



**KKTC
YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ, DENETİMİ, EKONOMİSİ VE
PLANLAMASI ANABİLİM DALI**

**EVRENSEL YETERLİLİĞE SAHİP ÖĞRENCİ
YETİŞTİREBİLME SÜRECİNDE BİR GİRİŞİMCİ
ÜNİVERSİTEDEKİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN
ARAŞTIRMA
(YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ)**

Fezile IŞIK

DOKTORA TEZİ

LEFKOŞA

Haziran, 2012



**KKTC
YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ, DENETİMİ, EKONOMİSİ VE
PLANLAMASI ANABİLİM DALI**

**EVRENSEL YETERLİLİĞE SAHİP ÖĞRENCİ
YETİŞTİREBİLME SÜRECİNDE BİR GİRİŞİMCİ
ÜNİVERSİTEDEKİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN
ARAŞTIRMA
(YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ)**

Fezile IŞIK

DOKTORA TEZİ

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Cem BİROL

LEFKOŞA

Haziran, 2012

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma jürimiz tarafından Eğitim Yönetimi Denetimi Ekonomisi ve Planlaması Anabilim Dalında DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

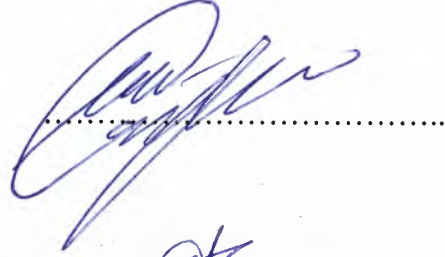
Başkan: Prof. Dr. Cem Birol



Üye: Prof. Dr. Aytekin İşman



Üye: Prof. Dr. Mehmet Çağlar



Üye: Doç. Dr. Zehra Altınay Gazi



Üye: Doç. Dr. Fahriye Altınay Aksal



ONAY

Bu tez, Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim – Öğretim ve Sınav Yönetmenliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararıyla onaylanmıştır.



Prof. Dr. Cem Birol
Enstitü Müdürü

Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Denetimi, Ekonomisi ve Planlaması Anabilim Dalı doktora çalışma programının gereği olarak hazırlanan bu araştırma, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde evrensel yeterliliğe sahip öğrenci yetiştirebilme sürecindeki bir girişimci üniversitedeki öğrenci memnuniyetine yönelik karşılaştırılmalı analiz amacıyla yapılmıştır. Yakın Doğu Üniversitesi örneğidir.

Araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın problem durumu tartışıldıktan sonra sırasıyla; amaç, önem, sınırlılıklar, tanım ve kısaltmalar sunulmuştur. Araştırmanın ikinci bölümünde araştırmanın kuramsal boyutu ele alınmış, üçüncü bölümde araştırmanın gerçekleşmesinde benimsenen araştırma yöntemi, deseni, veri analizi ve çözümlemesi sunulmuş, dördüncü bölümde bulgular ve yorumlara yer verilmiş ve beşinci bölümde ise bulgular bağlamında ulaşılan sonuçlar ve öneriler sunulmuştur.

Ülkemiz eğitime, kültürüne ve ekonomisine sağladığı fırsat ve katkılardan dolayı her Kıbrıslı Türk gibi gurur duyduğum Yakın Doğu Kurucu Rektörü Sayın Prof. Dr. Suat Günsel'e ve onun şahsında Yakın Doğu Üniversitesi ailesine sonsuz teşekkürlerimi ve şükranlarımı sunarım.

Doktora eğitimimde meydana gelen engellere ve uzun süre verilen araya rağmen, eğitimimi tamamlamam da beni cesaretlendiren, kendi bilgi ve tecrübeleri yanında, ülke içi ve dışındaki seminerlerden, Avrupa Birliği eğitimi ve denetimine dair değerli kazanımlar elde etmem de fırsatlar sunan ve bugün tez aşamasına gelmem de ilham kaynağım olan Sayın Prof. Dr. Dudley Blane'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışmanın gerçekleşmesinde zaman ve desteğini esirgemeyen, araştırma boyunca beni cesaretlendirerek, her türlü rehberlik ve yönlendirmeyi yapan ve her konuda destek olan değerli danışmanım Sayın Prof. Dr. Cem Birol'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Kenyon Üniversitesi'ne ait anket örneğini çalışmamda kullanmak üzere benimle paylaşan, gerek Kıbrıs'ta gerekse Amerika'da gerçekleştirdiği değerli seminerlere ve nitel araştırma gruplarına ait araştırma ekiplerinde yer almamda etkili olarak, pek çok deneyim ve bilgi edinmemde her türlü desteği veren Sayın Prof. Dr. Peter Rutkof'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ülkemiz üniversiteleri ile ilgili her türlü bilgi ve kaynak paylaşımında bulunan Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon Koordinasyon Kurulu Başkanı Sayın Prof. Dr. Hasan Ali Bıçak'a sonsuz teşekkür ederim.

Anketlerin uygulanmasında destek veren, emeğini esirgemeyen Dr. Hüseyin Bicen'e, uzman Tunç Mirata'ya, uzman Burak Şimşek'e, uzman Senem Zekai Akçabel'e, uzman Doğan Sahir'e, uzman Umut Akçıl'a sonsuz teşekkürler.

Doktora eğitimim boyunca dersleri, semineri, her türlü rehberlik ve desteği ile bugün tez aşamasına gelmemde emeği geçen tüm Yakın Doğu Üniversitesi hocalarına sonsuz teşekkürler.

Bunun yanında doktora eğitimi ve araştırma süresi boyunca sabırla başarıya ulaşmamı bekleyen, her türlü desteği esirgemeyen, özellikle yakın bir geçmişte kaybettiğim değerli babama, sevgili anneme, kayınvalideme ve kayınpederime, eşime, eğitimim uğruna zaman ve ilgimi sınırlı harcadığım kızım Seval'a ve oğlum Cem'e sonsuz teşekkürler ve sevgiler sunarım.

ÖZET

EVRENSEL YETERLİLİĞE SAHİP ÖĞRENCİ YETİŞTİREBİLME SÜRECİNDE BİR GİRİŞİMCİ ÜNİVERSİTEDEKİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN ARAŞTIRMA (YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ)

Fezile Işık

Doktora, Eğitim Yönetimi, Denetimi, Ekonomisi ve Planlaması Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cem Birol

Haziran 2012, 251 Sayfa

Bu araştırma, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde evrensel yeterliliğe sahip öğrenci yetiştirebilme sürecinde bir girişimci üniversitedeki öğrenci memnuniyetine yönelik karşılaştırılmalı analiz amacıyla yapılmıştır.

Bu araştırma, girişimciliğin yükseköğretimde ilk kez ele alınması bakımından özgün bir çalışmadır. Bu çalışma, nicel araştırma yaklaşımına bağlı bir durum çalışmasıdır. Araştırmanın evrenini, Kuzey Kıbrıs'taki Yakın Doğu Üniversitesi ve çalışma grubunu Yakın Doğu Üniversitesi'ndeki son sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Yakın Doğu Üniversitesi'nde öğrenim gören toplam iki yüz seksen beş öğrenciye uygulanan anketten yalnızca iki yüz elli üç son sınıf öğrencisinin anketleri değerlendirmeye alınmıştır.

Amerika'nın Kenyon Üniversitesinden 2010 Ekim ayı itibarı ile gerekli izin alındıktan sonra, memnuniyet anketindeki sorular ülkemiz şartlarına

uyarlanarak, anket oluşturulmuştur. Geçerlilik ve uygulama çalışmasının ardından anketten, .30 geçerlilik düzeyi altında olan üç madde çıkarılarak, ölçek son şeklini almıştır. Ölçeğin genel geçerliliği 0.92 olarak ortaya çıkmıştır($p<0.05$). Yapılan çalışmada elde edilen nicel veriler, SPSS 17.0, yüzde, frekans, aritmetik ortalama gibi betimsel istatistikler ve buna ek olarak, iki grup karşılaştırmalarında, iki bağımsız örneklem ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla T-Testi, üç ya da daha fazla grup karşılaştırmaları için tek yönlü ANOVA ve gruplar arası ANOVA ve gruplar arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla Shaffe Testi kullanılmıştır. Ölçme aracını geçerliliğini doğrulayıcı faktör analizi ve güvenirliliği ise Cronbach Alpha Testi ile ortaya konmuştur. Etik olarak anketin uygulanmasından önce Yakın Doğu Üniversitesi rektör yardımcısından gerekli izin alınmıştır.

Araştırma sonrasında genel bilgilere yönelik memnuniyet düzeylerini içeren sonuçlara göre katılımcıların genel madde analizlerine ait memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri madde yoğunluklarına göre 61 yoğunluğunda ortadan az yeterli, 57 yoğunluğunda orta sıklıkta yeterli ve 1 yoğunluğunda ortadan çok yeterli olarak bulunmuştur.

Genel madde analizi sonrasında madde başlıklarına göre yönetim servisleri, kampüs yaşam servisleri, grup-hedefli servis olanakları, eğitim tecrübelerini zenginleştirme alanları ortadan az yeterli memnuniyet düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Akademik tecrübe, akademik program kalitesi, mesleki gelişim, danışma servisleri ve diğer servisler, üniversitenin sunduğu servisler, Yakın Doğu Üniversitesi'nin sunduğu duygusal olanaklar, üniversite tecrübeleri, ilişkilerin kalitesi, enstitü çevresi, eğitimsel ve kişisel gelişim ve mutluluk alanlarının orta memnuniyet düzeyinde olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonrasında genel bilgilere yönelik memnuniyet düzeylerini içeren sonuçlar şöyledir. Katılımcıların genel madde analizine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri madde yoğunluklarına göre ortadan az yeterli, orta sıklıkta yeterli ve ortadan çok yeterli olarak bulunmuştur.

Genel madde analizi sonrasında madde başlıklarına göre yönetim servisleri %46, kampüs yaşam servisleri %48, grup-hedefli servis olanakları %49, eğitim tecrübelerini zenginleştirme %50 değer ile ortadan az yeterli memnuniyet düzeyinde olup; akademik tecrübe %62, akademik program kalitesi %54, mesleki gelişim %52, danışma servisleri ve diğer servisler %58, üniversitenin sunduğu servisler %52, üniversitenin sunduğu duygusal olanaklar %52, üniversite tecrübeleri %52, ilişkilerin kalitesi %54, enstitü çevresi %53, eğitimsel ve kişisel gelişim %57 ve mutluluk %56 değer ile orta düzeyde memnuniyet düzeyinde olduğu ortaya çıkmıştır.

Madde analizi sonrasında danışma servisleri ve diğer servislerine ait 48. madde olan kütüphane servislerine ait memnuniyet düzeyi %70.514 ile ortadan çok yeterli olduğu saptanmıştır.

Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri sonuçları incelendiğinde, girişimci üniversite özelliği olan üniversitenin öğrenci memnuniyetini artırması gerektiği söylenebilir.

ABSTRACT

A RESEARCH ABOUT THE STUDENT SATISFACTION IN TRAINING STUDENTS HAVING UNIVERSAL COMPETENCE IN AN ENTERPRENEURIAL UNIVERSITY (THE NEAR EAST UNIVERSITY SAMPLE)

This research has been carried out to compare the existing satisfaction of entrepreneurial university during the period of training students having universal competence, based on the point of being student satisfaction levels carried out to determine the status of entrepreneurial university. This research is a unique study for considering entrepreneurship in high education.

This work is a case study based on a quantitative research approach. The universe of the research is formed by The Near East University in The Northern Cyprus and working groups are formed by senior students in The Near East University. In this research a questionnaire has been used for collecting datas. Out of two hundred and seventy four students which attended the questionnaire only two hundred and fifty three senior students' data has been used for evaluation.

The questions in the questionnaire prepared about satisfaction in The Kenyon University in America has been adapted to our analysis after getting permission from the university at october 2010. The questionnaire has been applied to seventy four last year students for material analysis. Following the validity and application work, three questiones were removed from the 0.30 validity level to give form to the final questionnaire. Questionnieres general validity is found as 0.92. Later on, the questionnaire has been applied to two hundred and fifty three senior university students studying in different departments. The analysis of the questionnaire has been done by using SPSS 17.0, Anova, Shaffe and t-test. The proof of the validity of the measuring instrument for factor analysis and validity has been done by Cronbach Alpha Test. Ethically, permission has been taken from the vice chancellor of The Near East University.

In this work, quantitative datas are obtained using a quastionaire related with quantitative research approach. In obtaining datas, SPSS 17.0, percentage frequency, arithmetic mean are used in addition to t-test for comparing two groups and two unrelated sample mean difference being meaningless or not, one direction ANOVA Test and Shaffe Test for testing the relationship between the groups.

After the research, the satisfaction about the general information is as follows. When the satisfaction of the attendants are observed according to general material analysis, it is seen that the satisfaction of the university students have a density of 61 less than medium, a density of 58 middle level sufficient and a density of 1 much more sufficient that medium.

After general material analysis according to material headings; administration services, campus residence services, group aimed service possibilities, enrichment of educational experience are found to have less satisfaction level than medium level. Academic experience, academic programme quality, carrier development, information and other services, services offered by university, emotional possibilities offered by The NEU, university experience, quality of relationship, institutional area, educational and personal development are found to have middle levelled satisfaction.

After the reseach, the satisfaction about the general information is as follows. When the satisfaction of the attendants are observed according to general material analysis it is seen that depending on the material densities the satisfaction of the university students are less sufficient than medium, middle level sufficient and much more sufficient than medium.

After general material analysis according to material headings; administration services with 46%, campus residence services with 48%, group aimed service possibilities with 49%, enrichment of educational experience with 50% have less satisfaction level than medium level. Academic experience with 62%, academic programme quality with 54%, carrier development with 52%, information and other services with 58%, services offered by university with 52%, emotional possibilities offered by The NEU with 52%, university experience with 52%, quality of relationship with 54%, institutional area with 59%, educational

and personal development with 57% and satisfaction with 56% have middle satisfaction level.

After the material analysis, the satisfaction level of information and other services according to 48th material for library services being 70.514% is seen as much more sufficient than medium.

When the satisfaction level results of the students are observed, it is seen that, it is necessary to increase the student satisfaction level in a university as an entrepreneurial university.

İÇİNDEKİLER

Sayfa no

JÜRİ ÜYELERİNİN ONAY SAYFASI	i
ÖNSÖZ	ii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	x
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
GRAFİKLER LİSTESİ	xv

BÖLÜM I

1.Giriş	1
1.1. Araştırmanın Kapsamı	36
1.2. Araştırmanın Amacı	37
1.3. Araştırmanın Önemi	39
1.4. Sınırlılıklar	42
1.5. Tanımlar	44
1.6. Kısaltmalar	47

BÖLÜM II

2. Araştırmanın Kuramsal Boyutu	49
2.1. Kalite	49
2.2. Kalite Kontrolü	52
2.3. Takım Çalışması Kuram ve Modelleri	53
2.4. Toplam (Bütünsel) Kalite	56
2.5. Kalite Güvencesi	58

2.6. Yönetim	59
2.7. Toplam Kalite Yönetim	60
2.8. Toplam Kalite Yönetimi ile Klasik Yönetim	
Anlayışının Karşılaştırılması	63
2.9. Toplam Kalite Yönetiminin Özellikleri	66
2.10. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Prensipleri	66
2.11. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri	67
2.12. Kalite İyileştirme-Problem Çözme Araç ve Teknikleri	68
2.12.1. Akış diyagramları	68
2.12.2. İshakhawa Çizelgeleri - Balık Kılçığı Diyagramı	
(Neden-Sonuç Analizi)	68
2.12.3. Pareto Diyagramları	69
2.12.4. Histogramlar	71
2.12.5. Beyin Fırtınası	71
2.12.6. Kalite Kontrol Çemberleri	71
2.12.7. Kalite/Deming Döngüsü - Sürekli İyileştirme Çevrimi	
(PDCA: Plan-Do-Check-Act) /	
(PUKD: Planla-Uygula-Kontrol Et-Düzeltil) Çevrimi	72
2.12.8. Sürekli Gelişme (Kaizen) /İyileştirme	73
2.12.9. Kalite Evi	74

BÖLÜM III 76

3. Yöntem	76
3.1 Araştırma Deseni	76
3.2. Araştırma Modeli	76
3.2.1. Araştırma Yöntemi	78
3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	79
3.3.1. Araştırmanın Çalışma Grubu	80
3.3.2. Araştırmada Veri Toplama	81
3.3.3. Araştırmada Veri Analizi ve Çözümleme	82
3.4. Araştırmada Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışması	82
3.5. Analizler	85

BÖLÜM IV	87
4. Bulgular ve Yorumlar	87
 BÖLÜM V	 231
Sonuçlar	231
Öneriler	239
 BÖLÜM VI	 243
Kaynakça	243
 BÖLÜM VII	 251
Ekler	251

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa no
Tablo 1: Katılımcıların Milliyetlerine Göre Memnuniyet Düzeyleri	88
Tablo 2: Katılımcıların Cinsiyete Göre (Ülkesel Bazda) Memnuniyet Düzeyleri	89
Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeyleri	90
Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyetlere göre Ülkesel Bazda Üniversite Eğitimleri Süresince İkamet Ettikleri Yerlere Göre Memnuniyet Düzeyleri	91
Tablo 5: Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Ülkesel Bazda Babalarının Eğitim Düzeylerine Göre Memnuniyet Düzeyleri	93
Tablo 6: Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Ülkesel Bazda Annelerinin Eğitim Düzeylerine Göre Memnuniyet Düzeyleri	95
Tablo 7: Öğrencilerin Cinsiyete göre Ülkesel Bazda Eğitim Gördüğü Fakültelere Bağlı Olarak Memnuniyet Düzeyleri	97
Tablo 8: Öğrencilerin Genel Madde Analizine Göre Memnuniyet Düzeyleri	98
Tablo 9: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 1.80-2.59 Aralığına Göre Ortadan Az Yeterli (% 36-% 51.8)	100
Tablo 10: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 2.60-3.39 Aralığına Göre Orta Sıklıkta Yeterli (%52-% 67.8)	103
Tablo 11: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 3.40-4.19 Aralığına Göre Ortadan Çok Yeterli (%68-% 83.8)	107
Tablo 12: Genel Madde Analizi Sonrasında Madde Başlıklarına Göre Memnuniyet	109

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No	Sayfa No
Şekil 1: Kalite Güvence Sistemi	52
Şekil 2: Maslow İhtiyaç Hiyerarşisi	53
Şekil 3: Herzberg Teorisi	55
Şekil 4: Toplam Kalitenin Elemanları	56
Şekil 5: Yönetim Anlayışında Dört Yenilik	59
Şekil 6: Kalite Anlayışının Evrimi	61
Şekil 7: Klasik Yönetim ve Toplam Kalite Anlayışlarında Yönetim Piramitlerinin Karşılaştırılması	62
Şekil 8: TKY'nin Felsefe ve İlkeleri	66
Şekil 9: Akış Şeması	68
Şekil 10: Balık Kılçığı Diyagramı	69
Şekil 11: Pareto Prensibi ve Diyagram Örneği	70
Şekil 12: Histogram Örneği	71
Şekil 13: Kalite Çemberleri	71
Şekil 14: PUKD Çevrimleri ile Sürekli Gelişim	72
Şekil 15: Sürekli Gelişme Döngüsü	73
Şekil 16: Sürekli İyileştirme Şemsiyesi	73
Şekil 17: Kalite Evi	74

GRAFİKLER LİSTESİ

	Sayfa no
Grafik 1: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 1.80-2.59 Aralığına Göre Ortadan Az Yeterli (% 36-%51.8)	103
Grafik 2: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 2.60-3.39 Aralığına Göre Orta Sıklıkta Yeterli (%52-%67)	106
Grafik 3: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 3.40-4.19 Aralığına Göre Ortadan Çok Yeterli (%68-%83.8)	108
Grafik 4: Genel Madde Analizi Sonrasında Madde Başlıklarına Göre Memnuniyet Düzeyi	111
Grafik 5: Fakültesinin Eğitim Kalitesi	112
Grafik 6: Özel Statüde Öğrenci Kabul Etme Durumu	113
Grafik 7: Sınıf Büyüklüğünün İhtiyacı Karşılama Durumu	114
Grafik 8: İstendiği Anda Kurs Almaya Uygunluk Durumunu	115
Grafik 9: Kursların Niyet Ettiğiniz Kariyerle İlişki Durumu	116
Grafik 10: Kurs İstek ve Amaçlarına Göre Öğretim Görevlerinin Sağladığı Bilgi	117
Grafik 11: İstenilen Diploma İle Kendilerine Sağlanan Bilgi	118
Grafik 12: Lisans Öğrencilerine Sunulan Oryantasyon Servisi	119
Grafik 13: Bölümünüzdeki Lisans Öğrencileri İçin Sunulan Öğretim Fırsatları	120
Grafik 14: Bölümünüzdeki lisans Asistanlarını Ödüllendirme Durumu	121
Grafik 15: Yeni Lisans Araştırmaları İçin Sağlanan Olanaklar	122
Grafik 16: Profesyonel Toplantılara Katılımlar İçin Bölüm Desteği	123
Grafik 17: Fakülte Araştırma Projeleri İle İşbirliği Yapma Fırsatları	124
Grafik 18: Fakülte Profesyonel Sunumları İle İşbirliği Yapma Fırsatları	125
Grafik 19: Fakülte Profesyonel Yayınları İle İşbirliği Yapma Fırsatları	126
Grafik 20: Öğrenci Hesap İşlemleri	127
Grafik 21: Öğrenci Ödeme İşlemleri	128
Grafik 22: On Line Kayıt İşlemleri	129
Grafik 23: Telefon Kayıt İşlemleri	130

Grafik 24: Diğer Kayıt Servisleri	131
Grafik 25: Finansal Yardım Servisleri	132
Grafik 26: Başvuru Servisleri	133
Grafik 27: Fakültedeki Dekanın Ofis Servisleri	134
Grafik 28: Kişisel Rehberlik Servisleri	135
Grafik 29: Kampüs İdaresi	136
Grafik 30: Sağlık Hizmetleri	137
Grafik 31: Yiyecek Servisleri	138
Grafik 32: Eğlence Programları	139
Grafik 33: Öğrenciler İçin Gönüllülük Esasına Bağlı Fırsatlar	140
Grafik 34: Lisans Öğrencilerinin Yönetim Organizasyonu Olanakları	141
Grafik 35: Kampüs Sponsorluğunda Sağlanan Kültürel Etkinlikler	142
Grafik 36: Kampüs Sponsorluğunda Sağlanan Sosyal Etkinlikler	143
Grafik 37: Okul Otobüs Servisleri	144
Grafik 38: Uluslararası Öğrencilere Yönelik Olanaklar	145
Grafik 39: Kıbrıslı Öğrencilere Yönelik Olanaklar	146
Grafik 40: Türk Öğrencilere Yönelik Olanaklar	147
Grafik 41: Sürekli Okuldan Eve Yolculuk Yapan	148
Grafik 42: Gece Öğrencilerine Yönelik Olanaklar	149
Grafik 43: Engelli Öğrencilere Yönelik Olanaklar	150
Grafik 44: Lisans Öğrencilerine Yönelik Olanaklar	151
Grafik 45: Kütüphane Servisleri	152
Grafik 46: Kampüs Kitap Satış Yeri	153
Grafik 47: Kampüs İnternet Adresi	154
Grafik 48: İnternet Kaynakları	155
Grafik 49: Bilgisayar Kaynakları	156
Grafik 50: Kampüs Gazetesi	157
Grafik 51: Kampüs Radyo İstasyonu	158
Grafik 52: Kampüs Televizyon İstasyonu	159
Grafik 53: Sınıfların Fiziki Yapısı	160
Grafik 54: Fen Laboratuvarı	161
Grafik 55: Mühendislik Laboratuvarı	162
Grafik 56: Görsel Sanat Stüdyoları	163
Grafik 57: Performans Stüdyoları	164

Grafik 58: Lisan Labaratuavarı	165
Grafik 59: Bilgisayar Laboratuarı	166
Grafik 60: Kampüs İçerisinin Bakımı	167
Grafik 61: Kampüs İçerisinin Temizliği	168
Grafik 62: Spor-Aktivite Alanları	169
Grafik 63: Dinlenme Alanları	170
Grafik 64: Sosyalleşme Alanları	171
Grafik 65: Çalışma Alanları	172
Grafik 66: Kampüs Yurtları	173
Grafik 67: Kampüs Çevresindeki Yerleşim Yerleri	174
Grafik 68: Kütüphane Servisleri	175
Grafik 69: Konaklama Salonu	176
Grafik 70: Yemek Servisleri	177
Grafik 71: Diğer Yemek Servisleri	178
Grafik 72: Yakın Doğu Üniversitesi'nde Güçlü Bir Birlik Duygusu Vardır	179
Grafik 73: Kampüste İken Kendimi Güvende Hissederim	180
Grafik 74: Genelde Fakülte'deki Öğrenciler Arasında Etkileşim Pozitif Yöndedir	181
Grafik 75: Genelde Personel Arasındaki Etkileşim Pozitif Yöndedir	182
Grafik 76: Değişik Geçmiş Olan Bireylere Yakın Doğu Üniversitesi'nde Saygı Vardır	183
Grafik 77: Değişik Geçmiş Olan Öğrencilerin Kültürlerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde Saygı Vardır	184
Grafik 78: Değişik Geçmiş Olan Öğrencilerin Hayat Stillerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde Saygı Vardır	185
Grafik 79: Öğrenciler Fakülte'deki Personel Tarafından Eşit Değerlendirilirler	186
Grafik 80: Kampüs Topluluğunun Bir Parçası Gibi Hissederim	187
Grafik 81: Yakın Doğu Üniversitesi Kampüs Topluluğuna Dahil Olmak İsterim	188
Grafik 82: Kampüs Topluluğuna Dahil Olmak	189
Grafik 83: Bölümümdeki Lisans Öğrencilerinin Arasında Aynı Okulda Olmaktan Dolayı Özel Arkadaşlık Duyguları Vardır	190

Grafik 84: Kampüs Bütününde Lisans Öğrencileri Arasında Özel Arkadaşlık Duyguları Vardır	191
Grafik 85: Sergi, Oyun, Dans, Müzik, Tiyatro veya Diğer Performanslara Katılma	192
Grafik 86: Fiziksel Aktivitelere Katılma (Aktif-Pasif)	193
Grafik 87: Ruhsal Aktivitelerde Bulunma (Dua, Meditasyon)	194
Grafik 88: Bir Konu Hakkında Güçlü Yönlerinizi Ortaya Çıkarma	195
Grafik 89: Bir Konu Hakkında Zayıf Yönlerinizi Ortaya Çıkarma	196
Grafik 90: Bir Konu Hakkında Başkalarının Görüş Açısını Empati Yapabilme	197
Grafik 91: Bir Konuyu Anlamak İçin Değişik Perspektiflerden Bakabilme	198
Grafik 92: Bir Kavramı Anlamak İçin Değişik Perspektiflerden Bakabilme	199
Grafik 93: Pratik Konularda Yardım Alma	200
Grafik 94: Staj Konularda Yardım Alma	201
Grafik 95: Alan Tecrübesi Konularında Yardım Alma	202
Grafik 96: İşbirliği Tecrübesi Konularında Yardım Alma	203
Grafik 97: Klinik Konularda Yardım Alma	204
Grafik 98: Topluluk Servisinde Gönüllü Çalışma	205
Grafik 99: Öğrenci Gruplarının İki'den Fazla Sınıf İle Birlikte Aldıkları Resmi Programlarda Uygulama Yapma	206
Grafik 100: Program İstekleri Dışında Bir Fakülte Üyesiyle Bir Araştırma Projesinde Çalışma	207
Grafik 101: Yabancı Dil Kursu	208
Grafik 102: Yurt Dışındaki Başka Bir Okulda Okuma	209
Grafik 103: Bağımsız Çalışma	210
Grafik 104: Kendi Tasarladığı İhtisas Alanında Çalışma	211
Grafik 105: Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Tecrübelerini En Yüksek Düzeye Çıkarılmasında Tez Hazırlama	212
Grafik 106: Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Tecrübelerini En Yüksek Düzeye Çıkarılmasında Projeler Hazırlama	213
Grafik 107: Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Tecrübelerini En Yüksek Düzeye Çıkarılmasında Kapsamlı Sınavlar Düzenleme	214
Grafik 108: Diğer Öğrencilerle İlişkiler	215
Grafik 109: Fakülte Üyeleri ile İlişkiler	216

Grafik 110: Yönetim Kademesi İle İlişkiler	217
Grafik 111: Ofis Çalışanları İle İlişkiler	218
Grafik 112: Değişik Ekonomik Etnik Gruplardan Öğrencilerle Teması Cesaretlendirmek	219
Grafik 113: Kampüs Aktivitelerine Katılma (Özel Konuşmacılar, Kültür Performansları, Atletik Aktiviteler)	220
Grafik 114: Kritik Bir Şekilde Düşünme	221
Grafik 115: Analitik Bir Şekilde Düşünme	222
Grafik 116: Nicel Problemleri Analiz Etme	223
Grafik 117: Bilgisayar Kullanımı	224
Grafik 118: Bilgi Teknolojisi Kullanımı	225
Grafik 119: Karışık Gerçek Dünya Problemlerini Çözme	226
Grafik 120: Kişisel Değerleri Geliştirme ve Toplumunun Gelişmesine Katkıda Bulunma	227
Grafik 121: Üniversitede Edindiğiniz Toplam Eğitim Tecrübenizi Hangi Düzeyde Değerlendirirsiniz?	228
Grafik 122: Bulunduğunuz Üniversitede Olmaktan Memnuniyetinizi Hangi Düzeyde Değerlendirirsiniz?	229
Grafik 123: Tekrar Başlasaydınız Devam Ettiğiniz Enstitüyü Tekrar Tercih Etme Durumunuzu Hangi Düzeyde Değerlendirirsiniz?	230

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

Çağdaş yaşamın en önemli kurumlarından birisi olan eğitim (Arap, 2010; Uzgören ve Uzgören, 2005), belirlenen hedefler doğrultusunda bireylerin yaşantılarında, davranışlarında değişiklikler oluşturma (Çetin, Çakıroğlu, Bayılmış ve Ekiz, 2002), bireye çevresinde oluşacak değişimleri karşılayabilmek ve değiştirecek biçimde yeni davranışlar kazandıma sürecidir (Taşkın ve Büyük, 2002). Yaygın bir biçimde eğitim, insanın kişiliğini besleme süreci ve insan sermayesine yapılan yatırım olarak kabul edilmektedir. Planlı olarak okullarda gerçekleşen formal eğitim veya gelişigüzel bir biçimde bireyin içinde yaşadığı tüm çevrede gerçekleşen informal eğitim, sadece istendik nitelikte davranış değişimlerinin oluşmasını kısaca geçerli öğrenmeleri kapsar ve bireyin yaşam boyu devam eden sosyalleşme ve kültürlenme süreci şeklinde tanımlanmaktadır (Göksan, Uzundurukan ve Keskin, 2009). Eğitim, öğrencilere, topluma ve iş dünyasına sunulan bir hizmet olarak görülmektedir (Semerci, 2003). Buna göre eğitim, çağdaş yaşamın gereği olarak sosyalleşme ve kültürlenme sürecinde planlı veya plansız öğrenmeleri içeren, bireye yaşam boyu yatırım yapma, bireyin davranış ve yaşantısında değişiklik oluşturma süreci olarak tanımlanmaktadır.

Toplumun değer yargılarını yeni nesle aktarabilme temel hedefini içeren öğretim (Sekin, 2008), bireylerin kazanması istenilen bilgi, beceri ve değerler için planlanmış ve kurumsallaşmış sosyal yaşantılar şeklinde de tanımlanmaktadır. Kısacası öğretim, bir toplumun sahip olduğu değerlerin nesilden nesile aktarılmasını sağlayacak bilgi ve becerilerle donatılması için bir plan çerçevesinde ve resmi kurumlarda gerçekleşen sosyal yaşantılardır.

Eğitim çağında ekonomide, siyasal kurumlarda, sosyo-kültürel değerlerde, bilim ve teknolojide (Aktan, 2007; Uzgören ve Uzgören, 2005) etik ve entelektüel (Uzgören ve Uzgören, 2005) alanlarda ve daha pek çok alanda dinamik değişimler yaşanmaktadır. Bu değişimler yükseköğretim sektörünü, yükseköğretim hizmetlerini, üniversite kavramını, üniversite yönetim modellerini, eğitim ve öğretim yöntemlerini radikal bir şekilde değiştirmektedir. Dünyada yükseköğretim sektörünü ve yükseköğretim kurumlarını etkileyen dinamikler; globalleşme, bölgeselleşme, bilgi toplumu, yeni temel teknolojiler, internet devrimi, devlet ve reformları, devletin küçültülerek yeniden yapılandırılması, iyi yönetim uygulamaları, rekabetin artması, yükseköğretime artan talep ve İngilizce dilinin “global dil” olarak yaygınlaşması ve kabul görmesidir (Aktan, 2007). Kısaca evrensel, sosyal, teknolojik yaklaşma sonucunda dünyada farklı bir gereksinim içerisine girildiği görülmektedir.

Üniversite; topluma ve insanlığa hizmet etmek amacıyla araştırmaların yapıldığı, bilimsel bilgi, kuram ve yöntemlerin üretildiği, geliştirildiği, öğretildiği ve uygulandığı, ulusal kültürün evrensel değerlerle yoğrulup yayıldığı, özgür ve yaratıcı düşüncenin yeşertildiği, bilimsel özgürlük ile idari ve mali özerkliğe sahip, kamu tüzel kişiliği olan yükseköğretim kurumudur. Bilgi toplumunda eleştirisel düşünen, sorun çözebilen, bağımsız karar verebilen ve yaşam boyu öğrenme becerisine sahip bireylerin yetiştirilmesi üniversiteler için son derece büyük önem taşımaktadır (Tural, 2004; Arslan, 2005 ve Rehber, 2002; Göksan, Uzundurakan ve Keskin, 2009). Geleceğin en önemli etkinlik ve verimlilik kaynağı entelektüel sermaye olarak ifade edilen beyin gücü depolandığı ve geliştirildiği kurumlardır (Cansız, 2007). Diğer bir değişle üniversite, bilgi toplumunun gerektirdiği insan tipinin yetiştirildiği, kendi toplumu ile tüm insanlığa hizmet verecek bilimsel bilginin üretildiği, ulusal kültürün evrensel değerlerle harmanlandığı, bilginin dünyaya yayılmasının sağlandığı, entelektüel sermaye denilen beyin gücünün yetiştirildiği kurumlardır.

Yirmi birinci yüzyılın üniversiteleri, birbirleriyle rekabette başarılı olabilmeleri için, sahip oldukları bilgileri en hızlı yoldan ve talebe özel biçimde, sadece kendi öğrencilerine değil, geniş topluluklara ulaştırmak zorunluluğunu hisseden üniversitelerdir. Bu üniversiteler bilgisayar ağlarından yararlanan, teknolojiyi kullanan bir eğitim sistemi geliştirerek, ulaşılabilir ve karşılanabilir yüksek eğitim kısaca sanal eğitimi hedeflemektedirler. Bu anlamda, müşteri/öğrenci merkezli, pazar/gereksinim odaklı, diploma veren, yeterliliği kabul edilmiş, maliyeti düşük ve yüksek kalitede eğitim veren kurumlar olmayı hedeflemektedirler (Serin, 2009). İşlevsel olarak uzaktan eğitimi; çalışan, meşgul ve ihtiyaç duyduğunu hemen ve gerektiği kadar öğrenmek isteyenler için, istediği zamanda, yerde, miktarda ve hızda öğrenme imkanı sağlamak şeklinde tanımlayabiliriz. Moore (1996) ise uzaktan eğitimi genellikle öğretim yerinden başka bir mekanda gerçekleşen planlı öğrenme olarak tanımlamaktadır. Bu nedenle, öğrenci, öğretmen ve dersi buluşturmak için alternatif ders tasarımı, öğretme teknikleri, elektronik ya da başka teknolojiler yoluyla iletişim biçimleri, örgütsel ve idari düzenlemeler gerekir (Erkunt ve Akpınar, 2002). Kısaca modern üniversiteler, küresel dünya pazarında ihtiyaca cevap verip, rekabet edebilecek yüksek kalitede ve ekonomik alanda sanal eğitimi de sunabilen kurumlar olarak tanımlanabilirler.

Yirminci yüzyılın ikinci yarısında endüstri ve ticarete yeni bir döneme girilmiş ve teknolojiye büyük ilerlemeler, ekonomilerin liberalleşmesi, korumacılığın azalması, uluslararası ticaretin yaygınlaşması ile karşı karşıya kalınmıştır. Güçlü olan örgütlerin hayatta kaldığı, rekabetin çok yüksek olduğu global ekonomik düzen gerçekleşmiş, globalleşme ve yok edici rekabet sonucunda örgütlerin hedefi, düşük maliyetle yüksek verimliliğe ulaşarak rekabet güçlerini artırmak yani müşteri odaklı yaklaşım olan toplam kalite yönetimini üniversitelerde kullanmak olmuştur (Ensari ve Onur, 2003). Buna göre globalleşme ve yok edici rekabet karşısında üniversitelerin müşteri odaklı tutum sergiledikleri ve toplam kalite yönetimine yöneldikleri söylenebilir.

Yükseköğretim, öğrencinin geçmiş eğitim hayatından farklı bir yapıya sahiptir. Bu farklı yapı öğrencilerin gerek akademik gerekse sosyal kaynaklı birçok sorun yaşamasına neden olabilmektedir. Öğrencinin başarılı olabilmesi öncelikli olarak üniversite hayatına kısa sürede uyum sağlayabilmesi ile mümkündür. Bu noktada üniversiteler, akademik danışmanlar aracılığı ile muhtemel uyum sorununu çözmeyi amaçlamakta ve öğrencinin sağlıklı bir şekilde üniversite hayatına başlamasına destek olmaktadır. Üniversite, bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim - öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur. Üniversiteler, gençlerin meslek hayatlarına atılmadan önce akademik ve sosyal donanımlara sahip olabilmelerine imkân sağlayan veya bu donanımlarını geliştiren, çeşitlendiren öğretim kurumlarıdır. Bilinçli bir başlangıcın ardından danışman, yüksek düzeyde eğitim gören üniversite öğrencisine akademik anlamda yol gösterici olmaktadır. Öğrenci odaklı olarak yürütülen danışmanlık hizmetinin temel amacı, öğrencinin meslek hayatına atılmadan önceki eğitim sürecinin verimli geçirilmesini sağlamaktır (Köser ve Mercanlıoğlu, 2010). Buna göre üniversiteler; öğrencilerin, sağlıklı bir üniversite hayatına sahip olabilmeleri için üniversite yaşamına uyum sorunlarını çözmelerini sağlarken, öğrenciyi merkeze alarak, öğrencinin hayata atılmadan önce mesleki ve akademik alanda başarılı olmalarında imkanlar sunmaktadır şeklinde tanımlanabilir.

İnsan yaşamındaki her değişiklik, uyum sürecini beraberinde getirir. Değişikliğin yaşantıya getirdiği farklılıkları iyi tanımak, uyum süresini kolaylaştıran unsurlardan biridir. Uyum sürecini başarıyla tamamlayanlar; sosyal ilişkilerinde açık, içten, dürüst, güvenilir ve yüzeysel olmayan ilişkiler kurabilen, kendi yaşamı üstünde kontrol sahibi olabilen, üretken ve belli bir işe kendini verebilen, hedeflere ulaşmanın verdiği doyumunu yaşayan ve hedeflere ulaşmaya çalışırken haz duyabilen, yaşanan duyguların farkında olan ve olumsuz da olsalar bunları açık ama ilişkileri bozmayacak şekilde ifade

edebilen kişilerdir. Üniversite yaşamı gençler için yeni bir başlangıç dönemidir. Üniversite yaşantısının akademik, kişisel ve sosyal açılardan getireceği değişiklikler ve bu değişikliklerle baş edebilme yeteneğini kazanmak uyum sürecinin rahat geçirilmesinde kolaylık sağlayacaktır. Üniversite yaşantısı bir geçiş dönemidir. Bu dönemde değişecek özellikleri fark etmek uyum sürecinin ilk adımıdır (Samiye, Şanlı ve Bekir, 2005). Buna göre üniversite yaşantısı, öğrencilerde, değişikliklerin yaşantıya getirdiği farklılıklara uyumunu kolaylaştıran, başkaları ile olumlu ilişkiler kurmasını sağlayan bir geçiş dönemidir.

Özellikle son çeyrek yüzyılda mal, sermaye ve finans piyasalarındaki serbestleşmeyle özdeşleşen küreselleşme süreci, diğer birçok alan gibi, yükseköğretimi de önemli ölçüde etkilemiştir. Yükseköğretim sistemleri, küresel gelişmelerden etkilenmekte ve içinde bulundukları toplumdaki gelişmelerden ve üniversite tarihlerinden kaynaklanan temel özelliklerinden dolayı ülkelerarası düzlemde büyük bir çeşitlilik göstermektedir. Neoliberal küreselleşme sürecinin en yoğun ve etkili olduğu bir dönemde dahi bu sürece yükseköğretim sistem ve uygulamaları açısından ülkelerarasında önemli uyum farklılıkları bulunmaktadır. Örneğin Fransa, Almanya, Finlandiya ve İrlanda gibi ülkeler yükseköğretimi bir hak olarak parasız, kamu hizmeti olarak sunmaktadır. Özel yükseköğretim kurumlarının toplam yükseköğretim sistemi içindeki payı ülkeler arasında büyük farklılıklar göstermektedir. Daha da ileri bir örnek olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde ülkenin bilimsel ve teknolojik gelişmesinin omurgasını oluşturduğu bilimsel araştırmalara kamu kesiminin destek sağlamasıdır (Şenses, 2007). Buna göre mal, sermaye ve finans piyasalarında serbestleşmeye gidilmesi, neo-liberal küreselleşme sürecinde ülkelerarasında yükseköğretim sistem ve uygulamalarında farklılıklar yaşanmakta bu da ülkelerarası uyum sorununa neden olmaktadır.

Öğrenci nüfusu, sosyal ekonomik yapı, kültürel geçmiş, tecrübeler, ihtiyaçlar ve öğrenci hedefleri yüksek eğitim alanında büyük anlamda değişmiştir. Eğitim giderlerini ve okul harçlarını ödeyen öğrencilerin çoğu,

üniversiteye yaptıkları ödemelerin karşılığını almak istemekte ve “Ne yapmalıyım?” şeklinde sorgulama yapmak yerine “Ne elde etmeliyim?” konusunda sorgulamaya başlamışlardır. Böylece üniversiteler, daha fazla müşteri odaklı olmayı hedeflerken, öğrencilerine büyük oranda mesleki programlar sunmaya önem vermişlerdir. Bu da “sadece müşteri için bir şeyler yapmak” yerine, “müşterilere yönelik bir şeyler yapmak” konusunu gündeme getirmiştir (Lomas, 2007). Kısaca pek çok alanda gerçekleşen hızlı değişimler üniversitelere, öğrenci ihtiyaç ve hedeflerini karşılamak ve harcamaları karşısında öğrenciye kaliteli bir eğitim sunmak sorumluluğuyla karşı karşıya bıraktığı söylenebilir.

Eğitimde akla gelen ilk müşteri, öğrencidir. Öğrencilere müşteri gözüyle bakmak onların her istediğini yapmak anlamına gelmez. Bunun yerine, eldeki kaynaklarla olabilecek en iyi eğitimi vermek anlamına gelir. Müşteri kavramı bazen para olgusunu çağrıştırdığı için öğrenciye müşteri gözüyle bakılmasının sağlıklı olduğu görüşü ortaya çıkabilir. Ancak Toplam Kalite Yönetimi (TKY) felsefesi insan odaklıdır ve işletmelerin amacı para kazanmak olsa bile müşterinin sömürülmesi, vahşi kapitalizm gibi bir bakış açısı söz konusu değildir. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uzun ömürlü, kalıcı, güvene dayalı, sürekliliği hedefleyen bir ilişkiyi gözetir. Kalitenin amaca uygunluk tanımından yola çıkarak eğitimin, işverenlerin ve ilgili mesleklerin gereksinimlerini karşılaması gibi amaca uygun olması hedeflenmelidir. (Bengisu, 2007; Lomas, 2007). Buna göre, öğrenci memnuniyetini esas alan TKY, öğrencinin her istediğini yerine getirmeyi değil, amaca uygunluk ilkesine göre aldığı eğitim sonrasında global pazarda rekabet edebilecek mesleki donanım ve mesleğe sahip olabilmesi şeklinde açıklanabilir.

Konu eğitim olduğunda bir eğitim kurumunun tek müşterileri öğrenciler, aileler ve işverenler değil tüm toplumdur. İki tür müşteri vardır. Dış müşteriler (öğrenciler, aileler, işverenler, genel olarak toplum ve vergi yükümlüleri) ve iç müşteriler (öğretim üyeleri ve idari personel). İç müşteri bir süre çakışında bir sonraki kişi veya bölümdür. Örneğin bir üniversitede ana

süreçlerden biri eğitimidir. Ana süreçlerin birçok alt süreci bulunur. Örneğin günlük eğitimin sağlanabilmesi için öğretim üyesinin üniversiteye ulaşım araçlarıyla gelmesi ve dersi vereceği sınıfa girmesi gerekir. Eğer öğretim üyesine servis hizmeti üniversite tarafından sağlanıyorsa, öğretim üyesi bir iç müşteridir ve taşıma hizmetini sağlayan birim (veya işletme) de tedarikçidir. Söz konusu örnekte öğrenciler dış müşteri veya son müşteridir. Taşımadaki aksama o günkü eğitimi de aksatacak, hem iç hem de dış müşteri şikâyetçi olacaktır. Sınıflar dersin başlayacağı saatte herhangi bir nedenle kilitli ise bu da hem iç hem dış müşteriyi rahatsız edecektir (Bengisu, 2007). Buna göre müşteri, özel ve tüzel kişilerden oluşan toplumun tümünü temsil ederken, süreç akışını sağlayanlar iç müşteriyi ve süreç akışı dışında kalanlar ise dış müşteri şeklinde açıklanabilir.

Üniversiteler yapılan işe göre üç farklı tür hizmet üretebilir: eğitim, araştırma ve topluma hizmet. Bu hizmetlerin müşteriler de farklıdır. Örneğin üniversite araştırma ve topluma hizmet yapıyorsa bunların müşterileri genellikle öğrenci veya velilerden farklıdır. Özellikle bu tür hizmet ve projelerde çalışan üniversite çalışanları hizmet çıktılarının hangi müşteriyi memnun etmeyi hedeflediğini düşünmek zorundadır (Bengisu, 2007). Kısaca üniversitenin sunduğu hizmet alanları ile her bir hizmet alanının müşterisi farklı olmakla birlikte farklı müşterilerin memnuniyetlerinin sağlanması da farklı olacaktır denilebilir.

Yüksek eğitimde hizmeti sağlayan, eğitim kurumudur. Ancak eğitim kalitesini belirleyen paydaşlar vardır ve bu paydaşların sağlanacak hizmete katkısı değişebilir. Yüksek eğitimdeki temel paydaşlar; devlet üniversiteleri, vakıf üniversiteleri, özel üniversiteler, Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) ve akademisyenler. Bu paydaşların hepsi eğitim kalitesinde etkilidir. Hepsinin, verilen hizmetlerin kalitesinde belli bir payı vardır. Bu paydaşların eğitimde kalite ile ilgili farklı fakat bazı noktalarda örtüşen tanımları vardır (Bengisu, 2007). Buna göre eğitimin kalitesini belirleyen paydaşlar, devlet, vakıf, özel

üniversiteler, Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) ve akademisyenler olarak şeklinde tanımlanabilir.

Öğretmenler ve akademisyenler, yüksek öğrenim kurumlarında öğretmenliğin gerektirdiği bilgi ve becerilerle donanmış olarak mezun olmalarına rağmen atandıkları okullarda informal olarak iş arkadaşları, okuldaki kurallar ve rol yapıları tarafından yeniden eğitilmektedirler. Öğretmenin mesleki sosyalizasyonu olarak nitelendirilebilen bu süreçte, öğretmenin iş arkadaşları, yönetici, veliler ile kurduğu iletişim biçimi sınıf-içi iletişimine de yansıyabilir. Etkili iletişim becerileri, öğretmenin mesleki ve kişisel özellikleri açısından önemli bir yere sahiptir. Çünkü öğrenme süreci en genel anlamda bir iletişim sürecidir. Bu süreçte, mesaj alış-verişinin anlamlı olması, öğretmenin yeterlikleri ile ilgilidir. Sınıf-içi iletişimin niteliği, öğrencilerin kişilik gelişimleri ve başarılarını etkileyen önemli bir unsurdur. Sınıf-içi yaşantılar, iş arkadaşları, öğretmen örgütleri, diğer mesleki ilişkiler, öğrencilerle, velilerle ve toplumla günlük etkileşimler, öğretmenin mesleki sosyalizasyonunu belirleyen güçler olabilir (Pehlivan, 2005). Buna göre öğretmen ve akademisyenlerin mesleki sosyalizasyonları informal eğitilmeleri ile gerçekleşmekte ve bireysel ve mesleki alandaki etkili iletişim becerileri sınıf-içi etkileşimin niteliğini belirlemekte böylece öğrencilerin gelişim ve başarılarını direkt olarak etkilemektedir açıklaması yapılabilir.

21. yüzyılın başlangıcında, kalkınmanın ve gelişmenin sağlanmasında insan merkezli modeller önemli bir konuma yerleşmiştir. Bu dönemde birçok ülkede yeni bir endüstri gelişmiştir. Bu yeni endüstri yapısında girişimci anlayış geliştirilmeye ve desteklenmeye çalışılmıştır. Değişen bu yapı içinde bireylerin rolü, önemli ölçüde artmış, bireysel çabalar, adeta ekonomik başarının zorunlu bir koşulu olarak kabul edilmiştir. Bu süreç, aynı zamanda bir girişim kültürünü beraberinde getirmiştir. Sermaye kaynaklı görüşlerden, teknolojiye ve oradan da insanı temel alan anlayışlara geçilmesi, kalkınma ve gelişmenin temel faktörleri ile ilgili tartışmaları büyük ölçüde sona erdirmiştir. Neredeyse herkesin ittifakla kabul ettiği insan faktöründe aranan en önemli

özellik ise, girişimcilik olarak ifade edilmektedir (Cansız, 2007). Buna göre 21. Yüzyılda gerçekleşen değişim ve gelişimler, girişimci kültürü beraberinde getirmiş ve insan faktöründe girişimcilik aranan en önemli özellik olmuştur açıklaması yapılabilir.

Klasik anlamda girişimci, daha çok kendi işini kuran, çeşitli üretim faktörlerini bir araya getirerek ve risk üstlenerek üretim sürecinde bulunan ve bunun sonucunda da kâr elde etmeyi amaçlayan kişi olarak tanımlanmaktaydı. Günümüzde ise girişimcilik, yüksek düzeyde yaratıcılık kullanılarak ortaya çıkarılabilecek daha üstün durumlara varmak için bir yöntem olarak algılanmaktadır. Girişimci; üretim için gerekli kaynakları bir araya getirerek mal ve hizmet üretimini organize eden kişidir. Bilindiği üzere klasik üretim faktörleri; sermaye, emek, doğal ve fiziki kaynaklardan oluşmaktadır. Girişimde bulunmak, bir iş sahası açmak ve bu doğrultuda devam edebilmek, risklere katlanabilmek ve oluşacak zorluklara direnebilmekle eşdeğerdir. Gelişmekte olan her toplum bünyesinde var olan girişimci potansiyelini harekete geçirebilmek için gereken tüm tedbirleri almak ve uygulamak çabası içerisinde. Sanayi toplumundan farklı olarak günümüzde bilgi toplumunda artık bilgi de üretim faktörleri arasında sayılmaktadır. İşte girişimcilik, tüm bu faktörlerin mal ve hizmet üretimine kanalize edilmesi faaliyetlerini içeren bir unsur olmuş, insan faktöründe de aranan en önemli özellik olarak kendini göstermiştir (Akyüz, Gedik, Akyüz ve Yıldırım, 2006). Buna göre girişimci, üretim için gerekli kaynakları bir araya getirerek mal ve hizmet üretimini organize eden kişi, girişimcilik ise, yüksek düzeyde yaratıcılık kullanılarak ortaya çıkarılabilecek daha üstün durumlara varmak, risklere katlanabilmek ve oluşacak zorluklara direnebilmekle eşdeğer bir yöntemdir şeklinde tanımlanabilir.

1960'lı yıllardan beri birçok Avrupa ülkesinde yükseköğretim kurumları, bölgesel kalkınmanın bir aracı olarak görülmüşler, bulundukları bölgenin ekonomik yapısı ve işgücü hareketliliğinde iyileşme sağlanmasında etkili olmuşlardır (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar, 2009; Kovacı,

Belke ve Koç, 2010). Kısaca üniversiteler, ekonomik ve işgücü hareketliliği sağlama açısından bölgesel kalkınma misyonuna sahiptirler denilebilir.

Yirmi birinci yüzyılda kalkınma çabalarında veya daha zengin ve müreffeh ülke olma hedefine varmak için sürdürülen uğraşlarda (Gedikoğlu, 2005), ülkelerin kalkınması (Uzgören ve Uzgören, 2005) ve gelişmesi için gerekli bilgilerin üretildiği ve insan kaynaklarının yetiştirildiği yükseköğretim sisteminin temel kurumu olan üniversiteler, ulusların geleceğini belirleyen temel kurumlardan birisidir (Serin ve Aytekin, 2009). Üniversiteler, öncelikle kuruldukları bölgenin bilimsel, sosyal, kültürel ve ekonomik (Gedikoğlu, 2005; Dalğar, Tunç ve Kaya, 2009; Çetin, 2007; Uzgören ve Uzgören, 2005) teknolojik, etik ve entelektüel (Uzgören ve Uzgören, 2005) gelişimlerine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Süreç içerisinde katkılarını ülke çapına genelleyen (Dalğar, Tunç ve Kaya, 2009) ve başarıları büyük ölçüde yenilikçiliğe dayanan (Türkiye Cumhuriyeti-Yüksek Öğretim Kurulu (TC-YÖK), 2007) dış dünyanın taleplerine uyum sağlayan, topluma hizmet sunma işlevlerini yüklenen, nitelikli eğitim ve öğretim ortamının yaratılmasını ve üniversite-sanayi çerçevesinde piyasaya yönelik bilim üretimi yapan, “bilim için bilim” değil, “pratik sorunların çözümü için” öğretim ve araştırma çalışmalarını gerçekleştiren, gelişen teknolojinin ve yaşanan değişimin hızına yetişebilmek için ömür boyu öğretim kavramını ön plana çıkaran, sadece öğretim ve araştırma yapan geleneksel üniversiteler dışındaki üniversiteler Girişimci-Çağdaş-Modern Üniversite, Bilgi-Eğitim Çağı Üniversitesi veya Multiversite olarak kabul edilmektedir (Serin ve Aytekin, 2009; Çetin, 2007; Arap, 2010). Diğer bir deyişle girişimci üniversiteler, kuruldukları bölgenin bilimsel, sosyal, kültürel ve ekonomik teknolojik, etik ve entelektüel gelişimlerine katkı sağlamayan, üniversite-sanayi anlayışında piyasanın istediği insan tipini yetiştiren, her alanda yaşanan değişimin hızına yetişebilmek için yaşam boyu eğitim felsefesini benimseyen, yenilikçi üniversiteler olarak tanımlanabilir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen hızlı değişim bilgi patlamasına neden olmuş, küreselleşme, haberleşme ve iletişim

teknolojisindeki gelişmeler, uzaktan öğretim gibi uygulamalar yükseköğretimin yapısında köklü değişimler meydana getirirken, ülke ve kıtalar arasındaki sınırlar ortadan kalkmıştır. Güçlü olan örgütlerin hayatta kaldığı, rekabetin çok yüksek olduğu global ekonomik düzen gerçekleşmiş, globalleşme ve yok edici rekabet sonucunda örgütlerin hedefi düşük maliyetle yüksek verimliliğe ulaşarak rekabet güçlerini artırmak için kaliteye önem verilmiştir (Ensari ve Onur, 2003; Soliman & Soliman, 1997; Rehber, 2002; Göksan, Uzundurukan ve Keskin, 2009; Şenses, 2007; Karasar, 2004). Buna göre dünyada hızla meydana gelen değişimler, globalleşme ve yok edici rekabet sonucunda ülke ve kıta sınırlarının ortadan kalktığı ve sadece değişime ve yeniliğe açık örgütlerin hayatta kaldığı söylenebilir.

Öğretim üyelerinin kaliteli öğrenci yetiştirmede iki temel görevi; bilimsel araştırma yapmak ve öğreticiliktir (Semerci, 2003). Öğrenci öğrenmesinde öğretim görevlilerinin sağladığı yararlar; nicel ve nitel araştırma aktivitelerini artırmasını sağlayan araştırmalarla güncel bilginin güçlendirilmesi, güvenilirliğin artırılması, öğrenciye yapılacak danışmanlığın yeterliliği, öğrenci istekliliği ve motivasyonun artırılması ve kaliteli bir ürün ya da hizmet elde edilmesidir (Lindsay, Breen & Jenkins, 2002). Kısacası öğretim görevlileri, güvenilirliği yüksek bilimsel araştırmalarla nitel ve nicel araştırmalarla bilgiyi güncelleme, öğrenciye yapacağı danışmanlıkla öğrenci motivasyonunu artırma ile kaliteli ürün elde edilmesini sağlama ve öğrencinin kaliteli öğrenmesi için kaliteli öğretimi sunabilecek donanıma sahip olmak sorumluluğunu taşıdıkları açıklaması yapılabilir.

Akademik alandaki talebin yükselmesi ile öğretim, araştırma, iletişim servisi ve akademik çalışmalar daha fazla gelişmiştir. Üniversitelerdeki eğitim ve öğretimde yüksek kaliteye ve akademik alandaki başarıya ulaşılması için üniversitedeki akademiklerin, yöneticilerin ve yüksek eğitimin finansal sorumluluğunu üstlenen yapıların daha iyi anlaşılması gerekirken, üniversite çalışanlarına ve öğrencilere destek verilmelidir (Soliman & Soliman, 1997). Buna göre akademik alana artan talep ile birlikte eğitim-öğretim, araştırma ve

iletişimde meydana gelen gelişmelerle, üniversitedeki akademisyenlerin, çalışanların, öğrencilerin iyi anlaşılması ve ihtiyaçlarının giderilmesinde gereken desteğin verilmesi şeklinde açıklanabilir.

Eğitim giderlerini ve okul harçlarını ödeyen öğrencilerin çoğu, üniversiteye yaptıkları ödemelerin karşılığını almak istemekte, öncelikli sağlık, yeme-içme ve barınma, ikincil eğitim ve koruma (adalet-hukuk ve güvenlik) hizmetlerinin ve bunları sağlayan araç ve gereçler ve insan faktörlerinin de kaliteli olmasını talep etmektedirler (Lomas, 2007; Taşkın ve Büyük, 2002). Buna göre üniversiteye bedel ödeyen öğrenciler, müşteri olarak sağlık, yeme-içme ve barınma gibi birincil, eğitim ve koruma gibi ikincil hizmetler ile bunları sağlayan araç-gereç ve insan faktörlerinin de memnuniyet sağlayacak kalitede olması talebi içerisindedirler denebilir.

Memnuniyeti artırma çabaları, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını tanımlama, kaliteye ulaşmak için stratejiler geliştirme, ürün ve işletme imajı oluşturma ve ürünü pazarlama kısaca markalamadır. Marka yönetiminin temel odağı, kalite yönetiminde olduğu gibi müşterilerdir. Kalitenin artırılması için dahili öz değerlendirme, bağımsız uzmanlarca ve uluslar arası uzmanlarca yapılacak dış değerlendirme yaşamsal öneme sahiptir. Üniversiteler, kalite güvencesi veren dünyaca tanınmış ajanslara başvurarak, sundukları eğitim ve öğretimlerin kalitesini belgeleyerek, bir marka haline gelmekte ve global pazarda diğer üniversiteler ile rekabet edebilmektedirler (Rehber, 2002; Aktan ve Gencel, 2007; Arap, 2010; Çiftçi ve Cop, 2007; Bıçak, 2012). Buna göre markalama, üniversiteler için öğrenci istek ve ihtiyaçlarına uygun kalitede hizmet verme, üniversite imajı oluşturma, üniversitenin sunduğu eğitim hizmet ile üniversiteden mezun olan öğrencileri pazarlayabilme olarak tanımlanabilirken, üniversitelerin marka haline gelmesi için öz değerlendirme yanında dış değerlendirmeye de tabi tutulmaları, böylece kalite güvencesi veren dünyaca tanınmış ajanslar ile sundukları eğitim ve öğretimlerin kalitesini belgelemeleri ve dünya çapında pazarda diğer üniversiteler ile rekabet edebilmeleri şeklinde açıklanabilir.

Akreditasyon, genel anlamda topluma sunulan mal ve hizmetlerin belirli mükemmeliyet standartlarında sunulduğunu güvence altına almaya yönelik bir sistemdir. Bir ürün veya hizmetin, önceden üretim aşamasında muayene, test ve analizlere tabi tutulması ve kullanım açısından uygunluğunun belirlenmesi önem taşımaktadır. Günümüzde mal ve hizmetlerin kaliteyi güvence altına almaya yönelik uygunluk değerlendirmeleri standardizasyon, belgelendirme ya da akreditasyon olarak adlandırılmaktadır. Globalleşen dünyada sadece ticari mal ve hizmetler için değil, onun dışında da pek çok alanda ve pek çok hizmet içinde giderek yaygınlaşmakta olan akreditasyon, giderek kamusal alandan çıkarak özel bir mal hüviyetini kazanmaya başlayan yükseköğretim hizmetlerinde de önem kazanmıştır (Aktan ve Gencel, 2007; Bıçak, 2012). Buna göre akreditasyon, kamu ve özel pek çok alanda kullandığı gibi yükseköğretimde de mal ve hizmetlerin kaliteyi güvence altına alınmasını sağlayan uygunluk değerlendirmeleri olarak tanımlanabilir.

Üniversitelerin yönetim açısından organizasyonel yapılarının da incelenmesi ve mütevelli heyeti ile üniversite idaresinin kimlerden oluştuğunun ve bunların yetkileri, toplanma şekilleri, toplanma zamanları ve sıklıklarının, karar alma ve uygulama şekillerinin bilinmesinin üniversitenin kalitesini belirlemede önemlidir (Bıçak, 2011). Buna göre üniversitelerin yönetim açısından organizasyon yapılarının incelenerek, mütevelli heyetinin kimlerden oluştuğu, yetki kullanma, toplanma zamanı ve sıklıkları, karar alma ve uygulama şekillerinin üniversite kalitesini belirlemede önem arz ettiği açıklaması yapılabilir.

Genel olarak bakıldığında, dünyadaki üniversitelerin çoğunun geleneksel nitelikte kaldığı, yani sadece araştırma üniversitesi özelliğini koruduğu görülür. Bir kısmının da organizasyonel dönüşümünü gerçekleştirdiği ya da bu süreçte ilerlediği, kendi iş veya işletmeleri için kullanabilecek yenilikleri araştırıp ürettiği, dayanıklı üniversite olmanın yollarını araştırdığı, hem süreç hem de sonuç olarak kurumsal girişimciliği hedeflediği görülür. Güçlü, modern, dinamik, çevik, sorumlu ve şirket

üniversiteler özelliklerine sahip olan üniversitelere girişimci üniversiteler denir (Çetin, 2007). Buna göre, sadece araştırmaya odaklı geleneksel üniversite olmaktan farkı girişimci üniversiteler, yenilikleri ve gelişmeleri takip eden, süreç ve sonuç olarak kaliteyi yakalayarak hayatta kalmayı başaran aktif ve dönüşümcü üniversiteler olarak tanımlanabilir.

Bilgi toplumu üniversitesi veya multiversite, olarak da tanımlanan girişimci üniversiteler bilim için bilim değil, pratik sorunların çözümü için öğretim ve araştırma yapmaktadırlar. Piyasa güçlerinin etkisi ile topluma hizmet sunma işlevlerini yüklenen girişimci üniversiteler, kamu kaynakları, kurumun yarattığı kaynaklar ve öğrencilerden alınan harçlarla hükümet bütçesine olan bağımlılığı azaltılarak, otonomisi güçlendirilmiş üniversitelerdir. Girişimci üniversiteler, üniversite yönetiminden, lider niteliği ön plana çıkmış seçilen/atanan rektör ile kısmen toplam kalite anlayışının uygulanmasını öngören üniversite yönetimine geçmişlerdir. Piyasaya yönelik bilgi üretimi yapan ve diploma yerine gelişen teknolojinin ve yaşanan değişimin hızına yetişebilmek için ömür boyu öğretim kavramı ön plana çıkmış kurumlardır (Arap, 2010). Buna göre girişimci üniversite, multiversite veya bilgi toplumu üniversitesi; piyasaya yönelik bilgi üreten, pratik sorunların çözümü için öğretim ve araştırmalar yaparak topluma hizmet sunan, hızlı gelişmeler karşısında bilginin güncellenmesini esas alan, yaşam boyu eğitim anlayışını ilke edinmiş ve kendi yarattığı kaynaklardan sağladığı bütçesi ile özerk bir yapıya sahip kurumlar olarak tanımlanabilir.

Girişimci üniversitelerin özellikleri;

1. Aktif, rekabetçi ülke ve dünyada kendi kendine yeterli olabilen,
2. Yüksek kaliteye sahip,
3. Yerel iş çevresiyle uzun bir iş ilişkisi olan,
4. İşletme çevresi ile olan ortaklık ilişkisinde piyasa odaklı bir yaklaşım benimseyen,
5. Dünya bazında öğrenmek isteyenlerin gereksinimlerini karşılayan,
6. Yüksek miktarda yetenekli öğrenciye sahip,

7. Dünya çapında ün yapmış araştırmacı ve eğitim personeli olan,
8. Kendi gelişimini etkileyecek sosyo-ekonomik çevresinin gereksinimlerine cevap verebilen,
9. Yetenekli öğrenci ve araştırmacıları ve öğretim üyeleri ile araştırma fonlarını çekebilen özellikteki üniversiteler girişimci üniversitelerdir. Girişimci üniversiteler; bilim, öğretim, girişimcilik ve teknolojik alanlarda öndedirler (Çetin, 2007). Buna göre girişimci üniversiteler, küresel alanda diğer üniversitelerle rekabet edebilecek bilgi ve teknolojiye sahip olup, yetenekli ve başarılı akademisyen, öğrenci ve çalışanları ile küresel anlamda bir değer olarak yerini alan, dünyadaki yenilik ve gelişimlerin farkında olan, değişim yapmada risk alabilen dönüşümcü üniversiteler olarak açıklanabilir.

Modern üniversiteler, işletmelere benzer bir yapıya sahiptirler. Buradaki kurumsal/akademik liderler veya yöneticiler bir plan çerçevesinde kaynak tasarrufu ve maliyet azaltma stratejileri uygulamaktadırlar. Modern üniversiteler, sermaye şirketleri üzerinde yoğunlaşmak, gelişmiş ve çok yönlü fon artırma stratejileri yaratmak, kompleks okul harçları ve yardım yolları geliştirmek, farklı yollardan ticari hayata girmek, kendi müşterileri için uygun ürün ve hizmet geliştirmek ve sağlam finansal kaynaklar temin etmek durumundadırlar (Çetin, 2007). Kısacası Modern üniversiteler, öğrencilerine talebine cevap verecek ekonomik ve kaliteli hizmetler sunmak, öğrencilerden gelecek okul harçları yanında üniversiteye farklı alanlarda finansal kaynaklar sağlayacak fon stratejileri geliştirmek ve sermaye şirketleri kurmak yolu ile kendi yaşamlarını devam kurumlar olarak tanımlanabilir.

Etkin girişimci üniversitelerin üst, orta ve alt yönetim kademeleri idari yönden güçlü olup, ne tamamıyla merkeziyetçi ne de tamamen adem-i merkeziyetçi bir yapı sergilerler. Gelir kaynaklarını artırabilmek ve içsel maliyet kontrolünü yapabilmek için teknoloji transfer uzmanları, finans personeli ve kültürlü yöneticiler gibi her düzeyde değişim odaklı idarecilerden oluşan profesyonel bir yönetici grubuna sahiptirler. Girişimci üniversitelerin

fakülteleri, değerli üretim araçlarını temsil ederken, öğrenci, işletme ve kurumlar da müşterileri temsil etmektedirler (Çetin,2007). Buna göre girişimci üniversiteler, merkeziyetçi ve ademi merkeziyetçi arasında bir yönetimle, değişime odaklı profesyonel yöneticiler tarafından yönetilen, müşteri olarak kabul edilen öğrencilerin, işletmelerin ve kurumların taleplerine cevap verecek hizmeti sunan kurumlar şeklinde tanımlayabiliriz.

Üniversitelerin küresel bağlamda çağdaş üslup içerisinde faal olması uluslararasılık olarak tanımlanabilir. Üniversitelerin uluslararasılık özelliğine sahip olması ise; hükümetler tarafından özgün politika ve programlara, akademik sistem ve kuruluşlara, güçlüklerle baş edebilen bir yapıya, küresel işletmelere ve uluslararası öğrencilere sahip olması anlamına gelirken, ekonomik ve yarışmacı aynı zamanda yararlı ve değerli küreselleşme yaklaşımı ile de ilişkili olması demektir (Bolshman & Miller, 2008). Kısaca üniversitelerin küresel işletmeler olarak küresel pazarda rekabet edebilmesi ve uluslararası üniversite olabilmesi için özgün politikalara, programlara, akademik sistemlere, var olma mücadelesi verebilen kuruluşlara ve uluslararası öğrencilere sahip olmaları ile ilişkili olduğu söylenebilir.

İletişim, ulaşım ağları ve araçları, ekonomik, sosyal ve kültürel alanda yaşanan gelişmeler; farklı toplumlara mensup insanların birbirleriyle kısa ya da süreli çok daha fazla temas kurmaları sonucunu doğurmuştur. Gerek eğitim gerekse ekonomik kaygılarla artık çok farklı milletlerden insanlar farklı ülkelerde yaşamayı tercih etmektedirler. Bu durum özellikle Amerika gibi yoğun göç alan ülkelerin yanı sıra Türkiye gibi yabancı uyruklu öğrencilere yönelik programlar uygulayan ülkelerde son dönemde artış göstermektedir. Avrupa Birliği'nin Erasmus gibi öğrenci ve öğretim elemanı değişirme programlarına verdiği önem, bir anlamda kültürlerarası iletişime verilen önemi de ortaya koymakta ve bu hareketliliği tetiklemektedir (Gülner ve Balcı, 2010). Buna göre kültürlerarası iletişim, global dünyada yaşanan gelişmeler nedeniyle farklı ulus ve kültürden insanların birbirleri ile kısa veya uzun süreli kurduğu ilişkiler olarak tanımlanabilir.

İnsan topluluklarının hareketlilik politikaları kültürleşme, adaptasyon, entegrasyon gibi yeni kavramları toplumların gündemine sokmuştur. Genel olarak yabancı bir topluma yeni gelen insanların uyum sağlamalarını içeren bu kavramlar, beraberinde iletişim olgusunu da akıllara getirmiştir. Kitle iletişim araçları ve ulaşım teknolojilerindeki olağanüstü gelişmelerin yanı sıra; özellikle son çeyrek yüzyılda dünyada yaşanan ekonomik, sosyal ve siyasal alandaki gelişim ve değişimler, uluslararası ilişkilerin gittikçe yoğunlaşmasına ve bunun bir sonucu olarak nüfus hareketlerindeki artışa sebebiyet vermiştir. Bununla birlikte hareket halindeki insan topluluğu yeni geldikleri ülkeye uyum sağlama problemi ile karşı karşıya kalmışlardır. Öyle ki; bu insanlar gittikleri yerlerde sadece kendilerinden farklı görünümde, farklı dilde konuşan, farklı inançlara sahip ve farklı yemekler yiyen insanlarla karşılaşmakla kalmamakta; aynı zamanda bu insanların davranışlarındaki farklılıkları, zamanı, mekanı nasıl kullandıklarını, dünyayı ve yaşamı nasıl algıladıklarını gözlemek fırsatını da bulmaktadırlar (Gülner ve Balcı, 2010). Buna göre dünyada yaşanan ekonomik, sosyal ve siyasal alandaki gelişim ve değişimler, uluslararası ilişkilerin gittikçe yoğunlaşmasına ve bunun bir sonucu olarak nüfus hareketlerindeki artışına neden olmuş, kültürleşme, adaptasyon ve entegrasyon ile hareket eden insanlar gittikleri yerlerde farklı görünüm, dil, inanç, kültür ve davranışlara sahip insanlarla karşılaşmakla kalmamakta; aynı zamanda zamanı, mekanı kullanma şekilleri ile dünyayı ve yaşamı nasıl algıladıklarına da tanık olmaktadır şeklinde açıklanabilir.

Farklı ülkelerden öğrenciler, kültürler arasında hareket halinde olan bir grup olarak, son yıllarda giderek daha fazla ilgi çekmektedirler. Ülkesi dışında bir öğrenim kurumuna devam eden bir öğrenci uluslararası öğrenci olarak tanımlanmaktadır. Uluslar arası öğrencilerle ilgili en önemli nokta, öğrencilerin yeni kültürel çevreye uyumlarının ne düzeyde olduğunu bulmaktır (Gülner ve Balcı, 2010). Buna göre uluslar arası öğrencilerin kültürlerarası hareket eden grup olarak yeni kültürel çevreye uyumları önem arz etmektedir denilebilir.

Üniversitelerin uluslararasılık özelliği taşımasında önemli hususlar;

1. Uluslararası öğrencileri kaydetmek,
2. Dünya çapında en iyi öğrencilere, eğitimcilere ve personele sahip olmak,
3. Akademisyen, araştırmacı, öğrenci ve personelin daha iyi olmaları için iyileştirmeler yapmak,
4. Üniversite sıralama sistemlerinde iyi bir sıraya sahip olmak,
5. Öğrencilerin bulundukları üniversiteye kendi tecrübelerini ve kültürel çeşitliliği getirmesini sağlamak,
6. Öğrencilere en iyi eğitim tecrübeleri edinmelerini ve gelecekte en iyi işi bulmaları sağlamak,
7. Modern ekonomiye farklılık yaratacak mezunlar vermek,
8. Profesyonel bir üniversite olmaya uygun öğretim programlarına sahip olmak,
9. Köklü ve sistemi oturmuş üniversite olmak,
10. Yabancı üniversitelerle uluslararası bağlara sahip olmaktır. Kısacası uluslararası üniversite; küresel dünyada küresel pazarda rekabet edebilecek kaliteli öğrenci, eğitmen ve personele sahip olmak ve onların sürekli gelişmelerini sağlamak, öğrencilerin en iyi işi bulmalarına imkan verecek eğitim donanımı sunmak, kültürlerin ve ulusların çeşitliliği ile farklılıklara ve saygı göstermeleri yanında kültürlerarası kaynaşmalarını sağlamak ve üniversite sıralama sisteminde ilk sıralarda yer almak ve köklü bir üniversite olmak şeklinde tanımlanabilir (Toyoshima, 2007).

Bolshmann ve Miller'e göre yüksek eğitimde uluslararasılaşmayı belirleyen üç alan uluslararası öğrencilerin kayıtları ile ilişkili olarak akademik uluslararasılık, ekonomik yarışma ve gelişimdir (Bolshman & Miller, 2008). Diğer bir deyişle üniversiteler için uluslararasılaşmayı belirleyen esas alanlar, küresel dünyadaki üniversiteler ile rekabet edebilecek düzeyde kaliteli uluslararası öğrenciler, burs alabilecek düzeydeki kaliteli öğrenciler ve kaliteli

öğretim görevlilerine sahip olması, ekonomik anlamda kurum olarak da dünya üniversiteleri ile yarışabilecek durumda olması ve sürekli eğitime ve eğitime öncelik verilerek, gelişmeye açık olması şeklinde tanımlanabilir.

İngiltere’de yüksek eğitimde talep edilen üç faktör; üniversitelerin yönetim, akademik öğretimler ve araştırma programlarında özerk olabilme seviyesi veya özel üniversite olması, en iyi öğrencileri kayıt yapmadaki yarışabilirlik durumu ve okul harçlarının yanı sıra ek finansman kaynaklarına sahip olma seviyesidir (Clark, 2009). Buna göre üniversitelerin ekonomik, akademik, yönetim, bilimsel araştırma ve öğretim programlarında özerk olması, kaliteli öğrencileri kayıt yapmada dünya üniversiteleri ile rekabet edebilmesi İngiltere üniversitelerinin başlıca önem verdiği hususlar olarak sıralanabilir.

Birleşik Krallık’taki üniversitelerde araştırmaların kalitesi ve öğretimin değerlendirilmesi Kalite Güvence Ajansı tarafından gerçekleştirilmektedir. Burada esas amaç kamu yatırımının değerini garantilemek, kaliteli eğitimdeki gelişmeleri cesaretlendirmek ve kaliteli yüksek eğitime etkili ve kabul edilebilir kamu bilgilerini sağlamaktır (Morgan, 2004). Kısaca Kalite Güvence Ajansı, yüksek eğitimdeki öğretim ve yapılan bilimsel araştırmaların durumunu kayıt altında alan, yüksek eğitimde kaliteyi artırmada isteklendirme sağlayan, kamuya Birleşik Krallık’taki yüksek eğitimin kalitesi hakkında gerekli bilgileri sağlayan ve ülke kalkınmasına destek veren bir kurum olarak tanımlanabilir.

Birleşik Krallık’taki hükümet politikalarının esas hedefleri; etkililiğin ve sorumluluğun artmasını, öğrenci sayısında artışı, araştırmaların finanse edilmesinde seçici olmasını, bölgeselliğin önemini, katılımın genişlemesini, kaliteli yaşama katkının artırılmasını ve zenginlik yaratılmasını ve bunların çeşitli yollarla ölçülmesini gerçekleştirmektir. Yüksek eğitim sistemi ve kurumlarında ulusal ve kültürel çeşitliliği destekleyen, öğrencilerin üniversite değişikliği yapmasına olanak sağlayan, öğrenme metodlarında ve teknolojiye hızlı gelişmeler yaşanan, yeni araştırma deseni ile yenilikler

yanında yüksek eğitimin uluslararasılaşmasına dikkat edilmesi yeni hükümet politikalarının hedefleridir (Taylor, 2003). Kısacası Birleşik Krallıkta bölgesel olarak birliği sağlayan Avrupalılığın desteklenmesi yanında, kültürel çeşitliliğe ve öğrencilerin üniversiteler arası yer değiştirmesine olanak sağlayan uluslararasılığa da önem verildiği açıklaması yapılabilir.

Birleşik Krallıkta uluslararası öğrenciler, en katı tabiriyle Britanya vatandaşı olmayan öğrenciler olup, her ne kadar Avrupa Birliği çerçevesinde Avrupalı öğrencilere okul harcını ödemede Britanya vatandaşı olarak muamele edilse de, bilinen anlamıyla Avrupalı öğrenciler Britanya vatandaşı olmayan (Toyoshima, 2007) yabancı öğrenciler veya deniz aşırı öğrenciler olarak kabul edilirler (Bolshmann & Miller, 2008). Buna göre uluslararası öğrenciler, Avrupa Birliği üyesi olma nedeniyle okul harcını ödemede Britanya vatandaşı gibi işlem görse de Britanya vatandaşı olmayan öğrenciler olarak tanımlanabilirler.

Farklı ulusların öğrencilerinin bir arada bulunduğu uluslararası öğrenciler, üniversiteye yüksek bir uluslararasılık statüsü katar, üniversitedeki akademik topluluğa, kültürel değişime ve çeşitliliğe katkıda bulunur ve üniversite harçları için gelir kaynağı oluştururlar (Bolshmann & Miller, 2008). Kısacası uluslararası öğrencilerin, uluslararası üniversite statüsü kazandırması yanında üniversitede akademik, sosyal, kültürel çeşitliliğe ve ekonomik kalkınmaya katkı sağladıkları da söylenebilir.

Avrupa ülkelerinde üniversiteler, öğrencilere kendi giderlerini karşılayabilecekleri geçici iş olanaklarını yıl boyunca sunarken, kaliteli iş ve çeşitli iş alanlarına sahip olunması, öğrencilerin aldıkları eğitim alanlarının çeşitliliği, eğitim alanının iş alanında transferi sağlanmaktadır (Kevinen ve Nurmi, 2003). Buna göre Avrupa üniversitelerinin, öğrencilere geçici iş olanakları, çeşitli eğitim alanları ve eğitim alanında iş transferleri olanakları sunduğu söylenebilir.

İngiltere'den alınan üniversite diploması dünyanın her yerinde geçerliliğini korumaktadır. Dünyadaki birçok şirket ve kurum da İngiliz eğitim kurumlarına öncelik tanımaktadır. Öğrenciler için de bu geçerlidir. Avrupa'daki diğer üniversitelere nazaran, öğrenciler tarafından en çok beğenilen üniversiteler İngiltere'dedir. İngiltere'deki üniversitelerin bir yıllık hazırlık yılı dışında üç yıl olması, sistemin esnekliği, kurs kültürlerinin fazlalığı, kozmopolitan kültür yapısı ve 150'den fazla ülkeden gelen öğrenci potansiyeli ile dünyada başka bir örneği yoktur (Abreau, Grinevich, Hughes, Kitson, Terneuth, 2008). Buna göre İngiltere üniversitelerinin dünyanın her yerinden öğrencilerce rağbet görmesindeki sebepler, İngiltere üniversitelerinin diplomalarının dünyanın her yerinde geçerli olması, dünyada İngiliz kurumlarına ve mezunlarına öncelik verilmesi, üç yıllık eğitimi kapsamaması, kozmopolitan kültür yapısı şeklinde açıklanabilir.

İskoçya'da üniversite öğrencilerinin üniversite seçme yaklaşımında en önemli üç faktör akademik ün, ev ile üniversite arasındaki mesafe ve üniversitenin bulunduğu yerdir. Kurumsal pazar stratejiler diye adlandırılan ikincil öneme sahip faktörler ise öğrencinin üniversite hakkındaki kendi algısı, mezuniyetten sonra iş bulabilme durumu, üniversite çevresindeki sosyal hayat, üniversiteye kabul durumu, üniversitedeki öğretimin ünü, fakültenin kalitesi, üniversitenin pazar stratejileri ile ilgili sağladığı bilgiler ve öğrencinin işe yerleştirilmesi durumudur (Briggs, 2006). İskoçya üniversitelerinde üniversite seçmede öncelikli olarak akademik ün, ev ile üniversite arasındaki mesafe ve üniversitenin bulunduğu yer önemli iken, mezuniyetten sonra iş bulma, üniversiteye yönelik memnuniyet ve kalite algısı, üniversitenin global pazarda tanınmışlığı gibi ikincil öneme sahip olarak görülmektedir.

Birleşik Krallık'taki üniversitelere yönelik hükümet politikalarının esas hedefi; etkililiğin ve sorumluluğun artırılmasını, öğrenci sayısında artışını, araştırmaların finanse edilmesinde seçici olunmasını, bölgeselliğin önemini, katılımın genişlemesini, kaliteli yaşama katkının artırılmasını, öğrencilerin ulusal ve kültürel zenginlik yaratmasını ve bunların çeşitli yollarla ölçülmesini

gerçekleştirmektedir. İngiltere’de yüksek eğitimde talep edilen; üniversitelerin yönetiminde, akademik öğretimlerde ve araştırma programlarında özerk olabilme seviyesi, en iyi öğrencileri kayıt yapmadaki yarışabilirlik durumu ve okul harçlarının yanı sıra ek finansman kaynaklarına sahip olma seviyesidir. Üniversite yöneticileri, uluslararası öğrenci kaydetmenin globalleşen dünyada hayati önemi olduğuna inanmaktadırlar (Taylor, 2003; Clark, 2009; Bolshmann & Miller). Buna göre Birleşik Krallıkta üniversitelere yönelik hükümet politikalarının esas hedefi özerk olabilme, en iyi öğrencileri kayıt yapabilme ve finans kaynaklarına sahip olma seviyesi olarak tanımlanabilir.

Yükseköğretimde akreditasyon; bir yükseköğretim kurumunun ya da yükseköğretim kurumu tarafından uygulanmakta olan herhangi bir programın, ulusal ve/veya uluslar arası düzeyde belirli performans standartlarına (kalite, verimlilik, etkililik vs) sahip olduğunu ortaya koymayı amaçlayan ve böylece yükseköğretime talepte bulunanlar ve aynı zamanda kamuoyu nezdinde güven tesis etmeye yönelik bir sistemdir. Akreditasyon, hem yükseköğretim kurumunun kendi kendini dönemsel olarak değerlendirmesine (kurumsal özdeğerlendirme), hem de yükseköğretim kurumunun kurum-dışı bağımsız akreditasyon ajansları tarafından dönemsel değerlendirmesine imkan veren gönüllü kalite güvence sürecidir. Yükseköğretimde akreditasyon, akademik kalitenin iyileştirilmesi, saydamlık ve hesap verme sorumluluğu aracıdır (Aktan ve Gencel, 2007; Bıçak, 2012). Buna göre yükseköğretimde akreditasyon, bir yükseköğretim kurumu veya bir programın ulusal veya uluslar arası düzeyde performans standartlarına sahip olduğunu ortaya koyma amaçlayan, güven sağlayan gönüllülüğe dayalı bir sistem olarak tanımlanabilir.

Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD), uluslararası yüksek eğitim için karşılıklı anlayış, becerilerin göçü, öğrenciden elde edilen gelirler ve kapasite artırımı şeklinde dört yaklaşım ileri sürmüştür. Gelişmiş ülkelerin esas amacı, gelişmekte olan ülkelerdeki kabiliyetli öğrencileri yetiştirip, ilgili ülkenin ekonomisinde çalıştırma, yüksek eğitimi geliştirme ve araştırma sektörlerini daha yarışmacı yapmadır (Kivinen & Nurmi, 2003).

