gözlenen değişkenlere dayalı değişkenlik ile (S, örneklem varyans matrisi) teoriye dayalı değişkenlik (Σ , kitle varyans matrisi) arasındaki farkın araştırılmasıdır. Eğer fark yoksa örneklem verisi teorik modele uygundur. Diğer bir ifadeyle teorik model elde edilen veriyi iyi açıklamaktadır. Bu uygunluk model tahmini sonucunda elde edilen ölçütlerle araştırılmaktadır. Bu çalışmada modelin uygunluğu diğer araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılan χ^2/sd , CFI, RMSEA ve SRMR ile araştırılmıştır. Bu ölçütlere ilişkin kritik değerler Tablo 3'te verilmiştir (Özkoç, 2011).

Tablo 3. Model Uyum İyiliği Ölçütleri

Uyum Ölçütü	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Sınır
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA$
GFI	$0.97 \leq GFI \leq 1.00$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$

SRMR

 $0 \leq SRMR \leq 0.05$ $0.05 \leq SRMR \leq 0.10$

Bazı araştırmacılar χ^2/sd oranının üst sınırını 5 olarak kabul etmişlerdir (Marsh ve Hocevar, 1985). Model uygunluğu kabul edilebilir sınırlar içinde değilse, değişiklik yoluna gidilmektedir. Bu değişiklik yapılırken modeldeki parametrelerin anlamlılığını incelemek ve anlamlı olmayanların modelden çıkartılması önerilen yollardan biridir. Diğer yol ise modele parametre eklemektir. Bunun için tahmin sonucunda elde edilen değişiklik indeksi (modification index) değerleri incelenebilir ve gerekli görülen değişiklikler yapılabilir. Değişiklikler analizin dayandırıldığı teorik model çerçevesinde yapılmalıdır. Bazı durumlarda analiz sonucunda anlamsız bulunan parametreler modelden çıkartılmayabilir ya da eklenmesi öngörülen parametreler teorik modele uymadığı için eklenmeyebilir (Schumacker ve Lomax, 2012).

Bulgular

Bu çalışmada Pamukkale Üniversitesi'ndeki akademik personelin, idari personelin ve öğrencilerin memnuniyetine etki eden faktörlerin birer modeli oluşturulmuştur. Akademik personel, idari personel ve öğrencilere uygulanan anketlerden elde edilen sonuçları analiz etmek için Amos 20 ve SPSS 21 kullanılmıştır. Bulgular ilgili bölümü niteleyen harf ve soru numarası ile verilmiştir. İlgili sorulara Ek-1'den ulaşılabilir.

Akademik Personel Anket Bulguları

Akademik personel anketi için YEM uygulayarak "Eğitim-Öğretim, Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme), Uygulama ve Hizmet, İdari ve Destek süreçlerinin, Yönetsel (Yapısal) özelliklerin, Yönetsel (Davranışsal) özelliklerin ve Yükseköğretim Misyonunu Başarma Performansının Değerlendirilmesi alt başlıkları arasında karşılıklı ilişki vardır." hipotezi incelenmiştir

628 gözlem, 87 gözlenen değişken, 6 gizli bağımsız değişken ile yapısal model oluşturulmuştur. Bu model ile söz konusu alt başlıklardaki soruların akademik personele sorulmasının uygun olup olmadığının yanı sıra akademik personelin bu alt başlıklardaki özdeğerlendirmesi de araştırılmıştır.

Analizde ölçüm hatalarından kaçınmak için öncelikle verilerin geçerliliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Akademik personele sorulan anketin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.988'dir. Kritik örneklem genişliği tahmin sonucunda 354 bulunmuştur. Dolayısıyla analizde kullanılan örneklem yeterlidir. YEM varsayımlarından biri verilerin çok değişkenli normal dağılıma uymasındır. Yapılan test sonucunda verilerin çok değişkenli normal dağılımlı olmadığı görülmüştür (Mardia test istatistiği=205.901, Mardia Çarpıklık katsayısı= 2044.933). Bu nedenle model tahmininde Genelleştirilmiş En Küçük Kareler yöntemi kullanılmıştır(Bozdoğan, 1991).

Her bir gözlenen değişken ile bu gözlenen değişkenin ilgili olduğu gizli değişken arasındaki korelasyonlar, standartlaştırılmış yükler ile gösterilmektedir. Buna göre Tablo 1'deki A bölümü ile en çok ilişkili A4(0.750), en az ilişkili A10(0.356); B bölümü ile en çok ilişkili B10(0.827), en az ilişkili B14(0.304); C bölümü ile en çok ilişkili C16(-0.692), en az ilişkili C12(-0.015); D bölümü ile en çok ilişkili D9(0.656), en az ilişkili D6(0.541); E bölümü ile en çok ilişkili E9(0.879), en az ilişkili E12(0.672); F bölümü ile en çok ilişkili F9(0.850), en az ilişkili F1(0.526); G bölümü ile en çok ilişkili G1(0.960), en az ilişkili G3(0.911) sorularındır.

R^2 gizli değişkendeki değişkenliğin ne kadarının gözlenen değişken ile açıklandığını göstermektedir. D bölümüne ait değişkenliğin en çok D10 ve D12(0.622), en az D5(0.449); E bölümüne ait değişkenliğin en çok E7(0.819), en az E10(0.630); F bölümüne ait değişkenliğin en çok F9(0.829), en az F4(0.537); G bölümüne ait değişkenliğin en çok G2(0.892), en az

G3(0.791) tarafından açıklandığı görülmektedir. Modeldeki katsayıların hepsi anlamlı bulunmuştur ($p = 0.000$).

