

KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ YÜKSEKÖĞRETİMİNDE
KALİTE YÖNETİMİ MODELLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

Gülsün BAŞARI

Lefkoşa
Temmuz, 2015



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

**KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ
YÜKSEKÖĞRETİMİNDE KALİTE YÖNETİMİ
MODELLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülsün BAŞARI

**Lefkoşa
Temmuz, 2015**

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ DENETİMİ EKONOMİSİ
VE PLANLAMASI ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ YÜKSEKÖĞRETİMİNDE KALİTE
YÖNETİMİ MODELLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülsün BAŞARI

DANIŞMAN

Doç. Dr. Fahriye Altınay AKSAL

Doç. Dr. Gökmen DAĞLI

**Lefkoşa
Temmuz, 2015**

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

“KKTC Yükseköğretiminde Kalite Yönetimi Modellerinin Değerlendirilmesi”
konulu çalışma jürimiz tarafından Eğitim Yönetimi, Denetimi, Ekonomisi ve
Planlaması Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Adı-Soyadı

İmza

Başkan : Prof. Dr. Mehmet ÇAĞLAR



Üye : Doç. Dr. Ahmet GÜNEYLİ



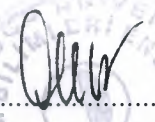
Danışman : Doç. Dr. Gökmen DAĞLI



Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

..6../7/2015


Prof. Dr. Orhan ÇİFTÇİ
Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Denetimi, Ekonomisi ve Planlaması Anabilim Dalı, yüksek lisans gereği olarak hazırlanan bu araştırma, yükseköğretimde kalitenin önemini açıklamak, dünya ülkelerindeki yükseköğretim kalite güvence sistemi uygulamaları incelenerek, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti yükseköğretiminde kalite yönetimi modellerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya giriş yapıldıktan sonra sırayla, problem durumu, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, sınırlılıklar, tanımlar ve kısaltmalara yer verilmiştir. İkinci bölümde araştırmanın kavramsal çerçevesi ve konuyla ilgili araştırmalara yer verilmektedir. Üçüncü bölümde araştırmanın yürütülmesinde izlenen yöntem sunulmuştur. Dördüncü bölümde bulgular ve yorumlar yer alırken, beşinci bölümde ise sonuçlar, tartışma ve öneriler yer almaktadır.

Yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve rehberliğinden, deneyimlerinden çok şey öğrendiğim, tezimin her aşamasında gösterdiği anlayış, bilimsel katkı ve desteğinden dolayı danışmanım, Sayın Doç. Dr. Fahriye Altınay AKSAL'a ve Doç. Dr. Gökmen DAĞLI'ya, araştırmada ve yüksek lisans derslerinde yardımlarını esirgemeyen başta Prof. Dr. Mehmet ÇAĞLAR, Doç. Dr. Zehra Altınay GAZİ, Doç. Dr. Ahmet GÜNEYLİ, Yrd. Doç. Dr. Engin BAYSEN ve değerli hocalarıma,

Yüksek lisans eğitimim boyunca her türlü anlayış ve desteğini esirgemeyen başta eşim ve çocuklarıma, anneme, babama, arkadaşlarıma ve bana gerçekten destek veren herkese.

En içten teşekkürlerimle.

Gülsün BAŞARI

ÖZET

KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ YÜKSEKÖĞRETİMİNDE KALİTE YÖNETİMİ MODELLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

BAŞARI, Gülsün

Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Yönetimi, Denetimi, Ekonomisi ve
Planlaması Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Fahriye Altınay AKSAL ve Doç. Dr. Gökmen DAĞLI

Temmuz 2015, 80 Sayfa

Bu araştırmada, yükseköğretimde kalitenin önemini açıklanarak, dünya ülkelerindeki yükseköğretim kalite güvence sistemi uygulamaları incelenerek, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) yükseköğretiminde kalite yönetimi modellerinin değerlendirmesi yapılmıştır.

Kalite yönetim sistemi; kalite planlaması, kalite kontrol ve kalite geliştirmedir. Kaliteye ulaşmak amacıyla ilerletilen tüm süreçleri, açıklanan prosedürleri, ve benimsenen prensipleri içeren sistemler bütünüdür. Bu sistem, çalışanların bilinçlendirilmesi ve amaçlanan kalite seviyesine ulaşmak amacıyla minimum girdi kullanılması kısımlarını da içerir.

Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışma, Yükseköğretim Planlama Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu üyeleri ve Milli Eğitim Bakanlığı, Yükseköğretim ve Dış İlişkiler Dairesi Müdürlüğü ile gerçekleştirilmiştir. Sayı az olduğundan dolayı amaçlı örneklem grubu seçerken, kartopu/zincir örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yaklaşım, özellikle araştırmacının problemine ilişkin olarak zengin bilgi kaynağı olabilecek birey ya da durumların saptanmasında etkilidir. Kavramsal çerçeve ışığında araştırmanın veri toplama aracı olan yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur. Veriler içerik analizi kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmanın sonucunda, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde yükseköğretimden sorumlu olan YÖDAK ve MEB'in, şu anki bürokratik yapıyla gerekli sorumluluklarını yerine getiremedikleri, yükseköğretim kurumlarına kalite yönetimi konusunda büyük görevler düştüğü görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim, Kalite, Kalite Güvence, Yükseköğretimde Kalite

ABSTRACT

EVALUATION OF QUALITY MANAGEMENT MODEL HIGHER EDUCATION IN NORTHERN CYPRUS

BAŞARI, Gülsün

Master Thesis, Educational Administration, Supervision, Planning and Economics

Thesis Supervisor: Assoc. Dr. Fahriye Altınay AKSAL & Assoc. Dr. Gökmen DAĞLI

July 2015, 80 pages

In this study, the importance of quality in higher education has been defined, the application methods of quality assurance system in higher education in the countries of the world have been reviewed, and the quality management models in higher education system of Turkish Republic of Northern Cyprus (TRNC) have been assessed.

Quality management system refers to and consists of quality planning, quality control and quality development. Quality management system is the integrity of systems consisting of adopted principles, defined procedures, and all processes carried out to achieve the quality. Besides, this system includes the applications conducted to raise awareness of employees and using minimum entry in achieving the desired quality level.

This study, through which qualitative research techniques have been processed, was conducted in cooperation with members of Higher Education Planning, Evaluation, Accreditation and Coordination Council and Director of Higher Education Department of Ministry of Education. As the number of relevant samples was limited, snowball/chain sampling method has been used while identifying and choosing the sampling group. This method is particularly effective in cases through which the researcher identifies, chooses or determines on the individuals or situations that can be a rich source in finding solutions for the problem set out by the researcher. Within the theoretical frame, a quasi-structured interview form has been designed as the data obtaining instrument. The data obtained have been processed by using the content analysis methods.

The results of this study reveal that Higher Education Planning, Evaluation, Accreditation and Coordination Council and Director of Higher Education Department of Ministry of Education, which are the responsible bodies from the higher education system in Turkish Republic of Northern Cyprus, cannot sufficiently fulfill their responsibilities due to existing bureaucratic structures, and in this respect, a significant amount of responsibility regarding quality management issues falls on the higher education institutions.

Key Words: Higher Education, Quality, Quality Assurance, Quality in Higher Education

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI.....	i
ÖNSÖZ	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Problem Cümlesi.....	3
1.3. Araştırmanın Amacı.....	3
1.4. Araştırmanın Önemi	4
1.5. Sınırlılıklar	6
1.6. Tanımlar	6
1.7. Kısaltmalar	8
İKİNCİ BÖLÜM.....	10
KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	10
2.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	10
2.1.1. Kalite Kavramı	10
2.1.2. Kalite Güvence Kavramı	13
2.1.3. Yükseköğretimde Kalite Kavramı	15
2.1.4. Yükseköğretim Kalite Çalışmaları.....	18
2.1.5. Ülkelere Göre Yükseköğretim Kalite Güvence Sistemleri.....	22
2.1.6. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Yükseköğretimi Kalite Çalışmaları	33
2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	35
2.2.1. Uluslararası Araştırmalar	35
2.2.2. Ulusal Araştırmalar	36
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	43
YÖNTEM	43
3.1. Araştırma Modeli	43
3.2. Araştırmanın Örneklemi	44
3.3. Veri Toplama Araçları	45
3.4. Verilerin Toplanması	46
3.5. Verilerin Analizi	46
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	47
BULGULAR VE YORUM	47
4.1. Eğitimde Kalite Algısı	47
4.2. Yükseköğretimde Kalite Faktörleri	48
4.3. Yükseköğretimde Kaliteyi Etkileyen Olumsuz Faktörler.....	49

4.4. Yükseköğretim Kurumunun Kalitesinde Yönetimin Görevleri.....	50
4.5. KKTC Yükseköğretiminde Kurumlarında Kalite Kavramı.....	52
4.6. Yükseköğretimin Kalite Yönetimindeki Boyutları ve Amaçları	53
4.7. KKTC Yükseköğretiminde YÖDAK, MEB ve Üniversite Yönetimlerine Düşen Görevler	55
4.8. KKTC Yükseköğretiminde Kalite Değerlendirme Süreci	56
4.9. KKTC Yükseköğretiminde Bağımsız Akreditasyon Kuruluşlarının Gerekliliği	57
BEŞİNCİ BÖLÜM	59
SONUÇLAR TARTIŞMA VE ÖNERİLER	59
5.1. SONUÇLAR.....	59
5.2. TARTIŞMA	61
5.3. ÖNERİLER.....	64
5.3.1.Araştırmanın Sonuçlarına Yönelik Öneriler.....	64
5.3.2.Araştırmacılara Yönelik Öneriler	65
KAYNAKÇA.....	68
EKLER.....	77
EK-1 Görüşme Formu	77
EK-2 Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Yükseköğretim Çalıştayı Raporu.....	79

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Kalite Yönetim Hiyerarşisi	17
Tablo 2. Katılımcıların özellikleri.....	44
Tablo 3. Katılımcıların Eğitimde Kalite Algısı ile ilgili verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	47
Tablo 4. Katılımcıların Yükseköğretimde Kalite Faktörleri ile ilgili verdikleri cevapların analiz sonuçları	48
Tablo 5. Katılımcıların Yükseköğretim Kaliteyi Etkileyen Olumsuz Faktörler ile ilgili verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	49
Tablo 6. Katılımcıların Yükseköğretim Kurumunun Kalitesinde Yönetimin Görevleri ile ilgili için verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	50
Tablo 7. Katılımcıların KKTC Yükseköğretim Kurumlarının Kalite Durumu ile ilgili verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	52
Tablo 8. Katılımcıların Yükseköğretimin Kalite Yönetimindeki Boyutları ve Amaçları ile ilgili verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	53
Tablo 9. Katılımcıların KKTC Yükseköğretiminde YÖDAK, MEB ve Üniversite Yönetimlerine Düşen Görevler ile ilgili verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	55
Tablo 10. Katılımcıların KKTC Yükseköğretiminde Kalite Değerlendirme Süreci için verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	56
Tablo 11. Katılımcıların KKTC Yükseköğretiminde Bağımsız Akreditasyon Kuruluşlarının Gerekliliği' ile ilgili verdikleri cevapların analiz sonuçları.....	57

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın temelini oluşturan araştırmanın problem durumu, alt problemleri, amacı, önemi, sınırlılıklar ve araştırmada kullanılan tanımlara ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1.1. Problem Durumu

Gelişen Dünyada yükseköğretim sisteminde oldukça önemli değişimler yaşanmaktadır. Özellikle 21. Yüzyılda küreselleşmenin meydana getirdiği değişim ve artan rekabet karşısında yükseköğretime eğitim talepleri karşısında sistem, üniversitelerde kalitenin sorgulanmasını kaçınılmaz yapmıştır (Özer, Gür ve Küçükcan, 2010). Günümüzde insana değer verme ve sürekli gelişimin anlamı olan kalite konusunda yükseköğretim kurumlarına önemli görevler düşmektedir.

Yükseköğretimin işlevi konusunda Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütünün (UNESCO), 1996 yılındaki açıklamasına göre üniversitelerin, sosyal, ve ekonomi gelişmede, mal ve hizmet üretiminin desteklemesinde, kültürel kimliğin gelişmesi ve korunmasında, barış kültürü oluşmasında büyük katkısı olan kurumlar olduğu bildirilmiştir (Demirsoy, 2011).

Yükseköğretim kurumlarında son yıllarda oldukça önemli bir kavram olarak yerini alan kalite güvencesi, genel olarak kalite kriterlerinin sağlandığını belirlemek için bir kurumun çeşitli yönlerinin sistemli bir şekilde izlenerek değerlendirilmesi olarak tanımlanır (Özer, vd., 2010). Kalite güvence sistemi, yükseköğretim kurumlarında bir iç denetim olarak eğitim ve tüm etkinliklerin kalitesinin denetimini düzenlenmektedir. Burada asıl önemli nokta, kalite güvencesinin kurumun kendi içinde kabul edilmesi, kurumla bütünleşmesi ve bir kurumsal kültüre dönüştürülmesidir (Özer vd., 2010).

Yükseköğretimin kaliteli olması gerekliliği konusundaki genel görüşe rağmen, kalite güvencesi ile ilgili adımlarda üniversite yönetimi, ülkenin milli kültürü ve ülkenin yerel koşullarına uyumu konusunda dikkatli hareket etmesi gerektiği konusunda yakından ilgilidir (Altbach, Reisberg & Rumbley, 2009).

Yükseköğretimde kalite güvencesi, yükseköğrenimde hizmet konusunda gerekli beklentilerin ve gerekliliklerin karşılanıp, yükseköğrenimin kalitesi konusunda duyacakları güveni araştırmak, değerlendirme ve sorgulama faaliyetleri olarak görülmektedir (Skolnik, 2010).

Genel olarak bakıldığında kalite güvence sisteminin anlaşılmasından, uygulanışına kadar ülkeler arasında önemli farklar bulunmaktadır. Bir başka deyişle, kalite güvencesinin uygulanmasında yükseköğretimde ulusal hedeflerde istenilen noktanın ne olduğu önemli bir boyut olup, bu boyut, hangi kalite güvence yöntemlerin uygulanacağı konusundan ulusal ajansların konumları ve işlevlerine kadar her şeyi belirlemektedir. Örneğin Avusturya'da devlet üniversitelerine akreditasyon uygulanmazken özel üniversitelerin akredite olmaları istenmektedir. Yine İsveç'te, Ulusal Yükseköğretim Ajansı, akreditasyondan daha ziyade yükseköğretim kurumlarının iç kalite güvence sistemlerini denetleyen, yükseköğretim kurumlarıyla karşılıklı etkileşim içerisinde olan bir sistem uygulamaktadır. Bazı ülkelerde dış denetimin sonucu bir yaptırım uygulanmazken bazı ülkelerde dış denetim sonuçları, yükseköğretim kurumlarına derece verme yetkisini veya devletten alacağı finansal desteği etkilemektedir. Ülke örnekleri karşılaştırmalı olarak incelendiğinde ortaya çıkan sonuç, yükseköğretimde uygulanacak olan kalite güvence sistemlerinin, ülkenin genel yükseköğretim politikaları ve yükseköğretim sistemiyle uyum içinde olması gerekliliğidir. Örneğin, Amerika ve İngiltere'de hiçbir üst kurumdan onay alınmadan isteyen herkes yükseköğretim kurumu açabilir. Serbest piyasanın belirleyici olduğu bu sistemlerde, akredite olma anlamlıdır çünkü başka hiçbir denetim mekanizması söz konusu değildir. Türkiye'de ise, zaten yükseköğretim kurumu açma sürecinden, program açma sürecine kadar oldukça katı kurallar vardır. Yükseköğretim kurumu ilgili kuruluşlardan izin almadan hiçbir şekilde eğitim veremez. Bürokratik bir yapıya

sahip olan böyle bir yükseköğretim sisteminde, mevcut düzenlemenin üzerine bir de akreditasyon uygulamak, yükseköğretimin zaten var olan bürokrasisini daha da artıracaktır (Özer, 2010).

Kalite konusunda bilinçlenme sonucu, üniversite yönetiminin, katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemesi, yönetim konusunda uzmanlaşması, eğitimi sürekli iyileştirerek, çalışanın başarılarını teşvik edecek olanaklar sunması bir zorunluluk olmuştur. Başka bir deyişle, eğitim kurumları var olma nedenlerini yeniden ve sürekli sorgulamak, birey ve topluma dönük görev ve sorumluluklarını gözden geçirmek, kısacası kendileri ile yüzleşmek zorundadırlar. Kalite geliştirme çalışmalarına başlayacak yükseköğretim kurumları, amacını, ne yapmak istediğini, hedeflerini, işlevini, iç ve dış paydaşlarını açıkça tanımlamalı ve bunları toplum ile paylaşmalıdır (Tekin ve Gül, 2007). Bunlara ek olarak, amacına ve hedefine başarı ile ulaşmasını sağlayacak yöntemleri ortaya koymalıdır. Bu noktada, yükseköğretim kurumları yöneticileri kendi kurumları için en uygun kalite sistemi arayışına girmektedirler. Eğitim alan birey ise, kurumdan kendisini en yüksek yaşam kalitesine hazırlamasını istemektedir. Bunların sağlanabilmesin için, eğitimde uygun kalite sisteminin oluşturulması kaçınılmaz olmuştur.

1.2. Problem Cümlesi

Bu araştırmada temel soru “KKTC Yükseköğretiminde kalite yönetimi model(ler)inin uygulanabilirliği nasıl olmalıdır?” olarak belirlenmiştir.

1.3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada temel soru Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) yükseköğretiminde uygulanabilecek kalite yönetimi model(ler)inin değerlendirilmesi hedef alınmıştır. Ana probleme cevap arama sürecinde aşağıdaki alt problemlere cevap aranacaktır:

- Eğitimde kalite ifadesini irdelemek
- Yükseköğretimde kalite faktörlerini irdelemek

- Yükseköğretimde kaliteyi etkileyen olumsuz faktörleri irdelemek
- Yükseköğretim kurumlarının kalitesinde üniversite yönetimlerine düşen görevleri irdelemek
- KKTC yükseköğretim kurumlarının kalite durumu hakkındaki olumlu ve olumsuz yönleri irdelemek
- KKTC yükseköğretim kurumlarının kalite yönetimindeki boyutları ve amaçlarını irdelemek
- KKTC yükseköğretim kurumlarının kalite yönetimi bağlamında, YÖDAK, MEB ve üniversite yönetimlerinin yapması gerekenleri irdelemek
- KKTC yükseköğretim kurumlarının kalite değerlendirme sürecinin nasıl olması gerektiği, neler yapılması gerektiği ve kimlerin görev alması gerektiğini irdelemek
- KKTC yükseköğretiminde bağımsız akreditasyon kuruluşlarının gerekliliğini irdelemek

Bu incelemeler sonucunda, KKTC Yükseköğretimde için en uygun kalite yönetimi modellerini değerlendirmek.

1.4. Araştırmanın Önemi

Ülkemizde ve dünyada yükseköğretim kurumunda kalite geliştirme faaliyetleri yürütülmektedir. Bu çalışmaların gerisinde kalmamak, öğrencilere, çalışanlara, ve topluma güven vermek ve verimliliği artırmak için kalite geliştirme çalışmalarına daha fazla önem verilmesi gerekmektedir.

Bu çalışmada, KKTC yükseköğretim kalite yönetimi irdelenerek, kalite geliştirme konusunda alternatif yöntemler açıklanmış. Yükseköğretimde kalite geliştirme uygulamaları ele alınarak, incelenen kalite modellerinin KKTC'de uygulanabilecek çalışmalarında yol gösterici modellerin değerlendirmesi yapılmıştır.

Kalite sistemi yükseköğretimin diğer bileşenlerinden bağımsız değildir. Kalite sistemleri içinden yükseköğretime en uygun kalite yönetimi modelini bulmak, çalışmaların başarı ile sonuçlanması açısından çok önemlidir. Kalite geliştirme çalışmalarında yol gösterici bir modelin bulunması ve bu modelin hazırlanması aşamasında uygun bulunan kalite sistemine ait ilke ve standartların esas alınması çalışmaların daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır. Bunlara bağlı olarak başvurulması düşünülen kalite sisteminde başarılı olma şansı da artacaktır (Özer, Gür ve Küçükcan, 2011).

Yükseköğretim sistemlerinde kalite yönetimi, ülkeler karşılaştırılarak incelendiğinde, ülkeler arasında önemli farklılıklar ve benzerlikler görülmektedir. Yükseköğretim sistemlerinin yönetimi, çok aşamalı ve karmaşık bir yapıya sahiptir. Örneğin devlet ve bakanlık, üniversite ile devlet arasındaki aracı kuruluşlardır. Kalite güvence ajansları, istatistik ajansları, öğrenci ölçme kurumları, rektörler konferansı, mütevelli heyeti, rektör ve senato gibi kurum ve şahıslar ise, yükseköğretimin yönetiminden sorumludur. Bu farklı yönetim yapılarının hepsi ülkedeki yükseköğretim sisteminin yönetiminde etkilidir. Bu çok aşamalı ve karmaşık yapıda idari, mali ve akademik konulardaki yetki ve sorumluluğun hangi kurum ve kişilerde olduğu veya olması gerekliliği, öteden beri tartışılmaktadır. Yükseköğretim sistemleri incelendiğinde, devlet otoritelerinin müdahalesinin sınırları ile aracı kurumların yetki sınırları ile üniversitenin özerkliğinin yetkilerinin, ülkeden ülkeye farklılık gösterdiği gözlemlenmektedir (Çelik ve Gür, 2014).

Bir ülkedeki merkezi otoritenin yükseköğretimin yönetimine müdahalesinin sınırlarını, kurumların içinde yer aldığı toplumun gelenekleri, kültürü ve yasaları vb. unsurlar yani o ülkenin kamu yönetim sistemi belirlemektedir (Fielden, 2008).