Kısaca Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü'ne göre yüksek eğitimin uluslararasılaşmasında etkili olan hususlar; farklı ülkelerden gelen öğrencilerin farklılıklarına saygı gösterilmesi, kendi ülkelerinden getirdikleri yetenekler, beceriler, kültürler ve farklı perspektifler ile bulundukları ülkenin sosyo-ekonomik, kültürel, akademik ve bilimsel araştırma alanlarında gelişimine zenginlik kattığının bilinmesi, dolayısıyla üniversite ile birlikte ülke kapasitesini artırması olarak açıklanabilir.

Küreselleşme, ekonomik ve sosyal anlamda yükselen birliği ve birbirine bağlılığı vurgulamaktadır. Ulusallık dışında ve ulusların kaynaşmasına yönelten sistemleri içeren, ulus devletlerinin ulusal rolünün net olmamasını doğal karşılayan ve uluslararası ticaret ile küresel pazarların liberalleşmesidir (Toyoshima, 2007; Gedikoğlu, 2005). Buna göre küreselleşme, ulusal kimliği ön plana çıkarmaksızın, ekonomik ve sosyal anlamda birliğin sağlanması ve ulusların kaynaşması şeklinde tanımlanabilir.

Uluslararasılık, ulus devletlerinin ekonomik, sosyal ve kültürel sistemlerinde önemli bir rol oynar ve ulus devletlerinin aralarındaki bağılıkları ve sınırlarını aşan aktivitelerinin arttığını belirtir (Toyoshima, 2007). Buna göre uluslararasılık, ulus devletleri ekonomik, sosyal ve kültürel bağılılığı artıran ve sınırları aşan aktiviteleri içeren bir unsur olarak tanımlanabilir.

Avrupalılık, her zaman bölgesel alanda uluslararasılık olarak tanımlanmakta olup, ortak ve paylaşılan tarih ve kültür şeklinde karakterize edilmiştir. Avrupalılık, Avrupa devletlerinin ekonomik, politik ve kültürel ortaklığı olarak, Avrupa güç birliği şeklinde tanımlanmış ve dünyanın geriye kalan devletlerine karşı yerini almıştır (Toyoshima, 2007; Gedikoğlu, 2005). Kısaca "Avrupalılık", sınırların kaldırıldığı ve sınır kontrollerinin yapılmadığı, ortak tarih, kültür ve kimliğe sahip devletlerin, ekonomik, sosyal ve kültürel bağılılığını güçlendirmek amacıyla ortaya çıkmış, kapsamı bölge olarak daraltılmış uluslararasılık şeklinde tanımlanabilir.

Türkiye yükseköğretim sisteminde hedef okullaşma oranını hızla artırmaktadır ancak bu durum kalite üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır. Türk yükseköğretiminin kalite ile ilgili en büyük çelişki, öğretim üyelerinin eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi yerine, araştırmacı olarak kişisel niteliklerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesine daha çok önem verilmesidir (Şenses, 2007; Semerci, 2003). Buna göre okullaşma oranının hızlandırılması ile öğretimin ve öğretim üyelerinin eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesi doğru orantılı olmayabilir şeklinde açıklanabilir.

1960'lı yıllardan beri birçok Avrupa ülkesinde yükseköğretim kurumları, bölgesel kalkınmanın bir aracı olarak görülmüşler, bulundukları bölgenin ekonomik yapısı ve işgücü hareketliliğinde iyileşme sağlanmasında etkili olmuşlardır. Kültürel etkinliklerin artması, yaşam kalitesinin iyileşmesi, bölgesel gelir elde edilmesi ve eğitime katılma oranında artış sağlanması, doğum-ölüm oranında değişme olması ve göçün azalmasını etkileyecekleri öngörülmüştür (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar, 2009). Kısaca yükseköğretim kurumları; ülkenin ekonomik, sosyal, kültürel, akademik beklentileri ile fiziksel altyapı beklentilerine cevap veren, bölgesel kalkınmaya katkı sağlayan kurumlar olarak tanımlanabilirler.

Bilindiği gibi bilgi, çağımızda en önemli değer/kaynak olarak kabul edilmektedir ve küreselleşme süreci de, bilgi/enformasyon çağıyla bağlantılı olup, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) kalkınma planları incelendiğinde, bu planlarda küreselleşme ve bilgi çağı süreçlerinin dikkate alındığı; bu çerçevede eğitim sisteminin hedefleri arasında, yenilikçi yurttaş yetiştirme gibi önemli bir hedefin de bulunduğu görülecektir (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları, Yontar, 2009). Kısacası Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) üniversiteler bilgi çağı ve küreselleşme çerçevesinde yenilikçi yurttaşlar yetiştirme hedefi içerisindedir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki üniversitelerde, 2011 yılı itibarı ile 10.618 Kıbrıslı Türk, 33.261 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan öğrenci ve 4.110 üçüncü ülkelere gelen yabancı uyruklu öğrenci öğrenim

görmektedir. Üniversite eğitimi için KKTC'deki üniversiteleri tercih etme nedenlerinin artırılması üniversitede daha kaliteli bir eğitim sürecinin yakalanabilmesi için çaba sarf edilmektedir (Birol, 2009). Diğer bir değişle KKTC üniversitelerinde 2011 yılı itibarı ile eğitim gören ve büyük çoğunluğu Türkiye, KKTC ve yabancı ülkelere gelen öğrencilerin sayısını artırmak amacıyla, üniversitelerde eğitim kalitesinin artırılmasında hedeflendiği söylenebilir.

2011-2012 öğretim yılı itibarı ile KKTC üniversitelerinde öğrenci profilinde bir değişiklik meydana gelmiştir. Türkiye'den gelen öğrenci sayısı %62'ye düşerken, %70'e yakın yabancı ülkeden gelen öğrenci sayısı %16'ya artmış ve KKTC'li öğrencilerin oranını ise %21-22 dolaylarındadır (Bıçak, 2011). Buna göre 2012 itibarı ile KKTC'de eğitim gören öğrenci sayısının 2009 yılı karşılaştırıldığında Türkiye'den gelen öğrenci sayısı %67'den %62'ye düşmüş, KKTC'li öğrenciler %21-22 civarında seyretmiş ve yabancı ülkelere gelen öğrencilerin ise olumlu bir gelişme göstererek %16'ya yükseldiği söylenebilir.

22 Kasım 2011 tarihinde Milli Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Yüksek Öğretim Dairesi tarafından hazırlanan, 2011-2012 Öğretim Yılı verilerine göre KKTC'de öğrenci nüfusu olarak bakıldığında en yüksek öğrenciye sahip üniversite Yakın Doğu Üniversitesi'nin KKTC'li öğrenci sayısı 5.815, TC'li öğrenci sayısı 9,581 ve yabancı öğrencilerin sayısı ise 1,459 olup, KKTC'deki toplam 47,060 öğrencinin 16,855'ini YDÜ öğrencileri oluşturmaktadır. Ardından öğrenci sayılarının yoğunluğuna göre toplam 12,672 öğrenci ile Doğu Akdeniz Üniversitesi gelmekte, bunu Girne Amerikan Üniversitesi 6,775 toplam öğrenci sayısı ile izlemekte, sırayla 6,328 toplam öğrenci ile Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, 2,738 toplam öğrenci ve toplam 42 öğrenci ile İstanbul Teknik Üniversitesi yer almaktadır. KKTC'deki üniversitelerden Doğu Akdeniz Üniversitesi ile Lefke Avrupa Üniversitesi vakıf üniversiteleri olup, Yakın Doğu Üniversitesi, Girne Amerikan Üniversitesi ve Uluslararası Kıbrıs Üniversiteleri özel üniversitelerdir.

Ortadoğu Teknik Üniversitesi ile İstanbul Teknik Üniversiteleri kampüs üniversiteleri olarak KKTC’de faaliyet göstermektedirler. TC’de lisans ve ön lisans eğitime devam eden 2,252 KKTC’li öğrenci eğitimlerine devam ederken, KKTC’deki Atatürk Öğretmen Akademisi’nde okulöncesi ve ilköğretim öğretmenliği eğitimi alan 1,251 KKTC’li öğrenci bulunmaktadır. Milli Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı’na bağlı Yüksek Öğretim Dairesi arşivlerinde, Türkiye ve KKTC dışında lisans, master ve doktora programlarında net olarak kaç KKTC’li öğrencinin eğitim görmekte olduğu ve sonraki durumlarının kaydına rastlanmamakla birlikte, master ve doktora programında burs almaya hak kazanan öğrencilerimize ait kaynaklar bulunmaktadır (MEGSB-YÖD, 2012). Buna göre 2011-2012 öğretim yılı itibarı ile en yüksek öğrenci potansiyeline sahip Yakın Doğu Üniversitesi’nin özel üniversite olarak KKTC eğitimine hizmet vermekte ve ülke ekonomisine katkı sağladığı söylenebilir.

İngiltere’deki üniversitelerde alınacak eğitim için üniversiteye ödenecek fiyat aralığı, üniversiteye ve kalitesine göre değişmektedir. Üniversite öğrencilerine haftada yirmi saat çalışma imkanı verilmiştir. Üniversite mezuniyeti sonrası İngiltere’de bir sene çalışıp hem iş tecrübesi edinebilir hem de ödemiş olunan eğitim masraflarının büyük bir bölümünü çıkarılabilir (Abreau, Grinevich, Hughes, Kitson, Terneuth, 2008). Buna göre İngiltere üniversitelerinin avantajı, üniversiteye ve kalitesine göre farklı fiyatın olması, öğrencilere haftada yirmi saat çalışma imkanı sunarak, iş tecrübesi ve okul masraflarını karşılama olanaklarının sunulması şeklinde açıklanabilir.

İngiltere üniversitelerinden örnekler verecek olursak Manchester Üniversitesi’nde dünyanın yüz seksen ülkesinden gelen öğrencilere ev sahipliği yapılmakta ve neredeyse her alanda eğitim verilmektedir. Üniversitenin; Jubilee, Park Üniversitesi ve Sutton Bonington adı altında toplam 3 kampüsü vardır (Abreau, Grinevich, Hughes, Kitson, Terneuth, 2008). Buna göre Manchester Üniversitesi yüz seksen farklı ülke öğrencileri ev sahipliği yapan

uluslar arası bir üniversite olup, üç değişik kampüsü de bulunur şeklinde açıklanabilir.

2010 itibariyle Türkiye'deki üniversite sayısı 94 devlet 34 vakıf olmak üzere 130'dur. 86 bin öğretim üyesi ve 2,5 milyondan fazla üniversite öğrencisi bulunmaktadır (TCB, 2012). Buna göre 2010 yılı itibarı ile devlet ve vakıf üniversitelerinin sayıları toplamı 130'dur.

Yüksek eğitim kurumlarının kamu, vakıf ya da özel olma durumu vardır. Türkiye'de yüksek eğitim, devlet üniversiteleri, vakıf üniversiteleri, vakıf meslek yüksekokulları, askeri yükseköğretim kurumları ve polis akademisi başkanlığı tarafından verilmektedir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde (KKTC) ise vakıf üniversiteleri, özel üniversiteler ve kampüs üniversiteleri yüksek eğitim vermektedir. Vakıf üniversiteleri kar amacı gütmese de bu üniversitelerde okuyan öğrenciler veya velileri bir yıllık lisans eğitimi karşılığında 2007-2008 eğitim yılında 9 bin - 29 bin YTL arasında bir eğitim bedeli ödemektedir. Devlet üniversitelerinde ikinci öğretim programlarında okuyan öğrenciler de ortalama 1200 YTL harç ödemektedir. Dolayısıyla özellikle vakıf üniversitelerine ödenen bir eğitim bedeli ve bunun karşılığında verilen bir eğitim hizmeti söz konusudur (Bengisu, 2007). Buna göre üniversiteler türlerine göre devlet üniversiteleri, vakıf üniversiteleri /vakıf meslek okulları/ ve askeri yükseköğretim kurulu ile polis akademisi başkanlığı olarak üçe ayrılırken, KKTC'de vakıf, özel ve kampüs üniversitelerinin bulunduğu söylenebilir.

Türkiye'de 2011 itibariyle 172 üniversite vardır. Bunlardan 105'i devlet üniversitesi, 61'i vakıf üniversitesi, 6 tanesi de vakıf meslek yüksekokuludur (TCB, 2012). Buna göre 2011 yılı itibarı ile Türkiye'de devlet ve vakıf üniversitesi ile vakıf meslek yüksekokulu olarak toplam 172 üniversite olduğu söylenebilir.

Türkiye'de öğrencilere paralı eğitim veren vakıf üniversitelerinin 2011-2012 eğitim-öğretim ücretlerini ortalama %7-27 arasında değişen

oranlarda artırdı. En fazla fiyat genellikle tıp, diş hekimliği ve eczacılık fakülteleri için belirlenmiştir (TCB, 2012). Türkiye’de Bilkent Üniversitesi’nde eğitim ücreti bütün eğitim programları için aynıdır (TCB, 2012). Başkent Üniversitesi’nde en fazla fiyattan en düşüğe doğru fakülteler; tıp ve diş hekimliği fakülteleri, mühendislik fakülteleri ve İngilizce hazırlık fakülteleridir. Buna göre Türkiye’de Bilkent Üniversitesi eğitim ücretlerinde değişiklik yapmazken, Başkent Üniversitesi’nde tıp, diş hekimliği, mühendislik ve İngilizce hazırlık fakülteleri en yüksek fiyattan en düşüğe doğru sıralanmıştır (TCB, 2012). Buna göre paralı eğitim veren vakıf üniversiteleri 2011-2012 eğitim-öğretim ücretlerini artırmış ancak en fazla fiyat genellikle tıp, diş hekimliği ve eczacılık fakültelerine ödenmekte olduğu açıklaması yapılabilir.

Ülke ekonomilerinin en temel dinamiklerinden birinin eğitilmiş insan gücüdür. Ülkelerin birçoğunun, ekonomik gelişmeyi gerçekleştirmek için eğitim temel araç olup, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin hükümetleri tarafından yapılan birçok eğitim reformunun iş piyasasının durmaksızın değişen istemlerine yanıt vermek ve ekonomik büyümeyi sağlamak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’ndeki (KKTC) Yükseköğretim Sistemi’nin, şu ana kadar yapılan yatırımın çok üstünde bir ekonomik ve sosyal fayda sağlanmakta ve üniversitelerin, 8 bini doğrudan, 40 bini de dolaylı özellikte bir istihdam kapasitesi yaratması, bu kuruluşların Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nin (KKTC) toplumsal ve ekonomik gelişmesi için bir katalizör işlevi görmektedir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC), yurtdışına giden ve yurt dışından gelen üniversiteli öğrenci oranını 1/16 (2,300/37,361) düzeyine çeken, kendi çağ nüfusunun %80’ini oluşturan 11 bine yakın öğrenciye (10,618) kendi ülkesinde yükseköğretim olanağı veren, toplam bütçenin %40’ını yüksek eğitim gelirlerinden sağlayan dünyadaki tek örnektir. Diğer taraftan, sadece mevcut nüfusu (276,000) ile yüksek öğrenim gören öğrenci nüfusu (47,979) karşılaştırıldığında değil, aynı zamanda ülkenin coğrafi büyüklüğü ile ülkedeki üniversite sayısı karşılaştırıldığında da, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nin (KKTC), bir üniversite adası olma özelliğini

taşıdığı da bir gerçektir (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar, 2009; Bıçak, 2012). Buna göre bir üniversite adası olan KKTC'deki üniversitelerin, akademik, toplumsal ve ekonomik olarak bölgesel kalkınmaya direkt veya endirekt bir şekilde hizmet vermekte olduğu söylenebilir.

Ülkeler arasında yükseköğretim düzeyindeki eğitim harcamalarının karşılaştırılması, her ülkede yükseköğretimde ortalama öğretim süresinin farklılığı, derslerin çeşitliliği gibi değişik nedenlerden ötürü daha güçtür. Örneğin, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü'nün (OECD) 2003 yılı verilerine göre, Japonya'da bir yükseköğrenim öğrencisi için yapılan yıllık harcama yaklaşık olarak Almanya ile aynıdır (Japonya'da 11,556 Dolar, Almanya'da 11,594 Dolar). Fakat yükseköğrenimde ortalama öğrenim süresi Almanya'da 5.4 yıl iken Japonya'da 4.1 yıl olup, dolayısıyla bir yükseköğretim kademe öğrencisi için yapılan kümülatif harcama Japonya'da yalnızca 47,031 Dolar iken, Almanya'da 62,187 Dolar'dır. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde (KKTC), öğrenci başına ortalama yıllık harcama 12,500 Dolar'dır. Bu rakamın, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) ülkeleri ortalamasının üstünde olmasının nedenleri kısaca şöyle açıklanabilir: Öncelikle, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerini tercih eden öğrenciler arasında, gelir düzeyi yüksek olanlar bulunmakla birlikte, öğrencilerin büyük çoğunluğunun memur ve işçi ailelere mensup oldukları gözlemlenmektedir. Buna karşılık, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde (KKTC) eğitim gören öğrencilerin toplam yıllık harcamaları, öğrenci başına ortalama 10,000-15,000 Dolar arasında değişmektedir. Bu durum, ülkede halen süren ambargolar ve başka nedenlere dayalı hayat pahalılığından kaynaklanmaktadır. Eğitim süresi bir yıllık hazırlık eğitimi dışında dört yıldır (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları, Yontar, 2009). Diğer bir değişle ülkelere göre öğrenim süresi ile eğitim harcamaları değişiklik gösterebilir şöyle ki, Almanya'da öğrenim süresi 5.4 yıl, Japonya'da 4.1 yıl ve KKTC'de 4 yıl olup, eğitim harcamaları yıllık olarak Almanya'da 11,510 Dolar, Japonya'da 11,470 Dolar olarak benzerlik gösterirken, KKTC'de ise 10,000-15,000 Dolar arasında değişen oranda ve daha pahalı olduğu açıklanabilir.

Bugüne kadar Kıbrıs Türkleri, maruz kaldıkları uluslararası ağır ambargolar ve haksız izolasyon nedeniyle, yeterli pazar büyüklüğüne sahip olamamış; sürdürülebilir ve etkin işleyen bir ekonomik sistemi kurmakta zorlanmış ve refah düzeyi açısından son 30 yılda, toplamda 30,000,000,000 Dolar, kişi başına ise 112,000 Dolar zarar görerek, Güney Kıbrıs'daki refah düzeyinin gerisinde bırakılmıştır (Gökçekuş, Ö., 2008). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin (KKTC) yalnızca Türkiye tarafından tanınması nedeniyle, ülkenin resmi dış ilişkileri uzun yıllar Türkiye'nin yardımıyla yürütülmüştür. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin (KKTC) uluslararası düzeyde tanınmaması ve ülkede etkin bir ambargonun bulunması, ülke ürünlerinin ihraç edilmesine engel teşkil etmiştir. Ayrıca, ülkenin uluslararası ulaştırma ağı ile bağlantılarının olmayışı da, ekonomi açısından olumsuz sonuçlar yaratmıştır (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları, Yontar, 2009). Buna göre KKTC üniversitelerinin ekonomik sistem kuramayışı ve Güney Kıbrıs üniversitelerinin refah seviyesinin gerisinde, zarar görmüş bir şekilde bulunmasının nedenleri, tanınmaması nedeniyle haksız ambargo ve izolasyonlara maruz kalması, uluslar arası ulaştırma ağı ile bağlantılarının olmayışı olarak açıklanabilir.

Halen Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde (KKTC), Yakın Doğu Üniversitesi hariç, diğer üniversitelerde Tıp, Eczacılık ve Diş Hekimliği Fakülteleri bulunmamaktadır. Sağlık alanı kapsamındaki bu tür fakültele öğrencilerin ödedikleri harçlar, diğer fakültele oranla daha yüksektir. Diğer taraftan, tüm üniversitelerde ücret uygulamaları, fakültele göre farklılık göstermektedir. Ayrıca, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerinde eğitim dili sınırlı sayıdaki bölümler dışında İngilizce olup, öğrencilerin büyük bir kısmı öncelikle hazırlık eğitimi almaktadır. Bu nedenle, Türkçe eğitim verilen bölümlerde öğretim süresinin toplam 4 yıl olmasına karşılık, İngilizce eğitim verilen bölümlerde bu süre en az 5 yıldır. Bu gerçekler dikkate alındığında, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde (KKTC) öğrenci başına düşen 4 yıllık toplam harcama tutarı 50,000 Dolar, Hazırlık eğitimi dahil öğrenci başına düşen 5 yıllık toplam harcama tutarı ise 62,500

Dolar'dır. Sağlık alanı kapsamındaki Tıp, Eczacılık ve Diş Hekimliği Fakültelerinde eğitim gören öğrenciler için, toplam eğitim süresi boyunca yapılan harcama miktarları ise, yukarıda verilen miktarlardan çok daha fazladır (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları, Yontar, 2009). Buna göre KKTC üniversitelerinde tıp, diş hekimliği fakültelerine ödenen harçlar diğer fakültelere oranla daha yüksek olup, Türkçe eğitim verilen fakültelerde öğretim yılı bir yıllık hazırlık dışında dört yıl olup, 4 yıllık harcama tutarı 50,000 Dolar, İngilizce tedrisatta eğitim veren üniversitelerde beş yıl olup, 5 yıllık harcama tutarı 62,500 Dolar olarak açıklanabilir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerinde öğrenci profilinde bir değişikliğe dikkat çeken Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) Başkanı Bıçak, 2009-2010 öğretim yılında Türkiye'den gelen öğrenci sayısında azalma olmasında esas nedenin, KKTC'de üçüncü ülke diye adlandırılan yabancı ülkelere gelen öğrenci sayısını artırmaya yönelik bir strateji içine girilmiş olması olarak açıklamıştır. Buna göre 2009-2010 öğretim yılı itibarı ile 3.813 olan yabancı öğrenci sayısının, 2010-2011 öğretim yılında %12'lik bir oranla 4.988 olduğu ve 2011-2012 öğretim yılında ise bu oranın %16'ya artarak 7.546'ya ulaştığını belirtmiştir. 70'e yakın ülkeden gelen yabancı öğrenci sayısının son 2 yılda %100 arttığı ve bunların çoğunlukla Nijerya, İran, Azerbaycan, Kosova, Bosna-Hersek, Irak, Ürdün, Mısır, Rusya, Filistin vb (Toplam 92 ülke) gibi ülkelere geldiğini belirtmiştir (Bıçak, 2011; MEB-YÖD, 2012). Buna göre yabancı öğrencilerin artırılmasının hedeflenmesi sonrasında 2009-2011 öğretim yılları arasında hedefe ulaşılarak yabancı öğrenci sayısının artırıldığını ancak Türkiye'den gelen öğrenci sayısında ise bir azalma gerçekleştiği şeklinde açıklanabilir.

Türkiye'den gelen öğrenci sayısı 2010-2011 öğretim yılına göre 2011-2012 öğretim yılında 1000 kadar artmasına rağmen öğrenci toplamı içindeki oranın %65'ten %62'ye düştüğünü ancak bu oranın 2009-2010 öğretim yılında ise %70 olduğunu belirtmiştir. Kuzey Kıbrıs Türk

Cumhuriyeti'nden (KKTC) gelen öğrencilerin oranını ise %21-22 dolaylarında olduğunu belirtilmiştir (Bıçak, 2011). Buna göre 2009 yılından 2011 yılına kadar Türkiye'den gelen öğrencilerin sayısında tedrici olarak %70'ten %65'e ve ardından %62'ye doğru bir düşüş görüldüğü söylenebilir.

Bugün Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki üniversitelerde, 2011 yılı itibarı ile 10.618 Kıbrıslı Türk, 33.261 Türkiye Cumhuriyeti ve 4.110 yabancı uyruklu öğrenci öğrenim görmekte olup, bu dağılım irdelendiği zaman, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki üniversite öğrencilerinin 33.261 öğrenci ile yaklaşık %67'sinin Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olduğu görülmekle birlikte, üçüncü ülkelerden gelen 4.110 yabancı öğrenciler ile 10.610 Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki Kıbrıslı öğrencilerin, üniversite eğitimi için Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) üniversiteleri tercih etme nedenlerinin artırılması ve KKTC'de daha kaliteli bir eğitim sürecinin yakalanabilmesi için çaba sarf edilmektedir (Biol, 2009). Buna göre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerinde %67'lik orana sahip olan Türkiye Cumhuriyeti (TC) öğrencileri ile Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) ve üçüncü ülkelerden gelen öğrencilerin oranlarının artırılması ve bunun için daha kaliteli bir eğitim verilmesi Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) üniversitelerinin hedefleri içerisinde.

Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) Başkanı Prof. Dr. Hasan Ali Bıçak, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerinde öğrenim gören öğrenci sayısının, 2010-2011 öğretim yılına göre %7.8 oranında artış göstererek, 2011-2012 öğretim yılında 46.941'e ulaştığını ancak 2008-2009 öğretim yılında 47.982 olan öğrenci sayısının 2009-2010 öğretim yılında 43 binlere düştükten sonra yeniden yükselmesinin memnuniyet verici olduğunu belirtmiştir. Ülkede faaliyet gösteren beş yerel üniversiteden biri devlet üniversitesi olan Doğu Akdeniz Üniversitesi, diğeri vakıf üniversitesi olan Lefke Avrupa Üniversitesi, üç tanesi ise özel üniversite olan Girne Amerikan Üniversitesi, Yakın Doğu

Üniversitesi ve Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi ile iki kampüs üniversitesi olan Orta Doğu Teknik Üniversitesi ve İstanbul Teknik Üniversitesine, 2011-2012 yılı itibarı ile toplam 3.660 öğrenci kayıt yaptırdığı bilgisi YÖDAK Başkanı Bıçak tarafından elde edilmiştir (Bıçak, 2011). Buna göre KKTC'de devlet, vakıf, özel ve kampüs üniversitesi niteliğinde toplam yedi üniversite bulunmakta, genel öğrenci sayısı 2009 dan 2011 yılına kadar olan sürede düşüş gösterdikten sonra 2012 yılı itibarı ile öğrenci sayısında yeniden artış sağlandığı söylenebilir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) üniversitelere öğrenci akışının artması ile ilgili, yeni programların açma girişimlerindeki üniversitelere Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) olarak yardımcı olunmakta, özellikle Türkiye'den gelen öğrenci akışına destek verilmektedir. Yine Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) olarak yabancı üniversitelerden (üçüncü ülkelerden) Nijerya, İran, Azerbaycan, Pakistan, Ürdün, Filistin, Irak, Rusya, Türkmenistan, Kamerun, Kazakistan, Kırgızistan, Kenya, Beyaz Rusya gibi değişik ülkeden gelen yabancı öğrencileri, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerine çekebilmek için çaba sarf edilmektedir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde (KKTC) üniversitelerin diğer programlarında olduğu gibi, eğitim fakülteleri programlarının da kalitelerini daha ileriye götürme konusunda çalışmalarını büyük başarıyla devam ettirdiğini vurgulayan Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) Başkanı Prof. Dr. Hasan Ali Bıçak, başarılı çalışmalara ve kalitenin uluslararası akreditasyon sürecinde değerlendirilmesine büyük önem ve hız verdiklerini belirtmektedir. Üniversitelerin kaliteli eğitim verdiklerinin belgelemesi adına birçok uluslararası saygın akreditasyon kurumu ile işbirliği içinde çalışmalar yürütülmektedir. Üniversitelerin söz konusu akreditasyon kurumlarının denetimlerinden geçerek, akredite olmaları ve kalite etiketi almaları gerektiği ayrıca üniversitenin kaliteli olduğunun başka ülkeler ve üniversiteler tarafından da tanınıyor olması gerekli görülmektedir. Üniversitelerin ilgili bölümlerini

akredite eden akreditasyon kurumlarının da bir üst kurul tarafından denetleniyor olmasının kalite adına önem taşımaktadır. Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu'nun (YÖDAK), akredite eden kurumlar ile işbirliği içerisinde olduğu uluslararası akreditasyon kurumları Mühendislik ve Teknoloji Akreditasyon Kurulu (ABET), İleri İşletme Yüksek Okulları Birliği (AACSB), İngiliz Mimarlar Kraliyet Enstitüsü (RIBA), Mühendislik Bilgi ve Tabii Bilimler Akredite etmekle Uzman Akreditasyon Konsorsiyumu (ASIIN), Avrupa Yüksek Eğitim Akreditasyon Konsorsiyumu (ECA), Acil Hemşireler Birliği (ENA), ENIC Network (Avrupa Akademik Tanınma ve Hareketinin Ulusal Bilgi Merkezi Ağı) -The NARIC Ulusal Akademik Tanınma Bilgi Merkezi ENIC-NARIC; Avrupa Yüksek Eğitim Kalite Güvencesi (ENQA)- (ESG), Mimarlık Akreditasyon Kurulu (MIAK), Mühendislik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (MÜDEK), Fen, Edebiyat, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakülteleri Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (FEDEK), Türk Psikologlar Derneği'dir (Bıçak, 2011). Buna göre her üniversitenin ve üniversiteye bağlı bölümlerin talep edilmesi durumunda dünyaca tanınan akreditasyon kurullarınca akredite edilmelerinin üniversitedeki eğitim ve öğretimin kalitesini ispatlayan kalite etiket almasına neden olurken, dünyada kabul gören ve öğrenciler tarafından tercih edilen üniversite olunmasında etkili olduğu söylenebilir.

Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) olarak Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerine yönelik hayata geçirilmesi hedeflenen projeler aşağıdaki gibidir:

1. Bologna süreci içerisinde kalite güvence sisteminin oluşturulması yanında eğitim fakültelerinde öğretim etkinliği ve öğretim üyesi geliştirme programı için ulusal yeterlilik çerçevesi ile pedagojik formasyon sertifika programlarının önemi ve gerekliliği yanında bunların oluşturulması ve bu yöndeki çalışmaların üniversiteler ile Yüksek Öğretim Kurulu işbirliği ile sürdürülecektir.

2. Üniversitelerin gelişimi ve akademik programlarını düzenlemesi, yeni değerlendirme yöntemleri açısından çıktılara dayalı değerlendirmenin önem taşıyacağı stratejik plan hazırlamaya yönelik olarak Ankara Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) ile atölye çalışması yapma planları bulunmaktadır.
3. Uzaktan Eğitim Değerlendirme Kriterleri'nin 2011-2012 öğretim yılı içerisinde oluşturulması hedeflenmektedir.
4. Öğretim Üyesi Yükseltme Kriteri Tüzüğü ile Denklik Tüzüğü'nün hazırlanması çalışmalarının ilgili komite tarafından sürdürüldüğünü ve Aralık 2011 sonuna kadar ilgili tüzüklerin Üniversitelerarası Koordinasyon Kurulu'nun gündemine getirilmesi planlanmaktadır.

KKTC üniversitelerinde verilen diplomaların Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) tarafından doğrudan tanınması konusunda iki ülke (KKTC-TC) eğitim bakanları arasında imzalanan anlaşmanın hayata geçirilmesi yönünde oluşturulan ortak komitede, Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) üyelerinin çalışmalarını yürütmekte olduğudur (Bıçak, 2011;RG, 2010). Buna göre YÖDAK'ın KKTC üniversiteleri ile ilgili öngördüğü projeler, Ulusal yeterlilik çerçevesi yanında Kalite Güvence Sisteminin oluşturması, üniversitelerin gelişimi ve akademik programlarının düzenlemesine ilişkin stratejik planlar hazırlanması, uzaktan eğitim değerlendirme kriterlerinin oluşturulması, öğretim üyesi yükseltme kriter tüzüğü ile denklik tüzüğünün üniversiteler arası koordinasyon kurulunun gündemine getirilmesi ve KKTC üniversitelerinin verdiği diplomaların YÖK tarafından doğrudan tanınması şeklinde açıklanabilir.

Bugün Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde (KKTC) okuma-yazma oranının %100 olup, liseyi bitiren her 10 gençten 8'inin bir üniversite veya yüksek okuldan diploma elde etmektedir. Mezunların önemli bir kısmının ise yüksek lisans, doktora için eğitimlerini sürdürdüğüne dikkat çekilerek, bu yönüyle de Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin (KKTC) gelişmiş ve

gelişmekte olan birçok ülkeyi geride bırakmaktadır. Gökçekuş, “Öğretim elemanına dayalı olarak geleceğe yönelik yapılan yatırımlar, özellikle de özel üniversitelerin fiziki gelişim ivmesi ise, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’ndeki (KKTC) 2000’li yılların ikinci ve üçüncü onluk dilimindeki başarının da garantörü olacaktır.” demiştir (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar, 2009). Buna göre KKTC’de okuma yazma oranı %100 olup, %80 gençler üniversite eğitimi almakta bunların ise önemli bir kısmı mezuniyet sonrası lisans üstü ve doktora eğitimlerini sürdürmektedir denilebilir.

1.1. Araştırmanın Kapsamı

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti ekonomisinin ve sosyal dinamiklerinin en temel unsurlarından biri, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren üniversiteler olup, Haziran 2011 itibariyle toplamda 46.941 öğrenci sayısına ulaşan üniversitelerin (Bıçak, 2011), uluslararası standartlar çerçevesinde ülke ekonomisine (öğrenci sayısı x 14000 dolar) yaklaşık 670 milyon dolarlık bir döngü yarattığı düşünülmektedir ve bu rakam Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti ekonomisi içerisine tek sektörden giren en büyük rakam olmakla birlikte tüm dünyada yaklaşık olarak 550 milyar dolarlık yükseköğretim pastasının varlığı, bu sektörün büyüme ivmesi yakalayabileceğinin göstergesidir (Birol, 2009). Buna göre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) üniversitelerindeki öğrenci sayısı 2011 itibarı ile 46.941 iken, ülke ekonomisine (öğrenci sayısı x 1400 dolar) yaklaşık 670 milyon dolar katkı sağladığı düşünülmektedir.

Bugün yükseköğretim sektörünün tüm dünyada 550 milyar dolarlık bir ekonomi ile anıldığı düşünüldüğü zaman, yüksek eğitim sektöründeki rekabetin artarak büyümesi kaçınılmazdır. Anılan global vizyon içerisinde bir üniversite adası olma sürecindeki Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC), 550 milyar dolarlık pastadan en yüksek oranda geliri sağlamak suretiyle tanınma sürecindeki bir ülke olarak istihdam oranını artırmak, böylece informal

tanıtım boyutunda da maksimum faydaya ulaşmak amacıyla çaba sarf etmektedir. Bugün 37,361 yurt dışı, 10,618 Kıbrıslı Türk üniversite öğrencisinin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) varlığı, belirtilen çabaya yönelik önemli bir aşama kat edildiğinin de göstergesidir (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar, 2009). Buna göre üniversiteler tanınmayan KKTC'nin informal yoldan tanınmasını sağlayan kurumlar olarak tanımlanabilirler.

Konu karşılaştırmalı olarak incelendiğinde, adadaki üniversite sektörünün insan gücü ayağını oluşturma hedefiyle ilişkili olarak yaklaşık 2300 Kıbrıslı öğrencinin Türkiye, Avrupa ve Amerika'da yüksek öğrenimlerini sürdürüyor olması ise, ülkedeki üniversite mantığının gelecekteki nitel insan gücünü artırmaya dönük önemli bir değer göstergesidir (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar, 2009). Buna göre KKTC'li öğrencilerin KKTC'de yüksek eğitim alanları dışında Türkiye, Avrupa ve Amerika'da da yüksek öğrenimlerine devam etmeleri, ülkedeki üniversitelerde nitel insan gücünün artırılmasında hedefi olduğunun işaret olarak açıklanabilir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde evrensel yeterliliğe sahip öğrenci yetiştirebilme sürecindeki bir girişimci üniversitedeki öğrenci memnuniyetine yönelik karşılaştırılmalı analiz amacıyla yapılmıştır. Bu amaca ulaşabilme sürecinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Kişisel bilgilere yönelik öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
 - a) Cinsiyete göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
 - b) Ülkelere göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
 - c) İkametgah yerlerine göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
 - d) Annenin eğitim düzeyine göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?

- e) Babanın eğitim düzeyine göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
 - f) Eğitim gördüğü fakülteye göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
2. Genel madde analizine göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
3. Genel bilgilere göre öğrenci memnuniyet düzeyleri nelerdir?
- a) Fakültedeki akademik tecrübe açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - b) Fakültedeki akademik programın kalitesi açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - c) Mesleki gelişim açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - d) Yönetim servisleri açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - e) Kampüs yaşam servisleri açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - f) Grup hedefli servis olanakları açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - g) Danışma servisleri ve diğer servisler açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - h) Üniversitenin sunduğu servisler açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - i) Üniversitenin sunduğu duygusal olanaklar açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - j) Üniversite tecrübeleri açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - k) Eğitim tecrübelerini zenginleştirme açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - l) İlişkilerin kalitesi açısından öğrenci memnuniyet düzeyleri nedir?
 - m) Üniversite çevresi açısından öğrenci memnuniyet düzeyi nedir?
 - n) Eğitimsel ve kişisel gelişim açısından öğrenci memnuniyet düzeyi nedir?

- o) Üniversitenin tercih edilmesinden dolayı öğrenci memnuniyet düzeyi nedir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma;

1. Girişimciliğin, yükseköğretimde ilk kez ele alınması bakımından özgün bir çalışmadır.
2. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki üniversitelerin ekonomik, politik, akademik, etik, entelektüel, sosyal ve kültürel boyutta gelişimine katkı sağlaması açısından önemlidir.
3. KKTC'deki üniversitelerin, bölgesel kalkınmanın bir aracı olarak, bulundukları bölgenin ekonomik yapısının gelişmesine, işgücü hareketliliğine, kültürel etkinliklerin artmasına, yaşam kalitesinin iyileşmesine, bölgesel gelir elde edilmesine, eğitime katılma oranında artış sağlanmasına dikkat çekmesi açısından önemlidir.
4. Girişimci üniversite olan YDÜ'de öğrenci memnuniyet düzeyinin ortaya konması noktasında araştırma önemlidir.
5. Ülke ve kıtalar arasındaki sınırların ortadan kalktığı global dünyada, değişim ve gelişime açık yenilikçi üniversitelerin hayatta kalabildiği, rekabetin çok yüksek olduğu global ekonomik düzende, düşük maliyetle yüksek verimliliğe ulaşarak rekabet güçlerini artırma hedefi içinde olan girişimci üniversitenin, kaliteye ve öğrenci memnuniyetine verdiği önemi ortaya koyması noktasında önemlidir.
6. Farklı ulusların öğrencilerinin bir arada bulunduğu uluslararası öğrencilerin (yabancı öğrenciler), üniversiteye kattıkları yüksek uluslararasılık statüsüne, üniversitedeki akademik topluluğuna, kültürel değişime ve çeşitliliğe sağladıkları manevi katkılar yanında, ödedikleri yüksek harçlar ile üniversiteye ve ülke ekonomisine sağladıkları maddi katkıya da vurgu yapmasından dolayı daha fazla yabancı öğrencinin üniversiteye kazandırılmasına vurgu yapması noktasında önemlidir.

7. Üniversitenin sunduğu eğitim hizmetleri ile programlarının kalitesinin, akreditasyon kurulları tarafından akredite olmasının, üniversitenin dünyada tanınmasında, yüksek kalitesi ile öğrenci sayısını artırmasında ve global dünyada yok edici rekabet ortamında mücadele edebilecek düzeye ulaşmasında ve daha fazla öğrenci potansiyelinin üniversiteye kazandırılması noktasında önemlidir.
8. Modern yönetim anlayışı olan Toplam Kalite Yönetimi ile iç ve dış müşterilerin memnuniyetinin önem verilmesi ile kalitenin artmasına direkt katkı sağlaması noktasında önemlidir.
9. Üniversitenin sunduğu hizmetlerde, sıfır hata ile mükemmele ulaşabilmesinde mevcut müşteri (öğrenci) memnuniyetinin artırılmasına ışık tutması noktasında önemlidir.
10. Üniversitenin, ülke ve dünyadaki üniversiteler içerisinde girişimci özelliğini esas alarak, güçlü ve gelişime açık yönleri yanında fırsat ve tehditlerinin farkındalığı içerisinde olması ve misyon ve vizyonunu dünyadaki rakipleri ve gelişmeleri doğrultusunda tekrar gözden geçirmesine vurgu yapması noktasında önemlidir.
11. Dünya konjektüründe direk olarak tanınmayan KKTC'nin, dünyadaki kaliteli öğrenciler ve öğretim elemanlarını bünyesinde toplaması ve kaliteli bilgi üretilmesi noktasında tanınmaya dolaylı olarak katkı yapması ile önemlidir.
12. KKTC'nin bilim yolu ile dünyaya açılmasında, dünyaya ile bütünleşmesinde üniversitenin önemine vurgu yapması açısından önemlidir.
13. Kalitenin artırılması adına Türkiye'deki ve dünyadaki pek çok kaliteli üniversite ile protokol analaşmalarına dayanan öğrenci ve öğretim görevlisi hareketliliği sağlamasına dikkat çekmesi noktasında önemlidir.
14. KKTC üniversiteleri olarak ulusal ve uluslar arası öğrenciler ve öğretim kadrosu, sağladığı dolaylı ve direkt istihdam olanakları ve eğitim fırsatları ile bölge kalkınmasına katkı sağlaması noktasında önemlidir.

15. Çok uluslu ve çok kültürlü bir yapıda, farklılıklara toleransı ve saygıyı aşılayan, ulusal ve kültürel farklılıkların çeşitlilik, zenginlik ve değer olarak algılanmasına vurgu yapması noktasında önemlidir.
16. Üniversitede, öğrencilere sağlanan eğitim bursları ile ülke içi ve dışındaki pek çok gence, yüksek öğrenim hakkı sunmanın tanınma ve fırsatlar sunarak öğrenci potansiyelini artırmaya dikkat çekmesi noktasında önemlidir.
17. Üretim-sanayi anlayışının benimsemesi ile üniversitenin, pratik bilgilerin uygulamaya dönüştürülmesinde, toplumdaki ihtiyacın giderilmesinde ve toplumun ihtiyacı olan insan gücünün yetiştirilmesinde girişimci özelliğine dikkat çekmesi ile önemlidir.
18. Bulunduğu bölgenin, ülkenin ve dünyanın ihtiyacı olan iş gücünü yetiştirerek öğrencilerin dünyalı olarak yetişmelerinde ve KKTC'de aldıkları eğitimle dünyanın her yerinde talep edilmelerine neden olacak kaliteli almalarında, üniversitenin girişimci özelliğine vurgu yapılması noktasında önemlidir.
19. Öğrencilerin, akademik personele duydukları güven ve akademisyenlerle yaşadıkları deneyimlerden memnuniyetleri arttıkça, üniversiteden memnuniyetlerinin artacağına dair farkındalık yaratması noktasında önemlidir.
20. Neo-liberal sistemde, ulusal ekonominin destekleyicisi olan üniversitelerin ekonomiye, toplumun refah düzeyine ve yaşam kalitesine sosyal açıdan oldukça geniş çerçevede katkı sağladıklarını ortaya koyması yönünde önemlidir.
21. Üniversitenin öğrenci memnuniyetine önem vermesi, kalitenin artırılması, öğrenci ve piyasanın ihtiyaçlarına cevap verilmesi anlamına gelirken, yabancı öğrencilerin yükseköğretim için KKTC'yi tercih etmelerine ve KKTC'li öğrencilerin de kendi ülkelerinde yükseköğretime devam etmelerine neden olacağına dikkat etmesi ile önemlidir.

22. Üniversite ile öğrenciler arasında oluşturulacak karşılıklı ilişkiler ağı, güven, itibar ve işbirliğinin, öğrenci memnuniyetini artıracığına dikkat çekmesi ile önemlidir.
23. Öğrencilerin üniversite ile ilgili olumlu deneyimlerinin artması noktasında, üniversiteye olan bağlılıkları ve memnuniyetlerinin de artacağına vurgu yapması noktasında önemlidir.
24. Öğrencinin, öğrenim gördüğü üniversiteye yönelik memnuniyetinin, akademik kalite düzeyine, öğretim kadrosunun kalitesine, verilen eğitim ve rehberliğe, erişim olanakları düzeyine, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklarına, bilgisayar laboratuvarları ile kütüphanedeki malzemelerin kalitesine, öğrencinin bireysel özelliklerine, öğretmenler, idari personel ve diğer öğrenci algılamalarının ölçümüne dikkat çekmesi noktasında önemlidir.
25. Girişimci üniversitelerin özelliklerine vurgu yaparak, üniversitenin mevcut durumunu ortaya koyma ve girişimci üniversite olma yolunda araştırmadan elde edilen sonuçları dikkate alarak, üniversitenin kendini yenilemesi gereken konulara vurgu yapması noktasında önemlidir.

1.4. Sınırlılıklar

Bu araştırma;

1. Zaman açısından; 2010 Ekim ve 2012 Haziran ile sınırlıdır.
2. Kapsam açısından; üniversite son sınıf lisans öğrencileri ile sınırlıdır.
3. İçerik açısından; demografik yapıyı içeren kişisel bilgiler ile yönetim servisleri, 42ampus yaşam servisleri ve grup-hedefli servis olanakları, akademik tecrübe, akademik program kalitesi, mesleki gelişim, danışma servisleri ve diğer servisler, üniversitenin sunduğu servisler, üniversitenin sunduğu duygusal olanaklar, üniversite tecrübeleri, eğitim tecrübelerini zenginleştirme, ilişkilerin kalitesi, enstitü çevresi, eğitimsel ve kişisel gelişim ve mutluluk gibi genel bilgileri içeren konularla sınırlıdır.

4. Veri kaynağı açısından; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyet'indeki Yakın Doğu Üniversitesi ile sınırlıdır.
5. Yöntem açısından; tarama yöntemi ile sınırlıdır.
6. Üniversite düzeyi açısından; lisans öğrencileri ile sınırlıdır.
7. Üniversiteye yönelik memnuniyet düzeyinin belirlenmesi açısından, öğrenci görüşleri ile sınırlıdır.

1.5. Tanımlar

Akreditasyon: Genel anlamda topluma sunulan mal ve hizmetlerin belirli mükemmeliyet standartlarında sunulduğunu güvence altına almaya yönelik bir sistemdir. Bir ürün veya hizmetin, önceden üretim aşamasında muayene, test ve analizlere tabi tutulması ve kullanım açısından uygunluğunun belirlenmesi önem taşımaktadır. Günümüzde mal ve hizmetlerin kaliteyi güvence altına almaya yönelik uygunluk değerlendirmeleri “standardizasyon”, “belgelendirme” ya da “akreditasyon” olarak adlandırılmaktadır (Aktan ve Gencel, 2007; Bıçak, 2012).

Geleneksel Üniversite: Sadece öğretim ve araştırma yapan üniversite tipidir (Arap, 2010).

Girişimci Üniversiteler: Organizasyonel dönüşümünü gerçekleştirdiği ya da bu süreçte ilerlediği, kendi iş veya işletmeleri için kullanabilecek yenilikleri araştırıp ürettiği, dayanıklı üniversite olmanın yollarını araştırdığı, hem süreç hem de sonuç olarak kurumsal girişimciliğin görüldüğü güçlü, modern, dinamik, çevik, sorumlu ve şirket üniversitelerdir (Arap, 2010).

Girişimci: Giriştiği ekonomik etkinliğin bitiminden doğabilecek sonuçları önceden hesaplayan ve sonuçta doğacak riski üstlenmekten çekinmeyen kimse, risk alarak yenilik veya geliştirme yapan kişi, fırsatları gözleyen ve onları bulduğunda her tür riski alarak fikrini gerçekleştirmeye çalışandır (Akyüz, Gedik, Akyüz ve Yıldırım, 2006).

Girişimcilik: Fikir üretmek, yenilik üretmek ya da bir geliştirme yapmak demektir (Uryan, 2002; Akyüz, Gedik, Akyüz ve Yıldırım, 2006).

İnternet: Öğrenci-öğretmen-ders buluşmasını sağlayan bir teknolojidir ve aynı ya da farklı yerlerdeki birey ve grupların bilgisayarlar yoluyla bağlanarak metin, veri, grafik gibi öğelerin paylaşıldığı elektronik ortamlar oluşturur.

Kurum ve organizasyonlar, bilgisayar ağları ve internet'i bir eğitim teknolojisi olarak kullanmaktadır (Erkut ve Akpınar, 2002).

Kaizen: İşletme içindeki maddi ve manevi her türlü unsuru kapsayan bir sürekli iyileştirme (Düren, 2000).

Kalite Güvencesi: işletmenin, beklenen gerçek kalite düzeyinde mal ve hizmet üretme konusunda yüksek olasılık garantisi vermesidir (Düren, 2000).

Kalite: İşletmelerin müşterilerini memnun etme ve tüm birimlerin optimizasyonunu sağlayan bir felsefe, ilke ve uygulama araçlarını içermektedir (Özden, 2005).

Müşteri Memnuniyeti: Mal ve hizmetlerde müşterilerin gereksinim ve doyumunu karşılayacak derecede yetkinliktir, kalitedir (Aksu, 2002). Müşteri beklentilerini ve gereksinimlerini önceden belirleyerek bunlara uygun ürün ve hizmeti en hızlı, kaliteli ve verimli bir biçimde üreterek pazara sunmaktır (Şahin ve Şimşek, 2006)

Örgüt İklimi: İşlerin yapıldığı ortam koşullarını yansıtır. Bu bağlamda örgüt iklimi; örgütlerin, bireysel ve çevresel özellikleriyle örgütlerdeki insan davranış ve ilişkilerinin oluşturduğu ortam olarak ifade edilmektedir. Bir amaç için bir araya gelip örgütü oluşturan kişilerin amaçları gerçekleştirmek için yaptıkları bütün çalışmalarda ortak örgütsel davranış kalıpları oluşturarak örgüt kültürünü ortaya çıkarıp, tüm çalışma ve gayretlerde uyumlu bir ortam oluşturmalarına denir (Yüceler, 2009).

Örgüt Kültürü: Organizasyonun üyeleri tarafından paylaşılan ve onların davranışlarını yönlendiren, çoğu kez bilinçsizce türetilen, bir organizasyonun kendisi ve çevresinde bir temel olarak “kabul görülen” tarzda tanımlanan temel değerler, normlar, varsayım ve inançlar bütünüdür (Yüceler, 2009).

Özel Girişimcilik: Ekonomik büyüme ve kalkınmanın motoru, yenilik ve yaratıcılığın kaynağı, “hür teşebbüs” olarak ifade edilen rekabete dayalı özel

girişimciliktir. Özel girişimciliğin olduğu ÷lkede ekonomik refah düzeyi de o ölçüde yükselmektedir (Akyüz, Gedik, Akyüz ve Yıldırım, 2006).

Toplam Kalite Yönetimi: Toplam Kalite Yönetimi, yalnızca ürün ve hizmet kalitesi ile ilgili olmayıp günümüzde çağdaş yönetim anlayışıdır. Bir taraftan kaliteyi yükseltirken diğer taraftan verimliliği arttırmaktadır (Uryan, 2002).

Uluslar Arası Öğrenci: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti vatandaşı olmayan tüm öğrenciler (Birol, 2012).

Uzaktan Eğitim: Meşgul olanlara, ihtiyaç duyduğunu hemen ve gerektiği kadar öğrenmek isteyenler için, istediği zamanda, yerde, miktarda ve hızda öğrenme imkanı sağlamaktır (Erkut ve Akpınar, 2002).

Üniversite-Sanayi İşbirliği: Üniversitelerin mevcut imkanları ile sanayinin mevcut imkanları birleştirilerek bilimsel, teknolojik ve ekonomik yönden güçlenmeleri için yaptıkları sistemli çalışmalar bütünüdür. Diğer bir tanımla üniversitelerin mevcut kaynakları her iki tarafa ve topluma fayda sağlamak üzere bir metod ve sistem dahilinde birleştirilerek yapılan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve diğer faaliyetlerin tümüdür (Bayrak ve Halis, 2002).

1.6. Kısaltmalar

AACSB: The Association The Advance Collegiate Schools of Business. İleri İşletme Yüksek Okulları Birliği

ABET: Accreditation Board for Engineering and Technology. Mühendislik ve Teknoloji Akreditasyon Kurulu

ASIIN: Accreditation Agency Specialised in Accrediting Degree Programmes in Engineering, Informatics, and the Natural Sciences. Mühendislik Bilgi ve Tabii Bilimleri Akredite Etmekte Uzman Akreditasyon Ajansı

ECA: European Consortium for Accreditation in Higher Education. Avrupa Yüksek eğitim Akreditasyon Konsorsiyumu

ECTS: Avrupa Transfer Kredi Sistemi

ENA: The Emergency Nurses Association. Acil Hemşireler Birliği

ENIC-NARIC: ENIC Network; European Network of National Information Centres on academic recognition and mobility. Avrupa Akademik Tanıma ve Hareketinin Ulusal Bilgi Merkezi Ağı. The NARIC Network; National Academic Recognition Information Centres. Ulusal Akademik Tanıma Bilgi Merkezi

ENQA-ESG: European Association for Quality Assurance in Higher Education. Avrupa Yüksek Eğitim Kalite Güvencesi Birliği

FEDEK: Fen, Edebiyat, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakülteleri Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği

KKTC: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

MEGSB: Milli Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı

MIAK: Mimarlık Akreditasyon Kurulu

MÜDEK: Mühendislik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği

ODTÜ: Ortadoğu Teknik Üniversitesi

OECD: The Organisation for Economic Co-operation and Development. Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü

PDCA: Plan-Do-Check-Act

PUKO: Planla-Uygula-Kontrol Et-Düzeltil

RIBA: The Royal Institute of British Architects. İleri İşletme Yüksek Okulları Birliği

SPSS: Statistical Package for Social Sciences. Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi

SWOT: Strengthen, weaknesses, opportunities, threaten. Güçlü ve gelişime açık yönler ile fırsatlar ve tehditler

TC: Türkiye Cumhuriyeti

TKY: Toplam Kalite Yönetimi

YDÜ: Yakın Doğu Üniversitesi

YÖDAK: Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu

YÖD: Yüksek Öğretim Dairesi

YÖK: Yüksek Öğrenim Kurumu

UNESCO: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü

BÖLÜM II

2. Araştırmanın Kuramsal Boyutu

2.1. Kalite

Kalite kavramı, insanoğlunun her türlü faaliyetinde çok eski zamanlardan beri önem verilen bir değerdir. Sanayi Devrimi öncesinin küçük imalatçılar da, müşteri beklentilerine uygunluğu esas alan kaliteyi üretmeye çalışmışlardır (Düren, 2000).

Kalite, 1990'lı yıllardan bu yana, üretim ve hizmet sektörlerindeki iş çevrelerinden, eğitime, askeri kuruluşlardan diğer resmi kurumlara kadar, tüm alanlarda görev yapan üst düzey yöneticilerin karşısına çıkan, önemli stratejik konuların başında gelmektedir (Ensari, 2003).

Literatürde kalite konusunda bir kavram birliğine gidilemediği ve kalitenin çok değişik tanımlarının yapıldığı görülmektedir. Reeves ve Bednar (1994)'a göre kalite, uluslararası piyasada şirketlerin ekonomik büyümesine yön veren en önemli tek güç olarak tanımlamaktadır (Karaca, 2008; Ensari, 2003).

Armand Feighenbaum'a göre kalite; mühendisin, pazarlamanın ve genel yönetimin değil, müşterinin yargısıdır. Bu yargı, müşteri gereksinimlerinin ifade edilmiş ya da edilmemiş, bilinçli ya da yalnızca hissedilen, teknik ya da tamamen öznel açıdan-ürün ya da hizmetle ne ölçüde karşılandığına ilişkin gerçek deneyimlere dayalıdır ve yarışçı bir pazarda hareketli bir hedefi temsil eder. Bu, her örgütün, müşterilere kaliteli çıktılar sunma görev ve sorumluluğudur (Aksu, 2002).

Ünlü Japon yönetim bilimi uzmanı Masaaki Imai kaliteyi şöyle açıklamaktadır. "Kaliteden söz edildiğinde, akla ilk gelen ürün kalitesidir.

Donatım (donanım), uygulama (software) ve insan (humanware). Kalite insanla başlar. Donanım ve uygulama kurallarından, ancak insan doğru yerine yerleştirildikten sonra söz edilebilir” (Aktan, 2005).

Başka bir ünlü Japon kalite uzmanı Kaoru Ishikawa kaliteyi “Dar anlamda ürün kalitesi şekilde açıklamaktadır. Geniş anlamda, kalite, iş kalitesi, hizmet kalitesi, iletişim kalitesi, süreç kalitesi, işçiler, mühendisler, idareciler, yöneticiler dahil insanların kalitesi, sistem kalitesi, firma kalitesi, hedeflerin kalitesidir” (Aktan, 2005; Karaca, 2008).

Ishakawa, aynı zamanda kaliteyi tasarım ve uygunluk kalitesi olmak üzere ikiye ayırmaktadır. Tasarım kalitesi genellikle hedeflendirilmiş kalite olarak adlandırılır. Bir sanayi, bir ürünü belli bir kalite düzeyi ile (yani hedeflenmiş kaliteyle) yaratmak ister. Uygunluk kalitesi aynı zamanda uygun kalite olarak da adlandırılır. Çünkü gerçek ürünlerin, tasarım kalitesine ne kadar uygunluğunun bir göstergesidir. Eğer tasarım kalitesi ile uygunluk kalitesi arasında bir farklılık varsa, bu hataların ve yeniden işlemlerin var olması demektir. Uygunluk kalitesi yükseldiği zaman maliyet düşer (Aktan, 2005; Karaca, 2008).

Başka bir kalite uzmanı Joseph M. Juran, kaliteyi kullanıma uygunluk olarak tanımlamıştır. Philip B. Crosby ise kalite, istenen özelliklere uygunluktur şeklinde bir tanım yapmıştır (Aktan, 2005; Karaca, 2008; Ensari, 2003).

W. E. Deming’e göre kalite, ancak iki kişi bağlamında tanımlanabilir, bu ise zor ve izafidir. “Kalitenin tanımlanması, kullanıcının ödemeyi kabul edeceği bir fiyatla memnurluk verecek bir ürünün tasarlanması ve üretilmesi için, kullanıcının gelecekteki ihtiyaçlarının ölçülebilir karakteristikler haline sokulmasıdır. Her ürün ve kalitesinin pek çok ölçeği vardır. Müşterinin gözünde bir ürün, bir ölçeğe vurulduğunda yüksek, bir diğerinde ise düşük not alabilir” (Düren 2000).

Kalite, şartnamelere uygunluktur; bu kapsamda tanım, hataların yokluk derecesine göre yapılmaktadır. Müşteri isteklerinin karşılanmasıdır; buna göre kalite, bir ürün ya da hizmetin özelliklerinin müşterisini tatmin etmesi ile ölçülebilir (Ensari, 2003). Mal ve hizmetlerde müşterilerin gereksinim ve doyumunu karşılayacak derecede yetkinliktir (Aksu, 2002).

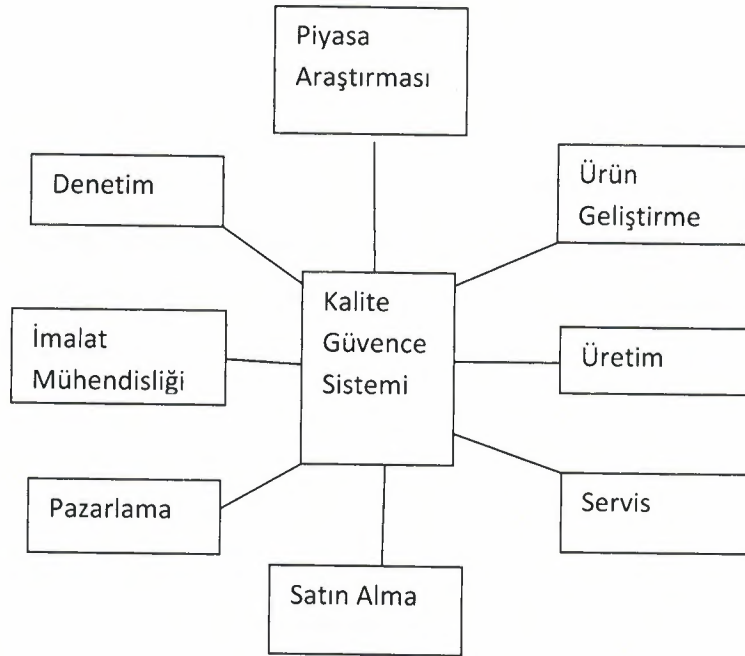
Ancak bugün algılandığı anlamda kalite, toplam yani her yerde, her şeyde ve her koşulda en uygun kalitedir. Kalitenin bugün kabul gören tanımında bakış açısı, tamamen müşteri memnuniyeti yani kaliteyi artıracak kişi odaklıdır. Buna göre, kalitenin bugün evrensel olarak benimsenmiş tanımı şöyledir. Kalite, kullanıcının (ürün veya hizmet) ihtiyaçlarının tatminidir (Düren, 2000; Şahin ve Şimşek, 2006).

Avrupa Kalite Organizasyonu'na göre kalitenin tanımı; bir mal veya hizmetin, tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir. Bir mal veya hizmetin kaliteli olup olmamasında en önemli kriter; güvenilirliği, dayanıklılığı, servis kolaylığı, estetiği, fiyatı ve itibar görüp görmediğidir. Bu özellikler önceleri üretim sürecindeki kontrol aşamasında göz önünde bulundurulmaktaydı. Ancak günümüzde bu özellikler sadece üretim sürecinde değil, üretim öncesi tasarım ve satış sonrası hizmetleri de dikkate alacak biçimde yeniden belirlenmektedir. Günümüzde işletmeler ister büyük, ister küçük ve orta büyüklükte olsun, hedef müşteri ile olan ilişkilerini sürekli iyileştirmek zorundadır. Bu ilke rekabetin altın kuralıdır (Çağlar ve Osman, 2008; Aksu, 2002).

2.2. Kalite Kontrolü

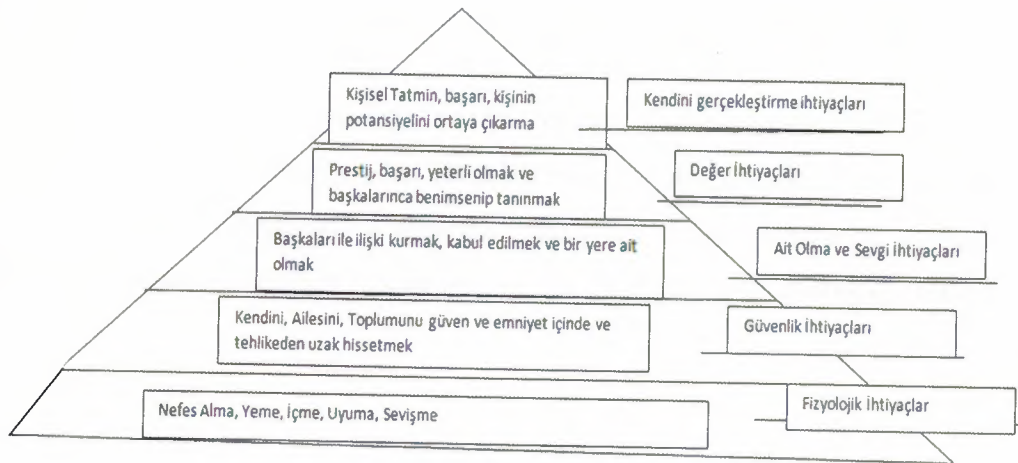
W. E. Deming ve J. M. Juran kalite ile ilgili olarak ve müşterilerin üreticiden beklediği minimum kalite anlamına gelen “kabul edilebilir kalite düzeyini” geliştirmişlerdir. Bu aslında, Toplam Kalite’nin temelinde yatan müşteri odaklılığın da temeli olmuştur. 1950-1970 yılları arasındaki dönemde, kalite kontrol yöntemlerinden yola çıkılarak, üretim sürecinin bütün aşamalarına yaygınlaştırılan bir “Kalite Güvence Sistemi” oluşturulmaya çalışılmıştır (Düren 2000).

Şekil 1: Kalite Güvence Sistemi



2.3. Takım Çalışması Kuram ve Modelleri

İnsan Kaynakları Yönetimi anlayışına göre Abraham Maslow, batı kültürlerindeki bireylerin gereksinimlerinin piramit biçiminde sıra dizinsel bir yapıda ortaya çıktığını ileri sürmüştür. Maslow'un gereksinim sıra dizini kuramı, temelde birincil (fizyolojik ve güvenlik) ve ikincil (sosyal ve psikolojik) gereksinimler olarak sınıflanabilir. Birey, birincil gereksinimleri karşılanmadan bir kalite geliştirme planına yönelemez. Kişi ancak, kendisini iyi hissettiğinde kaliteye önem verecektir. Bu noktada bireyin benlik tasarımının, işiyle çok bağlantılı olacağı açıktır. Birey, yaptığı işin başkalarının kabul edilebilir olduğunu algılayarsa, kendine güven duyacaktır. Gereksinim sıra dizinin en üst basamağı olan kendini gerçekleştirme düzeyine ise, birey yeni alanları keşfettiğinde ulaşabilecektir. Ancak yeteneklerine güven duyan bireyler, başarısızlık olasılığını kabul edebilirler. Şu halde kalite ile ilgilenenler, örgütte bir moral sorunu olduğunda, eğer geliştirme çabaları işgörenler tarafından iyi karşılanmazsa şaşkınlığa düşmemelidirler. Bu durumda, işgörenlerin temel gereksinimleri karşılanmalıdır; yoksa işgörenlerin çabalarının çoğu kendi gereksinimlerini karşılamaya yönelecektir (Aksu, 2002; Şimşek, 2006).



Şekil 2: Maslow İhtiyaçları Hiyerarşisi

İnsanların iş motivasyonuna, ya da diğer bir deyişle, insanların örgütlerdeki durumuna dair yapılan ilk çalışmalarda X Teorisi, işçinin özünde inatçı ve tembel olduğunu ve yönetilemeye direndiğini gösterirken, Y Teorisi, gerekli ortamın yaratılması halinde işçiye fedakarlık güdülleri ve yaratıcılık potansiyeli yüklemiştir. Ne var ki Douglas McGregor bu insan modelleri ve sözde-felsefi yönelimlerin altta yatan inanç sistemleri ve dünya görüşlerine bağlı olduğunu da altını çizmiştir. X Teorisine göre klasik kuramcılar insanları güdülemenin ekonomik araçlarla yapılması gerektiğine inanırlarken, Y Teorisi, insancıl yaklaşım geliştirerek Beşeri İlişkiler Teorisi'ne göre kişi bireysel ve örgütsel amaçların giderilmesi için ihtiyaçları doğrultusunda amaçlarına ulaşmak için ödülle birlikte başarı ihtiyacını da tatmin edebilecektir (Hodgkinson, 2008; Koçel, 2003; Sabuncuoğlu ve Tokol, 2001; Can, 1992; Ensari, 2003; Aktan, 2005).

Amerikan işletme profesörü William Ouchi'nin tanımlaması ile Amerikalıların X ve Y türü şirket kültürü ve örgütlenmelerinin tersine Japon işletmelerinde, Ouchi'nin geliştirdiği terminoloji ile Z türü bir örgüt kültürü hakimdir. Z teorisine göre, işgörenler uzun süreli istihdam edilmeli, doğrudan veya dolaylı olarak kendilerini ilgilendiren kararlara katılmalı ve bireysel sorumluluk almalıdırlar. İşgörenlerle ilişkiler, örgüt içinde sürekli, örgüt dışında ise ailece kesintili sürdürülmelidir (Şimşek, 2006; Başaran, 1998). Yani Amerikan işletmelerinde klasik olarak ya insandan çok, işi ve rolü öne çıkarmaları ya da materyalist bir yaklaşımla insanların, iş ve bireysel gereksinimlerini doyurmaya yönelik çabalarının tersine, Japon işletmelerinde bir aile havası egemendir. İlişkilerin yakın ve sıcak olmasının yanında örgütlerin havası rekabetten çok işbirliğini öne çıkarmaktaydı (Şimşek, 2006).

Motivasyon Faktörleri;

- Başarı
- Diğerleri tarafından tanınma
- İşin Kendisi
- Sorumluluk
- Gelişme ve ilerlemedir (Ensari, 2003).



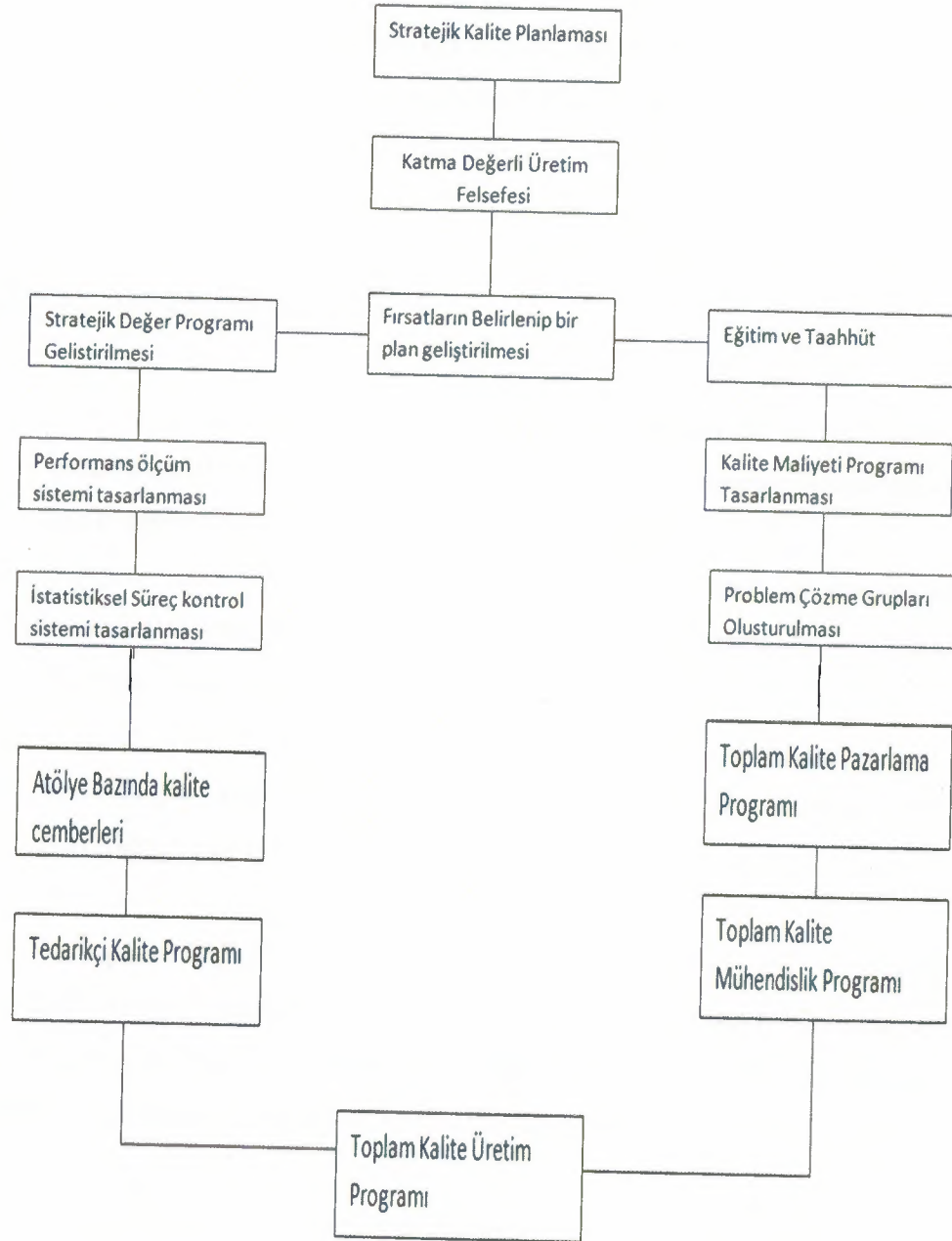
Hijyen Faktörleri;

- Denetim
- Çalışma koşulları
- Kişilerarası ilişkiler
- Ücret ve iş güvencesi
- Şirket politikaları

Şekil 3: Herzberg Teorisi

Herzberg'in Çift Faktör Kuramı'na göre, işyerinde çalışanların kötümser olmasına, işten ayrılmasına veya iş tatminsizliğine neden olan hijyenik etkenler ile işyerinde çalışanları mutlu kılan ve işyerine bağlılığı özendirici ya da tatmin sağlayan motivasyon etkenlerinin birbirinden ayrılması gerekir.

2.4. Toplam (Bütünsel) Kalite



Şekil 4: Toplam Kalitenin Elemanları

Japon mucizesinin mimarlarından olan W. E. Deming, Toplam Kalite felsefesinde, kalite kontrol anlayışının terk edilmesi gerektiğini

vurgulamıştır. Kalite, kontrolle değil üretim ve hizmet süreçlerinin geliştirilip, iyileştirilmesiyle sağlanmalıdır. İşte bu noktadan itibaren, Toplam (Bütünsel) Kalite kavramı ve onu hedefleyen Toplam Kalite Yönetimi'nin gelişimi söz konusu olmuştur. Toplam Kalite, işletmenin temel etkililik faktörü olmuş, motive edici bir nitelik taşımaktadır. Toplam Kalite, yöneticileri, çalışanları ve müşterileri aynı anda tatmin etmeyi öngören çok boyutlu bir kavramdır (Şekil 4 Hergüner, 1999; Uryan, 2002).

Toplam Kalitenin üç boyutu vardır.

1. Ürün ve hizmet kalitesi (Kalite politikası sonucunda ulaşılan durumdur. İşletmenin tedarik fonksiyonunda başlayıp, satış sonrası servislerine kadar devam eden yönetsel bütünlükle oluşturulur)
2. Çalışma yaşamı kalitesi (Doğru ve adil ücretlendirme, iş güvenliği, kapasite ve yetenek geliştirme, sosyal sorumluluk verme, iş ve iş dışı yaşamları yakınlaştırma vb.)
3. Organizasyon kalitesi (İşletmeyi bir bütün olarak değerlendirir ve bütünün parçaları arasındaki etkileşimleri çok yönlü olarak sürekli iyileştirmeye hedefler) (Düren 2000).

Toplam Kalite, çok boyutlu olma özelliğinin yanı sıra, işletmenin bütün faaliyetlerinin katkısıyla oluşan ve pozitif sinerji getiren bir süreçtir. Somut biçimde ürünün veya hizmetin kullanıcı beklentilerine uygun kalitesi olarak değerlendirilen Toplam Kalite, aslında "Nihai Kalite'dir (Düren 2000).

19. Yüzyılın sonlarında kalite kontrol bir veya birkaç kişinin işi idi.
20. Yüzyıl başlarında teknolojik gelişmeler ile birlikte "Formen Kalite Kontrol" kavramı geçerli oldu. Bundan sonra ki aşamada; nihai ürünün muayenesi esas alınmaya başlanmıştır. Daha sonra kalite kontrolde istatistiksel araçların kullanılması gündeme gelmiştir. Bundan sonra artık ürün; tasarımdan çıktısına kadar ki sürede kontrol edilmesi ile son şeklini almıştır. Kalite

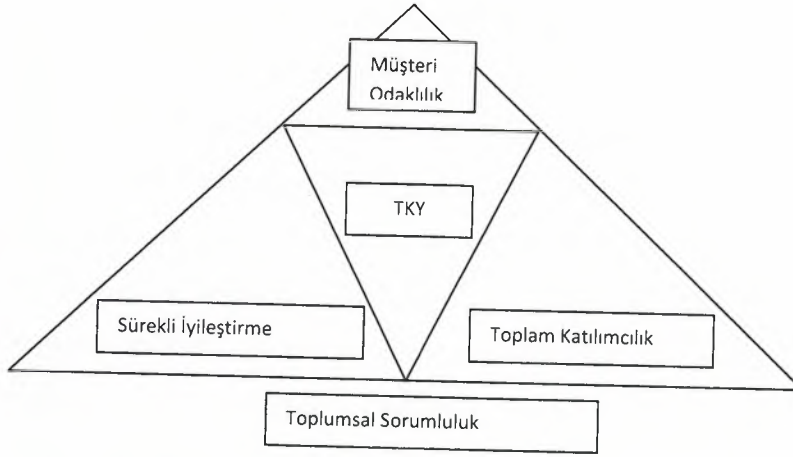
Kontrolü, standartlara uygun olmayan parça ve ürünlerin belirlenmesini ve ayrılmasını içerir. Kalite Güvencesi, üretimden önce veya üretim sırasında gerçekleştirilen, öncelikle hataların oluşmasını önlemeye ilişkin bir süreçtir.

2.5. Kalite Güvencesi

Günümüz işletmelerinin rekabette sürdürülebilir üstünlük sağlamaları için, kalite bir zorunluluk haline gelmiştir. Beklenen kaliteye ulaşmak için gereken boyutlar;

- Teknoloji; teknolojik değişim sürecinde yer almak.
- Ekonomi; kaliteye hükmetmek, maliyetleri düşürmek.
- Ticari; işletme imajı yaratmada başlıca reklam ve pazarlama sloganı olarak kalite.
- Yönetim; işletme içi beşeri süreçleri geliştirmek ve insan kaynaklarını motive edici ve geliştirici ortam oluşturmak.
- Kalite Güvencesi; işletmenin beklenen gerçek kalite düzeyinde mal ve hizmet üretme konusunda yüksek olasılık garantisi vermesidir (Düren, 2000).

2.6. Yönetim



Şekil 5: Yönetim Anlayışında Dört Yenilik

Yönetim (Şekil 5), örgütleyici eylemleri ve bu eylemleri yürüten araçları adlandırmak için kullanılır. Klasik anlamda yönetimin temel görevi insanları ortak amaç ve değerler etrafında birleştirerek performanslarını yükseltmek ve yeterli hale getirmektir. Yönetimin temel görevi bugün de aynıdır. Ancak, bu görevin taşıdığı anlam değişmiştir. 2000'li yılların başında ortaya çıkan yönetime ilişkin yeni değerler aşağıdaki gibi özetlenebilir.

- Yönetimin görevi, insanları ortak performans gösterebilir duruma getirmek, güçlü yanlarını etkili kılmak, zayıflıklarını önemli olmaktan çıkarmaktır.
- Her teşebbüs, ortak amaçlara ve paylaşılan değerlere bağlılık gerektirir. Kurumun misyonu, ortak bir görüşü sağlayacak kadar açık ve büyük olmalıdır.
- Kuruma varlık kazandıran amaçlar açık olmalı, herkesçe bilinmeli ve sürekli olarak yeniden doğrulanmalıdır (Özden, 2005).

2.7. Toplam Kalite Yönetimi

Bireyin yaşam kalitesinin artması için örgütlenmeye yöneldikleri görülmektedir. Chester Bernard, formal örgütü “iki ya da daha fazla kişinin bilinçli olarak eşgüdümlemiş etkinlikleri sistemi” olarak tanımlamış ve üç temel öğenin varlığını gerekli görmüştür. Bunlar; iletişim sağlayacak bireyler, amaca ulaşma isteği ve katkısı ile ulaşılabilecek ortak amaçtır. Örgütsel amacın gerçekleşmesi büyük ölçüde verimliliğe (çıktının girdiden daha fazla olması durumu) bağlıdır. Verimliliğin artırılması için de kalite çemberleri, kalite bilinci, takım çalışması, değişim ruhu, insan ilişkilerinde duyarlılık vurgulanmaktadır. Verimlilik bir örgüt için gerekli olmakla birlikte yeterli değildir. Kalite ise, örgütte verimliliği de içeren daha kapsamlı bir yaklaşımdır. Örgütsel gelişim için günümüzde Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uygulanmaktadır (Aksu, 2002).

TKY, hem bir kalite felsefesidir, hem de kalite yönetimine sistemli bir yaklaşımdır. TKY, kalite geliştirme, stratejik kalite yönetimi ya da sürekli kalite geliştirme temelde Deming (1986), Juran (1989), ve Crosby (1984)’nin görüşlerine dayalıdır. Bu görüşler ortak olarak, tüm çalışanlar ile müşterilerin girdi, problem çözme ve karar almaya katılımlarını öngören “katılımlı yönetim” anlayışını öngörürler. Bu yaklaşıma “yönetişim” de diyebiliriz (Ateş ve Batuk, 2007).

TKY’ni kısaca “mükemmelliğe sistemli bir yaklaşım”, sonsuz bir döngü içerisinde “daha iyiyi arama” süreci olarak tanımlayabiliriz. Kelimeleri tek tek ele alırsak, “Toplam” o ürün veya hizmetle ilgili her birimi, her fonksiyonu ve her süreci kapsar. “Kalite” kelimesi ölçülebilen yönetim değerleri demektir. “Yönetim” ise mükemmelliği sağlayabilmek için tüm kaynaklar ve faaliyetlere uygulanan teknik ve prensiplerdir. TKY’nin bütün

tanım ya da anlatımlarında üst kademe yönetimin desteği, müşteri ve tedarikçilerle ilişkiler ve çalışanların katılımı gibi bazı ortak unsurların temel görülmektedir (Ateş ve Batuk, 2007).

Toplam Kalite Yönetimi, müşteri memnuniyeti, takım çalışması, sürekli iyileştirme ve hata yapmama esaslarına dayalı çağdaş bir yönetim yaklaşımıdır. Bu yönetim yaklaşımı, liderlik alanında 'Toplam Kalite Liderliği' anlayışını ortaya çıkarmıştır. 'Toplam Kalite Yönetimi'nde üst yönetimin liderliği büyük önem taşımaktadır. Deming, TKY'nin örgütlerde üst yönetici tarafından başlatılması gerektiğine inanmaktadır. Deming'e göre 'kalite yönetimidir' ve bir kurumun gelişmesindeki temel sorun üst yönetimin liderliğidir (Çelik 2003).

Serin ve Aytekin (2009), TKY'nin amacı sürekli gelişmeye; stratejiyi, teknolojiyi, iletişimi, insan kaynaklarını ve diğer kaynaklar ile bunlara yön veren yönetim fonksiyonlarını etkin bir şekilde kullanarak kaliteye ulaşmayı öngörmesidir.

TKY uygulayan işletmeler;

1. Müşteri odaklı olup, müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanmasını benimser.
2. Üretilen mal ve hizmetleri, işletme süreçlerini ve personeli sürekli iyileştirir ve geliştirirler.
3. Tüm çalışanların katılımını sağlamayı amaçlar.

Kalite kültürünü değiştirmek ve geliştirmek, kalite sağlama uygulamalarına hız kazandırmak için bilgilerini diğer firmalarla paylaşırlar (Uryan, 2002).



Şekil 6: Kalite Anlayışının Evrimi

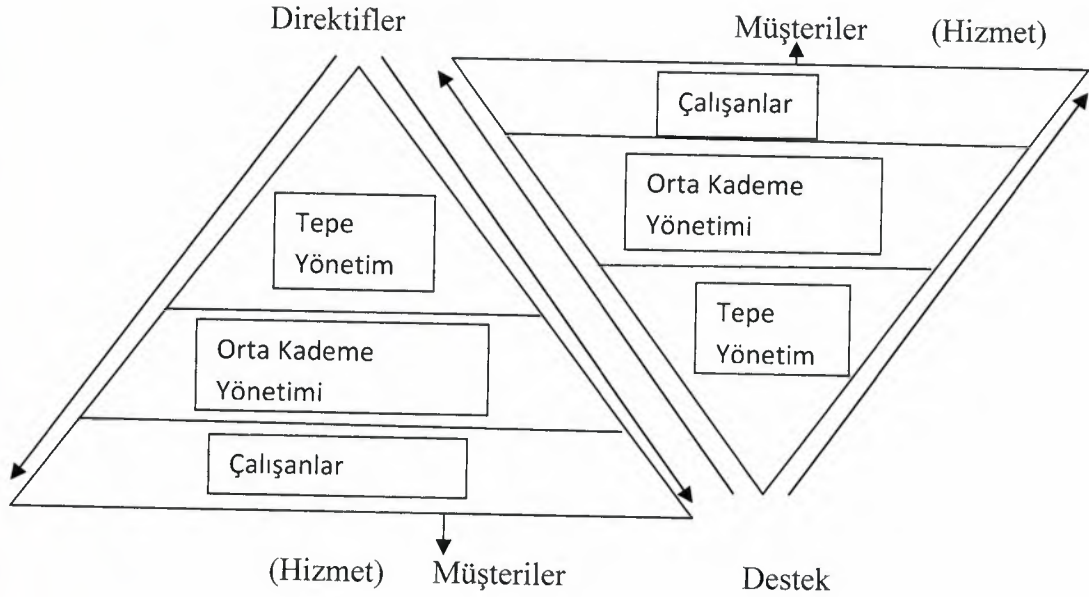
Sıfır hataya yaklaşmak ve %100 müşteri tatminini sağlamak için benimsenmesi gereken ve şirket içi tam katılımın sağlandığı bir yönetim anlayışıdır. Toplam kalite Yönetimini başarmanın en önemli adımı Toplam Kalite Yönetiminin bir araçlar topluluğu değil, bir yönetim anlayışı olduğunu kavramaktır (Hergüner, 1999).

TKY uygulayan işletmeler;

1. Müşteri odaklı olup, onların ihtiyaçlarının karşılanmasını benimser.
2. Üretilen mal ve hizmetleri, işletme süreçlerini ve personeli sürekli iyileştirir ve geliştirirler.
3. Tüm çalışanların katılımını sağlamayı amaçlar.

Kalite kültürünü değiştirmek ve geliştirmek, kalite sağlama uygulamalarına hız kazandırmak için bilgilerini diğer firmalarla paylaşırlar (Uryan, 2002).