Model uyumu ile ilgili Tablo 4'teki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 4. Akademik Personele İlişkin Model Uyum İyiliği Ölçütleri

Uyum ölçütü	Hesaplanan	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Sınır
χ^2/sd	1.844	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$
RMSEA	0.037	$0 \leq RMSEA$	$0.05 \leq RMSEA$
GFI	0.754	$0.97 \leq GFI$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$
SRMR	0.257	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$

C bölümündeki soruların çoğu model tahmini sonucunda anlamsız çıkmıştır. Ancak Schumacker ve Lomax (2012)'de belirtildiği üzere teorik model öncelikli olarak düşünülerek modelde değişikliklere gidilmelidir. Bu soruların modelde yer alması önemli olduğundan değişkenler model dışına çıkartılmamıştır. Bu değişkenlerin modelde kalması model uyum ölçütlerinden bazılarını kabul edilebilir sınırlar dışında tutsa da genel itibarıyla model uygundur. Gizli değişkenler arasındaki ilişkiler anlamlı bulunmuştur ($p = 0.000$).

Akademik personele ilişkin anketlerde gizli değişkenler arasındaki ilişki katsayıları Tablo 5'te verilmiştir. A ile B, D, E, F, G; B ile D, E, F; D ile E, F, G; E ile F, G; F ile G arasında aynı yönde anlamlı ilişki vardır. Bu ilişkilerden sadece D ile E, F; E ile F, G orta ve üstü derecededir. Diğer ilişkiler zayıftır.

Tablo 5. Akademik Personele İlişkin Gizli Değişkenler Arasındaki İlişki Katsayıları

		Korelasyon Katsayısı	p değeri			Korelasyon Katsayısı	p değeri		
A	<-->	B	0.326	***					
A	<-->	C	-0.075	0.221	C	<-->	D	-0.117	0.141
A	<-->	D	0.241	***	C	<-->	E	-0.189	0.09
A	<-->	E	0.177	0.002	C	<-->	F	-0.113	0.141
A	<-->	F	0.167	0.004	C	<-->	G	-0.076	0.257
A	<-->	G	0.219	***	D	<-->	E	0.66	***
B	<-->	C	0.04	0.613	D	<-->	F	0.603	***
B	<-->	D	0.127	0.033	D	<-->	G	0.418	***
B	<-->	E	0.14	0.016	E	<-->	F	0.687	***
B	<-->	F	0.135	0.019	E	<-->	G	0.504	***
B	<-->	G	0.021	0.7	F	<-->	G	0.469	***

*** $p < 0.001$

İdari Personel Anket Bulguları

İdari personel anketi için YEM uygulayarak “İdari ve Destek süreçlerinin, Yönetmel (Yapısal) özelliklerin, Yönetmel (Davranışsal) özelliklerin ve Yükseköğretim Misyonunu Başarma Performansının Değerlendirilmesi alt başlıkları arasında karşılıklı ilişki vardır.” hipotezi incelenmiştir.

548 gözlem, 37 gözlenen değişken, 4 gizli bağımsız değişken ile yapısal model oluşturulmuştur. Bu model ile söz konusu alt başlıklardaki soruların idari personele sorulmasının uygun olup olmadığının yanı sıra idari personelin bu alt başlıklardaki özdeğerlendirmesi de araştırılmıştır.

Analizde ölçüm hatalarından kaçınmak için öncelikle verilerin geçerliliği ve güvenilirliği incelenmiştir. İdari personele sorulan anketin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.977'dir. Kritik örneklem genişliği tahmin sonucunda 237 bulunmuştur. Dolayısıyla analizde kullanılan örneklem yeterlidir. YEM varsayımlarından biri verilerin çok değişkenli normal dağılıma uymasındır. Yapılan test sonucunda verilerin çok değişkenli normal dağılımlı olmadığı görülmüştür (Mardia test istatistiği= 102.997, Mardia Çarpıklık katsayısı= 472.729). Bu nedenle model tahmininde Genelleştirilmiş En Küçük Kareler yöntemi kullanılmıştır(Bozdoğan, 1991).

Her bir gözlenen değişken ile bu gözlenen değişkenin ilgili olduğu gizli değişken arasındaki korelasyonlar standartlaştırılmış yükler ile gösterilir. Buna göre D bölümü ile en çok ilişkili D10 ve D12(0.813), en az ilişkili D5(0.670); E bölümü ile en çok ilişkili E7(0.905), en az ilişkili E10(0.794); F bölümü ile en çok ilişkili F9(0.910), en az ilişkili F4(0.733); G bölümü ile en çok ilişkili G1(0.960), en az ilişkili G3(0.911) sorularındır.

R^2 gizli değişkendeki değişkenliğin ne kadarının gözlenen değişken ile açıklandığını göstermektedir. D bölümüne ait değişkenliğin en çok D10 ve D12(0.622), en az D5(0.449); E bölümüne ait değişkenliğin en çok E7(0.819), en az E10(0.630); F bölümüne ait değişkenliğin en çok F9(0.829), en az F4(0.537); G bölümüne ait değişkenliğin en çok G1(0.922), en az G3(0.830) tarafından açıklandığı görülmektedir. Modeldeki katsayıların hepsi anlamlı bulunmuştur ($p = 0.000$).

Model uyumu ile ilgili Tablo 6'daki sonuçlar elde edilmiştir. GFI dışındaki değerler kabul edilebilir sınır içinde olduğundan modelin uygun olduğu söylenebilir(Schumacker ve Lomax, 2012).

Tablo 6. İdari Personele İlişkin Model Uyum İyiliği Ölçütleri

Uyum Ölçütü	Hesaplanan Değer	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Sınır
χ^2/sd	2.530	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$
RMSEA	0.053	$0 \leq RMSEA$	$0.05 \leq RMSEA$
GFI	0.844	$0.97 \leq GFI$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$
SRMR	0.048	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$

Genel itibarıyla model uygundur. Gizli değişkenler arasındaki ilişkiler anlamlı bulunmuştur($p = 0.000$). İlişki katsayıları Tablo 7'de verilmiştir. Alt bölümlerin tümü arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki vardır.