Ülkelerin yönetim sistemleri ile ilişkili olarak merkezi otoritelerin bazı yetkileri, alt bir hükümet birimine veya bakanlığa, yerel yönetimlere, aracı kurumlara veya doğrudan yükseköğretim kurumlarının yönetimine devredilmiş olmasına rağmen, merkezi otoriteler, yükseköğretime ilişkin genel strateji ve politikaların belirlenmesinde hâlâ en temel güçtür. Birçok ülkede, farklı isimler altında örgütlenen, eğitim ve yükseköğretimden sorumlu bakanlıklar yükseköğretim

sistemine ilişkin temel strateji ve politikaları belirlemektedir: Yükseköğretim ve Araştırma Bakanlığı (örneğin, Fransa), Bilim ve Araştırma Bakanlığı (örneğin, Avusturya), Eğitim ve Araştırma Bakanlığı (örneğin, Almanya), Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı (örneğin, Polonya), Bilim ve Teknoloji Bakanlığı (örneğin, Japonya). Genel olarak, yükseköğretim sisteminin yönetiminde merkezi hükümetin sorumluluğundaki yetkiler şöyle özetlenebilir: 1. Yükseköğretime ilişkin bütünleyici politikaları belirlemek ve büyüklüğü ve şekli hakkında karar vermek, 2. Sektöre ilişkin stratejik planlamalar yapmak, 3. Yükseköğretime gerekli kaynak sağlamak, 4. Yükseköğretime ilişkin diğer bakanlıklar ile işbirliğini sağlamak (Fielden, 2008).

1.5. Sınırlılıklar

Dünyadaki yükseköğretim kalite sistemleri incelenmekle birlikte bu çalışma, dünya ülkelerin yükseköğretim kurumlarının kalite yönetimi modellerinin, KKTC yükseköğretiminde kalite yönetim sistemine uygulanabilirliği ile sınırlı tutulmuştur.

1.6. Tanımlar

Yükseköğretim: Üniversiteleri yönetmek görevini ve sorumluluğunu taşıyan birimlerden oluşan kuruluş.

Kalite: Bir ürün ya da hizmet hakkında kullanıcıların beklentilerinin karşılanmasına olan inançların ölçüsü.

Kalite Yönetimi: Bir kuruluşun rekabet gücünü en üst seviyeye çıkartmak için ürünlerin, hizmetlerin, insanların, süreçlerin ve çevrenin sürekli geliştirilmesi yoluyla iş yapılması yaklaşımıdır ve kaliteyi arttırmak, müşteri memnuniyetini sağlamak için bir kuruluşta herkes tarafından gösterilen sürekli çabadır.

Kalite Güvence: Kalite problemlerinin önlenmesi için, planlı ve sistemli faaliyetlerle yapılandırılmasıdır

Kalite Modeli: Kalitenin sağlanması için, sistematik ve düzenli olarak kapsamlı gözden geçirme faaliyetleridir.

Yükseköğretimde Kalite: Yükseköğretimde sistemin, programın, eğitim modelinin, kurumsal görev ve hedeflerle de ilgili olan çok boyutlu ve aşamalı ölçütü.

Akreditasyon: Akreditasyon bir hizmeti vermeye aday kurumların gerçekleştirdiğı çalışmaları ve dolayısıyla bu çalışmalar sonucunda düzenledikleri belgelerinin güvenilirliğini ve geçerliliğini desteklemek amacıyla oluşturulmuş bir kalite altyapısıdır.

1.7. Kısaltmalar

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri'nde
AERES	: Araştırma ve Yükseköğretim Değerlendirme Ajansı
AKTS/ECTS	: Avrupa Kredi Biriktirme ve Transfer Sistemi
AQA	: Avusturya Kalite Güvencesi Ajansı
AR	: Akreditasyon Konseyi
AR-GE	: Araştırma Geliştirme
BFUG	: Bologna İzleme Grubu
CEEN	: Yükseköğretimde Orta ve Doğu Avrupa Kalite Güvencesi Ajansları Ağı
CHEA	: Yükseköğretim Akreditasyon Konseyi
ECA	: Avrupa Yükseköğretimde Akreditasyon Konsorsiyumu
EHEA	: Avrupa Yükseköğretim Alanı
ESIB	: Avrupa Ulusal Öğrenci Birlikleri
EUA	: Avrupa Üniversiteler Birliği
EURASHE	: Avrupa Yükseköğretim Kurumları Birliği
EURYDICE	: Avrupa Milli Eğitim Sistemleri ve Politikaları Ağ Sistemi
EVA	: Danimarka Değerlendirme Enstitüsü
FH	: Uygulamalı Bilimler Üniversiteleri
FBK	: Avusturya Uygulamalı Bilimler Üniversiteleri Birliği
FINEEC	: Finlandiya Eğitim Değerlendirme Merkezi
FINHEEC	: Finlandiya Yükseköğretim Değerlendirme Konseyi
HEEC	: Çin Yükseköğretim Değerlendirme Merkezi
HOGSKOLOVERKET	: İsveç Ulusal Yükseköğretim Ajansı

INQAAHE	: Uluslararası Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Ajansları Ağı
JQI	: Ortak Kalite Girişimi
KFY	: Kalite Fonksiyon Yayılımı
KKTC	: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
NOKUT	: Norveç Eğitimde Kalite Güvencesi Ajansı
NOQA	: İskandinav Yükseköğretim Kalite Güvencesi Ağı
OAQ	: İsviçre Üniversiteler Akreditasyon ve Kalite Güvencesi Merkezi
OH	: Avusturya Öğrenciler Birliği
QAA	: Kalite Güvence Ajansı
TD	: Türk Dünyası
TEE	: Teknoloji Eğitim Enstitüleri
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
vd.	: Ve diğerleri
WWW	: World Wide Web (Geniş Dünya Ağı)
YÖDAK	: Yükseköğretim Planlama Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu
YÖDEK	: Türkiye Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1.1. Kalite Kavramı

Kalite üzerinde birçok tanım yapılmasına rağmen halen daha soyut bir kavramdır. Kalite kavramı günümüzde yaşamımızın her alanında kullanılmasına rağmen herkesin uzlaşabileceği bir tanımı bulunmamaktadır. Dolayısıyla kalitenin niteliklerine ilişkin bireysel farklılık olabileceği gibi, bir ürün ve hizmet kalitesi hakkında farklı görüşler ortaya çıkabilmektedir (Kumbasar, 2009). Kalite sözü Latince “qualitas” teriminden gelmiş, Fransızcaya “qualite” olarak yerleşen sözcük Fransızcadan Türkçeye çevirisinde okunduğu gibi kalite olarak geçmiştir. Kalitenin sözlük anlamı niteliktir. Kalite bakış açılarına bağlı olarak farklı şekilde tanımlanmaktadır (Top, 2009).

Kalite kavramı ile ilgili ilk bilgiler, M.Ö. 2150 yılında Hammurabi Yasaları’nda karşılaşılmış, bu hükme göre bir inşaat ustasının inşa ettiği evin, ustanın işini gereği gibi yapmaması neticesinde yıkılıp, ölüme yol açarsa, o usta da ölümle cezalandırılırdı. Yine M.Ö. 1450 yılında, Eski Mısır’da inşaatlarda çalışanların taş blokların yüzey dikliğini telden oluşturdıkları bir araçla ölçmeleri de bu dönemde kalitenin göstergesi olmaktadır. On dokuzuncu yüzyılda endüstriyel sistemin doğmasıyla üretimde büyük artışlar olması kalitenin önemini bir anda ön plana çıkarmıştır (Meraler ve Adıgüzel, 2012).

Kalite öncüleri kalite kavramına ilişkin görüşleri aşağıda belirtilmiştir. Kalite öncüleri kalitenin farklı boyutlarına değinmişler, farklı bakış açılarıyla çeşitli şekillerde tanımlamışlardır (Özmutaf, 2010).

Walter Andrew Shewhart (1891–1967): “Kalitenin iki yönünü vurgulamıştır. Birincisi insandan bağımsız ürünün gerçekliğine bağlı kalite. İkincisi ise; üründen ve gerçeklerden bağımsız, duygu ve yargılara dayalı kalite” olarak tanımlamıştır.

William Edwards Deming (1900-1993): Kaliteyi, “Pazarın ihtiyaçlarına uygun olan düşük maliyette ve tahmin edilebilir ve güvenilebilir sonuçların elde edilmesidir” şeklinde tanımlar.

Joseph Moses Juran (1904-2008): “Kalite, müşterinin ihtiyaçları doğrultusunda odaklaşan ve tatmin sağlama özelliklerden oluşur. Evrensel olarak kaliteyi kullanım veya kullanım için uygunluk” olarak tanımlamıştır.

Kaoru Ishikawa (1915–1989): “Kalite, her bir tasarım ve porsenin içinde yer almalıdır. Muayene yoluyla kalite yaratılamaz” şeklinde tanımlar.

Armand Vallin Feigenbaum (1922-2014): “Kaliteyi, müşterinin ürün ve hizmetlerle ilgili deneyimidir ve bahsedebilmek için güvenilirlik, hizmet grrllk ve devamlılık esastır” diye tanımlamıştır.

Genichi Taguchi (1924–2012): “Kalite, ürünün oluşumundan topluma ulaşıncaya kadar verilen kayıptır. Bu kayıp azaldıkça ürünün kalitesi artar” şeklinde tanımlamıştır.

Philip Bayard Crosby (1926-2001): Kaliteyi, “İhtiyaçlara, sistemin şartlarına ve talebe uygunluk” olarak tanımlamıştır.

Masaaki Imai (1930 -): Kaliteyi “geliştirebilecek her şey” diye tanımlar.

İstatiksel kalite kontrol 1930’lu yıllarda, istatiki W.A. Shewhart’ın kontrol çizelgelerinin endüstriye girmesiyle başlamış. Birimler arası eksiklik ve ürün kusurları sonucu oluşan sorunları gidermek amacı ile muayene mühendisliği bölümünü kurmuş ve kendisinin yazdığı “Economic Control of Quality of Manufactured Product” isimli kitabı kalite yönetimine daha belirgin kaliteyi yükseltecek istatiksel metodlar geliştirmiştir.

Kalitenin kavram olarak ortaya çıkması 19. yüzyılda rastlanmıştır. Frederic Taylor’un yazdığı “The Principles of scientific Management (Bilimsel Yönetim

İlkeleri)” kitabı ile insanların endüstride daha verimli çalışmasını ve modern endüstriyel sistemin doğuşunu sağladı.

20. yüzyılda ise, Henry Ford, Ford Motor Şirketi’nde hareketli montaj hattını kullanarak bu kalite yönetimi sayesinde standart kalitede üretilen ürünlerin, ürün hatalarının tespit edilmesini sağlamıştır. Toplam Kalite Yönetimi (TKY), ilk kez Henry Ford tarafından kullanılmış. 1926 yılında yazdığı “My Life and Work (Hayatım ve İşim)” adlı kitabında TKY yeni bir yönetim biçimi olarak tanımlanmıştır. TKY tam anlamıyla 1950’li yıllarda Japon yöneticiler tarafından kullanılmaya başlanmış. Her kademede işgörenini eğiterek kaliteyi bütün iş birimlerine yaymış ve kalitesizliğiyle ünlü Japon ürünleri kalite yönetimi sayesinde 5 yıl içerisinde tüm dünya pazarını ele geçirmiştir (Yücel, 2015).

1950’li yıllarda Japonlara kaliteyi öğreten kişi olarak anılan, W. Edwards Deming ürün ve hizmet üreten kurumların daha kaliteliye ulaşmasında en büyük engelin süreçlerde oluşan değişkenler olduğunu kanıtlamıştır. Deming’in kalite yönetimine yaklaşımının üç unsuru şöyle sıralanabilir; (a) Derin bilgi sistemi (b) 14 nokta ilkesi (c) Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al (PUKÖ) (Özer, 2013).

1950’lerde Joseph Moses Juran’ın ilk baskısı yapılan Kalite Kontrol El Kitabı (Quality Control Handbook, daha sonra Kalite El kitabı-Quality Handbook) kalite yönetimi alanında en önemli eserlerden birisidir. Juran, Pareto ilkesi olarak adlandırılan ilkeyi savunur. 80/20 kuralı olarak bilinen Pareto ilkesinde Juran, sorunun yüzde sekseninin, olası sebeplerin yüzde yirmisi tarafından gerçekleştiği ilkesini savunur. Özetle, sonuçların büyük bir çoğunluğu, sebeplerin küçük bir yüzdesi tarafından ortaya çıkar. Juran, üst yönetimin, kalitenin gelişmesi için etkin bir rolde olması ve bunu tüm işleyenlere açıkça belli etmesi ifade eder. Kalite yönetiminin Juran üçlemesi olarak anılan üç farklı evrenden oluştuğunu savunur. Bunlar; kalite planlaması, kalite kontrol ve kalite geliştirmedir (Öztürk, 2009).

Yine 1950’li yıllarda kalite kontrol kavramı, tüm birimlerin ortak çabasına dönüşmüş ve bu yıllarda kalite kontrolün isim babası Adward V. Feigenbaum ve ekibi kalite uzmanlarının, koruyucu maliyetler, tahmini maliyetler, iç başarısızlık ve

dış başarısızlık maliyeti gibi sınıflandırdıkları bir kalite maliyet sistemi geliştirmişlerdir (Ekinci, 2009).

1980'li yıllarda kalite, kurum/kuruluşların tüm faaliyetlerine girmeye başlamış. İşletmelerin sadece üretim değil sistemin bütününe odaklanmasını sağlamıştır. İşletmeler ilerlemek için sürekli iyileştirme gerekliliğini ve önemini anlamışlardır (Kumbasar, 2009).

21. yüzyılın artan rekabet ve bilgi çağı olacağı düşüncesinde gelecek bilimciler (fütürologlar) ve uzmanlar aynı görüş içerisinde. Bu durumda kalite bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmakta ve artan rekabet gücünü belirlemede en etkili araç olmaktadır. Bugün kalite denildiğinde sadece mal ve hizmet kalitesi değil, tüm faktörler (liderlik kalitesi, yönetim kalitesi, sistem kalitesi, insan kalitesi, donanım kalitesi, vb.) anlaşılmaktadır (Aktan, 2007).

Kalite, günümüz çağında insanların ve kurumların en çok önem verdiği konuların başında gelmektedir. Bugünün artan rekabet ortamında, öncelikli hedef kalite düzeyinin ve kalite standartlarının sürekli gelişmesi olmuştur (Özçakar, 2010).

2.1.2. Kalite Güvence Kavramı

Başta Avrupa ülkeleri olmak üzere, yükseköğretimde öğrenci sayısı ve maliyetlerin artması neticesinde kalite ve kalite güvence standartlarına ilginin artması söz konusudur (The European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA, 2008). Bu bağlamda, dünyada birçok ülkede kalite güvencesiyle ilgili birimler kurulmuştur. Kalite güvence sistemi, hem denetim süreci, şeffaflık bakımından, hem de küreselleşmeyle birlikte kaçınılmaz hale gelen uluslararasılaşmayı gerçekleştirmede büyük bir görev üstlenmiştir (Çetinsaya, 2014).

Kalite güvence sistemleri, her ülkenin yapısal özelliklerine göre süreç ve amaç bakımından ciddi farklılıklar göstermekle birlikte, özellikle son dönemde söz konusu sistemler arasında uyumlu çalışmaları izlenmektedir. Özellikle Bologna Süreci, kıyaslanabilir ölçütlere sahip bir Avrupa Yükseköğretim Alanı oluşturma

amacı çerçevesinde, iş piyasasının yükseköğretimden beklentilerini de dikkate alarak, iş hareketliliğini arttıracak şekilde hem programı, hem de ders bazlı “öğrenme çıktıları” hazırlanması esasına dayanmaktadır (Özer vd., 2010: 47-63).

Kalite güvence sistemi, TKY ve akreditasyon gibi yükseköğretim kurumlarının talebi neticesinde değil, daha geniş kapsamlı bir üst düzenlemedir (Özer vd., 2010). Kalite güvencesi, yükseköğretim kurumlarının öğretim, akademik başarı, araştırma, yayın vb. bütün süreçlerle ilgilenir. Üç önemli unsuru vardır: iç denetim, ulusal yükseköğretim politikası ve dış denetim (ENQA, 2007, 2008).

Kalite güvence sistemleri, yükseköğretim kurumlarının amaç ve strateji hedefleri için ölçmeye dayalı bir iç denetim sağlamaktadır (Özer vd., 2010:34). İç denetimler amaçlarına göre altı kategoride toplanabilir (Bakioğlu ve Baltacı, 2010:28-29):

- a.) Yönetmelik iç denetim, ilgili birimin iş yönetim ve finansman süreçlerini, üniversite politikalarının yeterli bir iç denetim mekanizması ile yürütülüp, yürütülmediğini belirler.
- b.) Uyumluluk denetimi, üniversite politikasının dış politika ve süreçlere ne kadar bağlı olduğunu belirler.
- c.) Finansal denetim, mali konular ile ilgili denetimi kapsar.
- d.) Bilgi teknolojisi denetimi, bilgi işlem sistemlerinin nasıl kullanıldığına dair denetimleri kapsar.
- e.) Operasyonel denetim, üniversite kaynaklarının, üniversitenin misyon ve hedefini gerçekleştirmede verimli bir şekilde kullanılıp kullanılmadığını denetler.
- f.) Soruşturma denetimleri, yasa, yönetmelik ve üniversite politika ve prosedürlerinin ihmal edilmesi durumunda uygulanır.

Kalite güvence sisteminde iç denetim yanı sıra ulusal yükseköğretim politikalarında önem taşır. Yükseköğretim politikası, hem ulusal denetimde hangi kalite güvence yöntemlerine önem vereceğini, hem de iç kalite güvence sistemlerinin nasıl oluşması gerekliliği konusunda önemli bir bileşendir. İç denetim ve yükseköğretim politikası ile birlikte kalite güvencesinde diğer önemli bir bileşen de

dış denetimdir. Dış kalite güvence yöntemleri aşağıdakilerden birisi olabilir (ENQA, 2008):

- Kurumun değerlendirilmesi
- Denetim
- Akreditasyon süreci
- Karşılaştırma
- Dersin değerlendirilmesi
- Programın değerlendirilmesi

2.1.3. Yükseköğretimde Kalite Kavramı

Yükseköğretim kurumları dünyada farklı zamanlarda, farklı yapılarda ve farklı amaçlarla kurulmuş ve gelişmişlerdir. Dünyada yükseköğretim kurumlarının ilk örnekleri, örneğin Hindistan'daki Nalanda Üniversitesi, milattan sonra 5. asıra dayandırılırken (alıntılan Apay, 2015); (aktaran Nalanda's History, 2014) Guinness rekorlar kitabı kayıtlarına göre bilinen ve hala faaliyetlerini sürdüren dünyanın ilk üniversitesi milattan sonra 859 yılında kurulan ve bugün Fas toprakları içerisinde yer alan El-Karaviyyin üniversitesidir (alıntılan Apay, 2015); (aktaran Guinness World Records, 2014). Asya ve Afrika'daki bu örneklerle karşılaştıkça, Avrupa'da kurulan ilk yükseköğretim kurumu Bolonya Üniversitesi 1088 yılında faaliyetlerine başlamış, 1636 yılında kurulan Harvard Üniversitesi ise Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulan ilk üniversite olarak kayıtlara geçmiştir. Günümüze kadar olan süreçte, dünyada hem üniversite sayısı hem de yapı ve işleyiş açısından büyük gelişmeler yaşanmış ve Van Damme'a (2012) göre, içinde 20.000 civarında yükseköğretim kurumu bulunduran devasa bir yükseköğretim sistemler bütünü ortaya çıkmıştır (Apay, 2015).

Yükseköğretimde kalite kavramı; öğrenci, aile ve sonuçta toplumdan oluşan tüm değerleri ilgilendirmektedir. Yükseköğretim uygulamalarda en temel olarak, akreditasyon ve kalite güvence sistemleri gibi olgular yer almaktadır. (Ali ve Shastri, 2010). Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretimin girdilerini değerlendiren akreditasyon sistemi, çıktılarını değerlendiren değerlendirme sistemi ve

süreçlerin tasarımı, planlanması ve uygulanmasını sağlayan toplam kalite sisteminden oluşmaktadır. Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğrenim hizmetlerinden faydalananların asgari gerekliliklerini ve beklentilerini karşılayacak, yükseköğrenim kalitesine hissedebilecekleri güveni oluşturan, denetleme, değerlendirme ve gözden geçirme faaliyetleridir (Skolnik, 2010).

Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür örgütü (UNESCO)'nun, bir raporunda belirttiği yükseköğretimde kalite anlamı, kalitenin yükseköğretimdeki kavramının ne derece karmaşık olduğu göstermektedir. Yükseköğretimde kalite, belirli bir sistemin, kuruluşun, programın belli standartlarıyla olduğu kadar eğitim modelinin durumsal şartları, kurumsal görev ve hedeflerle de ilgili çok boyutlu bir kavramdır. Bundan dolayı kalite farklı anlamlar içerebilmektedir (Özer vd., 2010).

Avrupa Üniversiteler Birliği (EUA), Kalite Kültürü Projesi, Proje Grubu Raporu'na göre ise; kalite, iki ana özellikle tanımlanan bağlantılı bir kavramdır. Hedeflerin tanımlanması anlamına gelen sonuç oryantasyonu ve hedeflerin başarıma derecesi. Hedefler üniversite misyonu sayesinde tanımlanır. Bologna reformları çerçevesinde, bu misyon akademik kalite, istihdam edilebilirlik ve hareketlilik konularını içerir (The European University Association [EUA], 2006).

Tablo 1. Kalite Yönetim Hiyerarşisi

Toplam Kalite Yönetimi (1980-Günümüze TKY, Sürekli İyileştirme Kültürü, Organizasyon çapında Kalite Yönetimi)	Tedarikçileri ve müşterileri kapsama; Sürekli iyileştirme amacı; Ürün ve süreç odaklılık; Tüm çalışanların sorumluluğu; Takım çalışması
Kalite Güvencesi (1960-1980/ Kalite Güvencesi)	İstatistiksel proses kontrolün kullanımı; Önemlemeye önem vermek; Dış akreditasyon; Üyelerin katılımı; Kalite sisteminin denetimi; Neden ve sonuç analizleri
Kalite Kontrol (1920-1940/Muayeneye dayalı kalite kontrol)	Ürün testiyle ilgilenmek; Yönetici sorumluluğu; Kalite kriteri sınırlı; Sınırlı iç kontrol; Belgelemeye dayalı
Kontrol (1900-1920/Ustabaşı tarafından yapılan kalite kontrol)	Üretim sonrası kontrol; Yeniden işleme; Hatalı ürün kabul olunmaması; İşgücünün kontrolü; Fiziksel ürünle sınırlı

Kaynak: (Mishra, 2007).