2.8. Toplam Kalite Yönetimi İle Klasik Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması



Şekil 7: Klasik Yönetim ve Toplam Kalite Anlayışlarında Yönetim Piramitlerinin Karşılaştırılması

TKY, yalnızca ürün ve hizmet kalitesi ile ilgili olmayıp günümüzde çağdaş yönetim anlayışıdır. Bir taraftan kaliteyi yükseltirken diğer taraftan verimliliği arttırmaktadır (Uryan, 2002).

TKY “kalite-maliyet-verimlilik-kâr” ilkesine klasik yönetim anlayıştan farklı bir açıdan bakmaktadır. Klasik yönetim anlayışının aksine TKY’ye göre kalite için yapılan harcamalar israfı önler, böylece verimlilik artar ve maliyetler düşer. Yüksek kaliteli ürünlerin düşük fiyatla satılması işletmenin pazar payını ve rekabet gücünü artırır. Rekabet gücü artan şirket rakiplerine oranla daha başarılı olur (Uryan, 2002).

Klasik yönetim anlayışı “emir ver ve kontrol et” prensibini benimser. Yöneticiler katı bir hiyerarşik yapı içinde çalışanlarını araya belli bir mesafe koyarak yönetirler. TKY ise katılımcı yönetim anlayışını benimse. Klasik yönetim anlayışının aksine, TKY örgüt içinde statü ayrımı yapmaksızın bütün çalışanların katılımını esas almaktadır.

Tablo 1. Klasik Yönetim Anlayışı (Taylor Modeli) ile Toplam Kalite Yönetiminin Farkları

Klasik Yönetim Anlayışı	Toplam Kalite Yönetimi
Şirketin hedefi, mali dönem için belirlenmiş “kâr”ı elde etmektir.	Hedef, kârlılığı garanti altına alacak ve arttıracak sistemleri kurmak ve geliştirmektir.
“Kâr”ın hangi faaliyetlerden ve nasıl sağlanacağını yöneticiler belirler.	Faaliyetlerin nasıl düzenleneceğini ve “kâr”ın nasıl sağlanacağını çalışanlar önerir, yönetim onaylar.
Yönetimde temel ilke “İşe göre adam”dır. Yapılacak işlerin içeriği ayrıntılı olarak belirlenir, iş tarifleri yapılır. Ve bu işlerde görevlendirilecek kişilerde belirlenen “özellikler” aranır.	Temel amaç, şirketin “hedeflerine” ulaşmasıdır. Yöneticiler ve çalışanlar bu hedeflerin gerektirdiği planları yaparlar. Yapılacak işler de böylece tarif edilmiş olur.
İşleri makineler yapar.	Her şeyi insan başarır.
Sorunlar çıktığında çözüm geliştirilir.	Olası sorunlar düşünülüp, bunları önleyici çözümler araştırılır.
Kabul edilebilir hata düzeyini hedefleyen üretim modeli benimsenir.	“Sıfır Hata” yı hedefleyen üretim benimsenir.
Ödül ve cezaya dayalı motivasyon benimsenir.	Onurlu çalışmaya ve bunun takdir edilmesine dayalı motivasyon benimsenir.
Ürün kalitesi standartlara göre belirlenir.	Ürün kalitesi müşteri ihtiyaçlarına göre belirlenir.

(Uryan, 2002).

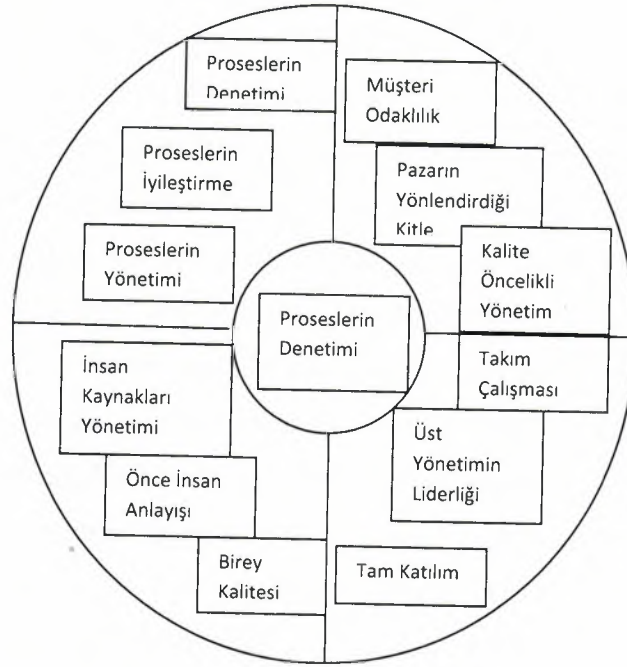
2.9. Toplam Kalite Yönetiminin Özellikleri

- Süreklilik ve kalite güvenirliği konusunda kalıcı bir imaj yaratmayı hedefler.
- Ürün ve hizmetin yaratılma ve kullanılma süreçlerinin her aşamasında uygulanır.
- Dinamik organizasyonları öngörür.
- İşletme içindeki bütün çalışanların kararlara katılımına açıktır.
- Sürekli iyileştirmeyi, çalışanların önerileri üzerine kurar.
- Motivasyon artırıcı, iletişimi ve koordinasyonu pekiştirici özellik taşır.
- İşletmeyi ve insan kaynaklarını birbirine bağlar.
- Kaizen (işletme içindeki maddi ve manevi her türlü unsuru kapsayan bir sürekli iyileştirme) (Düren, 2000).

2.10. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Prensipleri

1. Örgüt Kültürü Bütün çalışanların katılımı
2. Kaliteyi iyileştirmede önleyici yaklaşım
3. Kalite ölçümü ve takibi faaliyetleri
4. Mükemmeli arayış: Beş Olimpik Sıfır (Sıfır hata, sıfır stok, sıfır arıza, sıfır gecikme, sıfır kırtasiyecilik) (Düren, 2000; Altınay, 2006)

2.11. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri



Şekil 8: TKY'nin Felsefe ve İlkeleri (Şimşek, 2001)

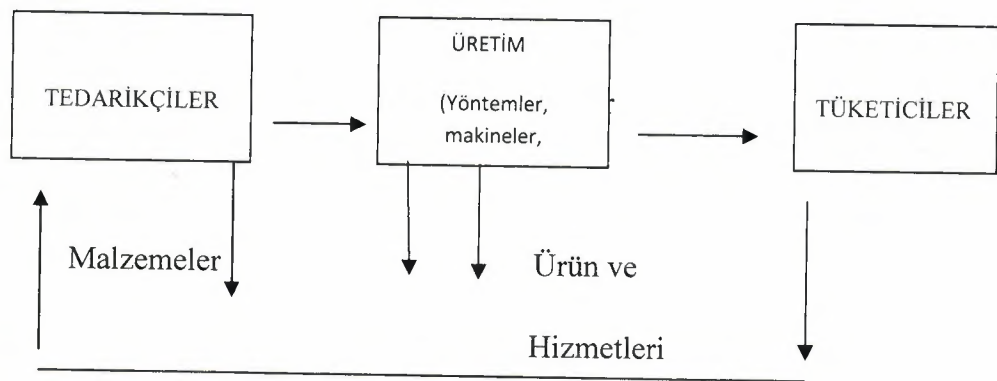
1. Müşteri Odaklılık
2. Liderlik
3. Stratejik Planlama
4. Çalışanların Katılımı/Takım Çalışması
5. Süreç Yaklaşımı
6. Sürekli İyileştirme
7. Verilere Dayalı/Bilimsel Yaklaşım
8. Tedarikçilerle İlişkilerde Karşılıklı Yarar

Bu ilkeler Toyota gibi Japon üretim işletmelerinde bugünkü biçimlerini almıştır fakat yüksek eğitim gibi hizmet sektörlerine de oldukça uygundur (Bengisu, 2007; Düren, 2000).

Stratejik planlama, örgütlerin değişen koşullarda kendi misyonları doğrultusunda varlıklarını sürdürmeleri amacıyla en etkili stratejileri belirlemede sıklıkla kullanılan planlama süreçlerinden birisidir. En genel anlamda stratejik planlama bir örgütün ne olduğu, ne için var olduğu, ne yaptığı ve yerine getirmekle yükümlü olduğu görevleri nasıl yerine getirdiği gibi bir örgütü şekillendiren ve ona rehberlik eden en temel karar ve etkinliklerinin belirlenmesini sağlayacak disipline edilmiş etkinlik olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla stratejik planlama, stratejik düşünme ve etkili stratejiler belirleme, örgütün önceliklerini belirleme, geniş kapsamlı bir bilgi toplama süreci, örgütsel karar ve etkinliklerde alternatiflerin araştırılması ve örgütün bugünkü kararlarının gelecekteki karar ve etkinliklerine nasıl etkide bulunabileceğine vurguda bulunur. Ayrıca örgüt çalışanları arasında iletişim ve çalışanların örgütsel süreçlere katılımını sağlar ve örgütsel kararların verilmesi ve bu kararların başarılı şekilde uygulanmasına katkıda bulunur (Gizir, 2005).

2.12. Kalite İyileştirme-Problem Çözme Araç ve Teknikleri

2.12.1. Akış diyagramları:



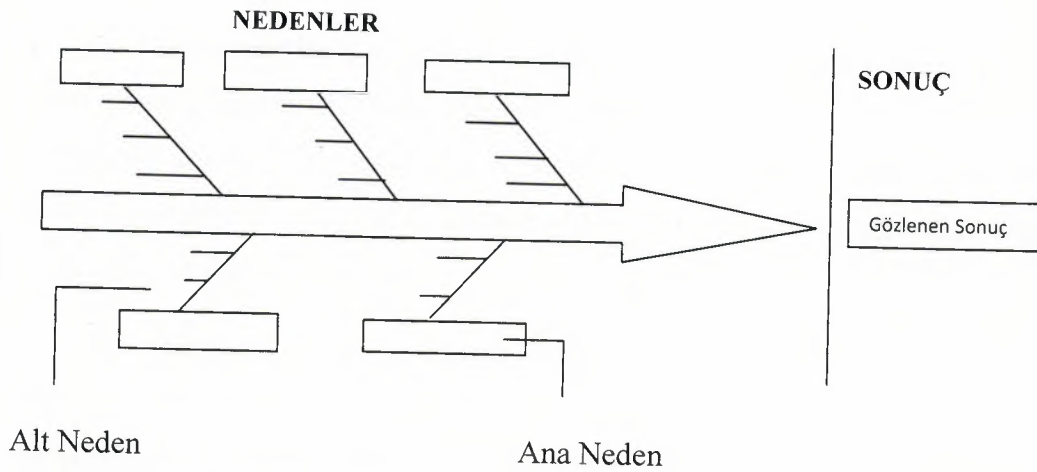
Şekil 9: Akış Şeması

Bir süreçteki aşamaların semboller yardımıyla gösterilmesidir. Akış şemasının çiziminde resimler, mühendislik sembolleri, geometrik şekiller kullanılabilir. Yöntem seçimi şemayı kullanan kişiye aittir (Hergüner, 1999).

2.12.2. İshakhawa Çizelgeleri - Balık Kılçığı Diyagramı (Neden-Sonuç Analizi):

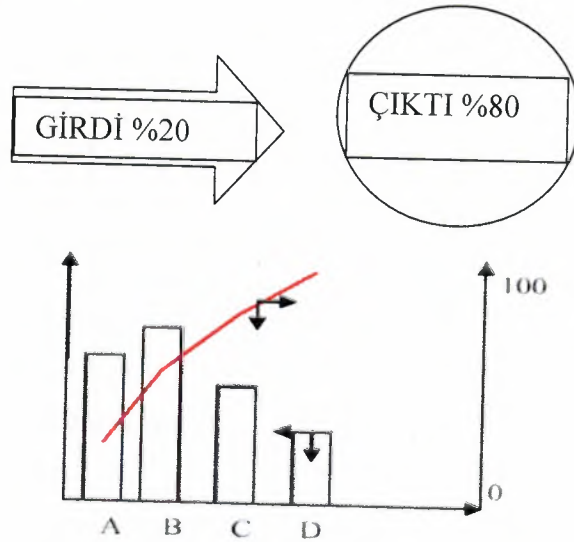
Kaoru Ishikawa tarafından, kalite sorunlarının nedenlerini belirlemek için geliştirilmiş bir metottur. Bir sonuç ve buna sebep olabilecek değişik etkenler arasındaki ilişkilerin grafik açıklamasıdır. Fikir üretimi ve karar almada grubun yaratıcı gücünden yararlanarak en kısa zamanda en doğru kararların alınmasını sağlar. Uygulaması oldukça basit olan bu yöntem sorunun nedenlerini sistemli bir biçimde araştırmaya yöneliktir. Diyagramın çizimi için bir grup oluşturulur. Grubun oluşturulmasında işletmedeki tüm kişiler davet edilir ve katkıları talep edilir. Diyagram konusu işletmede herkesin görebileceği bir yere asılır. Diyagramın sol tarafında “Nedenler”, sağ tarafında da “Sonuç” yer alır. Tek bir sonuç genellikle bir sorun-inceleme söz konusudur. Nedenler ise ana gruplar halinde ele alınır; her ana nedenin alt nedenleri vardır (Hergüner, 1999).

2.12.3. Pareto Diyagramları



Şekil 10: Balık Kılçığı (Pareto) Diyagramı

Kalite geliştirme çalışmalarında en çok kullanılan tekniklerden biridir. Ünlü iktisatçı Pareto, araştırmaları sırasında işletmelerde stoklara bağlı paranın %80'inin ürünlerin sadece %20'sine ilişkin olduğunu tespit etmişti. Başka bir ifade ile bağlı paranın dağılımı bir hayli dengesizdir. Pareto prensibine göre kalite sorunlarının %80'i, %20 oranında makine hammadde veya operatörlerden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle soruna sebep olan nedenlerin %20'si saptanıp çözümlenirse sorunun %80'i de çözümlenmiş olur (Hergüner, 1999).



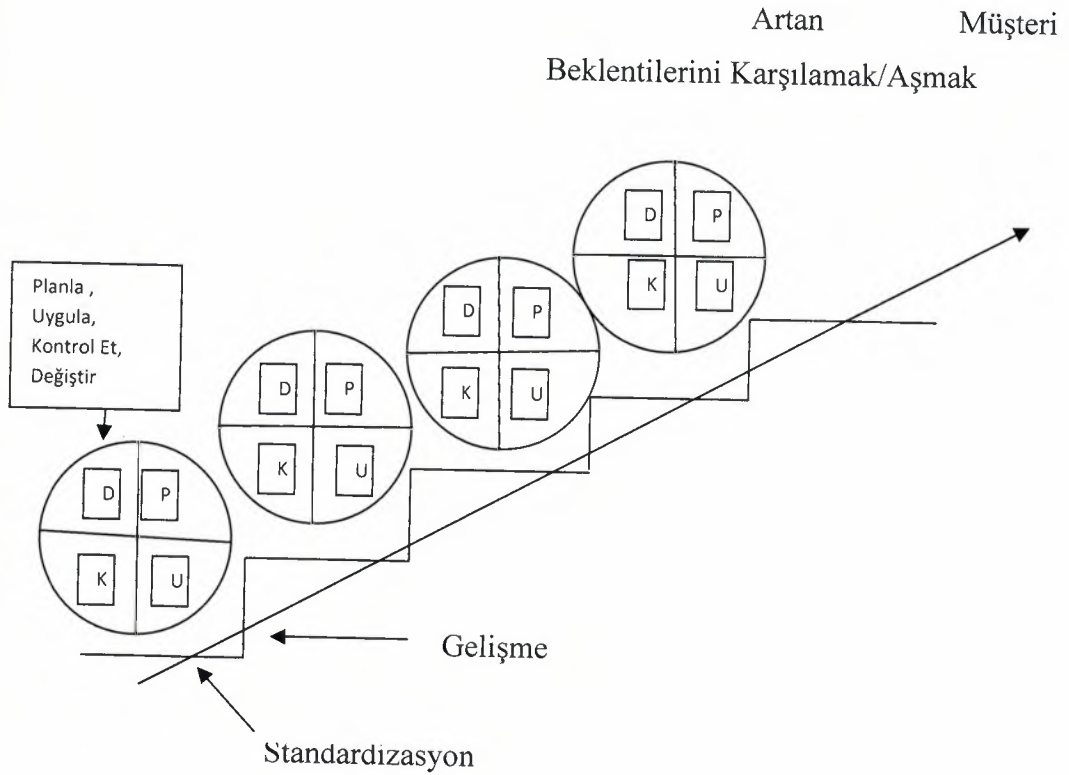
Şekil 11: Pareto Prensibi ve Diyagram Örneği

Belirlenen bir sonuç ve onu etkileyen etkenlerin ilişkilerin, grafiksel olarak gösteren önemli bir kalite aracıdır. Şemanın yapısı, üyelerin sistematik bir şekilde düşünmesine yardımcı olmaktadır. Analiz edilen sorun açık bir şekilde tanımlanmalı ve ekip üyelerinin tümü tarafından anlaşıldığından emin olunmalıdır (Yılmaz, 2003).

Belirlenen bir sonuç ve onu etkileyen etkenlerin ilişkilerin, grafiksel olarak gösteren önemli bir kalite aracıdır. Şemanın yapısı, üyelerin sistematik bir şekilde düşünmesine yardımcı olmaktadır. Analiz edilen sorun açık bir şekilde tanımlanmalı ve ekip üyelerinin tümü tarafından anlaşıldığından emin olunmalıdır (Yılmaz, 2003).

Aynı mesleki faaliyet içinde olan veya aynı üniteye bağlı olarak çalışan (atölye, büro, hizmet, laboratuvar, satış örgütü gibi) gönüllü kişilerin oluşturduğu küçük gruplardır. Bunlar kalite yönetiminde bireylerin katılımı ve motivasyonu açısından önemli bir araçtır (Hergüner, 1999).

2.12.7. Kalite/Deming Döngüsü - Sürekli İyileştirme Çevrimi (PDCA:Plan-Do-Check-Act) / (PUKD: Planla-Uygula-Kontrol Et-Düzel) Çevrimi:



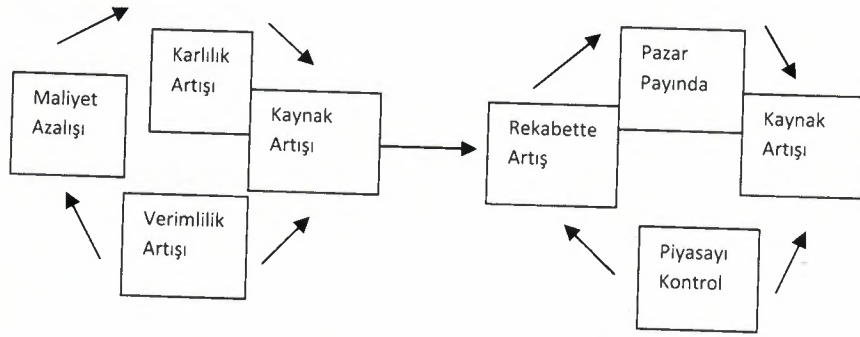
Şekil 14: PUKD Çevrimleri ile Sürekli Gelişim (Uryan, 2002)

Kalitenin sürekli artırılması ile ilgili döngüsel özellikler taşıyan ilk çalışmayı W. Shewhart 1939'da bir çember halinde somutlaştırmış, W. E. Deming'in bu çemberi Japonlara öğretmesiyle, ünlü Deming Döngüsü (PDCA: Plan-Do-Check-Act) / PUKD: Planla-Uygula-Kontrol Et-Düzel Çevrimi haline gelmiştir. PDCA Döngüsü, TKY'nin işletme fonksiyonlarına entegre

edilen temel şemasıdır (Düren, 2000). PUKD Döngüsünü “kontrol et-düzel” şeklinde ifade edilen öğelerle kazanmıştır. Bilindiği gibi pek çok yönetici sadece planlama yapar ve bunları uygular, küçük bir grup ise bunları denetler. Oysa kalıcı ve sürekli bir gelişim her aşamanın bir önceki ve bir sonraki aşamayla birlikte en iyiye ulaşmaya çalıştığı bu çevrimin tekrarı ile mümkündür.

2.12.8. Sürekli Gelişme (Kaizen) /İyileştirme

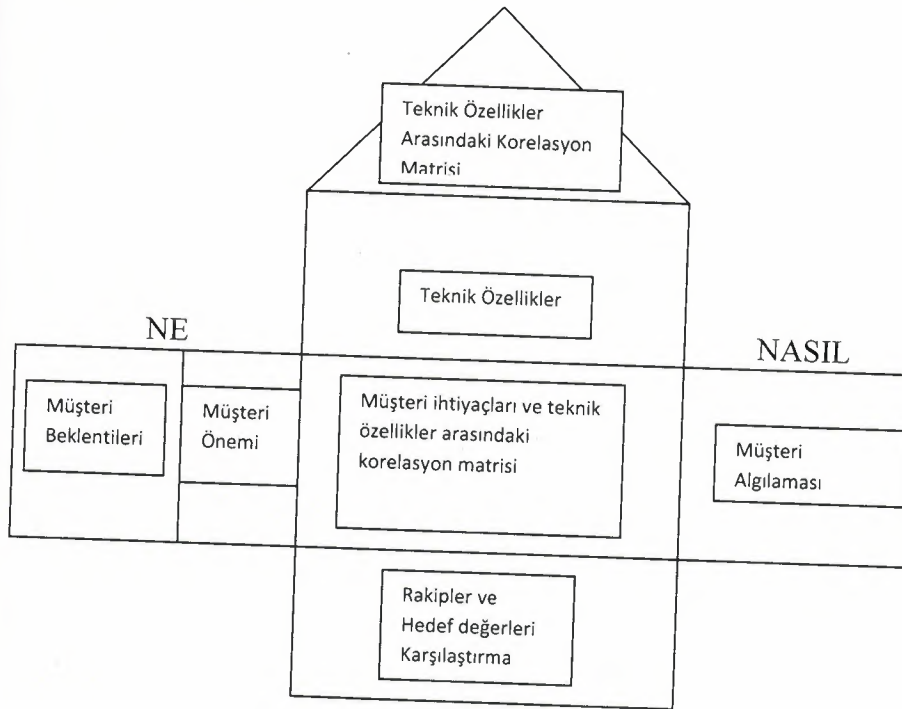
Şekil 15: Sürekli Gelişme Döngüsü



Şekil 16: Sürekli İyileştirme Şemsiyesi (Uryan, 2002)

Masaaki Imai tarafından Toplam Kalite Yönetimine kazandırılmıştır. Sürekli iyileştirme, kayıpların azaltılması ve çalışma ortamının iyileştirilmesine yönelik düşüncelerin küçük adımlarla, fakat sürekli olarak hayata geçirilmesi şeklinde tanımlanabilir ve iyi yönetimi yönlendiren temel bir kavramdır. Yıllar içinde geliştirilmiş ve kullanılmış yönetim felsefelerini, teorilerini ve araçlarını bir araya getirmiş tek bir kavram altında toplamıştır. Kalite iyileştirmenin temel mantığı içinde en önemli yeri “Sürekli İyileştirme” tutar. İyileştirmelerin arka arkaya projelerle yapılması sürekli bir iyileştirme getirir. Bunun için iyileştirme projelerinin şirket öncelikleri ile ilişkilendirilmesi, başka projelerle etkileşimlerinin belirlenmesi ve yönetim tarafından gerekli kaynakların tahsis edilmesi gerekir.

2.12.9. Kalite Evi



Şekil 17: Kalite Evi (Uryan, 2002)

Üretimi geliştirme ve kaliteyi yükseltmek aracı olarak Ford ve General Motor, AT&T, Bell Laboratuvarları, Hewlett-Packard, ITT, Rank Xerox, Digital Equipment, Procter&Gambler, Jaguar ve Mercury'de kullanılmaktadır. Temeli, ürünlerin, müşterinin arzu ve beğenilerini yansıtacak biçimde tasarlanması gereğine olan inançtır. Böylece pazarlamacılar, tasarım m mühendisleri ve yapım kadrosunun, ürünün ilk tasarlandığı andan itibaren birlikte çalışmaları gerekir. Kalite evi, her biri birbirleriyle ilgili bilgileri kapsayan ve çeşitli şekillerde bir araya gelen birkaç alt matristen oluşur. Bu nedenle kalite evine A-1 matrisi de denilmektedir (Aksu, 2002).

BÖLÜM III

3.YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın deseni, evren ve örnekleme, veri toplama araçlarını, verilerin toplanması ve toplanan verilerin çözümlenmesine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Deseni

Bu çalışma, nicel araştırma yaklaşımına bağlı bir durum çalışmasıdır. Nicel araştırmaların amacı; bireylerin toplumsal davranışlarını gözlem, deney ve test yolu ile nesnel bir şekilde ölçmek ve sayısal verilerle açıklamak (Karasar, 2006) olduğu için bu çalışmada nicel araştırma deseni kullanılması uygun görülmüştür. Çoğu nicel araştırmalar iki formda sıralanabilir.

- 1) Betimsel araştırmalar; temelde “nedir” “ne idi”yi bulma amacıdadır.
- 2) Nedensel ilişkileri ortaya çıkarmayı amaçlayan araştırmalar; araştırılan olayın olası nedenlerini, bir özelliğin bulunduğu deneklerle bulunmayanları karşılaştırarak bulma amacıdadır (Balcı, 2004). Araştırma, nedensel ilişkileri ortaya çıkarmayı amaçlayarak gerçekleşmiştir.

3.2. Araştırma Modeli

Araştırma yaklaşımları; nitel, nicel ve karma olmak üzere üçe ayrılır. Araştırma deseni nicel araştırma yaklaşımına göre gerçekleşmiştir. Nicel Araştırma; biyoloji, kimya, fizik, mühendislik gibi doğa bilimleri alanlarında araştırmalar gözlem ve ölçmeye dayanır. Gözlem ve ölçmelerin tekrarlanabildiği ve objektif yapıldığı araştırmalara nicel araştırma denir (Karasar, 2006).

Araştırmanın sorularına cevap vermeyi ya da araştırmanın hipotezlerini test etmeyi ve varyansın kontrolünü güvence altına alan araştırma planına araştırma deseni adı verilir. Deseni geliştirmenin temel mantığının, araştırmanın iç geçerliliği (araştırma bulgularının belli değişkenlerle açıklanabildiği) ve dış geçerliliğini (araştırma bulgularının genellenebilirliği) yüksek tutmak olduğu belirtilebilir. Doğrusu amaç, belki de birbirine ters işleyen bu iki süreç arasında bir denge kurabilmektir. Ayrıca desen, araştırmanın sorularına cevap bulmayı ya da hipotezlerini test etmeyi doğru ve ekonomik şekilde yapmayı garanti altına alır (Balcı, 2004). Araştırma deseni, araştırmanın her sorusuna cevap vermede ya da her hipotezini test etmede atılacak adımları göstermelidir. Şaşırtıcı, kısırtıcı ve karıştırıcı değişkenler çeşitli kontroller uygulayarak ya yok edilmeli, ya tahmin edilmeli yansız atama süreci yoluyla hesaba katılmalıdır. Desenin olası hata kaynaklarına karşı uyanık olunmalıdır. Araştırmanın desenini tartışmada onu bazı istatistiksel ya da mantıksal tiplere bakımından isimlendirmek, belki de sınıflandırmak deseni tartışmada anlamlı kılacaktır (Balcı, 2004).

Araştırmanın evrenini, 2010 Mart ile 2012 Haziran tarihlerini kapsayan sürede KKTC’de, 2011-2012 öğretim yılı itibarı ile en yüksek öğrenci potansiyeline sahip (5,815 KKTC’li öğrenci, 9,581 TC’li öğrenci ve 1,459 yabancı öğrenci toplam 16,855 öğrencisi olan (MEGSB-Yükseköğretim Dairesi, 2012) Yakın Doğu Üniversitesi esas alınmıştır.

YDÜ evreni içerisinde tanımlayıcı bir çalışma grubu oluşturularak çalışma yürütülmüştür. Çalışma grubunu Yakın Doğu Üniversitesi’nde öğrenim gören son sınıf lisans öğrencileri içerisinde rastgele örneklem seçme yöntemi kullanılarak, Atatürk Eğitim Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Denizcilik Fakültesi, Okul Öncesi Öğretmenliği Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği Fakültesi gibi değişik fakülteler seçilmiştir.

Çalışma grubunu, son sınıf lisans öğrencilerinin kişisel bilgilere yönelik yaş, cinsiyet, ülke, milliyet, ikametgah yeri, anne ve babanın eğitim düzeyi ve öğrencinin eğitim gördüğü fakülte ile genel bilgilere yönelik fakültedeki akademik tecrübe, fakültedeki akademik programın kalitesi, üniversitenin sağladığı mesleki gelişim, üniversitedeki yönetim servisleri, fakültedeki kampüs yaşam servisleri, fakültedeki grup hedefli servis olanakları, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler, üniversitenin sunduğu servisler, üniversitenin sunduğu duygusal olanaklar, üniversite tecrübeleri, fakültedeki eğitim tecrübelerini zenginleştirme, fakültedeki ilişkilerin kalitesi, üniversite çevresi, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim, bulunduğu fakülteyi tercih etmesinden dolayı memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı bir çalışmadır.

3.2.1. Araştırma Yöntemi

Bu araştırmada, veri toplama yöntemi olarak tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya konu olan birey, nesne ve olaylar kendi koşulu içinde olduğu gibi tanımlamaya çalışıldığından araştırma deseni uygun kabul edilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Araştırmada, girişimci üniversitelerin özellikle öğrenci memnuniyetini esas almasından hareketle girişimci üniversite özelliği taşıyan Amerika'da Kenyon Üniversitesi ile iletişime geçilmiştir. Ekim 2010 yılında e-mail yolu ile memnuniyet anket örneği ve kullanım izni alınmıştır. Kenyon Üniversitesi'nde uygulanan memnuniyet anketleri incelenmiş, anket Türkçeye ve tekrar İngilizceye çevrilmiş ardından uzman yardımlarına başvurularak, ülkemiz şartlarına uyarlanmıştır. Anket, Atatürk Eğitim Fakültesi'nden yetmiş dört son sınıf öğrencisine geçerlilik ve uygulama çalışması amacıyla uygulanmıştır. Geçerlilik ve uygulama çalışması yapılan anketten, .30 geçerlilik düzeyi altında olan üç madde çıkarılarak, ölçek son şeklini almıştır. Ölçeğin genel madde geçerliliği. 92 olarak ortaya çıkmıştır ($p<0.05$). Araştırmada kişisel bilgiler

bölümünde kapalı uçlu, kısa cevaplı ve çoktan seçmeli yedi madde yer almakta, genel bilgiler bölümünde ise yüz on dokuz madde için her zaman yeterli, ortadan çok yeterli, orta sıklıkta yeterli, ortadan az yeterli ve hiçbir zaman yeterli şeklinde 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

Anketin kişisel bilgiler bölümünde, kapalı uçlu, kısa cevaplı sorular ve çoktan seçmeli soruları içeren yedi madde yer almış, çoktan seçmeli sorulara yönelik cevaplara, birinci sorudan itibaren, 1'den başlamak üzere sıra numaraları verilerek kodlama yapılmıştır. Genel bilgiler bölümünde ise 5'li Likert Ölçeği kullanılan yüz on dokuz madde bulunmakta ve her bir soru için her zaman yeterli açıklamasından hiçbir zaman yeterli açıklamasına doğru (sırasıyla 5'den 1'e doğru) her zaman yeterli (5), ortadan çok yeterli (4), orta sıklıkta yeterli (3), ortadan az yeterli (2) ve hiçbir zaman yeterli (1) şeklinde 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Bu araştırmada anketler, bizzat araştırmacı tarafında dağıtılarak anket uygulanmıştır. Anketler toplandıktan sonra her bir anket 1'den 285'e kadar kodlanarak veriler girdiye hazır hale getirilmiştir. Anketlerdeki veriler, anketlerin ve sorulardaki cevapların kodları ile birlikte tek tek bilgisayara işlenmiştir. Bilgisayar ortamında girdileri işlenen verilerin analizi ve çözümlenmesinde, SPSS (Statistical Package for Social Sciences, Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi) 17.0 sürümü kullanılmıştır.

3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, KKTC'den en yüksek öğrenci potansiyeline sahip YDÜ üniversitesi ve çalışma grubunu YDÜ'de öğrenim gören son sınıf lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmada, evren içerisinde tanımlayıcı bir çalışma grubu oluşturularak çalışma yürütülmüştür. Çalışma grubunu, son sınıf lisans öğrencilerinin kişisel bilgilere yönelik yaş, cinsiyet, ülke, milliyet, ikametgah yeri, anne ve babanın eğitim düzeyi ve öğrencinin eğitim gördüğü fakülte, fakültedeki akademik tecrübe, fakültedeki akademik programın kalitesi, üniversitenin sağladığı mesleki gelişim, üniversitedeki yönetim

servisleri, fakülteadaki kampüs yaşam servisleri, fakülteadaki grup hedefli servis olanakları, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler, üniversitenin sunduğu servisler, üniversitenin sunduğu duygusal olanaklar, üniversite tecrübeleri, fakülteadaki eğitim tecrübelerini zenginleştirme, fakülteadaki ilişkilerin kalitesi, üniversite çevresi, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim, bulunduğu fakülteyi tercih etmesinden dolayı memnuniyet düzeylerini ortaya koymaktır.

Evren, belirli bir özelliğe sahip tüm bireylerin (gözlemlerin) oluşturduğu topluluktur. Diğer bir deyişle evren, yapılması istenen araştırmanın amacına uygun olarak konu ile ilgili tüm bireylerin oluşturduğu topluluktur. Amaca bağlı olarak evren büyüyebilir veya küçülebilir (Alpar, 2001). Belirli araştırmalar, çoğunluğun belli bir evrene (bütüne) genellenmek amacıyla, evrenden yansızlık (random) kuralına göre seçilen küçük örnek gruplar (örneklemeler) üzerinde yapılır. Araştırmanın ilgili olduğu evren ile üzerinde çalışılan (bilgi toplanan) örneklem önemli özellikleriyle (sayı, yaş, ağırlık vs) raporda belirlenip tanımlanması ve sınırlandırılması gerekir. Ayrıca örneklem türü, büyüklüğü ve bunun tahmininde kullanılan teknik, güven ve hata (sapma) sınırlarının neler olduğu, gerekçeleriyle açıklanmalıdır (Karasar, 2007).

3.3.1. Araştırmanın Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, 2010 Mart ile 2012 Haziran tarihi itibarı ile KKTC’de en yoğun öğrenci kapasitesine sahip olan Yakın Doğu Üniversitesi’dir. Anket, çoğunlukla Kıbrıslı ve Türkiyeli öğrencilere hizmet veren fakülteler olan Atatürk Eğitim Fakültesi, Okul Öncesi öğretmenliği Fakültesi, Denizcilik Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği Fakültesi’nde öğrenim gören toplam iki yüz seksen beş öğrenciye uygulanmış, ancak iki yüz elli üç son sınıf öğrencisinin anketleri değerlendirmeye alınmıştır.

Örnekleme; evreni temsil ettiği düşünülen ve evrene göre daha az sayıda birey ya da gözlemden oluşan alt kümedir. Örnekleme kuramı, evrenden örnek seçmek amacıyla geliştirilen yöntemler üzerinde durur. Bu kuramın öngördüğü kurallar yardımıyla evrenden örneklem seçme işlemine “örnekleme” denir (Reha, 2001). Basit Tesadüfî Örnekleme; örnekleme elde etmenin gerekliliği evrendeki birimlerin listelemesidir. Bu tür örneklemede evrendeki her birimin örnekleme seçilmede eşit ve bağımsız olma olasılığı vardır. Kısaca yansızlık kuralının uygulandığı örneklemedir. Eşitlik, evrendeki her birimin örnekleme girmede eşit şansının olduğunu ifade eder. Basit yansız örnekleme evreninin karakteristikleri ya da bunların dağılımı konusunda ön bilgi gerekmez. Bu nedenle evrenin tümünün listesinin bulunduğu durumlarda uygulanabilecek kestirme bir yoldur (Balcı, 2004).

3.3.2. Araştırmada Veri Toplama

Anket, çoğunlukla Kıbrıslı ve Türkiyeli öğrencilere hizmet veren fakültelerde öğrenim gören Atatürk Eğitim Fakültesi, Okul Öncesi Öğretmenliği Fakültesi, Denizcilik Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği Fakültesi’nde öğrenim gören toplam iki yüz seksen beş öğrenciye uygulanmış, ancak iki yüz elli üç (253) son sınıf öğrencisinin anketleri değerlendirmeye uygun görülmüştür. Bunun nedeni; Üniversitede öğrenim gören yabancı öğrencilerin bir kısmı araştırmaya hiç dahil olmak istememişler, diğer bir kısmı da ölçeği eksik doldurmaları nedeniyle ölçekleri değerlendirilmeye alınamamıştır.

Araştırma; güvenilir çözümler aramak amacıyla planlı ve sistemli olarak verilerin toplanması, yorumlanması, değerlendirilmesi ve rapor edilme sürecidir (Karasar, 2006). Araştırma, temelde bir arama, öğrenme ve bilinmeyen biliniyor yapma karanlığa ışık tutma, kısaca bir aydınlatma sürecidir.

Mevcut durumdan özetlenen duruma geçebilmek için gerekli kararları almada zorunlu olan verileri toplayıp, değerlendirmektir (Karasar, 2005).

Olaylar hakkında kanıtlanabilir bilgiler elde etmek için izlenen sistemli yola, her türlü araştırma tekniğine yöntem denir. Veri toplama yöntemi aşamalarında Anket, Gözlem, Görüşme, Deney, Tarama, Bilgi Tarama, Bölgesel Tarama olarak sıralayabiliriz (Yazıcıoğlu, 2004). Tarama; geçmişte ya da halen var olan bir durumu olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2005).

3.3.3. Araştırmada Veri Analizi ve Çözümleme

Yapılan çalışmada elde edilen nicel veriler, SPSS 17.0, yüzde, frekans, aritmetik ortalama gibi betimsel istatistikler ve buna ek olarak, iki grup karşılaştırmalarında, iki grup arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla t-testi, üç ya da daha fazla grup karşılaştırmaları için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve gruplar arasındaki farklılığı test etmek amacıyla Shaffe Testi kullanılmıştır. Ölçme aracını geçerliliğini doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirliği ise Cronbach Alpha Testi ile ortaya konmuştur (0.92, $p < 0.05$). Çalışmadaki tüm anlamlılık düzeyleri için $p = 0.05$ kullanılmıştır.

Etik olarak anketin uygulanmasından önce Yakın Doğu Üniversitesi rektör yardımcısı ile görüşülerek, çalışmanın amacı ile uygulaması düşünülen çalışma hakkında bilgi verilmiş ve gerekli izin alınmıştır (10.10.2010).

3.4. Araştırmada Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması

Veri toplama aracı olarak, Amerika'da Kenyon Üniversitesi'nde uygulanan memnuniyet anket soruları incelenerek, uzman yardımı ile ülkemize uyarlanmıştır. Anket önce Türkçeye sonra tekrar İngilizceye çevrildikten sonra ardından Atatürk Eğitim Fakültesi'nden yetmiş dört son sınıf öğrencisine

geçerlilik ve uygulama çalışması amacıyla uygulanmıştır. Geçerlilik ve uygulama çalışması yapılan anketten, .30 geçerlilik düzeyi altında olan üç madde çıkarılarak, ölçek son şeklini almıştır. Ölçeğin genel geçerliliği, 92 olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmada kişisel bilgiler bölümünde kapalı uçlu, kısa cevaplı ve çoktan seçmeli yedi madde yer almaktadır. Genel bilgiler bölümünde ise yüz on dokuz madde için her zaman yeterli, ortadan çok yeterli, orta sıklıkta yeterli, ortadan az yeterli ve hiçbir zaman yeterli şeklinde 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmada kişisel bilgiler bölümünde kapalı uçlu ve kısa cevaplı sorular ile çoktan seçmeli soruları içeren yedi madde yer almakta, genel bilgiler bölümünde ise yüz on dokuz madde bulunmakta ve sırasıyla 5 puandan 1 puana doğru sıralanan her zaman yeterli, ortadan çok yeterli, orta sıklıkta yeterli, ortadan az yeterli ve hiçbir zaman yeterli şeklinde 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Bu araştırmada anketler, bizzat araştırmacı tarafında dağıtılarak anket uygulanmıştır. Anketler toplandıktan sonra kodlanarak, veriler SPSS 17.0 programına tek tek girilmiş ardından analizleri yapılmıştır.

Veri, incelenen konuya açıklık getirmek amacıyla toplanan bilgiler, belgeler, ölçümlerdir. Çalışmalar sonucunda elde edilecek olan ya da edilen verilerin ölçüm biçimi (veri tipleri) hakkında yeterli bilgiye sahip olunması, verilerin düzenlenmesi ve uygun istatistiksel yöntemlerin seçilmesi için son derece önemlidir. Veriler genel olarak nitel veriler ve nicel (sayısal) veriler şeklinde iki gruba ayrılarak incelenir (Reha, 2001).

Araştırmada, yazılı veri toplama aracı olan anket kullanılmıştır. Anket; belli bir konuda saptanmış hipotezlere ya da sorulara bağlı olarak, bir evren ya da örnekleme oluşturan kaynak kişilere sorular yöneltmek suretiyle sistemli veri toplama tekniği olarak tanımlanabilir. Anketler, sosyal bilimlerde gözlemleri standartlaştırmak üzere başvuru araçlarından biridir. Anketler, kaynak kişilerin doğrudan okuyup cevaplayacakları bir soru cetveli kullanarak

gözlemde bulunma araçlarıdır ve dolayısıyla da kaynak kişilerin okur-yazar olmalarını gerektirir. Bu nedenle anketler, yazılı veri toplama aracı olarak da tanımlanmışlardır. Anketlerle ilgili veri toplamada anketçi, kaynak kişilerle yüz yüze değil, hazırladığı soru listesi ile ilişkiye girer. Bu yüzden de soru listesinin, herkes tarafından aynı biçimde anlaşılmalı ve amaca uygun olarak cevap vermeye elverişli nitelikte olması gereklidir. Bu amaçla soruların standartlaşması ve istenilen cevapları alabilmek üzere uygun seçeneklerin sunulması gerekmektedir (Balcı, 2004). Uygulama biçimlerine göre anket yapma yöntemlerini yüz yüze, posta aracılığı ile telefon ile gözlem altında anket yapma şeklinde gerçekleştirilmektedir (Oğuz ve Tekbaş, 2003).

Araştırmada kullanılan anketlerde, kaynak kişilerin yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, medeni durumu, cinsiyeti, doğum yeri ve mesleğe ilişkin bilgileri ile kaynak kişinin bilgisi içinde olan olaylar, koşullar (Balcı, 2004) gibi olgusal türden sorular sorulmuştur.

Araştırmada çok maddeli ölçeklerden olan Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte birçok madde bulunduğundan bir bireyin puanı onun bu maddelerden ne kadarına katıldığı ya da doğru cevap verebildiğine göre değişir. Dolayısıyla yüksek bir puan ölçülen yapının yüksek bir düzeyini belirtir. Bu tür ölçeklere toplamalı derecelendirme ölçekleri adı da verilir. Çünkü bir bireyin puanı, onun doğru cevapladığı ya da belli bir tarzda cevapladığı soruların-maddelerin sayısı toplanarak hesaplanır. Likert ölçeklerinde ölçeğin uygulandığı kaynak kişiler her duruma cevap verirler. Tipik cevap seçenekleri kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorumdur. Puanlamada ise olumlu durumda kesinlikle katılıyorum 5, katılıyorum cevabına 4 puan verilerek devam edilir. Olumsuz durumda ise bunun tersi olarak kesinlikle katılıyorum 5, kesinlikle katılıyorum cevabına ise 1 puan verilir. Puanlamadan sonra ise bireysel cevaplar toplanır ve toplam puanlar hesaplanır (Balcı, 2004).

3.5. Analizler

Araştırmada verilerin analizi aşamasında yüzde, frekans, aritmetik ortalama gibi betimsel istatistiklere ek olarak, iki grup karşılaştırmalarında, iki grup arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla t-testi, üç ya da daha fazla grup karşılaştırmaları için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve gruplar arası farklılığı test etmek amacıyla Shaffe Testi kullanılmıştır. Ölçme aracını geçerliliğini doğrulayıcı faktör analizi ve güvenirliliği ise Cronbach Alpha Testi ile ortaya konmuştur. Toplanan veriler, bilgisayar ortamında ve SPSS (Statistical Package for Social Sciences, Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi) 17.0 sürümü kullanılarak çözümlenmiştir.

Araştırmanın veri analizi, araştırma sürecinin en temel adımlarından biridir. Veri analizi, araştırma yeterliliğini, istatistik mantığını kavramayı, istatistik yöntem ve teknikleri konusunda yeterli olmayı gerektirir (Balcı, 2002). Nedensel-karşılaştırma araştırmalarında verilerin analizinde en sık kullanılan istatistiksel teknik t-testidir. Eğer veriler t-testinin sayıtlarını karşılıyorsa, o zaman verilerin normal dağılım gösterip göstermedikleriyle ilgilenilir. Eğer grup sayısı ikiden çok olursa t testi ile her seferinde ikili karşılaştırma yapmak mümkündür ancak t testi sayısı arttıkça 1. tür hata yapma ihtimali de artış gösterir. İkiden çok aritmetik ortalamanın karşılaştırılması için pek çok t-testi yapmak yerine $(N(N-1)/2)$ kadar, varyans analizi yapmak daha uygundur. Eğer varyans analizi sonunda F değeri manidar ise araştırmacı hangi gruplar arası farkların manidar olduğunu karşılaştırmak üzere t testleri uygulayabilir. Eğer iki ya da daha çok bağımsız değişkene göre alt gruplar oluşmuşsa, bunların karşılaştırılmasında iki-yönlü varyans analizi uygulanabilir (Balcı, 2004).

İki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi uygulamada çok fazla karşılaşılan parametrik hipotez testlerinden biridir. Bu testte, incelenen bir değişken yönünden birbirinden bağımsız iki grubun ortalamaları karşılaştırılır. Tek yönlü varyans analizi (ANOVA), parametrik test sayımları sağlandığında, ölçümle belirtilen bir değişken yönünden ikiden fazla grup arasında fark olup olmadığını test etmek için kullanılır. Parametrik hipotez testlerinde, örneklem ya da örneklemelerin çekildiği evrenlerin normal dağılım göstermesi ve varyansların homojen olması temel iki varsayım iken parametrik olmayan hipotez testlerinde evren dağılımları konusunda herhangi bir varsayım yoktur. Parametrik testlerde, örneklemdeki denek sayılarının 30 ya da 30'un üzerinde olması istenirken, parametrik olmayan hipotez testleri denek sayılarının az olduğu durumlarda uygulanabilir (Reha, 2001).

Karışık ölçümler için iki faktörlü ANOVA, işlem gruplarına bağlı olarak ilişkisiz ölçümlerin ve zamana bağlı olarak tekrarlı ölçümlerin söz edildiği iki faktörlü karışık (split-plot) desenlerinde uygulanan deneysel işlemin etkililiğine ilişkin satır x sütun ortak etkisini ve satır ile sütun faktörlerinin temel etkilerini test etmek için kullanılır (Büyüköztürk, 2007).

BÖLÜM IV

1. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırma bulguları ve bulgulara ilişkin yorumlar yer almaktadır. Bulgular kısmında sırası ile öğrencilerinin, yaş, cinsiyet, ülke, milliyet, ikametgah yeri, anne ve babanın eğitim düzeyi ve öğrencinin eğitim gördüğü fakülteye ilişkin memnuniyet düzeyini içeren kişisel bilgileri yer alırken, öğrencilerin genel madde analizine göre memnuniyet düzeyleri, madde analizi sonrasında genel bilgilere yönelik memnuniyet düzeyleri, genel bilgiler ışığında akademik tecrübe, akademik programın kalitesi, yönetim servisleri, kampüs yaşam servisleri, grup hedefli servis olanakları, danışma servisleri ve diğer servisleri, üniversitenin sunduğu servisler, üniversitenin sunduğu duygusal olanaklar, üniversite tecrübeleri, fakülteedeki eğitim tecrübelerini zenginleştirme, fakülteedeki ilişkilerin kalitesi, üniversite çevresi, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim, öğrencilerin fakülteyi tercih etmesinden dolayı memnuniyet düzeyi, bulundukları üniversitede olmaktan dolayı memnuniyet düzeyleri ve üniversiteye tekrar başlanması durumunda devam etmekte oldukları üniversiteye tekrar tercih etme durumları göz önünde bulundurularak çalışma gerçekleşmiştir.

Bulgular I: Kişisel Bilgilere yönelik öğrenci memnuniyet düzeyi bulguları

Tablo 1: Katılımcıların Ülkelerine Göre Memnuniyet Düzeyleri

ÜLKE	N	$\bar{X}$	SS	T	P
Türk	185	303.65	95.63	2.05	.041*
Kıbrıslı Türk	68	331.51	95.09		

*p<0.05

Yapılan istatistiksel değerlendirme sonrasında, ülkelere göre Türk ve Kıbrıslı Türk öğrenciler arasında anlamlı bir farka rastlanmıştır ($p<0.05$). Tablodan da anlaşılacağı gibi Kıbrıslı Türk öğrencilerin memnuniyet düzeyinin, ($\bar{X}=331.51\pm95.05$), Türkiyeli öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ($\bar{X}=303.65\pm95.63$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Türkiyeli öğrencilerin bulgusu Erdoğan, Şanlı ve Bekir (2005)'in araştırmasında, üniversitenin gençler için yeni bir başlangıç hatta akademik, kişisel ve sosyal açıdan bir geçiş dönemi olduğundan uyum sürecinin önemli olduğu bulgusu ve Gülnar ve Balcı (2010)'nın, kendi ülkesi dışında başka bir ülkede öğrenim gören öğrencilerin, insanların hareketliliği politikaları üzerine kültürleşme, adaptasyon, entegrasyon kavramlarının gündeme geldiğini, bulgusu ile paralellik göstermemektedir, KKTC'li öğrencilerin bulgusu Briggs (2006)'in, İskoçya'daki öğrencilerin üniversite seçerken ev ile üniversite arasındaki mesafeye önem vermeleri bulgusu arasında paralellik bulunmaktadır. Bu bulgu muhtemelen öğrencilerin, farklı ülkelere ve kültürlerden gelen türkiyeli öğrencilerin bulundukları ülkedeki farklı kültür ve yapıyı tanımaları, aileden uzakta ve kendi eğitim ve yaşamlarına ait tüm sorumluluklarıyla tek başlarına başa çıkmak durumunda olmaları, uyum sorunu yaşamalarına neden olması şeklinde yorumlanabileceği gibi Kıbrıslı öğrencilerin kendi ülkesinde, ailesinin yanında ortama yabancılaşmadan, ailesinin her türlü maddi ve manevi

desteğini alarak tüm olanaklarını kullanarak sahip üniversite öğrenimlerine güvende ve refah içerisinde, kaygı yaşamadan devam etmeleri şeklinde de yorumlanabilir.

Tablo 2: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Ülkesel Bazda Memnuniyet Düzeyi

Ülke	N	$\bar{X}$	SS	T	P
Türkiye	39	100.14	16.03	2.85(1)*	0.01
KKTC	11	89.94	27.14		
Türkiye	47	101.36	14.78	2.52(2)*	0.02
KKTC	14	104.42	27.9		

* $p < 0.05$, (1)= Kız (2)= Erkek

Tablo 2 incelendiğinde, istatistiksel olarak cinsiyetler arasında anlamlı bir fark görülmektedir ($p < 0.05$). KKTC'den gelen erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ($\bar{X} = 104,42 \pm 27.9$) daha yüksek iken, Türkiye'den gelen bayan öğrencilerin memnuniyet ortalamaları ($\bar{X} = 100,14 \pm 16.03$) daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Türkiyeden gelen bayan öğrencilerin memnuniyet bulgusu ile, Erdoğan, Şanlı ve Bekir (2005)'in, üniversitenin gençler için yeni bir başlangıç hatta akademik, kişisel ve sosyal açıdan bir geçiş dönemi olduğundan uyum sürecinin önemi bulgusu ve Gülnar ve Balcı (2010)'nın, kendi ülkesi dışında başka bir ülkede öğrenim gören öğrenciler gibi insanların hareketliliği politikaları üzerine kültürleşme, adaptasyon, entegrasyon kavramlarının gündeme geldiğini bulgusu ile paralellik göstermektedir. KKTC'den gelen erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulgusu ile, Briggs (2006)'in İskoçya'daki öğrencilerin üniversite seçerken ev ile üniversite arasındaki mesafeye önem vermeleri bulgusu arasında paralellik göstermektedir. Bu bulgu muhtemelen, KKTC'den gelen erkek öğrencilerin

kendi ülkelerinde ailelerinin yanında kalmaları ve ailelerinden her türlü maddi ve manevi desteklerinden yararlanıyor olmaları, farklı bir ülkede ve yapıda, sosyal ve kültürel ortamda, üniversite hayatına adapte olma gibi sorunlarıyla karşılaşmamaları, ayrıca tek başına yaşama sorumlulukları ile baş etmenin kaygı ve stresini ile yüzleşmemeleri şeklinde açıklanabileceği gibi, farklı bir ülkeden gelerek, tek başına yeni bir başlangıca adım atan Türkiye’den gelen bayan öğrencilerin, kendi ülkelerinden uzakta başka bir ülkede ve farklı sosyal kültürel ortamda, üniversite hayatlarına kolay uyum sağlamaları ve adapte olmaları, akademik, kişisel ve kültürel açıdan mevcut durumu fırsat olarak algılamalarından kaynaklanıyor şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeyleri

Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	T	Df	P
Kız	111	321.96	96.84	1.588	251	.518
Erkek	142	302.68	95.00			

Tablo 3 incelendiğinde ülkesel bazda herhangi bir ayrıma gidilmediği zaman katılımcıların cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($p>.05$). Yapılan araştırmada cinsiyetin, öğrenci memnuniyeti ile ilişkisinin olmaması bulgusu Dede ve Yaman (2008)’ın araştırmasında, Keller, Wlodkowski, Herzberg, Maslow, Mayo, McClelland, McGregor, Likert, Luthans ve Vroom’ın Teorileri birçok bilim insanının, motivasyon konusunda çeşitli teoriler geliştirdiğini ve motivasyonun, öğrencilerin yaratıcılıkları, öğrenme stilleri ve akademik başarıları üzerinde önemli ve etkili bir faktör olarak kabul edildiğini kısaca motivasyonun başarı ile ilişkisi olması bulgusu ve Taşkın ve Büyük (2002)’ün, insanın öncelikli hizmet alanları sağlık, yeme-içme ve barınma, ikinci derecede zorunlu hizmet alanları ise korunma (adalet-hukuk-güvenlik) hizmetleri

bulguları arasında paralellik göstermektedir. Bu bulgu muhtemelen katılımcıların memnuniyet düzeyleri açısından cinsiyet ayrımı olmaksızın, birey olarak üniversiteden ortak beklentiler ve ihtiyaçlar içerisinde oldukları şeklinde de yorumlanabilir.

Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyetlere göre Ülkesel Bazda Üniversite Eğitimleri Süresince İkamet Ettikleri Yerlere Göre Memnuniyet Düzeyleri

Ülke	N	$\bar{X}$	SS	F	P
Türkiye	1)21	325.52	91.69	3.32(1)*	0.03
	2)12	241.25	92.53		
	3)1	211			
	4)1	407			
KKTC	2)4	439.5	53.26	3.4(1)	0.09
	3)7	346.11	91.47		
Türkiye	1)10	262.30	116.47	0.78(2)	0.38
	2)37	294.41	97.52		
KKTC	2)6	402.33	116.05	1.20(2)	0.29
	3)8	340.88	93.71		

*p=0.05, (1)=Kız, (2)= Erkek, 1)=YDÜ, 2)=ev, 3)=Aile Yanı 4)=Özel Yurt

Tablo 4’de yapılan Anova testi sonucunda katılımcıların, üniversite eğitimleri süresince ikamet ettikleri yerlere göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, Türkiyeli bayan öğrencilerin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yarattıkları ($p<0.05$) görülmektedir. Öğrencilerin ikamet ettikleri yerler incelendiği zaman evde ($\bar{X}=241.25\pm92.53$) kalan öğrencilerin, YDÜ ($\bar{X}=325.52\pm91.69$) yurtlarında kalan öğrencilere oranla daha düşük bir

memnuniyet gösterdikleri görülmektedir. Bu bulguya göre, Ensari ve Onur (2001), üniversitelerin, yerleşim ve yurt oranlarının artırılması, kampüs güvenliği, teknolojik altyapı üzerinde yoğunlaşmaları gerekliliğini belirtmiştir. Bu bulgu muhtemelen, YDÜ yurtlarında kalan öğrencilerin ulaşım, yemek pişirme, kaldıkları odaların elektrik, su, telefon gibi giderlerini ödeme konusunda kamu kurumları ile direkt muhatap olma gibi sorumluluklar ile yüzleşmek zorunda kalmamalarından dolayı zaman ve efordan tasarruf yapmaları şeklinde de yorumlanabilir.

Tablo 5: Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Ülkesel Bazda Babalarının Eğitim Düzeylerine Göre Memnuniyet Düzeyleri

Ülke	N	$\bar{X}$	SS	F	P
Türkiye	1)3	257.33	98.91	0.49(1)	0.61
	2)17	307.18	83		
	3)19	280	115.64		
KKTC	1)5	371.4	123.67	0.03(1)	0.96
	2)5	377.80	68.95		
	3)1	385			
Türkiye	1)10	289.30	146.22	1.83(2)	0.15
	2)16	271	96.29		
	3)19	314.63	68.65		
	4)2	154.5	50.20		
KKTC	1)2	323.50	177.48	0.96(2)	0.41
	2)10	391.20	98.72		
	3)2	291	36.76		

*p=0.05, (1)=Kız, (2)= Erkek, 1)=İlköğretim, 2)=Lise, 3)=Üniversite 4)=Yüksek

Tablo 5’de yapılan Anova testi sonucunda, babanın eğitim seviyesine göre katılımcıların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu bulgu muhtemelen öğrenci memnuniyet düzeyinin, üniversitenin sunduğu eğitim ve hizmet kalitesi ile öğrenciye

sunulan olanaklara ve fiziksel donanıma bağılı olmasından kaynaklanıyor şeklinde yorumlanabileceğı gibi, babanın eğitim seviyesinin öğrencinin üniversiteden duyduğu memnuniyete etki etmediğı şeklinde de yorumlanabilir.

Tablo 6: Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Ülkesel Bazda Annelerinin Eğitim Düzeylerine Göre Memnuniyet Düzeyleri

Ülke	N	$\bar{X}$	SS	F	P
Türkiye	1)1	382		0.51(1)	0.67
	2)10	294.20	81.90		
	3)16	298.88	85.33		
	4)12	267.33	133.27		
KKTC	1)4	357.5	138.22	0.19(1)	0.82
	2)4	401	71.95		
	3)3	382.33	46.05		
Türkiye	1)4	275.50	178.14	0.5(2)	0.68
	2)13	280.38	93.12		
	3)19	308.79	113.73		
	4)11	263.82	49.48		
KKTC	1)2	498.50	9.19	2.52(2)	0.12
	2)11	339.55	98.51		
	3)1	409			

*p=0.05, (1)=Kız, (2)= Erkek, 1)=Okur-yazar değil, 2)=İlköğretim, 3)=Lise
4)=Üniversite

Tablo 6'da yapılan Anova testi sonucunda, annenin eğitim düzeylerine göre katılımcıların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 7: Öğrencilerin Cinsiyete göre Ülkesel Bazda Eğitim Gördüğü Fakültelere Bağlı Olarak Memnuniyet Düzeyleri

Ülke	N	$\bar{x}$	SS	F	P
Türkiye	1)15	307.07	84.65	1.05(1)	0.38
	2)17	296.47	111.65		
	3)6	251.83	99.76		
	4)1	157			
KKTC	1)5	429.4	32.43	3.42(1)	0.09
	2)6	339	104.31		
Türkiye	1)34	296.53	103.19	2.1(2)	0.11
	2)2	410	175.36		
	3)9	235.11	61.03		
	4)2	249	15.55		
KKTC	1)12	374.42	108.89	0.38(2)	0.54
	3)2	324	83.43		

*p=0.05, (1)=Kız, (2)= Erkek, 1)=Mühendislik, 2)=Okul Öncesi, 3)=Denizcilik 4)=Mimarlık

Tablo 7’de yapılan Anova testi sonucunda öğrencilerin eğitim gördüğü fakültelere göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Bulgular II: Öğrencilerin, genel madde analizine göre memnuniyet düzeyi bulguları

Tablo 8: Araştırmada Öğrencilerin Genel Memnuniyet Düzeyleri

	$\bar{X}$	Min	Max	Dağılım	Maxi/ Min	Varyans	n
Madde	2.615	2.024	3.52	1.502	1.742	.066	119

Tablo 8’de katılımcıların genel madde analizine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, öğrencilerin okullarına yönelik genel memnuniyeti orta düzeyde olduğu görülmüştür ($\bar{X}=2,615$). Araştırmada katılımcıların genel madde analizi sonrasında üniversiteden orta düzeyde memnuniyete sahip olması ile Coleman’ın (1988), sağlam ve daimi insan ilişkileri, etkin beşeri işlemleri kolaylaştırır ve toplumsal kurumların kalitesini artırır bulgusu ve Uzgören ve Uzgören (2005)’in, öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyetinin, temelde çok boyutlu bir olgu olması ve bu olgunun eğitim kalitesi, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içerdiği bulgusu arasında paralellik göstermemektedir. Buna göre, üniversitede etkin insan ilişkilerine yeterince sahip olunmadığı, üniversitenin sunduğu eğitim, fiziki ve diğer olanakların kalitesinin, yeterince öğrenci memnuniyetini karşılamadığı şeklinde yorumlanabilir.

Bulgular III: Genel bilgilere yönelik memnuniyet düzeyi bulguları

Katılımcıların genel madde analizine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri 61 yoğunluğunda ortadan az yeterli, 57 yoğunluğunda orta sıklıkta yeterli ve 1 yoğunluğunda ortadan çok yeterli olarak bulunmuştur.

Öğrencilerin Madde Analizleri Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 1.00-1.79 Aralığına Göre Hiçbir Zaman Yeterli (%20-%35.8)

Madde analizi sonrasında öğrencilerin memnuniyet düzeyi 1.00-1.79 aralığında hiçbir zaman yeterli sonucuna rastlanmamıştır. Bu aralık yüzde olarak, % 20 ile % 35.8'e karşılık gelmektedir. Bu bulgu, öğrenci ihtiyaçlarının karşılanmasında üniversitenin hiçbir zaman yeterli olan en düşük düzeye düşmediğini vurgulayan olumlu bir göstergesidir denilebilir. Bu bulgu, global dünyada ve rekabet ortamında yenilikçi ve girişimci niteliği olan üniversitenin, yaşamını devam ettirme çabası içerisinde olduğunun göstergesi olarak açıklanabilir.

Tablo 9: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 1.80-2.59 Aralığına Göre Ortadan Az Yeterli (% 36-%51.8)

Tablo 2'de madde analizi sonrasında üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri 1.80-2.59 aralığına göre 57 yoğunluğunda ortadan az yeterli olarak görülmüştür. Bunların yüzdelikleri alınmış ve sonuçlar bar grafiğinde belirtilmiştir. Bu aralık yüzde olarak, % 36 ile % 51.8'e karşılık gelmektedir. Araştırmada öğrenci memnuniyet düzeyinin ortadan az yeterli düzeyde olması bulgusu ile Yüceler (2009)'ın, örgüt içinde çalışanlar için olumlu bir hava yaratarak, çalışanların duygu ve moral durumlarını etkileyen

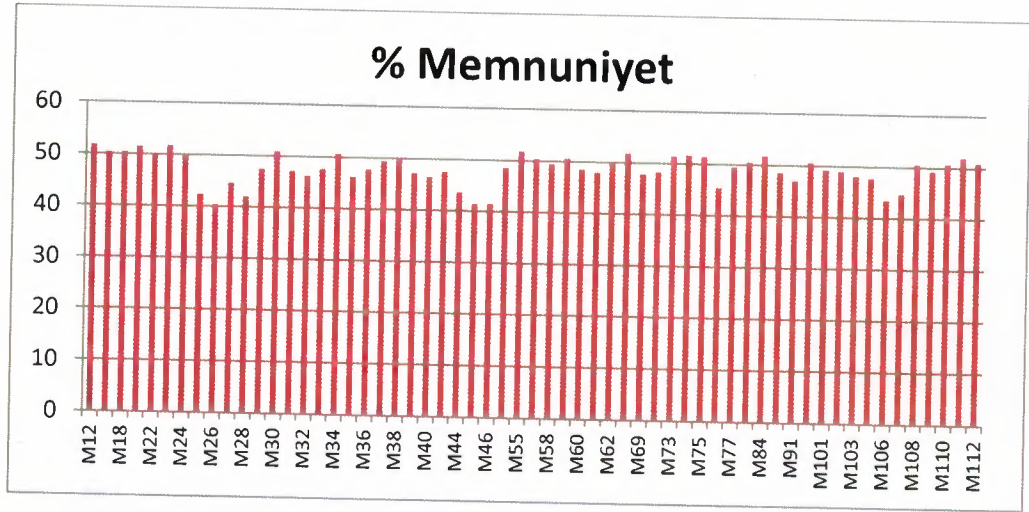
örgüt iklimi ile örgüte bağlanmalarını sağlayıcı sağlam bir kültürün oluşmasında etkili rol oynayan örgütü topluma bağlayarak onun toplum içindeki yerini ve önemini belirleyen örgüt kültürü bulgusu arasında paralellik bulunmamaktadır. Buna göre, üniversitede olumlu bir iklim yaratılması ve ekip ruhu ile üniversite kültürünün yakalanması öğrenci memnuniyet düzeyini artırabilir şeklinde yorumlanabilir.

MADDE NO	MADDE	$\bar{X}$	% Memnuniyet
M12	253	2,5889	51,778
M17	253	2,5178	50,356
M18	253	2,5217	50,434
M21	253	2,5771	51,542
M22	253	2,5020	50,04
M23	253	2,5889	51,778
M24	253	2,4901	49,802
M25	253	2,1225	42,45
M26	253	2,0237	40,474
M27	253	2,2332	44,664
M28	253	2,1028	42,056
M29	253	2,3755	47,51
M30	253	2,5494	50,988
M31	253	2,3597	47,194
M32	253	2,3162	46,324
M33	253	2,3834	47,668
M34	253	2,5336	50,672
M35	253	2,3123	46,246
M36	253	2,3913	47,826

M37	253	2,4704	49,408
M38	253	2,4980	49,96
M39	253	2,3636	47,272
M40	253	2,3241	46,482
M43	253	2,3794	47,588
M44	253	2,1818	43,636
M45	253	2,0711	41,422
M46	253	2,0791	41,582
M47	253	2,4308	48,616
M55	253	2,5929	51,858
M57	253	2,5217	50,434
M58	253	2,4704	49,408
M59	253	2,5296	50,592
M60	253	2,4269	48,538
M61	253	2,3992	47,984
M62	253	2,4980	49,96
M67	253	2,5929	51,858
M69	253	2,3913	47,826
M70	253	2,4111	48,222
M73	253	2,5692	51,384
M74	253	2,5810	51,62
M75	253	2,5692	51,384
M76	253	2,2727	45,454
M77	253	2,4783	49,566
M78	253	2,5257	50,514
M84	253	2,5889	51,778
M86	253	2,4269	48,538
M91	253	2,3518	47,036
M92	253	2,5296	50,592
M101	253	2,4625	49,25

M102	253	2,4506	49,012
M103	253	2,4071	48,142
M105	253	2,3874	47,748
M106	253	2,1779	43,558
M107	253	2,2372	44,744
M108	253	2,5257	50,514
M109	253	2,4625	49,25
M110	253	2,5375	50,75
M111	253	2,5375	50,75
M112	253	2,5375	50,75
M113	253	2,5968	51,936
M114	253	2,5455	50,91

Sütun Grafiği 1: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 1.80-2.59 Aralığına Göre Ortadan Az Yeterli (% 36-%51.8)



Tablo 10: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 2.60-3.39 Aralığına Göre Orta Sıklıkta Yeterli (%52-%67.8)

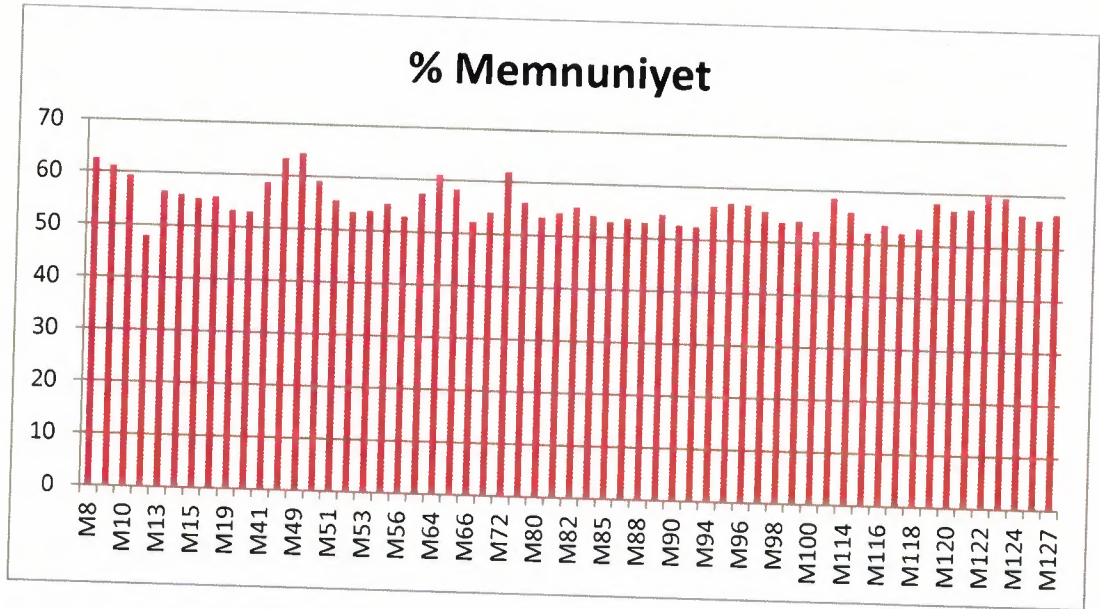
Tablo 3'deki madde analizi sonrasında öğrencilerin memnuniyet düzeyleri 2.60-3.39 Aralığına göre orta sıklıkta yeterli olarak tespit edilmiş ve bunların yüzdeleri alınmış ve sonuç bar grafiğinde belirtilmiştir. Bu aralık yüzde olarak, % 52 ile % 67.8'e karşılık gelmektedir. Öğrenci memnuniyet düzeyinin orta sıklıkta yeterli olması bulgusu ile Bakıcı ve Babacan (2010)'ın, yükseköğretimde bireyleri küresel yeterlilik düzeyine çıkarabilme, rekabete hazırlama ve onlara rekabet gücü kazandırmayı hedef alan bir yaklaşım benimsendiğinde kaynakların etkin kullanılması, kurumların hedeflerine tam ulaşabilmelerinin sağlanması gibi gelişen ve değişen, dünya trendine de ayak uydurabilmelerini sağlanması bulgusu arasında paralellik göstermemektedir. Buna göre öğrenci memnuniyet düzeyinin, ortanın üzerinde daha üst düzeye taşınması, öğrencilerin, küresel yeterlilik düzeyine çıkarılması, rekabete hazırlanması ve üniversitedeki eğitim sunduğu hizmet ve olanaklarda rekabet gücünü hedefleyen bir yaklaşımın benimsenmesi gerektiği şeklinde yorumlanabilir.

MADDE NO	MADDE	$\bar{x}$	% Memnuniyet
M8	253	3,1265	62,53
M9	253	3,0593	61,186
M10	253	2,9684	59,368
M11	253	2,3992	47,984
M13	253	2,8261	56,522
M14	253	2,7984	55,986
M15	253	2,7628	55,256
M16	253	2,7826	55,652
M19	253	2,6601	53,202
M20	253	2,6482	52,969
M41	253	2,9328	58,656
M42	253	3,1700	63,4
M49	253	3,2213	64,426
M50	253	2,9605	59,21
M51	253	2,7787	55,574
M52	253	2,6719	53,438
M53	253	2,6877	53,784
M54	253	2,7628	55,256
M56	253	2,6443	52,886
M63	253	2,8696	57,392
M64	253	3,0514	61,028
M65	253	2,9170	58,34
M66	253	2,6126	52,252

M68	253	2,7075	54,150
M72	253	3,0949	61,898
M79	253	2,8095	56,19
M80	253	2,6719	53,438
M81	253	2,7194	54,388
M82	253	2,7787	55,574
M83	253	2,6996	53,992
M85	253	2,6482	52,964
M87	253	2,6838	53,676
M88	253	2,6522	53,044
M89	253	2,7312	54,629
M90	253	2,6324	52,648
M93	253	2,6206	52,412
M94	253	2,8221	56,442
M95	253	2,8577	57,154
M96	253	2,8458	56,912
M97	253	2,7866	55,732
M98	253	2,6877	53,754
M99	253	2,7036	54,072
M100	253	2,6126	52,252
M115	253	2,9328	58,650
M116	253	2,8024	56,048
M117	253	2,6087	52,174
M118	253	2,6877	53,758
M119	253	2,6126	52,252
M120	253	2,6601	53,202
M121	253	2,9091	58,182
M122	253	2,8419	56,838
M123	253	2,8577	57,154

M124	253	3,0000	60,0
M125	253	2,9723	59,446
M127	253	2,8142	56,284
M128	253	2,7708	55,416
M129	253	2,8261	56,522

Sütun Grafiği 2: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 2.60-3.39 Aralığına Göre Orta Sıklıkta Yeterli (%52-%67.8)

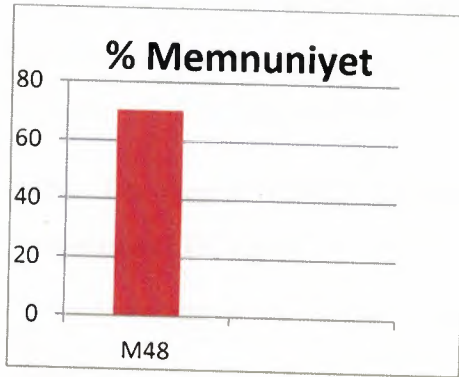


Tablo 11: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 3.40-4.19 Aralığına Göre Ortadan Çok Yeterli (%68-%83.8)

MADDE NO	MADDE	$\bar{X}$	% Memnuniyet
M48	253	3,5257	70,514

Tablo 4'deki madde analizi sonrasında üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri 3.40-4.19 aralığına göre bir (1) yoğunluğunda ortadan çok yeterli bulunmuş ve bunların yüzdelikleri alınarak, sonuç bar grafiğinde belirtilmiştir. Bu aralık yüzde olarak, % 68 ile % 83.80'e karşılık gelmektedir. Madde analizi sonrasında madde başlıklarından danışma servisleri ve diğer servislere ait 48. madde olan kütüphane servislerine ait memnuniyet düzeyi %70.514 ortadan çok yeterli olduğu saptanmıştır. Kevinen ve Nurmi (2003)'nin, üniversitelerin kütüphanede sahip oldukları kaynaklar ve bilgisayar gibi teknik servislerde standart bir kalitede ulaşılabilir olmalıdır, bulgusu ile üniversite öğrencilerinin kütüphane servislerinden ortadan çok yeterli düzeyde memnun olması bulgusu arasında paralellik görülmektedir. Bu bulgu, araştırmada elde edilen en yüksek öğrenci memnuniyet düzeyinin alanını ortaya koymaktadır. Yapılan araştırmada kütüphane servislerine yönelik öğrenci memnuniyetinin ortadan daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olmasına rağmen, Likert Ölçeğine göre en yüksek düzey olan her zaman yeterli düzeyine ulaşması için üniversitenin öğrenci ve piyasa ihtiyaçlarına cevap verebilmesi, rekabet ortamında gelişim ve yeniliklere hızla ayak uydurmada sorumluluk alması gerektiği şeklinde de yorumlanabilir.

Sütun Grafiği 3: Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 3.40-4.19 Aralığına Göre Ortadan Çok Yeterli (%68-%83.8)



Madde Analizi Sonrasındaki Memnuniyet Düzeyi 4.20-5.00 Aralığına Göre Her Zaman Yeterli (%84-100)

Madde analizi sonrasında üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri 4.20-5.00 aralığına göre her zaman yeterli olarak bir sonuca ulaşılmamıştır. Bu aralık yüzde olarak, % 84 ile % 100'e karşılık gelmektedir. Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin her zaman yeterli aralığında yer almaması, üniversitede sunulan eğitim ve hizmetlerin hedeflenen en yüksek kaliteye ulaşmadığı ve öğrenciye harcamalarının karşılığını sunamadığı ve piyasanın ihtiyacı olan rekabet edebilecek kalitede insan gücünü yetiştiremediği şeklinde yorumlanabilir. Aktan (2007)'in gelişmiş ülkelerde kar amacı güden akademik kapitalizme doğru hızlı bir değişim yaşanmakta, üniversiteler tıpkı işletmeler gibi maliyet-etkin ve kalite-odaklı yönetime ağırlık vererek, müşterilerinin istek ve beklentilerini ön planda tutarak müşteri memnuniyetini gerçekleştirme ve paydaşların katılımıcılığını göz ardı etmemeyi hedeflemeleri bulgusu ve Aktan ve Gencel (2007)'in, global dünyada giderek kamusal alandan çıkarak, özel bir mal hüviyetini kazanmaya başlayan yükseköğretim hizmetlerinde akreditasyon kalite, verimlilik, etkinlik, şeffaflık, öz ve dış değerlendirmeyi içine alan ulusal ve uluslararası düzeyde üniversitenin performans standartlarına sahip olduğunun göstergesi bulgusu ile araştırmada öğrenci memnuniyet düzeyinin her zaman yeterli noktasında herhangi bir bulguya rastlanmaması arasında paralellik göstermemektedir.

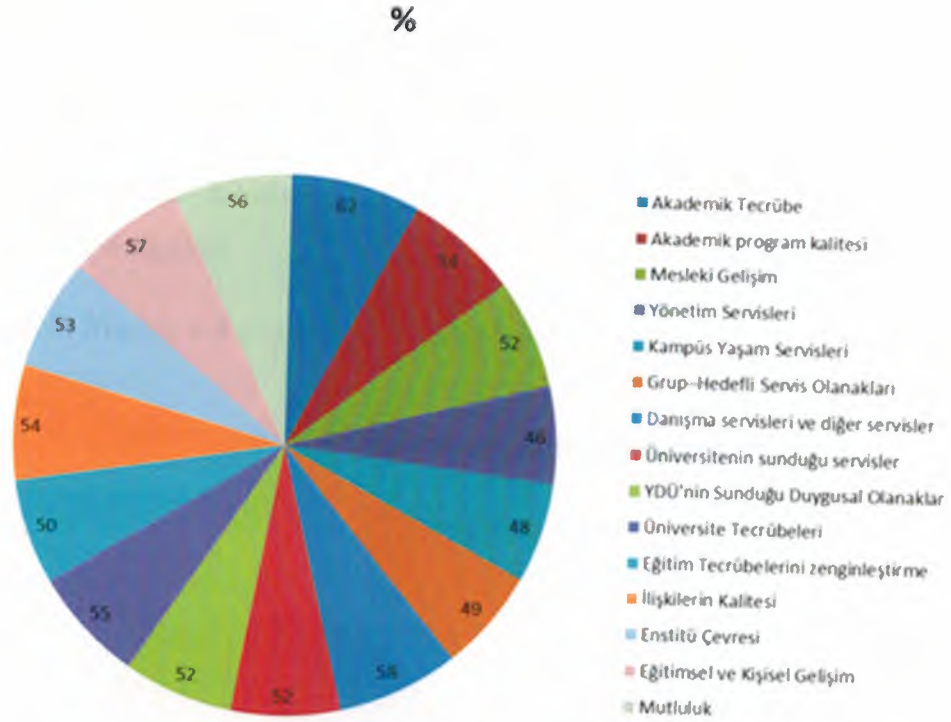
Buna göre, üniversitenin akademik kapitalizm yanında maliyet-etkin, kalite-odaklı ve paydaşların katılımcılığını önem vermesi ile birlikte öğretim ve eğitim hizmetlerinde ulusal ve uluslar arası akreditasyon merkezleri tarafından akredite olmasının, öğrenciye kalite, verimlilik, etkinlik, şeffaflık ve güven sunmada etkili olacağı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 12: Genel Madde Analizi Sonrasında Madde Başlıklarına Göre Memnuniyet Düzeyi

Madde Başlıkları	n	$\bar{x}$	% Memnuniyet
Akademik Tecrübe	253	8,4111	61,858
Akademik program kalitesi	253	19,8538	54,3276
Mesleki Gelişim	253	5,2964	52,43138
Yönetim Servisleri	253	10,8775	46,21525
Kampüs Yaşam Servisleri	253	35,2846	47,9052
Grup-Hedefli Servis Olanakları	253	21,1976	49,27143
Danışma servisleri ve diğer servisler	253	33,8135	58,0075
Üniversitenin sunduğu servisler	253	47,2885	52,44835
YDÜ'nin Sunduğu Duygusal Olanaklar	253	20,2411	52,112
Üniversite Tecrübeleri	253	17,2451	54,94989
Eğitim Tecrübelerini zenginleştirme	253	23,9526	50,40643
İlişkilerin Kalitesi	253	18,4862	54,386
Enstitü Çevresi	253	20,9723	52,966
Eğitimsel ve Kişisel Gelişim	253	13,581	56,72486
Mutluluk	253	6,1858	56,074
N	252		

Genel madde analizi sonrasında madde başlıklarına göre yönetim servisleri % 46, kampüs yaşam servisleri % 48, grup-hedefli servis olanakları % 49, eğitim tecrübelerini zenginleştirme % 50 değeri ile ortadan az yeterli memnuniyet düzeyindedir. Akademik tecrübe % 62, akademik program kalitesi % 54, mesleki gelişim % 52, danışma servisleri ve diğer servisler % 58, üniversitenin sunduğu servisler % 52, YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar %52, üniversite tecrübeleri % 52, ilişkilerin kalitesi % 54, enstitü çevresi % 53, eğitimsel ve kişisel gelişim % 57 ve mutluluk % 56 değeri ile orta düzeyde yeterli memnuniyet düzeyinde olduğu ortaya çıkmıştır. Ensari ve Onur (2001), Toplam Kalite yaklaşımında çekirdek mesaj, müşteriye memnun etmekse, yükseköğretimde de öğrenci tercihlerini izlemek ve geri bildirimleri sisteme katmak gerektiği bulgusu ve Semerci (2003)'nin, Toplam Kalite yaklaşımında müşteri memnuniyeti, üniversitenin akademik kalite düzeyi ile öğretim kadrosunun kalitesine, verilen eğitim ve rehberliğe, bilgisayar laboratuvarları ile kütüphanedeki malzemelere erişim olanakları düzeyine ve öğretmenler, idari personel ve diğer öğrenci algılamalarının ölçümünü içermesi bulgusu ile örtüşmemektedir. Buna göre üniversitede, akademik kalite ile öğretim kadrosunun kalitesi, sunulan hizmet, malzeme ve olanakların kalitesi ile bunlara erişebilmedeki öğrenci memnuniyetinin ihtiyaç ve beklentilerine yeterince cevap veremediği şeklinde yorumlanabilir.