Tablo 7. İdari Personele İlişkin Gizli Değişkenler Arasındaki İlişki Katsayıları

Korelasyon Katsayısı			
D	<-->	E	0.894
D	<-->	F	0.862
D	<-->	G	0.757
E	<-->	F	0.917
E	<-->	G	0.786
F	<-->	G	0.842

Öğrenci Anket Bulguları

Öğrenci anketi için YEM uygulayarak "Eğitim-Öğretim, İdari ve Destek süreçlerinin, Yönetmel (Yapısal) özelliklerin, Yönetmel (Davranışsal) özelliklerin ve Yükseköğretim Misyonunu Başarma Performansının Değerlendirilmesi alt başlıkları arasında karşılıklı ilişki vardır." hipotezi incelenmiştir.

2119 gözlem, 54 gözlenen değişken, 5 gizli bağımsız değişken ile yapısal model oluşturulmuştur. Bu model ile söz konusu alt başlıklardaki soruların öğrencilere sorulmasının uygun olup olmadığının yanı sıra, öğrencilerin bu alt başlıklardaki özdeğerlendirmesi de araştırılmıştır.

Analizde ölçüm hatalarından kaçınmak için öncelikle verilerin geçerliliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Öğrenciye sorulan anketin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.980'dir. Kritik örneklem genişliği tahmin sonucunda 508 bulunmuştur. Dolayısıyla analizde kullanılan örneklem yeterlidir. YEM varsayımlarından biri verilerin çok değişkenli normal dağılıma uymasındır. Yapılan test sonucunda verilerin çok değişkenli normal dağılımlı olmadığı görülmüştür (Mardia test istatistiği= 304.382, Mardia Çarpıklık katsayısı= 1028.464). Bu nedenle model tahmininde Genelleştirilmiş En Küçük Kareler yöntemi kullanılmıştır (Bozdoğan, 1991).

Her bir gözlenen değişken ile bu gözlenen değişkenin ilgili olduğu gizli değişken arasındaki korelasyonlar standartlaştırılmış yükler ile gösterilir. Buna göre A bölümü ile en çok ilişkili A17(0.831), en az ilişkili A10(0.585); D bölümü ile en çok ilişkili D12(0.805), en az ilişkili D5(0.616); E bölümü ile en çok ilişkili E7(0.888), en az ilişkili E1 (0.807); F bölümü ile en çok ilişkili F8(0.871), en az ilişkili F1(0.772); G bölümü ile en çok ilişkili G2(0.889), en az ilişkili G1(0.870) sorularındır.

R^2 gizli değişkendeki değişkenliğin ne kadarının gözlenen değişken ile açıklandığını göstermektedir. A bölümüne ait değişkenliğin en çok A17(0.691), en az A10(0.342); D bölümüne ait değişkenliğin en çok D12(0.648), en az D5(0.379); E bölümüne ait değişkenliğin en çok E7(0.789), en az E1(0.651); F bölümüne ait değişkenliğin en çok F8(0.759), en az F1(0.595); G bölümüne ait değişkenliğin en çok G2(0.791), en az G1(0.758) tarafından açıklandığı görülmektedir. Modeldeki katsayıların hepsi anlamlı bulunmuştur ($p = 0.000$).

Öğrenci anketlerine ilişkin model uyumu ile ilgili Tablo 8'deki sonuçlar elde edilmiştir. χ^2/sd değeri dışındaki tüm değerler iyi uyum sınırları içindedir. χ^2/sd değeri için kabul edilebilir aralığın üst sınırı 5 alındığında (Marsh ve Hocevar, 1985) modelin uygun olduğu söylenebilir.

Tablo 8. Öğrencilere İlişkin Model Uyum İyiliği Ölçütleri

Uyum Ölçütü	Hesaplanan	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Sınır
χ^2/sd	4.435	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$
RMSEA	0.040	$0 \leq RMSEA$	$0.05 \leq RMSEA$
GFI	0.894	$0.97 \leq GFI$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$
SRMR	0.036	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$

Genel itibarıyla model uygundur. Gizli değişkenler arasındaki ilişkiler anlamlı bulunmuştur ($p = 0.000$). İlişki katsayıları Tablo 9'da verilmiştir. Alt bölümlerin tümü arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki vardır.

Tablo 9. Öğrencilere İlişkin Gizli Değişkenler Arasındaki İlişki Katsayıları

			Korelasyon Katsayısı
A	<-->	D	0.826
A	<-->	E	0.81
A	<-->	F	0.816
A	<-->	G	0.733
D	<-->	E	0.891
D	<-->	F	0.849
D	<-->	G	0.74

E	<-->	F	0.894
E	<-->	G	0.754
F	<-->	G	0.774

Akademik Personel, İdari Personel ve Öğrenci Ortak Anket Bulguları

Tablo 1’den görülebileceği gibi D, E, F, G başlıklarındaki sorular akademik personel, idari personel ve öğrencilerin hepsine birden sorulmaktadır. Bu nedenle, tüm paydaşlardan elde edilen bilgileri kullanarak söz konusu dört alt başlıktaki gizli değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. İdari personel için elde edilen bulgular, *İdari Personel Anket Bulguları* bölümünde bahsedildiğinden bu bulgulara burada tekrar yer verilmemiştir.

İç paydaşlar için YEM uygulayarak “İdari ve Destek süreçlerinin, Yönetmel (Yapısal) özelliklerin, Yönetmel (Davranışsal) özelliklerin ve Yükseköğretim Misyonunu Başarma Performansının Değerlendirilmesi alt başlıkları arasında karşılıklı ilişki vardır.” hipotezi incelenmiştir.