Yükseköğretimde kalite, bir sistemin, kurum/kuruluşun, programın ya da disiplinin belirli standartlar ile ilgili olduğu kadar eğitim modeli ile de ilgili çok boyutlu, aşamalı ve dinamik bir kavramdır. Kalite, aşağıdaki anlamları içinde bulundurabilmektedir (Aktan, 2007):

- Yükseköğretimdeki farklı paydaşların farklı çıkar anlayışları (öğrenci, öğretim elemanı, iş dünyası, toplum ve devletlerin belirlediği kalite yeterlilikleri),
- Kalitenin referansları; girdileri, süreçleri, çıktıları, misyonları, amaçları ve vizyonları bağlamında genel stratejiler,
- Akademik işlerin değerlendirilebilir nitelik ve özellikleri,
- Yükseköğretimin gelişimindeki tarihsel dinamikler.

2.1.4. Yükseköğretimde Kalite Çalışmaları

1980'li yıllardan itibaren başta gelişmiş ülkelerde olmak üzere tüm dünyada yükseköğretimde kalite bilincini arttırmaya yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Öyle ki; yükseköğretimde kalite güvencesi ve akreditasyon, Avrupa Yükseköğretim Alanı'na (European Higher Education Area - EHEA) uyum sürecinde öncelikli bir amaçtır (Edwards, Caro and Sánchez-Ruiz, 2009).

EFQM (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı), 1988 yılında 14 üye ile kurulmuştur. 1991 yılından itibaren başarılı olan işletmelere kalite ödülü vermeye başlamıştır. Mükemmellik modelinde amaç kuruluşun süreçlerini, politika ve stratejileri, çalışanların ve kaynaklarının uygun bir liderlik anlayışı ile yönetilerek müşteri ve çalışanlarının memnuniyetinin sağlanması, toplum üzerinde olumlu etkiler bırakarak iş sonuçlarının başarıya ulaşmasıdır. Model dokuz ana kriterden oluşmaktadır; kuruluşun mükemmelliğe ulaşma yolunda göstermiş olduğu çabalara ilişkin değerlendirmeleri içermektedir. Mükemmellik modelinin her bir kriteri mükemmellik yolculuğunda organizasyonun uygulaması gereken özdeğerlendirme ve sürekli gelişme faaliyetlerinin yer aldığı alt kriterlerden oluşmaktadır. Modelde, 24 kriter girdi ve 8 kriter de sonuç olmak üzere toplam 32 alt kriterden oluşmaktadır. EFQM Mükemmellik Modeli girdiler ve sonuçları kapsar (Paghaleh, 2011). Girdiler; liderlik, çalışanlar, strateji, işbirlikleri ve kaynaklar, süreçler, çıktılar ise; çalışanlar, müşteriler, toplum ve temel performans sonuçlarından oluşmaktadır. EFQM Mükemmellik Modeli, kuruluşlara mükemmellik yolunda nerede olduklarını gösteren, darboğazları saptamalarını sağlayan ve uygun çözümler için teşvik eden bir araçtır (Karakaya ve Karaarslan, 2012).

Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA), Amerika Birleşik Devletlerin de kalitenin önemini vurgulamak, kalite konusundaki bilinci arttırmak ve kalite konusunda başarılı olan Amerikan işletmelerini ödüllendirmek amacı ile 1987 yılında yasa ile oluşturulmuştur. Ödül, üretim, hizmet ve küçük işletme olarak üç ana kategoride dağıtılmaktadır (The information network education in european, [Eurydice], 2010).

Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA) Toplam kalitenin kavramsal kriterlerin yerleşmesi ve bu kriterlerin uzman ekipler tarafından güncelleştirilmesine yardımcı olur. MBNQA günümüzde, işletmeler, eğitim ve sağlık kuruluşlarına yönelik olmak üzere 3 ayrı kategoride kullanılmaktadır. Ödül sürecine başvurular ancak Kuzey Amerika'da faaliyet gösteren firmaları kapsamaktadır. Modelin ve modeli baz alan ödülün amacı, kalite bilincini ve kalite mükemmelliği için gereklerin anlaşılmasını arttırmak, Amerikan şirketlerinin kalite başarılarını tanımak ve başarılı kalite stratejileri hakkındaki bilgileri paylaşmaktır. Diğer modellerde de olduğu gibi ödülü kazanan kuruluşların başarı öykülerini diğer firmalarla paylaşmaları gerekmektedir. Model birbiriyle ilişkili 7 ana kriter ve 19 alt maddeden oluşmaktadır (Eurydice, 2010).

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO), 1987'de yayınladı. O tarihten beri bu standartlar ISO standartları olarak bilinmektedir. Temelinde bu standartlar, ISO'ya kayıt olan firmanın müşteriye kaliteli ürünler sunmasını temin eder. ISO standartlarına uymak için kayıt olan bir firma, yüksek kaliteli ürünler üretmek için gerekli olan strateji ve prosedürlere sahip olmak zorunluluğundadır. Firma onaylanmış üçüncü bir parti tarafından senede iki kere sistematik bir şekilde denetlenmeyi kabul eder (Eurydice, 2010).

Uluslararası Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Ajansları Ağı (INQAAHE), 1991 yılında kurulmuştur. Bu ağın dünya çapında yaklaşık 180 üyesi vardır. Neredeyse bütün AB ve EFTA üyesi ülkeler bir veya birkaç kalite güvencesi organları aracılığıyla bu ağın faaliyetlerine katılmaktadır. INQAAHE'nin temel amacı yükseköğretimde kalitenin değerlendirilmesi, iyileştirilmesi ve korunması bağlamında mevcut ve gelişmekte olan teori ve uygulama hakkındaki bilgileri toplamak ve yaymaktır (Eurydice, 2010).

Yükseköğretimde Orta ve Doğu Avrupa Kalite Güvencesi Ajansları Ağı'nın (CEEN), temeli 2001 yılında atılmış ve bir yıl sonra resmi olarak kurulmuştur. Çalışmalarına Orta ve Doğu Avrupa'da yer alan 16 ülke veya bölgeden (Arnavutluk, Avusturya, Bulgaristan, Hırvatistan, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Almanya, Macaristan, Letonya, Litvanya, Makedonya Eski Yugoslav Cumhuriyeti, Polonya,

Romanya, Rusya, Slovakya ve Slovenya) 19 bölgesel veya ulusal kalite güvencesi organı katılım göstermektedir (Eurydice, 2010).

İskandinav Yükseköğretim Kalite Güvencesi Ağı (NOQA), beş İskandinav ülkesi ve bu ülkelerin yükseköğretimde değerlendirme ve kalite güvencesi alanında faaliyet gösteren ilgili ulusal kuruluşları tarafından 1992 yılında kurulmuştur. Söz konusu kuruluşlar şunlardır: Danimarka Değerlendirme Enstitüsü (EVA), Finlandiya Yükseköğretim Değerlendirme Konseyi (FINHEEC), İzlanda Eğitim, Bilim ve Kültür Bakanlığı, Norveç Eğitimde Kalite Güvencesi Ajansı (NOKUT) ve İsveç Ulusal Yükseköğretim Ajansı (Högskoloverket). NOQA'nın temel hedefi yükseköğretimde kalite güvencesi konusuyla ilgili meseleler hakkında İskandinav ülkelerinin sahip olduğu farklı bakış açıları arasında ortak bir anlayış yaratmaktır. Kalite güvencesi organları için küçük bir bölgesel ağa örnek olarak Almanca konuşan ülkelere yönelik bir ağ olan D-A-CH verilebilir. Avusturya, Almanya ve İsviçre'den dört kuruluş bu ağa üyedir (Eurydice, 2010).

Ortak Kalite Girişimi (JQI), 2001 yılının sonunda kurulmuş ve Avrupa'da lisans ve yüksek lisans programlarının kalite güvencesi ve akreditasyonu için gayri resmi bir ağıdır. Bu girişim Avusturya, Belçika'nın Flaman Topluluğu, Danimarka, Almanya, İrlanda, İtalya, Hollanda, Norveç, İspanya, İsveç, İsviçre ve Birleşik Krallık olmak üzere 12 Avrupa ülkesi veya bölgesinden 23 kalite güvencesi organının katılımını harekete geçirmektir (Eurydice, 2010).

Avrupa Yükseköğretimde Akreditasyon Konsorsiyumu (ECA), 2003 Kasım ayında kurulmuştur. Bu konsorsiyumun amacı katılımcılarının 2007 yılı sona ermeden akreditasyon konusunda aldıkları kararları karşılıklı olarak tanımalarını sağlamaktır. Avusturya, Belçika'nın Flaman Topluluğu, Fransa, Almanya, İrlanda, Hollanda, Norveç, Polonya, İspanya ve İsviçre olmak üzere 10 Avrupa ülkesi veya bölgesi ECA'ya üyedir (Eurydice, 2010).

Bologna Süreci ilk kez 1998 yılında, Sorbonne Bildirgesi ile ortaya çıkmıştır. Fransa, İtalya, Almanya ve İngiltere Eğitim Bakanları'nın Sorbonne'da gerçekleştirdikleri toplantı sonrasında yayımlanan bu bildirmede ilk defa olarak Avrupa'da ortak bir yükseköğretim alanı yaratma fikri geliştirilmiştir. 1999 yılında

İtalya'nın Bologna kentinde düzenlenen ve 29 Avrupa ülkesinin yükseköğretimden sorumlu Bakanlarının imza attıkları Bologna Bildirgesi'yle Bologna Süreci resmen başlamıştır. Sürecin temel hedefleri bu Bildirge ile ilan edilmiştir. Bu hedefler kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Kolay anlaşılır ve birbiriyle karşılaştırılabilir yükseköğretim diploma ve dereceleri oluşturmak (Bu amaç doğrultusunda Diploma Eki uygulamasının geliştirilmesi).
- Yükseköğretimde lisans ve yüksek lisans olmak üzere iki aşamalı derece sistemine geçmek (2003 Berlin Bildirgesi'nde yüksek öğretimin mevcut iki aşamasının yanı sıra, üçüncü aşama olan doktora düzeyini de içermesinin gerekliliği üzerinde fikir birliğine varılmış, dolayısıyla bu tarihten itibaren iki aşamalı derece sistemi yerine üç aşamalı derece sistemine geçiş Bologna Süreci'nin ana hedefleri arasında yerini almıştır).
- Avrupa Kredi Transfer Sistemini - AKTS (ECTS: European Credit Transfer System) uygulamak.
- Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının hareketliliğini sağlamak ve yaygınlaştırmak.
- Yükseköğretimde kalite güvencesi sistemleri ağını uygulamak ve yaygınlaştırmak.
- Yükseköğretimde Avrupa boyutunu geliştirmek (Eurydice, 2010).

Bologna Bildirgesi'ni sırasıyla Prag (2001), Berlin (2003), Bergen (2005), Londra (2007), Leuven (2009) ve Budapeşte/Viyana (2010) bildirgeleri takip etmiş ve her bir bildirge ile Bologna Süreci'nin faaliyet alanı biraz daha genişlemiş ve ayrıntılandırılmıştır. Bologna Süreci'nin belirlediği hedefler, diğer üye ülkelerde olduğu gibi, yükseköğretim çalışmalarını küresel boyuta ulaştırma konusunda ülkemiz için de uygun araçlar sunmaktadır.

Bologna Süreci 11-12 Mart 2010 tarihinde Budapeşte/Viyana Bakanlar toplantısında Kazakistan'ın da sürece dahil olmasıyla, Avrupa Birliği ülkelerinin ötesinde 47 ülkenin üye olduğu geniş bir alana yayılmıştır (Yüksek Öğretim Kurulu [YÖK], 2010).

Bologna Süreci'nin amacı, amaçları ve gelişmişlik düzeyleri birbirinden farklı ülkelerdeki yükseköğretim sistemlerinin farklılık ve özgünlüklerini belirgin biçimde ifade edilebilmesi, bu özgünlük ve farklılıkların, soyut kavramdan çıkıp nesnel olarak ortaya konması için gerekli araçlar sunmaktadır (YÖK, 2010).

Bologna Süreci kapsamı dahilinde öngörülen faaliyet ve düzenlemelerin yapılması; Ülke dışında yükseköğretim sistemimizin daha iyi tanınmasını sağlar. Yükseköğretim kurumlarını öğrencisine ve diğer paydaşlarına karşı sorumluluklarını yerine getirmesi için destekler. Ulusal yeterlilikler çerçevesini oluşturmada yeterliliklerin bir bütün olarak sistem içerisinde birbirleri ile ilişkilendirerek eğitimin farklı düzeyleri arasında ilerleme ve geçişi kolaylaştırmaktadır. Toplumda değişen ihtiyaçlara uygun olan yeni yeterliliklerin gelişmesine yardımcı olur. Yeterlilikler ile tanınma ve hareketlilik arasındaki ilişkiyi açıklayarak ulusal ve uluslararası düzeyde vatandaşlarının ve işverenlerin bilincini yükseltir. Kalite güvence sistemlerinin geliştirilmesini sağlayarak, dünya ile rekabet edebilir bir yükseköğretim sisteminin oluşmasına katkıda bulunur (YÖK, 2010).

2.1.5. Ülkelere Göre Yükseköğretim Kalite Güvence Sistemleri

Avrupa Yükseköğretim Alanı (AYA), 24 Ocak 1998 tarihinde ortak birikim ve anlayış oluşturma çalışmaları çerçevesinde yükseköğretimde kalite güvence sistemleri konusundaki, Bologna Deklarasyonundan önce Avrupa Birliği Konseyi'nin almış olduğu kararla başlatılan sistemdir. Bu karar, 1990'lı yıllarda Yükseköğretimde Avrupa Kalite Güvencesi Birliği'nin (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) kurulmuş. Lizbon ve Bologna süreçleri ile desteklenerek geliştirilmiş ve büyük ivme kazanmıştır. ENQA, Bologna sürecinde üye ülkelerin kalite güvence sistemlerinin karşılıklı tanınması ve bu çalışmaların koordinasyonundan sorumlu kuruluş olarak bu çalışmalarda önemli bir rol üstlenmiştir. ENQA'nın yürütmekte olduğu bu çalışmalara Avrupa Üniversiteler Birliği (EUA), Avrupa Yükseköğretim Kurumları Birliği (EURASHE) ve Avrupa Ulusal Öğrenci Birlikleri (ESIB) destek vermekte ve gelişmeler Bologna İzleme Grubu (BFUG) tarafından takip edilmektedir. Avrupa Yükseköğretim Alanı'nda,

günümüze kadar bu alanda yapılan çalışmalar ve bu kapsamda önerilen ilke ve standartlar, 2005 yılında ENQA tarafından “Avrupa Yükseköğrenim Alanında Kalite Güvence İlke ve Standartları” raporunda yayınlanmıştır. Bergen toplantısında da Bologna sürecine dahil ülkelerin eğitim bakanları tarafından kabul edilen ilke ve standartlar şöyle sıralanabilir;

- a) Yükseköğretim kurumlarında iç kalite güvencesi
- b) Yükseköğretim kurumlarının dış kalite güvencesi
- c) Kalite Güvence Ajanslarının dış kalite güvencesi uygulama ve süreçlerine yönelik temel ilke ve standartları içermekte ve günümüzde üye ülkelerin bu alandaki çalışmalarını, belirlenen bu ilke ve standartlar çerçevesinde yürütmeleri beklenmektedir (Özer vd., 2010: 47-63).

Amerika Birleşik Devletleri’nde (ABD) kurulan ilk yükseköğretim kurumlarının amacı kiliselere dini lider ve devlet yöneticisi yetiştirmektir. İlk kurulan üniversitesi Harvard Üniversitesi de kilise okulu olarak kurulmuştur. Abraham Lincoln’ın 1962 yılında imzaladığı Morrill Yasası, ABD üniversitelerinin toplumun bir kesimine değil her kesime kapılarını açmıştır. ABD’de kalite güvencesi ilk akreditasyon kurumlarının kurulmasına dayanmaktadır (Küçükcan ve Gür, 2009). Nisan 1996’da Yükseköğretim Akreditasyon Konseyi’nin (CHEA) kurulması Amerika’da akreditasyon tarihinde en önemli olaylarından biridir. CHEA bir grup Üniversite ve Fakülte başkanının gayretleri sonucu, 1603 yükseköğretim kurumunun, referandum yoluyla %94’ünün desteğini alarak kurulmuştur (Rehber, 2007). Amerika’da Akademik programlar 5-10 yılda bir kalite güvencesinden geçmesi çok yaygındır. Ayrıca, beş yılda bir akademik programların veya bölümlerin kendi iç değerlendirmelerini de yapılmaktadır (Küçükcan ve Gür, 2009).

ABD’de kaliteyi değerlendiren öğrencilerin yükseköğretim kurumu seçmesinde onlara rehberlik eden çok sayıda yayın vardır. Kaliteyi ölçen ve üniversiteleri sıralayan U. S. News and World Report, bunlardan en çok bilinenidir. U.S. News and World Report’un üniversiteleri sıralama yaklaşımı her yıl değişmektedir.

ABD’de, Adem-i merkeziyetçi bir yapıya sahip olan yükseköğretim sistemi, oldukça geniş yelpazede kurumsal çeşitlilik ve esnek yapı esasına dayalı işlemektedir. Dış kalite değerlendirme prosedürü olarak kullanılan “akreditasyon”, özel ve kar amacı gütmeyen kuruluşlara karşı bir tür hesap verme mekanizması olarak işlese dahi Avrupa sistemine göre daha az bürokratik yapıda ve kendi kendini düzenleme esasına dayalıdır (Özer vd., 2010: 47-63).

ABD’de yükseköğretim kurumlarının bağlı olduğu merkezi bir yönetim yoktur. ABD Anayasalarına göre okul açma ve kapama yetkisi eyaletlere ve yerel hükümetlere verilmiştir. Bu nedenle eğitim müfredatını belirleyen ve düzenleyen ulusal bir mevzuat olmadığı gibi, okul yapısını düzenleyen herhangi bir ulusal düzenleme de yoktur. Eğitim Bakanlıkları her eyaletin ihtiyaç durumuna göre yükseköğretim kurumlarında bazı standartlar getirmiştir. Üniversiteler ABD yükseköğretim sisteminde en geniş ve en kompleks öğrenim kurumudur. Üniversitelerin büyük bir çoğunluğu bulunduğu eyalet tarafından finanse edilir. Üniversitelerdeki araştırmalar eyalete ve öğrencilere yararı esas alınarak yapılmaktadır (Akgün ve Şimşek, 2011).

ABD’de, Yükseköğretim sisteminde kurumsal çeşitliliğe dayalı, oldukça esnek bir yapı bulunmaktadır. Kullanılan dış kalite değerlendirme prosedürü, akreditasyondur. Akreditasyonda asıl amaç kurumsal misyon ve çeşitliliği zedelememesidir. Amerikan akreditasyon sisteminde en önemli özellik, Avrupa akreditasyon sistemlerine göre daha az bürokratik ve kendi kendini düzenlemeye elverişli olmasıdır. ABD’de, akreditasyon tamamen gönüllük esasına bağlıdır ve akredite olmayan kuruluşlar da eğitim verme hakkına sahiptir (Özer, Gür ve Küçükcan, 2011).

Federal Almanya’da, modern Alman üniversite örgütlenmesinin kökeni Humboldt kardeşlere dayanmaktadır. Alexander von Humboldt ve Wilhelm von Humboldt’un kurduğu devlet denetiminde, araştırma merkezli ve çok fakülteli üniversite modeli dünyadaki yükseköğretim kurumlarını köklü bir şekilde etkilemiştir. Almanya’da beş türlü yükseköğretim kurumu vardır. Bunlar; geleneksel üniversiteler, uygulamalı bilim üniversiteleri denilen politeknikler, öğretmen

yetiştiren kolejler, ilahiyat kolejleri ve sanat ve müzik kolejleridir. Almanya'da yükseköğretimde sorumluluk eyaletlerdedir. Federal hükümetin eēitimle ilgili sorumluluēu azdır (Küçükcan ve G r, 2009:103).

Almanya'da kalite yükseköğretimde bir politika konusu olarak ortaya  kmıştır. 1990'ların ortalarından itibaren Alman  niversiteleri arasında k r amacı olmayan özel bir şirket tarafından yürütülmekte olan bir kalite güvence aēı kurulmuştur. Alman Merkezi Akreditasyon Kurumu ise, üniversitelerden ve devletten baēımsız olarak, akran deēerlendirmesi neticesinde kalite deēerlendirmeleri yapmaktadır (Gaetgens, 2007).

Fransa yükseköğretime merkeziyetçi bir yapıdadır. 1984'te yeniden yapılandırılan yükseköğretim yasası  niversite yönetimi, eēitim ve finans alanlarında özerkliğe sahip kılmıştır. Yükseköğretim kurumları sanayi bakanlığı, savunma bakanlığı, ziraat bakanlığı ve eēitim bakanlığı gibi deēiřik bakanlıklara baēlıdır.

Yükseköğretime deēerlendirmesinden, Araştırma ve Yükseköğretim Deēerlendirme Ajansı (AERES) sorumludur. AERES, Avrupa Yükseköğretim Kalite Güvence Aēı (ENQA)  yesidir. Fransa h k meti, bu kurumun yatığı deēerlendirmeleri yükseköğretim kurumlarına verilecek kaynak miktarının belirlenmesinde kullanmaktadır (The information network on education in Europe, [Eurydice], 2010).