Grafik 4: Genel Madde Analizi Sonrasında Madde Başlıklarına Göre Memnuniyet Düzeyi

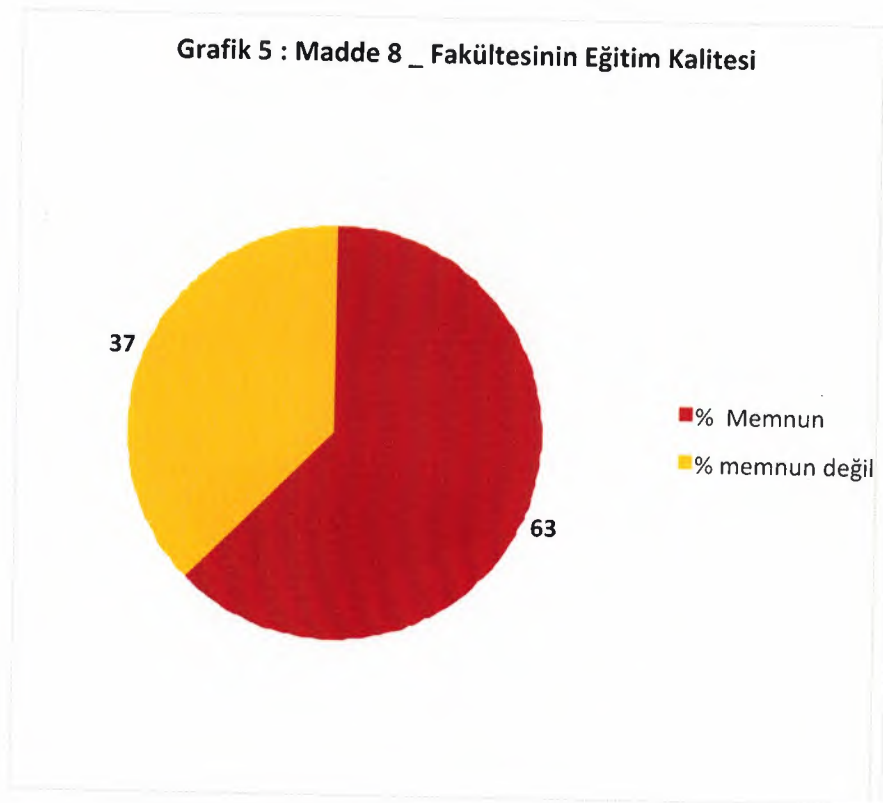


Genel madde analizi sonrasında madde başlıklarına göre yönetim servisleri % 46, kampüs yaşam servisleri % 48, grup-hedefli servis olanakları % 49, eğitim tecrübelerini zenginleştirme % 50 değeri ile ortadan az yeterli memnuniyet düzeyinde olup; akademik tecrübe %62, akademik program kalitesi %54, mesleki gelişim % 52, danışma servisleri ve diğer servisler % 58, üniversitenin sunduğu servisler % 52, YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar % 52, üniversite tecrübeleri % 52, ilişkilerin kalitesi % 54, enstitü çevresi % 53, eğitimsel ve kişisel gelişim % 57 ve mutluluk % 56 değeri ile orta düzeyde yeterli memnuniyet düzeyinde olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre madde başlıklarına göre öğrenci memnuniyetinin ortadan az ve orta düzeyde yeterli düzeyde olması ile Çetin'in (2007), üniversitelerin, piyasa odaklı bir yaklaşım benimsemesi, küresel dünyada rekabet edebilecek yetenekli öğrenci, araştırmacı ve öğretim üyeleri ile teknolojik alanlarda yeniliğe açık ve girişimci

olmaları gerektiği ile paralellik göstermemektedir. Buna göre üniversitede sunulan hizmetlerin öğrencilerin beklentileri ile ihtiyaçlarını karşılamadığı ve öğrenci memnuniyetin daha üst düzeylere çıkmasında öğrenci geri dönütlerine ihtiyaç duyulması gerektiği şeklinde yorumlanabilir.

a) Öğrencilerin, fakültede akademik tecrübe açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 5: Madde 8-Fakültesinin Eğitim Kalitesi

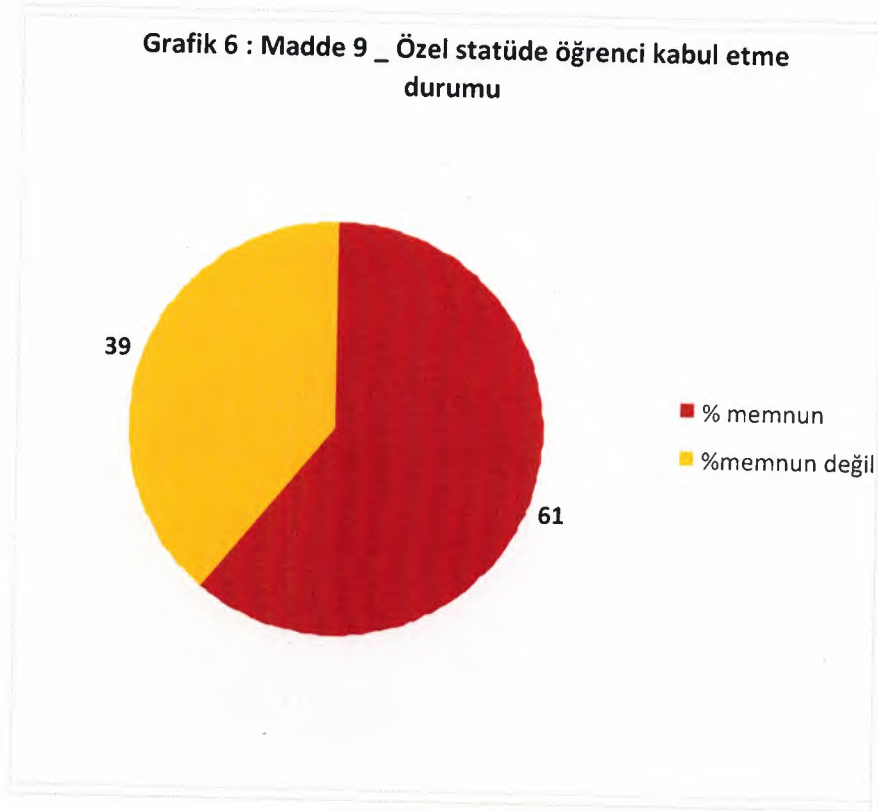


Grafik 5’de görüldüğü üzere öğrencilerin, eğitim aldıkları fakülte ile ilgili eğitim kalitesi arasındaki ilişki sürecinde eğitim kalitesini % 63 bir değerle orta düzeyde yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, öğrenim gördükleri fakültelerde aldıkları eğitimin kalitesini orta düzeyde değerlendirmeleri müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Lomas (2006), eğitim giderlerini ve okul harçlarını ödeyen öğrencilerin

çoğunun ödedikleri paralarının karşılığını almak istemelerinden dolayı üniversitelerin müşteri ve piyasa odaklılığa önem vermeleri gerektiğini belirtmiştir.

a) Öğrencilerin, fakültede akademik tecrübe açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 6: Madde 9: Özel Statüde Öğrenci Kabul Etme Durumu

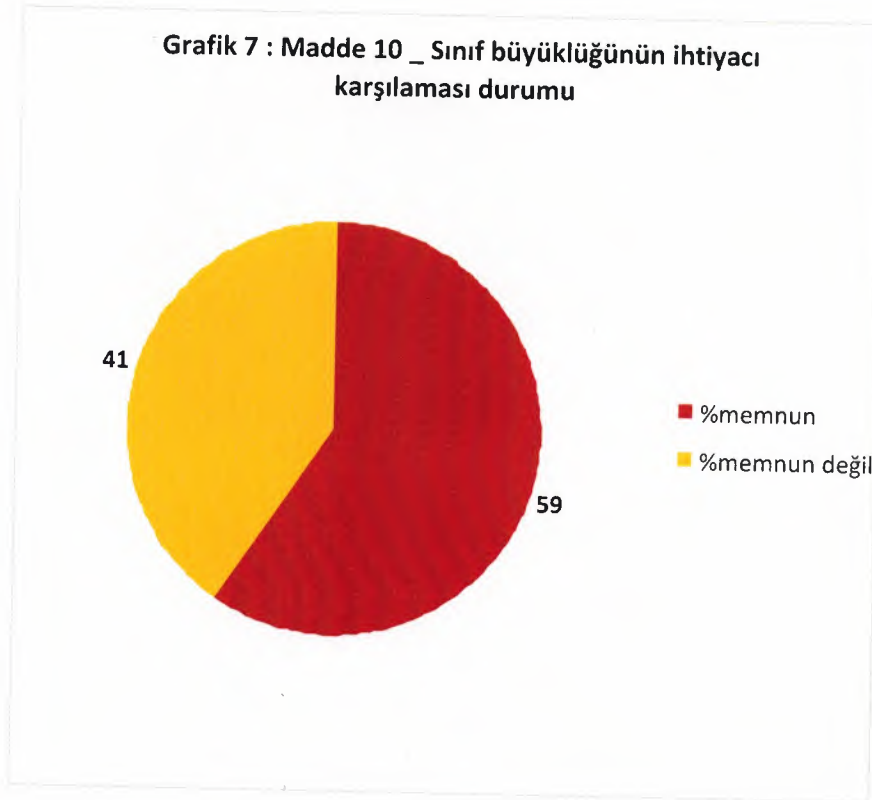


Grafik 6'da görüldüğü üzere öğrenciler, üniversiteye özel statüde öğrenci olarak kabul edilme ile ilişkin olarak % 61 bir değerle orta düzeyde yeterli olarak algılamışlardır. Bu bilgi, YÖK'e bağlı Öğrenci Seçme Sınavına (ÖSS) girmeyerek, sadece ilgili üniversitenin kendi sınavını geçerek okula kayıt yapan öğrenciler ile ilgili olarak üniversitenin öğrenciyi özel statüde kabul etmede daha yüksek düzeyde bir ilişkilendirme ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Üniversiteye özel statüde öğrenci olarak kabul edilme durumunu

öğrencilerin orta düzeyde değerlendirmeleri öğrencilere maddi ve manevi kolaylık sağlamada yeterli görülmemektedir. Bolshman ve Miller (2008), Britanya vatandaşı olmayan uluslararası öğrencileri, Avrupa Birliği üyesi olmaları nedeniyle, okul harcını ödemede Britanya vatandaşı gibi işlem gören, özel statüde öğrenciler olarak tanımlamıştır.

b)Öğrencilerin, sağlanan akademik program kalitesi açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 7: Madde 10-Sınıf Büyüklüğünün İhtiyacı Karşılması Durumu

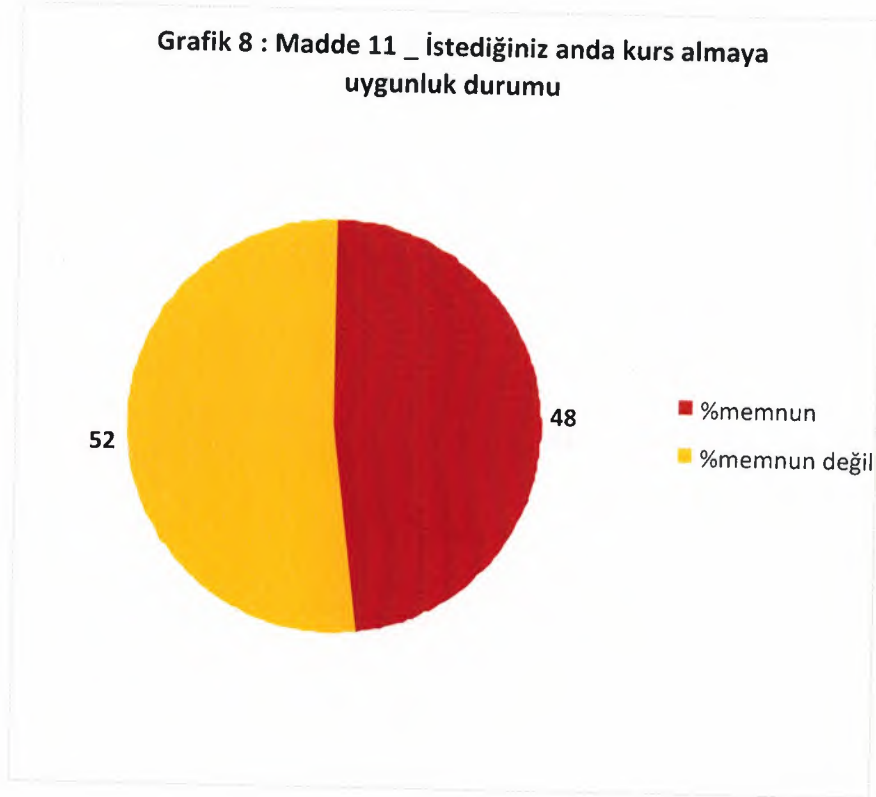


Grafik 7’de görüldüğü üzere öğrenciler, sınıf büyüklüğünün ihtiyacı karşılması durumu % 59 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Sınıf büyüklüğünün ortadan az düzeyde yeterli olması üniversitenin öğrenciler üzerindeki imajına olumsuz yönde etkilemektedir. Taşkın ve Büyük (2002), eğitim ortamı ve eğitim hizmetlerinde kullanılan araç ve gerecin kalitesinin

yüksek olması, müşteri üzerinde olumlu bir imaja ve memnuniyete yol açtığını belirtmiştir.

b)Öğrencilerin, sağlanan akademik program kalitesi açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 8: Madde 11-İstendiği Anda Kurs Almaya Uygunluk Durumunu

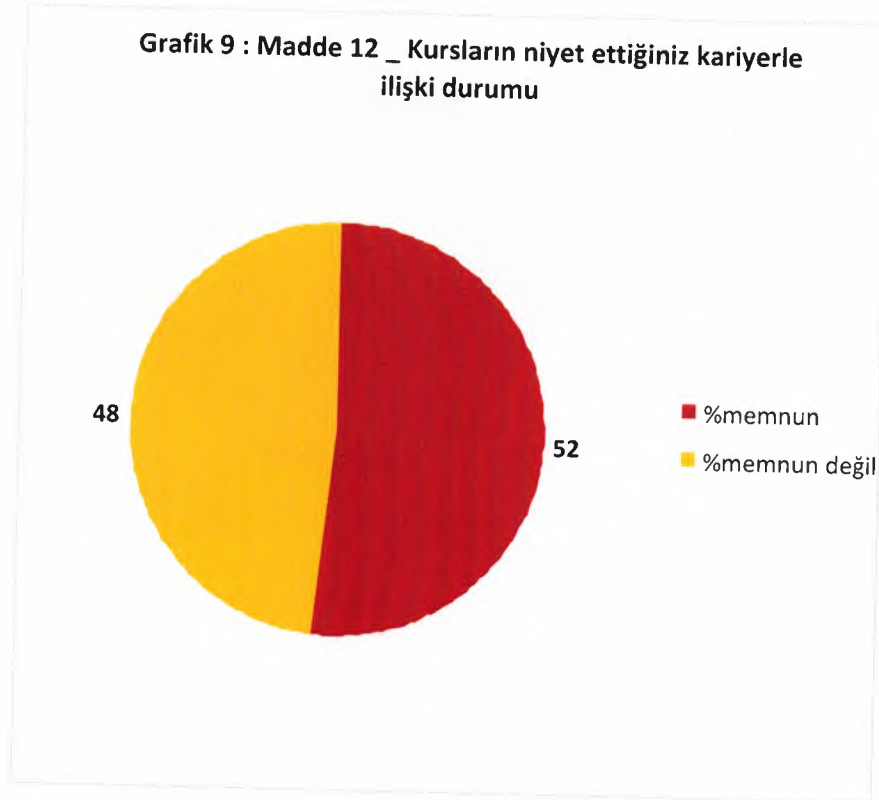


Grafik 8’de görüldüğü üzere öğrenciler, istendiği anda kurs almaya uygunluk durumunu % 48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. İstendiği anda kurs almaya uygun bir durumun yaratılması öğrencilerin kendilerini akademik açıdan güvende hissetmelerini ve onların üniversiteye yönelik memnuniyet düzeylerini olumsuz etkilemektedir. Taşkın ve Büyük (2002), yükseköğretimin müşterilerini dinlemek, istek ve şikayetlerin öğrenmek, onlarla aynı dili konuşmak, anlaşmaya varmak, sonuçları ölçmek,

düzeltilmeyi gerçekleştirmek ve sonuçta sıfır hataya ulaşmak, üniversiteyi kaliteye götüren yolu açacağını belirtmiştir.

b)Öğrencilerin, sağlanan akademik program kalitesi açısından memnuniyet düzeyi bulguları

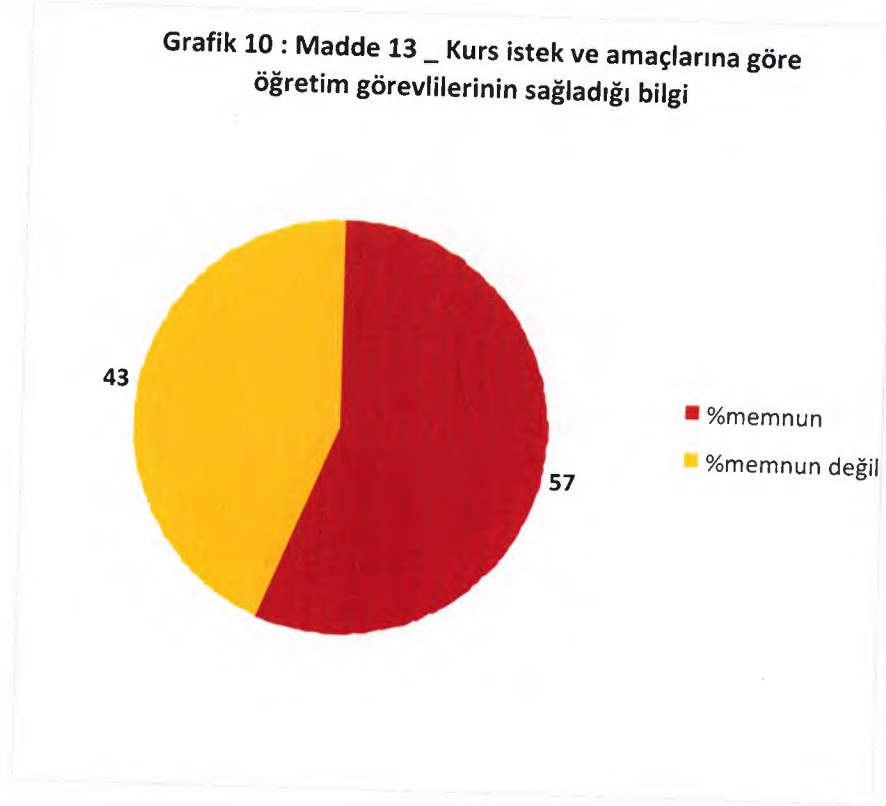
Grafik 9: Madde 12-Kursların Niyet Ettiğiniz Kariyerle İlişki Durumu



Grafik 9’de görüldüğü üzere öğrenciler, eğitim almış oldukları alanla niyet ettikleri kariyerdeki ilişki sürecinde kursları % 52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılanmışlardır. Öğrencilerin almış oldukları kurslarla mesleki kariyer ile ilgili bir ilişki kuramaması öğrenci motivasyonunu da olumsuz yönde etkilemektedir. Nitekim Cüceloğlu (2008), motivasyonunun en temel belirleyicisinin yaşamla ilişkilendirme olduğunu belirtmiştir.

b)Öğrencilerin, sağlanan akademik program kalitesi açısından memnuniyet düzeyi bulguları

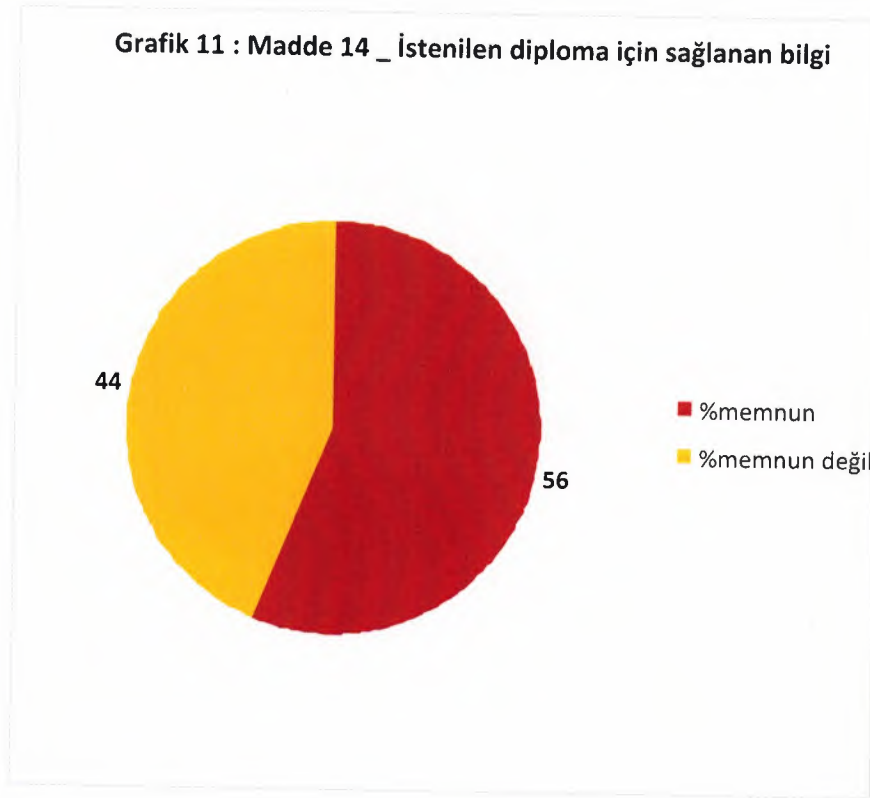
Grafik 10: Madde 13-Kurs İstek ve Amaçlarına Göre Öğretim Görevlerinin Sağladığı Bilgi



Grafik 10'da görüldüğü üzere öğrenciler, kurs istek ve amaçlarına göre öğretim görevlerinin sağladığı bilgiyi %57 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılanmışlardır. Öğrencilerin aldığı kurslar ve bunların amaçları ile öğretim görevlilerinin sunduğu bilgi ile ilgili bir ilişki kuramaması, öğrenci istekliliğini ve motivasyonunu da olumsuz yönde etkilemektedir. Lindsay, Breen & Jenkins (2002), kaliteli öğrenci yetiştirmede, kaliteli bir ürün ya da hizmet elde edilmesinde öğrenci istekliliği ile motivasyonun artırılmasında öğretim görevlilerinin büyük yararlar sağladığını belirtmiştir.

b)Öğrencilerin, sağlanan akademik program kalitesi açısından memnuniyet düzeyi bulguları

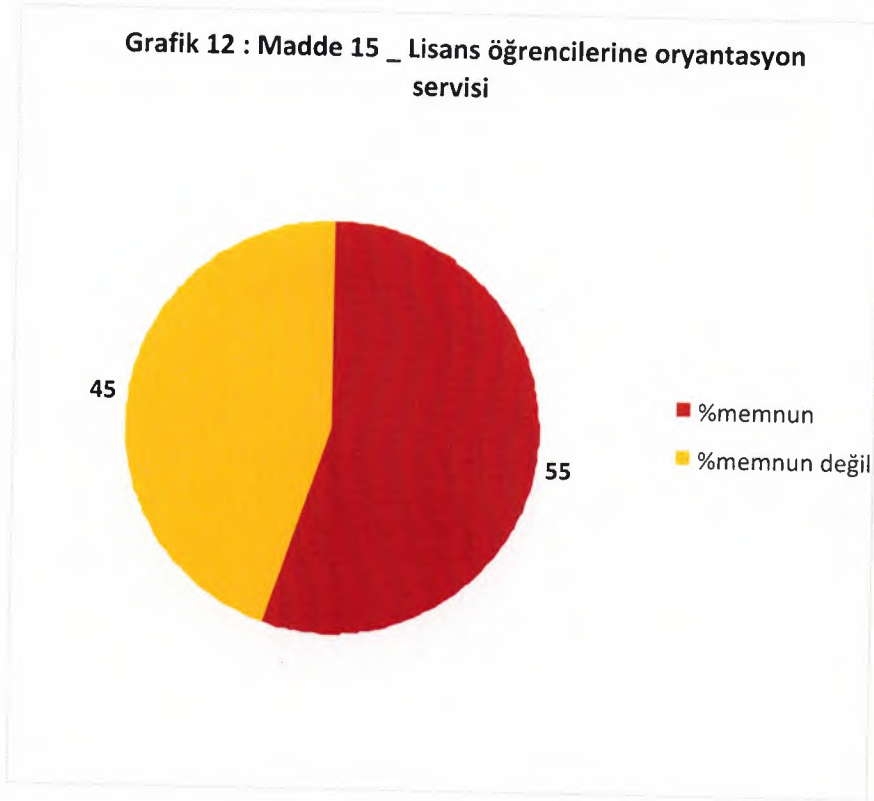
Grafik 11: Madde 14-İstenilen Diploma İle Kendilerine Sağlanan Bilgi



Grafik 11’de görüldüğü üzere öğrenciler, istenilen diploma ile kendilerine sağlanan bilgi arasındaki ilişki sürecini %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, istenilen diploma ile sağlanan bilgilerle ilgili bir ilişki kuramaması, onların globalleşme ve yok edici rekabet ortamında diğer üniversite mezunları ile rekabet etmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Çetin (2007), üniversitelerin, piyasa odaklı bir yaklaşım benimsemesi, küresel dünyada rekabet edebilecek yetenekli öğrenci, araştırmacı ve öğretim üyeleri ile teknolojik alanlarda yeniliğe açık ve girişimci olmalarının önemine değinmiştir.

c)Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

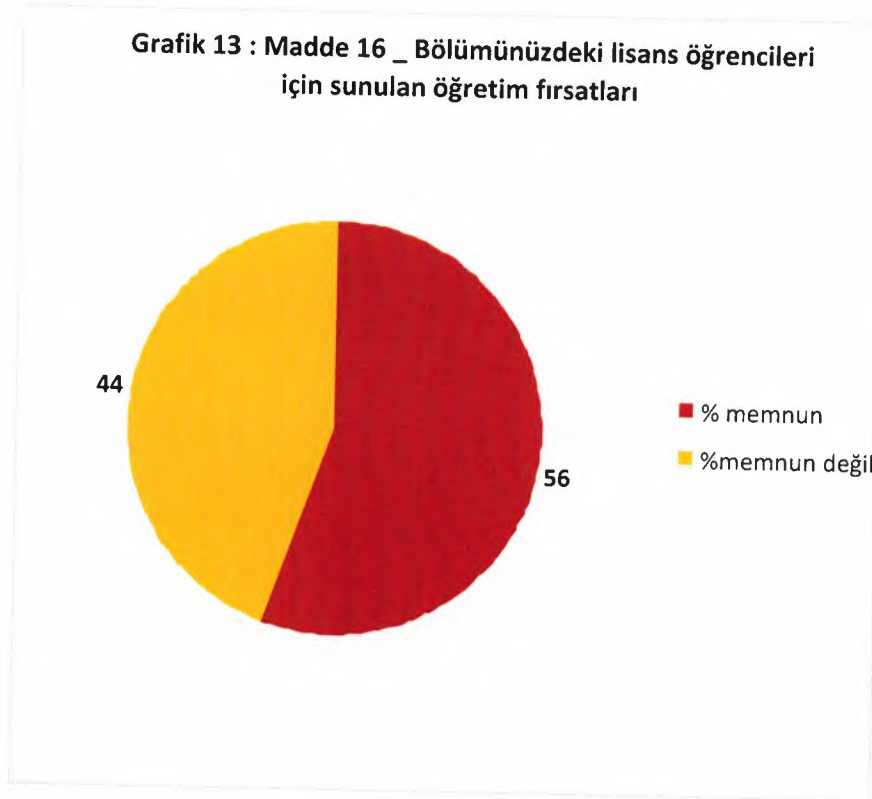
Grafik 12: Madde 15-Lisans Öğrencilerine Sunulan Oryantasyon Servisi



Grafik 12’de görüldüğü üzere lisans öğrencileri, kendilerine sunulan oryantasyon servisini %55 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılanmışlardır. Öğrencilerin beklentileri ile üniversitenin sunduğu oryantasyon servisleri arasında bir ilişki kuramaması, sosyalleşme ve kültürlenme sürecini olumsuz şekilde etkilemektedir. Göksan, Uzundurukan ve Keskin (2009), formal veya informal olsun eğitim, istendik nitelikte davranış değişmelerini kapsar ve bireyin yaşam boyu devam eden sosyalleşme ve kültürlenme sürecini oluşturabileceğini belirtmiştir.

c) Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

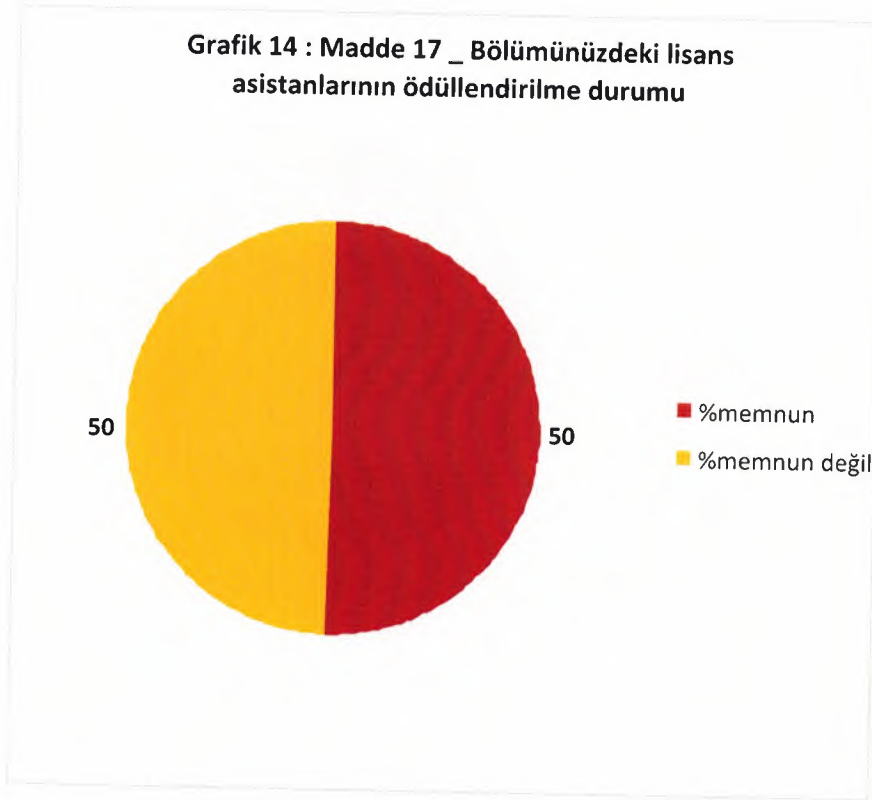
Grafik 13: Madde 16-Bölümünüzdeki Lisans Öğrencileri İçin Sunulan Öğretim Fırsatları



Grafik 13’de görüldüğü üzere öğrenciler, bölümünüzdeki lisans öğrencileri için sunulan öğretim fırsatları maddesini %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılanmışlardır. Öğrencilerin beklentileri ile öğrenim gördükleri fakültenin bölümünde sunulan öğretim fırsatları ile ilgili bir ilişki kuramaması, öğrencinin talep ettiği donanıma sahip olmasını öğrenci memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Sekin (2008) öğretimi, bireylerin kazanması istenilen bilgi, beceri ve değerler için planlanmış ve kurumsallaşmış sosyal yaşantılar olarak tanımlamıştır.

c)Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

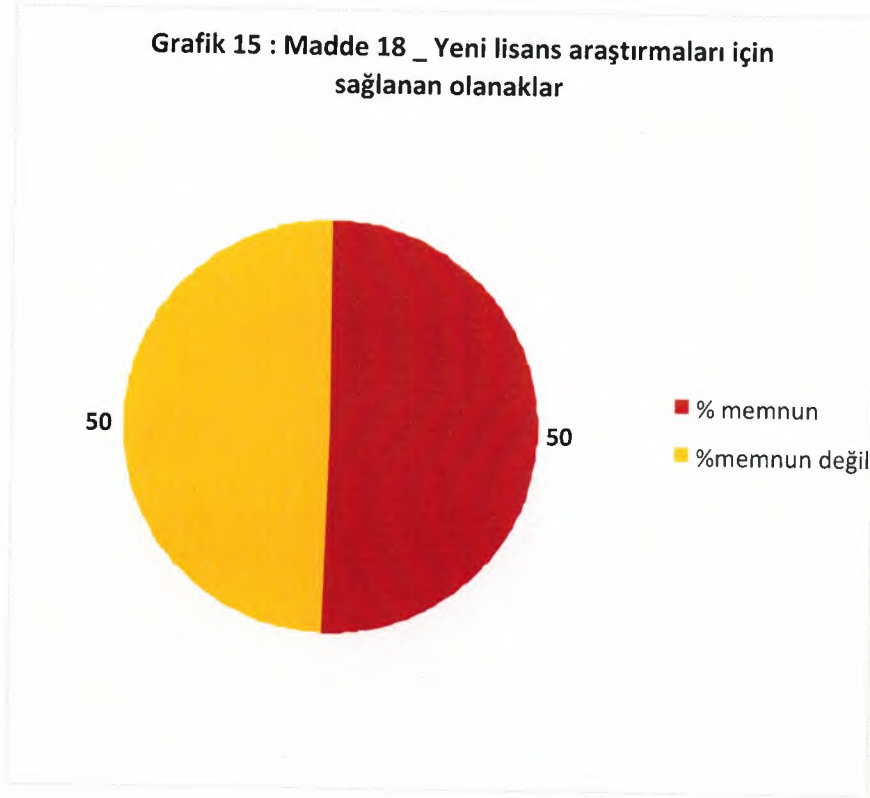
Grafik 14: Madde 17-Bölümünüzdeki lisans Asistanlarını Ödüllendirme Durumu



Grafik 14’de görüldüğü üzere öğrenciler, bölümünüzdeki lisans asistanlarının ödüllendirme durumuna yönelik maddeyi %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, lisans asistanları ve bölümdeki ödüllendirme ile ilgili bir ilişki kuramaması iş verimi ile motivasyonu olumsuz yönde etkilemektedir. Dede ve Yaman’a (2008) göre, Motivasyon; öğrencilerin yaratıcılıkları, öğrenme stilleri ve akademik başarıları üzerinde önemli ve etkili bir faktör olup, motivasyonu etkileyen unsurlar olarak algılama yeteneği, çaba gösterme, gerçek hedeflere yönelme, göreve odaklanma, öz-yeterlik ve kendini-denetleme gibi özellikleri ön plana çıkarmıştır.

c) Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

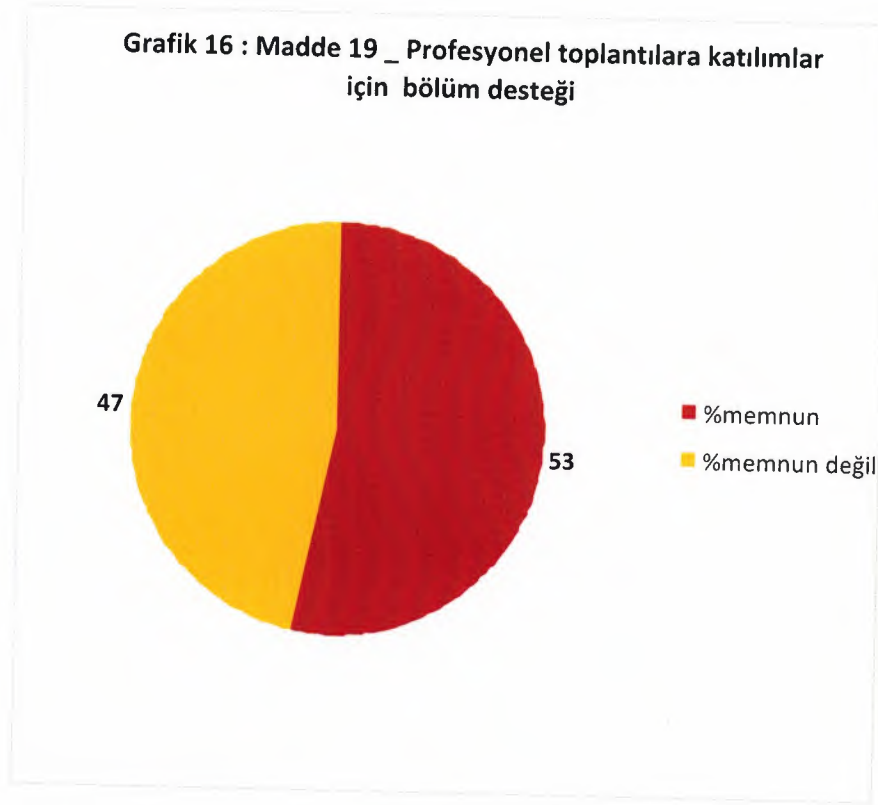
Grafik 15: Madde 18-Yeni Lisans Araştırmaları İçin Sağlanan Olanaklar



Grafik 15’de görüldüğü üzere öğrenciler, yeni lisans araştırmaları için sağlanan olanakları %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin beklentileri ile üniversitenin sağladığı yeni lisans araştırmaları olanakları arasında bir ilişki kuramaması, üniversitenin bilgi üretim merkezi olmasını olumsuz yönde etkilemektedir. Bayrak ve Halis (2000), bilgi üretiminin merkezi gibi fonksiyon gören üniversiteler, büyük kaynaklara sahiptir. Bu nedenle teorik ve uygulama bilgisine sahip insan yetiştirmek ve bilgi üretmek üniversitelerin stratejisi olmasının üzerinde durmuştur.

c)Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

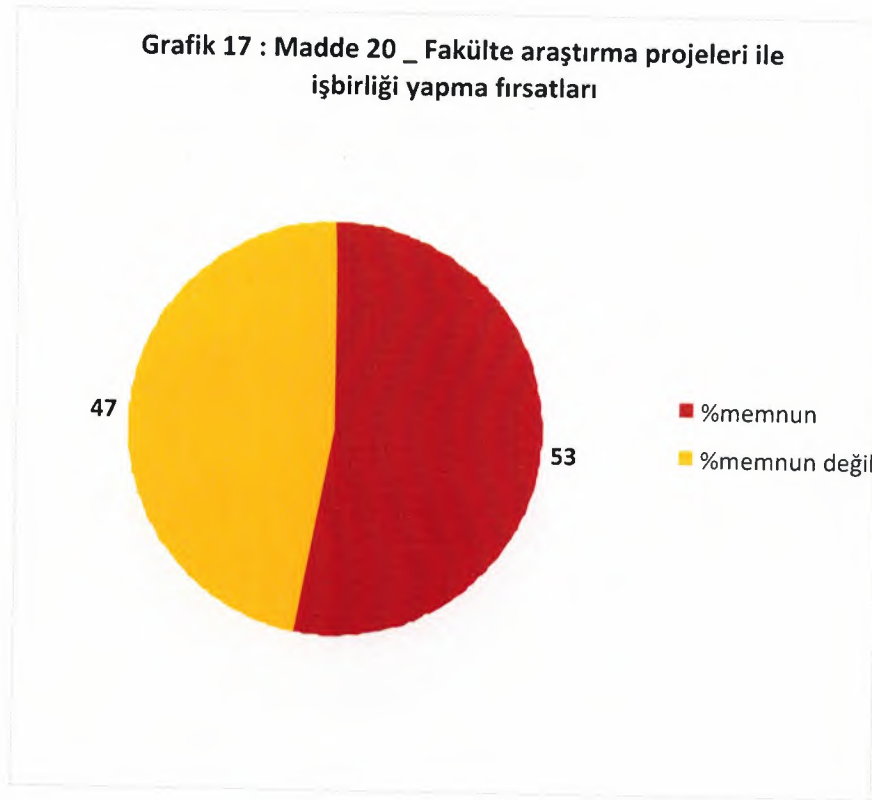
Grafik 16: Madde 19-Profesyonel Toplantılara Katılımlar İçin Bölüm Desteği



Grafik 16’da görüldüğü üzere öğrenciler, profesyonel toplantılara katılımlar için bölüm desteği verilmesini % 53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılanmışlardır. Öğrencilerin, profesyonel toplantılara katılmaları ile öğrenim gördükleri fakülteadaki bölüm desteği ile ilgili bir ilişki kuramaması profesyonel deneyim edinmelerine yönelik memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Tüzün ve Devrani (2008), öğrencilerin akademik personele duydukları güven ve akademisyenlerle yaşadıkları deneyimlerden memnuniyetleri arttıkça, üniversiteden memnuniyetleri de arttığını belirtmiştir.

c) Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

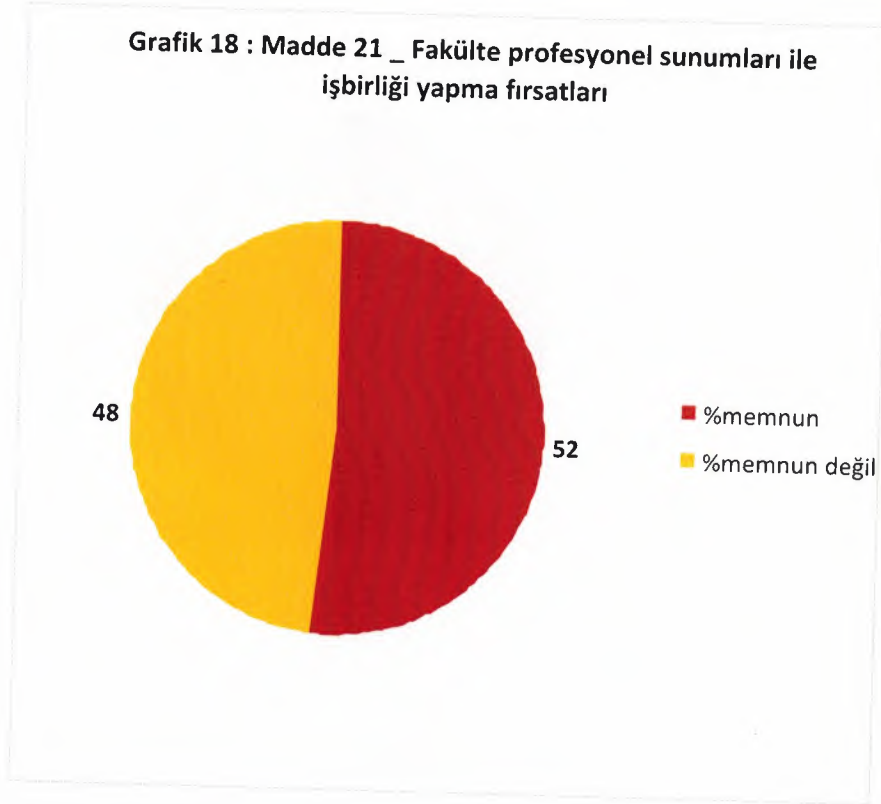
Grafik 17: Madde 20-Fakülte Araştırma Projeleri İle İşbirliği Yapma Fırsatları



Grafik 17’de görüldüğü üzere öğrenciler, fakülte araştırma projeleri ile işbirliği yapma fırsatlarını %53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılanmışlardır. Öğrencilerin, fakültenin araştırma projeleri ile işbirliği yapmaları ile ilgili bir ilişki kuramaması, bilimsel araştırmalar açısından motivasyonunu olumsuz yönde etkilemektedir. Nitekim Semerci (2003), Öğretim Üyeliği temel olarak eğitim-öğretimle ilgili, araştırmacılık ise bilimsel araştırmalarla ilgili kavramlardır. Öğretim Üyelerinin iki temel görevinin; bilimsel araştırma yapmak ve öğreticilik olduğunu belirtmiştir.

c) Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

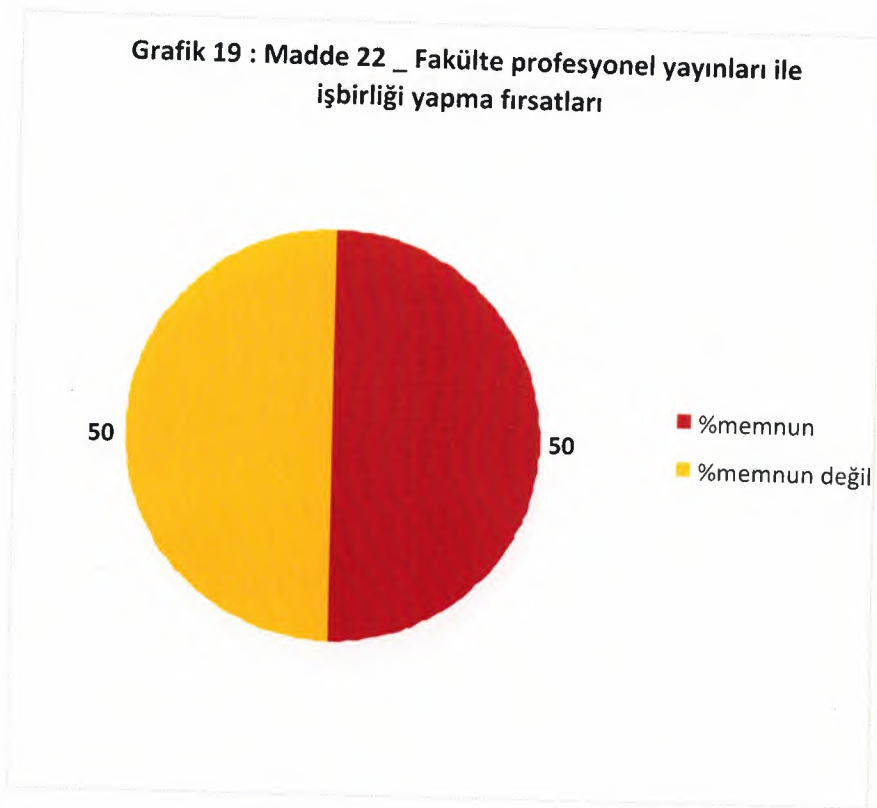
Grafik 18: Madde 21-Fakülte Profesyonel Sunumları İle İşbirliği Yapma Fırsatları



Grafik 18’de görüldüğü üzere öğrenciler, fakülte profesyonel sunumları ile işbirliği yapma fırsatlarını %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, fakülte profesyonel sunumları ile işbirliği yapma fırsatları arasında herhangi bir ilişki kuramaması öğrencileri, bilgiye ulaşma, bilgiyi üretme, rekabet edebilme yeteneği açısından olumsuz yönde etkilemektedir. Serin ve Aytekin (2009), öğretim kurumlarının mevcut olanakları en iyi şekilde kullanmaları, öğrencinin bilgiye ulaşmasında, bilgi üretmeyi öğretmede ve kendi alanında, ulusal ve uluslararası düzeyde, dünya çapında dünyada rekabet edebilecek yeteneğe sahip personel ve öğrencileri yetiştirmede, yeterli kapasiteye sahip olmalarının önemini belirtmiştir.

c) Öğrencilerin, mesleki gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

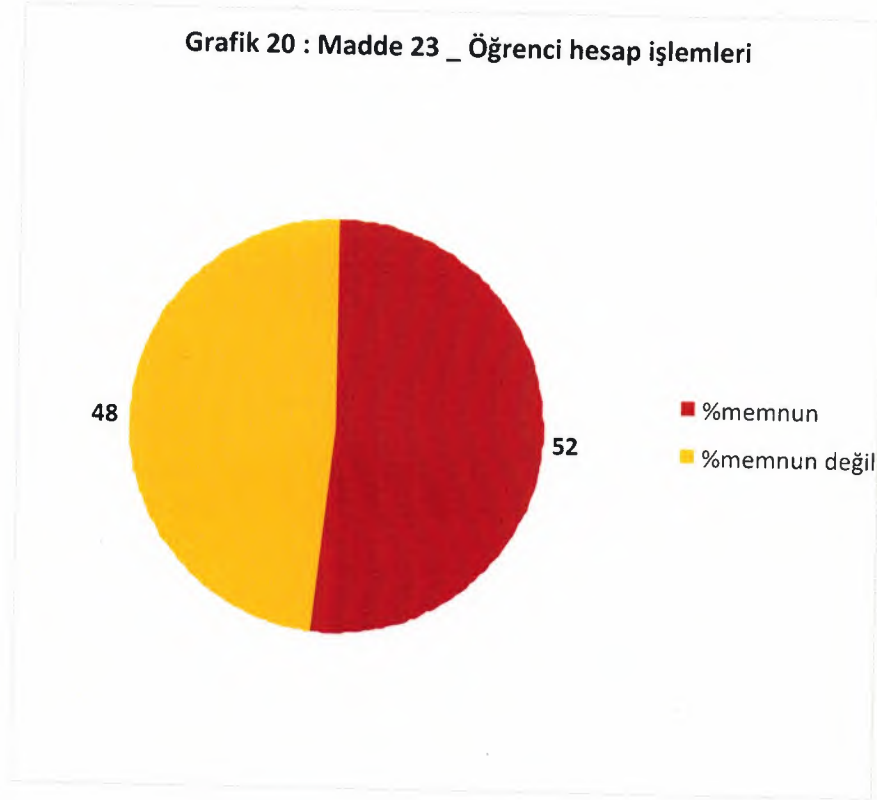
Grafik 19: Madde 22-Fakülte Profesyonel Yayınları İle İşbirliği Yapma Fırsatları



Grafik 19'da görüldüğü üzere öğrenciler, fakülte profesyonel yayınları ile işbirliği yapma fırsatlarını %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, profesyonel yayınları ile işbirliği için sunulan fırsatlar ile ilgili bir ilişki kuramaması, bulunduğu üniversitenin kalitesine olan güvenini olumsuz yönde etkilemektedir. Nitekim Morgan (2004), İngiltere'de hizmet veren eski üniversitelerin, yüksek eğitim ve araştırma kalitesine sahip olmasından dolayı en üst sıralamalarda yer almakta olduğunu belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakültedeki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

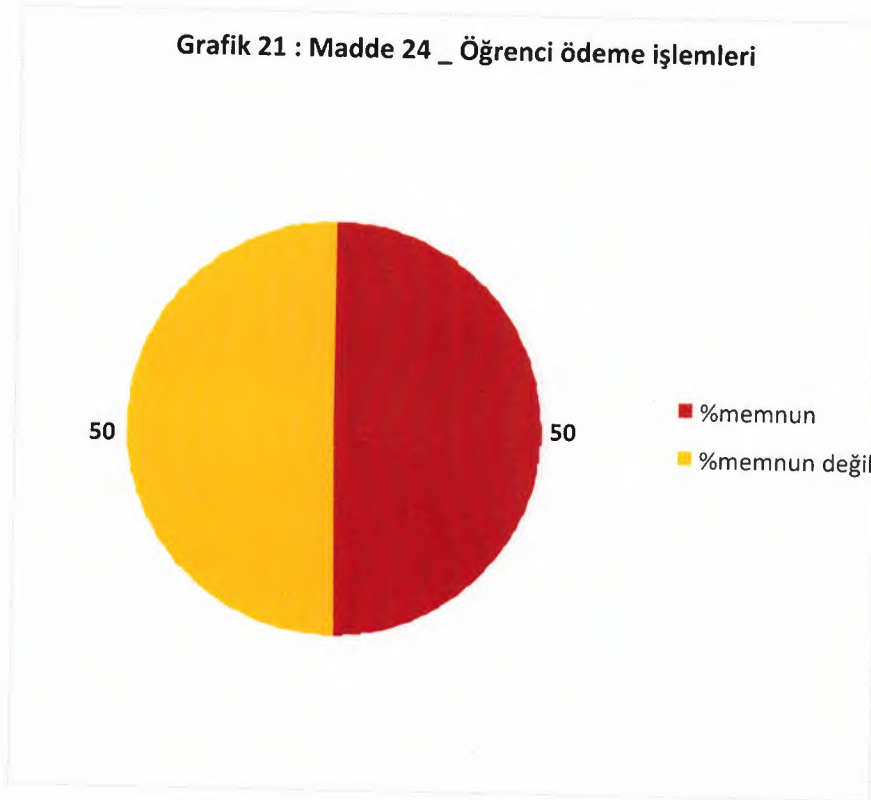
Grafik 20: Madde 23-Öğrenci Hesap İşlemleri



Grafik 20’de görüldüğü üzere öğrenciler, hesap işlemlerini %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversitenin hesap işlemleri ile ilgili bir ilişki kuramaması güvenli öğrenci-üniversite işbirliği ve iletişimini olumsuz yönde etkileyebileceğini düşündürmektedir. Nitekim Kovacı, Belke ve Koç’un (2010,) güven, karşılıklı ilişkiler ağı, itibar ve işbirliğindeki artış, ortalama işlem maliyetlerini azaltarak, ekonomik başarıyı ve kalkınma sürecini pozitif yönde etkileyebileceğini belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakültedeki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

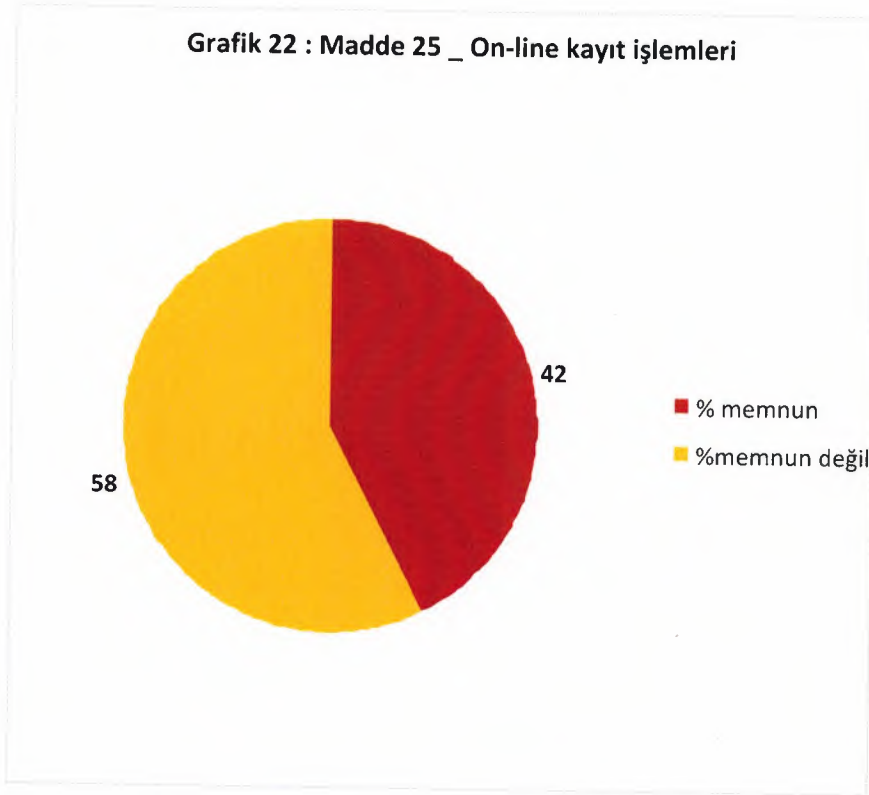
Grafik 21: Madde 24-Öğrenci Ödeme İşlemleri



Grafik 21’de görüldüğü üzere öğrenciler, ödeme işlemlerini %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversitenin ödeme işlemleri ile ilgili belirgin bir memnuniyet belirtmemesi, öğrenci gelir-giderlerini ve üniversite açısından bu etkileşim olumsuz yönde etkilenebilecektir. Bu bağlamda üniversite açısından ödeme işlemleri ve genelde ekonomik durum süreç içerisinde daha düzensiz bir şekle bürünebilecektir. Şenses’ e göre (2007), Neo-Liberal küreselleşme sürecinde yükseköğretim sistem ve uygulamaları açısından ülkerearasında önemli uyum farklılıkları bulunmaktadır. Örneğin Fransa, Almanya, Finlandiya ve İrlanda gibi ülkeler yükseköğretimi bir hak olarak parasız, kamu hizmeti olarak sunmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri’nde, ülkenin bilimsel ve teknolojik gelişmesinin omurgasını oluşturduğu bilimsel araştırmalara kamu kesiminin destek sağladığını belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakültedeki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

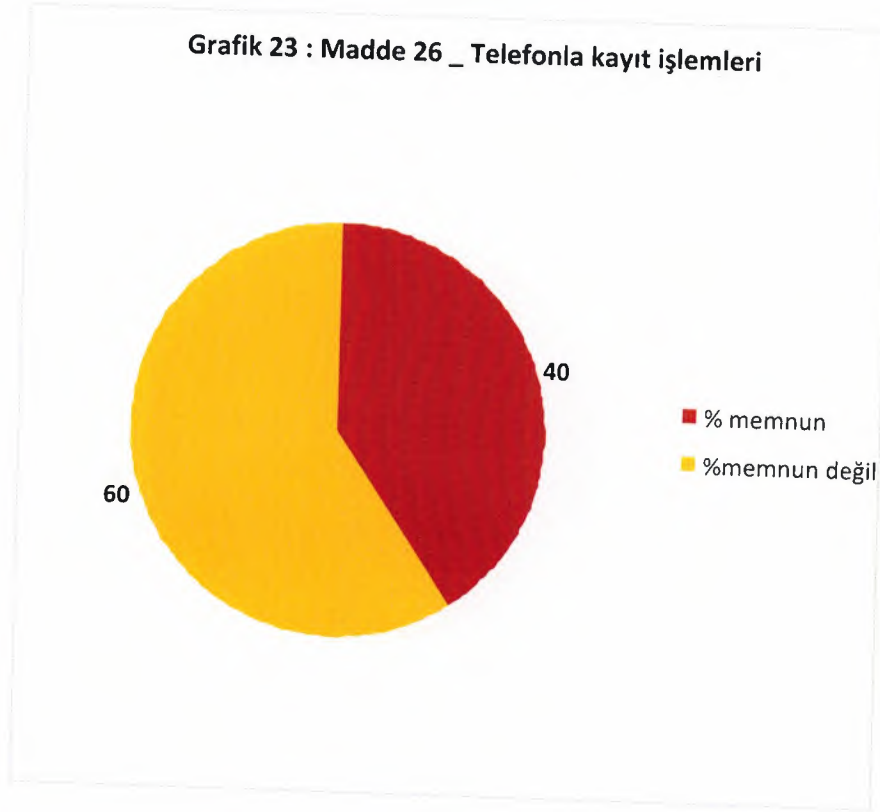
Grafik 22: Madde 25-On Line Kayıt İşlemleri



Grafik 22’de görüldüğü üzere öğrenciler, on-line kayıt işlemlerini %42 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversite on-line kayıt işlemleri ile ilgili bir memnuniyet belirtmemesi, eğitim teknolojilerinin kullanımı ve kolaylığından yararlanmayı olumsuz yönde etkilemektedir. Duran, Önal ve Kurtuluş (2007), bilgi teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanılması ile her alanda olduğu gibi, eğitim süreçlerinde de gelişmeler yaşanmaktadır. Çağın gereksinimi haline gelen internetin, eğitim teknolojilerinde son yıllarda vazgeçilmez bir unsur olarak yer aldığını belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakültedeki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

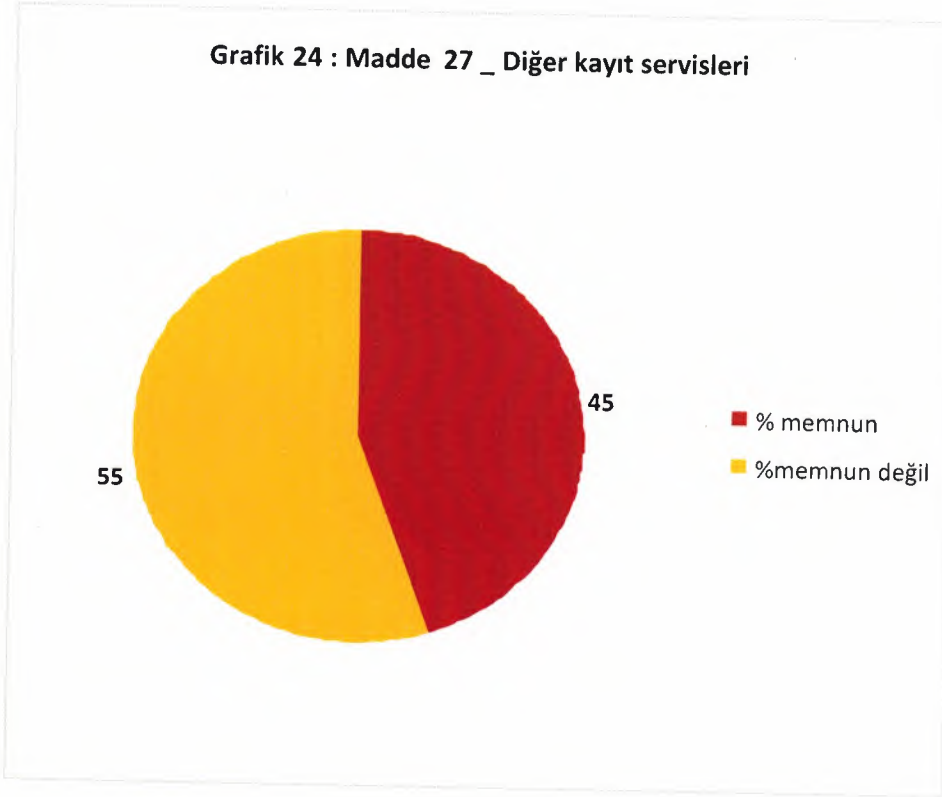
Grafik 23: Madde 26- Telefonla Kayıt İşlemleri



Grafik 23’de görüldüğü üzere öğrenciler, telefonla kayıt işlemlerini %40 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, telefonla işlem yapmaları ile ilgili olarak, öğrenciye kolaylık sağlanması açısından memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Uzgören ve Uzgören (2005), öğrencinin, öğrenim gördüğü kuruma yönelik memnuniyeti, kurumun öğrenciye sunduğu uygulama olanaklarını içerdiğini belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakültedeki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

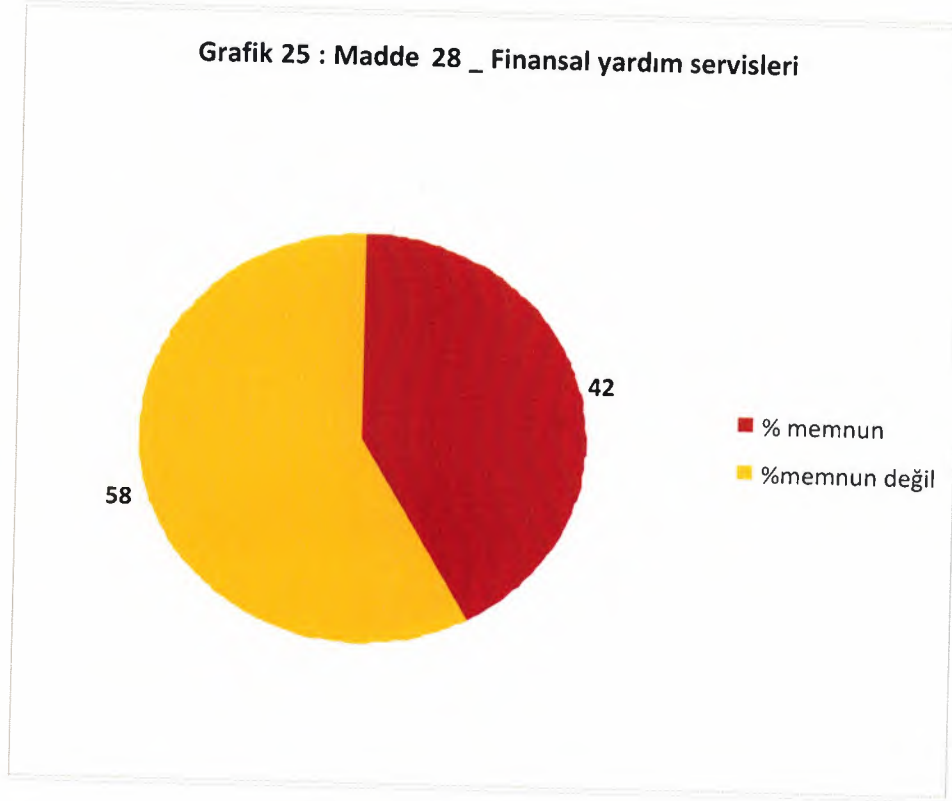
Grafik 24: Madde 27-Diğer Kayıt Servisleri



Grafik 24’de görüldüğü üzere öğrenciler, diğer kayıt işlemleri % 45 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversitede sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılabilmeleri gibi diğer kayıt işlemleri ile ilgili olarak, memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Uzgören ve Uzgören (2005), öğrencinin, öğrenim gördüğü kuruma yönelik memnuniyeti, kurumun öğrencilere kaliteli eğitim ve hizmet yanında sunduğu sosyal, kültürel ve sportif olanakları da kapsadığını belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakülteadaki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

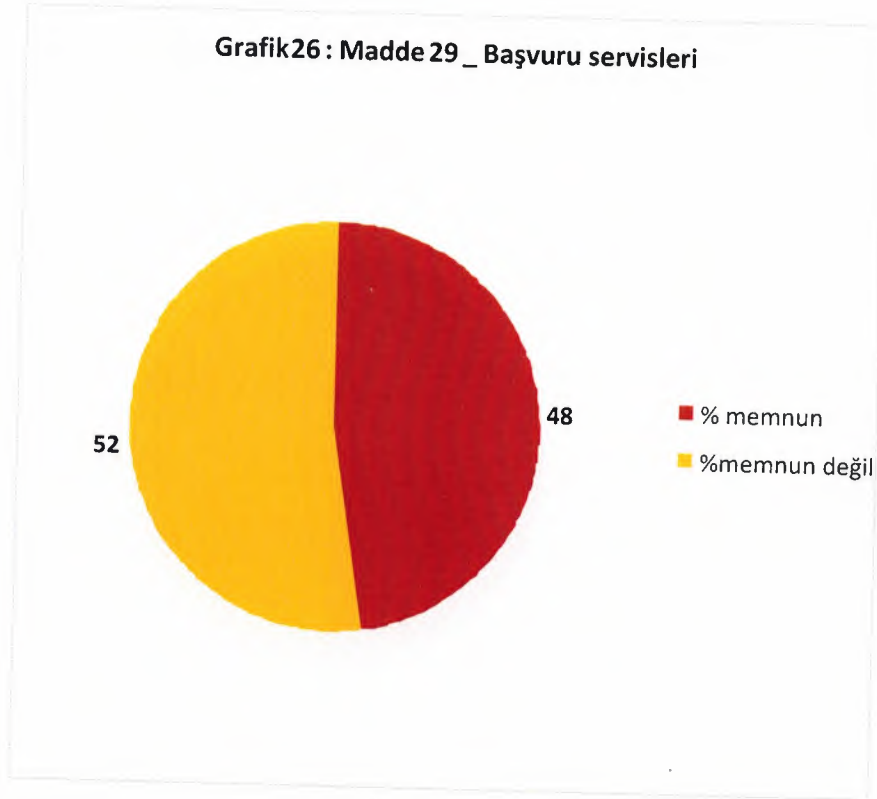
Grafik 25: Madde 28-Finansal Yardım Servisleri



Grafik 25’de görüldüğü üzere öğrenciler, finansal yardım servislerini %42 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, finansal açıdan yardım alıp-almamaları arasında, üniversiteye olan memnuniyeti olumsuz yönde etkilenmektedir. (Şenses, 2007), Neo-liberal küreselleşme sürecinde yükseköğretim sistem ve uygulamaları açısından ülkeler arasında önemli uyum farklılıkları bulunmaktadır. Örneğin Fransa, Almanya, Finlandiya ve İrlanda gibi ülkeler yükseköğretimi bir hak olarak parasız, kamu hizmeti olarak sunmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri’nde, ülkenin bilimsel ve teknolojik gelişmesinin omurgasını oluşturduğu bilimsel araştırmalara kamu kesiminin desteklendiğini belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakülteadaki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

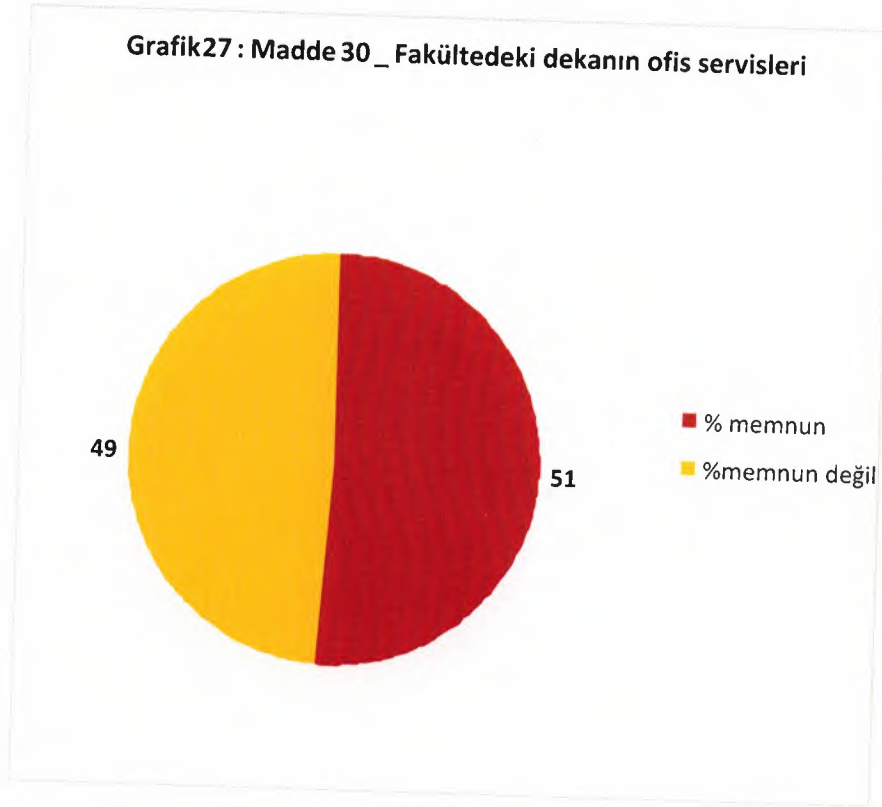
Grafik 26: Madde 29-Başvuru Servisleri



Grafik 26'da görüldüğü üzere öğrenciler, başvuru servisleri %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, başvuru servisleri ile ilgili bir memnuniyet belirtmemesi, sunduğu olanaklar açısından üniversiteye olan güveni olumsuz yönde etkilemektedir. Kevinen ve Nurmi (2003), Avrupa ülkelerinde üniversiteler, öğrencilere kendi giderlerini karşılayabilecekleri geçici iş olanakları sunmakta, öğrencilerin aldıkları eğitim alanlarının çeşitliliğine uygun kaliteli iş ve çeşitli iş olanakları sağlamakta ve eğitim alanının iş alanında transferi imkanlarını sunduğunu belirtmiştir.

d) Öğrencilerin, fakülteadaki yönetim servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

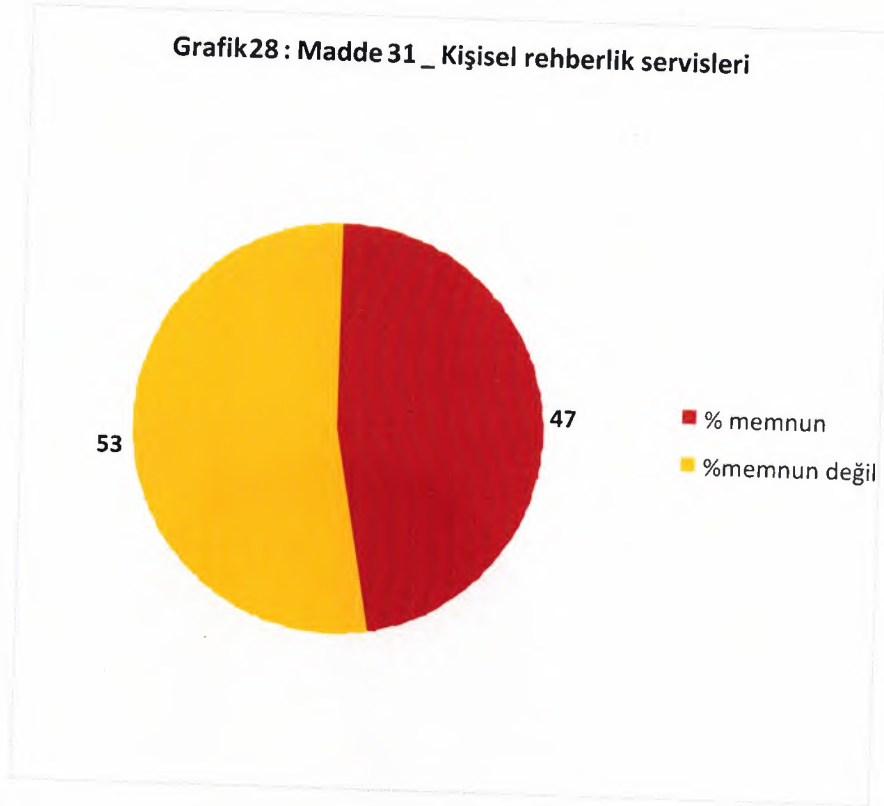
Grafik 27: Madde 30-Fakülteadaki Dekanın Ofis Servisleri



Grafik 27’de görüldüğü üzere öğrenciler, fakülteadaki dekanın ofis servislerini %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile fakülteadaki dekanın ofis servisleri ile ilgili olarak memnuniyet belirtmemesi, eğitim hizmetleri kalitesini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ercan ve Köksal (2002), eğitim kurumlarındaki yöneticilerin, eğitim kalitesinin iyileştirilmesinde, öğretmen-öğrenci-veli arasındaki işbirliği düzeyinin artırılmasına ortam hazırlamasında etkilerinin önemli olduğunu belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakülteadaki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 28: Madde 31-Kişisel Rehberlik Servisleri

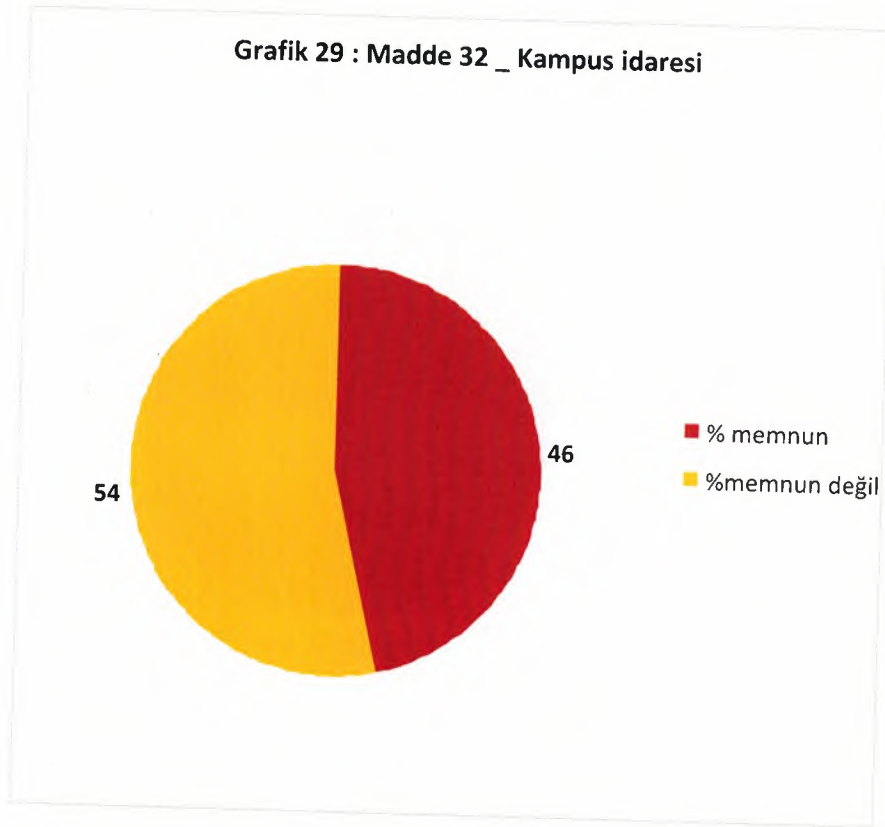


Grafik 28’de görüldüğü üzere öğrenciler, kişisel rehberlik servislerini % 47 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kişisel rehberlik servisleri ile ilgili olarak memnuniyet belirtmemesi, öğrenci uyumunu olumsuz yönde etkilebileceğini düşündürmektedir. Özbay, Terzi, Erkan ve Çankaya’ya göre (2011), üniversiteye başlayan gençlerden bir yandan yetişkin gibi davranmaları, karşılaştıkları problemleri etkili bir şekilde çözebilmeleri, kendi kararlarını verebilmeleri beklenmekte; öte yandan onlardan akademik olarak da başarılı olmaları istenmektedir. Bütün bu sorumluluklara yeni bir ortama uyum sağlamak durumu da üniversite öğrencileri pek çok sorunla karşı karşıya bırakmakta ve öğrencilerin yaşadıkları problemlere yönelik yaşadıkları

sorunları çözmekte bazen kendi kendilerine yeterli olabilirlerken, bazen de ebeveyn, arkadaş, öğretmen ya da uzman yardımına ihtiyaç duyabildiklerini belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakültedeki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 29: Madde 32-Kampüs İdaresi

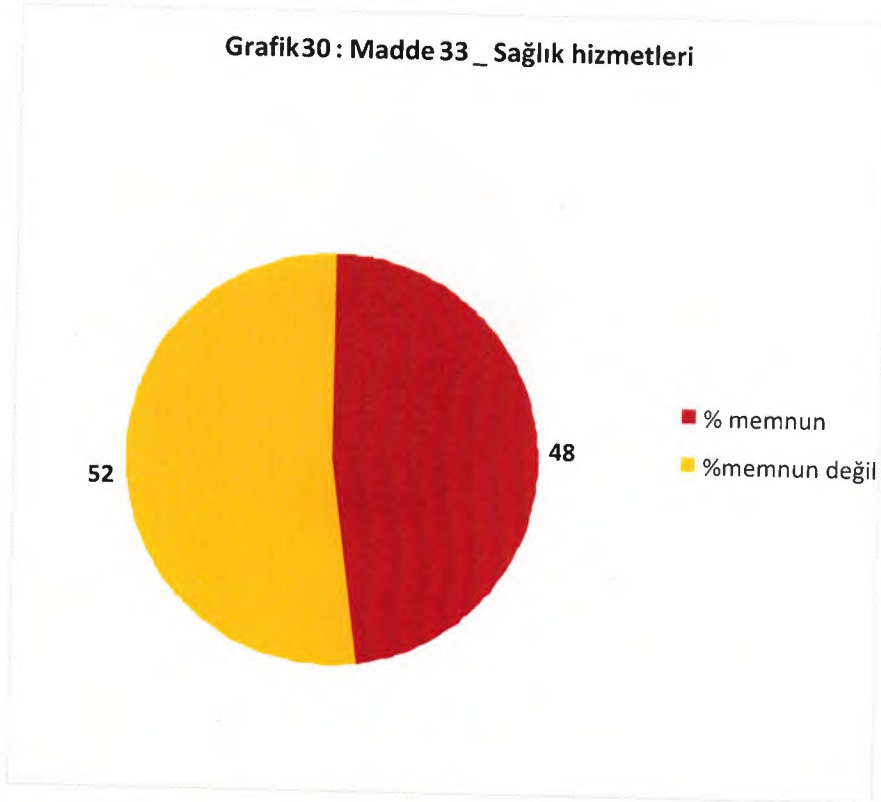


Grafik 29'da görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs idaresini %46 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs idaresi ile ilgili bir memnuniyet belirtmemesi, öğrencilerin üniversite-öğrenci işbirliği konusundaki görüşünü olumsuz yönde etkilemektedir. Bayrak ve Halis'e göre (2002), üniversitenin, sanayi için eleman yetiştirmesi ve geliştirmesinden, teknoloji araştırma-geliştirme çalışmalarına ve üniversitenin sanayi tarafından

çeşitli konularda desteklenmesi ve finanse edilmesine kadar geniş bir işbirliği yelpazesinin olduğu görülmektedir.

e) Öğrencilerin, fakültedeki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulgular

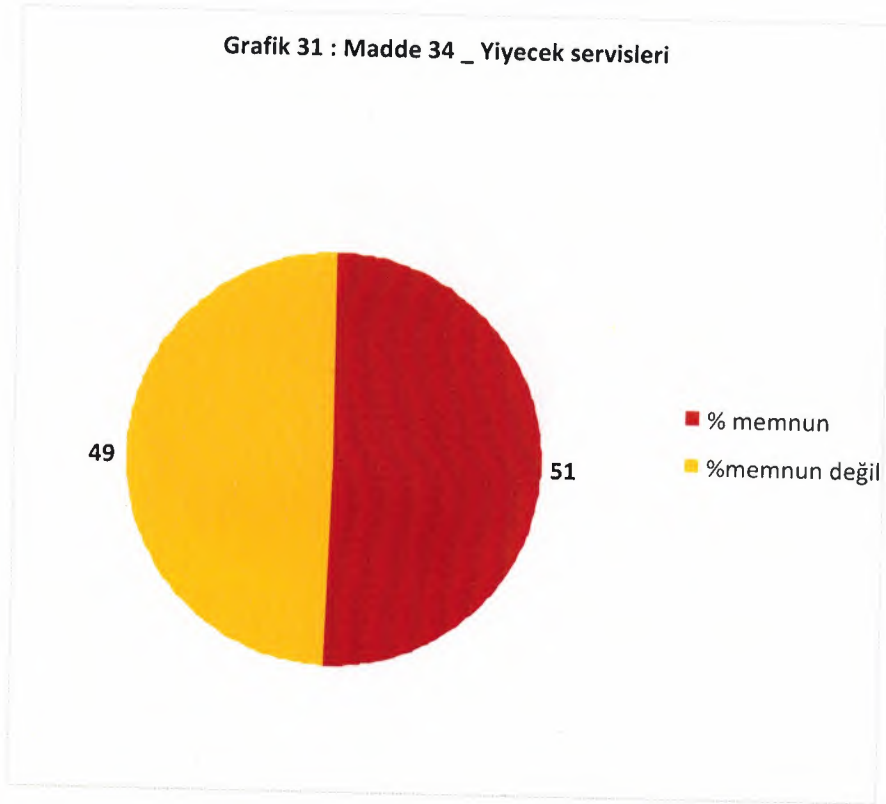
Grafik 30: Madde 33-Sağlık Hizmetleri



Grafik 30’da görüldüğü üzere öğrenciler, sağlık hizmetlerini %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, sağlık hizmetleri ile ilgili bir memnuniyet belirtmemesi, öğrenci sahip olma ve sadakatini olumsuz yönde etkilemektedir. Nutbeam, D., Wold, B. and Kannas, L. (1997), “Eğitim ve Sağlık Hedeflerine Okul Aracılığı ile Ulaşılması” adlı çalışmasında, öğrenci memnuniyetinde en önemli göstergenin öğrencilerin adil, güvenli ve ihtiyaçlarının olduğu alanda, anında destek alabilecekleri bir ortamda olmak duygusu içerisinde olduklarını belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakülteadaki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

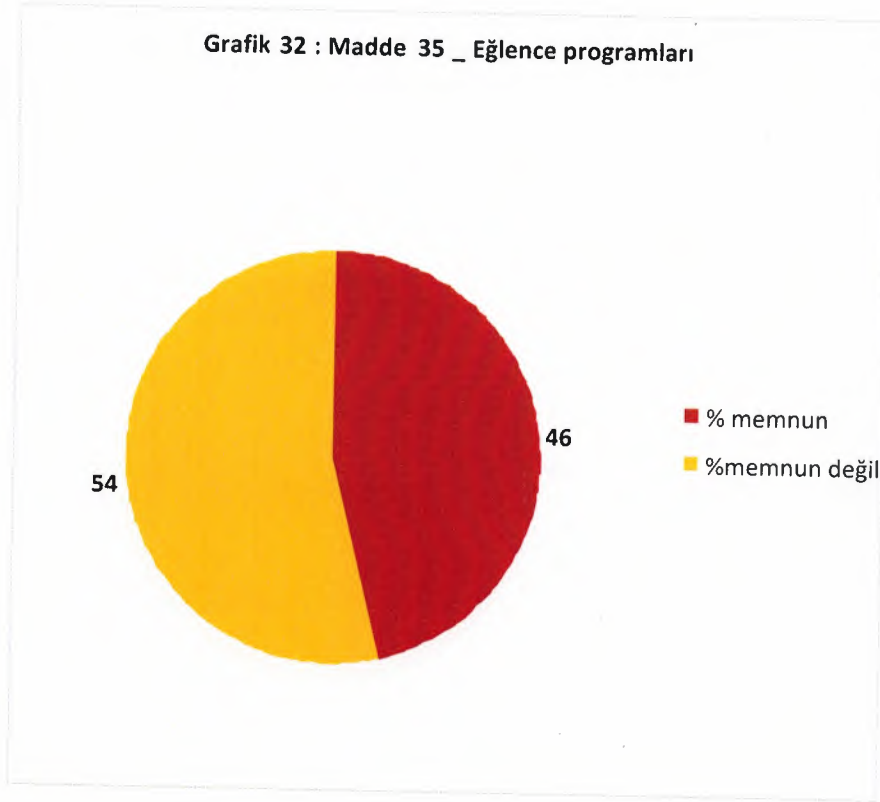
Grafik 31: Madde 34-Yiyecek Servisleri



Grafik 31’de görüldüğü üzere öğrenciler, yiyecek servislerini %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, yiyecek servisleri ile ilgili bir memnuniyet hissetmemesi, öğrenci-üniversite arasındaki paylaşım ve ait olma kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Tüzün ve Devrani (2008), müşteri ile yüksek temas halinde olan çalışanların davranışları ve müşterilerin bu çalışanlarla ilgili algılamaları, müşteri ile işletme arasında kurulan ilişkinin kalitesini de etkilemektedir demiştir.

e) Öğrencilerin, fakültedeki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

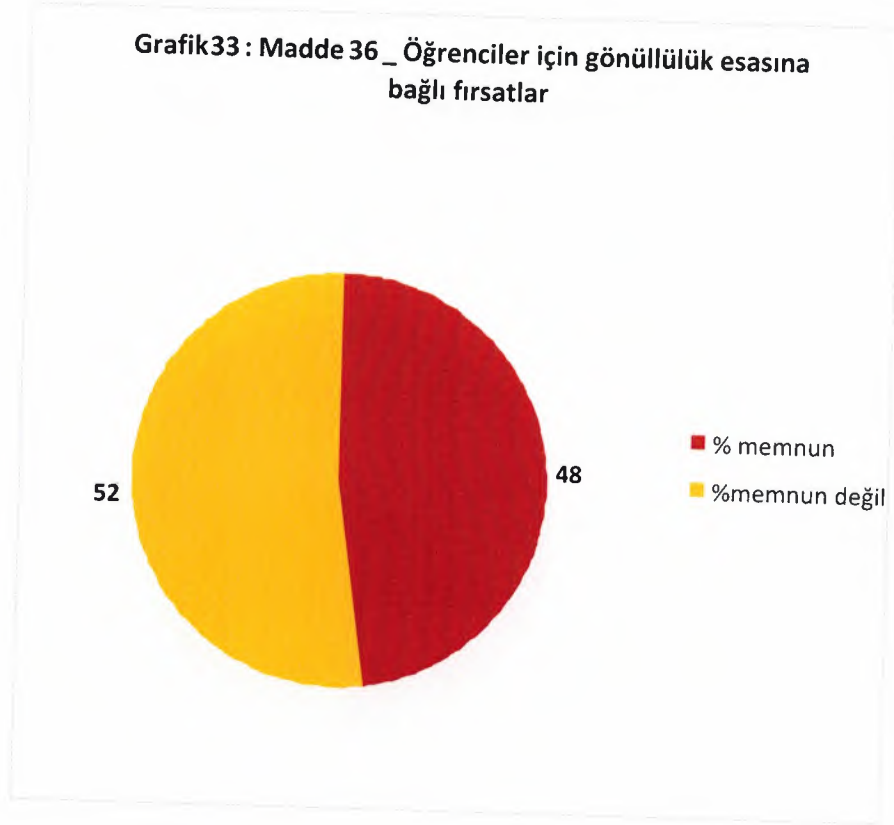
Grafik 32: Madde 35-Eğlence Programları



Grafik 32’de görüldüğü üzere öğrenciler, eğlence programlarını %46 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, eğlence programları ile ilgili olarak öğrenci ile üniversite arasında memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Eliotta ve Healyb (2001), öğrenci memnuniyetini sağlamak için üniversiteler, öğrenci odaklılığını esas almalı, öğrencilerin beklentilerini tanımlamalı ve karşılanması gerekli önlemlerin alınmasını belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakülteadaki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

