

KURUMSAL KAPASİTE

Kavram Teori Uygulama

Dr. Mehmet Polat

Prof. Dr. Ali Şahin

KURUMSAL KAPASİTE

Kavram Teori Uygulama

Dr. Mehmet Polat / Prof. Dr. Ali Şahin

ISBN:

978-625-8101-13-3

© 1. Basım, Aralık 2022

© Copyright 2022, ATLAS AKADEMİ

Bu baskının bütün hakları Atlas Akademi'ye aittir.
Yayınevinin yazılı izni olmaksızın kitabın tümünün veya bir kısmının
elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı
ve dağıtımı yapılamaz.

SERTİFİKA NO: 49704

Kapak ve Dizgi: Atlas Akademi

Baskı ve Cilt

Vadi Grafik

Ankara

KÜTÜPHANE BİLGİ KARTI

Mehmet Polat

Anahtar Kelimeler:

/ Ali Şahin

Kurumsal Kapasite, Kavram Teori



Akademi Mah. Yeni İstanbul Cad.

No: 22 Selçuklu / KONYA

Tel: 0332 241 30 59

Bu alışma Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı bünyesinde Prof.Dr. Ali şAHİN danışmanlığında hazırlanan “Yükseköğretim Kurumlarında Kurumsal Kapasite ve Hizmet Kalitesi: Karamanoğlu Mehmetbey niversitesi rneęi” başlıklı tezden üretilmiştir.

ÖNSÖZ

Bilgi toplumuna geçişle birlikte başta devlet, vatandaş, müşteri olmak üzere devlet vatandaş ve müşteri özel sektör ilişkisinde ciddi bir dönüşüm ve zihniyet değişimi yaşanmaktadır. Bu bağlamda devletin, kurumların ve özel sektörün sahip olduğu beşeri sermaye, bilgi sermayesi, finansal ve fiziki kaynakların vatandaş ve müşterilerin beklentilerine göre etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir. Özellikle son dönemlerde dünyada baş gösteren krizler, devlet bazlı olarak kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması ile kurumsal kapasite arasında bir bağ kurulmasına neden olmaktadır. Çünkü kurumsal kapasite, kurumların kendilerine verilen görevleri beklentiye uygun bir şekilde yerine getirebilmesi için sahip olması gereken yetenekler bütünü olarak ifade edilmektedir. Buna bağlı olarak kurumsal kapasitesi zayıf olan kurumların kamu kaynaklarını verimli ve etkin kullanamadığı için kamu kaynaklarını israf ettiği düşünülmektedir.

Kıt kamu kaynaklarına yönelik israfın önlenmesi ve kamusal etkinliğin makro ve mikro düzeyde artırılması amacıyla bilimsel yazında kurumsal kapasite konusunun geniş bir şekilde ele alınarak çeşitli boyutlarda değerlendirildiği görülmektedir. Kurumsal kapasite konusuna ilgi duyan düşünce ve araştırma kuruluşları ile akademisyenler çok sayıda yayınlar yaparak bilimsel literatüre ciddi katkılar sağlamıştır. Bilgi, beceri ve fiziksel kaynaklar gibi son derece geniş bir dizi unsuru kapsayan kapasite kavramı; devlet kapasitesi, idari kapasite, kurumsal kapasite ve siyasi kapasite gibi farklı boyutlarda ele alınmaktadır. Örneğin idari kapasite bireysel/mikro ve mezo/kurumsal düzeyde öne çıkarken; siyasi kapasite makro/çevresel düzeyde konuları ele almaktadır. Bu bağlamda bireysel ve kurumsal düzeyde kapasitelerden de söz edilmektedir.

Kapasite ve kapasite geliştirmenin bireysel, kurumsal ve çevresel olmak üzere üç farklı boyutta ele alınması konusunda fikir birliği vardır. Bireysel düzeyde, kapasite unsurları bilgi, nitelikler ve becerileri içerebilir; kurumsal düzeyde fiziksel varlıklar (tesisler, ekipman ve malzeme) ve finansal sermaye, liderlik, örgütsel stratejiler, yönetim ve iş bilgisi ve örgütsel oluşumu ile çevre/toplum düzeyinde, piyasa ekonomisi, hukuk sistemleri hatta sosyal gelenekler çerçevesini de içermektedir.