İngiltere, İşko ya, Galler ve Kuzey İrlanda'dan oluşan Birleşik Krallıkta eēitimin, yerel yönetimin sorumluluēundadır. Üniversitelerin tamamı özel sektör tarafından idare edilir. İngiltere'de kalite denetimi deēerlendirmesinin amacı, İngiliz Yükseköğretim Fon Konseyi'nin fon tahsis ettiēi kurumların kalitelerinin yeterli düzeyde olup, olduklarından emin olmaktır. Kalite, belli standartlara ne derece uyulduēundan çok kurumun amaçlarına ulaşmada ne derece başarılı olduēuyla ölçülmektedir. 1997'de kurulan İngiliz Kalite Güvence Ajansı (QAA), ENQA'nın üyesidir. Özellikle deēerlendirmelerinde  ērenci görüşlerine de önem vermektedir (Eurydice, 2010).

Kalite Güvencesi Ajansı yükseköğretim kurumlarının üyeliği ve Birleşik Krallıktaki dört yükseköğretim finansman konseyi ile yapılan anlaşmalar yoluyla finanse edilen bağımsız bir organdır. Ajans'ın rolü yükseköğretim derecelendirme standartları ile kamu çıkarlarını korumak ve yükseköğretim kalitesinin yönetilmesinde sürekli bir iyileşmeyi teşvik etmektir. Ajans bunu kalite ve standartları gözden geçirerek ve yükseköğretim kurumlarına açık ve net standartlar belirlemelerinde yardımcı olan kaliteye ilişkin dış referans noktaları yayınlayarak gerçekleştirir. Bu dış referans noktaları şunlar içerir: yükseköğretim yeterlilikleri çerçeveleri, ders odaklı gösterge raporlar ve on bölümden oluşan Kalite Güvencesi Uygulama Yönetmeliği. QAA incelemeleri ve denetimleri öz değerlendirme belgesi dahil olmak üzere kurumlardan alınan materyalleri kullanan kanıt temelli süreçtir. (Eurydice, 2010).

İsveç'te, İsveç Eğitim ve Bilim bakanlığı, İsveç Zirai Bilimler Üniversitesi dışında tüm yükseköğretim kurumlarından sorumlu bakanlıktır. İsveç Yükseköğretim Milli Ajansı, merkezi hükümetin yükseköğretim kurumlarından sorumludur ve kurumların derece verme yetkilerini belirler. 2001 yılında araştırma fonları sağlayan İsveç Araştırma Konseyi kurulmuştur. Bu konseyin yükseköğretim kurumlarından beklentisi, kalite güvence prosedürleri için koydukları hedeflere ne derece ulaşabildiğinin kanıtlanabilir olmasıdır. Organ für Akkreditierung und Qualitätssicherung der Schweizerischen Hochschulen (İsviçre Üniversiteler Akreditasyon ve Kalite Güvencesi Merkezi, OAQ) dış kalite güvencesinden sorumlu bağımsız bir organ olarak 1 Ekim 2001 tarihinde kurulmuştur. OAQ resmi olarak kanton makamlarınca ve federal hükümet tarafından tanınmıştır. Sahip olduğu fonun yarısını üniversitelerden diğer yarısını ise federal hükümetten almaktadır. OAQ kurumunun görevleri İsviçre üniversitelerinde kalite güvencesine ilişkin temel gereklilikleri belirlemek ve söz konusu gerekliliklerin yerine getirilip getirilmediğini ve üniversitelerin eğitim ve araştırmadan yüksek kaliteli çıktı üretip üretmediklerini dört yılda bir denetlemek zorundadır. OAQ'nın yönetiminde öğrenciler doğrudan görev almamakta, fakat tüm kalite değerlendirme aşamalarına (öz değerlendirme raporlarının hazırlanmasında ve saha ziyaretlerinde görüşme yapılan kişiler olarak) katılmaktadır (Eurydice, 2010).

İsveç Yükseköğretim Milli Ajansı, kaliteden sorumludur. Altı aylık aralıklarla yapılan değerlendirme raporları kamuya açıktır. ENQA'nın üyesidir. Ajans bölümlerin derece verebilecek yapıda olup olmadığı, yükseköğretim istatistik raporu hazırlanması ve öğrencilerin kanuni haklarından da sorumludur ((The Swedish National Agency For Higher Education [Högskoleverket], 2008).

Polonya Yükseköğretim Sistemi çok gelişmiştir. Her yıl verilen eğitimin kalitesi düzenli olarak izlenir ve değerlendirilir. 2001 yılında Devlet Akreditasyon Komitesi kurulmuş (The State Accreditation Committee). Komite yükseköğretimde kaliteyi değerlendirmeden sorumludur. Komite üyeleri, Genel Yükseköğretim Kurulu, Rektörler Konferansı, Öğrenciler Parlamentosu, yükseköğretim kurumlarının senato ve akademisyen örgütleri tarafından önerilen adaylar arasından yükseköğretimden sorumlu bakan tarafından atanır. Komisyon yükseköğretim kurumlarını değerlendirmede dört seçenekten oluşan (olumsuz/şartlı/olumlu/olağanüstü) bir ölçek kullanır. Komisyonun değerlendirmede olumsuz not verdiği kurumun, yükseköğretim bakanlığı tarafından ders ve derece verme yetkisi elinden alınır. Şartlı not verilen kuruma ise, kendini iyileştirmesi için süre verilir. (Küçükcan ve Gür, 2009:113).

Japonya'da, ulusal kalite güvencesi a) üniversite kurmak için gerekli minimum standartlar; b) kurulum-onay sistemi; c) kalite güvence ve akreditasyon sistemi olmak üzere üç aşamalı bir yapı sergilemektedir. 2004'te yürürlüğe konulan Kalite Güvence ve Akreditasyon Sistemi kapsamında, ülkede bulunan tüm üniversiteler bakanlık tarafından sertifikalandırılan ajanslar tarafından yedi yılda bir akreditasyon sürecinden geçmektedirler. Japon yükseköğretimi dünyada en büyük özel üniversite sektörüne sahiptir. 2002 yılında Akademik Dereceler ve Üniversite Değerlendirme Milli Enstitüsü hem akademik derecelerin, hem de yükseköğretim kurumlarının değerlendirmesinden sorumlu olmuştur. 2004 yılından itibaren ise, eğitim bakanlığının belli standartları çerçevesinde yükseköğretim kurumlarının yedi yılda bir bağımsız akreditasyon kurumlarına değerlendirme yapmalarını zorunlu kılmıştır.

Finlandiya'da Eğitim Bakanlığı'na bağlı Finlandiya Yükseköğretim Değerlendirme Kurulu bulunmaktadır. Ülkedeki yükseköğretim kurumları kendi kalite güvence sistemlerine kendileri karar vermekte, Finlandiya Yükseköğretim Değerlendirme Kurulu yükseköğretim kalite güvence sistemlerinin performansını değerlendirmektedir (Eurydice, 2010).

Finlandiya Yükseköğretim kurumlarının misyonu; özgür araştırma ve akademik, sanatsal eğitimi teşvik etme, araştırmaya dayalı yükseköğretim sağlama ve öğrencileri ülkeye ve insanlığa hizmet edecek şekilde eğitmek olarak belirlenmiştir. Finlandiya üniversitelerinde kişiye özel eğitim (made-to-order) uygulaması bulunmaktadır. Üniversiteler Finlandiya ya da başka bir devlet, uluslararası kuruluş, ülke içi ve dışı kamu kuruluşları, özel bir şirket ya da vakfın talep ettiği, ücretini karşıladığı bir grup öğrenciye yönelik lisans ve lisansüstü eğitimleri düzenleyebilir (Eurydice, 2010).

1980'lerde Finlandiya yükseköğretim sistemi merkezi kontrol sisteminden yükseköğretim kurumlarının kendi kanunları ile yönetildiği ve performans temelli fonların tahsis edildiği bir sisteme doğru bir geçiş yaşamıştır (Hölttä ve Cai, 2012). Finlandiya Eğitim ve Kültür Bakanlığı ile üniversiteler eğitim ve bilim politikasını dikkate alarak nitel ve nicel göstergelere dayalı sözleşmeler yapmaktadırlar (Eurydice, 2010). Bu sözleşmeyi üniversite adına heyet başkanı ve rektör birlikte imzalamaktadır. Bu sözleşme sonrasında üniversiteye kamusal kaynağın ne kadar tahsis edileceğine bir önceki yıla bakılarak belirlenir (Eurydice, 2010). Eğitim ve Kültür Bakanlığı, üniversitelerin ülke hedeflerini gerçekleştirmesine yönelik, kalite ve etkinliği sağlamaya yönelik olarak formüle dayalı temel bir finansman sağlamaktadır. Bakanlık Performansa dayalı finansman politika hedefleri ile ilgili performans kriterlerine göre tahsis edilmektedir. Üniversitelerde kalite ve etkinliği arttırmak için kullanılan bir yöntemdir. Üniversitenin bu fondan sağladığı geliri, tamamen kendi önceliklerine göre harcama yetkisi bulunmaktadır (Vossensteyn, 2008: 61-64).

Mayıs 2014 yılında Finlandiya Eğitim Değerlendirme Merkezi (FINEEC) faaliyetlerine başlamış. Merkez her düzeyde eğitimi ulusal değerlendirmeler için kurulmuştur. Değerlendirmelerin amacı eğitimi geliştirmek ve eğitimin kalitesini garanti ederken öğrenmeyi desteklemektir. Değerlendirmeler, yerel, bölgesel ve ulusal eğitimi geliştirme çalışmaları yanı sıra ve uluslararası karşılaştırmalar için bilgi üretmektedir (Eurydice, 2010).

Avusturya'da devlet üniversitelerinden ne program akreditasyonu ne de kurumsal akreditasyon istenmektedir. Öte yandan uygulamalı bilimler üniversiteleri, özel üniversiteler ve özel öğretmen yetiştirme kolejlerinin programları akreditasyon işlemine tabidir. Avusturya Kalite Güvencesi Ajansı (Österreichische Qualitäts sicherungsagentur, AQA) 2004 yılında faaliyete geçmiştir. Kalite Güvencesi Ajansı (AQA); Avusturya Rektörler Konferansı, Avusturya Uygulamalı Bilimler Üniversiteleri Birliği (FHK). Özel Üniversiteler Birliği, Avusturya Öğrenciler Birliği (ÖH) ve Federal Eğitim, Bilim ve Kültür Bakanlığının ortak girişimidir. Kalite Güvencesi Ajansı, bütün yükseköğretim kurumlarına başka bir deyişle üniversitelere, uygulamalı bilimler üniversitelerine ve eğitim üniversitelerine (2005 Öğretmenlik Eğitimi Yasası temelinde) kendi kalite yönetimi sistemlerini kurmalarına yardımcı olmak üzere kurulmuş özerk bir hizmet kuruluşudur. Ajansın sorumlulukları kapsamında yükseköğretim kalite güvencesi standartları ve prosedürlerinin hazırlanması, eğitim programları ve kurumları için değerlendirme prosedürlerinin koordinasyonu, iç kalite güvencesi süreçlerini geliştirmeleri ve uygulamaları konusunda yükseköğretim kurumlarına danışmanlık ve destek verilmesinin yanı sıra kalite yönetimi süreçlerinin sertifikasyonu yer almaktadır. Kalite Güvencesi Ajansı, kalite güvencesi ve değerlendirme ajanslarına yönelik uluslararası standartlara uygun olarak ilgili yükseköğretim kurumların izni ile değerlendirmeden elde edilen sonuçların bir özetini yayımlar (Eurydice, 2010).

Kalite Güvencesi Ajansının bilimsel konseyi (Wissenschaftlicher) yabancı uzmanların çoğunu içermektedir. Avusturya Öğrenciler Birliği (ÖH), Kalite Güvencesi Ajansının (QAA) bir üyesidir ve ajansın yönetim kurulu ile genel kurulunda temsil edilmektedir. Bağımsız Fachhochschulrat, (FH-Konseyi, FHR) Fachhochschule sektörünün (uygulamalı bilimler üniversiteleri) akreditasyon

organıdır. Görevleri, Uygulamalı Bilimler Üniversiteleri (FH) Eğitim Yasası tarafından düzenlenmekte ve akreditasyon bakanlığa öneri, eğitim ve öğretimin kalitesinin geliştirilmesi, yenilikler ve ileri aşama programlarının yanı sıra FH Konseyi, akreditasyon ve yeniden akreditasyona ilişkin değerlendirme/dokümantasyon, eş düzey kurumlar sektörünün izlenmesini kapsar. Değerlendirme raporunu temel alan özet ilgili kurumun izni ile FHR'nin web sitesinden yayımlanır (ENQA, 2009).

Bağımsız Akkreditierungsrat (Akreditasyon Konseyi, AR) özel üniversite sektörünün akreditasyon organıdır. Akreditasyon Konseyinin temel faaliyeti yeni yükseköğretim kurumlarını veya yeni akredite edilmiş özel üniversitelerdeki eğitim programlarını akredite etmektir. Ayrıca, özel üniversite sektörünü ve genel standartların korunup korunmadığını izler. Yabancı uzmanlar tarafından gerçekleştirilen saha ziyaretlerinden elde edilen sonuçlar, üyelerinin çoğunu uluslararası uzmanların oluşturduğu Akreditasyon Konseyinin akreditasyon ve yeniden akreditasyona ilişkin verdiği kararlar için kullanılmaktadır. Sonuçlar kamuya açıklanmamaktadır (ENQA, 2009).

Yunanistan'da yükseköğretim kurumları devlet tarafından kurulmaktadır. Anayasa özel üniversitelerin kurulmasına izin vermemektedir. Yunan Kalite Güvence Ajansı, genel olarak ülkedeki yükseköğretimin durumu ve ülkedeki yükseköğretim kurumlarının değerlendirme süreçlerinin sonuçları ile ilgili olarak her yıl Yunanistan parlamentosuna bir rapor sunmaktadır. Bu raporda, Yunanistan hükümetine yükseköğretim sistemi konusunda atılması gereken adımlara yönelik tavsiyeleri de belirtmektedir. Yunanistan, yükseköğretimde kalite güvencesini yürürlüğe en son koyan ülkeler arasındadır. Yunanistan parlamentosu tarafından kabul edilen kalite güvencesi ile ilgili yasada değerlendirme ölçütleri ve göstergeleri, öğretimin, araştırmanın, müfredatların ve diğer hizmetlerin kalitesi kategorilerinden oluşmaktadır. Yasa bu kategorinin her biri için özel göstergeler belirlemiştir. Yükseköğretim kurumları için Yunan Kalite Güvence Ajansı kurulmuştur. Başkanı Yunanistan parlamentosu tarafından seçilen ajansın yönetim kurulu 15 üyeden oluşmaktadır (ENQA, 2009).

Çin Yükseköğretim Sisteminde önemli reformlar 1993 yılından sonra gerçekleşmiştir. Bu reformlar; yükseköğretim üzerindeki hükümetin doğrudan kontrolünü yumuşatma, kurumsal özerkliklerin artırılması ve piyasa mekanizmasının uygulanması ve benzeri değişikliklerden oluşmaktadır (Hölttä ve Cai, 2012). 1985 yılında komünist parti ilk defa ulusal millî plan dışında kalan öğrencilerin yetiştirme ücreti altında para ödemesi gerektiği ile ilgili bir karar almıştır. Ardından 1989 yılında yükseköğretim kurumlarında eğitim ve konaklama ücreti gerektiren karar milli eğitim komitesi, fiyat bürosu ve maliye bakanlığı işbirliği ile çıkartılmış ve bu metinde öğrencilerin bir ücret ödemesi gerektiği vurgulanmıştır. Son olarak 1993 yılında oluşturulan “Çin Eğitim Reform ve Gelişme Taslağı”nda yükseköğretimin zorunlu eğitim olmadığını ve prensip olarak öğrencilerin öğrenim ücreti ödemesi gerektiği karara bağlanmıştır (Brandenburg ve Zhu, 2007: 19). Bu gelişmelerin neticesinde ilk defa 1990’ların başında başlayan öğrenim ücretleri uygulaması günümüze doğru geldikçe yükselmeye devam etmektedir. Çin’de bir öğrenci için yapılan yıllık harcama 4,550 dolardır. Bu rakam, Avrupa Birliği ülkeleri ortalaması olan 12,958 dolar ve İngiltere’de öğrenci başına 29,910 dolarla kıyaslandığında oldukça düşüktür (The Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2011).

Çin’de eğitim finansmanının büyük bir kısmı kamusal kaynaklarla sağlanmaktadır. Ancak birden fazla finansman kanalı hükümet tarafından açılmaktadır. Yükseköğretim Değerlendirme Merkezi 2004 yılında kurulmuş (Higher Education Evaluation Centre, HEEC), eğitim bakanlığına bağlı bu merkezin görevi lisansüstü eğitimin kalitesini değerlendirmek, programları akredite etmektir. Merkez devlet konseyine bağlı Akademik Derece Komitesinin sorumluluğundadır (OECD, 2011).

Türkiye Cumhuriyeti, 1981 tarih ve 2547 sayılı yükseköğretim kanunu ile kurulan Yükseköğretim Kurulu (YÖK), yükseköğretimin planlanması ve yönetimi ile sorumlu tutulan ve dünya genelinde üniversite sorumluluğuna bırakılan bazı yetkilerin (örneğin, öğretimin planlanması, düzenlenmesi, denetlenmesi vb.) YÖK’e devredilmesi ile merkeziyetçi bir yapı arz etmektedir. YÖK tarafından kalite

denetimi adına kullanılan en önemli araç, bölüm açma ve program açma kararı ile öğrenci alımına ilişkin kararın YÖK onayına tabi olmasıdır. 1997’de YÖK ve İngiltere Konsoloslugu işbirliği kapsamında Türk üniversitelerinin kalitesini geliştirilmesi, akreditasyonun arttırılması, kurumların iç değerlendirme, akran denetimi, performansları, çıkan sonuçların raporlandırılması ve ulusal bir kalite biriminin kurulması ile bir kalite güvence sistemi oluşturmak amacıyla, Türk üniversiteleri kalite belirleme projesi çalışmaları başlatılmış; ancak proje gerçekleştirilememiştir. 1998-99 öğretim yılından itibaren eğitim fakültelerinde kalite arttırıcı düzenlemeler kapsamında öğretmen eğitiminin akreditasyonu çalışmaları yapılmıştır (YÖK, 2015).

2005’te YÖK tarafından, Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) oluşturulmuştur. YÖDEK, belirlemiş olduğu kalite değerlendirme ve geliştirme süreçleri dikkate alınarak kurumların her yıl “iç değerlendirme” çalışmaları sonucu kendi stratejik planlarını oluşturarak, hizmette sürekli iyileştirme çalışmalarını öngörürken; aynı zamanda her beş yılda bir “dış değerlendirme” sürecine tabi olmalarını da öngörmektedir. Türkiye’nin öncelikleri ve mevcut durumu bilinmeden, kalite güvencesi konusunda atılacak adımların, üniversiteler üzerinde yeni bir bürokratik yük oluşturma riski de bir gerçektir. Bu noktada, yükseköğretim kurumları tarafından “programların” özellikle paydaş önerilerine açık, sanayi kuruluşları, meslek odaları gibi kurumlar ile etkileşim halinde piyasa gereklerine uygun, mezunların istihdam sürecinin izlendiği, teori ile pratiği bir araya getiren, sürekli öğrenen, yalnızca bilgi öğrenen değil, bunu uygulamaya aktarabilen eğitilmiş bireyler yetiştirmek üzere kaliteli bir şekilde tespit edilmesi önem arz etmektedir (YÖK, 2015).

2.1.6. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Yükseköğretiminde Kalite Çalışmaları

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti yükseköğretim sistemi, en az iki yıllık yükseköğretim veren eğitimin tümünü kapsar. Lise eğitimini başarı ile tamamlayan her öğrenci, yükseköğrenim kurumunda öğrenim görme hakkına sahip olur. KKTC Yükseköğretiminin amaç ve görevleri şu şekilde sıralanabilir:

- Atatürk milliyetçiliği doğrultusunda, ülkedeki sosyal ve kültürel bütünleşmeyi sağlamak ve korumak.
- Öğrencileri, becerileri doğrultusunda toplumun çeşitli alanlardaki insan gücü gereksinimleri düşünülerek yetiştirmek;
- Toplum gereksinimleri doğrultusunda bilimsel eğitim vermek;
- Toplumu ilgilendiren her türlü sorunu bilimsel yöntemlerle çözümleyebilmek için, toplumun her aşamasını ilgilendiren eğitimle ilgili bilimleri geliştirerek inceleme ve araştırmalarda bulunarak bu konuda topluma yararlı yayınlar yapmak;
- Toplumun kalkınma ve gelişmesine engel olan sorunları bilimsel bir yaklaşımla inceleme ve araştırma konusu yaparak; sonuçları ve önerileri genelde toplumun ve özelde yasama ve yürütme organları ile sorunlardan etkilenen diğer toplum kesimlerinin yararlanmasına sunmak;
- Yaygın eğitim hizmetlerinde bulunmak.

Yükseköğretim kurumlarının kuruluşu, amacı, çalışmaları ve öğretim üyeleri ile ilgili esaslar ve yükseköğretim kurumlarına ilişkin diğer hususlar, bu kurumların özel yasalarıyla belirlenmektedir. Yükseköğretim ücrete tabiidir. Maddî imkâna sahip olmayan başarılı öğrenciler ile engelli öğrencilerin her türlü öğrenim giderleri, olanakları ölçüsünde devletçe karşılanır (Milli Eğitim Bakanlığı [MEB], 2015).

KKTC'de Yükseköğrenimin başlangıcı, 1979 yılında bugünkü Doğu

Akdeniz Üniversitesi'nin temellerini oluşturan Yüksek Teknoloji Enstitüsü ile atıldı. Daha sonra sırasıyla, 1985 yılında kurulan, Girne Amerikan Üniversitesi, 1988 yılında kurulan, Yakın Doğu Üniversitesi ve 1989 yılında ise Lefke Avrupa

Üniversitesi'nin temelleri atılır (Yükseköğretim Planlama Denetleme Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı [YÖDAK], 2015).