Akademik personelin D, E, F, G alt başlıklarındaki güvenilirliği 0.979, öğrencinin bu başlıklardaki güvenilirliği 0.977’dir. YEM varsayımlarından biri verilerin çok değişkenli normal dağılıma uymasıdır. Yapılan test sonucunda akademik personel verilerinin (Mardia test istatistiği= 140.483, Mardia Çarpıklık katsayısı= 602.311) ve öğrenci verilerinin çok değişkenli normal dağılımlı olmadığı görülmüştür (Mardia test istatistiği= 273.319, Mardia Çarpıklık katsayısı= 637.944). Bu nedenle model tahmininde Genelleştirilmiş En Küçük Kareler yöntemi kullanılmıştır(Bozdoğan, 1991).

Standartlaştırılmış yüklere göre akademik personele sorulan D bölümü ile en çok ilişkili D12 (0.836), en az ilişkili D6 (0.692); E bölümü ile en çok ilişkili E2 (0.948), en az ilişkili E11 (0.828); F bölümü ile en çok ilişkili F9 (0.912), en az ilişkili F4 (0.750); G bölümü ile en çok ilişkili G2 (0.930), en az ilişkili G3 (0.908) sorularındadır.

Öğrencilere sorulan D bölümü ile en çok ilişkili D12 (0.808), en az ilişkili D5 (0.628); E bölümü ile en çok ilişkili E7 (0.889), en az ilişkili E1 (0.807); F bölümü ile en çok ilişkili F8 (0.875), en az ilişkili F1 (0.772); G bölümü ile en çok ilişkili G2 (0.889), en az ilişkili G3 (0.869) sorularındadır.

R^2 değerlerine göre Akademik personele sorulan D bölümüne ait değişkenliğin en çok D12 (0.699), en az D6 (0.479); E bölümüne ait değişkenliğin en çok E2 (0.899), en az E11 (0.685); F bölümüne ait değişkenliğin en çok F9 (0.832), en az F4 (0.562); G bölümüne ait değişkenliğin en çok G2 (0.866), en az G3 (0.824) tarafından açıklandığı görülmektedir. Modeldeki katsayıların hepsi anlamlı bulunmuştur($p = 0.000$).

Öğrencilere sorulan D bölümüne ait değişkenliğin en çok D12 (0.653), en az D5 (0.394); E bölümüne ait değişkenliğin en çok E7 (0.789), en az E1 (0.651); F bölümüne ait değişkenliğin en çok F8 (0.765), en az F1 (0.596); G bölümüne ait değişkenliğin en çok G2 (0.790), en az G1 (0.755) tarafından açıklandığı görülmektedir. Modeldeki katsayıların hepsi anlamlı bulunmuştur ($p = 0.000$).

Model uyumu ile ilgili Tablo 10’daki sonuçlar elde edilmiştir. χ^2/sd değeri dışındaki tüm değerler iyi uyum sınırları içindedir. χ^2/sd değeri (Marsh ve Hocevar, 1985)’in önerdiği üst sınır değerinden de yüksek bulunduğu için modelin akademik ve idari personel için uygun, öğrenciler için uygun olmadığı söylenebilir.

Tablo 10. Öğrencilere İlişkin Model Uyum İyiliği Ölçütleri

Uyum Ölçütü	Akademik	İdari	Öğrenci	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Sınır
χ^2/sd	2.964	2.530	5.593	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$
RMSEA	0.056	0.053	0.047	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$
GFI	0.841	0.844	0.911	$0.97 \leq GFI \leq 1.00$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$
SRMR	0.046	0.048	0.030	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$

Genel itibarıyla model uygundur. Gizli değişkenler arasındaki ilişkiler anlamlı bulunmuştur ($p = 0.000$). İlişki katsayıları Tablo 11’de verilmiştir. Akademik, idari personel ve öğrencilere göre alt bölümlerin tümü arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki vardır.

Tablo 11. Öğrencilere İlişkin Gizli Değişkenler Arasındaki İlişki Katsayıları

			Akademik Korelasyon Katsayısı	İdari Korelasyon Katsayısı	Öğrenci Korelasyon Katsayısı
D	<-->	E	0.88	0.894	0.893
D	<-->	F	0.848	0.862	0.848
D	<-->	G	0.753	0.757	0.734
E	<-->	F	0.882	0.917	0.896
E	<-->	G	0.804	0.786	0.753
F	<-->	G	0.785	0.842	0.773

Tartışma ve Sonuç

23.07.2015 tarih ve 29423 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği ile yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini ve bu kapsamda tanımlanan görev, yetki ve sorumluluklara ilişkin esasları düzenlenmiştir. Yönetmeliğe göre yükseköğretim kurumları, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini ve bunları destekleyen idari hizmetlerin tümünü içine alacak şekilde stratejik plan ve yıllık olarak, performans programı ve faaliyet raporu ile bütünlükte yapıda bir iç değerlendirme raporu hazırlamaktadır. Çalışmada Pamukkale Üniversitesi’nde iç değerlendirme süreci kapsamında gerçekleştirilen ve Yükseköğretim Kurumu Kurumsal İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu’na göre tasarlanmış olan iç paydaş (akademik ve idari personel, öğrenci) memnuniyet anketleri Yapısal Eşitlik Modeli kullanılarak incelenmiştir. Elde edilen verilere göre paydaşların memnuniyetini etkileyen faktörler, değerlendirmede önemli ya da önemsiz sorular belirlenmeye çalışılmıştır.