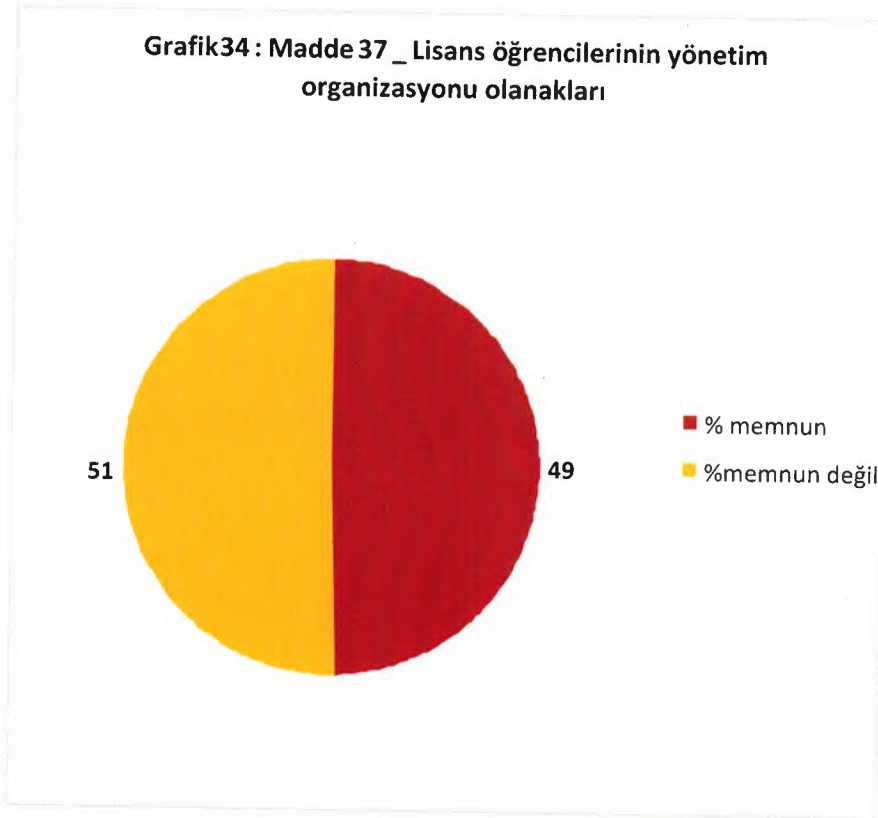
Grafik 33: Madde 36-Öğrenciler İçin Gönüllülük Esasına Bağlı Fırsatlar



Grafik 33’de görüldüğü üzere öğrenciler, kendilerine sunulan gönüllülük esasına bağlı fırsatları %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, gönüllülük esasına bağlı fırsatlar ile memnuniyetsizlik belirtmesi, öğrenci ile üniversite arasında fırsatlar sunulması açısından olumsuz yönde etkilemektedir. Petruzzellis, D’Uggento ve Romanazzi (2006), İtalyan üniversitelerindeki hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti üzerine yaptığı araştırmada, üniversitelerin, kaliteli eğitim ve öğretim yanında diğer hizmetlerde de kaliteye odaklanmaları gerektiğini belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakülte'deki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

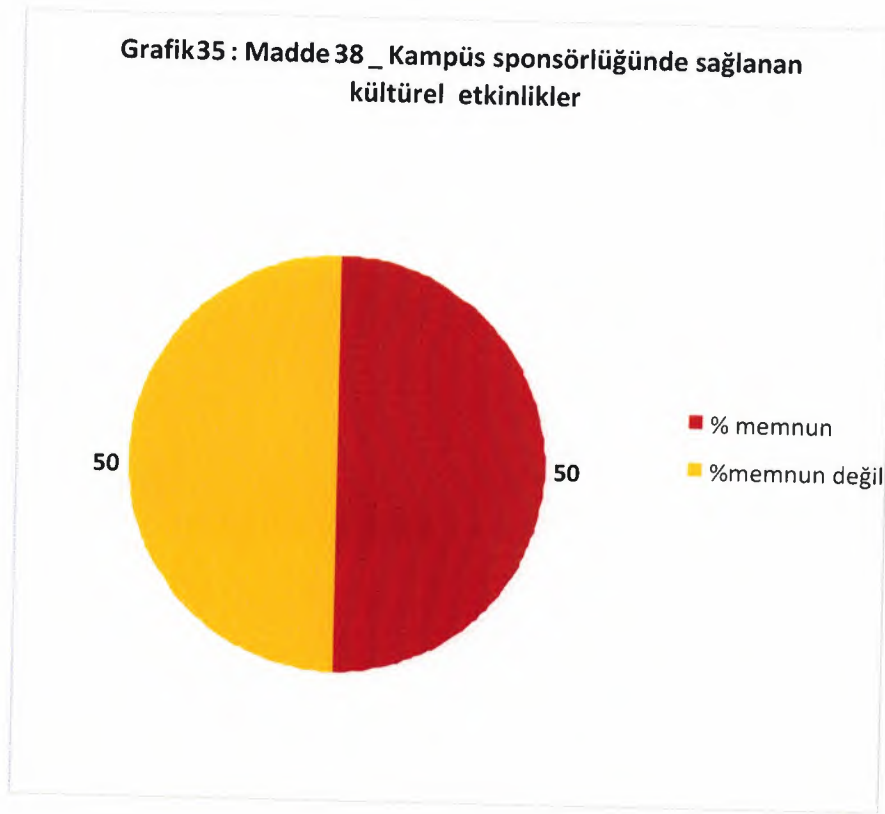
Grafik 34: Madde 37-Lisans Öğrencilerinin Yönetim Organizasyonu Olanakları



Grafik 34’de görüldüğü üzere lisans öğrencileri, kendilerine sunulan yönetim organizasyonu olanaklarını %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Lisans öğrencileri ile üniversitenin sunduğu yönetim organizasyonu olanakları ile ilgili olarak, öğrenci ile üniversite arasında iletişimi olumsuz yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Balay (2004), çok kültürlü bir yapıda hiyerarşik karar alma yerine, yöneticilerin, çeşitli birey ve gruplara danışarak fikir birliğine ulaşmalarının yararlarını belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakültedeki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulgular

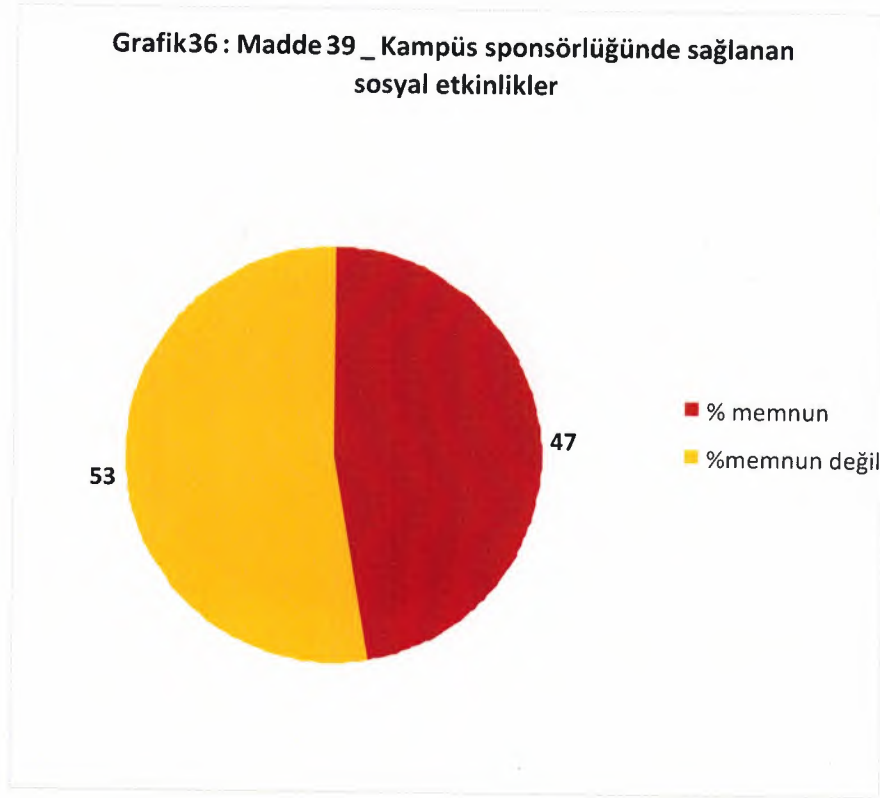
Grafik 35: Madde 38-Kampüs Sponsorluğunda Sağlanan Kültürel Etkinlikler



Grafik 35’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs sponsorluğunda sağlanan kültürel etkinliklerini %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs sponsorluğunda sağlanan kültürel etkinliklerde bir ilişki kuramaması, öğrenci ile üniversite arasındaki kültürel etkinlikler açısından memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar (2009), yükseköğretim kurumları, bölgesel kalkınmanın bir aracı olarak görülmüşler, bulundukları bölgenin kültürel etkinliklerinde etkili olabileceğini belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakülte'deki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulgular

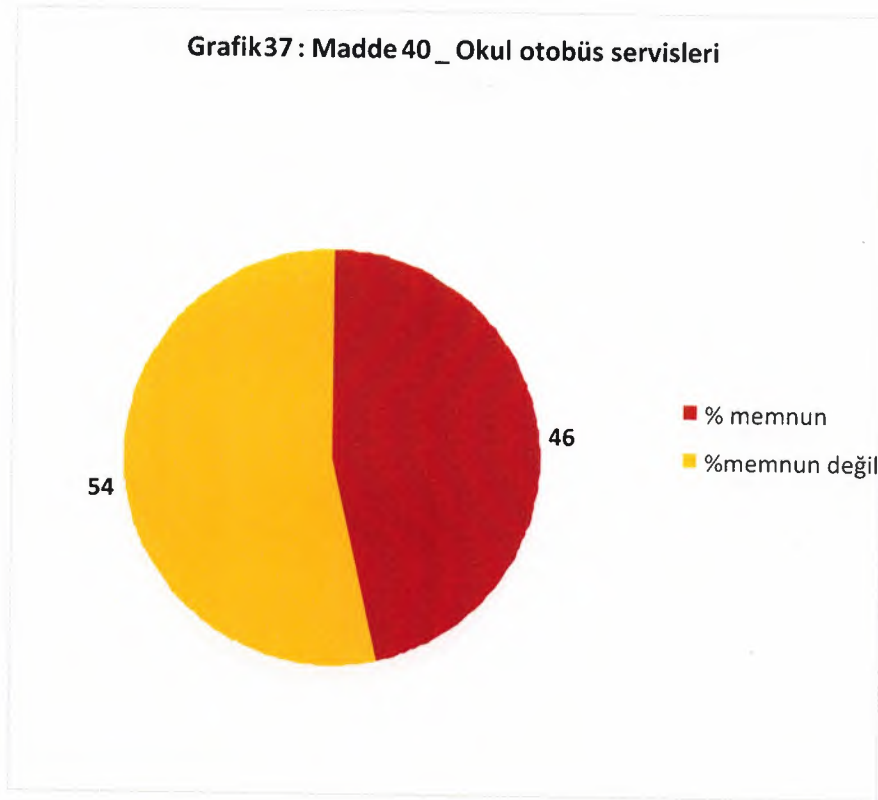
Grafik 36: Madde 39-Kampüs Sponsorluğunda Sağlanan Sosyal Etkinlikler



Grafik 36'da görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs sponsorluğunda sağlanan sosyal etkinlikleri %47 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs sponsorluğunda sağlanan yaşam kalitesi ile bir ilişki kuramaması, öğrenci ile üniversite arasında yaşam kalitesi açısından olumsuz yönde etkilemektedir. Çetin (2000), üniversiteler; topluma, ekonomiye, toplumun refah düzeyi ve yaşam kalitesine sosyal açıdan oldukça geniş çerçevede katkıda bulunabileceklerini belirtmiştir.

e) Öğrencilerin, fakültedeki kampüs yaşam servisleri açısından memnuniyet düzeyi bulgular

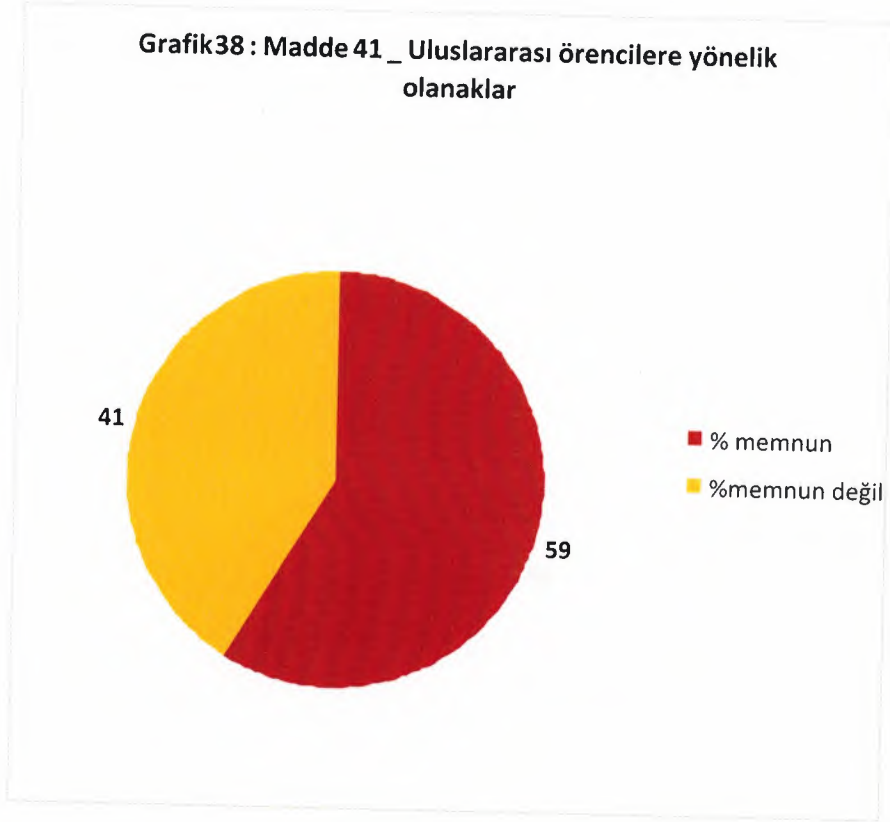
Grafik 37: Madde 40-Okul Otobüs Servisleri



Grafik 37’de görüldüğü üzere öğrenciler, okul otobüs servislerini %46 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversitedeki okul otobüs servisleri ile ilgili olarak memnuniyet belirtmemeleri, öğrenci ile üniversite arasında hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Taşkın ve Büyük (2002), zamanında, doğru ve açık bir biçimde müşteri taleplerine yanıt verebilme yeteneğini, hizmet kalitesini oluşturan unsurlardan biri olarak tanımlamıştır.

f) Öğrencilerin, üniversite grup hedefli servis olanakları açısından memnuniyet düzeyi bulguları

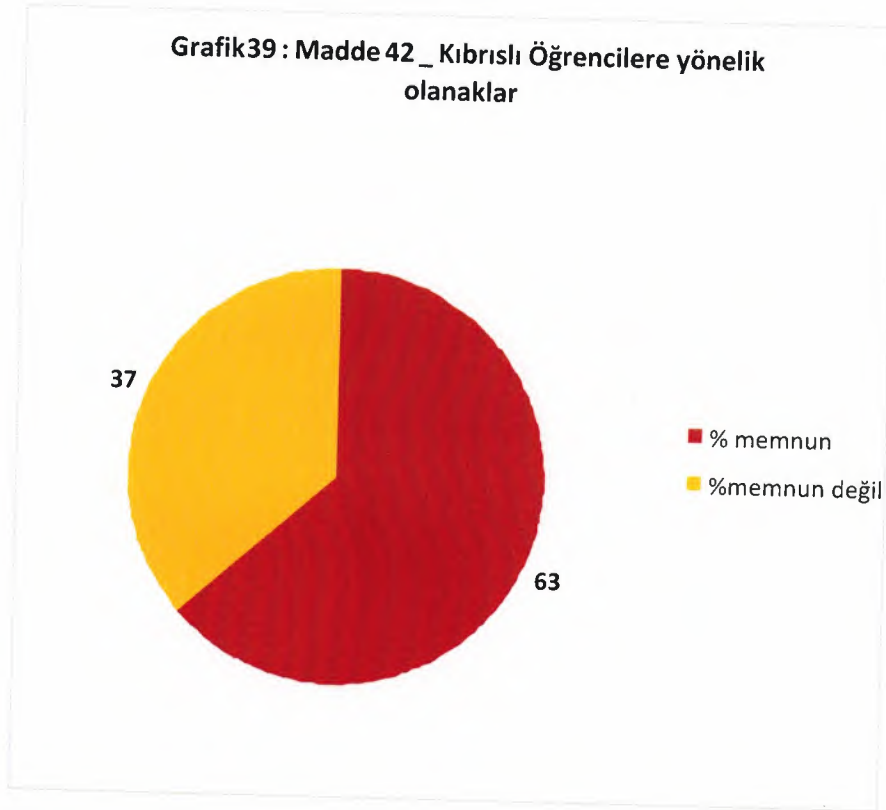
Grafik 38: Madde 41-Uluslararası Öğrencilere Yönelik Olanaklar



Grafik 38’de görüldüğü üzere öğrenciler, uluslararası öğrencilere yönelik sunulan olanakları %59 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile üniversitenin uluslararası öğrencilere yönelik sunduğu olanaklar ile ilgili net bir memnuniyet belirtmemeleri, küresel boyutta sosyal ve toplumsal gelişimi olumsuz yönde etkilemektedir. Bolshman ve Miller (2008), Neo-liberal sistemde ulusal ekonominin destekleyicisi olan üniversiteler, uluslararası öğrencileri küreselleşmeyi tamamlayıcı ve yarışmacı bilgi ekonomisi destekleyici olarak görmekle birlikte, farklı kültürlerdeki öğrencilerin karşılıklı saygı ve anlayışa dayalı huzur ve güven içerisinde olmalarını, vatandaşlığı, sosyal ve toplumsal gelişimi desteklediğini belirtmiştir.

f) Öğrencilerin, üniversite grup hedefli servis olanakları açısından memnuniyet düzeyi bulguları

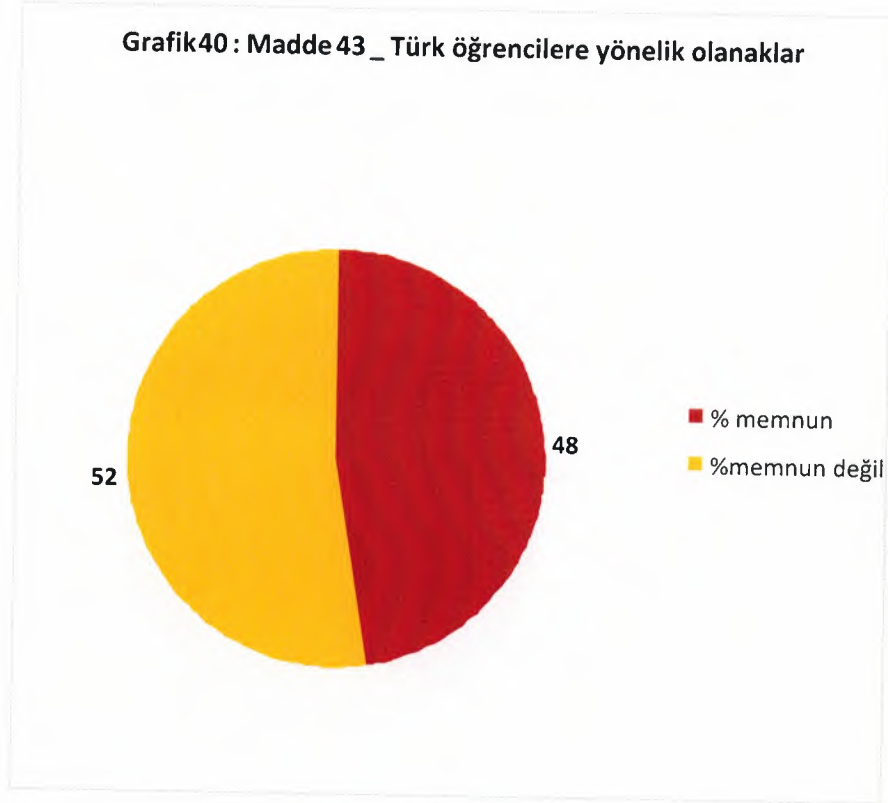
Grafik 39: Madde 42-Kıbrıslı Öğrencilere Yönelik Olanaklar



Grafik 39'da görüldüğü üzere öğrenciler, Kıbrıslı öğrencilere yönelik olanakları %63 bir değerle orta düzeyde yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile üniversitedeki Kıbrıslı öğrencilere yönelik olanaklar arasında orta düzeyde bir memnuniyet, Kıbrıslı öğrenciler ile üniversite arasında hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyebileceğini düşündürmektedir. Briggs (2006), İskoçya'daki üniversite öğrencilerinin üniversite seçme yaklaşımında, ev ile üniversite arasındaki mesafeye önem vermelerine dikkat çekmiştir.

f) Öğrencilerin, üniversite grup hedefli servis olanakları açısından memnuniyet düzeyi bulguları

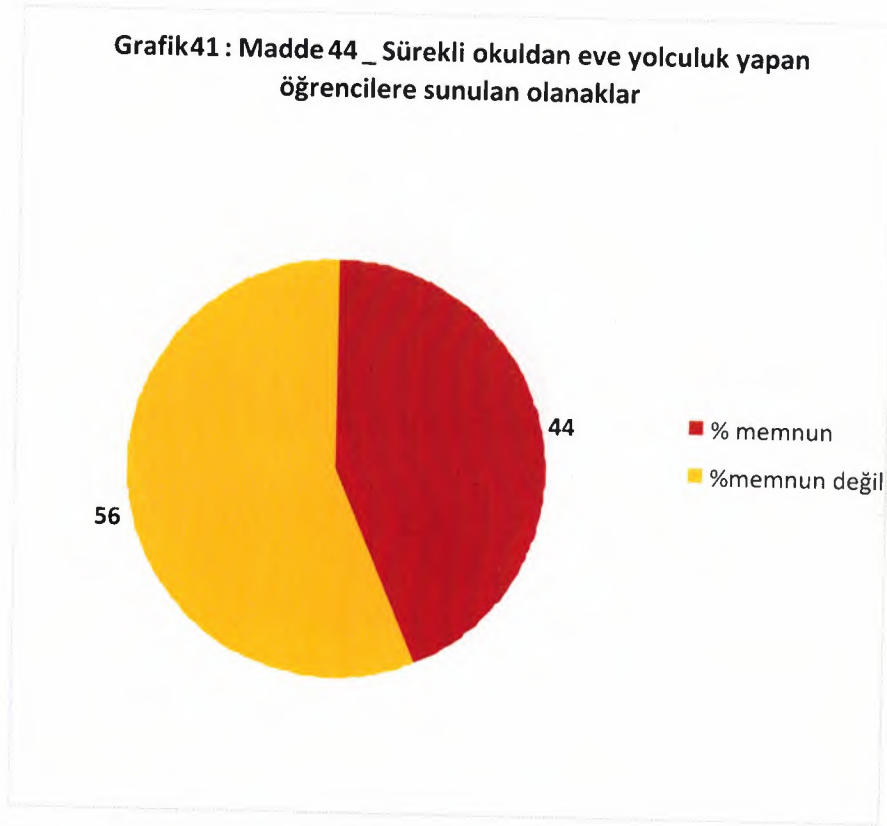
Grafik 40: Madde 43-Türk Öğrencilere Yönelik Olanaklar



Grafik 40'da görüldüğü üzere öğrenciler, Türkiyeli öğrencilere yönelik olanakları %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversitedeki Türkiyeli öğrencilere yönelik olanaklar ile ilgili olarak memnuniyetsizlikleri, öğrenci ile üniversite arasında hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Gülnar ve Balcı (2010), hareket halindeki insan topluluğu yeni geldikleri ülkeye uyum sağlama problemi ile karşı karşıya kalmışlar, insanlar gittikleri yerlerde sadece kendilerinden farklı görünümde, farklı inançlara sahip ve farklı yemekler yiyen insanlarla karşılaşmakla kalmamakta; aynı zamanda bu insanların davranışlarındaki farklılıkları, zamanı, mekanı nasıl kullandıklarını, dünyayı ve yaşamı nasıl algıladıklarını gözlemek fırsatını da bulduklarını belirtmiştir.

f) Öğrencilerin, üniversite grup hedefli servis olanakları açısından memnuniyet düzeyi bulguları

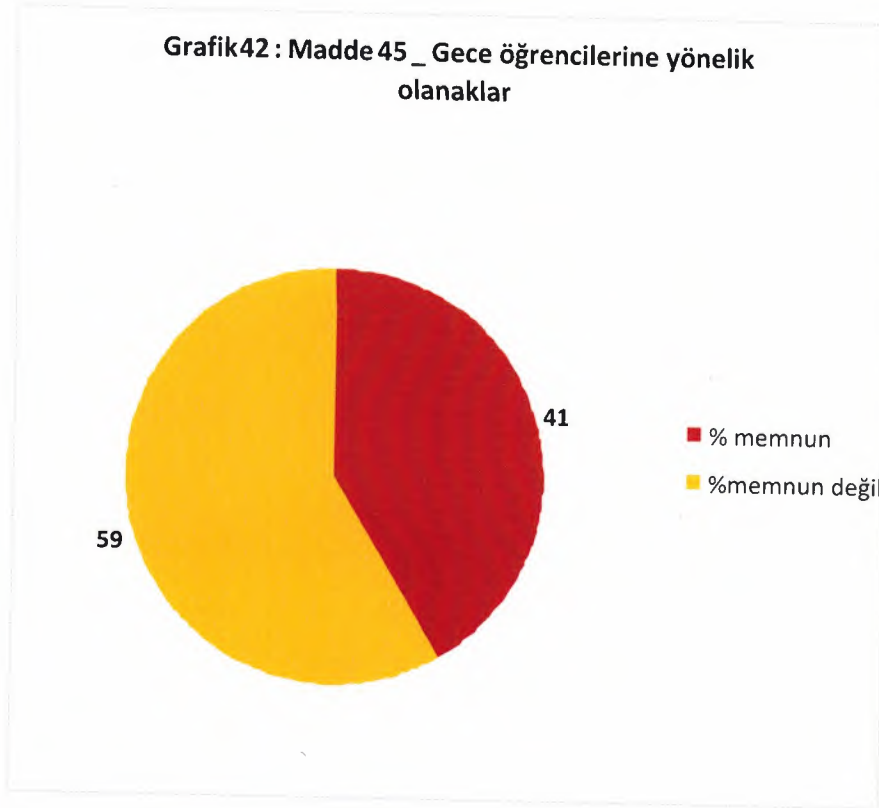
Grafik 41: Madde 44-Sürekli Okuldan Eve Yolculuk Yapan Öğrencilere Yönelik Sunulan Olanaklar



Grafik 41’de görüldüğü üzere öğrenciler, sürekli okuldan eve yolculuk yapan öğrencilere yönelik sunulan olanakları %44 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile sürekli okuldan eve yolculuk yapan öğrencilere yönelik sunulan olanakları ile ilgili memnuniyetsizlik, öğrenci ile üniversite arasında bağlılık ve sadakat düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir. Tüzün ve Devrani (2008), müşterilerin işletmeyle ilgili deneyimlerinden dolayı memnuniyeti artıkça, işletmeye olan bağlılıkları ve sadakat düzeylerinin de arttığını belirtmiştir.

f) Öğrencilerin, üniversite grup hedefli servis olanakları açısından memnuniyet düzeyi bulguları

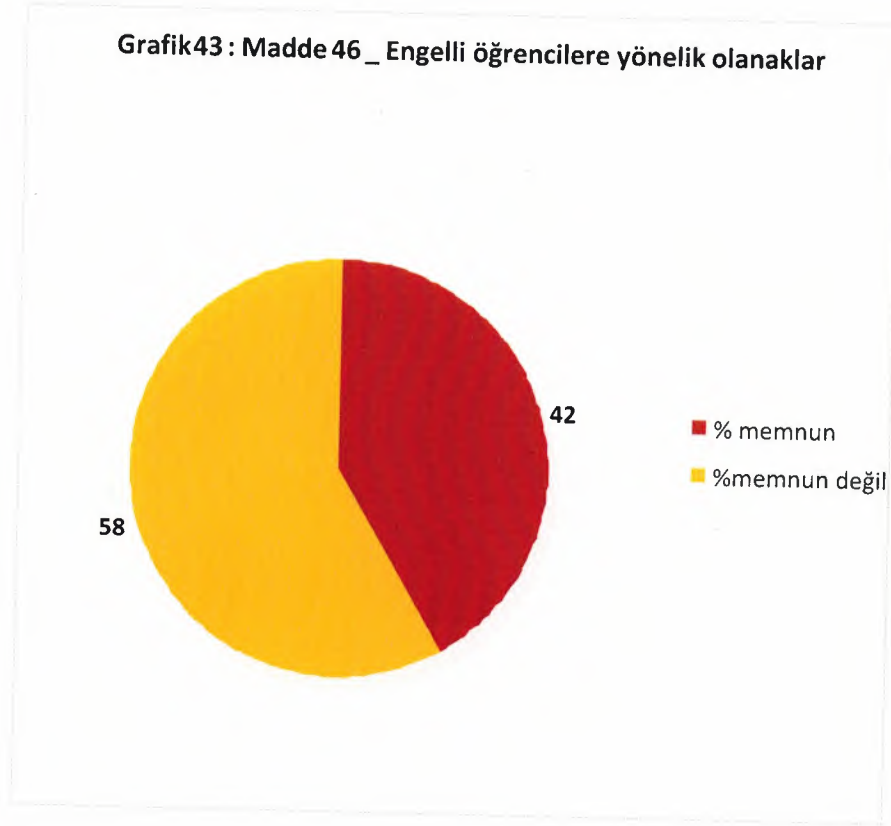
Grafik 42: Madde 45-Gece Öğrencilerine Yönelik Olanaklar



Grafik 42’de görüldüğü üzere öğrenciler, gece öğrencilerine yönelik sunulan olanakları %41 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile gece öğrencilerine yönelik sunulan olanaklar ile ilgili görülen düşük yüzde, öğrenci ile üniversite arasında memnuniyet düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir. Uzgören ve Uzgören (2005), öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyetinin, temelde çok boyutlu bir olgu olması ve bu olgunun eğitim kalitesi, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içerdiğini belirtmiştir.

f) Öğrencilerin, üniversite grup hedefli servis olanakları açısından memnuniyet düzeyi bulguları

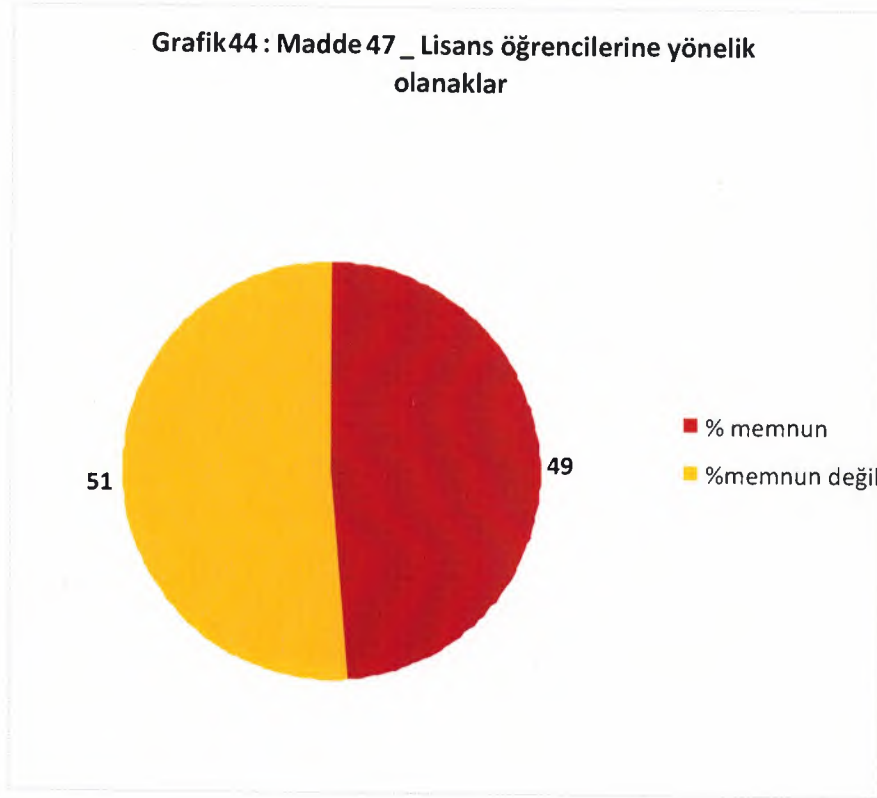
Grafik 43: Madde 46-Engelli Öğrencilere Yönelik Olanaklar



Grafik 43’de görüldüğü üzere öğrenciler, engelli öğrencilere yönelik sunulan olanakları % 42 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile engelli öğrencilere yönelik sunulan olanaklar, engelli öğrenciler ile üniversite arasındaki empati boyutunu olumsuz yönde etkilemektedir. Taşkın ve Büyük (2002), hizmet kalitesini oluşturan unsurlardan empatinin, kendini müşterinin yerine koyarak, bireyselleştirilmiş ilgiyi müşteriye yöneltebileceğini belirtmiştir.

f) Öğrencilerin, üniversite grup hedefli servis olanakları açısından memnuniyet düzeyi bulguları

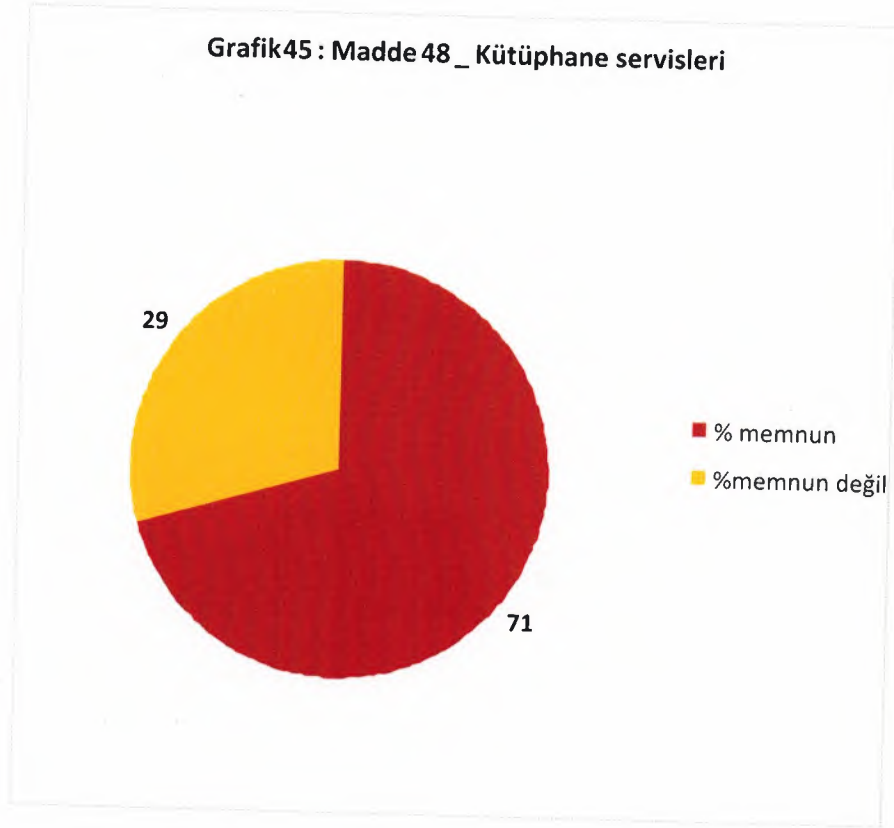
Grafik 44: Madde 47–Lisans Öğrencilerine Yönelik Olanaklar



Grafik 44’de görüldüğü üzere öğrenciler, kendilerine yönelik sunulan olanakları %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, lisans öğrencilerine yönelik sunulan olanaklar ile ilgili olarak, öğrenci memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Ensari ve Onur (2001), Toplam Kalite yaklaşımında müşteri memnuniyeti, üniversitenin akademik kalite düzeyi ile öğretim kadrosunun kalitesine, verilen eğitim ve rehberliğe, bilgisayar laboratuvarları ile kütüphanedeki malzemelere erişim olanakları düzeyine ve öğretmenler, idari personel ve diğer öğrenci algılamalarının ölçümünü içerebileceğini belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

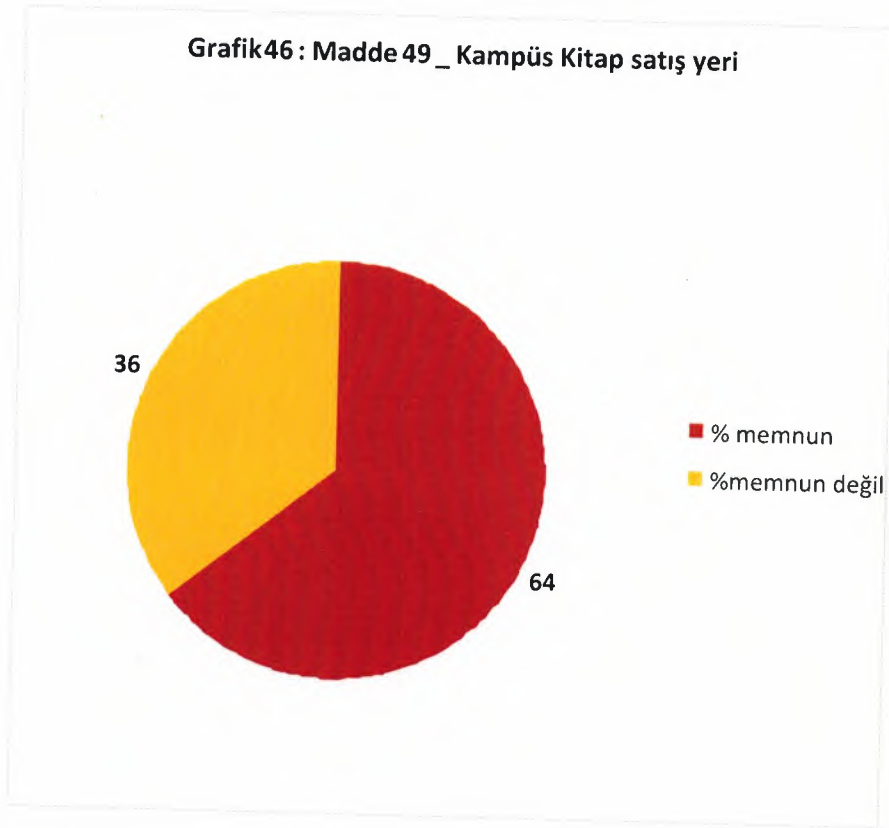
Grafik 45: Madde 48–Kütüphane Servisleri



Grafik 45’de görüldüğü üzere öğrenciler, kütüphane servislerini %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kütüphane ile üniversite arasındaki kalite ve memnuniyet düzeyinin diğer maddelere göre oldukça yüksek yönde olduğu görülmektedir. Kevinen & Nurmi (2003), üniversitelerin kütüphanede sahip oldukları kaynaklar ve bilgisayar gibi teknik servislerde standart bir kalitede ulaşılabilir olmasının gerekliliğini belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

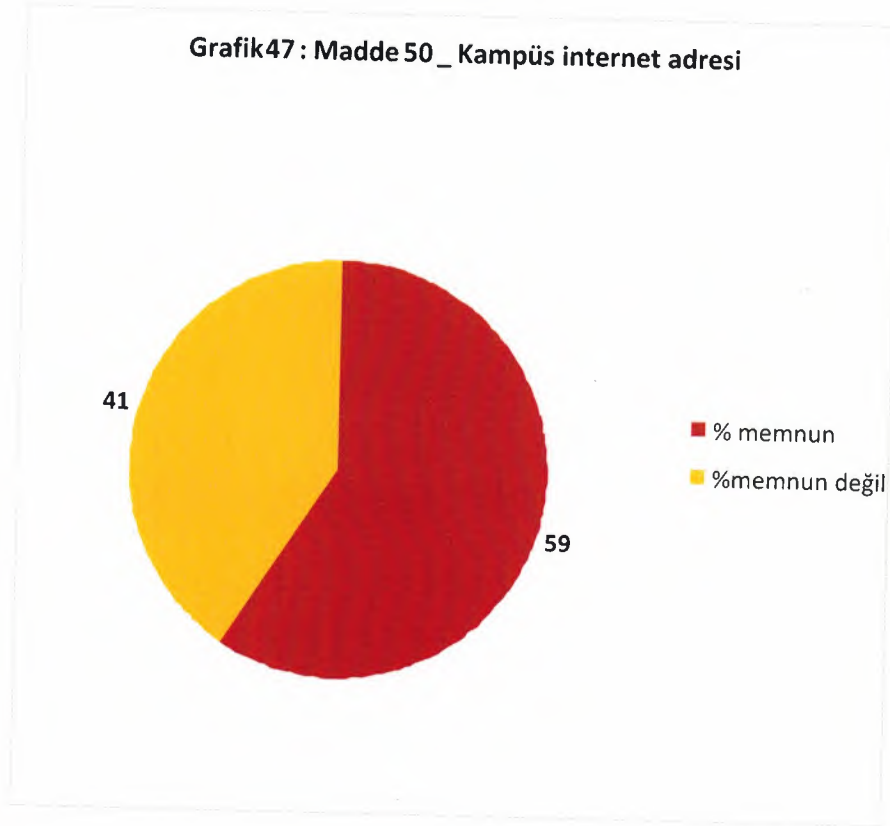
Grafik 46: Madde 49–Kampüs Kitap Satış Yeri



Grafik 46’da görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs kitap satış yerini %64 bir değerle orta yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs kitap satış yeri ile ilgili olarak memnuniyet düzeyinin kütüphane sonuçlarına (Madde 48) benzer olduğu görülmektedir. Lomas (2007), yüksek okul harcı ödeyen öğrencilerin üniversitelerden beklentileri, kütüphane ve bilgi teknolojileri hizmetlerini daha iyi bir hale getirilmesinin önemini belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

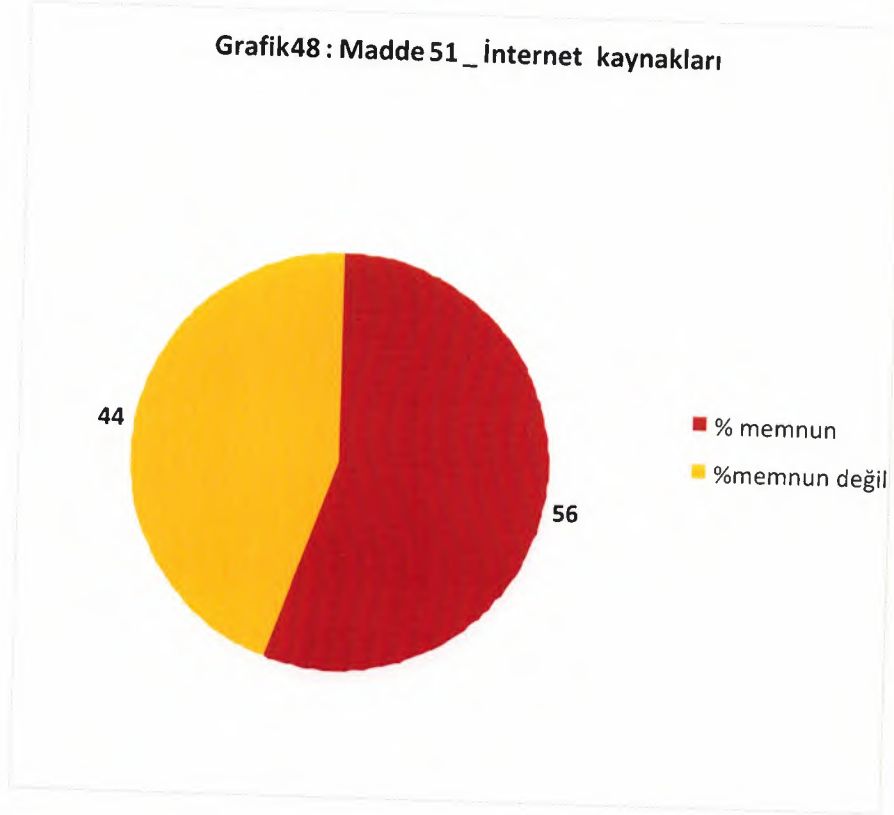
Grafik 47: Madde 50–Kampüs İnternet Adresi



Grafik 47’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs internet adresini %59 bir değerle orta yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs internet adresi ile ilgili olarak memnuniyet düzeyleri, öğrenci ile üniversite arasında internet teknolojisinin kullanımını olumsuz yönde etkilemektedir. Karasar (2004), küreselliğin ya da evrenselliğin en yoğun şekilde hissedildiği dönemde internet teknolojisinin eğitimde kullanılmaya başlanması ile bu konuda adeta en uygun düzey diye bakılan yüksek eğitim ilgi odağı haline geldiğini belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

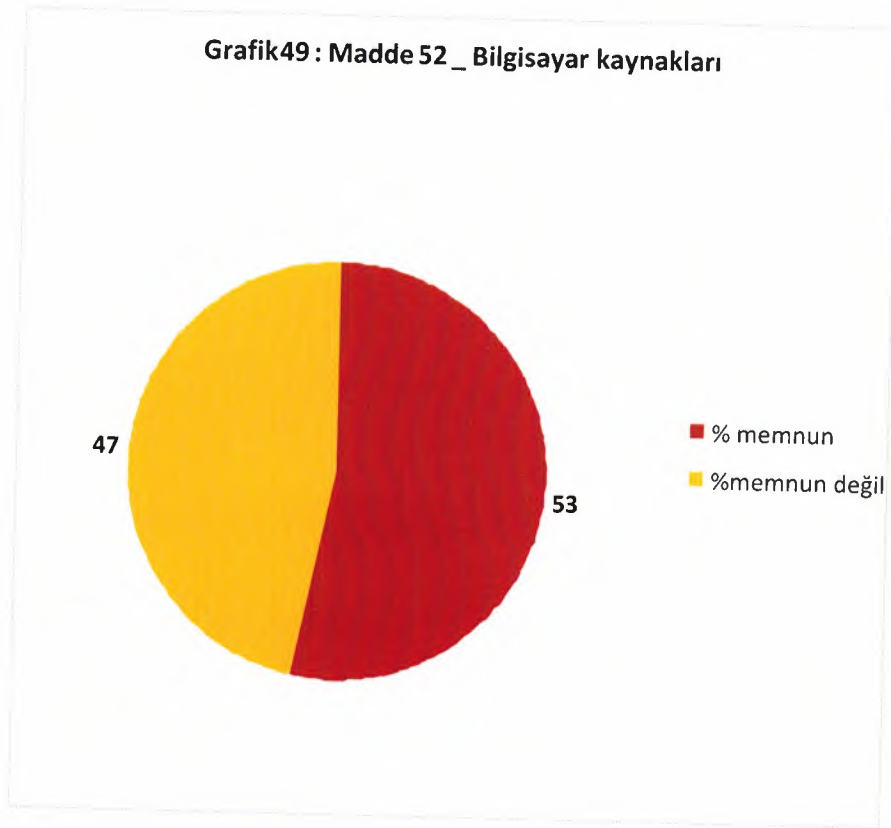
Grafik 48: Madde 51–İnternet Kaynakları



Grafik 48’de görüldüğü üzere öğrenciler, internet kaynaklarını %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, internet kaynakları ile ilgili memnuniyet düzeyleri, internet teknolojisinin eğitimde kullanımını olumsuz yönde etkilemektedir. Erkunt ve Akpınar (2002), internet’in sunduğu etkileşim olanakları henüz arzu edildiği kadar zengin ve çeşitli değildir. Macromedia Flash ve Java gibi uygulamalar daha yeni yeni ekrandaki nesnelerin öğrenci tarafından manipüle edilebilmesi olanağını sağladığını belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

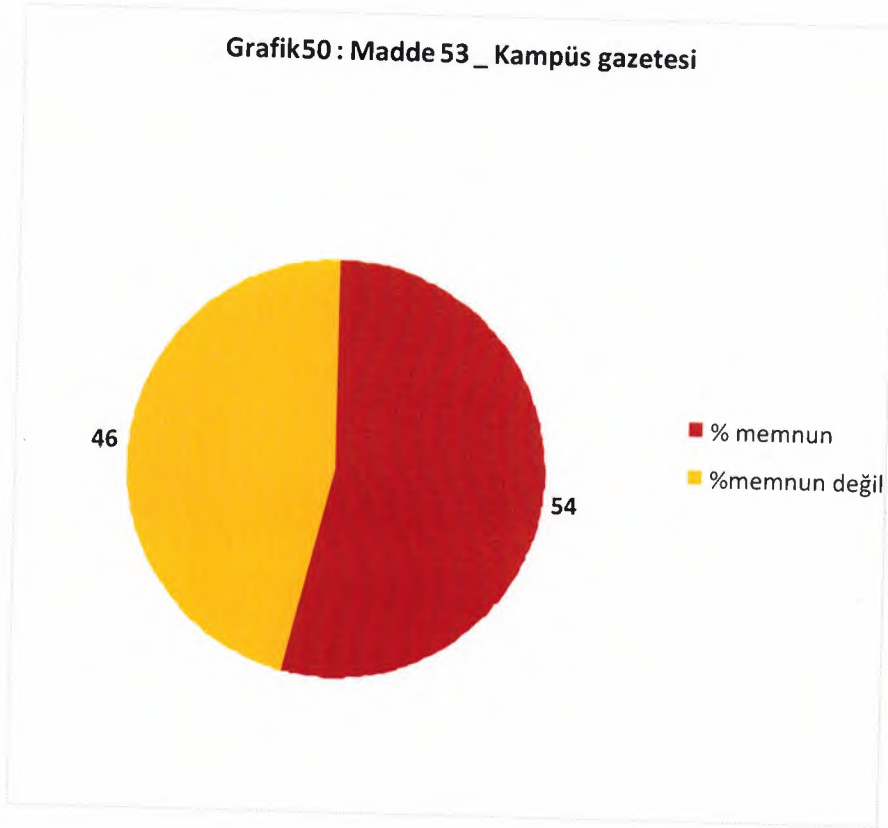
Grafik 49: Madde 52–Bilgisayar Kaynakları



Grafik 49’da görüldüğü üzere öğrenciler, bilgisayar kaynaklarını % 53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bilgisayar kaynakları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin düşük olması, çağın teknolojisine uygun eğitim kaynağı kullanımını olumsuz yönde etkilemektedir. Taşkın ve Büyük (2002), eğitim kalitesinin artırılmasında etkili olan unsur, eğitim hizmetinin sunumunda kullanılan araç ve gereçlerin, çağın teknolojisine uygun ve kaliteli olması ve tüm öğrencilerin araç ve gereçlerden eşit şekilde yararlandırılması gerekliliğini belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

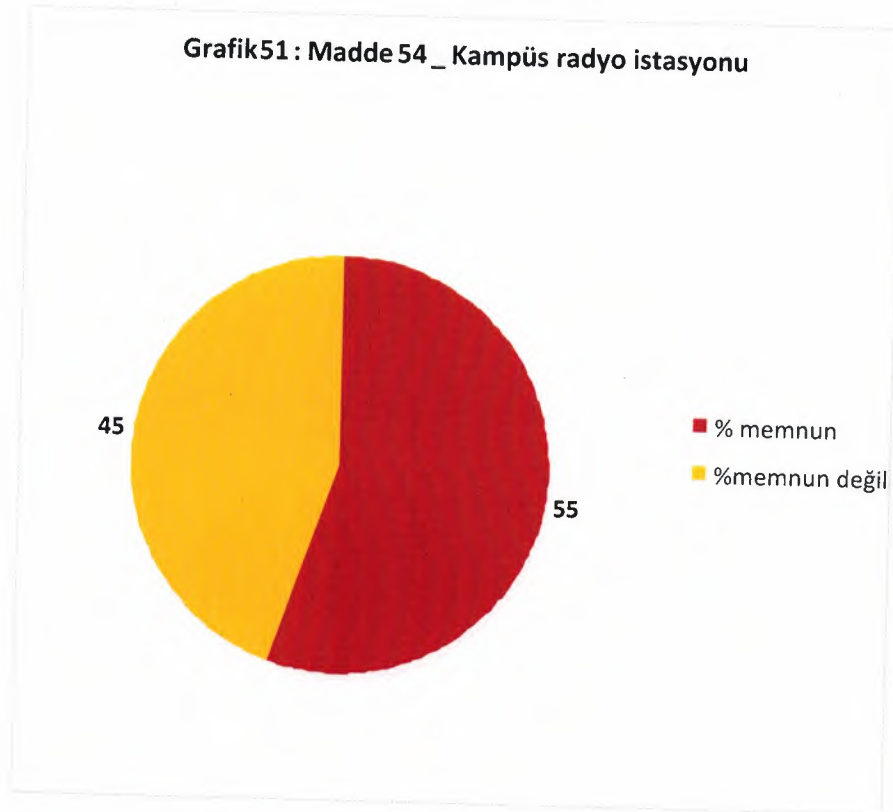
Grafik 50: Madde 53–Kampüs Gazetesi



Grafik 50’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs gazetesini %54 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile kampüs gazetesi ile ilgili olarak memnuniyet düzeyleri, kampüs gazetesinin okunmasını olumsuz yönde etkilemektedir. Asaf (2011), internet yayıncılığı ve gazete yayıncılığı geliştiğinden, artık birçok gazete çevrimiçi okunabilmekte, radyo ve televizyon yayınları internet üzerinden takip edilebildiğini belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

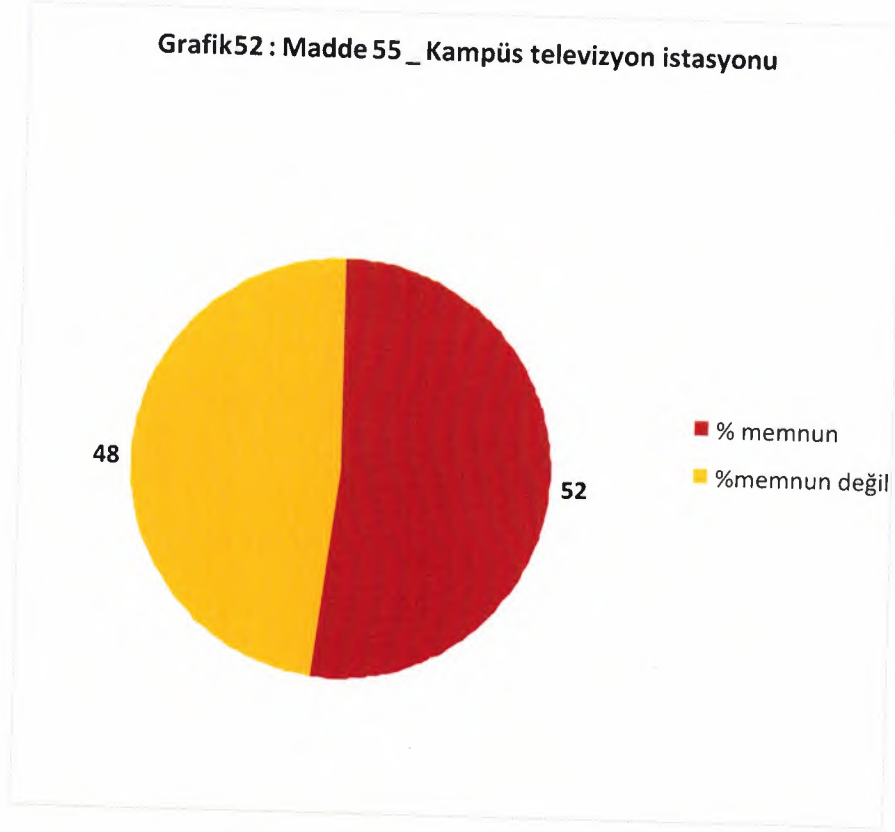
Grafik 51: Madde 54–Kampüs Radyo İstasyonu



Grafik 51’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs radyo istasyonunu % 55 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs radyo istasyona yönelik görüşlerine göre bu eksiklik bilgilendirmeyi ve eğitmeyi olumsuz yönde etkilemektedir. Saran ve Tunç (2003), üniversite radyoları, bilgilendirme ve eğitme işlevine ağırlık veren programlar yayınlamakta, kamu hizmeti yayıncılığı anlayışında olan ve reklam gelirlerine sahip olmadıkları için mali kaynaklarını üniversite rektörlüğünden, insan kaynağını ise tamamen gönüllülük esasına dayalı olarak çalışan akademisyen ve öğrencilerden sağlandığını belirtmiştir.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

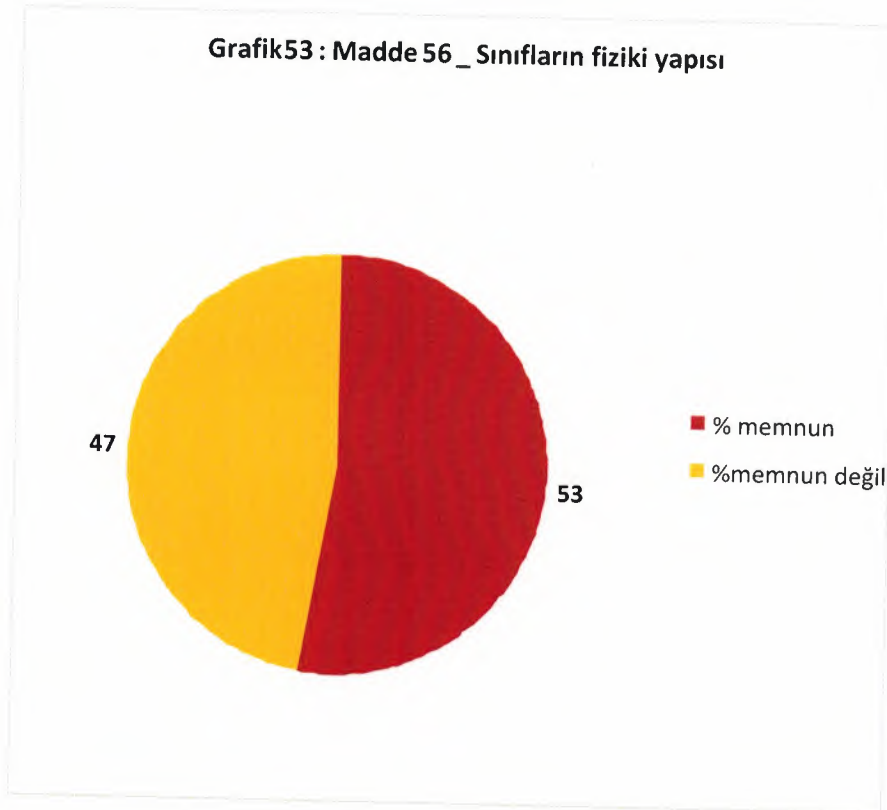
Grafik 52: Madde 55–Kampüs Televizyon İstasyonu



Grafik 52’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampus televizyon istasyonu % 52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs televizyon istasyonunu yetersiz bulmaları, kontrollü medya ve denetimli yayınlar açısından öğrencileri olumsuz yönde etkilemektedir. Asaf (2009), 3984 sayılı Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayınları Hakkındaki Kanun ancak 1994 yılında yürürlüğe konulabilmiş ve bu tarihe kadar özellikle yerel medya kontrolsüz ve denetimsiz bir biçimde yayınlarını sürdürmüştü.

g)Öğrencilerin, üniversitedeki danışma servisleri ve diğer servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

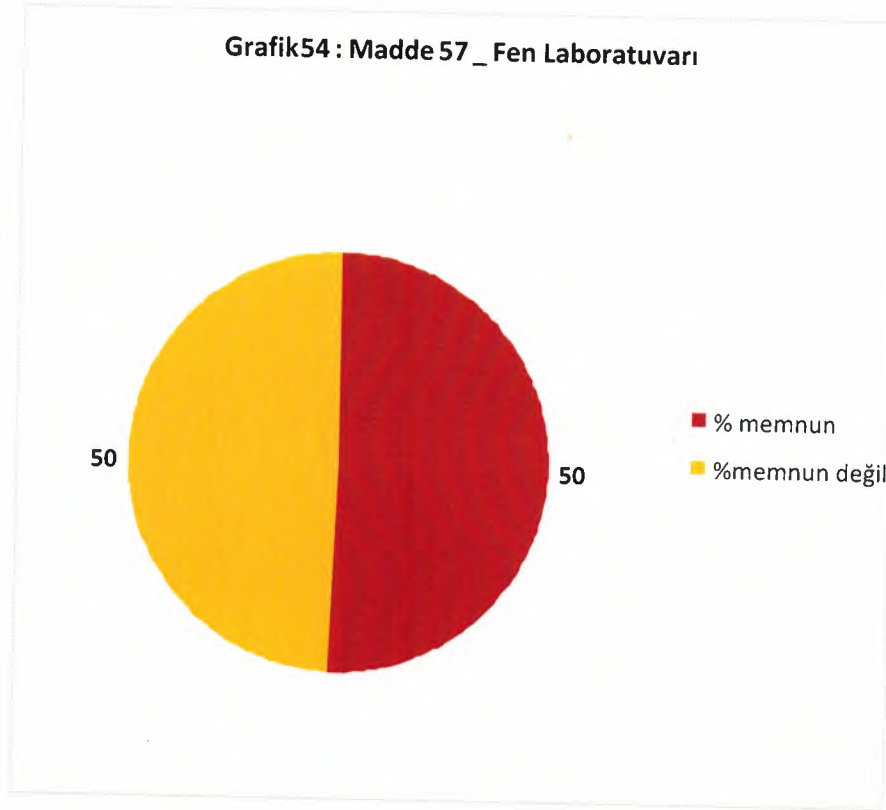
Grafik 53: Madde 56–Sınıfların Fiziki Yapısı



Grafik 53’de görüldüğü üzere öğrenciler, sınıfların fiziki yapısı %53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, sınıfların fiziki yapısı ile ilgili olarak memnuniyet düzeyleri aktif öğrenmeyi olumsuz yönde etkilemektedir. Kalem ve Fer (2003), aktif öğrenmede, öğrenenlerin sosyal, entelektüel, kültürel, bireysel ve fiziksel kapasitelerini kullanmalarına olanak sağlayacak fiziki donanıma sahip sınıflara gerek duyulduğunu belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

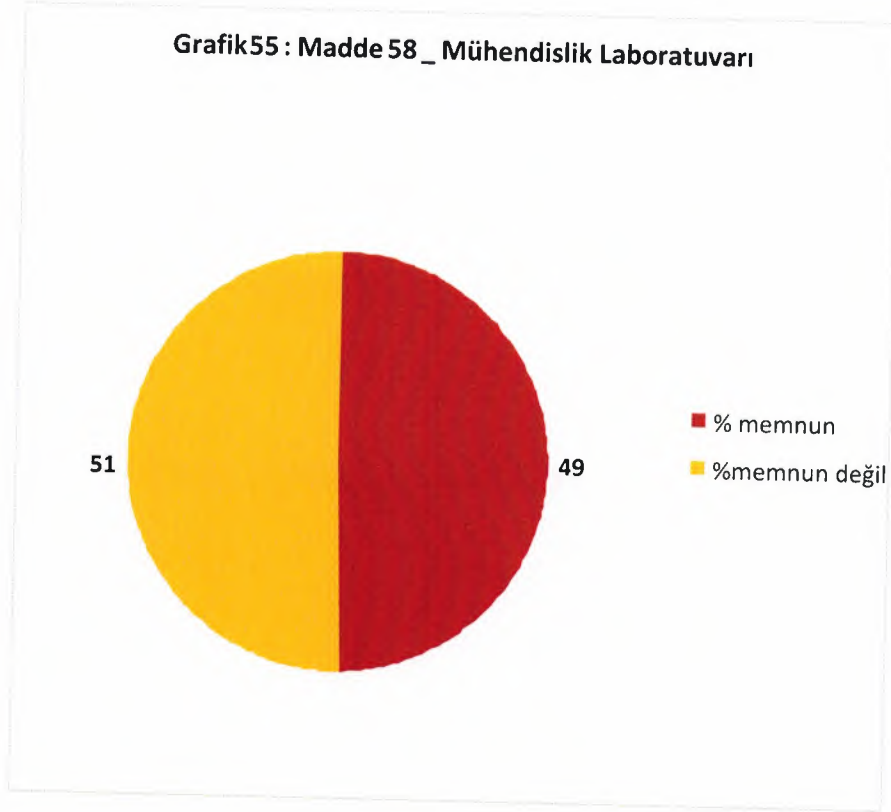
Grafik 54: Madde 57–Fen Laboratuvarı



Grafik 54’de görüldüğü üzere öğrenciler, fen laboratuvarını %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, fen laboratuvarı ile ilgili memnuniyet düzeylerinin yaratıcılığı ve eleştirel düşünmeyi olumsuz yönde etkilediği düşündürmektedir. Tümkaya, Aybek ve Aldağ (2009), günümüzde eğitimden beklenen en önemli görev, demokratik, yaratıcı, üretici, eleştirel ve çok yönlü düşünebilen, öğrenmeyi öğrenen, problem çözebilen, insanlara saygılı ve düşüncelere hoşgörü ile bakabilen sorumlu vatandaşlar yetiştirmektir, demiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

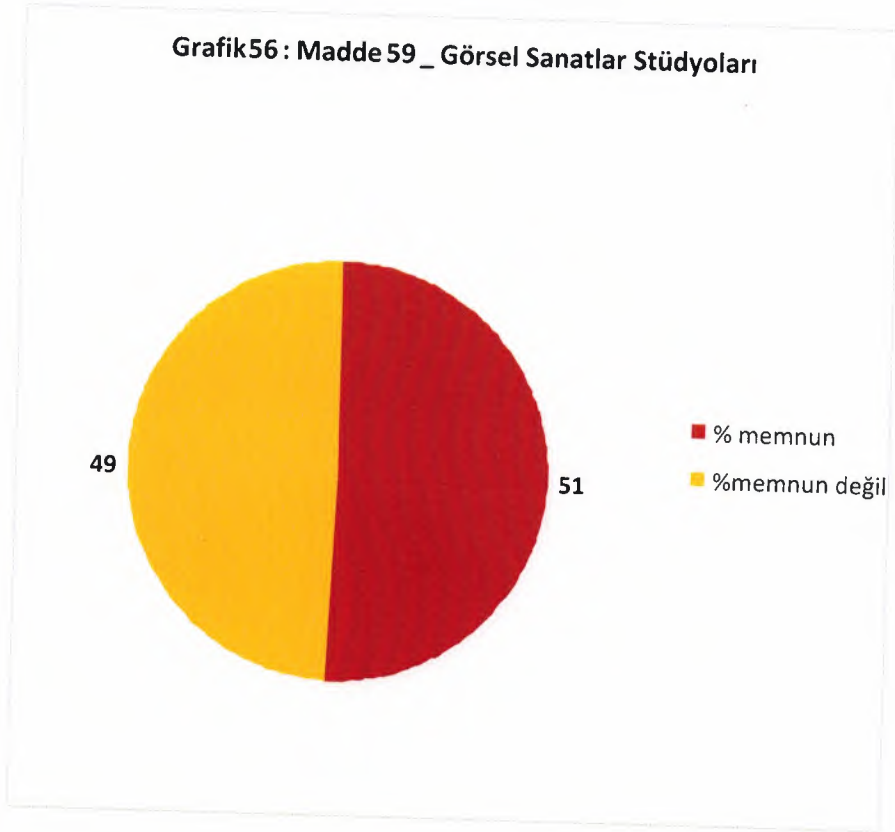
Grafik 55: Madde 58–Mühendislik Laboratuvarı



Grafik 55’de görüldüğü üzere öğrenciler, mühendislik laboratuvarı %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, mühendislik laboratuvarı ile ilgili olarak öğrenci memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Ceylan (1997), öğrencilerin memnun edilmesinin temelinde kaliteli bir yönetim ve eğitim anlayışı ile uygulaması yattığını belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

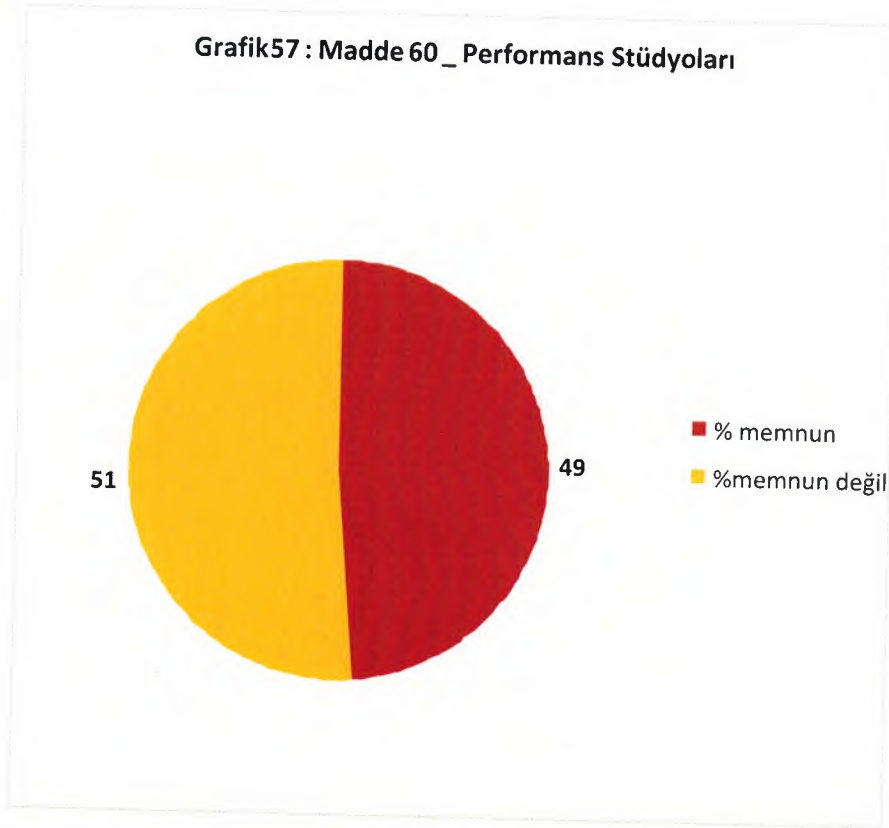
Grafik 56: Madde 59–Görsel Sanat Stüdyoları



Grafik 56'da görüldüğü üzere öğrenciler, görsel sanat stüdyolarını %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, görsel sanat stüdyoları ile ilgili memnuniyet düzeyleri, gerçek yaşamla bütünleşmeyi olumsuz yönde etkilemektedir. Kalem ve Fer (2003), aktif öğrenmede etkin öğrenme süreçleri oluşturmak, öğrenciyi gerçek yaşamla bütünleştirmek ve kalıcı öğrenmeyi gerçekleştirmenin önemine değinmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

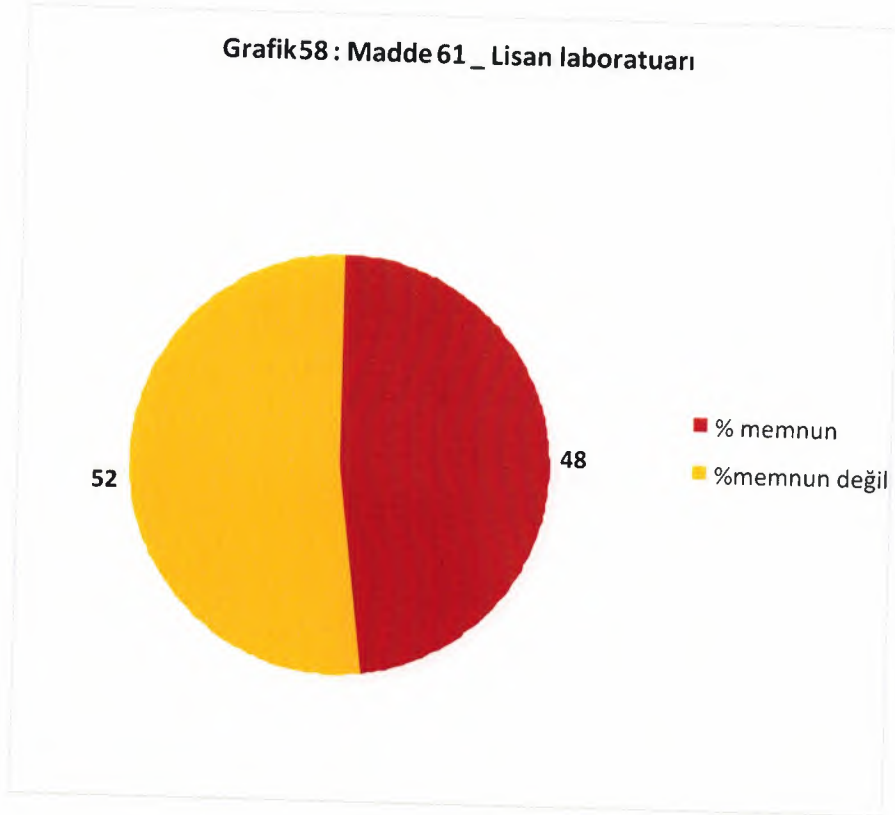
Grafik 57: Madde 60–Performans Stüdyoları



Grafik 57’de görüldüğü üzere öğrenciler, performans stüdyoları %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, performans stüdyolarına yönelik memnuniyet düzeylerine göre öğrenci güvenliğini olumsuz yönde etkilediğini düşündürmektedir. Kalem ve Fer (2003), öğrenme ortamlarını daha dinamik, ilgi çekici ve rahat ortamlar hâline getirmenin önemini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

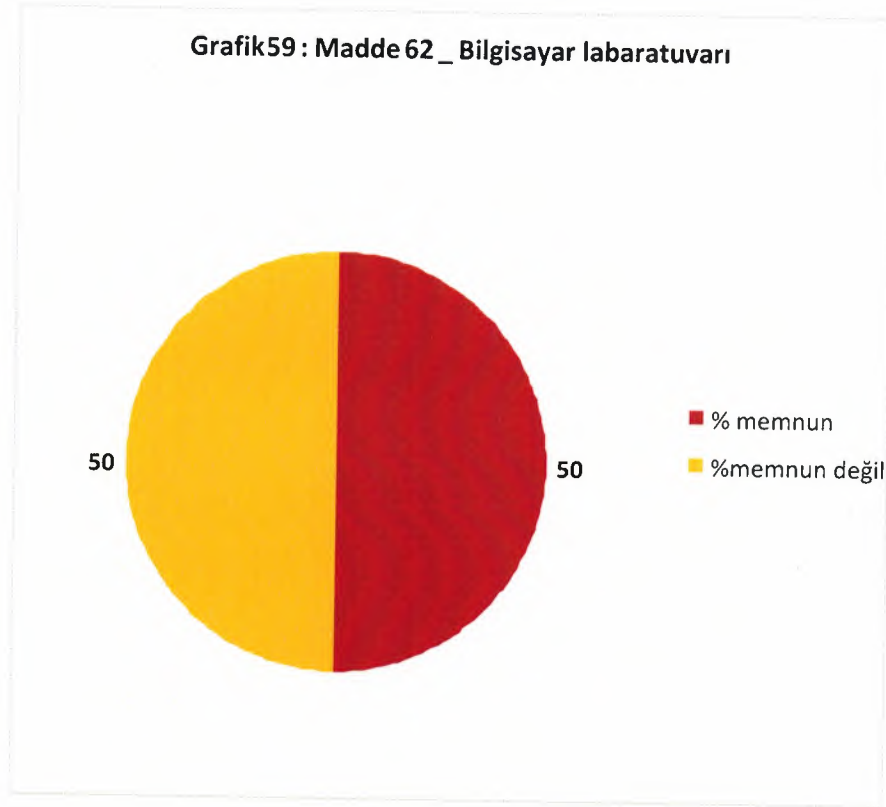
Grafik 58: Madde 61–Lisan Laboratuvarı



Grafik 58’de görüldüğü üzere öğrenciler, lisan labaratuvarını %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, lisan labaratuvarı ile ilgili düşük memnuniyet düzeyleri, öğrencilerin değişime ayak uydurmayı olumsuz yönde etkilemektedir. Aktan (2007), İngilizce eğitim yapan yükseköğretim kurumlarının yaygınlaşması ve İngilizce dilinin, global dil özelliğine sahip olması yükseköğretimde değişim dinamiklerinin sonuçlarından birisi olduğunu belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

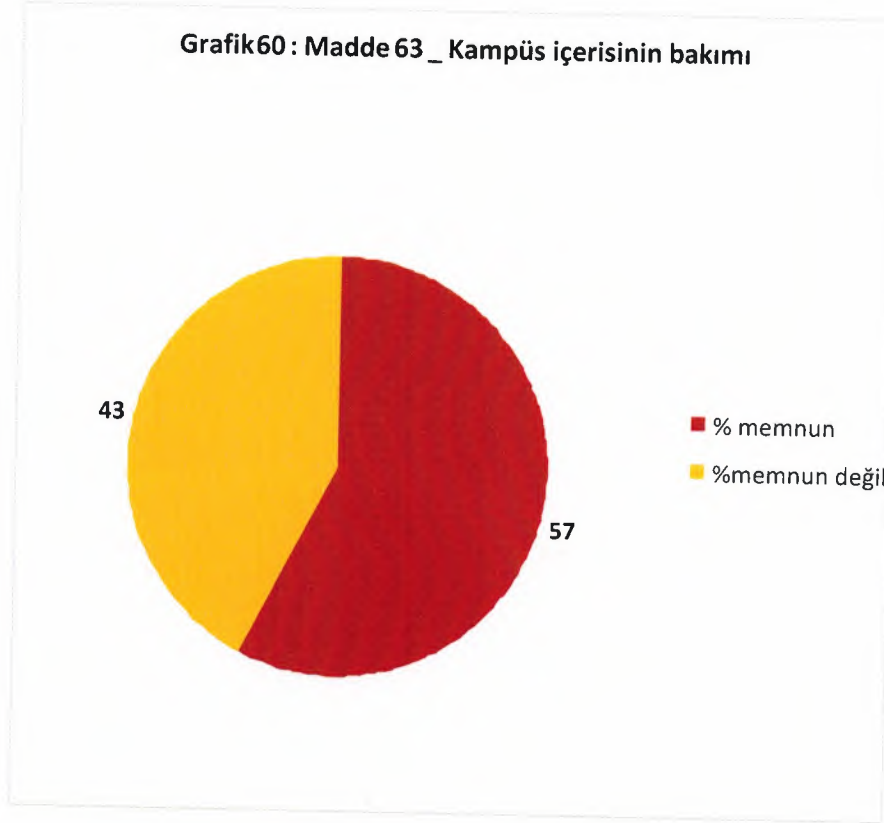
Grafik 59: Madde 62–Bilgisayar Labaratuvarı



Grafik 59’da görüldüğü üzere öğrenciler, bilgisayar laboratuvarını %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bilgisayar Labaratuvarı ile ilgili görüşlerine göre, teknoloji ve internet kullanımı olumsuz yönde etkilemektedir. Aktan (2007), bilgi toplumu, yeni temel teknolojiler ve internet devrimi yükseköğretimde değişim dinamikleri ve sonuçlarından olduğunu belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

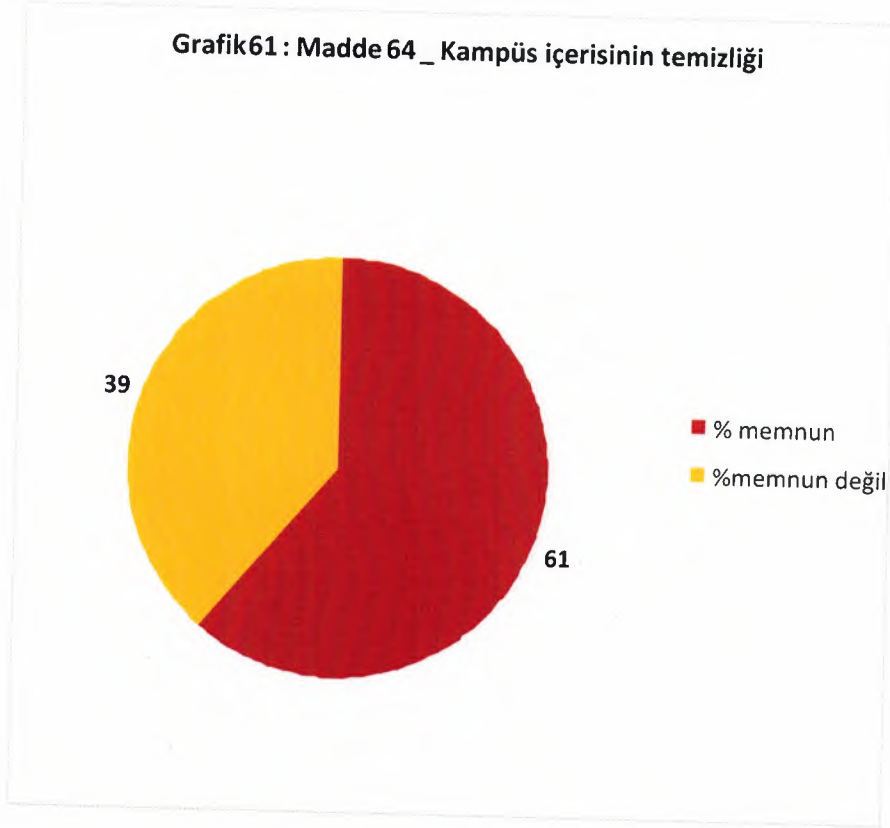
Grafik 60: Madde 63–Kampüs İçerisinin Bakımı



Grafik 60’da görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs içerisinin bakımını %57 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs içerisinin bakımı ile ilgili olarak kalitenin olumsuz yönde etkilendiği söylenebilir. Taşkın ve Büyük (2002), ısı, ses yalıtımı, konfor, tertip ve düzen gibi fiziksel koşulları da sunulan hizmetin kalitesini etkilediğini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

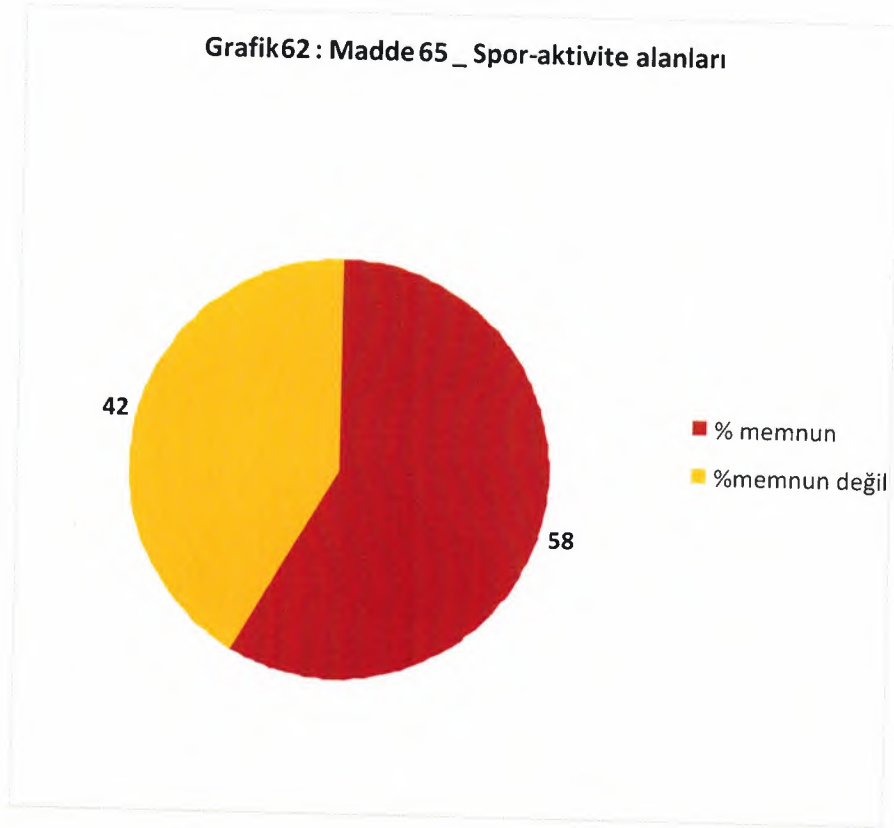
Grafik 61: Madde 64–Kampüs İçerisinin Temizliği



Grafik 61’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs içerisinin temizliğini %61 bir değerle orta düzeyde yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs içerisinin temizliği ile ilgili memnuniyet değerleri, öğrencilerin hijyen açısından güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Taşkın ve Büyük (2002), eğitim yapılan binanın temizlik fiziksel koşulları da sunulan hizmetin kalitesini etkilediğini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