Hızla artan üniversiteler karşısında 17/1986 sayılı Milli Eğitim Yasası'nın yetersiz kalmasıyla, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhuriyet Meclisi 15 Ocak 1993 tarihli birleşiminde kabul olunan "Yükseköğretim Kurumları Kuruluş, Görev, Denetleme ve Akreditasyonu Yasası" yürürlüğe girer ve yasada, Yükseköğretim Kurumları Denetleme ve Akreditasyon Kurulu (YÖDAK) olarak tanımlanır (YÖDAK, 2015).

Yükseköğretim Kurumları Kuruluş, Görev, Denetleme ve Akreditasyonu Yasası'nın amacı, KKTC sınırları içerisinde kurulan veya kurulacak olan özel yükseköğretim kurumlarının teşkilatlanma, işleyiş, görev, yetki ve sorumluluklarını ve öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esaslarını bir bütünlük içinde belirlemek ve gözetim ve denetim işlerini yürütmek, ayrıca Özel yükseköğretim kurumlarının akreditesi ve bununla ilgili gözetim ve denetim işlevlerini düzenlemek olarak belirtilmiştir (YÖDAK, 2015).

Yükseköğretim Planlama, Denetleme, Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK), daha akademik ve profesyonel olarak 26 Eylül 2005 tarihinde Cumhuriyet Meclisi'nde kabul edilen Yükseköğretim Yasası ile yeni bir döneme başlamış oldu (YÖDAK, 2015).

YÖDAK açılan, kapanan veya kapatılan yükseköğretim kurumları hakkında Cumhurbaşkanlığı ve bakanlığa bilgi verir. Kurul, bir başkan ve dört üye olmak üzere beş kişiden oluşur. YÖDAK başkanı, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı tarafından atanır. YÖDAK üyeliğine atanacakların ise, en az profesör unvanına sahip olmaları önkoşuldur. Üyelerden ikisi Cumhuriyet Meclisi tarafından, Üniversitelerarası Akademik Koordinasyon Kurulu tarafından önerilen iki üye ise Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı tarafından atanır. YÖDAK Yükseköğretim sisteminde planlama yapmak, yükseköğretim kurumlarının akreditasyon işlemlerini sağlamak, faaliyetlerine yön vermek ve yükseköğretim kurumları arasında koordinasyonu sağlamakla yükümlüdür (YÖDAK, 2015).

2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

KKTC Yükseköğretiminde Kalite Yönetimi Modellerinin değerlendirmesi ile ilgili herhangi bir çalışma yapılmamıştır. Türkiye ve Dünya’da kalite üzerine yapılan araştırmalar ise aşağıda belirtilmiştir.

2.2.1.Uluslararası Araştırmalar

Coates (2006)’e göre, “The value of student engagement for higher education quality assurance” adlı makalede; kalite güvencesi ilke ve uygulamalarında öğrencilerin üretken öğrenmelerinin dikkate alınması gerektiğini savunuyor. Avustralya’da üniversite eğitiminin kalitesini belirlemek için mevcut olanakları öğrenci katılımı dikkate alınarak yapılmaması durumunda başarısız kalite güvence sistemlerinin sınırlarını ortaya koyacağını belirterek, kalite güvencesinde öğrenci katılımının önemini belirtmektedir.

Skolnik (2010)’e göre, “How do quality assurance systems accommodate the differences between academic and applied higher education?” adlı makalede; yükseköğretim sistemlerinde kalite güvencesi için düzenlemeler incelenerek kalite güvence uygulamaları ve kurumsal çeşitlilik arasındaki olası bağlantının ışık tutmak istiyor. Makale kalite güvence yapıları ve seçilmiş ülkelerde standartlar yükseköğretim sistemlerinin akademik ve uygulamalı sektörler arasında yönelim ve misyonunda farklılıkların tanınmasını sağlama yollarını araştırıyor.

Nigsch & Schenker-Wicki (2013)’ye göre, “Sharpening Performance: Do International accreditations and quality management really help?” çalışmasında kalite yönetiminin yükseköğretimde yeri ve önemini vurgulamıştır. Bu çalışmada standartların belirlenmesinin ve kurumsal akreditasyonun önemi belirtilmiştir.

Williams, Rassenfosse, Jensen & Marginson (2013)’a göre, “The Determinants of Quality National Higher Education Systems” adlı makalesinde; 48 ülkede ulusal yükseköğretim sistemlerinin performansını değerlendirilip. Amerika Birleşik Devletleri, İsveç, Kanada, Finlandiya ve Danimarka gibi önemli ülkelerin

araştırma çıktı finansman, özellikle araştırma ve geliştirme (AR- GE) harcamalar ve devlet ilke ve yasaları arasındaki ilişkiler belirtilmiştir.

Ferreira, Vidal & Vieira (2014)'ya göre, "Student Guidance and Attention to Diversity in the Processes of Quality Assurance in Higher Education" adlı makalesinde; yükseköğretimde kalite ve akreditasyonda öğrenci rehberliği ve çeşitliliğin de önemini vurgulamakta, ilk yükseköğretimde kalite ve akreditasyon süreçleri İngilizce konuşulan ülkelerde Amerika ve daha sonra İngiltere'de başladı. Bu çalışmada yükseköğretimde kalite ve akreditasyonda öğrenci ihtiyaçlarının çeşitliliğini vurgulamayı ortaya koymuştur. Çalışma sonucunda Avrupa ülkelerinde kalite ve akreditasyon değerlendirme kriterleri belirtilerek, Avusturya Finlandiya, Fransa, Almanya ve İrlanda, Romanya, Belçika, İspanya gibi ülkelerin kalite akreditasyon kriterlerinde öğrenci hizmetleri, farklı geçmiş ve bölgelerden gelen öğrencileri destekleme gibi hususların önemi belirtilmektedir.

Ramirez & Berger (2014)'e göre, "Rankings, accreditation, and the international quest for quality: Organizing an approach to value in higher education" adlı makalesinde; kalite uygulamalarında farklı ortamlarda sorgulanan boyutlardan bahsetmiştir. Bu boyutlar; bürokratik, formel yapı ve kurallar, kalitenin sürdürülmesinde rehberlik etmektedir. Politik, çıkarlar ve faydalar yaklaşım ve tanımlarda çeşitliliği ifade etmekte, güç temelleri, sembolik, farklı yaklaşımlara bağlı anlam ve değerler, sistemik, geniş kapsamda yükseköğretim kurumlarını etkileyen güçler, meslektaş yükseköğretimin yayılmasında kimlerin katılacağı ve ses getireceğinin kalitenin belirlenmesinde etkili olduğunu belirtmiştir.

2.2.2.Ulusal Araştırmalar

Hacıfazlıoğlu (2006)'na göre, "Avrupa Birliği yükseköğretim kalite göstergeleri ve Türkiye örneği" adlı yayınlanmamış doktora tezinde; Yükseköğretim kurumları Avrupa Topluluğunun kültür ve değerlerinin gelişmesinde önemli bir yer tutduğundan dolayı, Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde, yükseköğretim kurumlarındaki akademik ve eğitimsel standartların Avrupa Birliği üniversitelerinin standartlarıyla uyum içinde olması bu amaca ulaşmayı sağlayıcı etmenlerden biridir.

Bu çalışma, teorik anlamda Avrupa Birliği yükseköğretim kurumlarında kalite çalışmalarına genel bir bakış açısı vermekle beraber; ampirik anlamda Türkiye’deki devlet üniversitelerinde bu göstergelere ne oranda ulaşılabildiğini göstermesi açısından yükseköğretim literatürüne katkı sağlaması düşünülmektedir. Bu araştırmanın genel amacı yükseköğretim kurumlarındaki öğretim süreçleri ve öğrenme kaynaklarına ilişkin öğrenci görüşlerinin belirlenmesidir. Bu genel amaç doğrultusunda öğrencilerin fakültelerini tercih etme nedenleri, finansal olarak yararlandıkları kaynaklar gibi demografik bulgular belirlendikten sonra öğrencilerin bütünleşme, öğretim süreçleri, kariyer yönlendirme hizmetleri, kütüphane hizmetleri, öğretim elemanları ve yönetim kadrosuyla iletişim, öğrenci işleri, fizikî öğrenme koşulları, kampus yaşamı, araştırma faaliyetleri, ölçme ve değerlendirme, ders içerikleri hakkında bilgilendirme alt boyutlarına ilişkin görüşleri belirlenmiştir. Araştırmada, öğrencilerin öğretim süreçleri ve öğrenme kaynaklarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesi amacıyla uygun genel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın verileri literatür taraması ve örnekleme giren öğrencilere geliştirilen ölçeğin uygulanması yoluyla elde edilmiştir. Verilerin toplanması için yükseköğretimde kalite kavramsal literatürü taranmış, hazırlanılan “taslak ölçek” ön test-son test olarak dil geçerliliği yapıldıktan sonra pilot çalışma olarak uygulanmıştır. Pilot çalışma sonucunda ölçeğe son şekli verilerek örneklem grubuna uygulama yoluna gidilmiştir. Araştırmanın çalışma evreni İstanbul ve İzmir illerindeki 1980 yılından sonra kurulmuş olan devlet üniversiteleridir. Bu üniversiteler içerisinde İstanbul ilinden ve İzmir ilinden birer üniversite seçilmiştir. Marmara ve Dokuz Eylül Üniversiteleri’nin eğitim ve işletme fakültelerinde öğrenim görmekte olan 3500 öğrenci, araştırmanın çalışma grubunu oluşturmuştur. Araştırmada, öğrencilerin öğretim ve öğrenme süreçleri alt boyutlarının tümünde fakülte, bölüm, sınıf, cinsiyet ve üye olunan kulüp faaliyetlerine ilişkin farklı görüşler belirttikleri belirlenmiştir. Bulgular Avrupa Birliği ülkeleri üniversite kalite kriterleri konusunda yayınlanmış çalışmalar ile tartışılmış ve bulgular doğrultusunda öneriler üretilmiştir.

Hesapçıoğlu (2006)'na göre, “Eğitim Kurumlarında Kalite Olgusu ve Kalite Güvence Sistemleri” adlı makalesinde; “Kalite, etkililik, verimlilik, performans, yeterlilik ve yeterliliğe duyulan güven, akreditasyon kavramlarıyla iç içedir. Böylece nitelik sorunu kaliteye daha da ulaşmada çeşitli modellerinin gelişiminde temel oluşturur. Fakat sistem olarak kaliteli eğitim için sözü geçen kavramların işlevleri farklılaşmaktadır. Bu farklılaşma eğitimin mal üreten örgütlerden farklı özelliklere sahip olmasından kaynaklanır. Bu çerçevede aşağıdaki çalışmada iyi okul, kalite olgusu bakımından incelenmektedir.”

Süngü (2008)'ye göre, “Yükseköğretimin Avrupa Birliği Politikalarına Girmesi ve Genişlemesi” adlı makalesinde; “yükseköğretimin Avrupa Birliği politikalarına girmesi ve zamanla genişlemesi ile ilgilidir. Çalışmanın başlıca konusu Avrupa yüksek öğretim alanını yaratmak için yayımlanan deklarasyon ile başlayıp (Sorbon Deklarasyonu), Mayıs 2001'de yüksek öğretimden sorumlu Avrupa ülkeleri eğitim bakanlarının Prag Bildirgesi ile devam eden üç yıllık süreçtir. Bu nedenle 1998 yılına kadar geçen süre içinde yalnızca en önemli gelişmeler analiz edilmiştir. Sorbon Deklarasyonuna ve onu izleyen gelişmelere ise daha detaylı bir şekilde yer verilmiştir”.

Belenli, Günay, Öztemel, Demir, Şerifoğlu, Elmas, Eryiğit, Aydın ve Kılıç (2011)'a göre, “Türkiye Yükseköğretim Kurumları İçin Kalite Güvence Oluşumu Üzerine Bir Model Önerisi” adlı makalesinde; “dünyadaki mevcut kalite güvence sistemleri incelenerek, Türkiye'deki mevcut yapı ve yükseköğretim sistemi göze alınarak bir model önerisi sunulmaktadır. Çalışmaya göre “Türkiye'nin yükseköğretim alanında önde gelen ülkelere biri olabilme potansiyeli, iyi işleyen bir kalite güvence sistemi oluşturularak değerlendirilebilir. Kalite güvence sisteminin önemli bir bileşeni olan akreditasyon işleminin bağımsız akreditasyon kuruluşları tarafından icra edilmesi hayati önem taşır. Diğer yandan, birçok batı ülkesinden farklı olarak ülkemizde üniversitelerin yasayla kurulması ve hemen hemen tamamen merkezi hükümet tarafından finanse edilmesi, merkezi bir yapının da bulunmasını gerekli kılmaktadır. Bu çalışmada sunulan model, dengeli bir çözüme ulaşmak ve dinamik bir yapı oluşturmak amacını gütmektedir. Model, daha çok yükseköğretimin eğitim faaliyetlerinin kalite güvencesini sağlamaya yönelik olmakla birlikte,

yükseköğretim kurumlarının işleyişini doğrudan etkileyeceği için aynı zamanda araştırma ve hizmet alanlarında da önemli ilerleme ve gelişme sağlayacaktır.”

Sağlam, Özüdoğru ve Çıray (2011)’a göre, “Avrupa Birliği Eğitim Politikaları ve Türk Eğitim Sistemi’ne Etkileri” adlı makalesinde; “Avrupa Birliği (AB), yirmi yedi Avrupa ülkesinden oluşan, üye ülkelerin sorunlarını ortak olarak çözdükleri ve kaynakları ile bilgi ve teknolojilerini birlikte değerlendirebildikleri, gelişen, bölgesel bir bütünleşmedir. Böyle bir birliğin içerisinde yer almaya çalışan Türkiye bu süreçte AB’nin gerektirdiği düzenlemeleri yerine getirerek AB ile ilişkilerini sürdürmektedir. AB’ye uyum sürecinde Türk Eğitim Sistemi’nde de birtakım iyileştirme ve geliştirme çalışmaları yapılmaktadır. Eğitim kalitesinin istenilen düzeye ulaştırabilmesi için Türk Eğitim Sistemi’nde AB’nin eğitim politikaları takip edilmektedir. Bu çalışmada AB’nin oluşum süreci, Türkiye’nin AB’ye üyelik süreci açıklanarak, AB’nin uyguladığı eğitim politikalarının incelenmesi ve belirtilen politikaların Türk Eğitim Sistemi’ne etkilerinin ortaya konulması amaçlanmıştır.”

Özer, Gür ve Küçükcan (2011)’a göre, “Kalite Güvencesi: Türkiye Yükseköğretimi için Stratejik Tercihler” adlı makalesinde; “Dünyada yükseköğretim kurumları ve öğrenci sayılarında belirgin artışlar başlayınca ve büyüyen yükseköğretim sisteminin finansmanında sıkıntılar baş gösterince, karar alıcılar kalite güvencesine daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Kalite güvencesinin özellikle Avrupa yükseköğretiminde öne çıkması, Türkiye gibi gelişmekte olan bazı ülkelerde yeterli ve yerel analizler yapılmaksızın kalite güvencesi sistemlerini ithal etmeye yönlendirmiştir. Kalitenin anlayış olarak gelişmediği ve kültürel bir pratiğe dönüşmediği ortamlarda, dışarıdan zorlamalarla kalite güvencesinin sağlanması mümkün görünmemektedir. Dünyada kalite güvencesi konusunda karşımıza çıkan en yaygın yaklaşım, yükseköğretim kurumunun bizatihi kendisinin kaliteden sorumlu olmasıdır. Bunun yanında kullanılan dış kalite güvencesi prosedürleri, birtakım bürokratik değerlendirmelere değil, akran/meslektaş değerlendirmelerine dayalıdır. Ayrıca, kalite güvencesinden sorumlu birtakım merkezî kuruluş ve ajansların, yükseköğretim kurumlarının özerkliklerini kısıtlayan bazı bürokratik düzenlemeleri dünyada da tartışma konusudur. Türkiye’deki yükseköğretim sisteminin mevcut

merkeziyetçi yapısı, toplumsal talepleri karşılamadaki tarihsel performansı ve yükseköğretimdeki okullaşma oranları dikkate alınmadan, üniversiteler üzerinde yaptırımları olan bir kalite güvence mekanizmasının kurulması, Türkiye'de yükseköğretim kurumlarının zaten sorunlu olan özerkliklerini tehdit etme ve bu kurumlar için ekstra bir bürokratik külfet olma riski taşımaktadır. Bu çalışmada, yükseköğretimde kalitenin artırılması ve kalite güvencesi konusunda izlenmesi gereken politikalar, Yükseköğretim Kurulu, hükümet ve üniversiteler çerçevesinde ele alınmıştır.”

Tosun (2012)'a göre, “Lisansüstü eğitimde kalite yönetimi: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde bir uygulama” adlı yayınlanmamış yüksek lisans tezinde; “Bir ülkenin gelişmişliği, kaliteli ürün ve hizmet üretmesi ancak kaliteli bir eğitimle mümkündür. Birçok üniversite, eğitim kalitesi ile ilgilenmekte, eğitim kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmeye ve iyileştirmeye çalışmaktadır. Kalite ölçülmezse, yönetilemez ve iyileştirilemez. Çalışmada, lisansüstü eğitim kalitesini belirleyen temel faktörler ve bu faktörlerin bazı değişkenlerle ilişkisi ve önem düzeyleri ortaya konmuştur. Bu araştırma, kalite yönetiminin lisansüstü eğitimle ilişkisini hem akademik hem de idari yönden ele almış, genelde üniversitelere özelde ise enstitülere odaklanmıştır. Tezde, öncelikle kalite yönetimi ve yüksek öğretim konusunda kavramsal bir tartışma sunulmuştur. Ardından, lisansüstü eğitim kalitesini belirleyen temel faktörlerin değişkenlerle ilişkisi tespit edilmiştir. Araştırmada anket yöntemiyle toplanan veriler kullanılmıştır. Araştırmanın evreni, 2011-2012 akademik yılında İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde eğitim gören tezli yüksek lisans ve doktora öğrencilerinden oluşmaktadır. Lisansüstü eğitim kalitesini oluşturan beş temel faktör literatür taraması ile elde edilmiş araştırma sonuçları ile doğrulanmıştır. Çalışmada, lisansüstü eğitim kademesinde kalite yönetim modellerinin uygulanmasıyla kaliteli çıktıya ulaşılabileceğine vurgu yapılmaktadır. Literatür incelendiğinde eğitim kalitesine en kapsamlı yaklaşımın sistem yaklaşımı olduğu saptanmıştır. Kaliteli eğitim, kaliteli yönetsel süreçlerle gerçekleştirilebilir. Girdi ve süreç kalitesi çıktı kalitesine yansır. Eğitimin çıktısı eğitim sürecinde değer katılmış girdilerdir. Akademik başarı, eğitim kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Sistem yaklaşımı ile tasarlanan bu model, Lisansüstü Eğitim Kalitesini Belirleyen Temel Faktörler, modeli olarak

sunulmuştur. Model, kaliteli lisansüstü eğitime ulaşabilmek amacıyla yapılacak yönetim girişimlerine rehberlik yapmaktadır. Lisansüstü eğitimde kaliteyi oluşturan faktörlerin diğer kurumlarca da genel kabul göreceği düşünülmektedir. Ortaya konulan ölçme aracı ile lisansüstü eğitim veren kurumların kalite ölçütünde kendilerini değerlendirebilecekleri ve bu değerlendirme sonuçlarından yola çıkarak kalitelerini geliştirebilecekleri beklenmektedir. Bu alanda yapılacak araştırmalarla geliştirilmeye açık bir model sunulmuştur. Lisansüstü eğitimde kalite yönetimini sorgulayan araştırmaların yetersiz sayıda olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak, lisansüstü eğitimde kalite yönetimi alanında ulusal düzeyde daha ileri araştırmalar yapılması önerilmektedir.”

Çelik (2012)’e göre, “Bologna Süreci’nin Avrupa Yükseköğretim Sistemi Üzerine Etkileri” adlı makalesinde; “Bologna Süreci kapsamında yürütülen çalışmaların Avrupa yükseköğretim sistemi üzerine etkilerini eleştirel bir bakış ile incelemektir. Bu çalışmada, Bologna Süreci kapsamında yürütülen iki döngülü sisteme geçiş, öğrencilerin ve öğretim elemanlarının hareketliliğini yaygınlaştırma, Avrupa Kredi Transfer Sistemi uygulamaları, kalite güvence ve yeterlilikler çerçevesi çalışmalarının Avrupa yükseköğretim sistemlerinde nasıl bir dönüşüme neden olduğu tartışılacaktır. Bologna Süreci, özellikle Türkiye’de, yükseköğretimin kalitesini artıran olumlu bir Süreç olarak ele alınmaktadır. Fakat birçok Avrupa ülkesinde akademisyenler, öğrenciler ve iş dünyası süreci yoğun bir şekilde eleştirmektedir. Bu çalışma, Bologna Sürecinin kendi hedeflerine ulaşamadığını, dahası bu hedeflere ulaşmak için kullanılan araçların (yeterlilikler, kalite güvencesi ajansları vb) yükseköğretim sistemlerini aşırı bürokratikleştirdiği, tek tipleştirdiği ve hiyerarşikleştirdiğini göstermektedir.”