Kapasite ve kurumsal kapasite konularındaki ulusal ve uluslararası bilimsel literatür incelendiğinde diğer birçok kavramda olduğu gibi “kapasite” kavramı ile ilgili de birçok farklı tanımın mevcut olduğu görülmektedir. Dolayısıyla kavramın ortak bir tanımı bulunmamaktadır. Bu çeşitlilik farklı nedenlere dayanmaktadır. Çeşitli düşünce kuruluşları ve disiplinler, kapasite konularını oldukça farklı açılarından değerlendirmektedir. Başka bir ifadeyle bilim insanlarının konuyu kendi disiplinlerinin bakış açısından ele aldıkları ve farklı aktörlerin de -uygulayıcılar, analistler, danışmanlar - kapasite konularını yine kendi bakış açılarıyla tanımlamaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. Benzer şekilde Kapasiteye yönelik alan yazınındaki çalışmalar, kapasitenin boyutlarını da tıpkı kapasiteyi tanımlamada olduğu gibi farklı şekilde sınıflandırmaktadırlar.

Kapasite konusunu elen bilim insanlarının kapasite ve performans ilişkisini savundukları da görülmektedir. Güçlü kapasitenin mantıksal olarak daha iyi performansa yol açması gerektiği düşünülebilir. Ancak kapasite ve performans arasındaki ilişki hiçbir şekilde doğrudan ve doğrusal değildir. Hükümetlerin, sivil toplum kuruluşlarının veya işletmelerin performansı, kapasitenin üzerinde ve ötesinde çok sayıda faktörden etkilenebilmektedir. Kapasite, performans, hizmet kalitesi ve memnuniyeti konularının da bilimsel yazında ele alındığı görülmektedir. Bu çerçevede performansın ölçütlerinden biri de hizmet kalitesidir.

Bu çalışmada gerek kapasite kavramı gerekse kapasiteyle ilişkili diğer kavramların birbirinden farklı olan noktaları vurgulanarak kavramlara netlik kazandırılmaya çalışılmaktadır. Bu bağlamda karmaşaya sebep olan hususlardan bir diğeri ise kapasite türlerinin iyi tanımlanmadan birbirlerinin yerine kullanılmasıdır. Ayrıca çoğu yazarın kapasite tanımı yaparken yola çıktığı hatta bazı yazarların bizzat kapasiteyle eş anlamlı olarak kullandığı yetenek gibi kapasiteyle ilişkili bazı kavramlar incelenmektedir. Son olarak kapasitenin hangi düzey veya boyutlarda incelenebileceği konusunu farklı yazarların bakış açısından sınıflandırılarak açıklanmaktadır. Bu çalışmada kullanılan kurumsal kapasite değerlendirme kriterleri ise New Jersey Initiative’in insan kaynakları, finansal yönetim, bilgi ve iletişim teknolojileri yönetimi ve fiziksel varlıkların yönetimi olmak üzere dört bileşen ve bu bileşenlerin alt unsurlarından oluşmaktadır.

Yükseköğretim kurumları da önemli kamu hizmetlerini yerine getiren kurumların başında gelmektedir. Toplum için hayati öneme sahip görevleri yerine getiren bu kurumlar da genellikle kamu kaynaklarıyla finanse edilmektedir. Bu nedenle de yükseköğretim kurumlarının kamu kaynaklarını verimli kullanarak görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmesi toplumlar açısından önemi büyüktür. Yükseköğretim kurumları artık kalkınmayı desteklemek için gerek araştırma ve geliştirme faaliyetleri gerek eğitim öğretim faaliyeti gibi temel görevleri ya-

nında birçok görev üstlenmektedir. Yükseköğretim kurumlarının artan görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirebilmesi için yüksek düzeyde kurumsal kapasiteye sahip olması gerekmektedir. Bu nedenle araştırmamızda yükseköğretim kurumlarının kurumsal kapasitesi değerlendirilmektedir. Ayrıca ülkemizde oldukça sınırlı sayıda araştırmada kurumsal kapasite değerlendirmesi yapılmıştır. Bu çalışmalarda ise belediyelerin kurumsal kapasitesi değerlendirilmiştir. Bu nedenle kurumsal kapasite değerlendirmesini ilk defa bir yükseköğretim kurumunda gerçekleştiren doktora tezinden üretilmiş bu kitap alan yazına önemli bir katkı sağlayacağı ümit edilmektedir.