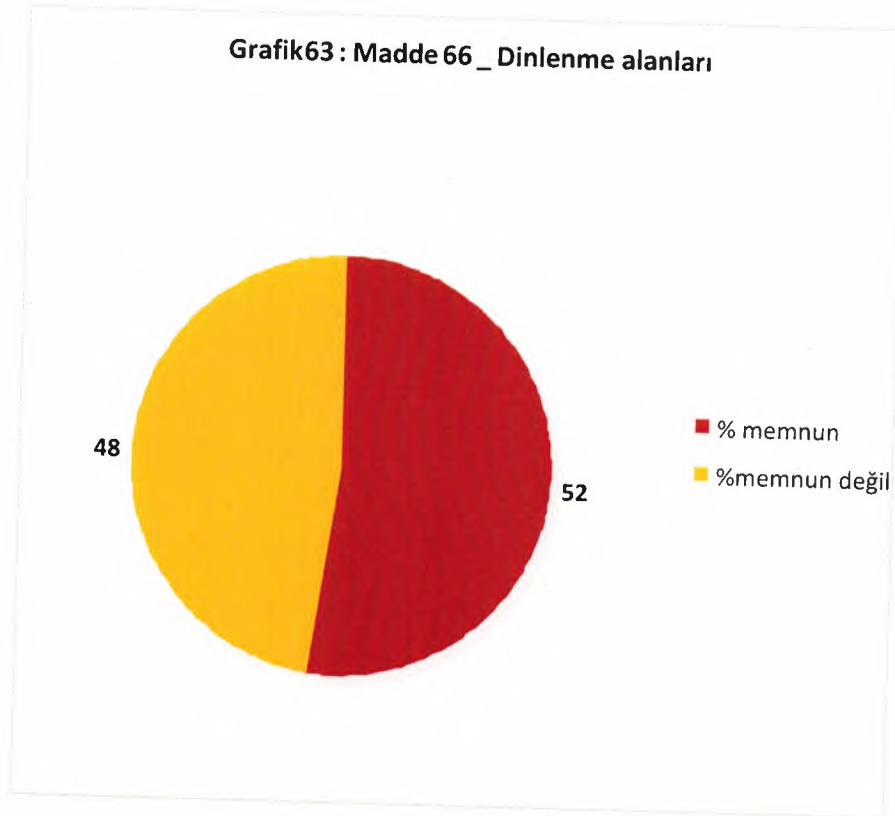
Grafik 62: Madde 65–Spor-Aktivite Alanları



Grafik 62’de görüldüğü üzere öğrencilerin, spor-aktivite alanlarını %58 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, spor-aktivite alanları ile ilgili olarak, öğrencilerin güvenliğini olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir. Uzgören ve Uzgören (2005), öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyetinin, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklarını içerdiğini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

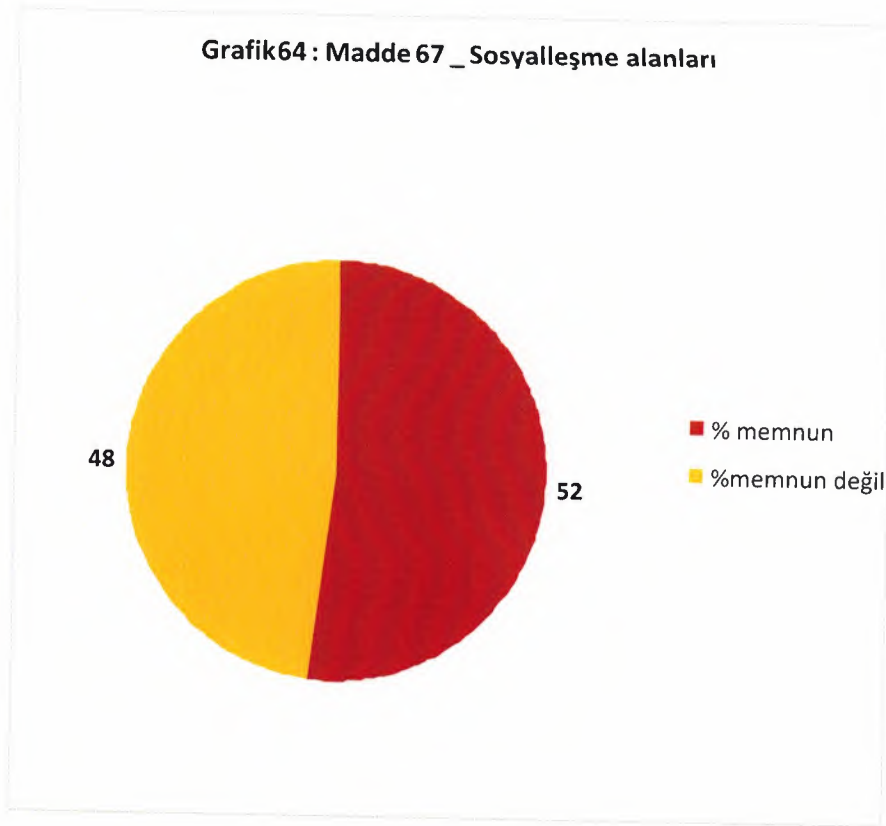
Grafik 63: Madde 66–Dinlenme Alanları



Grafik 63’de görüldüğü üzere öğrenciler, dinlenme alanlarını %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, dinlenme alanları ile ilgili olarak memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Uzgören ve Uzgören’e (2005) göre, öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyeti fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal olanaklar gibi boyutları içermektedir, demiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 64: Madde 67–Sosyalleşme Alanları

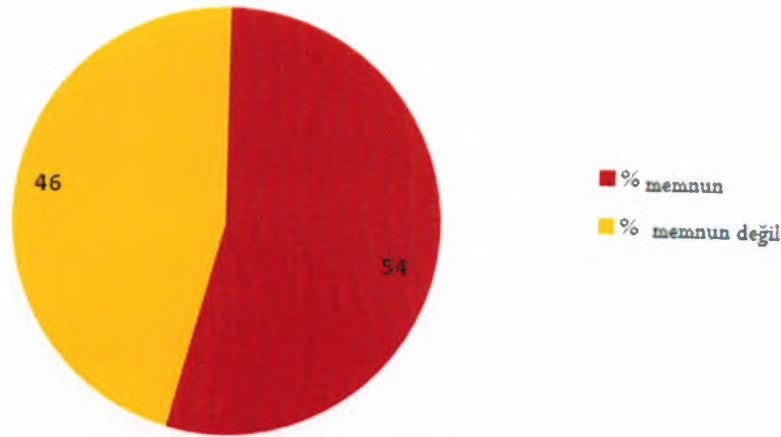


Grafik 64’de görüldüğü üzere öğrenciler, sosyalleşme alanları %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, sosyalleşme alanları ile ilgili olarak memnuniyetsizliklerinin olduğu görülmektedir. Uzgören ve Uzgören’e (2005) göre, öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyeti sosyal kültürel ve sportif olanakları içermektedir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 65: Madde 68–Çalışma Alanları

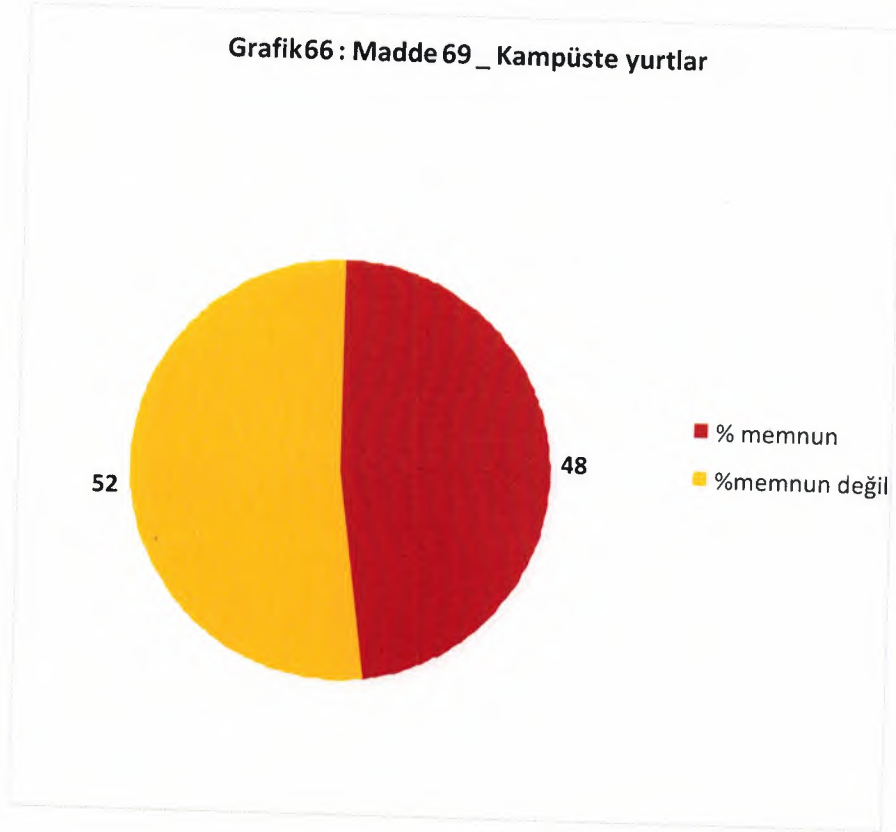
Grafik 65 : Madde 68 _ Çalışma Alanları



Grafik 65’de görüldüğü üzere öğrenciler, çalışma alanlarını %54 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, çalışma alanları ile ilgili olarak, öğrencilerin rekabet piyasasında iş güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Bayrak ve Halis (2002), üniversitenin sanayi için eleman yetiştirmesi ve geliştirmesinden, teknoloji araştırma-geliştirme çalışmalarına ve üniversitenin sanayi tarafından çeşitli konularda desteklenmesi ve finanse edilmesine kadar geniş bir işbirliği yelpazesi olarak görülmesi gerektiğini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

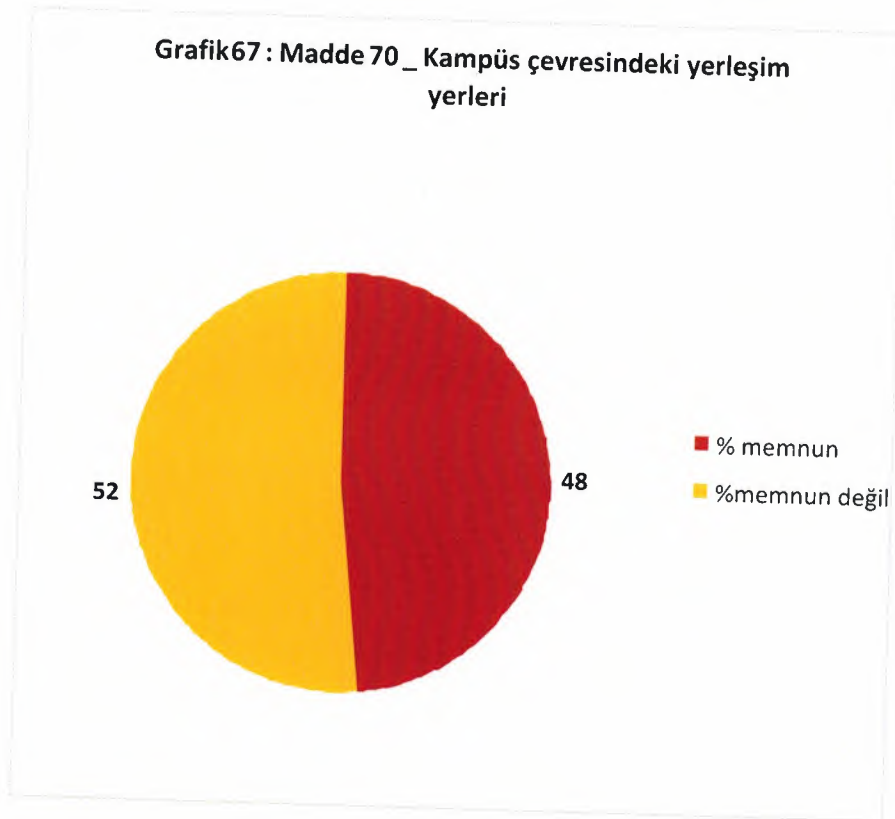
Grafik 66: Madde 69–Kampüs Yurtları



Grafik 66’da görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs yurtlarını %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs yurtları ile ilgili olarak memnuniyetsizlikleri öğrenci güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Ensari ve Onur (2001), üniversitelerin, yerleşim ve yurt oranlarının artırılması, kampüs güvenliği, teknolojik altyapı üzerinde yoğunlaşmaları gerekliliğini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

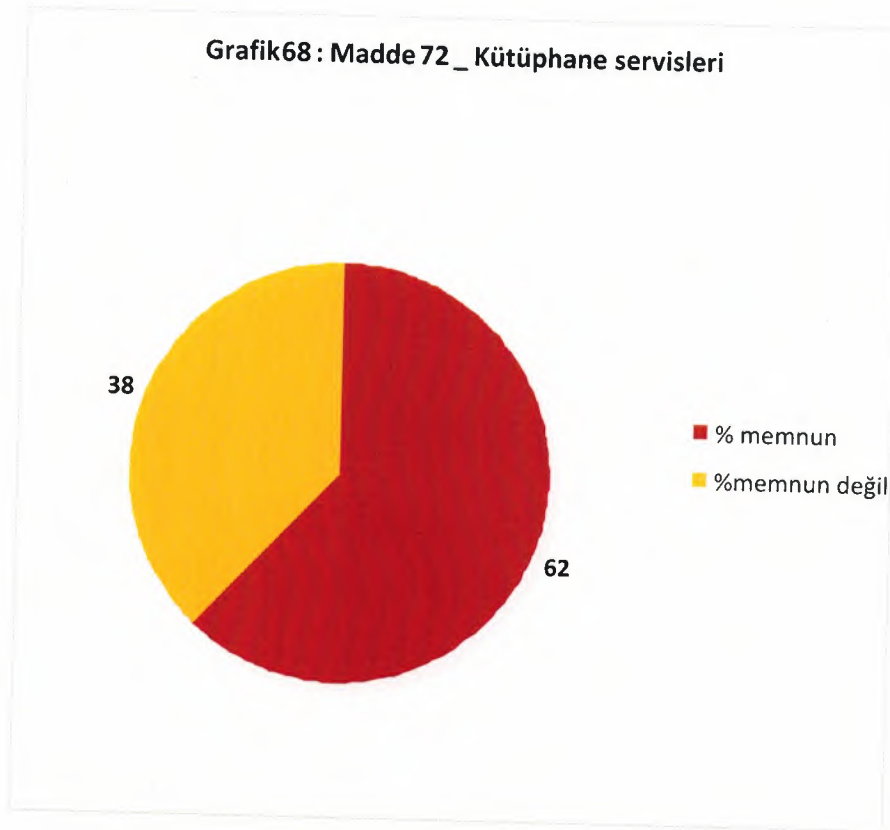
Grafik 67: Madde 70–Kampüs Çevresindeki Yerleşim Yerleri



Grafik 67’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs çevresindeki yerleşim yerlerini %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs çevresindeki yerleşim yerleri ile ilgili olarak görüşleri, toplumsal kaynakların kullanımını olumsuz yönde etkilemektedir. Bakırcı ve Babacan (2010), üniversiteler, gelişen ve değişen dünya trendine ayak uydurmakta, evrensel bilim ve iktisadi kurum olarak çalışmakta ve toplumsal kaynakları amaçları doğrultusunda kullanılmasının önemini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

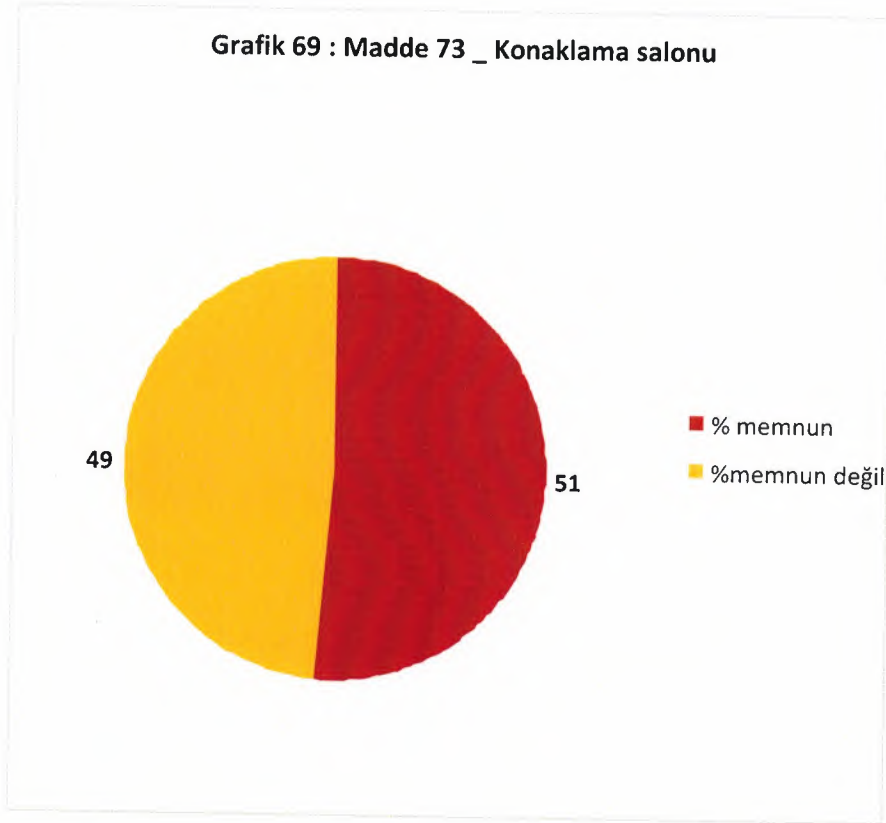
Grafik 68: Madde 72–Kütüphane Servisleri



Grafik 68’de görüldüğü üzere öğrenciler, kütüphane servislerini %62 bir değerle orta düzeyde yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kütüphane servisleri ile ilgili görüşleri, öğrenci memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Kevinen ve Nurmi (2003), üniversitenin sunduğu hizmetlerin belli bir standart ve koleksiyona nitelik ve niceliğe sahip kütüphane hizmetlerinden, farklı alanlara uygun öğretim materyallerinden ve kaliteli bilgisayar, ölçüm donanımları gibi teknik hizmetlerden oluştuğunu belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

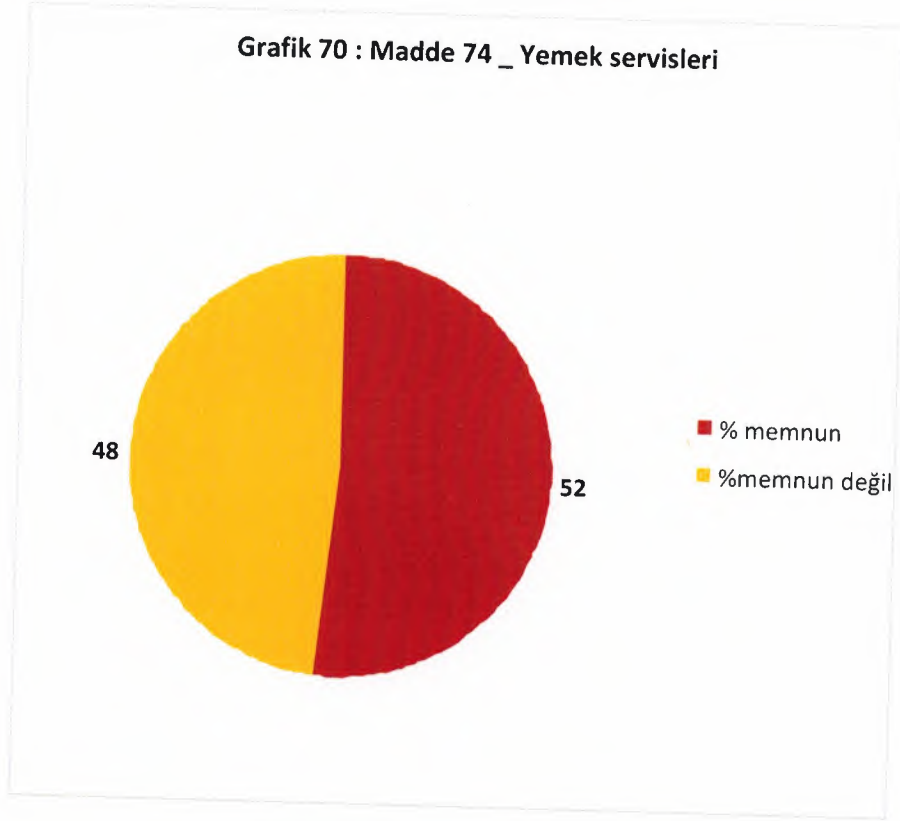
Grafik 69: Madde 73–Konaklama Salonu



Grafik 69’da görüldüğü üzere öğrenciler, konaklama salonunu %46 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, konaklama salonu açısından görüşleri incelendiği zaman, öğrencilerin sosyal açıdan olumsuz yönde etkilendiği düşünülmektedir. Uzgören ve Uzgören (2005), üniversitelerin toplumların sosyal ve kültürel gelişiminde önemli bir görev üstlendiğini belirtmiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

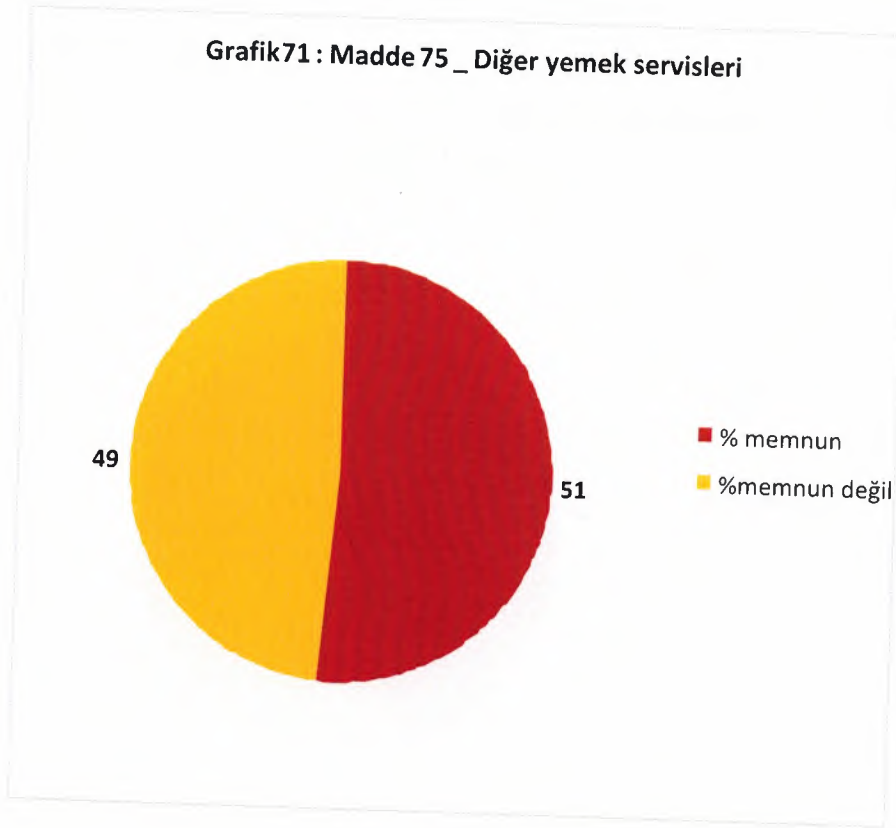
Grafik 70: Madde 74–Yemek Servisleri



Grafik 70’de görüldüğü üzere öğrenciler, yemek servislerini %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, yemek servisleri ile ilgili olarak görüşleri, memnuniyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Serin ve Aytekin (2009), Kalite; bir ürün ya da hizmet hakkında müşteri ya da kullanıcıların bir yargısıdır; müşteri ya da kullanıcıların ürün ya da hizmetin gereksinim ve beklentilerini karşılamaya olan inançlarının bir ölçüsüdür, demiştir.

h)Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu servisler açısından memnuniyet düzeyi bulguları

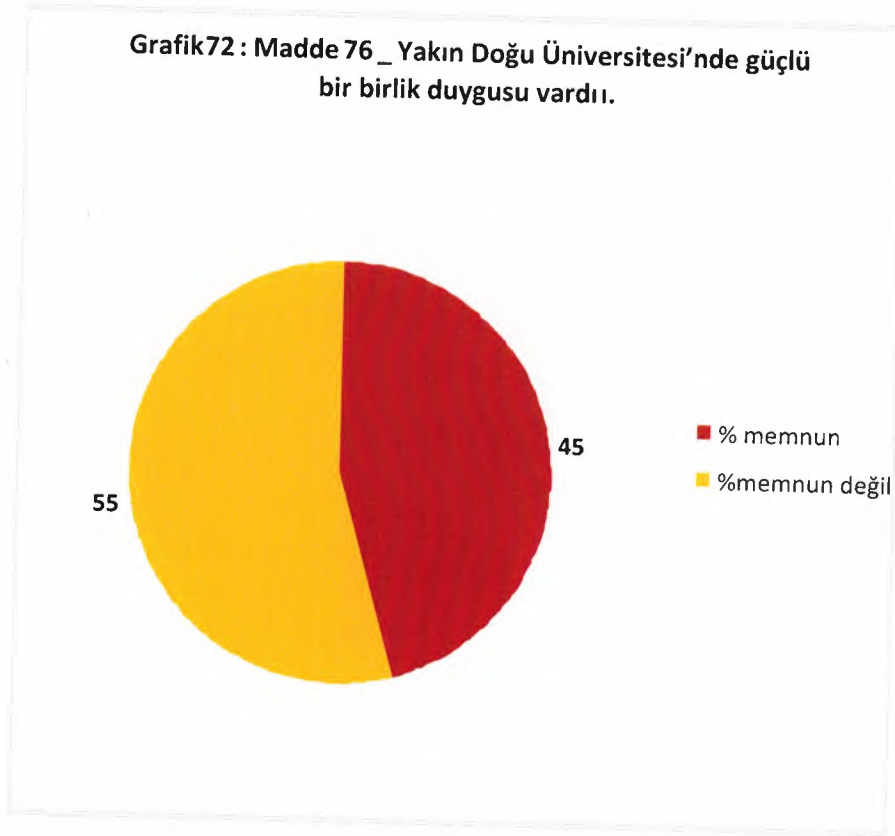
Grafik 71: Madde 75–Diğer Yemek Servisleri



Grafik 71’de görüldüğü üzere diğer yemek servislerini %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, diğer yemek servisleri ile ilgili olarak memnuniyetlerini olumsuz yönde belirtmektedirler. Lomas (2007), üniversitelerin, öğrencilerin istek ve ihtiyaçları doğrultusuna yönelik hizmet verilmesi yönünde önlem alınmasının gerektiğini belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

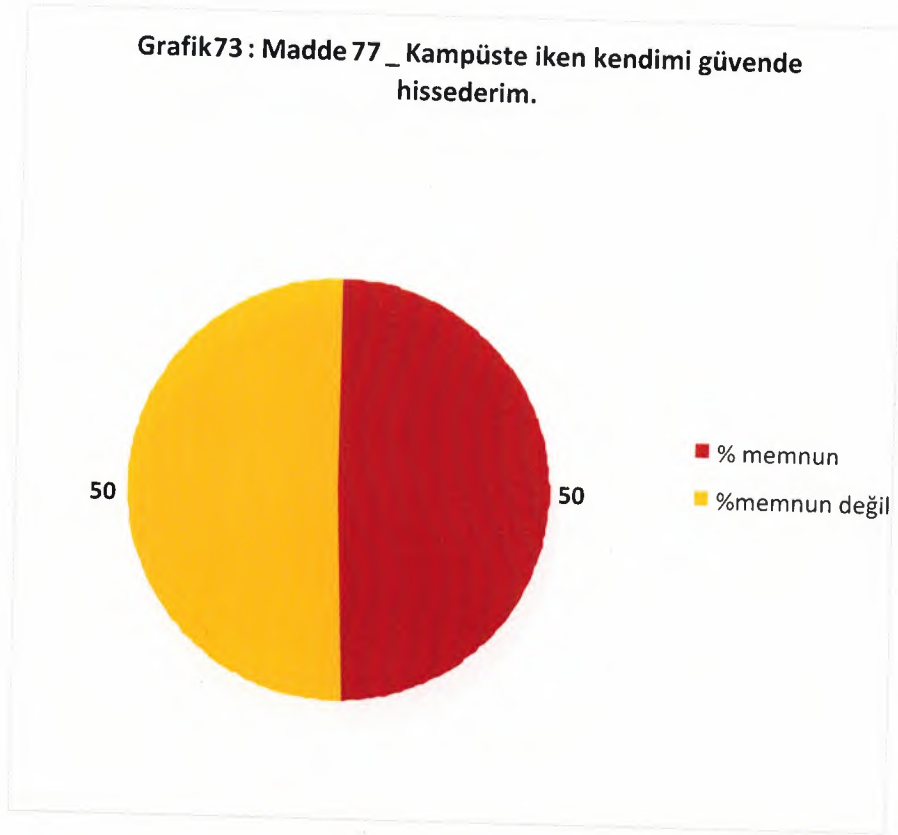
Grafik 72: Madde 76–Yakın Doğu Üniversitesi'nde Güçlü Bir Birlik Duygusu Vardır



Grafik 72'de görüldüğü üzere öğrenciler, Yakın Doğu Üniversitesi'nde güçlü bir birlik duygusu olmasını %45 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, Yakın Doğu Üniversitesi'nde güçlü bir birlik duygusu olması ile ilgili olarak memnuniyet değerlendirmeleri, öğrenci motivasyonu ve bağlılığını olumsuz yönde etkilemektedir şeklinde yorumlanabilir. Yüceler (2009), örgüt iklimi, örgüt içinde çalışanlar için olumlu bir hava yaratarak, çalışanların duygu ve moral durumlarını etkileyebilmekte ve dolayısıyla örgüte bağlanmalarını sağlayıcı sağlam bir kültürün oluşmasında etkili rol oynamalıdır, şeklinde belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

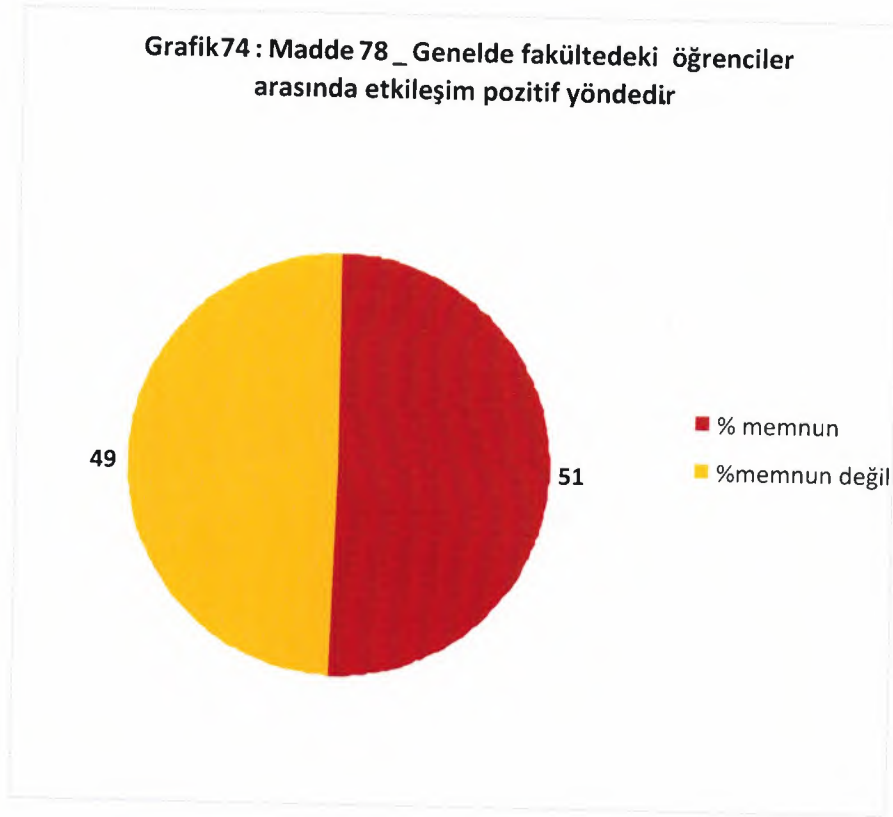
Grafik 73: Madde 77–Kampüste İken Kendimi Güvende Hissederim



Grafik 73'da görüldüğü üzere öğrenciler, kampüste iken kendilerini güvende hissetmelerini %50 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüste iken kendilerini güvende hissetmeleri açısından yüksek bir memnuniyet yargısına varılamamıştır. Yüceler (2009), örgüt kültürü, çalışanlar için öncelikleri ile örgütün hedefleri arasında bir köprü işlevi görerek örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Çalışanlar arasında bir kimlik duygusunun gelişmesini sağlayarak ve örgütsel amaçlara katılımı teşvik ederek örgütsel bağlılığın oluşmasına veya kuvvetlenmesine destek olunmasının gerekliliğini belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

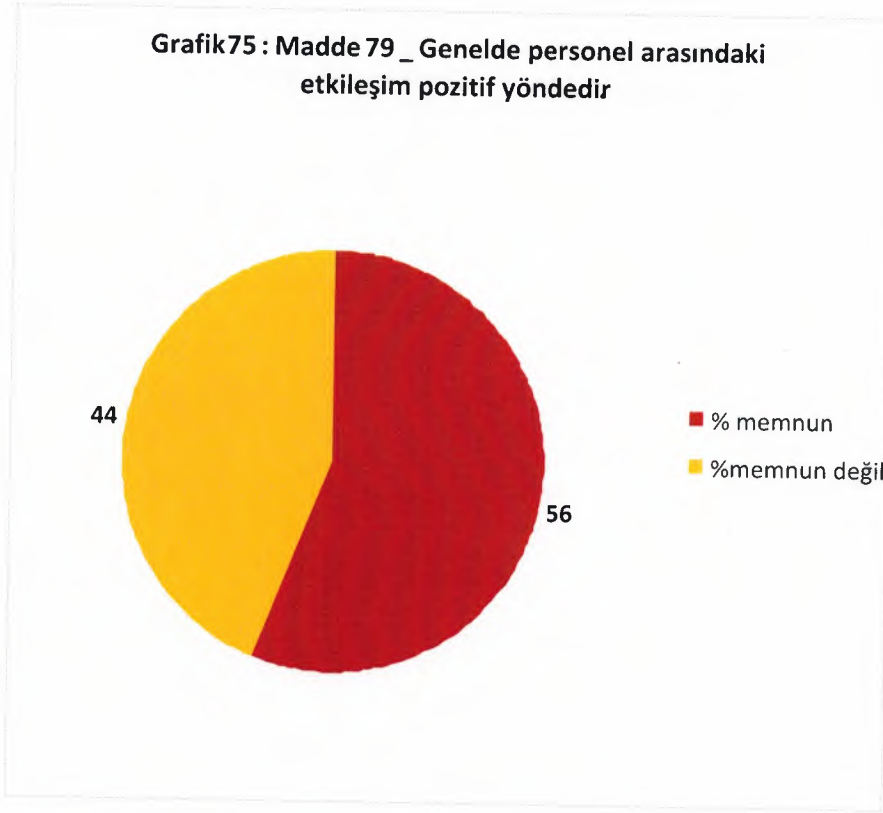
Grafik 74: Madde 78–Genelde Fakülte'deki Öğrenciler Arasında Etkileşim Pozitif Yöndedir



Grafik 74'de görüldüğü üzere öğrenciler, genelde fakülte'deki öğrenciler arasında etkileşimin pozitif yönde olmasını %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, genelde fakülte'deki öğrencilerin etkileşimlerini pozitif yönde olmasına rağmen yüksek bir memnuniyet ifade edilmediği görülmektedir. Yüceler (2009), örgüt iklimi, işlerin yapıldığı ortam koşullarını yansıtır ve örgütlerin, bireysel ve çevresel özellikleriyle örgütlerdeki insan davranış ve ilişkilerinin oluşturduğu ortam olarak ifade edilmektedir, demiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

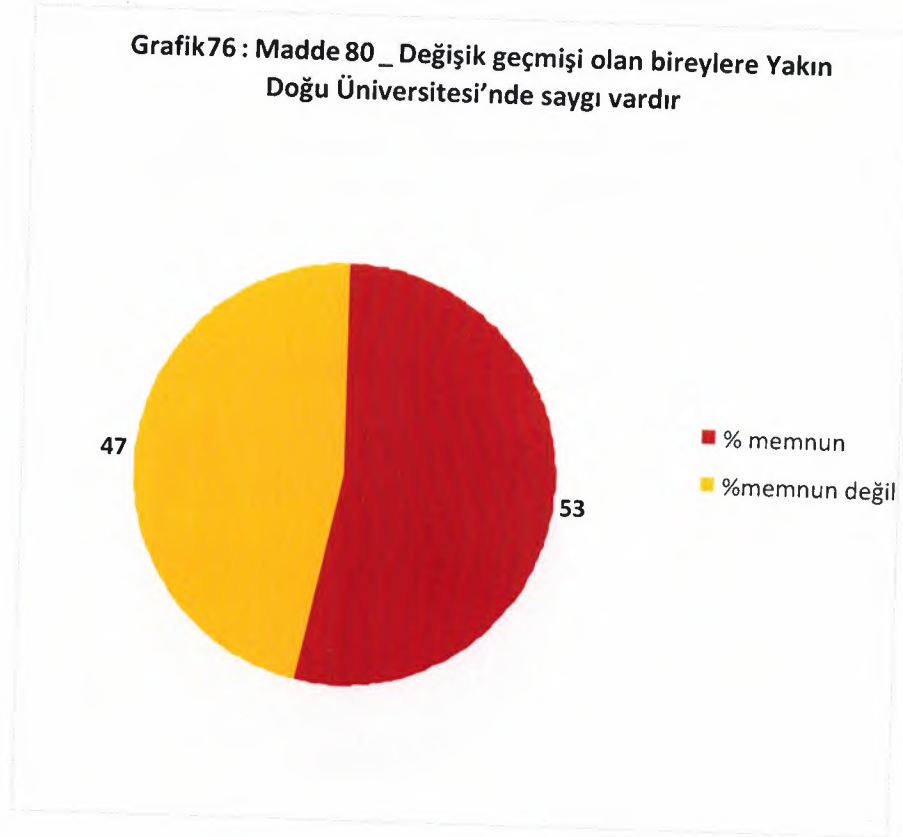
Grafik 75: Madde 79–Genelde Personel Arasındaki Etkileşim Pozitif Yöndedir



Grafik 75’de görüldüğü üzere öğrenciler, genelde personel arasındaki etkileşimin pozitif yönde olmasını %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, personel arasındaki etkileşim pozitif yönde olması yönünde bir memnuniyet dağılımı sergiledikleri söylenebilir. Karagöz ve Kösterelioğlu (2008), tüm eğitim ve öğretim etkinliklerinin bir iletişim süreci olduğu düşünülürse, öğretmenlerin iyi bir iletişimci ve etkili bir iletişimin nasıl kurulacağı yönünde bilgi sahibi olmaları önemlidir, demiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

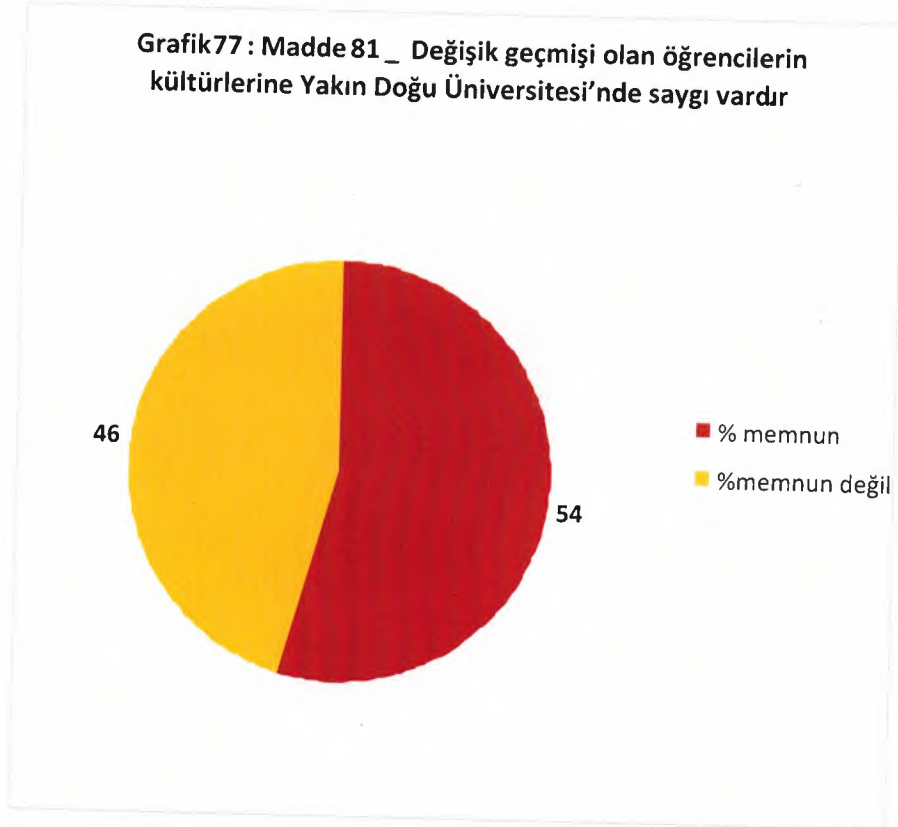
Grafik 76: Madde 80–Değişik Geçmişi Olan Bireylere Yakın Doğu Üniversitesi'nde Saygı Vardır



Grafik 76'da görüldüğü üzere öğrenciler, değişik geçmişli olan bireylere saygı olmasını %53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, değişik geçmişli olan bireylere saygı olması ile ilgili olarak, öğrencilerin farklılıklara saygılı olmasını olumsuz yönde etkilemektedir. Gülnar ve Balcı (2010), hareket halindeki insan topluluğu yeni geldikleri ülkeye uyum sağlama problemi ile karşı karşıya kalmışlar, insanlar gittikleri yerlerde sadece kendilerinden farklı görünümde, farklı dilde konuşan, farklı inançlara sahip ve farklı yemekler yiyen insanlarla karşılaşmakla kalmamakta; aynı zamanda bu insanların davranışlarındaki farklılıkları, zamanı, mekanı nasıl kullandıklarını, dünyayı ve yaşamı nasıl algıladıklarını gözlemek fırsatını da bulabildiklerini, belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

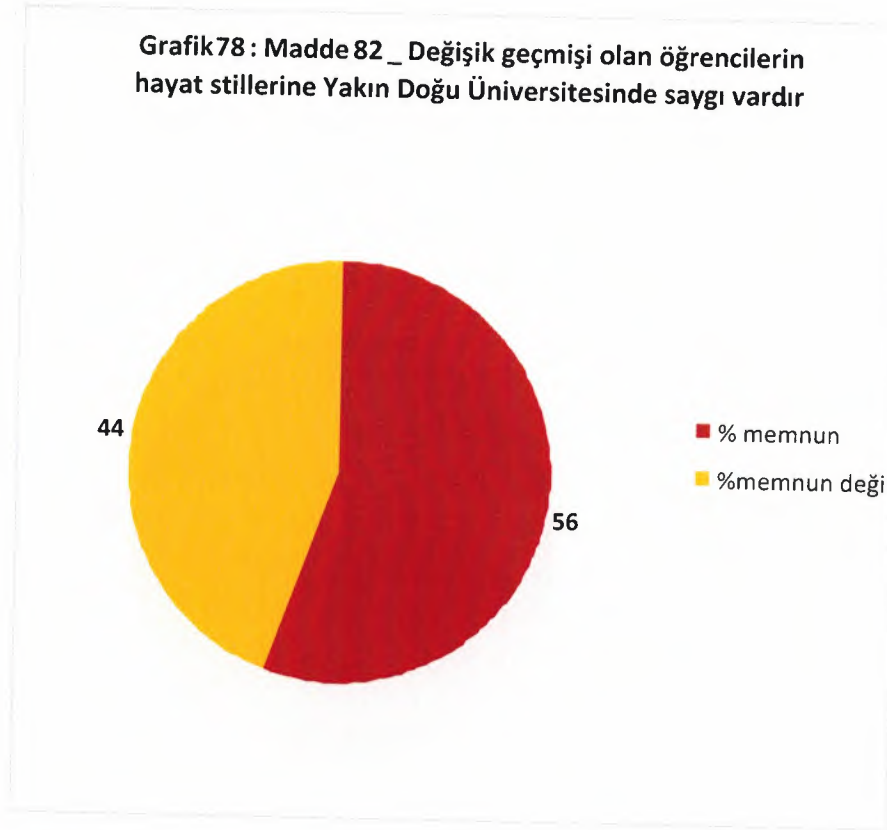
Grafik 77: Madde 81–Değişik Geçmiş Olan Öğrencilerin Kültürlerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde Saygı Vardır



Grafik 77'de görüldüğü üzere öğrenciler, değişik geçmişli olan öğrencilerin kültürlerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde saygı olmasını %54 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, değişik geçmişli olan öğrencilerin kültürlerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde saygı olması ile ilgili olarak memnuniyetsiz olmaları, öğrenci güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Bolsmann ve Miller (2008), uluslararası öğrencilerin üniversiteye uluslararası boyut kattığını, uluslararasılığı anlamaya, farklılıklara saygı duymaya ve farklı kültürleri değer olarak görmeye katkı sağlamakta olduğunu, belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

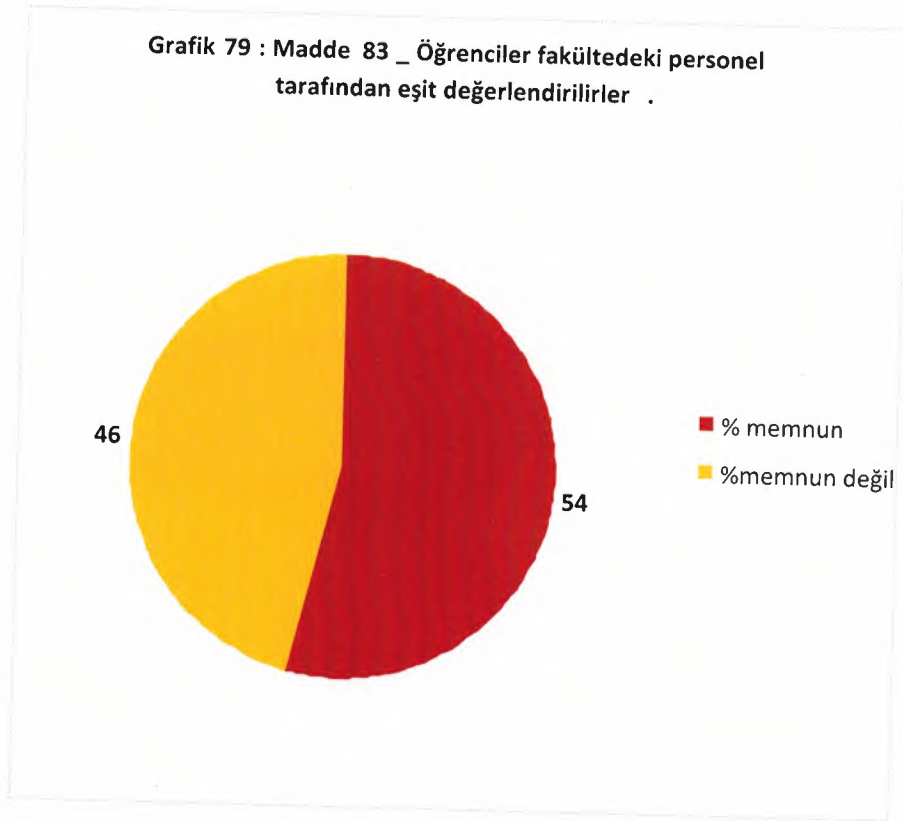
Grafik 78: Madde 82–Değişik Geçmişi Olan Öğrencilerin Hayat Stillerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde Saygı Vardır



Grafik 78'de görüldüğü üzere öğrenciler, değişik geçmişi olan öğrencilerin hayat stillerine yakın doğu üniversitesi'nde saygı duyulmasını %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, değişik geçmişi olan öğrencilerin hayat stillerine yakın doğu üniversitesi'nde saygı olmaması durumu farklılıklara saygıyı olumsuz yönde etkilemektedir. Gülnar ve Balcı (2010), kültürleşme sürecinde hem bireylerarası hem de kitle iletişiminin etkili olmuştur. Etnik iletişimin (etnik bireylerarası iletişimi ve etnik kitle iletişimi) etnik bağların sürdürülmesine yardımcı olduğunu ve kültürleşme sürecine zarar verebileceğini belirtirken; ev sahibi iletişimini (ev sahibi bireylerarası iletişimi ve ev sahibi kitle iletişimi), bu süreci hızlandırma eğiliminde olduğunu ortaya koyduğunu belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

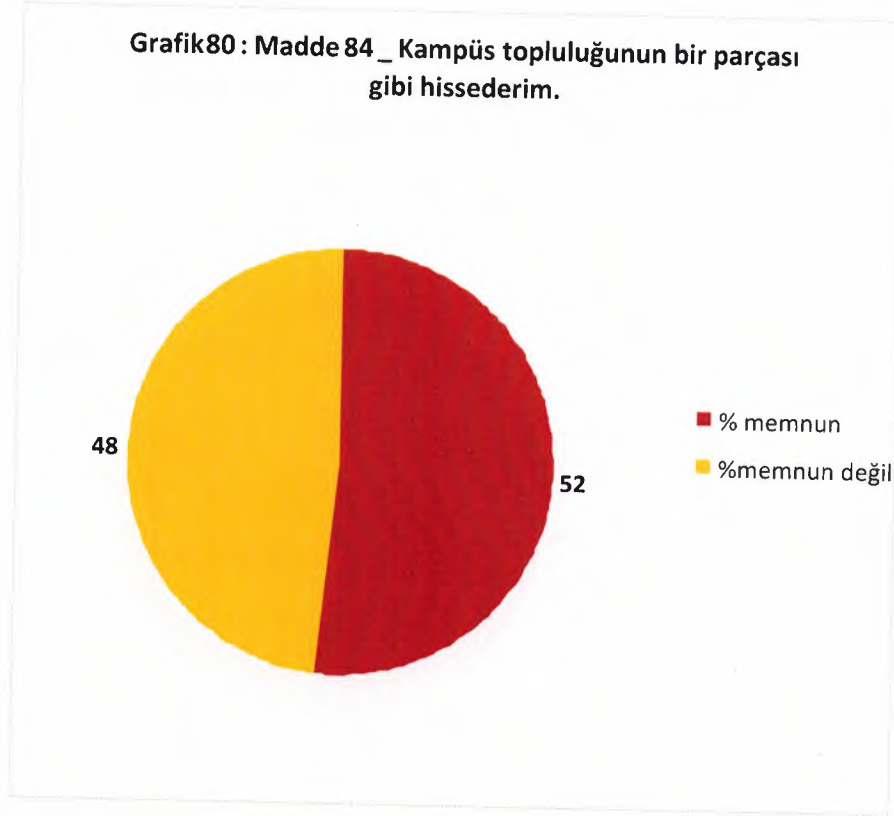
Grafik 79: Madde 83-Öğrenciler Fakülte'deki Personel Tarafından Eşit Değerlendirilirler



Grafik 79'da görüldüğü üzere öğrenciler, fakülte'deki personel tarafından eşit değerlendirilmelerini %54 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, fakülte'deki personel tarafından eşit değerlendirilmeleri açısından ikilemde kalmaları, öğrenci iletişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Karagöz ve Kösterelioğlu (2008), olumlu bir iletişim ağı içinde bulunan öğrenci, kendi ilişkilerinde bunu temel alarak yaşamındaki diğer iletişim durumlarını bu temel üzerine oturtmaya çalışacağını belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

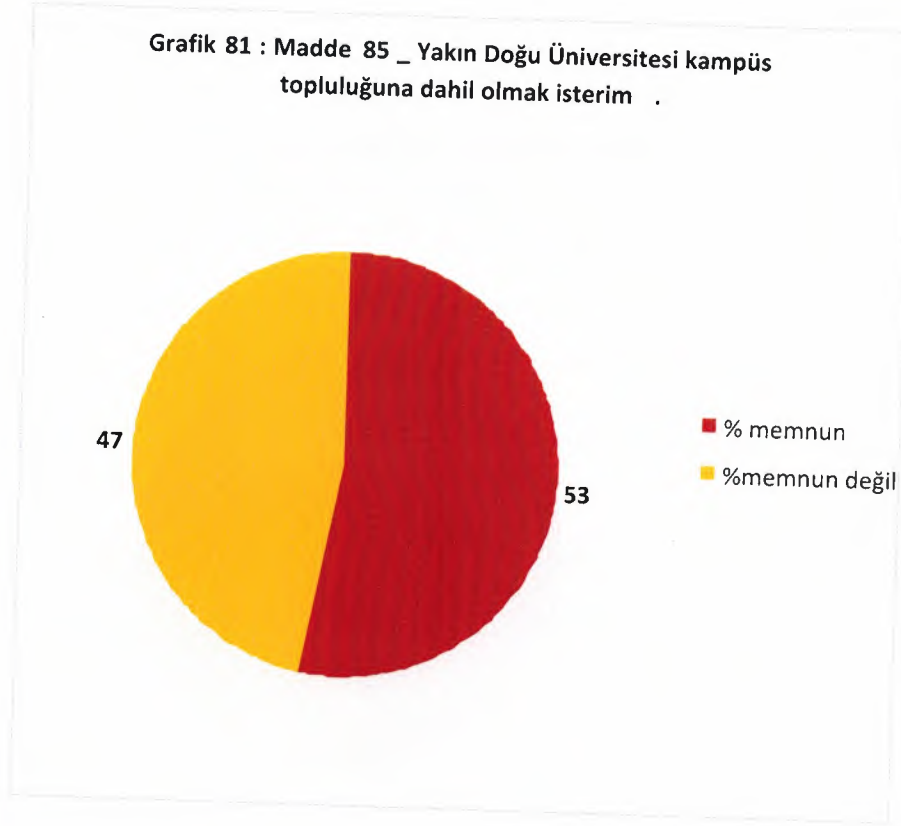
Grafik 80: Madde 84–Kampüs Topluluğunun Bir Parçası Gibi Hissederim



Grafik 80’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs topluluğunun bir parçası gibi hissetmeyi %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs topluluğunun bir parçası gibi hissetmesi açısından memnuniyetsiz olmaları, öğrenci güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Erdoğan, Şanlı ve Bekir (2005), Darwin’in evrim kavramının özünü oluşturan uyum, insanın doğal çevreye uymasını ifade eder ve doğal çevreye uymayan organizmalar canlılığını yitirir. Psikolojik açıdan uyum süreci organizmanın bir gereksinmesinin doyurulması sırasında ortaya çıkan engellemelerin üstesinden gelme çabalarını kapsadığını belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

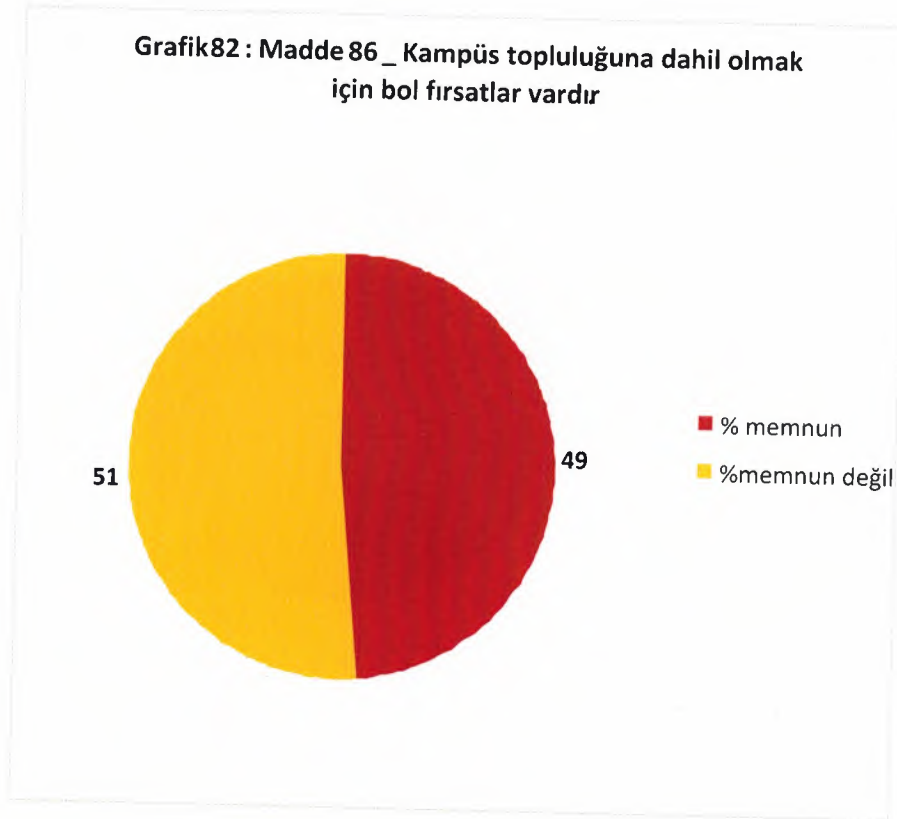
Grafik 81: Madde 85–Yakın Doğu Üniversitesi Kampüs Topluluğuna Dahil Olmak İsterim



Grafik 81’de görüldüğü üzere öğrenciler, Yakın Doğu Üniversitesi kampüs topluluğuna dahil olmak istemelerini %53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, Yakın Doğu Üniversitesi kampüs topluluğuna dahil olmak istemesi ile ilgili olarak ikilemde olmaları, öğrenci uyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Köser, Duygu Bektaş ve Mercanlıoğlu Çiğdem (2010), yükseköğretimde öğrencinin gerek akademik, gerekse sosyal açıdan başarılı olabilmesi öncelikli olarak üniversite hayatına kısa sürede uyum sağlayabilmesi ile mümkündür. Bu noktada üniversiteler, akademik danışmanlar aracılığı ile muhtemel uyum sorununu çözmeyi amaçlamakta ve öğrencinin sağlıklı bir şekilde üniversite hayatına uyum sağlamasına destek olunmasının önemini belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

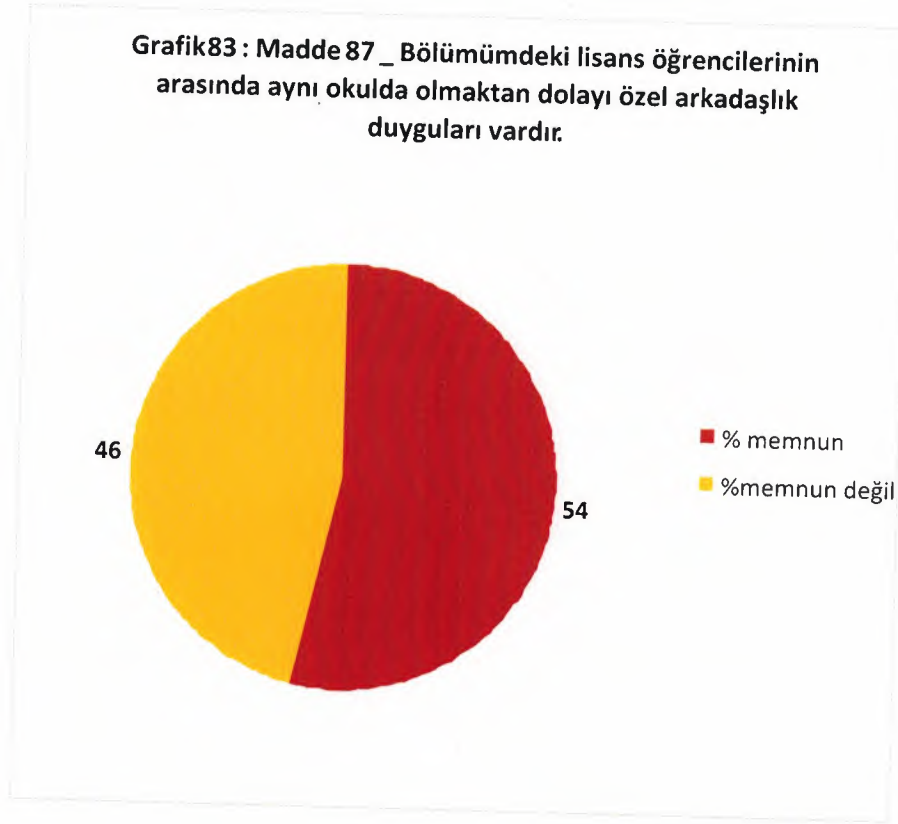
Grafik 82: Madde 86–Kampüs Topluluğuna Dahil Olmak İçin Bol Fırsatlar Vardır.



Grafik 82’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs topluluğuna dahil olmak için bol fırsatlar olmasını %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs topluluğuna dahil olmak için bol fırsatlar olması hakkında memnuniyetsiz davranmaları, öğrencilerin aktif katılımını olumsuz yönde etkilemektedir. Kalem ve Fer (2003), aktif öğrenme modelinde, öğrencilerin kendilerini huzurlu ve güvende hissetmeleri, aktif ve katılımcı olmaları, çevrelerinde olan olaylara diğer bireylerin duygu ve düşüncelerine karşı duyarlı olmaları ve bir gruba ait olma duygularının gelişmesine yardımcı olmaları önemini belirtmiştir.

1)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

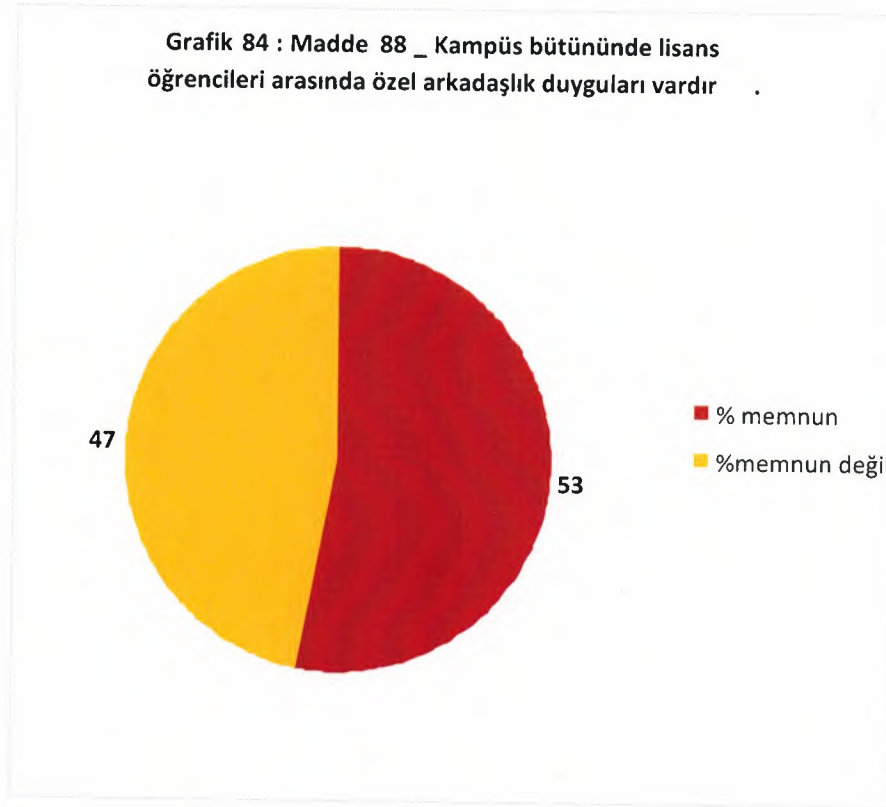
Grafik 83: Madde 87–Bölümündeki Lisans Öğrencilerinin Arasında Aynı Okulda Olmaktan Dolayı Özel Arkadaşlık Duyguları Vardır



Grafik 83'de görüldüğü üzere öğrenciler, bölümlerindeki lisans öğrencilerinin arasında aynı okulda olmaktan dolayı özel arkadaşlık duygularına sahip olmalarını %54 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bölümlerindeki lisans öğrencilerinin arasında aynı okulda olmaktan dolayı özel arkadaşlık duygularının az olması, iletişimi olumsuz yönde etkilemektedir. Pehlivan (2005), öğrenme-öğretme ortamlarının genel olarak bir iletişim ortamı olduğunu, öğrenciler, okul ve çevre ile iletişimin mesleki davranışlarını etkilediğini, öğretmenlerin iletişim becerilerinin, mesleki sorunları çözmede ve başarılı olmada etkili olacağını düşünmelerini belirtmiştir.

ı)Öğrencilerin YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar açısından memnuniyet düzeyi bulguları

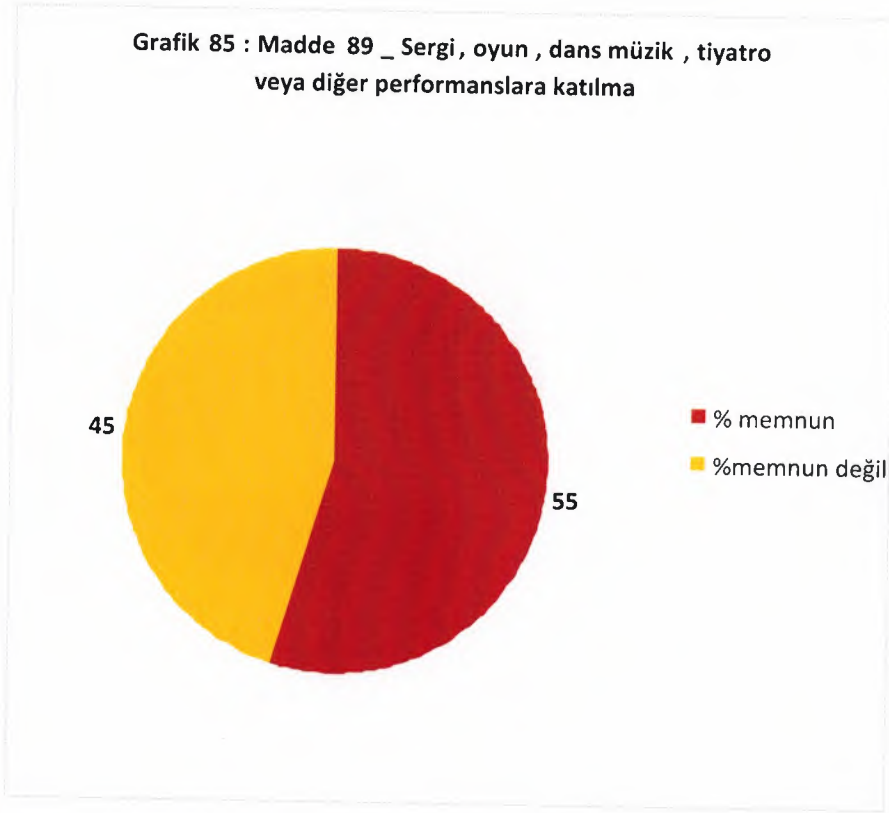
Grafik 84: Madde 88–Kampüs Bütününde Lisans Öğrencileri Arasında Özel Arkadaşlık Duyguları Vardır



Grafik 84’de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs bütününde lisans öğrencileri arasında özel arkadaşlık duyguları olmasını % 53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs bütününde lisans öğrencileri arasında özel arkadaşlık duygularının iyi düzeyde benimsenmemesi, öğrenci duygularını olumsuz yönde etkilemektedir. Pehlivan (2005), Ergin ve Birol (2000), etkili iletişim becerileri, öğretmenin mesleki ve kişisel özellikleri açısından önemli bir yere sahiptir. Çünkü öğrenme süreci en genel anlamda bir iletişim süreci şeklinde değerlendirilmesini belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

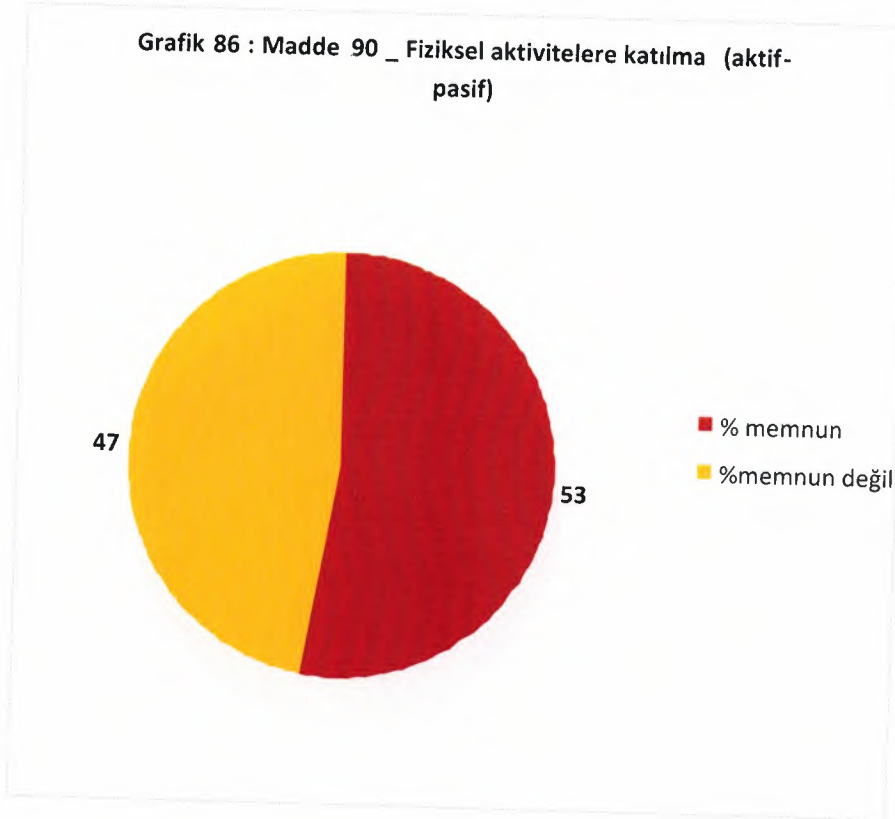
Grafik 85: Madde 89–Sergi, Oyun, Dans, Müzik, Tiyatro veya Diğer Performanslara Katılma



Grafik 85’de görüldüğü üzere sergi, oyun, dans, müzik, tiyatro veya diğer performanslara katılma %55 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, sergi, oyun, dans, müzik, tiyatro veya diğer performanslara katılma ile ilgili olarak üst düzeyde memnuniyet belirtmemesi, öğrenci gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Erdem (2001), UNESCO’nun toplumdaki değişmelere paralel olarak kendisini değiştirip dönüştürmek, eğitimin farklı seviyeleri ve biçimleriyle bağlarını güçlendirerek, herkes için eğitim ve çeşitli açılardan eğitsel sürecin kalitesini yükseltmek ve etkinliğini artırmak hedefi içerisinde olduğunu belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

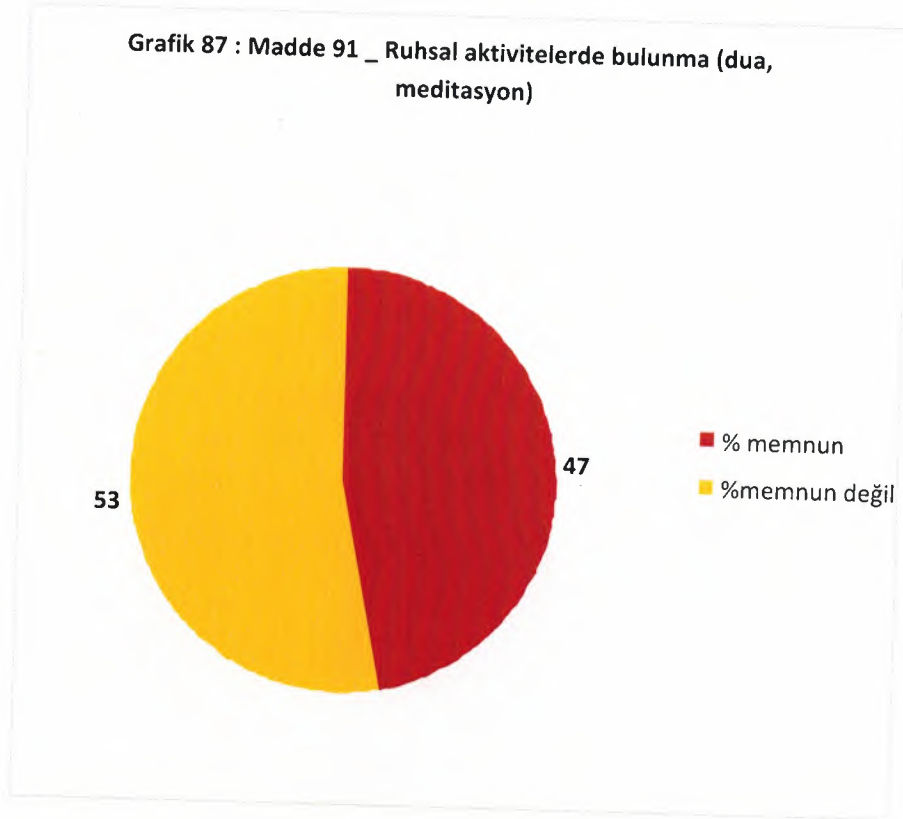
Grafik 86: Madde 90–Fiziksel Aktivitelere Katılma (Aktif-Pasif)



Grafik 86’da görüldüğü üzere öğrenciler, fiziksel aktivitelere katılmayı (aktif-pasif) %53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, fiziksel aktivitelere katılmayı (aktif-pasif) belirgin bir şekilde istememeleri, yaşam boyu eğitim anlayışını olumsuz yönde etkilemektedir. Göksan, Uzundurukan ve Keskin (2009), yaşam boyu öğrenme, aktif vatandaşlığın, sosyal bütünleşmenin ve fırsat eşitliğinin sağlanmasında önemli bir unsur olduğunu belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

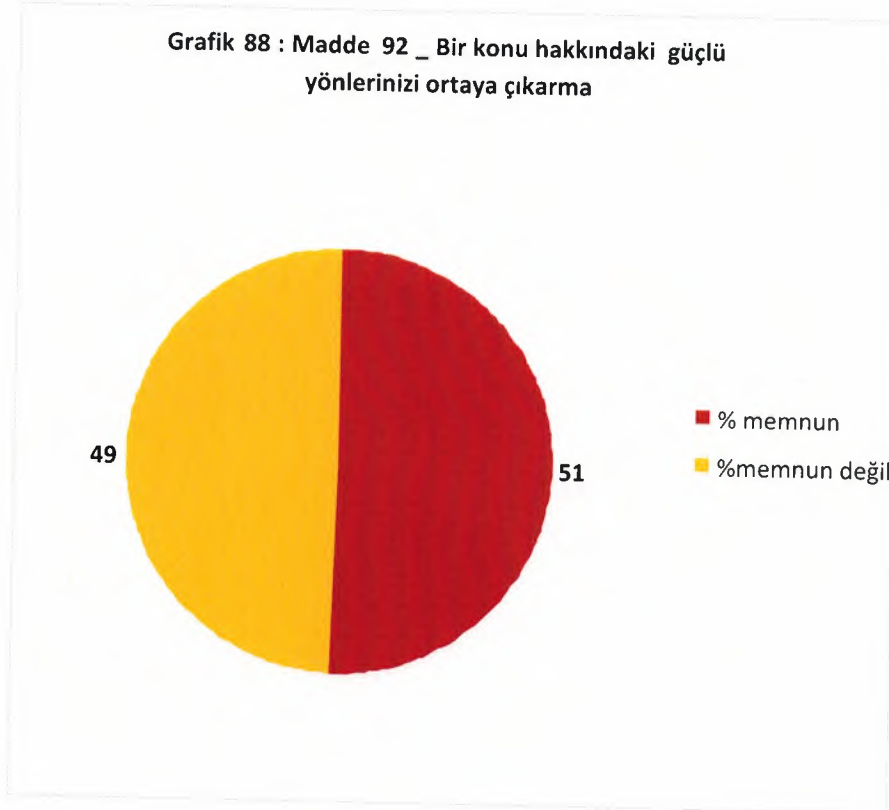
Grafik 87: Madde 91–Ruhsal Aktivitelerde Bulunma (Dua, Meditasyon)



Grafik 87’de görüldüğü üzere öğrenciler, ruhsal aktivitelerde bulunma (dua, meditasyon) %47 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, ruhsal aktivitelerde bulunma (dua, meditasyon) ile ilgili olarak düşük memnuniyet belirtmeleri, öğrenci bireysel ve sosyal ihtiyaçlarının giderilmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Karakaya (2008), fiziki özellikleri bakımından birbirlerinin aynısı iki insana rastlamak mümkün olmadığı gibi; aynı kişilik özelliklerine sahip insanlara rastlamak da mümkün değildir. Çünkü her birey kendine özgüdür. Bunun yanında bütün toplumların kendine ait bir din anlayışı ve dinî yaşayışı söz konusudur. Nitekim dinin hem bireysel hem de sosyal bir ihtiyaç olduğu her zaman kabul edilen bir gerçek olduğunu belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

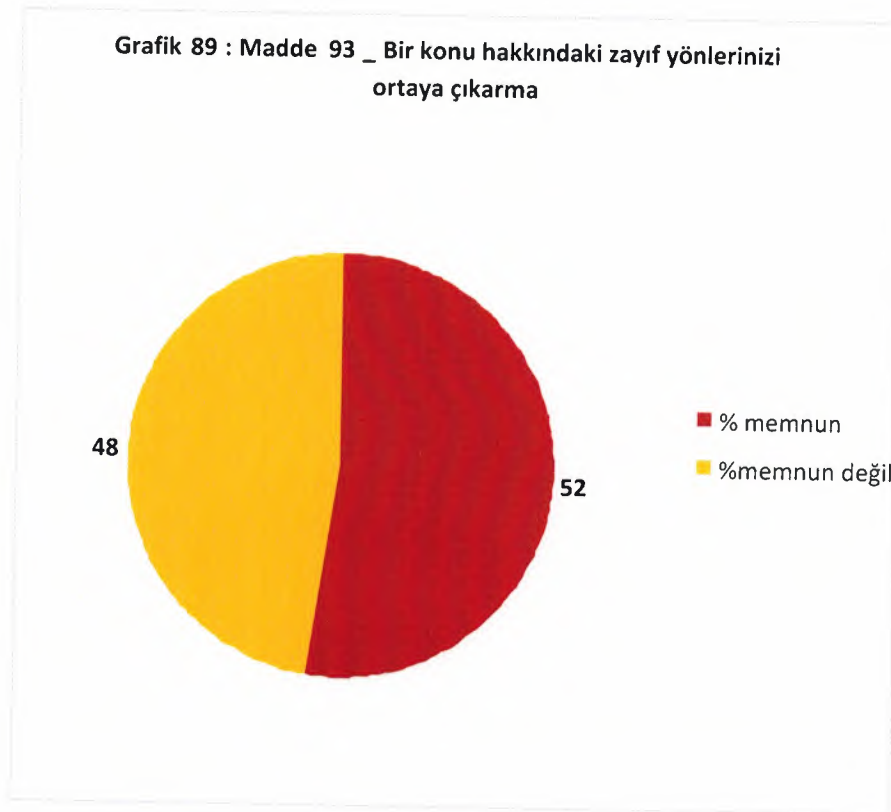
Grafik 88: Madde 92–Bir Konu Hakkında Güçlü Yönlerinizi Ortaya Çıkarma



Grafik 88’de görüldüğü üzere öğrenciler, bir konu hakkında güçlü yönlerinin ortaya çıkarmasını %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bir konu hakkında güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması ile ilgili olarak düşünce belirsizliği, öğrenci güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Erdem (2002), yaptığı çalışmada UNESCO’nun toplumdaki değişmelere paralel olarak öğrencilerin, sorumluluk sahibi ve kendini adanmış vatandaşlar olarak yönlendirilmelerini sağlayacak bilgileri, becerileri, tutumları, değerleri ve yetenekleri kavramalarına yardımcı olunmasını ortaya koyduğunu belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

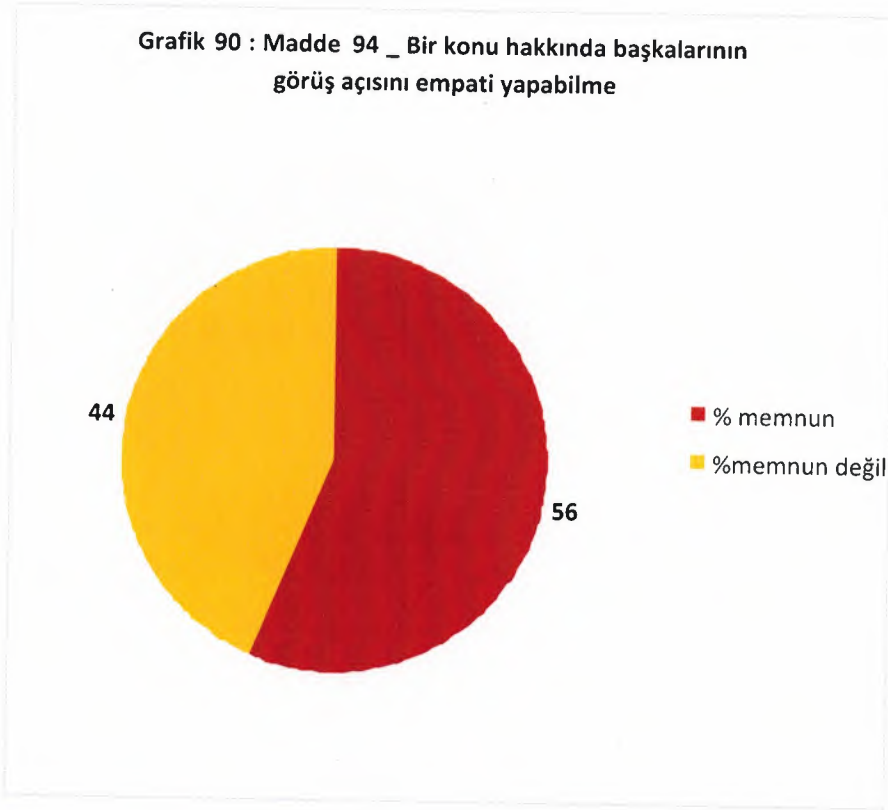
Grafik 89:Madde 93 –Bir Konu Hakkında Zayıf Yönlerinizi Ortaya Çıkarma



Grafik 89’da görüldüğü üzere bir konu hakkında zayıf yönlerinizi ortaya çıkarma % 52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile bir konu hakkında zayıf yönlerinizi ortaya çıkarma ile ilgili olarak memnuniyet düşüncelerine göre, gelişime açık yönlerin gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Özdel, Bostancı, Özdel ve Oğuzhanoğlu (2002), özellikle üniversitede okuma şansı elde edenlerin, aileden ayrılma, yeni çevre ve arkadaş edinme, yalnız kalma korkusu, ekonomik güçlükler, yurt hayatına alışma, gelecekteki mesleği ve çalışma hayatı ile ilgili kaygı gibi birçok sorunla da yüz yüze kaldıklarını belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

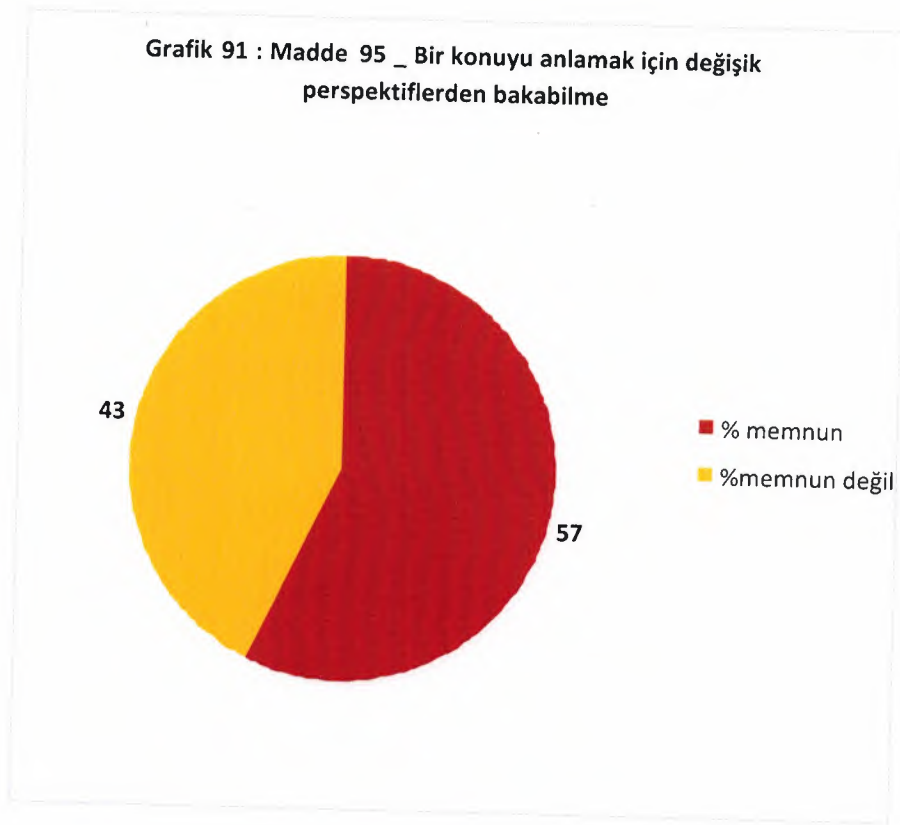
Grafik 90: Madde 94–Bir Konu Hakkında Başkalarının Görüş Açısını Empati Yapabilme



Grafik 90’da görüldüğü üzere öğrenciler, bir konu hakkında başkalarının görüş açısını empati yapabilmeyi %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bir konu hakkında başkalarının görüş açısını empati yapabilme ile ilgili olarak, farklı görüşlere empati yapmayı olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Erdem (2002), üniversiteler, kültürel çeşitliliği koruyup desteklemesi, kültürlerarası anlayış ve uyumun geliştirilmesi ve kültürlerin karşılıklı olarak zenginleşmesi konularında çalışmalarının gerektiğini belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