Kelesbayev (2014)’e göre, “Türk Dünyasının Eğitim Sistemindeki Ortak Mesele: Kalite” adlı makalesinde; “Türk Dünyası (TD), uluslararası düzeyde bulunduğu konumu geliştirebilmek amacıyla birçok alanda olduğu gibi eğitim alanında da işbirliklerini güçlendirerek evrensel ölçüleri yakalama uğraşındadır. Uluslararası düzeyde eğitim kalitesi göstergeleri açısından TD’nın eğitim kalitesini yükseltmeye yönelik alması gereken bir mesafe olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, bu çalışmamızda TD’nın eğitim sisteminde ortak mesele durumunda olan eğitim

kalitesini iyileştirilmesine ve yükseltilmesine yardımcı olmak ve bu alanda ya da bu amaçla yapılan çalışmalara katkıda bulunmak amacıyla eğitim sistemini bir bütünlük içinde ele alan sistematik bir yaklaşım bir kalite iyileştirme aracı olarak Kalite Fonksiyon Yayılımı (KFY) ele alınmıştır. Çalışmamızın amacı ise, yüksek öğretimde öğrencilerin taleplerinden yola çıkarak üniversitelerde yürütülen derslerin ve verilen eğitim hizmetlerinin kalitelerinin iyileştirilmesine katkıda bulunmaktır. Bu amaçla KFY yönteminden yararlanılarak bir üniversitenin müşteri konumunda olan öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına yönelik bir hizmet anlayışının olup olmadığını ortaya çıkarmak ve çıkan sonuca göre üniversitelerin izlemesi gereken politikalar üzerine tartışmaktır. Çalışma kuramsal bir çalışmadır, yani bir üniversiteye kuramsal olarak uygulanacaktır ve ileride TD üniversitelerinde KFY uygulaması yapmak isteyen araştırmacılara ve TD'nin eğitim sistemine yol gösterici niteliktedir. Ayrıca, TD'nin eğitim sisteminde KFY'nın başarıyla uygulanması, bilgi toplumuna uygun bir yüksek kaliteye ve uluslararası standartlara sahip eğitim sisteminin oluşturulması açısından çok önemlidir. Bu çalışmayla, KFY'nın üniversitelerde sağlıklı bir biçimde uygulanabilmesi için gerekli zihniyet değişikliklerine ve oluşturulabilecek toplam kalite kültürünün sağlayacağı faydalara dikkat çekmek istenilmiştir.”

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemle kullanılarak katılımcıların deneyim ve birikimlerinden yararlanmak amaçlanmıştır. (Lincoln & Guba, 1985; Strauss & Corbin, 1998).

Denzin ve Lincoln'un (1994, akt. Ekiz, 2003), tanımında nitel araştırma, araştırmacı araştırdığı konuyu doğal ortamda inceleyerek, araştırılan insanların katmış olduğu anlamı yorumlama ve anlamlaştırma çabasıdır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde, araştırmacı önceden sormayı düşündüğü görüşme protokolünü hazırlar. Görüşme akışına bağlı olarak değişik ya da alt sorular sorarak görüşmenin gidişatını etkileyebilir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin sahip olduğu standartlık ve esneklik nedeni ile özellikle eğitim ve bilim araştırmalarına daha uygun bir tekniktir (Ekiz, 2003). Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin araştırmacıya sağladığı en büyük kolaylık önceden hazırlanmış görüşme protokolüne bağlı olarak sürdürülmesi nedeni ile daha sistematik ve karşılaşılabılır bilgi sunmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Dünya ülkelerinin yükseköğretimde kalite yönetimi taramasında ise kesit alma (cross-sectional) yöntemi kullanılmıştır. Karasar'a göre (2008) kesit alma (cross-sectional), tarama araştırmalarının bir türü olup bu yaklaşımda; "gelişim, çeşitli gelişmişlik evrelerini temsil ettiği kabul edilen, birbirinden ayrı gruplar üzerinde ve bir anda yapılacak gözlemlerle belirlenmeye çalışılır. Böylece alınan sonuçlar, sanki aynı gruptan alınmış gibi yorumlanır ve gelişmenin sürekliliğini yansıttığı varsayılır." Kesitsel araştırmalar genellikle örneklemin büyük olduğu ve birçok farklı özellikteki topluluğu kapsadığı araştırmalardır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2009). Nitel araştırma yöntemi kullanılan çalışmada, alan yazın taramasına ve internetten ulaşılan dokümanların analizine yer verilmiştir.

3.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmada amaçlı örnekleme yolu izlenmiştir. Nitel araştırmalarda, örnekleme derinlemesine araştırabilmek için örneklem grubu küçüktür. Bu nedenle rastgele örneklem seçimi yerine, amaçlı örnekleme tercih edilir (Miles ve Huberman, 1994). Bu örneklemede seçim için önemli olduğu düşünülen ölçütler belirlenmekte ve bu ölçütlere göre seçilen örneklemin, araştırma evrenini bütün nitelikleri ile temsil edebildiği düşünülmektedir.

Amaçlı örneklem grubu olarak, kartopu/zincir örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem, özellikle araştırmacının araştırma problemine ilişkin en zengin bilgi kaynağı olan veya olabilecek birey/kurum ya da durumların tespitinde etkilidir. Süreç "bu konuda en çok bilgi sahibi kimler olabilir?, bu konu ile ilgili olarak kim ya da kimlerle görüşmemi önerirsiniz?" sorusu sorularak başlar. Süreç ilerledikçe elde edilen bireyler/kurumlar ya da durumlar tıpkı bir kartopu gibi büyüyerek devam eder, sonra belirli isimler her zaman öne çıkmaya başlayarak, araştırmacının görüşmesi gereken kişi/kurum sayısı veya durum sayısı azalmaya başlar (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Kartopu/zincir örnekleme yöntemi kullanılarak probleme ilişkin en zengin bilgi kaynağı elde edebileceğim örneklem grubunu, KKTC Milli Eğitim Bakanlığı Yükseköğretim Dairesi ve Dış İlişkiler Müdürlüğü ile YÖDAK üyelerinden oluşan 4 kişi oluşturmaktadır. Araştırma etiği çerçevesinde katılımcıların isimleri kullanılmamıştır. Bu nedenle katılımcı öğretmenler K1, K2, K3, K4, kodlarıyla isimlendirilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Özellikleri

Mesleki				
Katılımcılar	Deneyim (yıl)	Unvan	Görev	Cinsiyet
K1	26	Prof. Dr.	YÖDAK Üyesi	Erkek
K2	14	Uz.	Müdür	Erkek
K3	22	Prof. Dr.	YÖDAK Üyesi	Erkek
K4	15	Prof. Dr.	YÖDAK Üyesi	Erkek

3.3. Veri Toplama Araçları

Değerlendirme de veri toplama yöntemi olarak; KKTC Milli Eğitim Bakanlığı Yükseköğretim Dairesi Müdürlüğü ve YÖDAK üyeleri ile yüz yüze yapılan yarı yapılandırılmış ve yönlendirici olmayan görüşme yöntemi kullanıldı. Görüşme anında, görüşme yapılan araştırmacılar için önceden hazırlanmış sorular sorulmuştur. araştırmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu teknik, bir konuda derinlemesine soru sorma ve cevap eksik veya açık değilse tekrar soru sorarak durumu daha anlaşılır hale getirerek cevapları netleştirme fırsatı verdiği için araştırmacıya avantaj sağlar (Çepni, 2007).

Katılımcılarla yüz yüze gerçekleştirdiğim görüşmeler, katılımcının sorulara verdiği yanıtlar doğrultusunda 35-45 dakika arasında görüşme süreleri farklılık göstermiştir. Katılımcılardan izin alınarak tüm görüşmeler ses kayıt cihazıyla kaydedilmiştir. Katılımcılara daha önceden belirlenen kendi içerisinde alt sorulardan oluşan dokuz soru sorulmuştur. Görüşmelerde kaydedilen veriler, bilgisayar ortamında metne dönüştürülerek ortaya çıkan metinler katılımcılara mail yoluyla yollanarak kayıtların yanlışsız ve eksiksiz olduğunun doğrulanması istenmiş ve bu yolla verilerin güvenilirliği sağlanmıştır. Görüşmeler, araştırmacılar tarafından hazırlanan Görüşme Formu'na (Ek-1) bağlı kalınarak gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada Miles ve Huberman'ın (1994), Geçerlik ve Güvenirlik önerileri dikkate alınarak; (a) Görüşme formu hazırlanmasında, kalite ile ilgili bilgiler temel alınmıştır (İç geçerlik). (b) Çalışmanın verileri KKTC yükseköğretim yönetim mekanizmaları dikkate alınarak; yarı yapılandırılmış görüşmelerle sağlanmıştır (İç geçerlik ve iç güvenirlik). (c) Görüşme formu için uzman görüşü alınmıştır (İç geçerlik). (d) Çalışmanın verileri analizleri için kod listesi oluşturulmuştur (İç güvenirlik).

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri literatür taraması ve örnekleme giren YÖDAK üyeleri ve Yükseköğretim ve Dış İlişkiler Dairesi Müdürü ile yüz yüze yapılan yarı yapılandırılmış ve yönlendirici olmayan görüşme yöntemi yoluyla elde edilmiştir. Görüşmeler, Mayıs 2015 ayında Lefkoşa'da gerçekleştirilmiştir.

3.5. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, belirli kurallara dayalı kodlamalarla, bir metnin bazı sözcüklerinin daha küçük içerik kategorileri ile özetlendiği sistematik, yinelenebilir bir teknik olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2008).

Katılımcılarla yüz yüze gerçekleştirdiğim görüşmeler, katılımcının sorulara verdiği yanıtlar doğrultusunda 35-45 dakika arasında görüşme süreleri farklılık göstermiştir. Katılımcılardan izin alınarak tüm görüşmeler ses kayıt cihazıyla kaydedilmiştir. Katılımcılara daha önceden belirlenen kendi içerisinde alt sorulardan oluşan dokuz soru sorulmuştur. Görüşmelerde kaydedilen veriler, bilgisayar ortamında metne dönüştürülerek ortaya çıkan metinler katılımcılara mail yoluyla yollanarak kayıtların yanlışsız ve eksiksiz olduğunun doğrulanması istenmiş ve bu yolla verilerin güvenilirliği sağlanmıştır. Görüşmeler, araştırmacılar tarafından hazırlanan Görüşme Formu'na (Ek-1) bağlı kalınarak gerçekleştirilmiştir. Analiz sırasında görüşmecilere K1, K2, K3, K4 kodlarının biri verilmiştir.

Kategorilerin oluşturulmasında görüşmede kullanılan sorular göz önünde bulundurulmuştur. Örneğin; "KKTC yükseköğretim kurumlarının kalite durumu" sorusuna gelebilecek cevaplar için "olumlu" ve "olumsuz" kategorileri oluşturulmuştur. Daha sonra bu kategorilerden temalar oluşturulmuştur. Kodlama listesi ve temaların oluşturulması aşamasında üç doçent ve bir yardımcı doçent öğretim elemanının görüşüne başvurularak kodlamalar yeniden incelenmiştir. Görüşme verilerinde kodları altında toplayacak ana kategoriler görüşme soruları ve literatür doğrultusunda belirlenmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

KKTC yükseköğretiminde kalite yönetimi modellerinin değerlendirmesinin amaçlandığı araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amacına dönük soruların yanıtlanması için toplanan verilerin çözümlenmesiyle elde edilen bulgular ve yorumlarına yer verilmiştir. Bulgular ve yorumlarda görüşme sorularının sırası izlenmiştir.

4.1. Eğitimde Kalite Algısı

Katılımcıların 'Eğitimde Kalite Algısı' başlıklı görüşme sorusuna verdiği cevaplar Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3. Katılımcıların 'Eğitimde Kalite Algısı' Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER
K1	• Nitelikli eğitim
K2	• Nitelikli eğitim • Fiziki donanım
K3	• Nitelikli eğitim
K4	• Nitelikli eğitim

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcıların verdikleri cevapların iki ana başlık altında toplandığı görülebilir. Bunlar: Nitelikli eğitim ve fiziki donanım. Eğitimde kalite algısına katılımcıların tümü özellikle öğrencinin iyi bir eğitim alarak mezun olmasının önemini vurguluyor. Nitelikli eğitim için, eğitimde kalitenin, bir bütün olduğunu üniversitenin, öğrencisi ile, öğretim elemanları ile, müfredatları ile, projeleri ile, topluma sağladığı hizmetleri ve alt yapısı ile bir bütünlük içerisinde olmasının gerektiğini vurgulanıyor. Bu analiz bize sadece kaliteli öğretim elemanlarının yeterli olmadığını, öğretim elemanlarının gerekli çalışmaları yapabilmeleri için uygun fiziki

donanımında önemli olduğunu belirtiyor.

Bir katılımcı (K3) bu konuda şöyle söylemiştir:

“Eğitimde kalite derken, bir ülkedeki yükseköğretim kurumunun ilgili programlarına (lisans veya yüksek lisans) başlangıçta kabul ettiği öğrencileri, mezun ederken söz konusu programların öğrenim çıktılarını öğreterek mezun ediyorsa, bu kurum kaliteli eğitim veriyor demektir.”

Başka bir katılımcı (K3) ise:

“Yükseköğretimde kalite derken üniversitelerin öğrencisi ile, hocasıyla, müfredatıyla, mezunlarıyla, projeleriyle, tezleriyle, topluma sağladığı hizmetleriyle toplam bir olması gerekir. Bunu yapabilmek içinse gerekli altyapının da olması gerekli.”

4.2. Yükseköğretimde Kalite Faktörleri

Katılımcıların ‘Yükseköğretimde Kalite Faktörleri’ ile ilgili görüşme sorusuna verdikleri cevaplar Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların ‘Yükseköğretimde Kalite Faktörleri’ Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER
K1	• Uluslararası akreditasyonlar • Akademik kadro • Fiziki altyapı • Topluma hizmet • Şeffaflık
K2	• Akademik kadro
K3	• Akademik kadro
K4	• Akademik kadro • Topluma hizmet

Tablo 4 incelendiğinde, katılımcıların verdikleri cevaplarından tümünün yanıtının akademik kadro olduğu görülüyor. Akademik kadronun etkili olabilmesi için

fiziki altyapı, topluma hizmet için atılan adımlar, şeffaflık ve tanınmamış bir ülke olarak kurumsal olarak alınan uluslararası akreditasyonlar kalite faktörleri olarak veriliyor. Bu yanıtlar bize vasıflı akademik kadronun önemini vurguluyor. Topluma ne derece hizmet verilebildiği de önemli faktör olarak belirtiliyor.

Bir katılımcı (K3) bu konuda şöyle söylemiştir:

“Bana göre öğretim elemanları en önemli faktör. Onların standartları, seviyeleri, doktoralı olmaları, doktorayı nereden nasıl aldıkları, ne kadar tecrübeye sahip oldukları, araştırma düzeyi, proje çalışmaları, sempozyum, seminer katılımlarından ders anlatımlarındaki yabancı dil düzeyleri yani başarıları çok önemli.”

Bir katılımcı (K4) bu konuda şöyle söylemiştir:

“Üniversite öğrencinin donanım sahibi olmasını, iyi bir yurttaş olmasının yollarını yaklaşımlarını gösteren insanların hayata nasıl gideceklerinin davranış ve tutumlarıyla o hayata nasıl sarılacaklarını öğretebilmelidir.”

4.3. Yükseköğretimde Kaliteyi Etkileyen Olumsuz Faktörler

Katılımcıların ‘Yükseköğretim Kaliteyi Etkileyen Olumsuz Faktörler’ ile ilgili verdikleri cevaplar Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5. Katılımcıların ‘Yükseköğretim Kaliteyi Etkileyen Olumsuz Faktörler’ Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER
K1	• Öğretim üyelerinin fazla ders yükü • Yönetsel çalışanın motivasyonu
K2	• Devlet üniversitesinin olmaması
K3	• Yönetimin yaklaşımı
K4	• Akademik kadro

Tablo 5 incelendiğinde, katılımcıların verdikleri cevaplarda, öğretim üyelerinin fazla ders yüklerinin verimini düşürdüğü, bunda öğretim kalitesini etkilediği belirtildi. Yine, KKTC’de tam anlamıyla bir devlet üniversitesinin olmamasının kaliteyi etkilediği belirtiliyor. Yükseköğretim kurumlarının yönetiminin tüm çalışanlarına kaliteye motive ettirmesi gerekliliği ve yönetsel çalışanın motivasyonun da kaliteyi etkilediği belirtiliyor. Bu yanıtlar doğrultusunda, yönetime büyük görev düşmekte. Yönetimin hem akademisyenlerine, hem de çalışanlarına gerekli önemi vermesi, akademisyenlerini özellikle fazla ders yükü noktasında rahatlatması daha kaliteli bir eğiti için gerekliliği görülüyor.

Bir katılımcı (K3) bu konuda şöyle söylemiştir:

“Yönetimle ilgili ekipteki diğer insanların düşüncesi çok önemli. Zorla, talimatla, fiilen uygulayan buna inanmıyorsa, zorla bir sonuç elde edilmez. Kaliteyi istemek, uğraşmak lazım. Bu bir çerçeve ve parçalar bir bütün olmazsa resmi göremezsiniz.”

4.4. Yükseköğretim Kurumunun Kalitesinde Yönetimin Görevleri

Katılımcıların ‘Yükseköğretim Kurumunun Kalitesinde Yönetimin Görevleri’ ile ilgili verdikleri cevaplar Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Katılımcıların ‘Yükseköğretim Kurumunun Kalitesinde Yönetimin Görevleri’ Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER
K1	• Stratejik plan hazırlamak
K2	• Kalite birimi oluşturmak
K3	• Kalite bilincinin oluşturulması
K4	• Kaliteli öğretim elemanı seçimi

Tablo 6 incelendiğinde, katılımcıların verdiği yanıtlar; stratejik plan hazırlamak, kalite birimi oluşturmak, kalite bilincinin oluşturulmak ve kaliteli öğretim elemanı seçimi oluyor. Bu yanıtlar doğrultusunda, kurumun önce stratejik bir plan yapması. Tüm birimlerinde kalite bilincini oluşturması, iyi öğretim elemanı seçimi yapması ve kalite bilincinin devamını sağlamak için mutlaka kalite birimi oluşturması gerekiyor.

Katılımcı (K1) bu konuda şöyle söylemiştir:

“Kurumun misyonu, vizyonu veya bir stratejik planı var mı ona bakarım. Stratejik plan olmadan kaliteyi yakalamak çok zor.”

Başka bir katılımcı (K3) ise:

“Kalite bilincinin oluşturulması. Bunun herkes tarafından benimsenmesi. Bunun faydaları ve sonuçları konusunda netlik kazanılırsa bir ekip çalışması oluşabilir. Devamını sağlamakta önemli.”

4.5. KKTC Yükseköğretim Kurumlarının Kalite Kavramı

Katılımcıların 'KKTC Yükseköğretim Kurumlarının Kalite Durumu' ile ilgili verdikleri cevaplar Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7. Katılımcıların 'KKTC Yükseköğretim Kurumlarının Kalite Durumu' Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER	
	Olumlu	Olumsuz
K1	• Alt yapı durumu iyi • Uluslararası akreditasyonlar	• Öğrenci Profili • Öğretim üyesi ders yükü • Maaş tatminkarsızlığı
K2	• Alt yapı durumu iyi • Kaliteli bilim insanları • Uluslararası akreditasyonlar	• Öğrencinin rahat mezun olabilmesi
K3	• Uluslararası akreditasyonlar	• Yeterli düzeyde değil
K4	-----	• Yeterli düzeyde değil

Tablo 7 incelendiğinde, katılımcılar KKTC yükseköğretiminde, en çok uluslararası akreditasyonları en olumlu gelişme olarak görüyor. Yine kaliteli bilim insanlarımızın olması, alt yapı bakımından çok iyi üniversitelerimizin olması olumlu gelişmeler olarak görülüyor. Henüz kalite boyutunda istenilen düzeye gelinmediği, KKTC'ye gelen öğrenci profilinin düzey olarak iyi olmaması, öğretim üyelerinin ders yükleri ve bu yükün karşılığı maaş'ı almaması ve öğrencinin rahat mezun olması olumsuz görüş olarak görülüyor.

Katılımcı (K1) bu konuda şöyle söylemiştir:

"Tüm üniversitelerdeki öğrenci profili çok kötü durumdadır. Özel üniversitelerdeki öğretim üyelerinin ders yükleri çok fazladır. Birçoğunda sözleşmesiz olarak çalıştırılmaktadırlar. Aldıkları maaş ile tatmin olduklarına inanmıyorum. Yani maaşa göre iş yapıyorlar. Bu durumda kalite beklenemez."

Başka bir katılımcı (K3) ise:

“35 yıllık üniversiteleşme sürecine baktığımızda, üniversitelerimiz istenen arzu edilen yerde değil. Üniversitelerin sadece dış akreditasyonlara yönelik aldıkları onaylarla bunu yapmaları ayrı bir şey. Öğretim elemanları, çalışanlarının memnuniyeti, öğrenci memnuniyetinin sağlayarak, belli bir seviye kazanıp toplumda yer ederek, projeleriyle, çalışmalarıyla yol kat etmeleri gerekiyor.”

4.6. Yükseköğretimin Kalite Yönetimindeki Boyutları ve Amaçları

Katılımcıların ‘Yükseköğretimin Kalite Yönetimindeki Boyutları ve Amaçları’ ile ilgili verdikleri cevaplar Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8. Katılımcıların ‘Yükseköğretimin Kalite Yönetimindeki Boyutları ve Amaçları’ Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER	
	Boyutlar	Amaçlar
K1	• Kurumsallaşma • Hesap verebilirlik • Topluma hizmet • Fiziki donanım • Akademik kadro yeterliliği	• Her alana gereken önemi vermek
K2	• Devletin ilgili organlarının işlevsel konuma gelmeli	• Yükseköğretim ilgili bakanlık kurulmalı
K3	• Kurumsallaşma • İnsan faktörü • Fiziksel donanım • Kalite Bilinci	• Ülkeye vasıflı mezunlar yetiştirmek
K4	• Akademik kadro yeterliliği	• Ülkeye vasıflı mezunlar yetiştirmek

Tablo 8 incelendiğinde, katılımcıların verdiği yanıtlardan, kurumsallaşma ve akademik kadro yeterliliği en çok verilen cevap olmuştur. Devlet organlarının yetersizliği vurgulanmış. Yükseköğretim'in bağlı olacağı ayrı bir bakanlığın kurulmasının kalite bilinci oluşturma'nın önemi belirtiliyor. Fiziksel donanım, topluma hizmet sağlama, hesap verebilirlik yani şeffaflığında önemi vurgulanıyor. Her alanda yeterlilik sağlamak ve ülkeye vasıflı mezunlar yetiştirmenin amaçlanmasını vurgulanıyor.