İnceleme yapılan Şubat 2017 tarihinde Pamukkale Üniversitesi’nde 1816 akademik ve 1504 idari personel bulunmaktadır. Ayrıca, fakülte ve yüksekokullarda 52993 ve enstitülerde 4580 olmak üzere toplam 57573 öğrenci kayıtlıdır. Örneklemin belirlenmesinde Tabakalı Rastgele Örnekleme Yöntemi kullanılmış ve akademik, idari personel ve öğrencilere sırasıyla 628, 548 ve 2119 anket uygulanmıştır. Anket, akademik personel için 7, idari personel için 4 ve öğrenciler için 5 başlıktaki sorulardan oluşmaktadır.

Önce akademik personel, idari personel ve öğrencilere uygulanan anketlerin geçerliliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Daha sonra, verilerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olup olmadığı test edilmiştir. Veriler çok değişkenli normal dağılım göstermediği için de model tahmininde Genelleştirilmiş En Küçük Kareler Yöntemi kullanılmıştır (Bozdoğan, 1991). Her üç paydaş için oluşturulan modellerin uygun oldukları ve aynı zamanda oluşturulan modellerdeki katsayıların anlamlı oldukları belirlenmiştir.

Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi ile akademik personele göre programınızın anlaşılabilirliği ve hedeflerinin açıklığı arasında ve aynı soruların sorulduğu öğrencilere göre ise ulusal öğrenci değişimi programlarına öğrenci katılımının yeterliliği arasında en yüksek ilişki bulunmaktadır. Sadece akademik personele sorulan Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçleri ile araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin önceliklere uygunluğu ve Uygulama ve Hizmet Süreçleri ile uygulama ve hizmet faaliyetlerinin topluma faydaya dönüşmesindeki yeterlilik arasında ters yönlü olmak üzere en yüksek ilişki olduğu belirlenmiştir. İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi ile akademik personele göre en yüksek ilişkili madde, uluslararası ofislerin hizmetlerinin yeterliliği iken idari personel ve öğrenciye göre en yüksek ilişkili soru, öğrenci konseylerine sağlanan hizmetlerin yeterliliği olmuştur. Ayrıca, idari personele göre İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi ile öğrenci kariyer planlama hizmetlerinin yeterliliği arasında da yüksek ilişki bulunmaktadır. Yapısal Yönetmelik Özellikler ile en yüksek ilişki akademik personele göre bilgi yönetimi süreçlerinin yeterliliği; idari personel ve öğrencilere göre ise stratejik planlama ve izleme süreçlerinin yeterliliği arasındadır. Davranışsal Yönetmelik Özelliklerle en yüksek ilişki akademik ve idari personele göre çalışanlar arasındaki iş birliği ortamının yeterliliği; öğrencilere göre ise idari personelin özelliklerinin yeterliliği arasında tespit edilmiştir. Buna göre üniversite çalışanları çalışma ortamına, öğrenciler ise işlerini yaptırırken iletişime geçtikleri idari personelin yaklaşımına önem vermektedir. Son olarak Yükseköğretim Misyonunu Başarma Performansının Değerlendirilmesi ile akademik ve idari personele göre evrensel yükseköğretim kurumu olma misyonuna uygunluğu arasında en yüksek ilişki belirlenmişken, öğrencilere göre en yüksek ilişki Türk yükseköğretim misyonuna uygunluğu arasındadır. Ayrıca, sadece akademik personele sorulan Uygulama ve Hizmet Süreçleri ile ilişkili soruların çoğu istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur.

Pamukkale Üniversitesi Kalite Güvencesi Yapılandırma çalışmaları kapsamında çalışanların ve öğrencilerin üniversite hakkında algılarının ölçümü için uygulanan anketten elde edilen bilgiler ile üniversitenin ilgili başlıklarda önemli olan konulara yoğunlaşarak iç paydaşların algısını yükseltmesi mümkündür. Bu çalışmadan elde edilen sonuçların bu konuda yardımcı olacağı açıktır. Bunun yanında, anketlerin ölçücü olabilmesi ve daha doğru bilgilerin sağlanması açısından iç paydaşlara (özellikle öğrencilere) konunun önemini daha iyi anlatılması gerekmektedir. Bu veya benzeri çalışmalarda kullanılan anketler Türk yükseköğretimindeki tüm üniversitelerde uygulanabilir. Daha sonra koordinasyondan sorumlu YÖK tarafından anket sonuçları birleştirilerek yükseköğretimdeki eksikler, fırsatlar, üstün yönler belirlenebilir. Eksikliklerin giderilmesi için benzer sıkıntılara sahip üniversiteler gruplanarak ortak çözümler üretilebilir.

Bu anketlerin düzenlenmesinin temel nedeni üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ana süreçleriyle destek süreçlerinden sorumlu olan birimlerin süreçlerini iyileştirmek amacıyla kullanabilmeleridir. Anket sonuçları genel bağlamda bilgi sağlamaktadır. Bu sonuçlara göre ilgili birimler “sebeup ve etki” veya “kök-neden” analizleri uygulayarak risk oluşturan süreç elemanlarına öncelik tanıyabilirler. Ancak tüm iç paydaşların özellikle öğrencilerin bu konular açısından bilgi kazanmaları gerekmektedir.

Sorular bir üniversitenin temel süreçlerine odaklı hazırlanmıştır. Süreçlerle yönetim alışkanlığının yaygın olmaması da iç paydaşlar için zorlayıcı olmuştur. KİDR Kılavuzu da

süreçlere göre değerlendirmeye olanak tanımaktadır. Bu anketteki ana başlıklar KİDR sorularına göre yeniden değerlendirilebilir. İç paydaşların önerilerine göre geliştirilebilir. Bu amaçla anketlerin sürekliliğinin sağlanması planlanmaktadır. KAVDEM çatısı altında oluşturulan Ölçme-Değerlendirme Çalışma Grubu üyeleriyle bu tür anketlerin sürekli geliştirilmesi ve ana başlıklarla ilişkilendirilen süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Özellikle diğer üniversitelerden gelebilecek önerilerle Kurumsal İç Değerlendirme uygulamalarında yararlanılabilecek ortak süreç iyileştirme aracı olarak kullanılabilir.