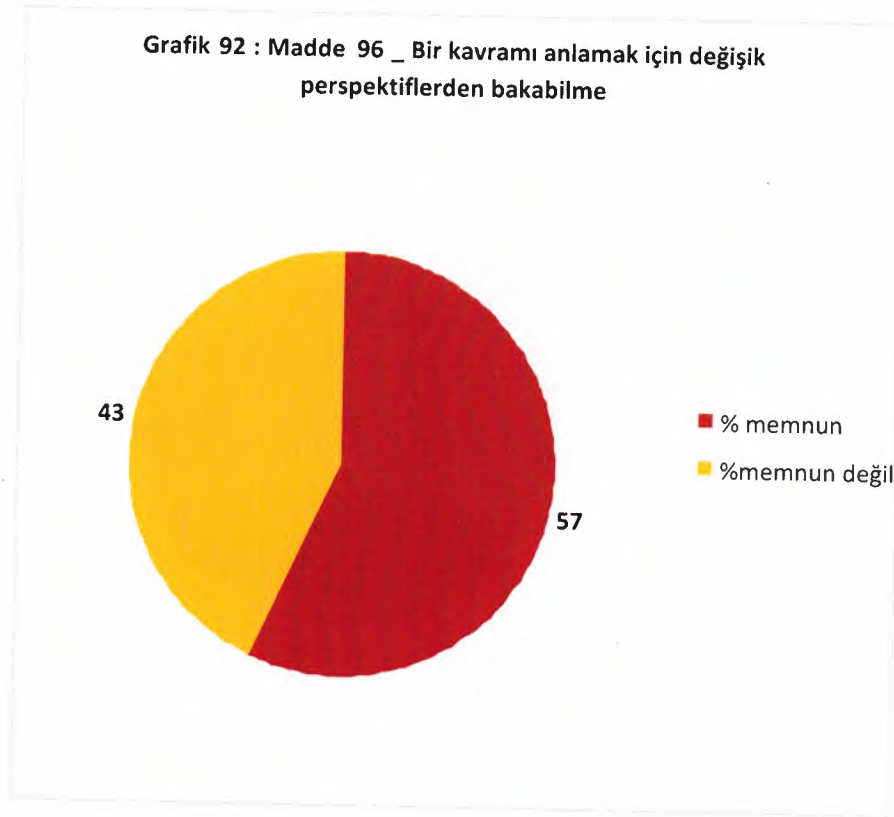
Grafik 91: Madde 95–Bir Konuyu Anlamak İçin Değişik Perspektiflerden Bakabilme



Grafik 91’de görüldüğü üzere öğrenciler, bir konuyu anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme %57 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bir konuyu anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme ile ilgili olarak kararsız olmaları değişik perspektiflerden bakabilmeyi olumsuz yönde etkilemektedir. Erdem (2002), üniversitelerin, yükseköğretim hizmeti sunan bir eğitim kurumu olarak, ulusal ve uluslar arası eğitsel, sosyal, ekonomik, siyasal ve teknolojik değişmelere ayak uydurması artık bir zorunluluk olduğunu belirtmiştir.

j)Öğrencilerin üniversite tecrübeleri açısından memnuniyet düzeyi bulguları

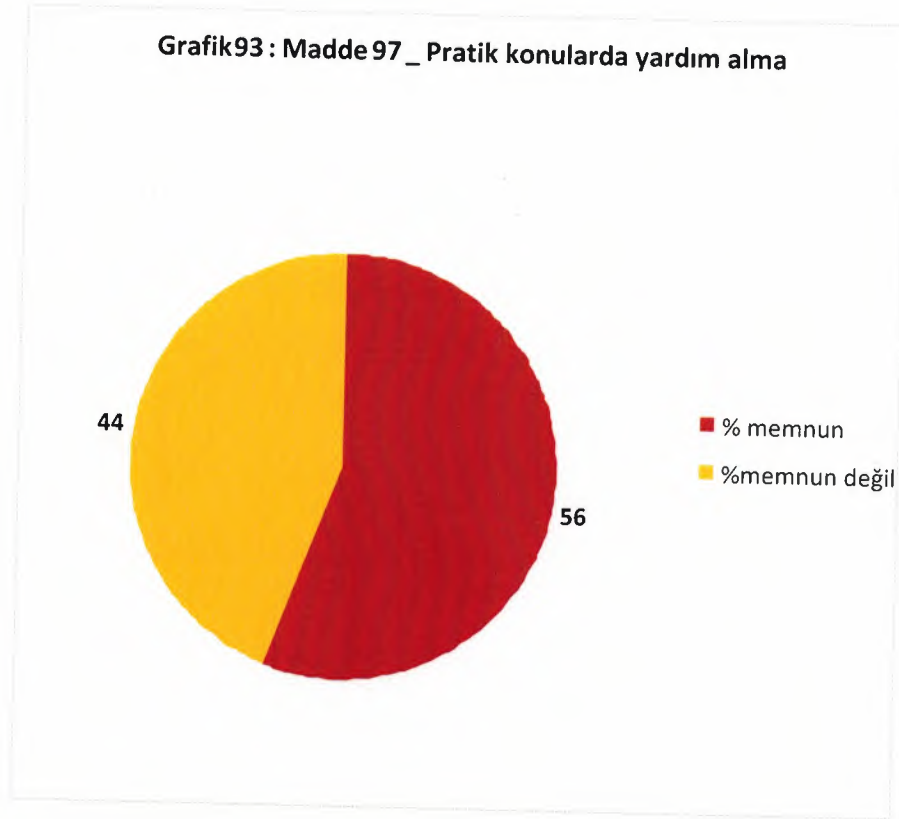
Grafik 92: Madde 96–Bir Kavramı Anlamak İçin Değişik Perspektiflerden Bakabilme



Grafik 92’de görüldüğü üzere öğrenciler, bir kavramı anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme %57 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile bir kavramı anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme ile ilgili olarak memnuniyet açısından daha yeterli olduklarını göstermektedir. Erdem (2002), yaptığı çalışmada UNESCO’nun toplumdaki değişmelere paralel olarak kültürel çeşitliliği koruyup desteklemesi ve kültürler arası anlayış ve uyumun geliştirilmesi ve kültürlerin karşılıklı olarak zenginleşmesi konularını ortaya koymuştur. Bu noktada, öğrenciler ile bir kavramı anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme arasında daha yüksek bir paralellik göstermesinin gerekliliği önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

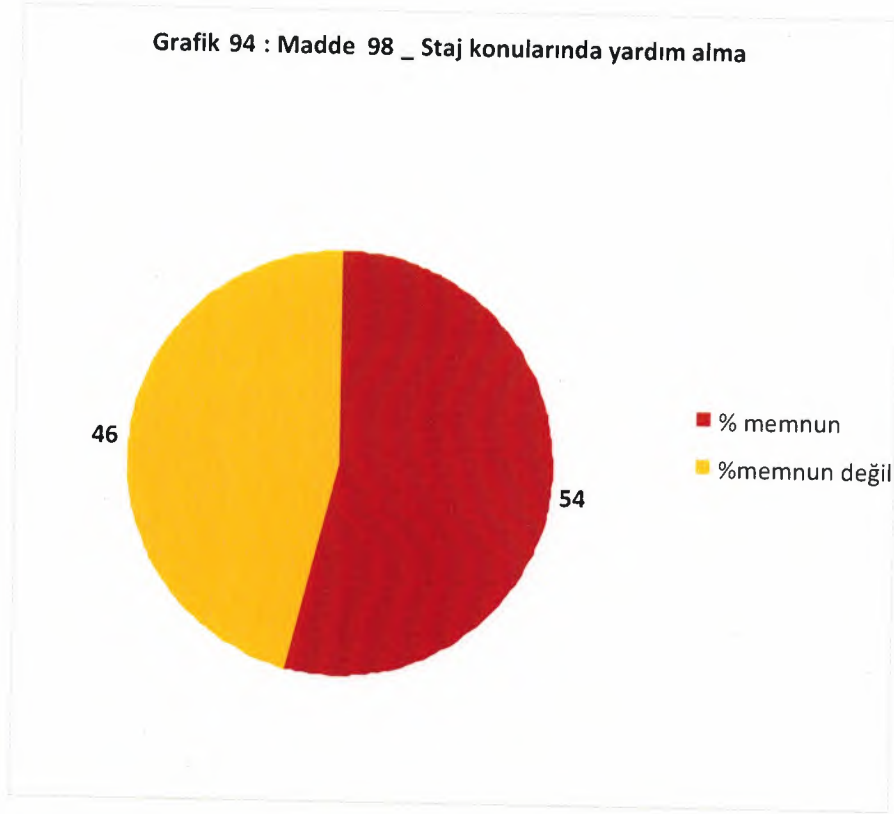
Grafik 93: Madde 97–Pratik Konularda Yardım Alma



Grafik 93’de görüldüğü üzere öğrenciler, pratik konularda yardım almayı %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile pratik konularda yardım alma ile ilgili olarak memnuniyetsiz görüşleri, öğrencinin pratik yardım almasını olumsuz yönde etkilemektedir. Köser ve Mercanlıoğlu (2010), danışmanlık hizmetinin temelinde, psikolojik ve sosyolojik bilgi donanımı yer alır. Bu hizmet ile öğrencinin hem bireysel hem de akademik gelişimine yatırım yapılmakta ve ülke için gerekli nitelikli insan gücü ihtiyacı karşılanabilmesinin sağladığını belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

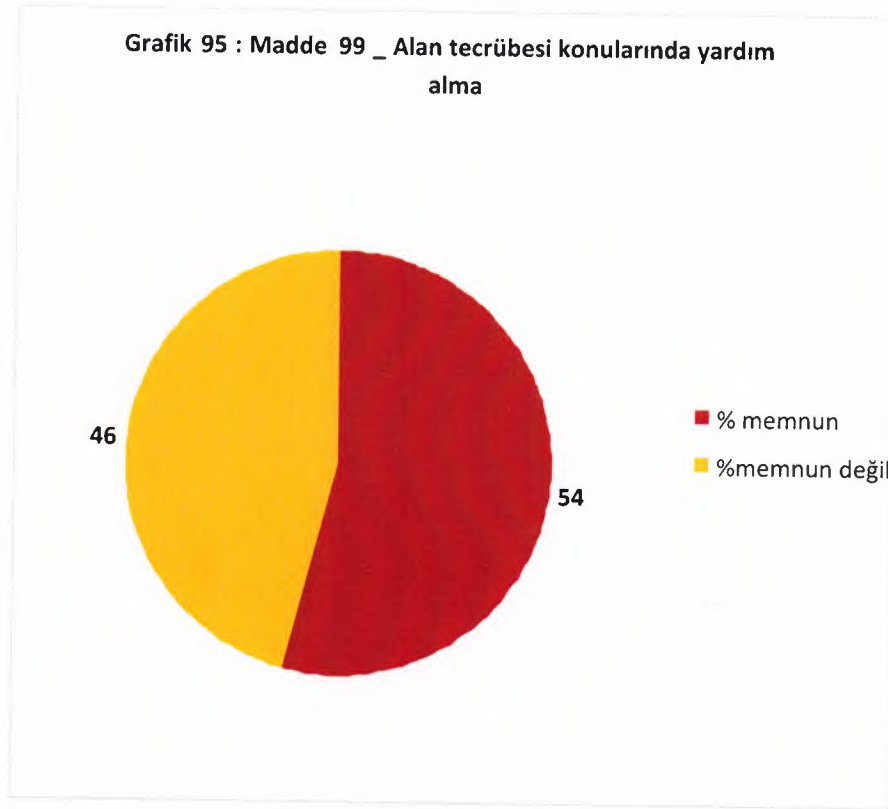
Grafik 94: Madde 98–Staj Konularında Yardım Alma



Grafik 94’de görüldüğü üzere öğrenciler, staj konularında yardım almayı %54 gibi bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, staj konularında yardım alma ile ilgili olarak ikilemde kalmaları, iş deneyimi kazanmayı olumsuz yönde etkilemektedir. Kevinen ve Nurmi (2003), Avrupalı öğrencilerin kendi eğitim giderlerini karşılayabilecekleri geçici iş bulma imkanlarına sahip olmaları yanında, farklı Avrupa ülkelerinde üniversitede eğitim gördükleri alanda öğrendiklerini transfer edebilecekleri ve iş deneyimleri kazanmalarını sağlayacak çeşitli iş olanaklarının sunulduğunu belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

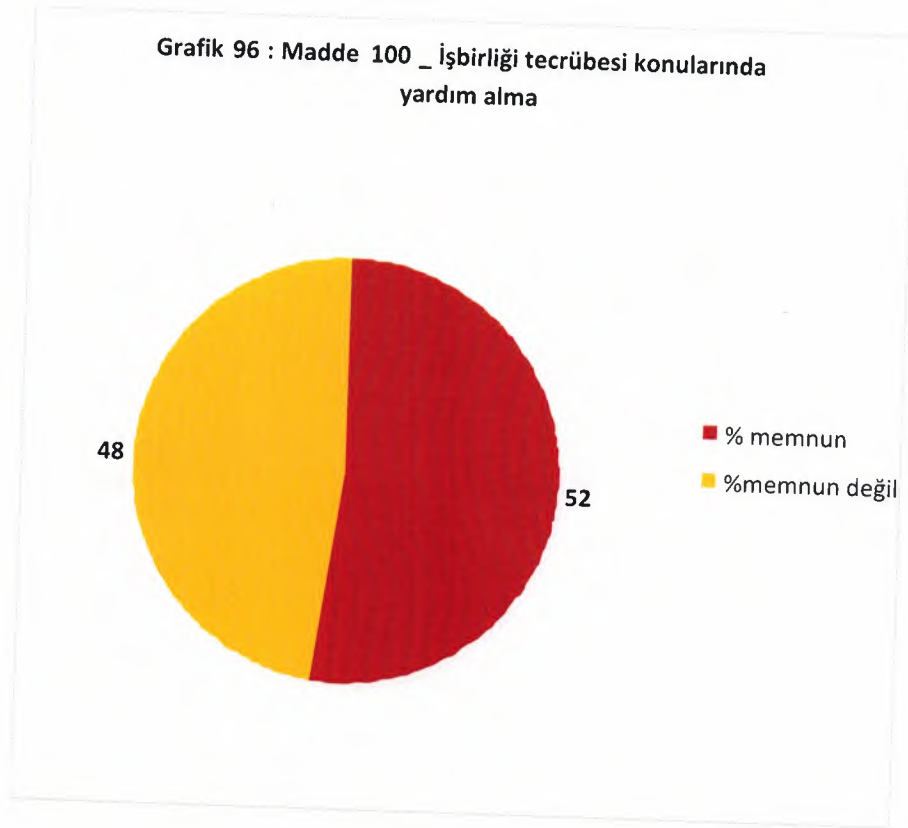
Grafik 95: Madde 99–Alan Tecrübesi Konularında Yardım Alma



Grafik 95’de görüldüğü üzere öğrenciler, alan tecrübesi konularında yardım almayı %54 gibi bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, alan tecrübesi konularında yardım almada yetersiz düşünceleri, mesleki donanım almasını olumsuz yönde etkilemektedir. Köser ve Mercanlıoğlu (2010), akademik danışman, öğrencinin bağlı bulunduğu yükseköğretim kurumunu tanıması, kurallarını öğrenmesi, sosyal ve akademik çevresine uyumu, kişisel gelişimi, farkındalıkları, özgüveni, tercihleri ve mesleğe gerekli donanım ile başlama konularında, öğrencilere yardım etmekle görevlendirilen kişidir şeklinde belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

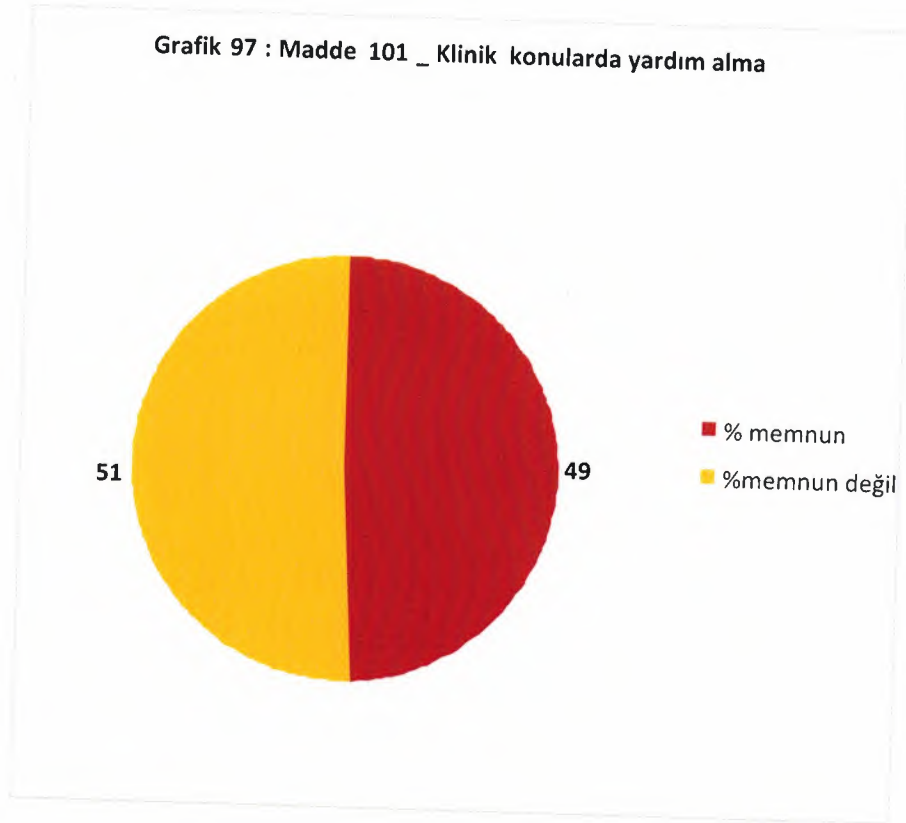
Grafik 96: Madde 100-İşbirliği Tecrübesi Konularında Yardım Alma



Grafik 96'de görüldüğü üzere öğrenciler, işbirliği tecrübesi konularında yardım alma %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, işbirliği tecrübesi konularında yardım alma ile ilgili görüşleri, öğrenci yeterliliği ile başarısını olumsuz yönde etkilemektedir. Mercanoğlu ve Köser'e göre (2010), üniversitelerin sorumluluklarından biri olarak görülen öğrenci danışmanlığı; öğrencilere gerekli konularda yardım etmek, yol göstermek ve rehberlik etmek olarak tanımlandığını belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmem açısından memnuniyet düzeyi bulguları

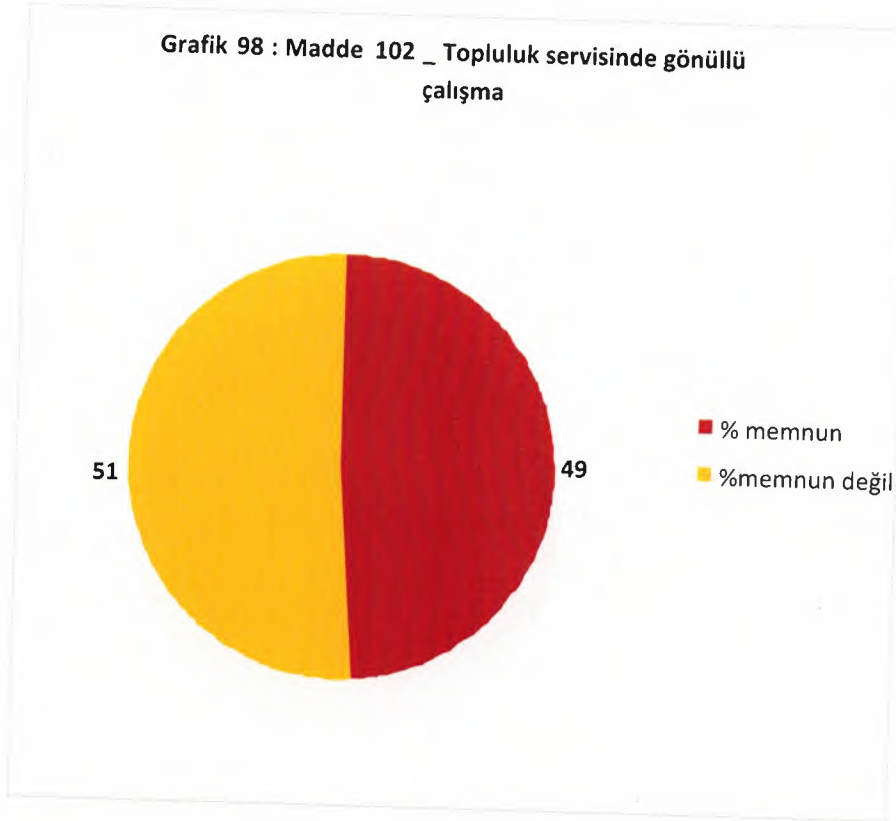
Grafik 97: Madde 101–Klinik Konularda Yardım Alma



Grafik 97’de görüldüğü üzere öğrenciler, klinik konularda yardım almayı %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, klinik konularda yardım alma ile ilgili görüşleri, güven ve memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Özbay, Terzi, Erkan ve Çankaya (2011), öğrencilerin yaşadıkları problemlere yönelik yardımların sunulmasında öğrencilerin sergiledikleri yardım arama davranışlarının nasıl olduğunun belirlenmesi önemlidir. Üniversite öğrencileri yaşadıkları sorunları çözmekte bazen kendi kendilerine yeterli olabilirlerken, bazen de ebeveyn, arkadaş, öğretmen ya da uzman yardımına ihtiyaç duyabildiklerini belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

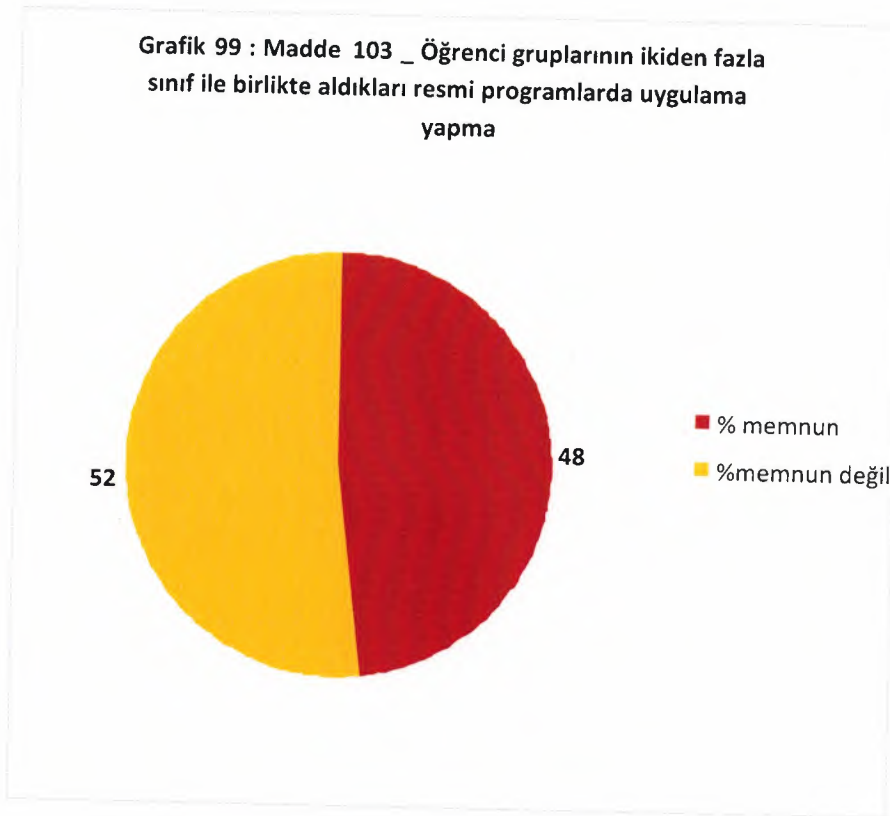
Grafik 98: Madde 102–Topluluk Servisinde Gönüllü Çalışma



Grafik 98’de görüldüğü üzere öğrenciler, topluluk servisinde gönüllü çalışmayı %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, topluluk servisinde gönüllü çalışmaları ile ilgili olarak düşünceleri, gönüllü çalışmayı olumsuz yönde etkilemektedir. Serin ve Aytekin (2009), şirket yönetiminde insan faktörüne verilen değer arttıkça, orada iş gücü verimi, işin kalitesi ve şirket için yapılan özveriler de artacaktır. Bu, yönetim felsefesi olarak insana saygıyı gerektirdiğini belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

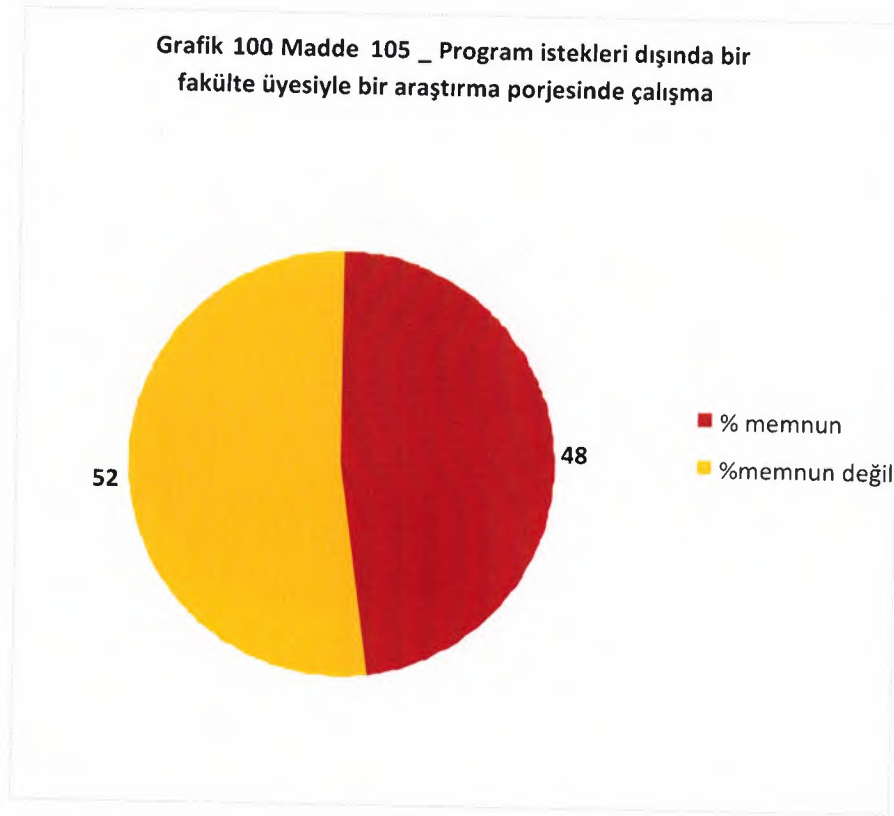
Grafik 99: Madde 103-Öğrenci Gruplarının İkiden Fazla Sınıf İle Birlikte Aldıkları Resmi Programlarda Uygulama Yapma



Grafik 99’da görüldüğü üzere öğrenciler, öğrenci gruplarının ikiden fazla sınıf ile birlikte aldıkları resmi programlarda uygulama yapmayı %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, öğrenci gruplarının ikiden fazla sınıf ile birlikte aldıkları resmi programlarda uygulama yapma ile ilgili olarak memnuniyetsizlikleri, kaynaklar ile fonksiyonların etkin kullanımını olumsuz yönde etkilemektedir. Serin ve Aytekin (2009), TKY’nin amacı sürekli gelişmeye; stratejiyi, teknolojiyi, iletişimi, insan kaynaklarını ve diğer kaynaklar ile bunlara yön veren yönetim fonksiyonlarını etkin bir şekilde kullanarak kaliteye ulaşmayı öngörür, demiştir.

k) Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

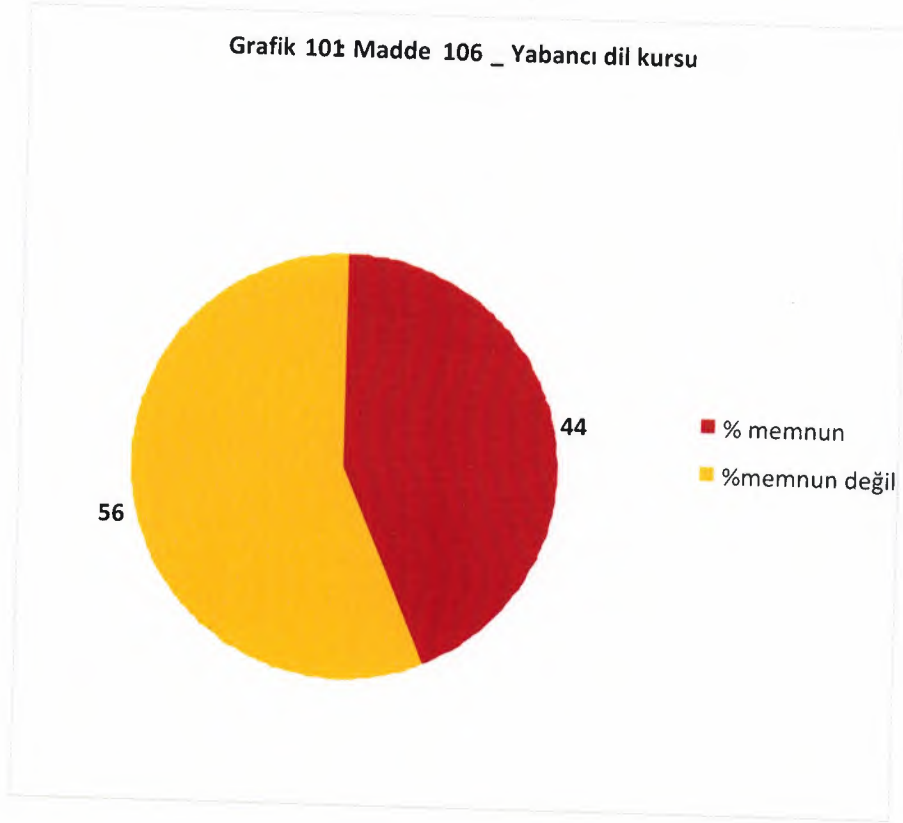
Grafik 100: Madde 105–Program İstekleri Dışında Bir Fakülte Üyesiyle Bir Araştırma Projesinde Çalışma



Grafik 100’de görüldüğü üzere öğrenciler, program istekleri dışında bir fakülte üyesiyle bir araştırma projesinde çalışmayı %48 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, program istekleri dışında bir fakülte üyesiyle bir araştırma projesinde çalışma ile ilgili olarak memnuniyetsizlikleri, öğrencinin ekip çalışmasına katılımını olumsuz yönde etkilemektedir. Serin ve Aytekin (2009), TKY herkesi bir ekibin üyesi olarak görür ve ekip çalışmasını kolaylaştırıcı düzenlemelere olanak tanır. Sorunlara uygun çözüm arayışı ekip çalışması ortamında gerçekleştirilebilir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmem açısından memnuniyet düzeyi bulguları

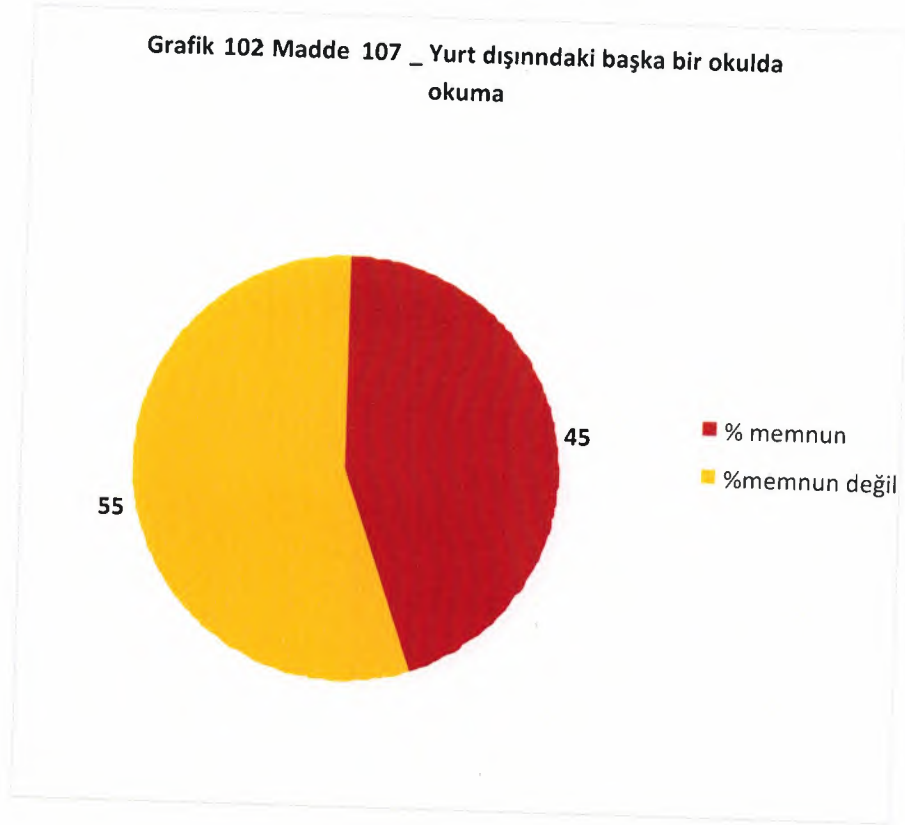
Grafik 101: Madde 106–Yabancı Dil Kursu



Grafik 101’de görüldüğü üzere öğrenciler, yabancı dil kursunu %44 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, yabancı dil kursu ile ilgili düşünceleri, öğrencilerin lisan öğrenmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Aktan (2007), İngilizcenin global dil olarak yaygınlaşması ve kabul görmesi, İngilizce müfredatının ve eğitiminin yaygınlaşmasına ve İngilizce eğitim yapan yükseköğretim ve sınır-ötesi yükseköğretim kurumlarına talebin artmasına neden olduğunu belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

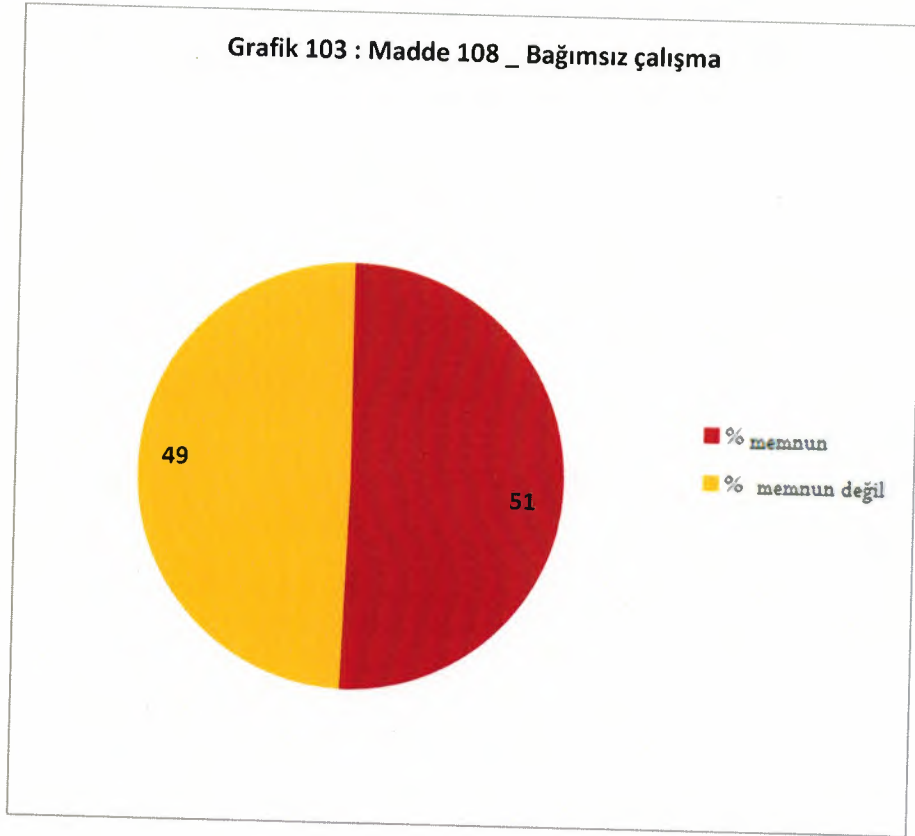
Grafik 102: Madde 107–Yurt Dışındaki Başka Bir Okulda Okuma



Grafik 102’de görüldüğü üzere öğrenciler, yurt dışındaki başka bir okulda okumayı %45 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, yurt dışındaki başka bir okulda okuma ile ilgili düşünceleri, kalite güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Kevinen ve Nurmi (2003), Kalite Güvence Sistemi’ne sahip Avrupa ülkelerindeki üniversitelerinde öğrenim gören lisans ve master öğrencilerinin, eğitimlerine başka bir üniversitede devam etmek veya mezun olmak üzere öğrenci değişimi sağladığını söylemektedir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

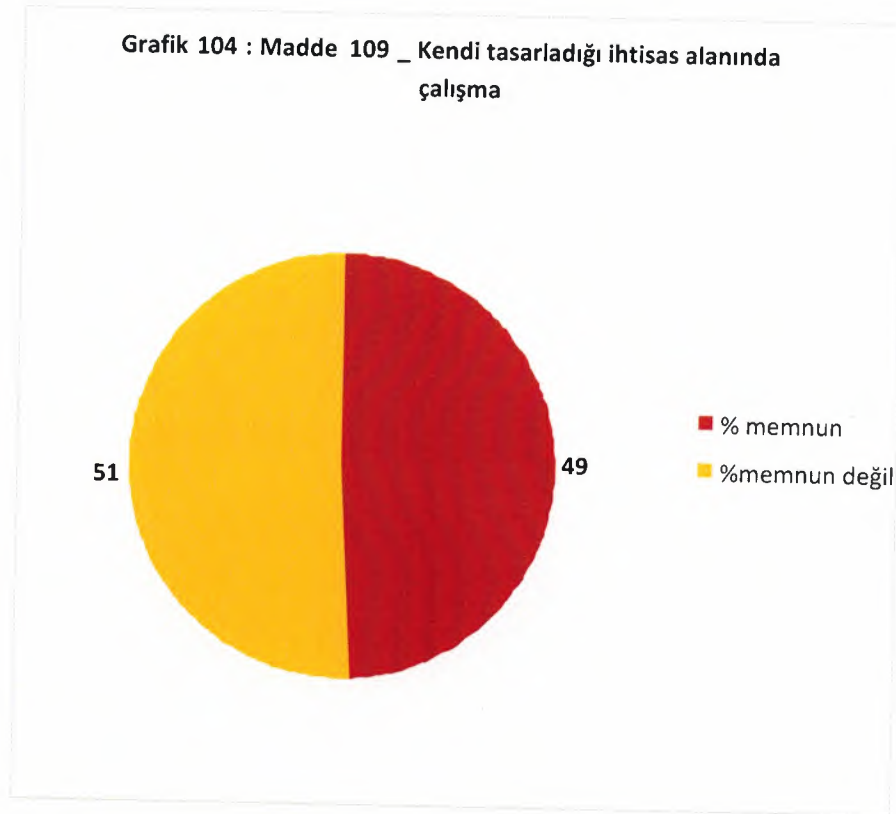
Grafik 103: Madde 108–Bağımsız Çalışma



Grafik 103’de görüldüğü üzere öğrenciler, bağımsız çalışmayı %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrenciler ile bağımsız çalışma ile ilgili olarak memnuniyetsizlikleri, öğrencinin özgüvenini olumsuz yönde etkilemektedir. Mercanoğlu ve Köser’e göre (2010), üniversitelerin sorumluluklarından biri olarak görülen öğrenci danışmanlığı; öğrencilere gerekli konularda yardım etmek, yol göstermek ve rehberlik etmek olarak tanımlanmaktadır.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

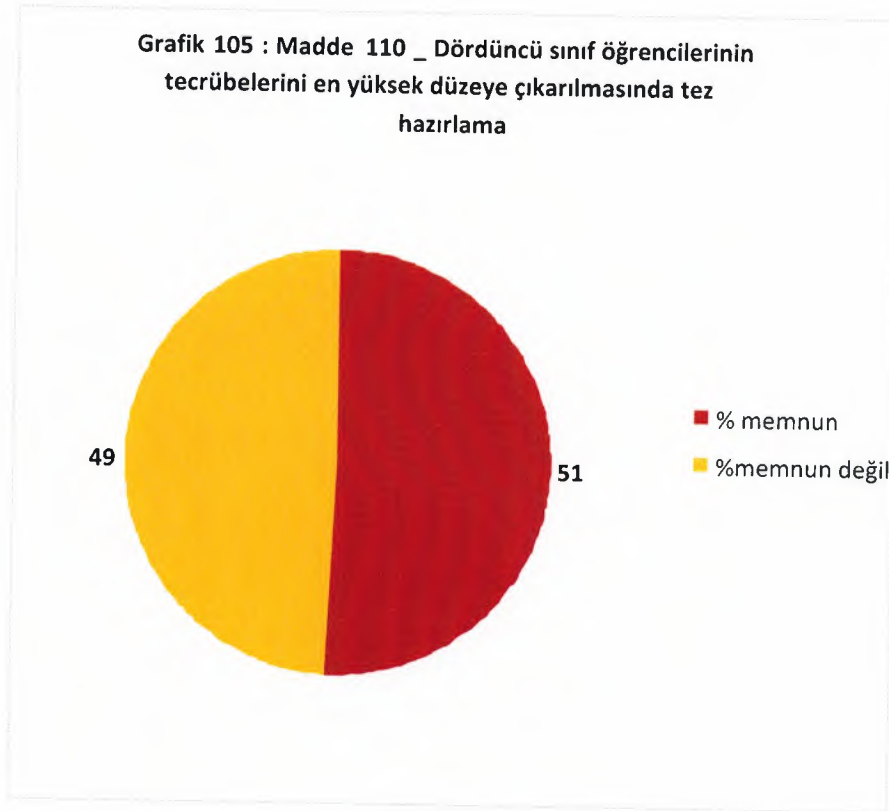
Grafik 104: Madde 109–Kendi Tasarladığı İhtisas Alanında Çalışma



Grafik 104’de görüldüğü üzere öğrenciler, kendi tasarladığı ihtisas alanında çalışmayı %49 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin ile kendi tasarladığı ihtisas alanında çalışma ile ilgili olarak olumsuz görüşleri, öğrenci yaşam doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Gündoğar, Gül, Uskun, Demirci ve Keçeci (2006), eğitim olanakları ve hizmetleri ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda akademik yaşantıyla ilgili doyum arttıkça, yaşam doyumunun arttığını belirtmiştir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

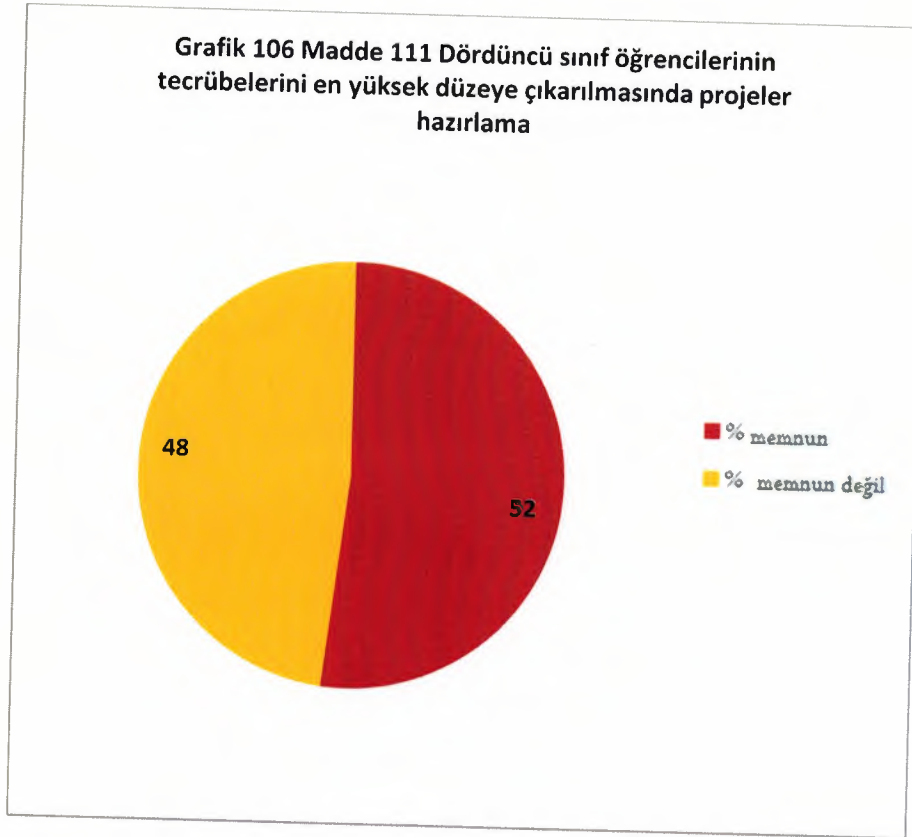
Grafik 105: Madde 110–Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Tecrübelerini En Yüksek Düzeye Çıkarılmasında Tez Hazırlama



Grafik 105’de görüldüğü üzere dördüncü sınıf öğrencilerinin tecrübelerini en yüksek düzeye çıkarılmasında tez hazırlamayı, %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, dördüncü sınıf öğrencilerinin tecrübelerini en yüksek düzeye çıkarılmasında tez hazırlama ile ilgili olarak görüşleri, öğrencilerin yeterli donanımına hazırlanmada olumsuz yönde etkilemektedir. Mercanoğlu ve Köser’e göre (2010), akademik danışman, öğrencinin bağlı bulunduğu yükseköğretim kurumunu tanıması, kurallarını öğrenmesi, sosyal ve akademik çevresine uyumu, kişisel gelişimi, farkındalıkları, özgüveni, tercihleri ve mesleğe gerekli donanım ile başlama konularında, öğrencilere yardım etmekle görevlendirilen öğretim elemanı olarak tanımlanmıştır.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

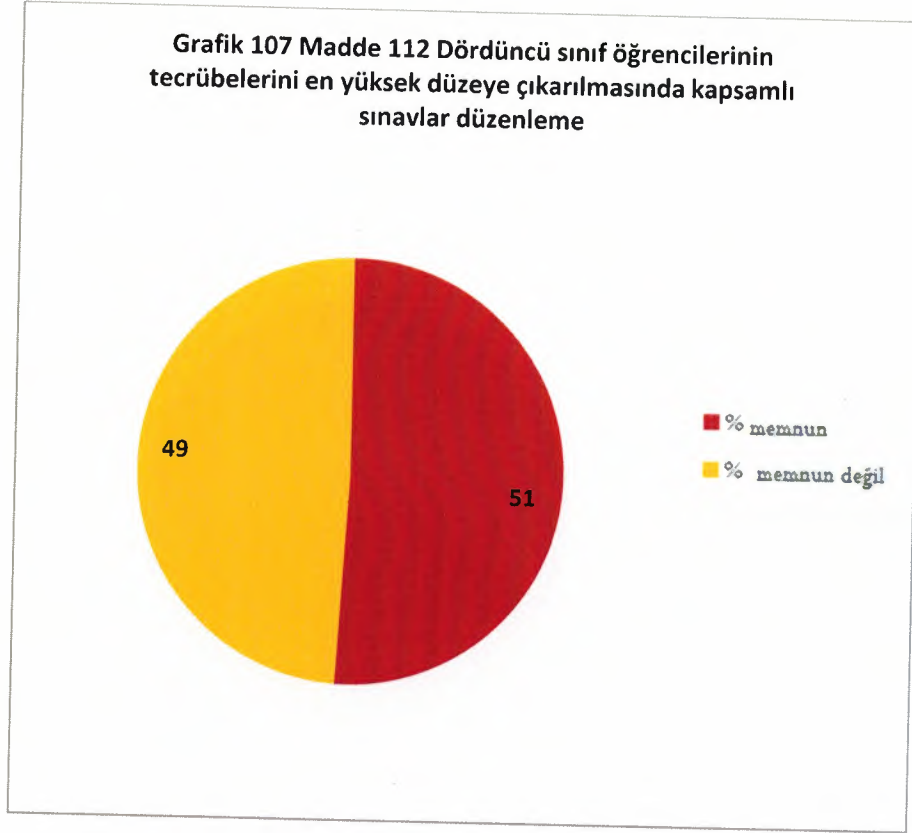
Grafik 106: Madde 111–Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Tecrübelerini En Yüksek Düzeye Çıkarılmasında Projeler Hazırlama



Grafik 106'da görüldüğü üzere dördüncü sınıf öğrencilerinin tecrübelerinin en yüksek düzeye çıkarılmasında projeler hazırlamayı %52 bir değerle, ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, dördüncü sınıf öğrencilerinin tecrübelerinin en yüksek düzeye çıkarılmasında projeler hazırlama ile ilgili bir ilişki kuramaması, öğrenci girişimciliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Akyüz, Gedik, Akyüz ve Yıldırım (2006), girişimci, risk alarak yenilik veya geliştirme yapan kişi, fırsatları gözleyen ve onları bulduğunda her tür riski alarak fikrini gerçekleştirmeye çalışandır ve girişimcilik için fikir üretmek, yenilik üretmek ya da bir geliştirme yapmak gerekmektedir.

k)Öğrencilerin eğitim tecrübelerini zenginleştirmek açısından memnuniyet düzeyi bulguları

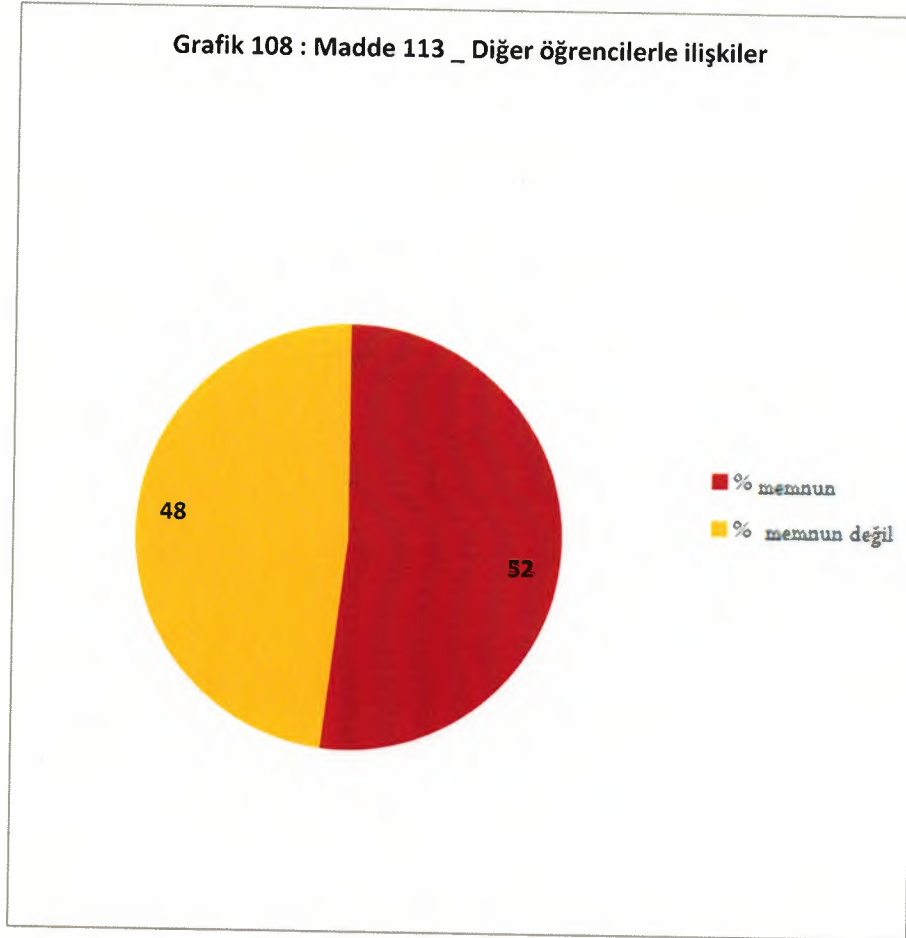
Grafik 107: Madde 112–Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Tecrübelerini En Yüksek Düzeye Çıkarılmasında Kapsamlı Sınavlar Düzenleme



Grafik 107’de görüldüğü üzere dördüncü sınıf öğrencilerinin tecrübelerini en yüksek düzeye çıkarılmasında kapsamlı sınavlar düzenlemeyi %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, dördüncü sınıf öğrencilerinin tecrübelerinin en yüksek düzeye çıkarılmasında kapsamlı sınavlar düzenlemelerinde karmaşık görüşleri, öğrencilerin bilgi toplumuna ait bireyler olmalarını olumsuz yönde etkilemektedir. Göksan, Uzundurukan ve Keskin’e göre (2009), bilgi toplumunda eleştirel düşünen, sorun çözebilen, bağımsız karar verebilen ve yaşam boyu öğrenme becerisine sahip bireylerin yetiştirilmesi üniversiteler için son derece büyük bir önem taşımaktadır.

1) İlişkilerin kalitesi açısından öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulguları

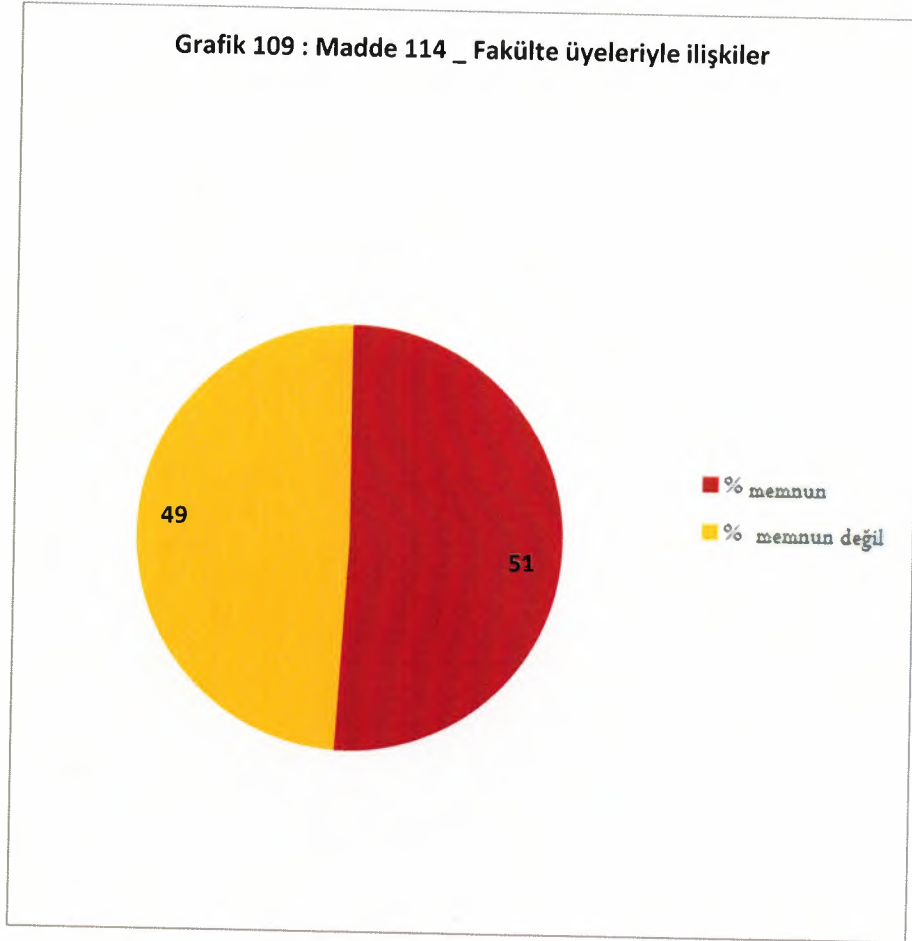
Grafik 108: Madde 113–Diğer Öğrencilerle İlişkiler



Grafik 108’de görüldüğü üzere öğrenciler, diğer öğrencilerle ilişkilerini %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, diğer öğrencilerle ilişkiler kuramaması, iletişim kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Gülnar ve Balcı (2010), Avrupa Birliği’nin Erasmus gibi öğrenci ve öğretim elemanı değiştirme programlarına verdiği önem, bir anlamda kültürlerarası iletişime verilen önemi de ortaya koymakta ve bu hareketliliği tetiklemektedir demiştir. Bu noktada, öğrenciler ile diğer öğrencilerle ilişkiler arasında daha yüksek bir paralellik göstermesinin gerekliliği, önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır.

1) İlişkilerin kalitesi açısından öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 109: Madde 114–Fakülte Üyeleri ile İlişkiler

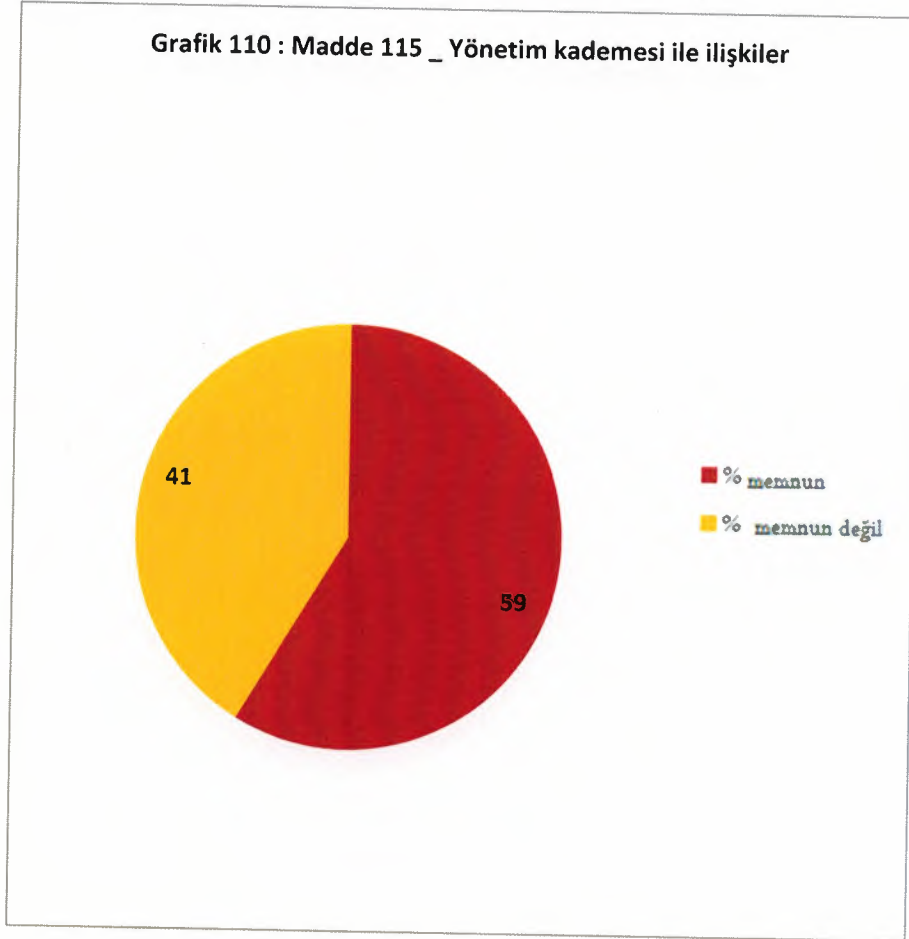


Grafik 109'da görüldüğü üzere öğrenciler, fakülte üyeleri ile ilişkilerini %51 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, fakülte üyeleri ile ilişkilerinde bir ilişki kuramaması, öğrenci güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Erdoğan, Şanlı ve Bekir (2005), bireysel uyum, üniversite ve özellikle eğitim fakültesi öğrencilerinin yaşamında önemli bir yer tutmaktadır. Öğretmenler, eğitimin temel ögesi ve toplumlar üzerinde en etkin rol oynayan gruptur. Bir toplumun gücü öğretmenlerin yeterliliği ve başarısına bağlıdır. Bireysel uyum öğretmenlerin

yeterliliği ve başarısında önemli ve vazgeçilmez bir öge olarak değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir.

D) İlişkilerin kalitesi açısından öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 110: Madde 115–Yönetim Kademesi İle İlişkiler

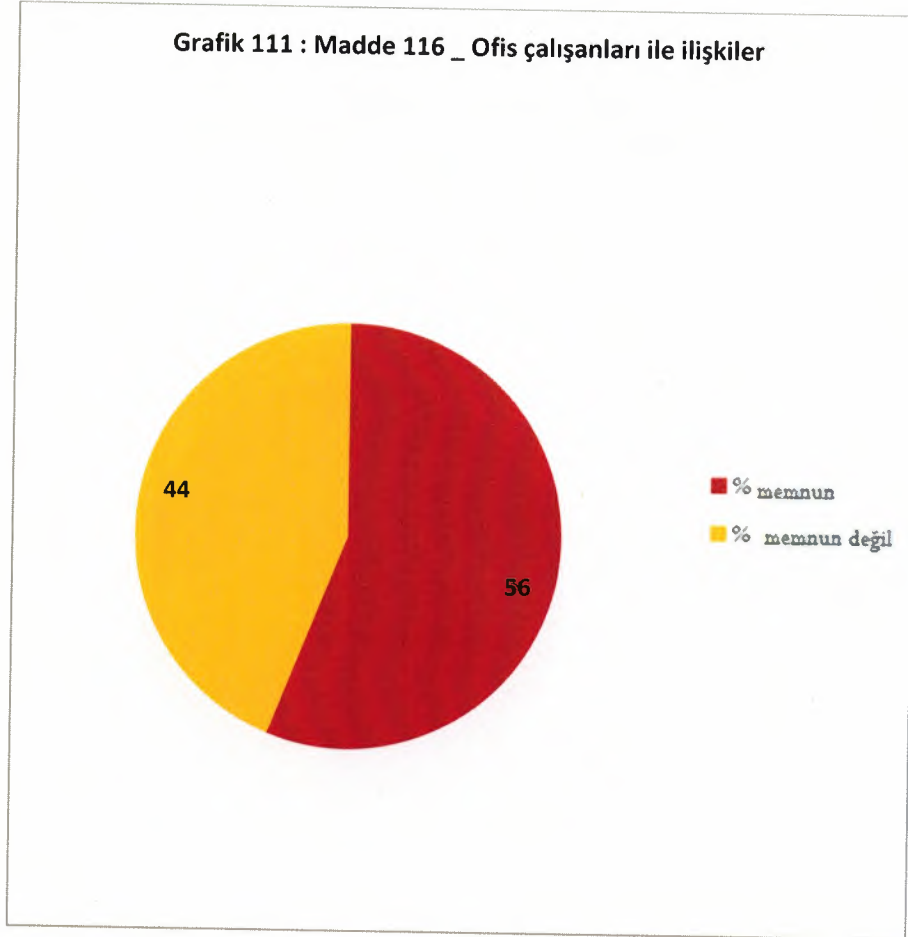


Grafik 110'da görüldüğü üzere öğrenciler, yönetim kademesi ile ilişkilerini %59 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, yönetim kademesi ile ilişkilerinde bir ilişki kuramaması eğitim kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Ercan ve Köksal (2002), eğitim kurumlarındaki yöneticilerin, eğitim kalitesinin iyileştirilmesindeki etkileri çok büyüktür. Yöneticiler, gerekli eğitim araç ve gereçlerini temin ederek, öğretmen-öğrenci-veli arasındaki işbirliği düzeyinin artırılmasına ortam

hazırlayarak, eğitim sürecini denetim altında tutarak, sunulan eğitim hizmetinin kalitesini yükseltme imkanına sahip olmalarını gerektiğini belirtmiştir.

İ) İlişkilerin kalitesi açısından öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 111: Madde 116–Ofis Çalışanları İle İlişkiler

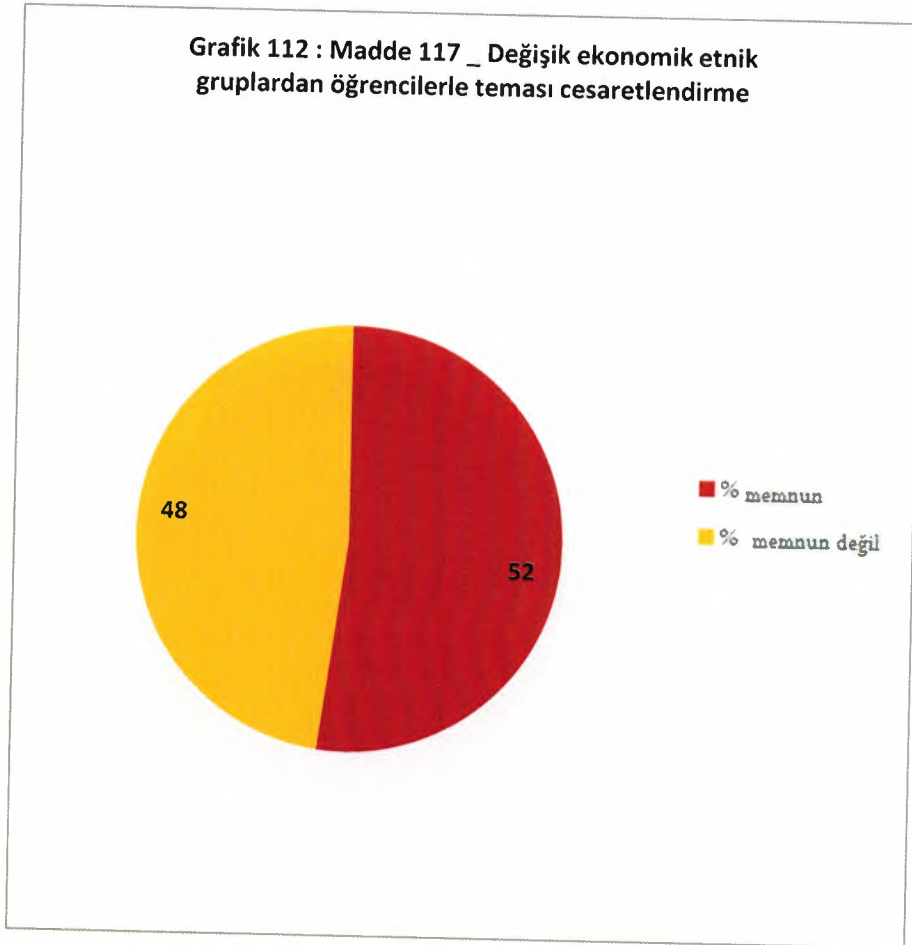


Grafik 111’de görüldüğü üzere öğrenciler, ofis çalışanları ile ilişkilerini %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, ofis çalışanları ile ilişkilerinde memnuniyetsiz olmaları, öğrencilerin üniversite hayatına uyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Erdoğan, Şanlı ve Bekir (2005), üniversite yaşantısının akademik, kişisel ve sosyal açılarından öğrencilere getireceği değişiklikler ve bu değişikliklerle baş edebilme yeteneğini kazanmak, uyum sürecinin rahat geçirilmesinde kolaylık

sağlayacağı, uyum sağlamada bir geçiş dönemi olarak değerlendirilmesini belirtmiştir.

m)Öğrencilerin, üniversite çevresi açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 112: Madde 117–Değişik Ekonomik Etnik Gruplardan Öğrencilerle Teması Cesaretlendirmek

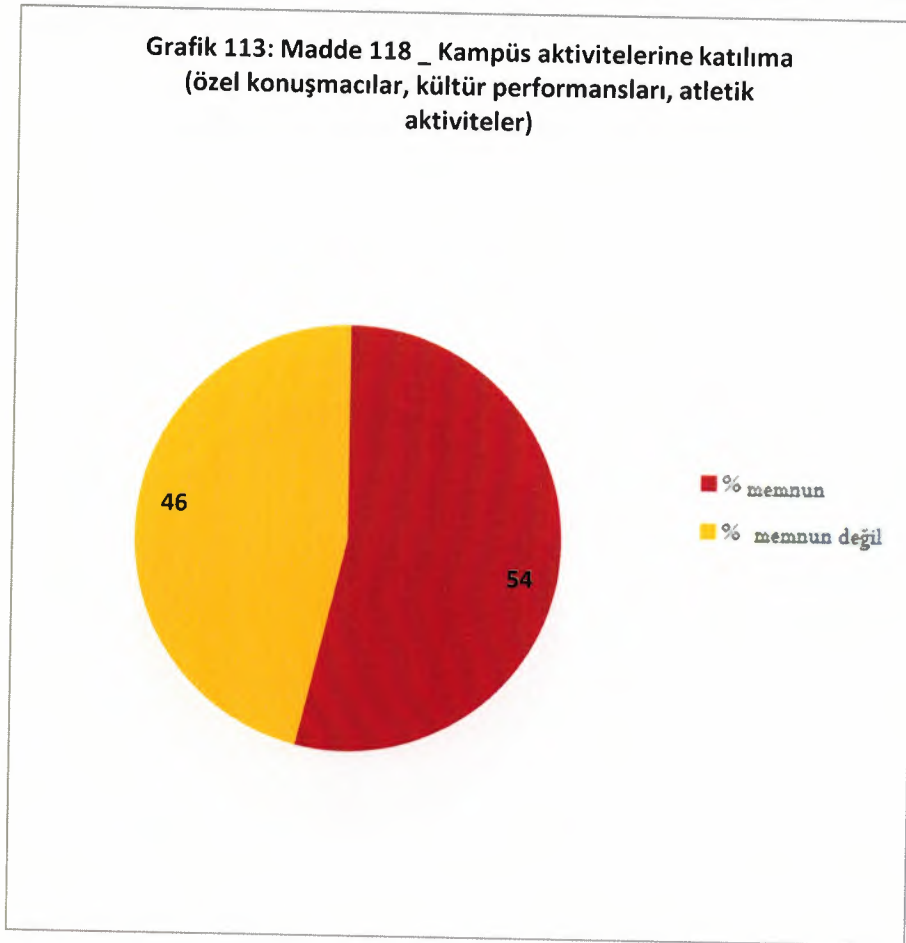


Grafik 112’de görüldüğü üzere öğrenciler, değişik ekonomik etnik gruplardan öğrencilerle teması cesaretlendirmeyi %52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, değişik ekonomik etnik gruplardan öğrencilerle teması cesaretlendirmek ile ilgili bir ilişki kuramaması, farklılıklara karşı toleransı ve anlayışı olumsuz yönde etkilemektedir. Erdem’in

(2002) çalışmasında, UNESCO'nun toplumdaki değişmelere paralel olarak uluslar, etnik, dini, kültürel ve diğer gruplar arasında anlayış, şiddet içermeyen ve barış yanlısı bir kültürle entelektüel ve ahlaksal dayanışmayı ilerletmek için bıkip usanmadan çalıştığını belirtmiştir.

m)Öğrencilerin, üniversite çevresi açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 113: Madde 118–Kampüs Aktivitelerine Katılma (Özel Konuşmacılar, Kültür Performansları, Atletik Aktiviteler)

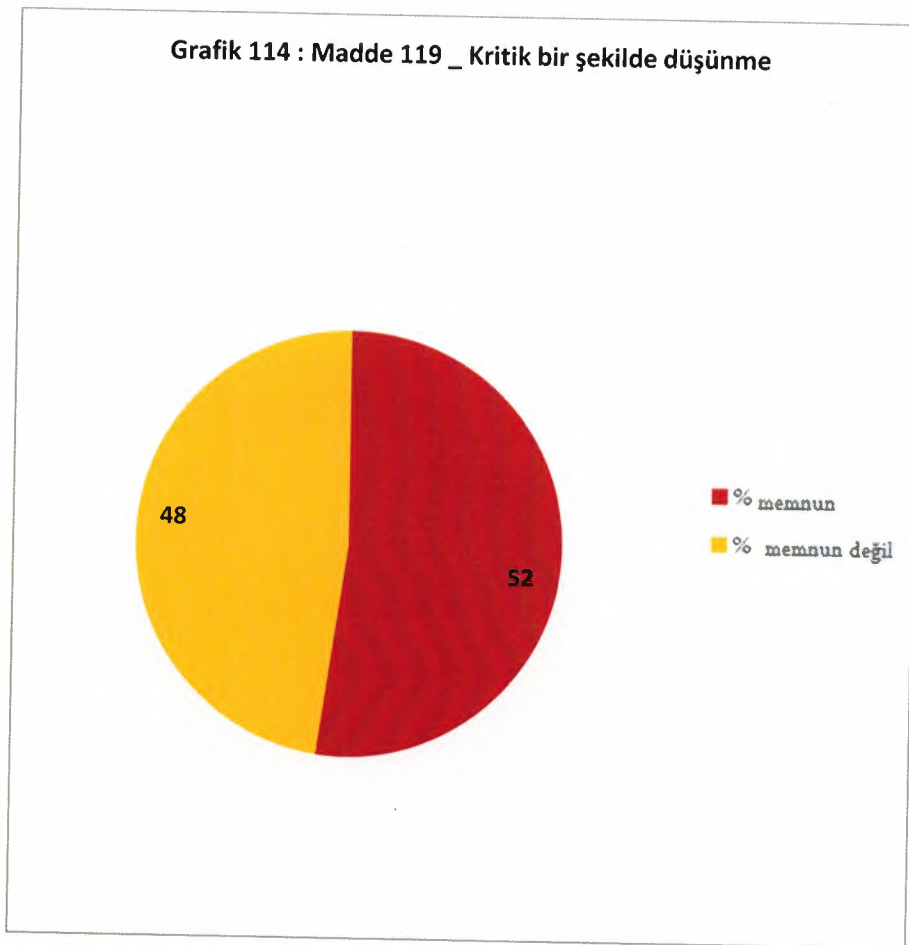


Grafik 113'de görüldüğü üzere öğrenciler, kampüs aktivitelerine katılmayı (özel konuşmacılar, kültür performansları, atletik aktiviteler) %54 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kampüs aktivitelerine katılmada bir ilişki kuramaması, öğrenci etkinliklere olan duyarlılığını olumsuz yönde etkilemektedir. Erdem'in (2002) çalışmasında,

UNESCO'nun toplumdaki değişmelere paralel olarak öğrencilerin sorumluluk sahibi ve kendini adanmış vatandaşlar olarak yönlendirilmelerini sağlayacak bilgileri, becerileri, tutumları, değerleri ve yetenekleri kavramalarına yardımcı olmak hedefi olduğunu belirtmiştir.

n)Öğrencilerin, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 114: Madde 119–Kritik Bir Şekilde Düşünme

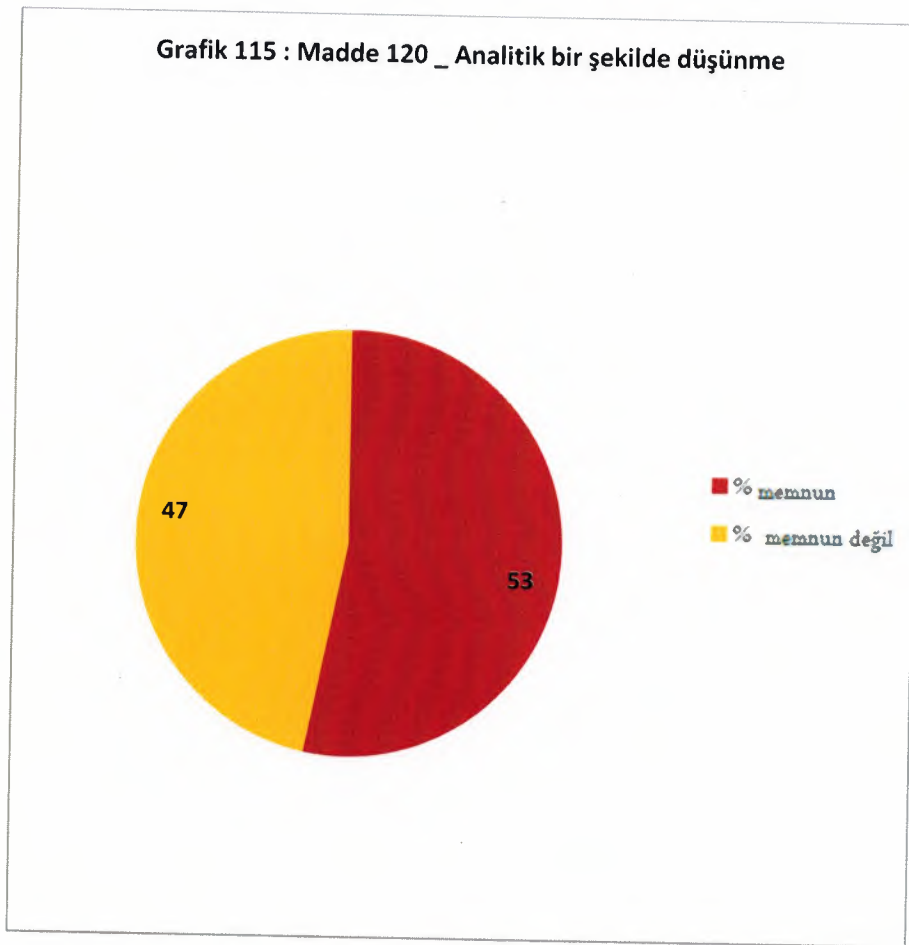


Grafik 114'de görüldüğü üzere öğrenciler, kritik bir şekilde düşünmeyi % 52 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, kritik bir şekilde düşünme ile ilgili görüşleri, öğrencilerin farklı perspektiflere yönelik bakış açısını olumsuz yönde etkilemektedir. Bolsmann

ve Miller (2008), uluslararası öğrenciler üniversiteye uluslararasılık katarken, araştırma ve öğretimde farklı perspektiften bakma, akademik bakış açısını genişletme, üniversitenin bina, statü ve profilini değiştirme, kaliteyi güçlendirme ve uluslararası akademik standartlara ulaşmayı sağlamak şeklinde belirtmiştir.

n)Öğrencilerin, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 115: Madde 120–Analitik Bir Şekilde Düşünme

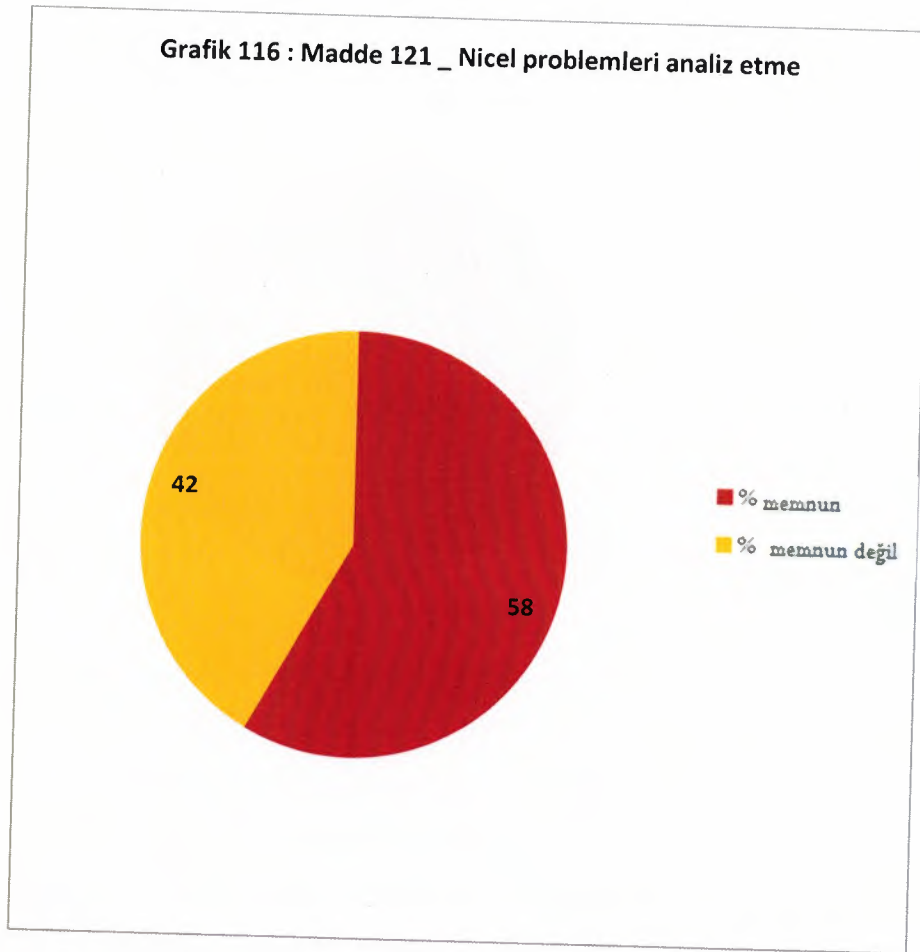


Grafik 115’de görüldüğü üzere öğrenciler, analitik bir şekilde düşünmeyi %53 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, analitik bir şekilde düşünmede yetersizlikleri, öğrenci

sorumluluğunu olumsuz yönde etkilemektedir. Lomas (2007), üniversite öğrencilerinin, müşteri olarak kendi ihtiyaçlarının üniversite tarafından dikkate alınması ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasına dair birtakım haklara sahip olması yanında, öğretim görevlileri ile çalışmalar yapmada istekli olmaları ve kendi akademik hedeflerine ulaşmada, başarıyı yakalamada, kendi kendilerine karşı da sorumlulukları olduğunu belirtmiştir.

n)Öğrencilerin, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 116: Madde 121–Nicel Problemleri Analiz Etme

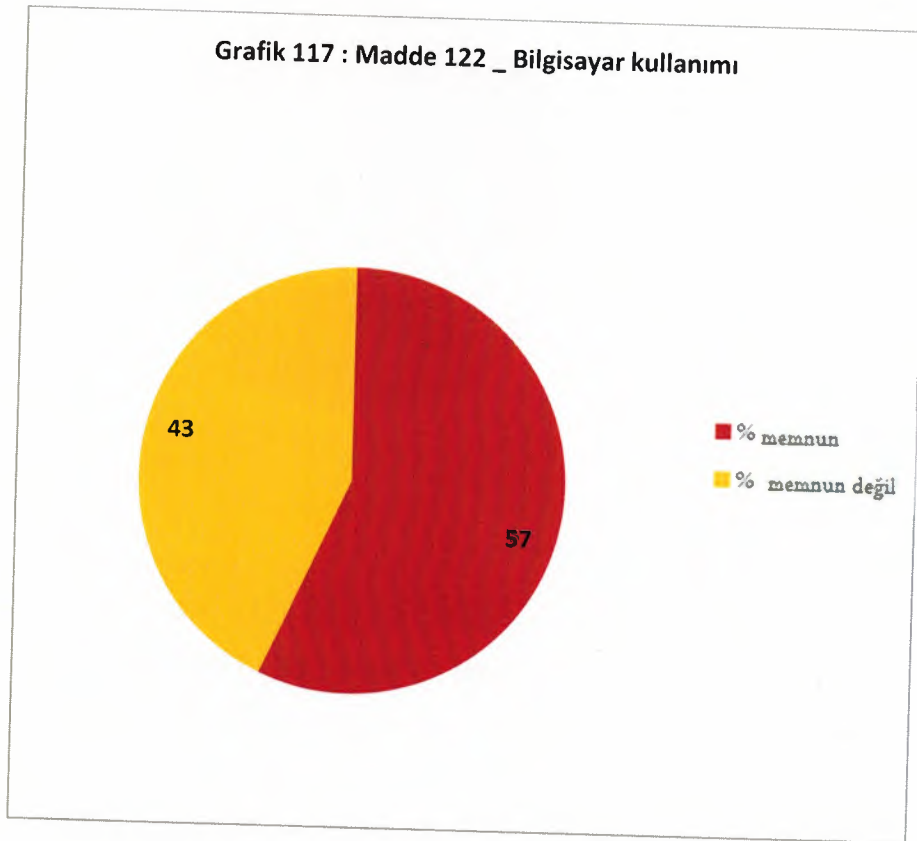


Grafik 116’da görüldüğü üzere öğrenciler, nicel problemleri analiz etmeyi %58 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, nicel problemleri analiz etmede kararsızlıkları, güveni olumsuz yönde

etkilemektedir. Lomas (2007), İngiltere'deki yükseköğretimde öğrenciler, kendilerini müşteri olarak görmekte ve belli bir kalite ve standartta eğitim alabileceklerine dair kendilerine tam bir bilgi sağlamalarını üniversitelerden beklediklerini belirtmiştir.

n)Öğrencilerin, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

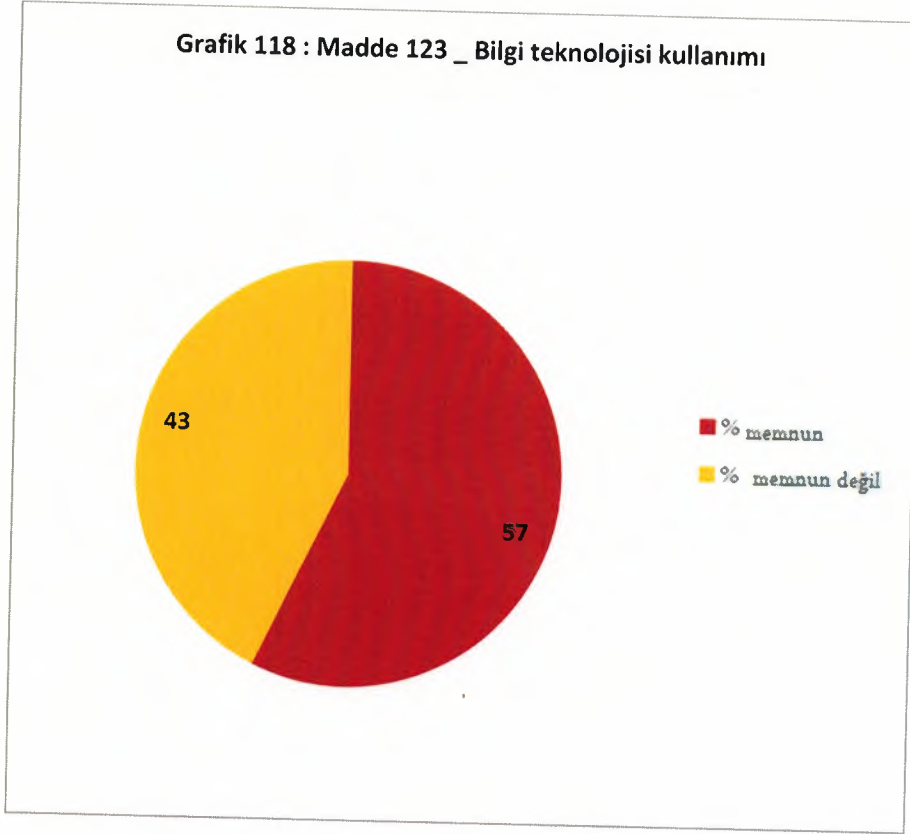
Grafik 117: Madde 122-Bilgisayar Kullanımı



Grafik 117'de görüldüğü üzere öğrenciler, bilgisayar kullanımını %57 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bilgisayar kullanımındaki yetersizlikleri, teknoloji kullanımını olumsuz yönde etkilemektedir. Karasar (2004), teknolojik olanaklardan yararlanmayan eğitimin, artık, günün toplumsal ve bireysel beklenti ve gereksinimlerine yanıt vermediğini belirtmiştir.

n)Öğrencilerin, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

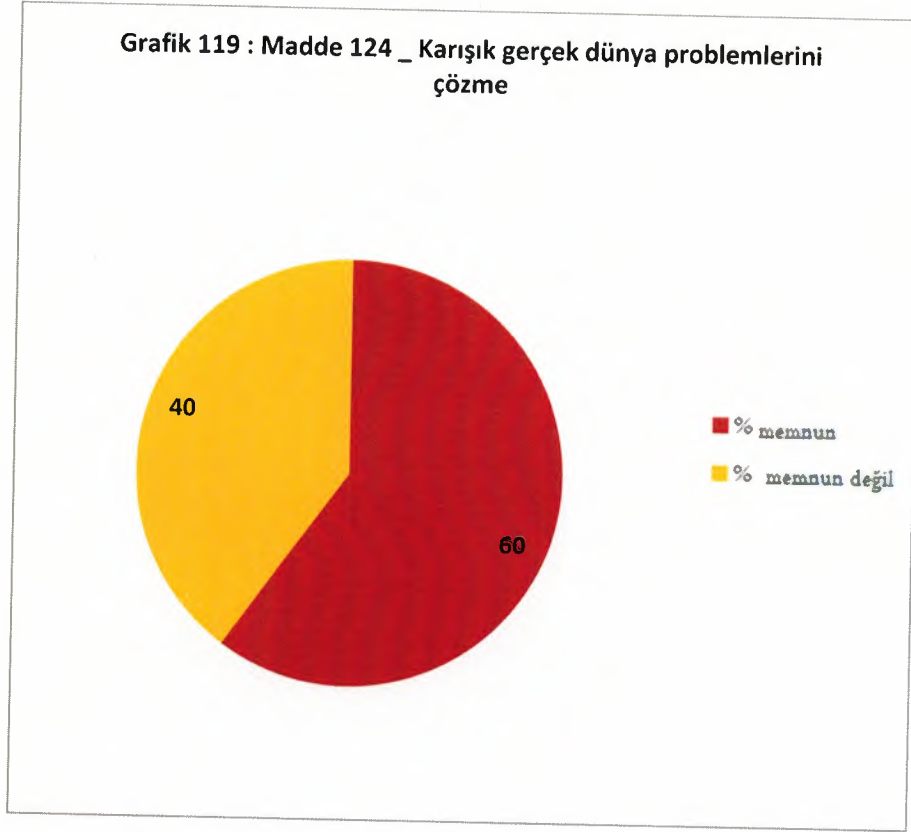
Grafik 118: Madde 123–Bilgi Teknolojisi Kullanımı



Grafik 118’de görüldüğü üzere öğrenciler, bilgi teknolojisi kullanımını %57 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bilgi teknolojisi kullanımında kararsızlıkları, öğrencilerin rekabet ortamında mücadele edebilmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Duran, Önal ve Kurtuluş (2007), küreselleşme süreci ile insanlık yeni bir döneme girmiş ve bilgi çağı olarak adlandırılan bu dönemde telekomünikasyon ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesi, özellikle internetin yaygınlaşması ile en büyük değişim iletişim alanında olmuştur. Değişimleri izleyebilen, bilgi teknolojilerini stratejilerinde belirgin olarak kullanan kurumlar, rekabet ortamında bir adım önde olacaklarını belirtmiştir.

n)Öğrencilerin, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

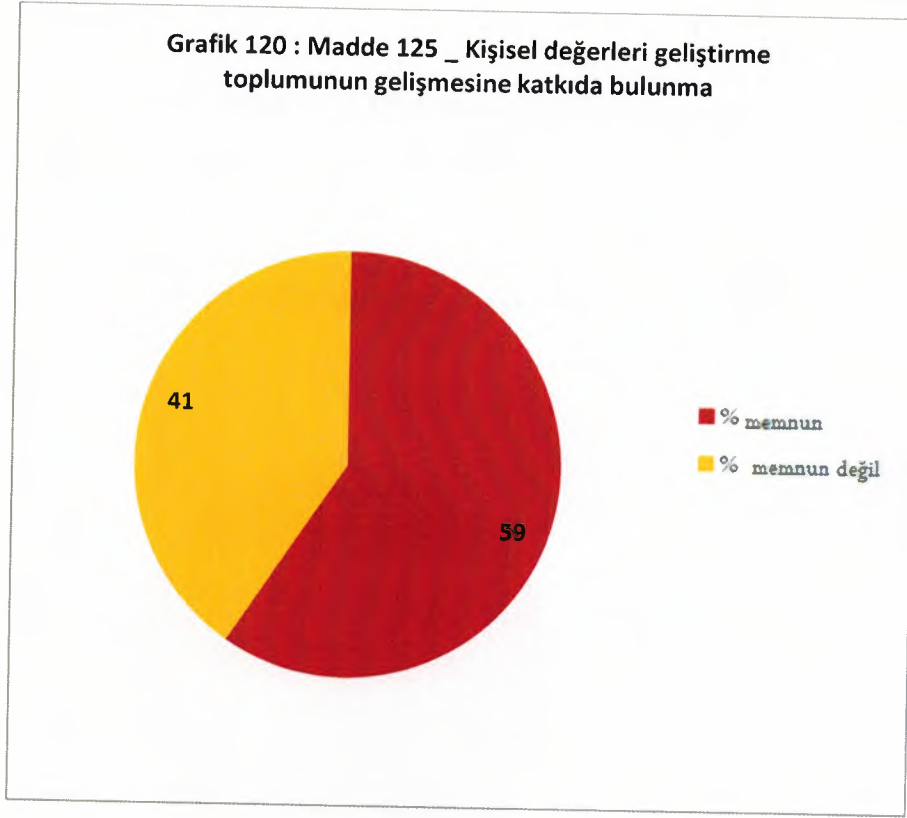
Grafik 119: Madde 124–Karışık Gerçek Dünya Problemlerini Çözme



Grafik 119’da görüldüğü üzere öğrenciler, karışık gerçek dünya problemlerini çözmeyi %60 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, karışık gerçek dünya problemlerini çözmedeki orta düzeydeki memnuniyet, öğrencilerin problem çözme becerileri gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Sardoğan, Karahan ve Kaygusuz (2006), problem çözme becerisi, günlük yaşamda karşılaşılan karmaşık problemlerin çözümünde kullanılan becerileri ifade etmekte olup, bireyin geçmiş yaşantılarından şimdiki zamana dek günlük yaşamda karşılaştığı problemlerle başa çıkma amacıyla kullandığı çözüme yönelik eylemlerinin birikiminden ve bu yaşantıları algılama biçiminden oluşmakta olduğunu belirtmiştir.

n)Öğrencilerin, fakültenin sunduğu eğitimsel ve kişisel gelişim açısından memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 120: Madde 125–Kişisel Değerleri Geliştirme ve Toplumunun Gelişmesine Katkıda Bulunma

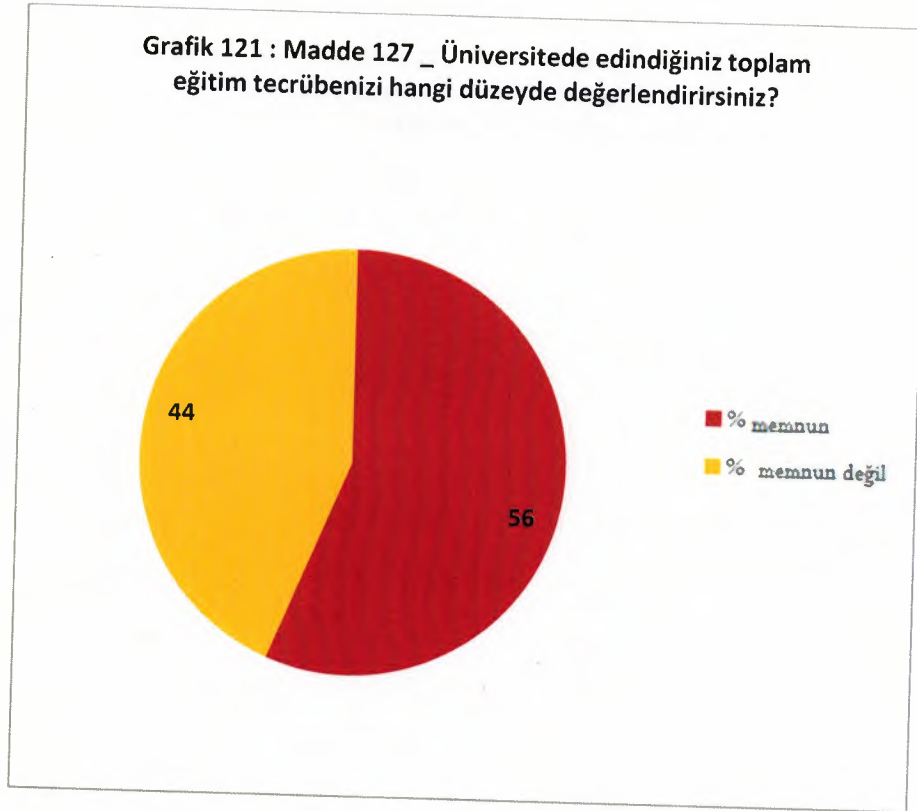


Grafik 120’de görüldüğü üzere kişisel değerleri geliştirme ve toplumunun gelişmesine katkıda bulunmayı %59 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu kişisel değerleri geliştirme ve toplumunun gelişmesine katkıda bulunmada herhangi bir ilişki kuramaması, öğrencilerin kişisel ve toplumsal gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Taylor (2003), Birleşik Krallıktaki yükseköğretime yönelik devlet politikasının hedeflerindeki kilit noktalarının, etkililiğin ve hesap verilebilirliğinin artırılması, öğrenci sayılarının genişletilmesi, araştırmalara ayrılan finanslarda seçici olunması, bölgeselleştirmeye önem verilmesi, geniş katılım sağlanması, yaratıcılığın zenginleştirilmesi, kaliteli yaşamın

desteklenmesine önem verilmesi ve yükseköğretime yönelik politikaların uygulamasının çeşitli ölçümlerle yapıldığını belirtmiştir.

o)Üniversitenin öğrencisi olmaktan dolayı öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 121: Madde 127-Üniversitede Edindiğiniz Toplam Eğitim Tecrübenizi Hangi Düzeyde Değerlendirirsiniz?