Katılımcı (K3) bu konuda şöyle söylemiştir:

“Örneğin bir Harvard olayı o bölgedeki insanlar ve Harvard mezunlarının mezun olduğunda aldığı gurur. Mezunların iyi bir yere gelmesi. Mezunlarla iletişimde çok önemli. Harvard üniversitesinin olduğu bölgede bundan nasibini alıyor.”

Başka bir katılımcı (K1) ise:

“KKTC denetim mekanizmaları çok zayıf. Milli eğitim bakanlığının ve YÖDAK'ın bu işlevi yok. O yüzden devletin idari yapısını gözden geçirip ayrı bir yükseköğretim bakanlığı oluşturulması ve bu bakanlıkça devlet otoritesinin hissedilerek yürütülmesi gerekiyor.”

4.7. KKTC Yükseköğretiminde YÖDAK, MEB ve Üniversite Yönetimlerine Düşen Görevler

Katılımcıları ‘KKTC Yükseköğretiminde YÖDAK, MEB ve Üniversite Yönetimlerine Düşen Görevler’ ile ilgili verdikleri cevaplar Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9. Katılımcıların ‘KKTC Yükseköğretiminde YÖDAK, MEB ve Üniversite Yönetimlerine Düşen Görevler’ Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER	
	YÖDAK - MEB	Üniversite Yönetimleri
K1	• YÖDAK ve MEB yapısal olarak değişmesi şart	• Şeffaf olması • Akademik kadro kalitesi • Merkezi sınav
K2	• YÖDAK ve MEB yapısal olarak değişmesi şart	• Akademik kadro kalitesi
K3	• YÖDAK ve MEB yapısal olarak değişmesi şart	• Kalite bilincini oluşturmak
K4	• YÖDAK ve MEB yapısal olarak değişmesi şart	• Akademik kadro kalitesi

Tablo 9 incelendiğinde, tüm katılımcılar, YÖDAK ve MEB’i kalite yönetimi bağlamında çok yetersiz buluyor. Üniversite yönetimlerinin ise kaliteli akademik kadro konusunun önemi vurgulanıyor. Yine kalite bilincini oluşturmak ve şeffaf bir yönetimin de önemli olduğu belirtiliyor.

Katılımcı (K1) bu konuda şöyle söylemiştir:

“YÖDAK, şu andaki yapısıyla bunu yapamaz. İlk önce KKTC yükseköğretim yasasının yeniden düzenlenmesi gerekir. YÖDAK daha güçlü olduktan sonra üniversiteler üzerinde daha fazla söz sahibi olabilir.”

Başka bir katılımcı (K2) ise:

“KKTC denetim mekanizmaları çok zayıf. Milli eğitim bakanlığının ve YÖDAK’ın bu işlevi yok. O yüzden devletin idari yapısını gözden geçirip ayrı bir yükseköğretim bakanlığı oluşturulması ve bu bakanlıkça devlet otoritesinin hissedilerek yürütülmesi gerekiyor.”

4.8. KKTC Yükseköğretiminde Kalite Değerlendirme Süreci

Katılımcıların 'KKTC Yükseköğretiminde Kalite Değerlendirme Süreci' ile ilgili verdikleri cevaplar Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10. Katılımcıların 'KKTC Yükseköğretiminde Kalite Değerlendirme Süreci' Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları

KATILIMCILAR	KATEGORİLER		
	Nasıl olmalı	Neler yapılmalı	Kimler görev almalı
K1	• YÖDAK ve MEB yapılandırılmalı • Üniversiteler özdeğerlendirme raporu hazırlamalı	• Y ÖDAK ve MEB yükseköğretimi denetleyebilecek konuma gelmeli • Üniversite yönetimleri özdeğerlendirme raporu doğrultusunda hareket etmeli	• Üniversite Yönetimleri
K2	• YÖDAK ve MEB yapılandırılmalı	• Yükseköğretim Bakanlığı kurulmalı	• YÖK ve YÖDAK tarafından kurul oluşturulmalı
K3	• YÖDAK ve MEB yapılandırılmalı • Üniversiteler özdeğerlendirme raporu hazırlamalı	• Y ÖDAK ve MEB yükseköğretimi denetleyebilecek konuma gelmeli • Üniversite yönetimleri özdeğerlendirme raporu doğrultusunda hareket etmeli	• Üniversite yönetimleri
K4	• YÖDAK ve MEB yapılandırılmalı • Üniversiteler akademik kadro seçimine önem vermeli	• Y ÖDAK ve MEB yükseköğretimi denetleyebilecek konuma gelmeli • Üniversiteler kaliteli akademik kadro yeterliliği	• Alanında İyi akademisyenler

Tablo 10 incelendiğinde, tüm katılımcılar, YÖDAK ve MEB'i yeniden yapılandırılmasının şart olduğu, bu sistemle kesinlikle gerekli düzeye gelinemeyeceği belirtilmiştir. Üniversite yönetimlerinin ise kaliteli akademik kadro konusunun önemi yine vurgulanıyor. Kalite değerlendirme sürecinde ise mutlaka üniversite yönetimlerinin ve iyi akademisyenlerin olması gerektiği. Bir katılımcıya göre (K2), YÖK ve YÖDAK'tan oluşacak bir kurul olması gerektiği belirtiliyor.

Katılımcı (K2) bu konuda şöyle söylemiştir:

“YÖDAK boyutu, YÖK boyutu ve Milli Eğitim Bakanlığı. Şu anda KKTC ile TC arasında karşılıklı tanınmaya yönelik bir anlaşma var. Bu anlaşmanın bir maddesinde KKTC Milli Eğitim Bakanlığı ve TC Milli Eğitim Bakanlığı görüşü alınarak YÖK'ten 3, YÖDAK'tan 3 profesörden oluşacak bir kurul oluşturmalı. YÖK bizim dünyaya açılan bir pencerimiz ama bizim kendi içimizde bir denetim mekanizmamız olması şart.”

Başka bir katılımcı (K3) ise:

“Her üniversitenin kendi özdeğerlendirme raporunu yazması istenmelidir. Güçlü ve zayıf yönlerinin de ortaya koyarak yazılacak olan bu rapor ilerisi için ışık tutacaktır.”

4.9. KKTC Yükseköğretiminde Bağımsız Akreditasyon Kuruluşlarının Gerekliliği

Katılımcıların ‘KKTC Yükseköğretiminde Bağımsız Akreditasyon Kuruluşlarının Gerekliliği’ ile ilgili verdikleri cevaplar Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. *Katılımcıların ‘KKTC Yükseköğretiminde Bağımsız Akreditasyon Kuruluşlarının Gerekliliği’ Konusundaki Görüşlerin Analiz Sonuçları*

KATILIMCILAR	KATEGORİLER
K1	• YÖDAK’ın bağımsız olması sağlanmalı
K2	• Tamamen bağımsız kuruluşlar şart
K3	• YÖDAK’ın iç kalite denetim ajansı olduğunu göstermeli
K4	• Bağımsız kuruluşlar olması gerekli

Tablo 11 incelendiğinde, katılımcıların verdiği yanıtlar; iki katılımcı (K1 ve K3) YÖDAK'ın yasalar düzeltilerek görevini yapabilecek yapısı sağlanmalı görüşünde, diğer iki katılımcı ise (K2 ve K4) bağımsız ajanslarında olmasının gerekliliğini vurguluyor.

Katılımcı (K1) bu konuda şöyle söylemiştir:

“YÖDAK bağımsız sayılmaz. Genel sekreter 3'lü kararname ile üyelerin ikisi meclis seçimiyle. Başkan seçimi ve bütçesi de cumhurbaşkanlığına bağlı. Belki de bu yüzden bugüne kadar istenilen yapılamadı. Bağımsız akreditasyonların da iyi düşünülerek karar verilmesi gerekir. YÖDAK'ın bir iç kalite denetim ajansı olduğunu göstermeli.”

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇLAR TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmada elde edilen bulgulardan yola çıkılarak ulaşılan sonuçlara ve bu sonuçlar doğrultusunda tartışma ve geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

5.1. SONUÇLAR

Yapılan araştırmada, eğitimde kalite algısına katılımcıların tümü nitelikli eğitim yanıtını veriyor. Nitelikli eğitim kavramı içinde nitelikli öğretim elemanının önemi vurgulanıyor. Nitelikli eğitim için, eğitimde kalitenin, bir bütün olduğunu üniversitenin, öğrencisi ile, öğretim elemanları ile, müfredatları ile, projeleri ile, topluma sağladığı hizmetleri ve alt yapısı ile bir bütünlük içerisinde olmasının gerektiği göstermektedir.

Yükseköğretimde kalite için en önemli faktörün akademik kadro olduğu görülüyor. Akademik kadronun etkili olabilmesi için fiziki altyapının da önemi vurgulanıyor. Topluma hizmet için neler yapıldığının sorgulanması gerektiği belirtiliyor. Tanınmamış bir ülke olarak kurumsal olarak alınan uluslararası akreditasyonların kalite konusunda atılan güzel adımlar olduğu düşünülmektedir.

Yükseköğretim kaliteyi etkileyen olumsuz faktörler konusunda, öğretim üyelerinin fazla ders yüklerinin verimini düşürdüğü ve öğretim kalitesini etkilediği belirtiliyor. Yükseköğretim kurumlarının yönetiminin tüm çalışanlarına kaliteye motive ettirmesi gerekliliği ve yönetsel çalışanın motivasyonunda kaliteyi etkilediği düşünülmektedir.

Yükseköğretim kurumunun kalitesinde yönetimin öncelikle stratejik bir plan yapması, tüm birimlerinde kalite bilincini oluşturması, iyi öğretim elemanı seçimi yapması ve kalite bilincinin devamını sağlamak için mutlaka kalite birimi oluşturması gerektiği belirtilebilir.

KKTC yükseköğretiminde, kurumların aldığı uluslararası akreditasyonları en olumlu gelişme olarak görüyor. Yine kaliteli bilim insanlarımızın olması, alt yapı bakımından çok iyi üniversitelerimizin olması olumlu gelişmeler olarak görülüyor. Düşük puanla, KKTC'ye gelen öğrenci profili eğitim kalitesini olumsuz etkiliyor. Öğretim üyelerinin ders yükleri ve bu yükün karşılığı maaş'ı almaması ve öğrencinin rahat mezun olması olumsuz görüş olarak gösterilebiliyor.

Yükseköğretimin kalite yönetimindeki boyutları ve amaçları sonucunda, kurumsallaşma ve akademik kadro yeterliliği en önemli boyut olmuştur. Devlet organlarının yetersizliği vurgulanmış. Yükseköğretim'in bağlı olacağı ayrı bir bakanlığın kurulmasının da yükseköğretime büyük katkı sağlayacağı belirtiliyor.

KKTC yükseköğretiminde, YÖDAK ve MEB'i çok yetersiz bulunuyor. Üniversite yönetimlerinde kaliteli akademik kadro konusunun önemi vurgulanıyor. Yine kalite bilincini oluşturmak ve şeffaf bir yönetimin de önemli olduğu belirtiliyor.

KKTC yükseköğretiminde kalite değerlendirme sürecinde, YÖDAK ve MEB'in yeniden yapılandırılmasının şart olduğu, bu sistemle gerekli düzeye gelinemeyeceği belirtilmiş. Üniversite yönetimlerinin ise kaliteli akademik kadro konusunun önemi yine vurgulanıyor. Kalite değerlendirme sürecinde ise mutlaka üniversite yönetimlerinin ve iyi akademisyenlerin olması gerektiğini göstermektedir.

KKTC yükseköğretiminde bağımsız akreditasyon kuruluşlarının gerekliliği ile ilgili görüşlerde YÖDAK'ın yasalar çerçevesinde görevini yapabilecek yapısalığa kavuşsa bile bağımsız ajanslarında olmasının gerekliliği belirtiliyor.

5.2. TARTIŞMA

Yapılan araştırmada, eğitimde kalite algısında en önemli faktör nitelikli eğitim görülüyor. Nitelikli eğitimde için ise en önemli faktörün akademik kadro olduğu görülmüştür. (UNESCO 2012)'ya göre yapılan araştırmada, kaliteli öğretmen ihtiyacı, gelişmekte olan ülkeler başta olmak üzere tüm dünya geneline bakıldığında zaman önemli bir sorundur; dünya genelinde birçok ulusal ve uluslararası kuruluş bu konuda çeşitli kapsamlı çalışmalar yürütmekte, öğretmenin niteliği ve başarısının arttıkça, eğitim sisteminin de niteliği ve başarısının da doğrudan artması olarak görülmektedir. Ülkelerin her alandaki başarısı eğitimin kalitesiyle, eğitimin kalitesi de öğretmenin niteliği ile doğru orantılıdır. Öğrenci performansı açısından oldukça başarılı ülkelerdeki eğitim sistemlerinin en temel ortak özelliğinin nitelikli öğretmen olduğu tespit edilmiştir (Barber & Mourshed 2007).

Öğretmenin niteliği ise onun yetiştirilmesine bağlıdır görüşleriyle desteklenmektedir. Öğretim elemanının kendini geliştireceği fiziki altyapı ve donanımında önemli olduğu belirtiliyor. Öğretim elemanlarının kendini geliştirmesi için, ortamının uygun olması, gerekli donanımın sağlanması gibi fiziksel özellikler yanı sıra ihtiyaca dayalı ve güncel olup teorinin pratikle desteklenmesi, yaşam boyu ve işbirliğine dayalı olması gibi içeriğe yönelik de vurgular yapılarak desteklenmektedir (Avalos, 2011; Desimone, 2009). Öğretim elemanlarının fazla ders yükü olmasının nitelikli eğitimi olumsuz etkilediği; YÖK raporu (2007) öğretim elemanlarının %73'ünün aşırı ders yükü altında bunaldıklarını, bu hem eğitim kalitesini düşürmekte, hem de öğretim elemanlarının kişisel gelişimlerini engellemektedir. Kalabalık sınıflar ve ders yükünün olumsuz diğer bir etkisi ise eğitim-öğretim hizmetlerinin akademisyenlerin birinci işi durumuna gelmesi, akademik çalışmalar ve topluma hizmet uygulamalarına daha az zaman ayırmak zorunda kalınmasıdır. Bu kuşkusuz kalite ve nitelikli eğitimden ödün vermek anlamına gelmektedir. Etkili bir eğitimci olmaya yönelik artan beklentiyle çelişen bu tür değişkenlerin öğretim elemanının performansı üzerinde olumsuz etkileri olması beklenebilir bulgusuyla örtüşmektedir.

Yükseköğretim kurumunun kalitesinde yönetimin öncelikle stratejik bir plan yapması, tüm birimlerinde kalite bilincini oluşturmaları, kalite bilincinin devamını sağlamak için mutlaka kalite birimi oluşturmaları gerektiği sonucu, Welch ve Jackson (2007)'a göre, kalite geliştirme çalışmalarının başarıya ulaşması, öncelikle yöneticilerin öncülük edip gerekli desteği vermesine bağlıdır. Böylelikle tüm çalışanlarda yardımlaşma, ekip çalışması, grubuna ve kendine güven duygusu gelişecektir. Ayrıca yönetim ve çalışanlar arasındaki iletişim artarak, çalışanlarda kurumsal dayanışma gelişecektir görüşüyle örtüşmektedir.

KKTC yükseköğretiminde, kurumların aldığı uluslararası akreditasyonları en olumlu gelişme olarak görüyor. Yine kaliteli bilim insanlarımızın olması, alt yapı bakımından çok iyi üniversitelerimizin olması olumlu gelişmeler olarak görülüyor. Düşük puanla, KKTC'ye gelen öğrenci profili eğitim kalitesini olumsuz etkiliyor. Devlet organlarının yetersizliği vurgulanmış. YÖDAK ve MEB'in yeniden yapılandırılmasının şart olduğu, bu sistemle kesinlikle gerekli düzeye gelinemeyeceği belirtilmiş. Öğretim üyelerinin ders yükleri ve bu yükün karşılığı maaş'ı almaması ve öğrencinin rahat mezun olması olumsuz görüş olarak gösterilmesi, KKTC Yükseköğretim çalıştay raporu (Ek-2) sonuçları ile örtüşmektedir. Ayrıca, Çağlar ve Reis, (2007)'e göre, KKTC'de hüküm süren geleneksel siyasal ve bürokratik uygulamaları aşarak, eğitim planlamasında akademik yaklaşımların kurumsallaşmasının gerekliliği, üzerinde hassasiyetle durulması gereken temel unsurların başında gelmelidir görüşü bunu desteklemektedir.

KKTC yükseköğretiminde bağımsız akreditasyon kuruluşlarının gerekliliği ile ilgili görüşlerde YÖDAK'ın yasalar düzeltilerek görevini yapabilecek yapısı sağlanırsa bu görevini yapabileceği noktaya gelse bile bağımsız ajanslarında olmasının gerekliliği belirtilmektedir. Dünya ülkelerinde tam bağımsız denetim kuruluşları yaygın olarak görülmektedir. Kurumun bağımsızlığını güvence altına alan en öncelikli unsur, kuruluşunun normlar hiyerarşisi içinde mümkün olduğunca üst düzey bir hukuksal metne dayanmasıdır. Dolayısıyla kurumun kuruluşuna esas teşkil eden bir yasanın varlığı bağımsızlık için ilk koşuldur (Stewart, 2004). Ayrıca kurumun bağımsız bir otorite olacağına dair açık yasal hükmün kurucu yasada bizzat yer alması

da bağımsızlığına ilişkin bir diğer güvence unsuru olarak öne çıkmaktadır (Stewart, 2004). Denetleme kurumlarının bağımsızlığını sağlayacak unsurlardan biri de mali kaynak güvencesine sahip olmalarıdır. Kurumun bir başka kurum veya kuruluşun bütçesine bağlı olması o kurumun bağımsızlığına gölge düşürecektir (Civelek, 2011).

Bunun aksine kurumun kendine ait ayrı bir bütçeye sahip olması ise bağımsızlığına katkıda bulunacaktır. Dolayısıyla, kurumun kendine ait bağımsız bir bütçeye sahip olması, birçok akademik çevre tarafından kabul gören bir başka bağımsızlık kriteri olarak karşımıza çıkmaktadır (Stewart, 2004; Kuner, 2007; Georges, 2009; Greenleaf, 2012) bu görüşlerde bağımsızlık boyutunun da ne çerçevede olması gerektiği açıklamaktadır.

5.3. ÖNERİLER

5.3.1. Araştırmanın Sonuçlarına Yönelik Öneriler

Yapılan araştırmada, eğitimde kalite algısına yönelik sonuçta çıkan nitelikli eğitim yanıtını için, nitelikli eğitim verebilmek için kurumlar, öğretim elemanı ve öğretim üyelerinin, öğretim faaliyetlerini gerçekleştirecek yetenekte ve yeterlilikte olduğundan emin olmalıdırlar. Müfredatların, programların yeterliliği, akademik kadronun gerekli çalışmaları en iyi düzeyde yapabilmesi için gerekli fiziki altyapı ve donanım önem vermesi, yetersiz gördükleri öğretim elemanları için gerekli eğitimleri sağlamalı, öğretim kadrosunun ders yükleri bunları gözden geçirilmesi ve kalite düzeyinin artırılması için gerekli çalışmaları yapıp, bunun devamlılığını sağlamalıdır.

Yine yükseköğretimde kalite için en önemli faktörün akademik kadro olduğu görülüyor. Akademik kadronun eğitimde en önemli unsurlardan biri olmaktadır, ancak akademik kadronun vasıflı olabilmesi için fiziki altyapı ve donanım konusunda yine kurumlar gerekeni yapmalı.

Yükseköğretim kaliteyi etkileyen olumsuz faktörler konusunda, öğretim üyelerin fizik fazla ders yüklerinin verimini düşürdüğü ve öğretim kalitesini etkilemesi konusunda yükseköğretim kurumlarına görev düşmekte. Yönetiminin tüm çalışanlarının verimli olabilmesi için gerekli planlamayı yapmalı. Yükseköğretim kurumunun kalitesinde yönetimin öncelikle stratejik bir plan yapması, tüm birimlerinde kalite bilincini oluşturması, iyi öğretim elemanı seçimi yapması ve kalite bilincinin devamını sağlamak için mutlaka kalite birimi oluşturması gerekmektedir.

KKTC yükseköğretiminde, kurumların aldığı uluslararası akreditasyonları en olumlu gelişme olarak görüyor. Yine kaliteli bilim insanlarımızın olması, alt yapı bakımından çok iyi üniversitelerimizin olması olumlu gelişmeler olarak görülüyor. Düşük puanla, KKTC'ye gelen öğrenci profili eğitim kalitesini olumsuz etkiliyor. Bu konuda Devlet organlarının gerekli çalışmayı yapması gerekmektedir.

KKTC yükseköğretiminde, YÖDAK ve MEB'i çok yetersiz bulunuyor. YÖDAK ve MEB'i tekrar yapılanması gerektiği gözlemleniyor.

KKTC yükseköğretiminde bağımsız akreditasyon kuruluşlarının gerekliliği ile ilgili görüşlerde YÖDAK'ın yasalar düzeltilerek görevini yapabilecek yapısı sağlanırsa bu görevini yapabileceği noktaya gelse bile bağımsız ajanslarında olmasının gerekli olduğu gözlemleniyor.

5.3.2. Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Bilim ve teknolojiadaki hızlı gelişmeler ve rekabetin günden güne artması ile kalite ve verimlilik vazgeçilmez iki unsur olmaktadır. Bir kuruluştaki kaliteyi arttırabilmek, sistem ve insan olmak üzere iki unsura bağlıdır. Ancak başarı için, öncelikle kurumdaki insanların bu sistemi benimsemesi gerekmektedir. Sistemin iyi bir şekilde işlemesi için, sisteme kalite geliştirme faaliyetlerini dahil etmesi ile mümkündür.

Kurumda bütün çalışanların işbirliği içinde çalışması, sürekli iyileştirme ve geliştirme alışkanlığının yerleşmesi, yüksek rekabet gücü elde edebilmesi, istenilen talepleri tam olarak sağlaması ve kurumun hedeflerine ulaşmasının sağlanması için kalite yönetimini benimsemesi ve sürdürmesi kaçınılmaz olduğu söylenebilir.