Kaynakça

- Alparslan, A.M. (2014). “Öğretim elemanlarının işlerinden tatmin, üniversitelerinden memnun ve gönüllü olmalarındaki öncüller: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesinde bir araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(11), 82-101.
- Arbuckle, J. L. (2011). *IBM SPSS Amos 20.0 [computer program]*. New York: IBM.
- Aydın, S., Görmüş, A.Ş., Altıntop, M.Y. (2014). Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin doğrusal olmayan kanonik korelasyon analizi ile incelenmesi: Meslek yüksekokulu’nda bir uygulama, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 14:35-58.
- Bozdogan, H. (1991). *A new information theoretic measure of complexity index for model evaluation in general structural equation models with latent variables*, Paper presented at the Symposium on Model Selection in Covariance Structures at the Joint Meeting of Psychometric Society & the Classification Society. In Joint Meeting of the Classification Society of North America and Psychometric Society, Rutgers the State University, New Brunswick.
- Burgaz, B., Ekinci, C.E. (2007). Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi’nce sunulan hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 71-89.
- Byrne, B. M., 2010. *Structural equation modeling with AMOS*. New York: Routledge.
- Costello, A. B., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment Research & Evaluation*, 10(7), 1–9.
- Çelebiler, N.Y., Süzen, B., Şendağ, R., Şipal, A., Tamses, E.S., Tatoğlu, Y., Temir, A.N., Tezcan, G. (2013). Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi 4-5-6. sınıf öğrenci memnuniyeti düzeyi değerlendirilmesi, *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3(1): 1-9.
- Çıngı, H. (1990). *Örnekleme kuramı*. Hacettepe Üniversitesi. Ankara.
- Dalğar, H., Alparslan, A.M., Sungur, O. (2017). Akademik personelin üniversite memnuniyetin etkileyen unsurları: Meslek yüksekokulları ve yüksekokul/fakülte karşılaştırması, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(21) (Özel Sayı), 412-420.

- Ding, L., Velicer, W. F., & Harlow, L. L. (1995). Effects of estimation methods, number of indicators per factor, and improper solutions on structural equation modeling fit indices. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 2, 119–143.
- Görener, A. (2013). Toplam kalite yönetimi kapsamında paydaş memnuniyetinin incelenmesi: Hizmet sektöründe bir uygulama, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 12(23), 151-165.
- Hoelter, J. W. (1983). The analysis of covariance structures: Goodness-of-fit indices. *Sociological Methods & Research*, 11(3), 325-344.
- Hoyle, R. H. (1995). *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications*. Sage.
- Hu L, Bentler PM. 1998. Fit indices in covariance structure modeling: sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3,424–53.
- Hu L, Bentler PM. 1999. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Model*, 6,1–55.
- IBM Corp. Released 2012. *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 21.0*. Armonk, NY: IBM Corp.
- Jöreskog, K. G., 1973, *A general method for estimating a linear structural equation system. Structural equation models in the social sciences*. Goldberger, A. S., Duncan, O. D. (eds.), New York: Academic, 85-112p.
- Kapucugil İkiz, A., Damar, M., Özdağoğlu, G., Özler, C., Arbak, Y., Tuncel, P., Karapınar, İ., Yaparel, R. (2017). Stratejik planlamanın önemli bir girdisi olarak öğrenci memnuniyetinin ölçümü: Dokuz Eylül Üniversitesi örneği, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 7(1), 28-40.
- Kaya, İ., Engin, O. (2004). Yüksek öğretim kurumu içerisinde yer alan bir bölümde kalite iyileştirme sürecine yönelik olarak öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi, *Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi*, Sigma 2004/4.
- Marsh, H. W., & Hocevar, D. (1985). Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First-and higher order factor models and their invariance across groups. *Psychological Bulletin*, 97(3), 562.
- Murat, G., Çevik, E.İ (2008). İç paydaş olarak akademik personel memnuniyetini etkileyen faktörlerin analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi örneği, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 1–18.
- Özkoç, H. H. (2011). *Yapısal eşitlik modelleri: Sağlık sektöründe bir uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2012). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Routledge.
- Ulusoy, H., Arslan, Ç., Öztürk, N., Bekar, M. (2010). Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleriyle ilgili memnuniyet düzeylerinin saptanması, *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 3,(2), 15-24.
- Yanık, M., Sunay, H. (2010). Beden eğitimi ve spor yüksekokullarının kalite bakımından öğrenciler tarafından değerlendirilmesi, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(1), 55-69.
- YÖKAK. (2018), *KİDR Hazırlama Kılavuzu*. Erişim tarihi 18.06.2018. <http://yok.gov.tr/web/kalitekurulu/67>

Extended Abstract

Introduction

Quality development studies in higher education institutions become more of an issue in recent years regarding competition on a global scale. The studies in the universities in Turkey are carried out within the scope of the legislation determined by the Council of Higher Education. In this context, universities are held responsible for setting up the internal quality assurance system and external quality assurance system and as well as internal and external evaluation processes. In this study, the internal shareholders (academic staff, administrative staff, and students) satisfaction surveys conducted in the context of the internal evaluation process in a higher education institution and designed according to the Guidelines for Preparing the Institutional Internal Evaluation Report of the Higher Education Council were analyzed. Factors affecting the satisfaction of the shareholders will be determined according to the obtained data.