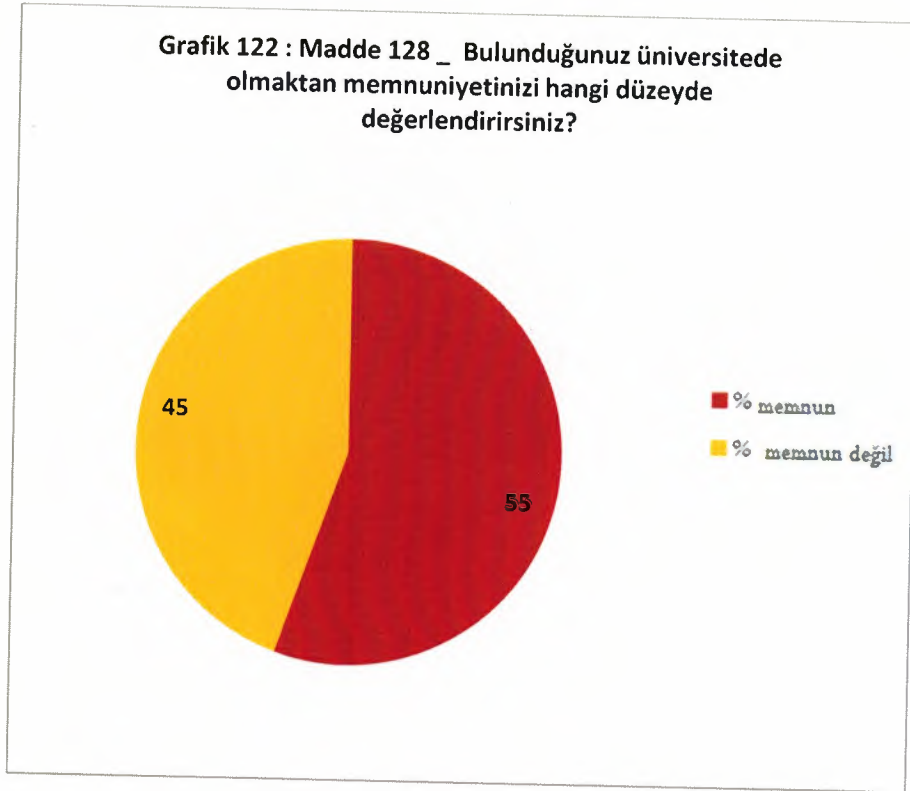


Grafik 121’de görüldüğü üzere öğrenciler, üniversiteden edindikleri toplam eğitim tecrübelerini değerlendirme düzeylerini %56 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, üniversiteden elde edilen toplam eğitim tecrübeleri ile ilgili bir ilişki kuramaması, öğrenci öznel iyi oluşunu olumsuz yönde etkilemektedir. Gündoğar, Gül, Demirci ve Keçeci (2006), öznel iyi oluş, bilişsel ve duygusal olmak üzere iki ana bileşenden meydana

gelir. Bilişsel bileşen yaşam doyumu algısını belirler, duygusal bileşen ise olumlu ve olumsuz duygulanımını içerdiğini belirtmiştir.

o)Üniversitenin öğrencisi olmaktan dolayı öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 122: Madde128 –Bulunduğunuz Üniversitede Olmaktan Memnuniyetinizi Hangi Düzeyde Değerlendirirsiniz?

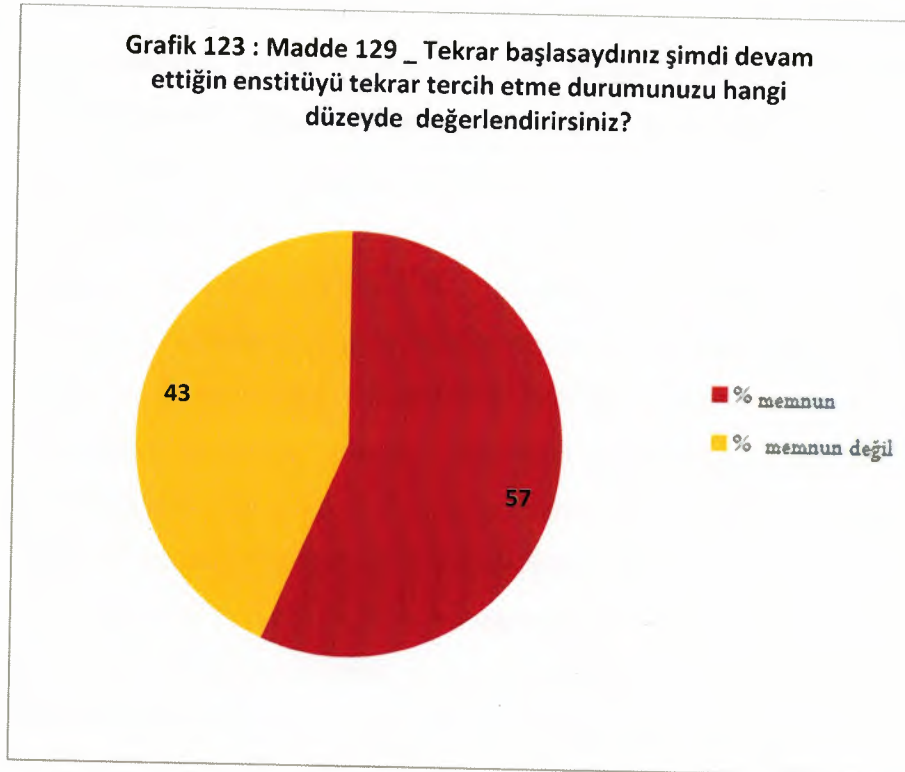


Grafik 122’de görüldüğü üzere öğrenciler, bulundukları üniversitede olmaktan dolayı memnuniyetlerini değerlendirme düzeylerini %55 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bulundukları üniversitede olmaktan dolayı memnuniyetleri arasında bir ilişki kuramaması öğrenci memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Semerci (2003), Toplam Kalite yaklaşımında müşteri memnuniyeti, üniversitenin akademik kalite düzeyi ile öğretim kadrosunun kalitesine, verilen eğitim ve rehberliğe, bilgisayar laboratuvarları ile kütüphanedeki malzemelere erişim olanakları

düzeyine ve öğretmenler, idari personel ve diğer öğrenci algılamalarının ölçümünü içermesinin önemini belirtmiştir.

o)Üniversitenin öğrencisi olmaktan dolayı öğrencilerin memnuniyet düzeyi bulguları

Grafik 123: Madde 129–Tekrar Başlasaydınız Devam Ettiğiniz Enstitüyü Tekrar Tercih Etme Durumunuzu Hangi Düzeyde Değerlendirirsiniz?



Grafik 123’de görüldüğü üzere öğrenciler, tekrar başlamaları durumunda devam ettikleri enstitüyü tekrar tercih etme durumlarını %57 bir değerle ortadan az yeterli olarak algılamışlardır. Öğrencilerin, bulundukları üniversiteyi tekrar tercih etmeleri ile ilgili olarak düşünceleri, öğrenci memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Ensari ve Onur (2001), Toplam Kalite yaklaşımında çekirdek mesaj, müşteriye memnun etmekse, yükseköğretimde de öğrenci tercihlerini izlemek ve geribildirimleri sisteme katmak gerektiğini belirtmiştir.

BÖLÜM V

SONUÇLAR

Türk öğrencilerin memnuniyet düzeyinin Kıbrıslı türk öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre daha düşük olması bulgusu ile Erdoğan, Şanlı ve Bekir (2005)'in araştırmasında, üniversitenin gençler için yeni bir başlangıç hatta akademik, kişisel ve sosyal açıdan bir geçiş dönemi olduğundan uyum sürecinin önemli olduğu bulgusu ile Gülnar ve Balcı (2010)'nın, kendi ülkesi dışında başka bir ülkede öğrenim gören öğrencilerin, insanların hareketliliği politikaları üzerine kültürleşme, adaptasyon, entegrasyon kavramlarının gündeme geldiğini bulgusu ile paralellik göstermektedir. Kıbrıslı türk öğrencileri memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olması bulgusu ile Briggs (2006)'in, İskoçya'daki öğrencilerin üniversite seçerken ev ile üniversite arasındaki mesafeye önem vermeleri bulguları arasında paralellik göstermektedir. Bu bulgu muhtemelen, farklı ülkelerden ve kültürlerden gelen Türkiyeli öğrencilerin bulundukları ülkedeki farklı kültür ve yapıyı tanımaları, aileden uzakta ve kendi eğitim ve yaşamlarına ait tüm sorumluluklarıyla tek başına başa çıkmaya çalışmak durumunda olmaları, uyum sorunu yaşamalarına neden olması şeklinde yorumlanabileceği gibi Kıbrıslı öğrenciler için de kendi ülkesinde, ailesinin yanında ortama yabancılik çekmeden ve ailesinin her türlü maddi ve manevi desteğine sahip bir şekilde üniversite öğrenimlerine güvende ve refah içerisinde, kaygı yaşamadan devam etmeleri şeklinde de yorumlanabilir.

Ülkelere göre araştırmaya katılan Türkiyeden gelen bayan öğrencilerin memnuniyet düzeyinin daha yüksek olması bulgusu ile Gülnar ve Balcı'nın (2010) "İnsanlar gittikleri yerlerde sadece kendilerinden farklı görünümde, farklı dilde konuşan, farklı inançlara sahip ve farklı yemekler yiyen insanlarla karşılaşmakla kalmamakta; aynı zamanda bu insanların

davranışlarındaki farklılıkları, zamanı, mekanı nasıl kullandıklarını, dünyayı ve yaşamı nasıl algıladıklarını gözlemek ve bundan etkilenmek fırsatını da yakalamaktadırlar” bulgusu ile tutarlılık göstermektedir.

Ülkelere göre araştırmaya katılan KKTC’li erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyinin daha yüksek olması bulgusu ile Briggs’in (2006) İskoçya’daki üniversite öğrencilerinin üniversite seçme yaklaşımında ev ile üniversite arasındaki mesafeye önem vermeleri konusundaki araştırmasıyla tutarlılık göstermektedir. Bu bulguya göre Türkiye’den gelen erkek öğrencilerin, farklı bir ülke ve kültürden gelmeleri, bulundukları ülkedeki farklı kültür ve yapıyı tanımaları, aileden uzakta ve kendi eğitim ve yaşamlarına ait tüm sorumluluklarla tek başına başa çıkmaya çalışmak durumunda olmaları, uyum sorunu yaşamalarına neden olabilir şeklinde yorumlanabileceği gibi, KKTC’den gelen erkek öğrencilerin kendi ülkelerinde ve ailelerinin yanında üniversite eğitimine devam etmeleri, onların farklı bir ülkede kendi ayakları üzerinde durmaları, sorunlar ile tek başına mücadele edebilmeleri, akademik, kişisel, sosyal ve kültürel açıdan gelişimlerini sağlayacak birtakım tecrübeler yaşamalarına yönelik fırsatları kaçırmaları şeklinde yorumlanabilir.

Ülkelere göre araştırmaya katılan Türkiye’den gelen erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyinin, KKTC’den gelen erkek öğrencilere göre daha düşük olması bulgusu ile Özdel, Bostancı, Özdel ve Oğuzhanoglu’na göre (2002) “Üniversiteyi kazanma sevincinin yanı sıra; aileden ayrılma, yeni çevre ve arkadaş edinme, yalnız kalma korkusu, ekonomik güçlükler, yurt hayatına alışma, gelecekteki mesleği ve çalışma hayatı ile ilgili kaygı gibi bir çok sorunla yüz yüze kalmasına neden olur. Sosyal, kültürel ve ekonomik değişiklikler gençleri ruhsal açıdan olumsuz etkileyebilir” bulgusu ve Gülnar ve Balcı’nın (2010) farklı bir ülkede eğitim gören öğrencilerin aynı zamanda kültür şoku ile de karşı karşıya kalmaları bulgusu ve Köser ve Mercanlioğlu’nun (2010) “Üniversite hayatının öğrencilerin gerek akademik gerekse sosyal kaynaklı birçok sorun yaşamasına neden olabildiği ve

öğrencinin başarılı olabilmesinin öncelikli olarak üniversite hayatına kısa sürede uyum sağlayabilmesi ile mümkündür” bulgusu ile paralellik gösterdiği şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgu, Türkiye’den gelen erkek öğrencilerin farklı bir ülkede sosyal, kültürel ve ekonomik değişikliklere uyum sağlamada sıkıntılar yaşaması ve uyum sorununun da öğrenci memnuniyetini olumsuz etkileyebileceği şeklinde yorumlanabilir.

Ükelere göre araştırmaya katılan Türkiye’den gelen bayan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, Türkiye’den gelen erkek öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre daha yüksek olması bulgusu ile Erdoğan, Şanlı ve Bekir (2005) “Üniversite yaşamı gençler için yeni bir başlangıç dönemidir. Üniversite yaşantısının akademik, kişisel ve sosyal açılardan getireceği değişiklikler ve bu değişikliklerle baş edebilme yeteneğini kazanmak bu sürecin rahat geçirilmesinde kolaylık sağlayacaktır. Bu dönemde değişecek özellikleri fark etmek uyum sürecinin ilk adımıdır” bulgusu ile örtüşmektedir. Buna göre Türkiye’den gelen bayan öğrenciler bir geçiş dönemi olan üniversite hayatının akademik, kişisel ve sosyal açıdan getireceği değişikliklere açık olma, yeni bir başlangıca uyum sağlama ve yeni ortamlara adapte olma yetisine sahiptirler şeklinde yorumlanabilir.

Katılımcıların, üniversite eğitimleri süresince ikamet ettikleri yerlere göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde Türkiyeli bayan öğrencilerin istatistiksel olarak bir farklılık gösterdikleri ve evde kalan öğrencilerin, YDÜ yurtlarında kalan öğrencilere oranla daha düşük bir memnuniyet gösterdikleri bulgusu ile, Briggs (2006)’in, İskoçya’daki öğrencilerin üniversite seçerken üniversite ile ev arasındaki mesafeye önem vermeleri bulgusu ile araştırma bulgusu paralellik göstermemektedir. Bu bulgu muhtemelen, YDÜ yurtlarında kalan öğrencilerin ulaşım, yemek pişirme, kaldıkları odaların elektrik, su, telefon gibi giderlerini kamu kurumlarına direkt ödeme gibi sorumluluklar ile yüzleşmek zorunda kalmamalarından kaynaklanıyor olabileceği gibi, evde

kalan öğrencilerin, eğitimleri yanında yaşamak için gerekli diğer tüm sorumlulukları tek başına göğüslemeleri gerektiği şeklinde de açıklanabilir.

Genel madde analizine göre öğrenci memnuniyetinin orta düzeyde olması bulgusu ile Uzgören ve Uzgören'in (2005), öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyetinin, temelde çok boyutlu bir olgu olması ve bu olgunun eğitim kalitesi, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içermektedir, bulgusu ve Arap'ın (2010), herhangi bir eğitim kurumu için öncelikli olan öğrencilerin görüş ve gereksinimlerine odaklanması bulgusu paralellik göstermektedir. Buna göre öğrenci memnuniyetinin öğrencinin öğrenim gördüğü okuldaki eğitim, öğretim, fiziki ve uygulama olanakları ile bireysel özelliklerinden kaynaklandığı şeklinde yorumlanabilir.

Genel madde analizine göre öğrenci memnuniyetinin orta düzeyde olması bulgusu ile Kovacı, Belke ve Koç'un (2010), Güven, karşılıklı ilişkiler ağı, itibar ve işbirliğindeki artış, ortalama işlem maliyetlerini azaltarak, ekonomik başarıyı ve kalkınma sürecini pozitif yönde etkileyebildiği bulgusu ve "Ensari ve Onur'un (2003), "Makarenko ve O'Neil isimli okullarda başarıya ulaşılma nedenleri, öğrencilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını merkeze alınması ve toplumun beklentilerinin de hesaba katılmasıdır" bulguları arasında bir paralellik bulunmaktadır. Bu bulgu üniversitenin öğrenci memnuniyetini artırmak amacıyla, öğrenci ihtiyaçlarının giderilmesi, öğrenci ve üniversite arasındaki ilişkilerde karşılıklı güven, itibar ve işbirliği içerisinde olunması, üniversitenin ekonomik başarısının artırması, ülke kalkınmasına katkı sağlanması şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma sonuçlarında katılımcıların üniversitenin hizmetlerine yönelik genel öğrenci memnuniyetinin düzeylerinin orta düzeyde yeterli olması bulgusu ile Ensari ve Onur (2003), Soliman ve Soliman (1997) ve Rehber

(2002) “Globalleşme ve yok edici rekabet sonucunda üniversitelerin, müşteri odaklı yaklaşımı hedeflemesi ve Toplam Kalite Yönetimi felsefesini esas alması” gösterdiği şekilde yorumlanabilir.

Lomas’a (2007) göre “Üniversitelerden beklentileri olan öğrencilerin, öğretim görevlileriyle çalışmaya gönüllü olmaları ve kendi öğrenmelerinden sorumluluk üstlenmeleri gerekmektedir” bulgusundan hareketle yapılan araştırmada ortadan az ve orta düzeyde memnuniyete sahip öğrencilerin, öğretim görevlileri ile işbirliği yapmada gönüllü olmamaları ve kendi öğrenmelerine karşı sorumluluk almamaları ile açıklanabilir.

Genel madde analizine göre öğrenci memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, orta düzeyde memnuniyet bulgusu ile Coleman’ın (1988), sağlam ve daimi insan ilişkileri, etkin beşeri işlemleri kolaylaştırır ve toplumsal kurumların kalitesini artırır, bulgusu ve Uzgören ve Uzgören (2005)’in, öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyetinin, temelde çok boyutlu bir olgu olması ve bu olgunun eğitim kalitesi, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içerdiği bulgusu arasında paralellik göstermektedir. Buna göre, üniversitede etkin insan ilişkilerine yeterince sahip olunmaması, üniversitenin sunduğu eğitim, fiziki ve diğer olanakların kalitesinin, öğrenci memnuniyetini karşılamadığı şeklinde yorumlanabilir.

Genel madde analizine göre öğrenci memnuniyet düzeyinin orta düzeyde memnuniyet bulgusu ile Yüceler (2009)’in, örgüt içinde çalışanlar için olumlu bir hava yaratarak, çalışanların duygu ve moral durumlarını etkileyen örgüt iklimi ile örgütü topluma bağlayarak onun toplum içindeki yerini ve önemini belirleyen örgüt kültürü bulgusu ve Tüzün ve Devrani (2008), öğrencilerin akademik personele duydukları güven ve akademisyenlerle yaşadıkları deneyimlerden memnuniyetleri arttıkça, üniversiteden memnuniyetleri de arttığı bulgusu ve Dede ve Yaman’a (2008) göre, öğrencilerin yaratıcılıkları, öğrenme stilleri ve akademik başarıları üzerinde

önemli ve etkili faktörün motivasyon olması ile paralellik göstermemektedir. Buna göre, üniversitede olumlu bir iklim yaratılması ve ekip ruhu ile üniversite kültürünün yakalanması öğrenci motivasyonun ve memnuniyet düzeyini artıracaktır şeklinde yorumlanabilir.

Genel madde analizine göre öğrenci memnuniyet düzeyinin orta düzeyde yeterli olması bulgusu ile Serin ve Aytekin (2009), öğretim kurumlarının mevcut olanakları en iyi şekilde kullanmaları, öğrencinin bilgiye ulaşmasında, bilgi üretmeyi öğretmede ve kendi alanında, ulusal ve uluslararası düzeyde, dünya çapında dünyada rekabet edebilecek yeteneğe sahip personel ve öğrencileri yetiştirmede, yeterli kapasiteye sahip olmaları bulgusu ve Bakıcı ve Babacan (2010)'ın, yükseköğretimde bireyleri küresel yeterlilik düzeyine çıkarabilme, rekabete hazırlama ve onlara rekabet gücü kazandırmayı hedef alan bir yaklaşım benimsendiğinde kaynakların etkin kullanılması, kurumların hedeflerine tam ulaşabilmelerinin sağlanması gibi gelişen ve değişen, dünya trendine de ayak uydurabilmelerini sağlanması bulgusu ve Erdem'in (2002), Üniversitelerin, yükseköğretim hizmeti sunan bir eğitim kurumu olarak, ulusal ve uluslar arası eğitsel, sosyal, ekonomik, siyasal ve teknolojik değişmelere ayak uydurması artık bir zorunluluk olduğunu belirtmemesi bulgusu ile paralellik göstermemektedir. Buna göre öğrenci memnuniyet düzeyinin, ortamın üzerinde daha üst düzeye taşınması, öğrencilerin, küresel yeterlilik düzeyine çıkarılması, rekabete hazırlanması ve rekabet gücünü hedefleyen bir yaklaşımın benimsemesi gerektiği şeklinde yorumlanabilir.

Madde analizi sonrasında madde başlıklarından danışma servisleri ve diğer servislere ait kütüphane servislerine ait memnuniyet düzeyi ortadan çok yeterli olması bulgusu ile Kevinen ve Nurmi (2003)'nin, üniversitelerin kütüphanede sahip oldukları kaynaklar ve bilgisayar gibi teknik servislerde standard bir kalitede ulaşılabilir olması bulgusu ile arasında paralellik görülmektedir. Bu bulgu, araştırmada elde edilen en yüksek öğrenci memnuniyet düzeyinin alanını ortaya koymaktadır. Yapılan araştırmada

kütüphane servislerine yönelik öğrenci memnuniyetinin ortadan daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olmasına rağmen, değerlendirmede en yüksek düzey olan her zaman yeterli düzeyine ulaşması için üniversitenin, öğrenci ve piyasa ihtiyaçlarına cevap veremediği, rekabet ortamında gelişime ve yeniliklere hızla ayak uydurmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Genel madde analizi sonrasında madde başlıklarına göre yönetim servisleri, kampüs yaşam servisleri, grup-hedefli servis olanakları, eğitim tecrübelerini zenginleştirme değeri ile ortadan az yeterli memnuniyet düzeyindedir. Akademik tecrübe, akademik program kalitesi, mesleki gelişim, danışma servisleri ve diğer servisler, üniversitenin sunduğu servisler, YDÜ'nin sunduğu duygusal olanaklar, üniversite tecrübeleri, ilişkilerin kalitesi, enstitü çevresi, eğitimsel ve kişisel gelişim ve mutluluk değeri ile orta düzeyde yeterli memnuniyet düzeyinde olması bulgusu ile, Ensari ve Onur (2001)'un, Toplam Kalite yaklaşımında çekirdek mesaj, müşteriye memnun etmekse, yükseköğretimde de öğrenci tercihlerini izlemek ve geri bildirimleri sisteme katmak gerektiği bulgusu ve Semerci (2003)'nin, Toplam Kalite yaklaşımında müşteri memnuniyeti, üniversitenin akademik kalite düzeyi ile öğretim kadrosunun kalitesine, verilen eğitim ve rehberliğe, bilgisayar laboratuvarları ile kütüphanedeki malzemelere erişim olanakları düzeyine ve öğretmenler, idari personel ve diğer öğrenci algılamalarının ölçümünü içermesi bulgusu ile örtüşmektedir. Buna göre üniversitede, akademik kalite ile öğretim kadrosunun kalitesi, sunulan hizmet, malzeme ve olanakların kalitesi ile bunlara erişebilmedeki öğrenci ihtiyaç ve beklentilerine yeterince cevap veremediği ve öğrenci geri dönütlerine başvurmadağı şeklinde yorumlanabilir.

Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin her zaman yeterli aralığında yer almaması, üniversitede sunulan eğitim ve hizmetlerin hedeflenen en yüksek kaliteye ulaşmadığı ve öğrenciye harcamalarının karşılığını sunamadığı ve piyasanın ihtiyacı olan rekabet edebilecek kalitede insan gücünü yetiştiremediği şeklinde yorumlanabilir. Aktan (2007)'ın gelişmiş ülkelerde kar amacı güden akademik kapitalizme doğru hızlı bir değişim yaşanmakta,

üniversiteler tıpkı işletmeler gibi maliyet-etkin ve kalite-odaklı yönetime ağırlık vererek, müşterilerinin istek ve beklentilerini ön planda tutarak müşteri memnuniyetini gerçekleştirme ve paydaşların katılımcılığını göz ardı etmemeyi hedeflemeleri bulgusu ve Aktan ve Gencel (2007)'in, global dünyada giderek kamusal alandan çıkarak, özel bir mal hüviyetini kazanmaya başlayan yükseköğretim hizmetlerinde akreditasyon kalite, verimlilik, etkinlik, şeffaflık, öz ve dış değerlendirmeyi içine alan ulusal ve uluslararası düzeyde üniversitenin performans standartlarına sahip olduğunun göstergesi bulgusu ile araştırmada öğrenci memnuniyet düzeyinin her zaman yeterli noktasında herhangi bir bulguya rastlanmaması arasında paralellik göstermemektedir. Buna göre, üniversitenin akademik kapitalizm yanında maliyet-etkin, kalite-odaklı ve paydaşların katılımcılığını önem vermesi ile birlikte öğretim ve eğitim hizmetlerinde ulusal ve uluslar arası akreditasyon merkezleri tarafından akredite olmasının, öğrenciye kalite, verimlilik, etkinlik, şeffaflık ve güven sunmada etkili olacağı şeklinde yorumlanabilir.

ÖNERİLER

1. Araştırma Sonucunda Ortaya Çıkan Öneriler:

- a) Araştırma, KKTC'deki tüm üniversitelere uygulatılarak, KKTC genelindeki öğrenci memnuniyet sonuçlarının, üniversitelerin ayrı ayrı ve genel bazdaki durumunu ortaya koyabilir, böylece üniversitelerin mevcut olan eğitim ve hizmet kalitesini daha yüksek düzeylere taşımasına katkı koyabilir.
- b) Araştırmaya, Türkiye üniversiteleri, komşumuz Güney Kıbrıs üniversiteleri, AB ülkelerindeki diğer üniversiteler ve Amerika üniversiteleri de dahil edilerek, KKTC üniversiteleri ile söz konusu ülkelerin üniversitelerine yönelik karşılaştırmalı analiz çalışması şeklinde yapılabilir ve analiz sonuçları KKTC üniversitelerinin global dünyada yok edici rekabet ortamında hayatta kalabilmesi ve diğer dünya üniversiteleri ile rekabet edebilmeleri noktasında aydınlatıcı olabilir.
- c) Araştırma sonuçları, Milli Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı'na ve MEGSB'na bağlı özerk bir kuruluş olarak hizmet veren Yüksek Öğretim Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu'na, üniversitelerin öğrenci memnuniyetine ilişkin mevcut durumunu içeren geniş bir veri tabanı oluşturmasını sağlayabilir.
- d) Araştırma sonuçları ile elde edilecek veri tabanı sayesinde YÖDAK, üniversitelerin öğrenci memnuniyetine ilişkin mevcut durumundan yola çıkarak denetleme, akredite etme ve üniversiteler arası koordinasyon sağlama misyonunu daha etkin yerine getirebilir, üniversitelerin sunduğu hizmetlerin en üst düzeyde kaliteye çıkarılmasında etkili olabilir.
- e) MEGSB'na bağlı Yüksek Öğretim Dairesi'nde lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimi alan Kıbrıslı öğrencilerin, eğitimlerine devam ettikleri ülke, üniversite, eğitim alanı, mezuniyet durumu, mezuniyet sonraki meslek durumuna ilişkin herhangi bir veri kaynağı olmaması, KKTC üniversiteleri ile Kıbrıslı öğrencilerin tercih ettikleri ülkeler, okullar ve

tercih edilen eğitim alanları ile nedenlerine ilişkin MEGSB olarak, ülke içi ve dışında burs alan öğrenciler dışında, üniversite öğrencileri ve öğrenci durumlarına ilişkin herhangi bir kayıt, takip ve değerlendirme yapılmadığı, araştırma sürecinde tecrübe edilmiştir. Ülke ekonomisine, sosyal ve kültürel yaşama direkt ve dolaylı katkı sağlayan KKTC üniversitelerinin kalitesinin, tercih edilme sebeplerinin, kimler tarafından neden tercih edildiğinin tespiti, öğrenci memnuniyeti ile direk ilişkisi olan KKTC üniversitelerinin dünya üniversiteleri ile rekabet edebilirliği ve yükseköğretime devam eden, mezun olan veya mezuniyet sonrası meslek edinmeye ilişkin, ülke gençliği ve üniversitelerinin durumuna yönelik kayıt tutma ve takip yapılmasına önem verilmesine farkındalık sağlayabilir. Yükseköğretime ilişkin denetleme, değerlendirme, yönlendirme ve geleceği yönelik planlar yapılmasında, MEGSB'na bağlı özerk bir yapıya sahip YÖDAK ile işbirliği ve dayanışma içerisinde olması yararlı olabilir.

- f) Üniversitede öğrenci memnuniyetinin artırılması, gelişime açık alanlar saptanması, hizmet süreçleri geliştirilmesi ve iyileştirilmesi, üniversitedeki öğrencilerin, çalışanların ve yöneticilerin memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesini sağlayabilir. TKY'nin problem çözme araç ve tekniklerinden yararlanılarak, üniversitenin iç ve dış müşterilerinin katılımcılığı sağlanması, müşteri odaklı anlayışının esas alınması, sürekli iyileştirme amacıyla sorunları çözülerek sıfır hataya ulaşılması ve gerektiğinde yetki devri ile ihtiyaç olduğu anda öğrenciye hizmet verilerek öğrenci memnuniyet düzeyi yükseltilmesi yararlı olabilir.
- g) Çok uluslu ve çok kültürlü bir ortamın bulunduğu üniversitede, farklılıkların zenginlik ve çeşitliliğin değer olarak algılanması sağlanarak, uluslar ve kültürler arası etkileşimde bulunulmasına yönelik fırsatlar artırılması, farklılıklara karşı tolerans, karşılıklı saygı ve etkileşime dayalı bir atmosfer oluşturulması, böylece sunulan hizmetlerin kalitesi ile birlikte öğrenci memnuniyetinin artırılması sağlanabilir.

- h) Küreselleşme, yok edici rekabet, müşteri odaklılık ve kalitenin önem kazandığı günümüzde, evrensel yeterliliğe sahip öğrenci yetiştirme sürecinde, üniversite bölümlerinin dünyada kabul görmüş ilgili akreditasyon kurulları tarafından denetlenmeyi talep ederek, üniversitedeki eğitime bir kalite standardı getirilmesi, kalite etiketine sahip olunması, dolayısıyla üniversitedeki mevcut kalite düzeyi ile öğrenci memnuniyeti artırılması sağlanabilir.
- i) Akreditasyon hedefi ile üniversite özdeğerlendirme yanında, ulusal ve uluslar arası bir akreditasyon kurulu tarafından dış değerlendirmeyi de gerçekleştirebilir, kendi eğitim ve hizmet kalitesinde öz güvene sahip, müşterilerine karşı şeffaf ve dünyadaki diğer üniversiteler içerisindeki konumunu belirleyen, sürekli gelişim için stratejik hedefler koyarak ve dünyadaki diğer üniversiteleri ile rekabet edebilecek saygın uluslararası üniversiteler içerisinde yerini alarak, nicel ve nitel daha fazla ülke ve dünya gençliğinin tercih edilme nedeni ve yeri olabilir.
- j) Üniversitenin, öğrenci ikametgahı ile ilgili sunacağı hizmetlerde, öğrencilerin kendilerini aile yanında kalıyormuş gibi hissetmelerini sağlayacakları samimi, güvenli bir ortam ve fiziki donanımına sahip yurtlar ve hizmetler sunulması, öğrenci memnuniyetini artırmayı sağlayabilir.
- k) Üniversitede sunulan hizmetin kalitesinin artırılması ve öğrenci memnuniyetinin sağlanması için üniversitenin zamanında, doğru ve açık bir biçimde müşteri taleplerine yanıt verebilme yeteneğine sahip olması beklenir.
- l) Neo-liberal sistemde ulusal ekonominin destekleyicisi olan üniversiteler, uluslararası öğrencileri ile küreselleşmeyi tamamlayıcı ve rekabet ortamında mücadele edebilmeye yarar sağlayabilir. Farklı kültürlerdeki öğrencilerin karşılıklı saygı ve anlayışa dayalı huzur ve güven içerisinde olmalarına, vatandaşlığa, sosyal ve toplumsal gelişime destek verecek şekilde önlemler alınabilir.
- m) Üniversitede yöneticiler, öğretim görevlileri, öğrenciler ve çalışanlar arasında ilişkiler ağı samimiyete, güvene ve itibara dayanabilir, işbirliğine

önem verilebilir, böylece üniversitede olumlu bir iklim ve kültür yaratılarak, eğitim ve hizmetlerde kalite ve öğrenci memnuniyet artırılabilir.

- n) Araştırmaya, yabancı ülkelere gelen öğrencilerin katılımının sağlanması, farklı ülke ve kültürlerdeki öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verilebilmesinde ve araştırmanın içeriğinin zenginleştirilmesinde yarar sağlayabilir.

2. Araştırma Sonrasında Araştırmacıya Yönelik Öneriler

Anketlerin uygulanması ve yanıtlanmasında zamandan tasarruf sağlanması, anketleri dolduracak olan katılımcıya ve dataları girecek olan araştırmacıya kolaylık sağlayacağından anket soruları, uygulanacak her üniversitede madde analizleri yapılarak, analiz sonuçlarına göre 126'dan daha az sayıya düşürülebilir.

BÖLÜM VI

KAYNAKÇA

- Abreu, Maria; Grinevich, Vadim; Hughes, Alan; Kitson Michael; Ternouth Philip. (2008). *Universities, Business and Knowledge Exchange*. Council for Industry and Higher Education, and Centre for Business Research. United Kingdom.
- Aksu, Mualla. (2002). *Eğitimde Stratejik Planlama ve Toplam Kalite Yönetimi*. Anı Yayıncılık. Ankara.
- Aktan, Coşkun Can. (2007). *Yüksek Öğretimde Değişim: Global Trendler ve Yeni Paradigmalar*. Yaşar Üniversitesi Yayını. İzmir.
- Aktan, Coşkun Can ve Gencel, Ufuk. (2007). *Yüksek öğretimde Akreditasyon*. C. Can Aktan, *Değişim Çağında Yüksek Öğretim*, İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayını
- Aktan, Coşkun Can. (2005). *Değişim Çağında Yönetim. Sistem Yayıncılık*. 2. Baskı. Ankara
- Akyüz, Kadri Cemil; Gedik, Tarık; Akyüz, İlker; Yıldırım, İbrahim. (2006). *Rize İlindeki Lise Ve Üniversite Öğrencilerinin, Girişimcilik Yeteneklerinin İncelenmesi*. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 1
- Alpar, Reha. (2001) *Spor Bilimlerinde Uygulamalı İstatistik*. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara
- Altınay, Mehmet. (2006). *Toplam Kalite Yönetimi Seminer Notları*. Lefkoşa
- Arap, Sultan Kavili (2010). *Türkiye Yeni Üniversitelerine Kavuşurken: Türkiye 'de Yeni Üniversiteler ve Kuruluş Gerekçeleri*. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65-1
- Arslan, Asım (2005). *Üniversite Gençliğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri -Üniversite Adaylarına ve Üniversitelilere Rehber*. Dördüncü Basım. Ankara
- Ateş, H. ve Batuk. F. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi. TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 11. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı 2-6 Nisan*, Ankara
- Aydan Yüceler (2009), *Örgütsel Bağlılık ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 22. Konya.

- Bakırcı, Fehim ve Babacan, Adem (2010). *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültelerinde Ekonomik Etkinlik*. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 2.
- Balay, Refik (2004). *Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, cilt: 37, sayı: 2, 61-82
- Balcı, Ali. (2002). *Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi ve Türkiyede Eğitim Yöneticilerinin Yetiştirilmesi*. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fak. Yayınları, no:191.
- Balcı, Ali. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma*. Pegem A Yayıncılık. Ankara
- Balcı, Ali. (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. Pegem A Yayıncılık. 4. Baskı. Ankara
- Başaran, İ. E. (1998) *Yönetimde İnsan İlişkileri, Yönetimsel Davranı*, Aydan Yayınevi. Ankara
- Bayrak, Sabahat ve Halis, Muhsin (2002). *Öğretim Elemanları Ve Sanayici Açısından Üniversite-Sanayi İşbirliğinin Değerlendirilmesi*. Sosyal Bilimler Dergisi. Denizli
- Bengisu, Murat. (2007). *Yüksek Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*. Endüstri Mühendisliği Bölümü, Yaşar Üniversitesi – İzmir Journal Of Yasar University, 2(7), 739-749. İzmir
- Bıçak, Hasan Ali. (2011). *Yüksek Öğretim Denetleme, Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) Başkanı röportaj bilgileri*. Kıbrıs Gazetesi. Lefkoşa
- Bıçak, Hasan Ali. (2012). *Yüksek Öğretim, Denetleme, Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) Başkanı*, 15 Mayıs ICOINE Konferans Konuşması. Lefkoşa
- Birol, Cem (2009). *Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Öğrenim Gören Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı Öğrencilerin Öğrenim Ve Sosyal Yaşam Kalitesine Yönelik Mevcut Durum Analizi Üniversitelere Türkiye Cumhuriyeti'nden Gelen Öğrenci Akışına Yönelik Temel Sıkıntılar Ve Alternatif Çözüm Önerileri. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Öğrenim Gören Türkiye Cumhuriyeti Kökenli Öğrencilerin Öğrenim Ve Sosyal Yaşam Kalitesini Belirlemeye Yönelik Mevcut Durum Analizi*. Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı Eğitim Bilimleri Araştırma Merkezi, Lefkoşa,
- Birol, Cem. (2012). *Ders notları*. Lefkoşa
- Bolsmann, Chris and Miller, Hanry (2008). *International Student Recruitment to Universities in England: Discourse, Rationales and Globalisation*. Birmingham

- Briggs, Senga (2006). *An Exploratory Study of The Factors Influencing Undergraduate Student Choice: The Case of Higher Education in Scotland*. Studies in Higher Education. Vol.31, No. 6, pp. 705-722. Aberdeen, UK
- Bulduk, S. (2003). *Psikolojide Deneysel Araştırma Yöntemleri*.: Çankay Kitabevi.
- Büyüköztürk, Ş. (2004). *Veri Analizi El Kitabı*. (Dördüncü Basım), Pegem Yayıncılık. Ankara
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, İstatistik, Araştırma Deseni*, SPSS Uygulamaları ve Yorum, 8. Baskı, Pegem A Yayıncılık.
- Cansız, Emine. (2007). *Üniversite Öğrencilerinin Girişimcilik Özelliklerinin Belirlenmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma*. Süleyman Demirel Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Ceylan, Memduh (1997). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti*. Eğitim Yönetimi Yıl 3, Sayı 1, v 23-29. Bolu
- Clark, Tony (2009). *The Impact of Reforms On The Quality and Responsiveness of Universities in The United Kingdom*. ISSN 1682-3451, Higher Education Management and Policy. Volume 21/2. OECD. UK
- Cüceloğlu, Doğan. (2001). *Anlamlı ve Coşkulu Bir Yaşam İçin Savaşçı*. 16. Basım Remzi Kitabevi. Ankara
- Çağlar, Mehmet ve Reis, Osman (2007). *Eğitimde Paradigmal Dönüşümler Sürecinde Çağdaş ve Küryerel Eğitim Planlaması*. Pagem A. Yayıncılık. Ankara
- Çelik, Vehbi. (2003). *Eğitimsel Liderlik*. Pagem Yayıncılık. Üçüncü Baskı. Ankara.
- Çetin, Murat (2007). *Bölgesel Kalkınma Ve Girişimci Üniversiteler*. Ege Akademik Bakış 7(1): 217-238. İzmir
- Çiftçi, Sertaç ve Cop, Ruziye (2007). *Marka ve Marka Yönetim Kavramları: Öğrencilerin Kot Pantolon Marka Tercihlerine, Yönelik Bir Araştırma*. Türkiye
- Dede, Yüksel ve Yaman, Süleyman (2008). *Fen Öğrenmeye Yönelik Motivasyon Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması* Necatibey Eğitim. Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi (EFMED). Cilt 2, Sayı 1, sayfa 19-37 Vol. 2, Issue 1, 2008, pp. 19-37 Yıl 3, Sayı 1, Kış 1997, \v 23-29. Türkiye
- Duran, Nazan; Önal, Ata ve Kurtuluş, Ceylan (2007) *E-Öğrenme Ve Kurumsal Eğitimde Yeni Yaklaşım Öğrenim Yönetim Sistemleri*
- Düren, Zeynep. (2000). *2000'li Yıllarda Yönetim*. Yönetim Dizisi. Alfa Yayınları. İstanbul.

- Ensari, Hoşcan ve Onur Vildan (2002). *Kaliteye İlişkin Öğrenci Beklentileri: Eğitim Fakülteleri Örneği*. Amme İdaresi Dergisi, Cilt 36 Sayı 3 Eylül 2003. S. 145-153
- Ensari, Hoşcan. (2003). 21. *Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi*. Sistem Yayıncılık. Dördüncü Basım. İstanbul.
- Erdem, Ali Rıza (2001). *Üniversitenin Var Oluş Nedeni (Üniversitenin Misyonu)*. Pamukkale Üniversitesi
- Erdoğan, Samiye; Şanlı, H. Sinem ve Bekir, Hatice Şimşek (2005). *Gazi Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Üniversite Yaşamına Uyum Durumları*. October 2005 Vol:13 No:2 Kastamonu Education Journal. Cilt:13 No:2 Kastamonu Eğitim Dergisi 479-496
- Erkunt. H. ve Akpınar, Y. (2002). *İnternet Tabanlı ve İnternet Destekli Eğitim: Kurumsal Bir Eğitim Yönetim Sistemi Örneği*. Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu Bildiriler Kitabı, , 23-25 Mayıs, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir
- Gedikoğlu, Tokay (2005). *Avrupa Birliği Sürecinde Türk Eğitim Sistemi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. Mersin Üniversitesi Fakültesi Dergisi, Cilt 1, Sayı 1. Ss.66-80
- Gizir, Cem Ali. (2005). *Stratejik Planlama: Orta Doğu Teknik Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezi Örneği*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Sayı 43, ss. 309-325
- Gökçekuş, Hüseyin; Birol, Cem; Bekiroğulları, Zafer ve Yontar, Aysel (2009). *KKTC'deki Yüksek Öğretim Sistemi: Maliyet, Fayda Ve İstihdam Açısından Karşılaştırmalı Bir Durum Analizi*. Yakın Doğu Üniversitesi, Lefkoşa, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti. Lefkoşa.
- Gökçekuş, Hüseyin; Birol, Cem; Bekiroğulları, Zafer ve Yontar, Aysel (2009). *KKTC'deki Yüksek Öğretim Sistemi: Maliyet, Fayda Ve İstihdam Açısından Karşılaştırmalı Bir Durum Analizi*. Ankara Atılım Üniversitesi'nde 16-17 Nisan. 'Türkiye'nin 2023 Vizyonunda Üniversiteye Giriş Sistemi Kongresi.
- Göksan, Turan Selçuk; Uzundurukan, Soner ve Keskin, S. Nilay (2009). *Yaşam Boyu Öğrenme ve Avrupa Birliği'nin Yaşam Boyu Öğrenme Programları*. 1. İnşaat Mühendisliği Eğitimi Sempozyumu, 143.
- Gülner, Birol ve Balcı, Şükrü (2010). *Türkiyat Araştırmaları Dergisi 447. Televizyon İzleme Motivasyonları ve Kültürleşme: Yabancı Uyruklu Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*

- Gülnar, Birol ve Balcı, Ŗkr (2010). *Televizyon İzleme Motivasyonları ve Kültürleşme: Yabancı Uyruklu niversite Öğrencileri zerine Bir Araştırma*. Türkiyat Araştırmaları Dergisi 447
- Gündoğar, Duru; Gl, Songül Sallan ; Uskun, Ersin; Demirci, Serpil ve Keçeci, Diljin (2006). *niversite Öğrencilerinde Yaşam Doyumunu Yordayan Etkenlerin İncelenmesi*. Kadın sorunları Araştırma ve Uygulama Merkezi (KASAUM), Isparta
- Hergüner, Gülten. (1999). *Eğitimde Kalite Artırıcı Uygulamalar Başlatan Okullar*, nce Kalite Dersigi, KalDer Yayını, Yıl:6, Sayı:29.
- Hodgkinson, Christopher (2008). *Yönetim Felsefesi. Örgütsel Yaşamda Değerler Ve Motivasyon*. Çeviri Editörleri: İbrahim Anıl-Binali Aydoğan. Beta Yayınları.
- Kalem, Salih ve Fer, Seval (2003), *Aktif Öğrenme Modeliyle Oluşturulan Öğrenme Ortamının Öğrenme, Öğretme ve İletişim Sürecine Etkisi*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri (Educational Sciences Theory & Practise), 3 (2), 433-461.
- Karaca, Erol. (2008). *Eğitimde Kalite Arayışları Ve Eğitim Fakültelerinin Yeniden Yapılandırılması*. Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Dergisi. Sayı 21.
- Karagöz, Yalçın ve Kösterelioğlu, İlker (2008), *İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi* . Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Sayı 21.
- Karakaya, Semra (2008), *Dindarlık Ve Kişilik Arasındaki İlişki, Allport Ve Fromm'un Karşılaştırmalı Analizi* . Yüksek Lisans Tezi, Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı. Adana.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2006). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara. Nobel Yayınevi.
- Karasar, Niyazi. (2007). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama*. 14. Baskı. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara
- Karasar, Niyazi. (2007). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama*. 14. Baskı. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara
- Karasar, Şahin (2004). *Eğitimde Yeni İletişim Teknolojileri -İnternet ve Sanal Yüksek Eğitim*. The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET. ISSN:1303-6521 volume 3 Issue 4 Article 16

- Kivinen & Nurmi (2003). *Unifying Higher Education for Different Kinds of Europeans. Higher Education and Work: a comparison of ten countries*. Colume 39 No:1. Pp. 83-103.
- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*, 9. Baskı. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul
- Kovacı, Süreyya; Belke, Murat ve Koç, A. Ali (2010). *İktisadi Kalkınmaya Yeni Yaklaşımlar: Sosyal Sermayenin ve Kurumların Artan Rolü*. Doğu Akdeniz Üniversitesi.
- Köser, Duygu Bektaş ve Mercanlioğlu, Çiğdem (2010). *Akademik Danışmanlık Hizmetinin Önemi Ve Türkiye 'deki Üniversitelerde Akademik Danışmanlık Hizmetinin Değerlendirilmesi*. Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi. Cilt 2, Sayı 2, ISSN: 1309-8012 (Online) 27
- Lindsay, Roger; Breen, Rosanna and Jenkins, Alan (2002). *Academik Research and Teaching Quality: The Views of Undergraduate and Postgraduate Students*. Studies in Higher Education Volume 27, No. 3
- Lomas, Laurie (2007) *Are Students Customers? Perceptions of Academic Staff, Quality in Higher Education*, Vol.13, No. 1
- KKTC Üniversitelerinin 2011-2012 Öğretim Yılına Göre Öğrenci sayıları (2012). Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı, Yüksek Öğretim Dairesi.
- Morgan, K. J. (2004). *The Research Assestment Exercise in English Universities*, 2001. Higher Education 48: 461-482, Kluwer Academic Publishers. Printed in The Netherland.
- Oğuz, F. R ve Tekbaş, Ö. (2003). *Sted*, Cilt 12, Sayı 9, 336-337.
- Özbay, Yaşar ; Terzi, Şerife; Erkan, Serdar ve Çankaya, Zeynep Cihangir (2011). *Üniversite Öğrencilerinin Profesyonel Yardım Arama Tutumları, Cinsiyet Roller ve Kendini Saklama Düzeyleri*. Eğitim Bilimleri Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi, Cilt: 1, Sayı: 4
- Özdel, Lale; Bostancı, Mehmet; Özdel, Osman ve Oğuzhanoglu, Nalan K. (2002). *Üniversite Öğrencilerinde Depresif Belirtiler Ve Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi*. Anadolu Psikiyatri Dergisi; 3:155-16
- Özden, Yüksel. (2005). *Eğitimde Yeni Değerler*. ISBN 975-6. 802-02-2. Geliştirilmiş 6. Baskı. Pegem A Yayınları.

- Pehlivan, Kevser Baykara (2005). *Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma*. İlköğretim-Online, 4 (2), 17-23.
- Petruzzellis, Luca; D'Uggento, Angela Maria ve Romanazzi, Salvatore (2006). *Student Satisfaction And Quality Of Service In Italian universities*. Managing Service Quality, Vol. 16 Iss: 4, pp.349 – 364
- Rehber, Erkan (2002). *Yüksek öğretimde Kalite Sorunu - Akreditasyon ve Kalite Yönetimi*. Uludağ Üniversitesi Rektörlüğü, Bursa.
- RG, (2010). *KKTC Yüksek Öğrenim Yasası*, Resmi Gazete, Lefkoşe.
- Sabuncuoğlu, Z ve Tokol, T. (2001). *İşletme*. Ezgi Yayınevi, Bursa
- Saraç, Özgür. (2000). *Türk Vergi Yönetiminde Toplam Kalite*, İzmir.
- Saran, Mine ve Tunç, Ayça (2003). *Üniversite Radyolarının Üniversite Öğrencileri Arasındaki Dinlenilirlik Oranının Belirlenmesine Ve Öğrencilerin Üniversite Radyosundan Beklentilerine İlişkin Görüşlerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma (Örnek Çalışma: Eü Radyosu – Radyo Kampüs Ege)*
- Sardoğan, Mehmet E.; Karahan, T. Fikret ve Kaygusuz, Canani (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Kullandıkları Kararsızlık Stratejilerinin Problem Çözme Becerisi, Cinsiyet, Sınıf Düzeyi ve Fakülte Türüne Göre İncelenmesi*
- Semerci, Çetin (2003). *Eğitim Sisteminde Öğreticilerin Kalitesi*. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt: 13, Sayı: 2, Sayfa: 203-210, Elazığ.
- Serin, Hasan ve Aytekin, Alper.(2009). *Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi*. Bartın Orman Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 15, 83-93. ISSN: 1302-0943. EISSN: 1308-5875
- Soliman, Izzabel & Soliman, Hani (1997). *Academic Workload and Quality. Assesment & Evaluation in Higher Education*. 02602938. Vol. 22, Issie 2
- Şahin, A. Ekber ve Şimşek, Hasan (2006). *Eğitim Yönetimi ve Denetimi Semineri Notları*. Lefkoşa
- Şenses, Fikret (2007). *Uluslararası Gelişmeler Işığında Türkiye Yükseköğretim Sistemi: Temel Eğilimler, Sorunlar, Çelişkiler ve Öneriler*. ERC Working Papers in Economics 07/05.
- Şimşek, Muhittin. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*. Alfa Yayınları, İstanbul.
- Şimşek, Hasan. (2006). *Değişim ve Değişim Yönetimi Seminer Notları*, Lefkoşa
- Şimşek, Hasan. (2006). *Örgütler, Yönetim ve Liderlik Seminer Notları*. Lefkoşa

- Taşkın, Ercan; Büyük, Köksal (2002). *Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya'daki Özel Dershane Öğrencileri ile İlgili Bdr Saha Araştırması)*. Kütahya.
- Taylor, John (2003). Sticks and Carrot: *The Effectiveness of Government Policy on Higher Education in England Since 1979*. ISSN 1013-851x. Higher Education Management and Policy. Volume 15, No.1. OECD 2003 15, No.1. OECD .
- TCB, (2012). *Türkiyede Üniversite Eğitimi*. Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık, Ankara.
- TC Yükseköğretim Kurulu. *Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi*. Ankara, 2007.
- Toyoshima, Mihoko, 2007, *International strategies of Universities in England*, London Review of Education, Vol: 5, pp.265-28
- Tural, Nejla Kurul (2004). *Küreselleşme ve Üniversiteler*. Kök Yayıncılık. Ankar
- Tümekaya, Songül; Aybek, Birsal ve Aldağ, Habibe (2009). *Üniversite Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Eğilimleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi*. Eurasian Journal of Educational Research, Issue 36, 57-74. 57
- Tüzün, İpek Kalemci ve Devrani, Tülay Korkmaz (2008). *Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri-Çalışan Etkileşimi Üzerine Bir Araştırma*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi IIBF Dergisi
- Uryan, Burcu. (2002). *Toplam Kalite Yönetimi*.Mevzuat Dergisi yıl:5 Sayı 55 ISSN 1306-0767.
- Uzgören, Nevin ve Uzgören Ergin (2005). *Dumlupınar Öğrencileri Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi*. Hipotez Testi, Ki-Kare Testi ve Doğrusal Olasılık Modeli.
- Yazıcıoğlu, Y. (2004). *SPSS Uygulama, Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara.
- Yılmaz, Murat. (2003). *Kalite Yönetim Sistemlerinin Evrimi ve Toplam Kalite Yönetiminin Banknot Maatbası Genel Müdürlüğünde Uygulanabilirliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Yüceler, Aydan (2009), *Örgütsel Bağlılık Ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik Ve Uygulamalı Bir Çalışma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 22. Konya

BÖLÜM VII

EKLER

Ek – 1. YDÜ Rektör Yardımcısının İmzaladığı İzin Belgesi

Ek – 2. Son Sınıf Lisans Öğrencilerine Uygulanan (Madde analizi öncesi)
Anket Formu

Ek – 3. Son Sınıf Lisans Öğrencilerine Uygulanan (Madde analizi sonrası)
Anket Formu

Ek – 4. Son Sınıf Lisans Öğrencilerine Uygulanan İngilizce Anket Formu

BÖLÜM 2 - Genel Bilgiler						
Her soru için yalnızca bir seçeneğe (X) işareti koyunuz.						
Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
Akademik Tecrübe						
8	Fakültesinin Eğitim Kalitesi					
9	Özel statüde öğrenci kabul etme durumu					
Akademik program kalitesi						
10	Sınıf büyüklüğünün ihtiyacı karşılaması durumu					
11	İstedığınız anda kurs almaya uygunluk durumu					
12	Kursların niyet ettiğiniz kariyerle ilişki durumu					
13	Kurs istek ve amaçlarına göre öğretim görevlilerinin sağladığı bilgi					
14	İstenilen diploma için sağlanan bilgi					
Mesleki Gelişim						
15	Lisans öğrencilerine oriyantasyon servisi					
16	Bölümünüzdeki lisans öğrencileri için sunulan öğretim fırsatları					
17	Bölümünüzdeki lisans asistanlarının ödüllendirilme					
18	Yeni lisans araştırmaları için sağlanan olanaklar					
19	Profesyonel toplantılara katılımlar için bölüm desteği					
20	Fakülte araştırma projeleri ile işbirliği yapma fırsatları					
21	Fakülte profesyonel sunumları ile işbirliği yapma fırsatları					
22	Fakülte profesyonel yayınları ile işbirliği yapma fırsatları					
Yönetim Servisleri						
23	Öğrenci hesap işlemleri					
24	Öğrenci ödeme işlemleri					
25	On-line kayıt işlemleri					
26	Telefonla kayıt işlemleri					
27	Diğer kayıt servisleri					
28	Finansal yardım servisleri					
29	Başvuru servisleri					
30	Fakülte'deki dekanın ofis servisleri					
Kampüs Yaşam Servisleri						
31	Kişisel rehberlik servisleri					
32	Kampus idaresi					
33	Sağlık hizmetleri					
34	Yiyecek servisleri					
35	Eğlence programları					
36	Öğrenciler için gönüllülük esasına bağlı fırsatlar					
37	Lisans öğrencilerinin yönetim organizasyonu olanakları					
38	Kampüs sponsörlüğünde sağlanan kültürel etkinlikler					
39	Kampüs sponsörlüğünde sağlanan sosyal etkinlikler					
40	Okul otobüs servisleri					

Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
	Grup-Hedefli Servis Olanakları					
41	Uluslararası öğrencilere yönelik olanaklar					
42	Kıbrıslı Öğrencilere yönelik olanaklar					
43	Türk öğrencilere yönelik olanaklar					
44	Sürekli okuldaki eve yolculuk yapan öğrencilere sunulan olanakları					
45	Gece öğrencilerine yönelik olanaklar					
46	Engelli öğrencilere yönelik olanaklar					
47	Lisans öğrencilerine yönelik olanaklar					
	Danışma servisleri ve diğer servisler					
48	Kütüphane servisleri					
49	Kampüs Kitap satış yeri					
50	Kampüs internet adresi					
51	İnternet kaynakları					
52	Bilgisayar kaynakları					
53	Kampüs gazetesi					
54	Kampüs radyo istasyonu					
55	Kampüs televizyon istasyonu					
	Üniversitenin sunduğu servisler					
56	Sınıfların fiziki yapısı					
57	Fen Laboratuvarı					
58	Mühendislik Laboratuvarı					
59	Görsel Sanatlar Stüdyoları					
60	Performans Stüdyoları					
61	Lisan laboratuvarı					
62	Bilgisayar laboratuvarı					
63	Kampüs içerisinde bakım					
64	Kampüs içerisinde temizliği					
65	Spor-aktivite alanları					
66	Dinlenme alanları					
67	Sosyalleşme alanları					
68	Çalışma Alanları					
69	Kampüste yurtlar					
70	Kampüs çevresindeki yerleşim yerleri					
71	Kampüste park					
72	Kütüphane servisleri					
73	Konaklama salonu					
74	Yemek servisleri					
75	Diğer yemek servisleri					

Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
	YDÜ'nin Sunduğu Duygusal Olanaklar					
76	Yakın Doğu Üniversitesi'nde güçlü bir birlik duygusu vardır.					
77	Kampüste iken kendimi güvende hissederim.					
78	Genelde fakülte'deki öğrenciler arasında etkileşim pozitif yöndedir.					
79	Genelde personel arasındaki etkileşim pozitif yöndedir.					
80	Değişik geçmişi olan bireylere Yakın Doğu Üniversitesi'nde saygı vardır.					
81	Değişik geçmişi olan öğrencilerin kültürlerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde saygı vardır.					
82	Değişik geçmişi olan öğrencilerin hayat stillerine Yakın Doğu Üniversitesinde saygı vardır.					
83	Öğrenciler fakülte'deki personel tarafından eşit değerlendirilirler.					
84	Kampüs topluluğunun bir parçası gibi hissederim.					
85	Yakın Doğu Üniversitesi kampüs topluluğuna dahil olmak isterim.					
86	Kampüs topluluğuna dahil olmak için bol fırsatlar vardır.					
87	Bölümümdeki lisans öğrencilerinin arasında aynı okulda olmaktan dolayı özel arkadaşlık duyguları vardır.					
88	Kampüs bütününde lisans öğrencileri arasında özel arkadaşlık duyguları vardır.					
	Üniversite Tecrübeleri					
89	Sergi, oyun, dans müzik, tiyatro veya diğer performanslara katılma					
90	Fiziksel aktivitelere katılma (aktif-pasif)					
91	Ruhsal aktivitelere katılma (dua, meditasyon)					
92	Bir konu hakkındaki güçlü yönlerinizi ortaya çıkarma					
93	Bir konu hakkındaki zayıf yönlerinizi ortaya çıkarma					
94	Bir konu hakkında başkalarının görüş açısını empati yapabilme					
95	Bir konuyu anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme					
96	Bir kavramı anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme					

[illegible]

Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
	Eğitimsel ve Kişisel Gelişim					
119	Kritik bir şekilde düşünme					
120	Analitik bir şekilde düşünme					
121	Nicel problemleri analiz etme					
122	Bilgisayar kullanımı					
123	Bilgi teknolojisi kullanımı					
124	Karışık gerçek dünya problemlerini çözme					
125	Kişisel değerleri geliştirme toplumunun gelişmesine katkıda bulunma					
126	Derinlemesine ruhsal bir duygu geliştirme					
	Mutluluk					
127	Üniversitede edindiğiniz toplam eğitim tecrübenizi hangi düzeyde değerlendirirsiniz?					
128	Bulunduğunuz üniversitede olmaktan memnuniyetinizi hangi düzeyde değerlendirirsiniz?					
129	Tekrar başlasaydınız şimdi devam ettiğiniz enstitüyü tekrar tercih etme durumunuzu hangi düzeyde değerlendirirsiniz?					

Bu araştırma, Yakın Doğu Üniversitesi'nin Eğitim Yönetimi, Denetimi, Planlaması ve Ekonomisi Bölümü'nde doktora çalışması olarak yapılmaktadır. Araştırma, geleneksel üniversiteler ile girişimci üniversitelerin karşılaştırılmasında katkı sağlamak amacıyla yapılmıştır. Araştırma yedi adet kişisel ve yüz on dokuz adet genel olmak üzere iki bölümden oluşmakta ve toplam yüz yirmi altı soruyu içermektedir. Araştırmaya koyacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.(Madde analizi sonrası)

BÖLÜM 1: Kişisel Bilgiler

Her soru için yalnızca bir seçeneğe (X) işareti koyunuz. Gerekli yerde açıklamalar yapınız.

1	Milliyeti					
2	Ülkesi					
3	Cinsiyeti	Bayan		Erkek		
4	İkametgah					
a	Yakın Doğu Üniversitesi Kampüs Yurdu					
b	Ev					
c	Aile Yanı					
d	Aile dışında bir aile yanı					
5	Babanızın eğitim düzeyi:					
a	Okur-yazar değil					
b	İlköğretim mezunu					
c	Ortaöğretim (lise) mezunu					
d	Üniversite mezunu					
e	Yüksek lisans mezunu					
6	Annenizin eğitim düzeyi:					
a	Okur-yazar değil					
b	İlköğretim mezunu					
c	Ortaöğretim (lise) mezunu					
d	Üniversite mezunu					
e	Yüksek lisans mezunu					
7	Eğitim gördüğü					
a	Fakülte					
b	Yüksek okul					
c	Bölüm					

BÖLÜM 2 - Genel Bilgiler**Her soru için yalnızca bir seçeneğe (X) işareti koyunuz**

Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
	Akademik Tecrübe					
8	Fakültesinin Eğitim Kalitesi					
9	Özel statüde öğrenci kabul etme durumu					
	Akademik program kalitesi					
10	Sınıf büyüklüğünün ihtiyacı karşılaması durumu					
11	İsteddiğiniz anda kurs almaya uygunluk durumu					
12	Kursların niyet ettiğiniz kariyerle ilişki durumu					
13	Kurs istek ve amaçlarına göre öğretim görevlilerinin sağladığı bilgi					
14	İstenilen diploma için sağlanan bilgi					
	Mesleki Gelişim					
15	Lisans öğrencilerine oriyantasyon servisi					
16	Bölümünüzdeki lisans öğrencileri için sunulan öğretim fırsatları					
17	Bölümünüzdeki lisans asistanlarının ödüllendirilme					
18	Yeni lisans araştırmaları için sağlanan olanaklar					
19	Profesyonel toplantılara katılımlar için bölüm desteği					
20	Fakülte araştırma projeleri ile işbirliği yapma fırsatları					
21	Fakülte profesyonel sunumları ile işbirliği yapma fırsatları					
22	Fakülte profesyonel yayınları ile işbirliği yapma fırsatları					
	Yönetim Servisleri					
23	Öğrenci hesap işlemleri					
24	Öğrenci ödeme işlemleri					
25	On-line kayıt işlemleri					
26	Telefonla kayıt işlemleri					
27	Diğer kayıt servisleri					
28	Finansal yardım servisleri					
29	Başvuru servisleri					
30	Fakülte'deki dekanın ofis servisleri					
	Kampüs Yaşam Servisleri					
31	Kişisel rehberlik servisleri					
32	Kampus idaresi					
33	Sağlık hizmetleri					
34	Yiyecek servisleri					
35	Eğlence programları					
36	Öğrenciler için gönüllülük esasına bağlı fırsatlar					
37	Lisans öğrencilerinin yönetim organizasyonu olanakları					
38	Kampüs sponsörlüğünde sağlanan kültürel etkinlikler					
39	Kampüs sponsörlüğünde sağlanan sosyal etkinlikler					
40	Okul otobüs servisleri					

Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
	Grup-Hedefli Servis Olanakları					
41	Uluslararası öğrencilere yönelik olanaklar					
42	Kıbrıslı Öğrencilere yönelik olanaklar					
43	Türk öğrencilere yönelik olanaklar					
44	Sürekli okuldan eve yolculuk yapan öğrencilere sunulan olanakları					
45	Gece öğrencilerine yönelik olanaklar					
46	Engelli öğrencilere yönelik olanaklar					
47	Lisans öğrencilerine yönelik olanaklar					
	Danışma servisleri ve diğer servisler					
48	Kütüphane servisleri					
49	Kampüs Kitap satış yeri					
50	Kampüs internet adresi					
51	İnternet kaynakları					
52	Bilgisayar kaynakları					
53	Kampüs gazetesi					
54	Kampüs radyo istasyonu					
55	Kampüs televizyon istasyonu					
	Üniversitenin sunduğu servisler					
56	Sınıfların fiziki yapısı					
57	Fen Laboratuvarı					
58	Mühendislik Laboratuvarı					
59	Görsel Sanatlar Stüdyoları					
60	Performans Stüdyoları					
61	Lisan laboratuvarı					
62	Bilgisayar laboratuvarı					
63	Kampüs içerisinde bakım					
64	Kampüs içerisinde temizliği					
65	Spor-aktivite alanları					
66	Dinlenme alanları					
67	Sosyalleşme alanları					
68	Çalışma Alanları					
69	Kampüste yurtlar					
70	Kampüs çevresindeki yerleşim yerleri					
71	Kütüphane servisleri					
72	Konaklama salonu					
73	Yemek servisleri					
74	Diğer yemek servisleri					

Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
	YDÜ'nin Sunduğu Duygusal Olanaklar					
75	Yakın Doğu Üniversitesi'nde güçlü bir birlik duygusu vardır.					
76	Kampüste iken kendimi güvende hissederim.					
77	Genelde fakültedeki öğrenciler arasında etkileşim pozitif yöndedir.					
78	Genelde personel arasındaki etkileşim pozitif yöndedir.					
79	Değişik geçmişi olan bireylere Yakın Doğu Üniversitesi'nde saygı vardır.					
80	Değişik geçmişi olan öğrencilerin kültürlerine Yakın Doğu Üniversitesi'nde saygı vardır.					
81	Değişik geçmişi olan öğrencilerin hayat stillerine Yakın Doğu Üniversitesinde saygı vardır.					
82	Öğrenciler fakültedeki personel tarafından eşit değerlendirilirler.					
83	Kampüs topluluğunun bir parçası gibi hissederim.					
84	Yakın Doğu Üniversitesi kampüs topluluğuna dahil olmak isterim.					
85	Kampüs topluluğuna dahil olmak için bol fırsatlar vardır.					
86	Bölümümdeki lisans öğrencilerinin arasında aynı okulda olmaktan dolayı özel arkadaşlık duyguları vardır.					
87	Kampüs bütününde lisans öğrencileri arasında özel arkadaşlık duyguları vardır.					
	Üniversite Tecrübeleri					
88	Sergi, oyun, dans müzik, tiyatro veya diğer performanslara katılma					
89	Fiziksel aktivitelere katılma (aktif-pasif)					
90	Ruhsal aktivitelere katılma (dua, meditasyon)					
91	Bir konu hakkındaki güçlü yönlerinizi ortaya çıkarma					
92	Bir konu hakkındaki zayıf yönlerinizi ortaya çıkarma					
93	Bir konu hakkında başkalarının görüş açısını empati yapabilme					
94	Bir konuyu anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme					
95	Bir kavramı anlamak için değişik perspektiflerden bakabilme					

[illegible]

Madde No	Açık madde	Her Zaman Yeterli	Ortadan Çok Yeterli	Orta Sıklıkta Yeterli	Ortadan Az Yeterli	Hiçbir Zaman Yeterli
	Eğitimsel ve Kişisel Gelişim					
117	Kritik bir şekilde düşünme					
118	Analitik bir şekilde düşünme					
119	Nicel problemleri analiz etme					
120	Bilgisayar kullanımı					
121	Bilgi teknolojisi kullanımı					
122	Karışık gerçek dünya problemlerini çözme					
123	Kişisel değerleri geliştirme toplumunun gelişmesine katkıda bulunma					
	Mutluluk					
124	Üniversitede edindiğiniz toplam eğitim tecrübenizi hangi düzeyde değerlendirirsiniz?					
125	Bulunduğunuz üniversitede olmaktan memnuniyetinizi hangi düzeyde değerlendirirsiniz?					
126	Tekrar başlasaydınız şimdi devam ettiğiniz enstitüyü tekrar tercih etme durumunuzu hangi düzeyde değerlendirirsiniz?					

This research is done for PhD programme at The Near East University in Educational Administration, Supervision, Planning and Economy Department. The research is designed to contribute to the comparison of the traditional universities and entrepreneurial universities. It has two parts. Personal information part has seven questions and general information part has hundred nineteen questions, totaling up to hundred and twenty six questions. Thank you for your contribution.

SECTION 1

Put an (x) sign for each question only. Give explanation if necessary.

[illegible]

SECTION 2- General Information						
Put an (X) for each question only.						
Article No	Open Article	Always sufficient	Midum level very sufficient	Midium level sufficient	Less than midium level sufficient	Never sufficient
Academic Experience						
8	Faculty's Education Quality					
9	Capacity to accept private students					
Academic Program Quality						
10	Class capacity too meet the requirements					
11	Capacity to take courses whenever required					
12	Relationship of the courses with the carrier you required					
13	Information given by the lecturers related with the course requirement and aims					
14	Information obtained for the required diploma					
Carrier Development						
15	Orientation service provided for graduate students					
16	Educational opportunities provided for graduate students in your department					
17	Giving awards to graduate assistants					
18	Opportunities provided for new graduate researches					
19	Departmental suport provided for attendance to proffessional meetings					
20	Opportunities provided to collaborate with faculty research projects					
21	Opportunities provided to collaborate with proffessional presentations					
22	Opportunities provided to collaborate with proffessional publications					
Administration Services						
23	Student Account procedure					
24	Student payment procedure					
25	On-line registration					
26	Phone registration					
27	Other registration services					
28	Financial aid services					
29	Başvuru servisleri					
30	Faculty's dean office					
Campus Life Services						
31	Personal quide services					
32	Campus administration					
33	Health services					

34	Food services (catering)					
35	Entertainment programs					
36	Opportunities based on voluntarity for students					
37	Administrative organisation opportunities for graduate students					
38	Cultural events provided by the campus support					
39	Social events provided by the campus support					
40	Social scool services					
Article No		Always sufficient	Midum level very sufficient	Midium level sufficient	Less than midium level sufficient	Less than midium level sufficient
	Open Article					
	Grup-Targeted Services Opportunities					
41	Opportunities provided for international students					
42	Opportunities provided for Turkish Cypriot students					
43	Opportunities provided for Turkish students					
44	Opportunities provided for students travelling always from school to home					
45	Opportunities provided for night students					
46	Opportunities provided for disabled students					
47	Opportunities provided for graduate students					
	Information Services and Other Servces					
48	Library Services					
49	Bookstore					
50	Campus internet address					
51	Internet sources					
52	Computer services					
53	Campus newspaper					
54	Campus radio station					
55	Campus television station					
	Opportunities Provided By The University					
56	Physcial sturcture of classes					
57	Science labaratory					
58	Performace studios					
59	Studios for visiuai arts					
60	Performans Stüdyoları					
61	Language laboratory					
62	Computer laboratory					
63	Maintenance of campus					
64	Cleaning of campus					
65	Sport-aktivty fields					
66	Recreation areas					
67	Living areas around campus					
68	Working areas					
69	Dormotories in campus					

70	Parking at campus					
71	Library services					
72	Residence halls					
73	Catering services					
74	Other services					
Article No	Open Article	Always sufficient	Midum level very sufficient	Midium level sufficient	Less than midium level sufficient	Less than midium level sufficient
	Emotional Possibilities Offered by NEU					
75	There is a strong unity in NEU					
76	I feel safe in campus					
77	Generally the interaction between the students in faculty is positive					
78	Generally the interaction between the personal is positive					
79	There is respect for those people having different past in NEU					
80	There is respect for those students having different culture in NEU					
81	There is respect to life styles of students having having different past in NEU					
82	Students are evaluated equally with the personal in the faculty					
83	I feel as a part of campus community					
84	I want to become a part of NEU ampus communities					
85	There is enough opportunity to be a part of campus communities					
86	There is special friendship feelings amongst the graduate students in the department being in the same school					
87	udents around the campus					
	University Experiences					
88	Attendance to exhibition, play, dance, music, teacher or other performances					
89	Attendance to physical actities (actie-passive)					
90	To do psychological activities (praying-meditation)					
91	To put out your strength about a subject					
92	To put out your weaknesses about a subject					
93	To do empathy about others views about a subject					

94	To be able to look from different perspectives to understand a subject					
95	To be able to look from different perspectives to understand a concept					
Article No	Open Article	Always sufficient	Midum level very sufficient	Midium level sufficient	midium level sufficient	Less than midium level sufficient
	Enrichment of Educational Experiences					
96	Getting help for practical subjects					
97	Getting help for training subjects					
98	Getting helf for field experience subjects					
99	Getting help for collaboration experiences					
100	Getting help for clinical subjects					
101	Working voluntarily for community subject					
102	Doing practice for student groups taking offical					
103	Working together with faculty member for a					
104	Language course					
105	Studying in a school abroad					
106	Indepented working					
107	Preparing thesis for senior students to raise their experiences to top level					
108	Dördüncü sınıf öğrencilerinin tecrübelerini en yüksek düzeye çıkarılmasında tez hazırlama					
109	Preparing projects for senior students to raise their experiences to top level					
110	Preparing exams for senior students to raise their experiences to top level					
	Quality of Relationships					
111	Relationship with other students					
112	Relationship with faculty members					
113	Relationship with administration stages					
114	Relationship with office workers					
	Univiersity Environment					
115	Encouraging students from different economic					
116	Attending campus activities. (special speeches, cultural performances, athletic activities)					

Article No	Open Article	Always sufficient	Midum level very sufficient	Midium level sufficient	Less than midium level sufficient	Less than midium level sufficient
	Educational and Personal Development					
117	Thinking in a critical way					
118	Thinking in a analytical way					
119	Analyzing quantitative problems					
120	Using computers					
121	Using information technology					
122	Solving complicated real world problems.					
123	contributing developments of personal value development community.					
	Happiness					
124	How do you evaluate your total education experience obtained at the university?					
125	How do you evaluate your happiness being at the university you are now?					
126	How would you evaluate to choose the same institute you are studying now if you were to repeat?					