Kitabın içeriğinin oluşması, gözden geçirilmesi ve genişletilmesi aşamalarında her türlü bilimsel katkıyı bizden esirgemeyen meslektaşlarımıza teşekkürü bir borç biliriz. Yaklaşık dört yıllık bir emek ürünü olan bu çalışma sürecinde kendileri ile vakit geçirmemiz gerekirken birçok etkinliklerinden feragat edip, bize moral desteği veren ailelerimize sabırları ve gösterdikleri olgunluktan dolayı sonsuz teşekkür ederiz. Son olarak kitabın tasnif ve dizgi işlerini yapan ve kitabın basımını üstlenen Atlas Kitabevi ve Nobel Akademi sahipleri ve çalışanlarına teşekkür ederiz.

Aralık 2022-Konya

Dr. Mehmet POLAT

Prof.Dr. Ali ŞAHİN

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	v
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
KISALTMALAR	xvii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KURUMSAL KAPASİTE KAVRAMI VE KURAMSAL ÇERÇEVE	5
1. Kapasite ve Kapasiteyle İlişkili Kavramlar	5
2. Kapasitenin Boyutları	10
3. Kapasite Türleri	17
3.1. Devlet Kapasitesi	18
3.2. Kurumsal Kapasite.....	19
3.3. Siyasi Kapasite	19
3.4. İdari Kapasite.....	20
4. Kurumsal Kapasite Kavramı	23
4.1.Kurumsal Kapasite Kavramının Kuramsal Kökeni.....	26
4.2.Kurumsal Kapasite Geliştirme	29
4.3.Kurumsal Kapasitenin Değerlendirilmesi	36
4.4. Kurumsal Kapasite Değerlendirme Yaklaşımları	43
4.4.1. New Jersey Initiative Yaklaşımı.....	52
a. Finansal Yönetim.....	53
b. Fiziksel Varlık (Sermaye) Yönetimi.....	56
c. İnsan Kaynakları Yönetimi	58
i. Organizasyon Yapısı	64
ii. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.....	65
iii. Örgütsel Bağlılık.....	66

iv. Kurum Kültürü	68
d. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yönetimi	70
e. Koordinasyon(Entegrasyon).....	73
i. Liderlik.....	74
ii. Stratejik Planlama.....	76
iii. Yönetişim	78
f. Çevresel Faktörler.....	79
g. Kurumlar Arası Bağlantılar: Ağlar, Ortaklıklar, Dış İletişimler ...	82
5. Kamu Hizmeti Kalitesi	84
5.1.Hizmet ve Kamu Hizmeti Kavramı	84
5.2.Hizmet Kalitesi ve Boyutları	87
5.3. Kalite Türleri	89
5.4. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği.....	91

İKİNCİ BÖLÜM

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA KURUMSAL KAPASİTE VE HİZMET KALİTESİ	95
1. Yükseköğretim Kurumları.....	95
1.1. Yükseköğretim Kurumlarının Ortaya Çıkışı ve Tarihçesi	97
1.2.Yüksek Öğretim Kurulu ve Üniversiteler.....	101
1.3. Yükseköğretim Kurumlarının Yasal Dayanağı.....	104
1.4. Yükseköğretim Kurumlarının Gelirleri ve Bütçeleri.....	108
1.5. Yükseköğretim Kurumlarının Teşkilat Yapısı ve İnsan Kaynakları	112
1.6. Yükseköğretim Kurumlarında Özerklik ve Denetim	117
1.7. Yükseköğretimde Yeni Eğilimler.....	120
2. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi	124

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ KURUMSAL KAPASİTE VE HİZMET KALİTESİ.....	129
1.Araştırmanın Amacı	129
2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	129
3.Araştırmanın Sınırlılıkları	130
4.Araştırmanın Yöntemi	130
5.Araştırmanın Bulguları ve Analiz.....	133