Methodology

Within the scope of the survey study; three different questionnaires for academic staff, administrative staff and students were prepared under 7 sub-headings. These topics are as follows: evaluation of education and training processes, evaluation of research and development processes, evaluation of implementation and service processes, evaluation of administrative and support processes, evaluation of managerial characteristics (structural), evaluation of managerial characteristics (behavioral), and assessment of achievement performance of higher education mission. The questionnaires were applied to the shareholders electronically and the answers were collected and analyzed by Structural Equation Model. The intention of the application of Structural Equation Model, which is highly favored in recent years, is to determine whether the previously established relationship is provided by data. The model is widely used because of performing causal relations more understandable and conceptual with schematic representations. Because of this feature, it was found appropriate as an analysis method in the study.

Findings

In the study, a model of factors affecting the satisfaction of the academic and administrative staff and students in Pamukkale University has been established. Amos 20 and SPSS 21 were used to analyze the results of the questionnaires applied to academic staff, administrative staff and students. It has been examined whether the resulting model contains multiple independent and multiple dependent variables and whether there are multiple relationships between them. The relationship between multiple satisfaction indicators and multiple factors affecting satisfaction has been examined. Applying Structural Equation Model for the academic staff questionnaire, "There is a reciprocal relationship between the subtitles of Education and Training, Research and Development (Knowledge Generation), Implementation and Service, Administrative and Support processes, Managerial (Structural) characteristics, Managerial (Behavioral) characteristics and Evaluation of Achievement Performance of Higher Education Mission." hypothesis has been studied. Applying Structural Equation Model for the administrative staff questionnaire, "There is a reciprocal relationship between the subtitles of Administrative and Support processes, Managerial (Structural) characteristics, Managerial (Behavioral) characteristics and Evaluation of Achievement Performance of Higher Education Mission." hypothesis has been studied. Applying Structural Equation Model for the student questionnaire, "There is a reciprocal relationship between the subtitles of Education and Training, Administrative and Support processes, Managerial (Structural) characteristics, Managerial (Behavioral) characteristics and Evaluation of Achievement Performance of Higher Education Mission." hypothesis has been studied. Applying Structural Equation Model for all shareholders (academic and administrative staff and students), "There is a reciprocal relationship between the subtitles of Administrative and Support processes, Managerial

(Structural) characteristics, Managerial (Behavioral) characteristics and Evaluation of Achievement Performance of Higher Education Mission." hypothesis has been studied.

Discussion

Satisfaction according to the answers obtained in the 8 subtitles in the questionnaire; will be evaluated in terms of direct and indirect effects. The factors that affect the satisfaction of the academic and administrative staff and students most and least are determined and according to these results, suggestions will be made about the quality improvement of Pamukkale University.

Ek 1:

İçerik:

Bölüm 1. Demografik Bilgiler

Anketin Doldurulduğu Tarih:

Cinsiyet: Kadın Erkek

Yaşı:

Unvanı: Öğrenci, Akademik Personel İdari Personel Yönetici

Akademik Birim:

Program adı:

Hizmet Süresi:

Bölüm 2. Anket Soruları

Değerlendirmeler “Uygunluk” ve “yeterlilik” durumlarına göre yapılacaktır. Algı ve yaşama durumunuza göre aşağıda belirtilen anlamlara uygun numaraları işaretleyiniz.

Değerlendirmeler, aşağıda belirlenen her bir değerlendirme konusu için beklenen düzeyin seviyesine verilen 5’li (beşli) gösterge üzerinden puanlanacaktır. Bunlar:

Beklenen düzeyin çok altı : 1 puan

Beklenen düzeyin altı : 2 puan

Beklenen düzey : 3 puan

Beklenen düzeyin üstü : 4 puan

Beklenen düzeyin çok üstü: 5 puan

Değerlendirme Konuları

A. Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi	1	2	3	4	5
1) Programların ulusal ve çevre ihtiyaçlarına uygunluğu					
2) Programların eğitim hedeflerinin yeterliliği					
3) Programların kapsamı ve niteliklerinin (ders çeşitliliği, ders yükleri ve uyumluluğu) yeterliliği					
4) Programların anlaşılabilirliği ve hedeflerinin açıklığı					
5) Programların bütünlüğünün ve devamlılığının yeterliliği					
6) Programların çıktılarının (programın kazandırması beklenen nitelikler) yeterliliği					
7) Program kaynaklarının (öğretim elemanı, ders notları vb.) yeterliliği					
8) Programların diğer programlarla ilişkilerinin yeterliliği					

9) Öğrencilere sunulan rehberlik/danışmanlık hizmetlerinin yeterliliği					
10) Engelli öğrencilere sunulan eğitim hizmetlerinin yeterliliği					
11) Öğrenci değerlendirme prosedür ve araçlarının (sınav, ödev, proje vb.) yeterliliği					
12) Yeni öğrencilerin programlara hazırlama prosedür ve uygulamalarının yeterliliği					
13) Öğrencilere sunulan eğitimin etkinliğini arttıracak eğitsel destek hizmetlerinin (yabancı dil, IT teknolojileri ve bilgisayar donanımı vb.) yeterliliği					
14) Programların ilgili ulusal ve uluslararası programlarla uyumundaki yeterliliği					
15) Uluslararası öğrenci değişimi programlarına öğrenci katılımının yeterliliği					
B. Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçlerinin Değerlendirilmesi	1	2	3	4	5
1) Araştırma ve geliştirme çalışmalarının ulusal ve çevre ihtiyaçlarına uygunluğu					
2) Araştırma ve geliştirme olanak ve kaynakların yeterliliği					
3) Araştırma ve geliştirme çalışmalarının yeterliliği					
4) Araştırma ve geliştirme önceliklerinin belirginliği					
5) Araştırma ve geliştirme çalışmalarının bütünlüğü ve devamlılığı					
6) Araştırma ve geliştirme çalışmalarının disiplinler arası yapılabilirlikteki yeterlilik					
7) Uluslararası araştırma ve geliştirme çalışmalarının yeterliliği					
8) Uluslararası araştırma ve geliştirme çalışmalarına akademik personelin katılımının yeterliliği					
9) Araştırmayı özendiren ve destekleyen araçların yeterliliği					
10) Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin önceliklere uygunluğu					
11) Araştırma ve geliştirme çalışmalarının hedeflerine ulaşım ulaşmadığının yeterliliği					
12) Araştırma ve geliştirme çalışmaları ile eğitim-öğretim faaliyetleri arasındaki ilişkinin yeterliliği					
13) Araştırma ve geliştirme sonuçlarının duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve mekanizmaların yeterliliği					
14) Araştırma ve geliştirme çalışmalarının oluşturulmasında ve yürütülmesinde paydaşlarla (endüstri, kamu kurum ve kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları vb.) kurulan yapısal ilişkilerin yeterliliği					
15) Araştırma ve geliştirme sonuçlarının topluma faydaya dönüşmesindeki yeterliliği					
16) Araştırma ve geliştirme sonuçlarının kuruma/birime fayda olarak (ekonomik, itibar vb.) dönmesindeki yeterliliği					
C. Uygulama ve Hizmet Süreçlerinin Değerlendirilmesi	1	2	3	4	5
1) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin ulusal ve çevre ihtiyaçlarına					