5.1.Kurumsal Kapasite İle İlgili Bulgular.....	133
5.1.1.Demografik Bulgular	134
5.1.2.İnsan Kaynakları Yönetimiyle İlgili Bulgular	137
5.1.3. Finansal (Mali) Yönetimle İlgili Bulgular	142
5.1.4. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yönetimiyle İlgili Bulgular	146
5.1.5. Fiziksel Varlıkların Yönetimiyle İlgili Bulgular	151
5.1.6. Katılımcıların Değişkenler Açısından Kurumsal Kapasite Görüşlerinin Farklılık Bulguları	154
5.2.HİZMET KALİTESİYLE İLGİLİ BULGULAR	161
5.2.1. Demografik Bulgular	162
5.2.2. Kurumun İdari Boyutuyla İlgili Bulgular.....	165
5.2.4. Kurumun Fiziki İmkânlarıyla İlgili Bulgular	171
5.2.5. Kurumla İlgili Diğer Bulgular.....	173
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	179
KAYNAKÇA.....	185
EKLER	195
Ek-1. Kurumsal Kapasite Anket Formu.....	195
Ek-2. Hizmet Kalitesi Anket Formu	198
Ek-3. Unvanlar Açısından Farklılık İçin Tukey Testi Sonuçları.....	200
Ek-4. Çalışma Süresi Açısından Farklılık İçin Tukey Testi Sonuçları	209
Ek-5. KMÜ, Hacettepe ve Aksaray Üniversiteleri 2021 Yılı Faaliyet Raporları Karşılaştırma Tablosu	211
Ek-6. Etik Kurul Kararı.....	212
Ek-7. Kurumsal Kapasite Personel Anketi İzni.....	213
Ek-10. 2021 Yılı Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi Sonuçları.....	216

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.	Kapasite Tanımları.....	7
Tablo 2.	Kapasite Düzeyleri	13
Tablo 3.	Kapasite Aktörleri Örnekleri.....	14
Tablo 4.	Kapasite Türleri Tanımları.....	23
Tablo 5.	Kapasite Geliştirme Matrisi.....	35
Tablo 6.	Yapısal Fonlar Yönetim İzgarası.....	47
Tablo 7.	Finansal Yönetim Kapasitesi Değerlendirme Kriterleri.....	55
Tablo 8.	Fiziksel Varlık Yönetim Kapasitesi Değerlendirme Kriterleri	58
Tablo 9.	İnsan Kaynakları Yönetimi Değerlendirme Kriterleri	64
Tablo 10.	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Değerlendirme Kriterleri.....	72
Tablo 11.	Pilot Üniversiteler ve Uzmanlaşma Alanları	102
Tablo 12.	Araştırma Üniversiteleri	103
Tablo 13.	Yükseköğretim Kalite Akreditasyon Dernekleri.....	128
Tablo 14.	Güvenilirlik Testi.....	131
Tablo 15.	Güvenilirlik Testi.....	132
Tablo 16.	KMÜ'nün Akademik ve İdari Personel Sayıları.....	133
Tablo 17.	Katılımcıların Unvanlara Göre Dağılımı.....	134
Tablo 18.	Katılımcıların Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılımı	135
Tablo 19.	Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	135
Tablo 20.	Katılımcıların İstihdam Türü ve Bulunduğu Pozisyona Göre Dağılımı	136
Tablo 21.	Katılımcıların Çalışma Süreleri ve Gelir Durumlarına Göre Dağılımı	136
Tablo 22.	İnsan Kaynakları Yönetimiyle İlgili Bulgular	138
Tablo 23.	İnsan Kaynaklarıyla İlgili Verilerin Karşılaştırılması	141
Tablo 24.	Finansal (Mali) Yönetimle İlgili Bulgular.....	142
Tablo 25.	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yönetimiyle İlgili Bulgular.....	147
Tablo 26.	Fiziksel Varlıkların Yönetimiyle İlgili Bulgular	151

Tablo 27.	Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni Açısından Kurumsal Kapasite Ortalamaları	154
Tablo 28.	Cinsiyet Değişkeni Açısından T-testi Sonuçları.....	155
Tablo 29.	Katılımcıların İstihdam Türü Değişkeni Açısından Kurumsal Kapasite Ortalamaları	155
Tablo 30.	İstihdam Türü Değişkeni Açısından T-testi Sonuçları.....	156
Tablo 31.	Katılımcıların Bulunduğu Pozisyon Değişkeni Açısından Kurumsal Kapasite Ortalamaları	156
Tablo 32.	Bulunduğu Pozisyon Değişkeni Açısından T-testi Sonuçları	157
Tablo 33.	Katılımcıların Urvana Göre Ortalamaları.....	158
Tablo 34.	Homojenlik Testi Sonuçları.....	159
Tablo 35.	Anova Testi Sonuçları	159
Tablo 36.	Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Ortalamaları.....	160
Tablo 37.	Homojenlik Testi Sonuçları.....	160
Tablo 38.	Anova Testi Sonuçları	160
Tablo 39.	KMÜ'nün Ön Lisans ve Lisans Öğrenci Sayıları	161
Tablo 40.	Katılımcıların Eğitim Aldığı Fakülte veya MYO.....	162
Tablo 41.	Katılımcıların Cinsiyeti ve Yaşı	163
Tablo 42.	Katılımcıların Eğitim Aldıkları Düzey ve Öğrenim Türü	164
Tablo 43.	Katılımcıların Sınıfı ve Gelir Durumu	164
Tablo 44.	Kurumun İdari Boyutuyla İlgili Bulgular	166
Tablo 45.	Kurumun Akademik Boyutuyla İlgili Bulgular	169
Tablo 46.	Kurumun Fiziki İmkanlarıyla İlgili Bulgular	172
Tablo 47.	Kurumun Sunduğu Diploma Programlarıyla İlgili Bulgular.....	174
Tablo 48.	Bir daha seçme şansım olsa, yine Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi'ni seçerdim	174
Tablo 49.	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi'ni başkalarına tavsiye ederim.....	175
Tablo 50.	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi'nden aldığım hizmet beklentilerimi tamamen karşılamaktadır.	175
Tablo 51.	Kurumun İmajıyla İlgili Bulgular.....	176
Tablo 52.	Memnuniyetle İlgili Bulgular	177

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.	Kapasite Düzeyleri	11
Şekil 2.	Kurumsal Kapasite Bileşenleri ve Düzeyleri.....	15
Şekil 3.	Zihinsel Bir Aygıt Olarak HEP Üçgeni	21
Şekil 4.	UNDP Kapasite Değerlendirme Çerçevesi	44
Şekil 5.	Kurumsal Kapasite	49
Şekil 6.	NJI Kurumsal Kapasite Yaklaşımı.....	53
Şekil 7.	SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli.....	92

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AIDS	Acquired Immunodeficiency Syndrome
AR-GE	Araştırma ve Geliştirme
BAP	Bilimsel Araştırma Projeleri
BİLTEM	Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Merkezi
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
Bkz.	Bakınız
CIDA	Canadian International Development Agency
ECDPM	European Centre for Development Policy Management
Fak.	Fakülte
HIV	Human Immunodeficiency Virus
IDRC	International Development Research Centre
IICBA	International Institute for Capacity Building in Africa
İKY	İnsan Kaynakları Yönetimi
İMİD	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
JICA	Japan International Cooperation Agency
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
KMÜ	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
KMYK	Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
M.Ö.	Milattan Önce

MYO	Meslek Yüksekokulu
NEI	Northeast India Regional and Urban Development
NGO	Non-Governmental Organizations
NJI	New Jersey Initiative
NPO	Non-Profit Organizations
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
ÖSYS	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı
SGB	Strateji Geliştirme Birimleri
SIGMA	Support for Improvement in Governance and Management
SNV	Stichting Nederlandse Vrijwilligers
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
TL	Türk Lirası
TDK	Türk Dil Kurumu
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TÜBA	Türkiye Bilimler Akademisi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜSİAD	Türk Sanayiciler ve İş İnsanları Derneği
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNDP	United Nations Development Programme
URAP	University Ranking by Academic Performance
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
vb.	ve benzeri
WB	World Bank