uygunluğu					
2) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin olanak ve kaynaklarının yeterliliği					
3) Uygulama ve hizmet faaliyetleri düzeylerinin yeterliliği					
4) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin önceliklerinin belirginliği					
5) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin disiplinler arası yapılabilmesindeki yeterliliği					
6) Uluslararası uygulama ve hizmet faaliyetlerinin yeterliliği					
7) Uygulama ve hizmet faaliyetlerini özendiren ve destekleyen araçların yeterliliği					
8) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin hedeflerine ulaşım ulaşmadığının yeterliliği					
9) Eğitim-Öğretim ile uygulama ve hizmet faaliyetleri arasındaki ilişkinin yeterliliği					
10) Araştırma ve geliştirme çalışmaları ile uygulama ve hizmet faaliyetleri arasındaki ilişkinin yeterliliği					
11) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin sonuçlarının duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve mekanizmaların yeterliliği					
12) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin oluşturulmasında ve yürütülmesinde paydaşlarla (endüstri, kamu kurum ve kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları vb.) kurulan yapısal ilişkilerin yeterliliği					
13) Yaşam Boyu Eğitim faaliyetlerinin yeterliliği					
14) Topluma yönelik bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetlerinin yeterliliği					
15) Topluma yönelik sanatsal, kültürel ve sportif faaliyetlerin yeterliliği					
16) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin topluma faydaya dönüşmesindeki yeterlilik					
17) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin kuruma/birime fayda olarak (ekonomik, itibar vb.) dönmesindeki yeterlilik					
D. İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi	1	2	3	4	5
1) Personel İşleri ile ilgili hizmetlerin yeterliliği					
2) İdari (ihale, temizlik, ulaşım vb.) işler ile ilgili hizmetlerin yeterliliği					
3) Bütçe ile ilgili süreç ve hizmetlerin yeterliliği					
4) Öğrenci işleri ile ilgili akademik hizmetlerin yeterliliği					
5) Kütüphane ve Dokümantasyon işleri ilgili hizmetlerin yeterliliği					
6) Yapı ve çevre işleri ile ilgili hizmetlerin yeterliliği					
7) Bilgi Teknolojileri vb. teknik destek hizmetlerinin yeterliliği					
8) Öğrenci bilim, kültür ve sanat topluluklarının yeterliliği					
9) Uluslararası ofislerin hizmetlerinin yeterliliği					
10) Öğrenci Kariyer planlama hizmetlerinin yeterliliği					
11) Staj destek hizmetlerinin yeterliliği					
12) Öğrenci Konseylerine sağlanan hizmetlerin yeterliliği					

E. Yönetmel Özelliklerin (Yapısal) Değerlendirilmesi	1	2	3	4	5
1) Organizasyonel yapının yeterliliği					
2) Görev ve sorumluluk tanımlarının açıklığı					
3) Görev yetkilerinin yeterliliği					
4) Stratejilerin varlığı ve yeterliliği					
5) Karar verme süreçlerinin yeterliliği					
6) İş Süreçleri (akademik ve idari) yeterliliği					
7) Stratejik planlama ve izleme süreçlerinin yeterliliği					
8) Kalite geliştirme süreçlerinin yeterliliği					
9) Bilgi yönetimi süreçlerinin yeterliliği					
10) İnsan kaynakları süreçlerinin yeterliliği					
11) Finans kaynakları süreçlerinin yeterliliği					
12) Öğrenci katılım süreçlerinin yeterliliği					
F. Yönetmel Özelliklerin (Davranışsal) Değerlendirilmesi	1	2	3	4	5
1) Ortak kültür ve değerlerin paylaşımındaki yeterlilik					
2) Akademik personelin memnuniyetinin yeterliliği					
3) İdari personelin memnuniyetinin yeterliliği					
4) Öğrenci memnuniyetinin yeterliliği					
5) Liderlik yaklaşımlarının yeterliliği					
6) Yönetici yaklaşımlarının (yönetim tarzı, tanıma ve takdir, insan ilişkileri, yetki paylaşımı vb.) yeterliliği					
7) Akademik personelin idari ve yönetmel özelliklerinin yeterliliği					
8) İdari personelin özelliklerinin yeterliliği					
9) Çalışanlar arasındaki iş birliği ortamının yeterliliği					
10) İş arkadaşlığı ve sosyal ortamın yeterliliği					
G. Yükseköğretim Misyonunu Başarma Performansının Değerlendirilmesi	1	2	3	4	5
1) Evrensel yükseköğretim kurumu olma misyonuna uygunluğu					
2) Türk yükseköğretim kurumu olma misyonuna uygunluğu					
3) Kendi misyonuna uygunluğu					