Ülkelerin geleceği açısından yükseköğretim çok önemli hale gelmiştir. Yükseköğretim büyük bir ekonomik kalkınmanın garantisi olmakla birlikte sürekli bir ilerleme gerçekleştirememektedir. Bundan hareketle üniversitelerden eğitim, öğretim, bilimsel ve teknolojik faaliyetleri ile ülke kalkınmasına olan katkılarını en üst düzeye çıkarması beklenmektedir. Ülkemizdeki yükseköğretim kurumları bu beklentileri gerçekleştirmek ve topluma güven vermek için kalite konusunda kendini geliştirmesi zorunlu olmuştur. Tanınmamış bir ülke olmanın zorluğuna rağmen, uluslararası akreditasyonları mümkün olduğunca arttırmamız gerektiği söylenebilir.

Kalite güvencesi çalışmalarının devlet kurumları tarafından yapılması durumunda bu süreçlerin akreditasyon değil değerlendirme ya da denetim olarak adlandırılması gerekir. Akreditasyon ancak bir dış değerlendirme yapılması ve

ölçütlerin bağımsız olarak belirlendiği durumlarda kullanılmalıdır. Ülkemizde akreditasyon çalışmalarının başlaması üniversitelerimizde “kalite” kavramının daha iyi anlaşılması açısından olumlu bir gelişme olmakla birlikte, problemlerin daha iyi tespit edilebilmesi için “dış değerlendirme” sistemlerinin sayısının artırılması önemlidir. Akreditasyon tanımlarına ve farklı ülkelerdeki uygulamalara bakıldığında akreditasyonun bir tür “dış değerlendirme” süreci olduğu görülmektedir.

İncelenen ülke örneklerinden yükseköğretimde konusunda üniversiteler içerisinde Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme (ADEK) kurulları oluşturulmuş ve öz değerlendirme çalışmaları daha sistematik bir şekilde yapılmaya başlanmıştır. Akreditasyon, yükseköğretim kurumları ve/veya programlarında kalite geliştirme, kurum ya da programa mali destek sağlanması, akademik arenada saygınlık kazanmak gibi nedenlerle yapılmaktadır.

Üniversitelerde kalitenin, üniversite dışında bazı bürokratik yapıların varlığına değil, kendi kendini denetleme kültürü ve ilgili prodesürleri kurum içinde düzenlemenin varlığına bağlıdır. İlgili bölümde ele alındığı üzere, Amerikan akreditasyon sisteminin önemli bir avantajı, kendi kendini düzenlemeye dayalı olması ve dolayısıyla birçok Avrupa örneğine kıyasla daha az bürokratik olmasıdır. Yükseköğretim kurumları, mevcut programlarının kalitesini artırmak adına, mezunlarını izlemeli ve ilgili sektörlerde deneyim kazanmış insanlardan eğitim süresince faydalanmalıdır.

Kalite güvence sisteminin uygulanmasının yükseköğretim kurumlarında kaliteyi tek başına artırması beklenemez. Kaliteyi artırmak için yükseköğretim kurumlarında düzenlemeler ve iyileştirmeler yapılmalı, yapısal sorunların çözülmesi için adımlar atılmalıdır. Örneğin yükseköğretim kurumlarının personel ve fiziki altyapısı güçlendirilmelidir. Özellikle alanında uzman akademik kadro seçimi konusunda özen gösterilmeli. Ayrıca öğretim elemanlarının özlük haklarında iyileştirmeler yapılması, akademisyenliği daha cazip kılacaktır. Bu gibi etmenler, kalitenin artmasına yardımcı olacaktır.

Devlet nitelikli ğretim üyesi yetiştirilmesi için yürüttüğü yurt içi ve yurt dışında lisansüstü burs ve destek programlarının hacmini genişletmeli, bu amaçla ayrılan kaynakları artırmalıdır. Diğer kurumlarda olduğu gibi yükseköğretimde de kalitenin insan sermayesi ile ilintili olduğu gerçeğinden hareketle hükümet her seviyedeki akademik personelin daha donanımlı yetiştirilmesi için ulusal, bölgesel ve küresel ölçekte projeler başlatmalıdır.

KKTC Milli Eğitim Bakanlığı'nın, okul öncesi eğitim, ilköğretim, ortaöğretim ve özel eğitimden sorumlu bakanlık olduğu düşünöldüğünde, şuan 13 üniversite, 75.000'den fazla öğrenciye sahip ölkemizde ayrı bir Yükseköğretim Bakanlığı'nın açılması yükseköğretime mutlaka katkı sağlayacaktır. YÖDAK yapılandırılıp tamamen bağımsız bir kuruma dönüştürölerek, ölkemizde dış değeriendirme yapabilecek bir ulusal ajansa dönüştürölmelidir.

Yapmış olduğum çalışmada, KKTC yükseköğretimde kalite konusundaki irdelemiş olduğumuz konuların büyük bir kısmı, 26-27 Mayıs 2015 tarihinde gerçekleştirilen KKTC Yükseköğretim Çalıştayı sonuçlarıyla (Ek-2) örtüşmektedir.

Daha sonraki araştırmalar için önerim: Eğitim kurumlarımızın dış değeriendirmesini yapacak ulusal bir ajansımız bulunmamaktadır. Ulusal ajans için kullanılabilecek bir model çalışması tez çalışması olarak yürütölabilir.

KAYNAKÇA

- Akgün İ. H. ve Şimşek N. (2011). *Türkiye ve Amerika Birleşik Devletleri eğitim sistemlerinin karşılaştırılması*. (2nd international conference on new trends in education and their implications), Siyasal Kitapevi, Ankara.
- Aktan, C. C. (2007). *Yükseköğretimde değişim: global trendler ve yeni paradigmlar*. İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayını.
- Ali, M. and Shastri, R.K. (2010). Implementation of total quality management in higher education. *Asian Journal of Business Management*, 2(1): 9-16.
- Altbach, P.G., Reisberg, L. and Rumbley, L.E. (2009). *Trends in global higher education: Tracking an academic revolution*. Paris: UNESCO.
- Apay, A. (2015). *Türkiye'de yükseköğretim: alanı, kapsamı ve politikaları*. Pagem yayınları, Ankara.
- Avalos, B. (2011). Teacher professional development in teaching and teacher education over ten years. *Teaching and Teacher Education*, 27, 10-20.
- Bakioğlu, A. ve Baltacı, R. (2010). *Akreditasyon, eğitimde kalite*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Barber, M. and Mourshed, M. (2007). *How the world's best-performing school systems come out on top*. London: McKinsey and Company.
- Belenli, İ., Günay, D., Öztemel, E., Demir, A. Funda Sivrikaya, Ş. F., Elmas, M., Eryiğit, R., Aydın, O. ve Kılıç, M., (2011). Türkiye yükseköğretim kurumları için kalite güvence oluşumu üzerine bir model önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, DOI: 10.5961/jhes.2011.019.

Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (3. Baskı). Ankara: Pegem Yayıncılık.

Civelek, D. Y. (2011), *Kişisel verilerin korunması ve bir kurumsal yapılanma önerisi*, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Yayın No: 2821, Ankara.

Coates, H. (2006). The value of student engagement for higher education quality assurance, *Quality in Higher Education*, Volume 11, Issue 1, DOI:10.1080/1353 8320500074915.

Çağlar, M. ve Reis, O., (2007). *Eğitimde paradigmal dönüşümler sürecinde, çağdaş ve küresel eğitim planlaması*. Pegem A yayıncılık, (1. Baskı), Ankara, s.471.

Çelik, Z. (2012). Bologna sürecinin Avrupa yükseköğretim sistemi üzerine etkileri. 2012, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, DOI: 10.5961/jhes.2012.038.

Çelik, Z. ve Gür, B. S. (2014). Yükseköğretim sistemlerinin yönetimi ve üniversite özerkliği: Küresel eğilimler ve Türkiye örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, DOI: 10.5961/jhes.2014.085.

Çetinsaya, G. (2014). *Büyüme, kalite, uluslararasılaşma: Türkiye yükseköğretimi için bir yol haritası*. Anadolu Üniversitesi Basımevi, Eskişehir.

Çepni, S. (2007). *Araştırma ve proje çalışmalarına giriş*. (Genişletilmiş 3. Baskı), Trabzon: Celepler Matbaacılık.

Demirsoy, A. (2011, 20 Aralık). *Üniversite sorununa genel bir bakış ve bazı öneriler*. 10.01.2015 tarihinde, <http://www.biyolojigunlugu.com/forum/prof-dr-ali-demirsoy-universite-sorununa-genel-bir-bakis-ve-bazi-oneriler-t1490.0.html> adresinden erişilmiştir.

Desimone, L. M. (2009). Improving impact studies of teachers professional development: Toward better conceptualizations and measures. *Educational Researcher*, 38(3), 181-199.

Edwards M.E., Caro E. T. and Sánchez-Ruiz L. M. (2009), “*Strengths and obstacles for quality assurance in the European Higher Education Area: The Spanish case*”, 28.05.2015 tarihinde <http://digital.csic.es/> adresinden erişilmiştir.

Ekinci, K. M. (2009). Toplam kalite yönetimi anlayışı ve kamu yönetimine uygulanabilirliği, *Türk İdare Dergisi*, 462, 69-88.

Ekiz, D. (2003). *Eğitimde araştırma yöntem ve metotlarına giriş*. Anı yayınları Ankara.

ENQA. (2009). *Quality procedures in the European higher education area and beyond: Second ENQA survey*. Helsinki: ENQA. p.7. 12.05.2015 tarihinde http://www.enqa.eu/pubs_esg.lasso adresinden erişilmiştir.

EUA. (2006). *Quality culture in European universities: a bottom-up approach. Report on the three rounds of the quality culture project 2002–2006*, Brussels, EUA. 15.06.2015 tarihinde <http://www.eua.be/publications> adresinden erişilmiştir.

Eurydice. (2007). *Focus on the structure of higher education in Europe 2006/07. National trends in the Bologna process*. Brussels. 20.06.2015 tarihinde, http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic_reports/086EN.pdf adresinden erişilmiştir.

Fielden, J. (2008). *Global trends in university governance* (No. 44244) (pp. 1–70). Washington, DC: The World Bank. 13.05.2015 tarihinde <http://documents.worldbank.org/curated/en/2008/03/9567235/global-trends-university-governance> adresinden erişilmiştir.

- Ferreira, C., Vidal J. and Vieira, M. J. (2014). Student guidance and attention to diversity in the processes of quality assurance in higher education. *European Journal of Education*, 2014, vol. 49, No. 4, DOI: 10.1111/ejed.12098.
- Gaehtgens, P. (2007). Almanya'nın yükseköğretim alanındaki deneyimleri. *Uluslararası Yükseköğretim Konferansı*. s.121. Yükseköğretim Kurulu: Ankara.
- Greenleaf, G. (2012). *Independence of Data Privacy Authorities: International Standarts and Asia-Pacific Experience*, *Computer Law & Security Review*, Vol 28, No. 1, s. 3-13.
- Georges, M. (2009), History, Structure, and Functions of European Independent Data Protection Supervisory Authorities, presented at *Symposium: Analyzing the Role and Position of an Institution Protecting Individual Privacy*, Korean National Human Rights Commission, Seoul, Korea, 30 September 2009.
- Hacıfazlıoğlu, Ö. (2006). *Avrupa Birliği yükseköğretim kalite göstergeleri ve Türkiye örneği*. Marmara Üniversitesi yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul, 2006.
- Hesapçıoğlu, M. (2006). Eğitim kurumlarında kalite olgusu ve kalite güvence sistemleri, *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, Sayı 23, s.143-160.
- Hölttä, S. and Cai, Y. (2012). Governance reforms in Chinese higher education: a finnish perspective. *CEREC Working Paper Series: CEREC WP No. 3*.
- Högskoleverket. (2008). *Swedish universities and university colleges*. Short version of annual report 2008. Stockholm.

- Karakaya, A. ve Karaarslan, Z. (2012). Kardemir A.Ş.'de EFQM mükemmellik modeli tasarımı üzerine bir araştırma. *International iron & steel symposium*, 2-4 April, Karabük.
- Karasar, N. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemi*. (18. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kelesbayev, D. (2014). Türk dünyasının eğitim sistemindeki ortak mesele: Kalite. *Dergi Karadeniz*, sayı:22.
- Kumbasar, C. (2009). *ISO 9001: 2008 kalite yönetim sistemi*. İstanbul: Ares Kitap.
- Kuner, C. (2007). *European Data Protection Law: Corporate Compliance and Regulation*, 2nd Edition, Oxford University Press.
- Küçükcan, T. ve Gür, B. S. (2009). *Türkiye'de Yükseköğretim: Karşılaştırmalı Bir Analiz*, Temmuz, Ankara: SETA.
- Lincoln, Y. S. and Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.
- MEB. (2015). KKTC Milli Eğitim Sisteminin Yapısı. 10.03.2015 tarihinde, <http://www.mebnet.net/?q=node/35> adresinden erişilmiştir.
- Meraler, S. ve Adıgüzel, A. (2012). Eğitim fakültesi öğrencilerinin yükseköğretimde kaliteye ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (9).
- Miles, B. M. and Huberman A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded source book*. 2nd ed. California, USA: Sage Publications, p:27.

Mishra, S. (2007). Quality assurance in higher education: an introduction, *National Printing Press*, India. p.29.

Nigsch, S. and Schenker-Wicki, A. (2013). Sharping performance: do international accreditations and quality management really help? *Journal and Higher Education Policy and Management*, 35 (6), 668-681.

OECD. (2011). *Education at a glance 2011: OECD indicators*, OECD publishing. 15.5.2015 tarihinde, <http://www.dx.doi.org/10.1787/eag-2011-en> adresinden erişilmiştir.

Özçakar, N. (2010). Bir kamu kuruluşundaki toplam kalite yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 39 (1), 106-124.

Özer, M. (2010). Yükseköğretimde kalite güvencesi üzerine. *Cumhuriyet Bilim Teknoloji*, 1213/18.

Özer M. A. (2013). Kalite yönetimini W. Edwards Deming'le yeniden okumak. *Humanitas Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 127-150.

Özer, M., Gür, B. S. ve Küçükcan, T. (2010). *Yükseköğretimde kalite güvencesi*, Ankara: SETA Yayınları,1.

Özer, M., Gür, B. S. ve Küçükcan, T. (2011). Kalite güvencesi: Türkiye yükseköğretimi için stratejik tercihler, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2), 59-65.

Özmutaf, N. M. (2010). Toplam kalite yönetiminin temel unsurları bağlamında sivil toplum kuruluşları, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2 (2), 66-86.

Öztürk, A. (2009). *Kalite yönetimi ve planlaması*, Ekin Yayınevi, Bursa.

Paghaleh, M. J. (2001). Performance measurement by EFQM excellence model with fuzzy approach, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. 5(10): 1020-1024.

Ramírez G.B. and Berger, J. B. (2014). Rankings, accreditation, and the international quest for quality: Organizing an approach to value in higher education, *Quality Assurance in Education*, Vol. 22 Iss: 1, pp.88-104.

Sağlam, M., Özüdoğru, F. ve Çıray, F. (2011). Avrupa Birliği eğitim politikaları ve Türk eğitim sistemine etkileri, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2011, Cilt:VIII, Sayı:I, 87-109.

Skolnik, M. L. (2010). Quality assurance in higher education as a political process, *Higher Education Management and Policy*, 22(1), p.67-86.

Süngü, H. (2008). Yüksek öğretimin Avrupa birliği politikalarına girmesi ve genişlemesi, *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, Haziran 2008, cilt 8, sayı 2.

Stewart, B. (2004). A comparative survey of data protection authorities - Part 2: Independence and functions in *Privacy Law & Policy Reporter*, Vol. 11, No. 3, s. 37-47.

Strauss, A. and Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Tekin, M. ve Gül, H. (2007). *Eğitim kurumlarında toplam kalite yönetimi anlayışı ve uygulamaları üzerine Gazi Osman Paşa Üniversitesinde bir araştırma*. 20.05/2015 tarihinde <http://www.kalder.org/genel/12ukk/hasangul.doc> adresinden erişilmiştir.

Top, S. (2009). *Toplam kalite yönetimi bağlamında sürekli iyileştirme anlayışı*, İstanbul: Beta Yayıncılık.

Tosun, M. (2012). *Lisansüstü eğitimde kalite yönetimi: İnönü üniversitesi sosyal bilimler enstitüsünde bir uygulama*, İnönü Üniversitesi yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Malatya, 2012.

UNESCO. (2012). *Unesco strategy on teachers (2012-2015)*. 15.06.2015 tarihinde, <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002177/217775e.pdf> adresinden erişilmiştir.

Vossensteyn, H. (2008). Higher education in finland, IHEM country report. *Center for Higher Education Policy Studies*, Netherlands. 61-64.

Welch, M. and Jackson, P. R. (2007). Rethinking internal communication: A stakeholder approach. *Corporate Communications*. 12 (2), 177-198.

Williams, R., Rassenfosse, D.G., Jensen, P. and Marginson, S. (2013). The determinants of quality national higher education systems, *Journal of Higher Education Policy And Management*, 2013, volume 35, Issue 6, 2013, DOI:10.1080/1360080X.2013.854288.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık. (ilk baskı 1999). ss. 147-176.

Yücel, K. A. (2015). *Kalite yönetimi bağlamında Karabük Üniversitesi EFQM mükemmellik modeli süreci*. Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Karabük, 2015. 11.03.2015 tarihinde, <http://tez2.yok.gov.tr/> adresinden erişilmiştir.

YÖK. (2007). Türkiye'nin yükseköğretim stratejisi. Ankara: *Yükseköğretim Kurulu yayınları*, Ankara, 2007. s.22-23.

YÖK. (2010). Yükseköğretimde yeniden yapılanma: 66 soruda Bologna süreci uygulamaları. *Yükseköğretim Kurulu yayınları*, Ankara, 2010.

YÖDAK. (2015). YÖDAK'ın yapısı. 24.6.2015 tarihinde, <http://www.ncyodak.eu/turkce/aboutus.html> adresinden erişilmiştir.

EKLER

EK-1: Görüşme Formu

GÖRÜŞME FORMU
Tarih:
Katılımcı Kodu:
Görüşme Başlama Saati:
GİRİŞ Bilim ve teknolojideki hızlı gelişmeler ve rekabetin günden güne artması ile kalite zorunlu bir kavram olmuştur. Bu çalışmada, KKTC Yükseköğretiminde Kalite Yönetimi Modellerinin Değerlendirilmesine yönelik bir araştırma yapıyoruz. Bu araştırma çerçevesinde gönüllü katılımınızla sizinle bir görüşme yapmak istiyorum. • Bu görüşme süresince söyleyeceklerinizin tümü gizli tutulacak ve başka hiçbir yerde kullanılmayacaktır. • Araştırmanın raporunda isminizin ve kimliğinizle ilgili hiçbir bilgi yer almayacaktır. • Görüşmenin yaklaşık 30-40 dakika süreceğini tahmin ediyorum. • Sizce bir sakıncası yoksa ses kayıt cihazıyla kaydetmek istiyorum.
GÖRÜŞME SORULARI 1. "Eğitimde kalite" ifadesi size neyi(neleri) çağrıştırmaktadır? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz? 2. Yükseköğretimde kalite ile ilgili olması gereken faktörler vardır. (Örnek olarak kurumsal faaliyetler, fiziki ve akademik faaliyetler, vb.). Bu bağlamda; a. Bir yükseköğretim kurumunun kaliteli olmasını sağlayan faktörler size göre nelerdir? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz? b. En önemli faktör sizce nedir? Neden? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?

3. Yükseköğretimde kaliteyi etkileyen olumsuz durumlar genellikle mevcuttur. Bu bağlamda;
- a. Bir yükseköğretim kurumunun kalitesini olumsuz etkileyen durumlar sizce nelerdir? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
 - b. En temel sorun sizce nedir? Neden? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
4. Bir yükseköğretim kurumunda yetkili biri olduğunuzu düşününüz. Size bir fırsat verilse çalışmakta olduğunuz yükseköğretim kurumunun kalitesini artırmak için ilk yapacağınız (atacağınız adım) ne olurdu? Neden? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
5. KKTC'deki yükseköğretim kurumlarının kalite durumlarını nasıl değerlendirirsiniz? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
- a. Olumlu görüşleriniz nelerdir?
 - b. Olumsuz görüşleriniz nelerdir?
6. Yükseköğretimde kalite ile ilgili birçok boyutlar vardır.
- a. KKTC'de yükseköğretim kurumlarının kalite yönetiminde sizce hangi boyutlar (değişkenler) dikkate alınmalıdır? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
 - b. Belirttiğiniz boyutlarda kalite yönetimini gerçekleştirebilmek için neler amaçlanmalıdır? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
7. KKTC'de yükseköğretimde kalite yönetimi bağlamına sizce;
- a. YÖDAK'ın,
 - b. Üniversite yönetimlerinin
8. Yükseköğretimde kalite değerlendirme süreçleri sürekli yapılmaktadır. Bu bağlamda;
- a. KKTC'de yükseköğretim kurumlarının kalite değerlendirme süreci nasıl olmalıdır? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
 - b. Bu süreçte neler yapılmalıdır? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
 - c. Kimler görev almalıdır? Düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?
9. Bağımsız akreditasyon kuruluşları hakkında düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?

KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ
YÜKSEKÖĞRETİM ÇALIŞTAYI RAPORU
(26 - 27 Mayıs 2015)

Yükseköğretimde Kalite ve Öğrenci Memnuniyeti

Kapsam: Kalitenin artırılması, rekabet gücünün artırılması, kurumsal ve idari yapının güçlenmesi ve liderlik konuları tartışılmıştır.

Kalite ile İlgili Durum Tespiti ve Geleceğe Yönelik Stratejiler

- Üniversiteler arasında yıkıcı ve haksız rekabet
- Üniversiteler arası rekabette etik kuralların işlevsiz kalması
- Üniversitelerde kalite standartlarının oluşmaması
- YÖDAK gibi merkezi organların yaptırım gücünün olmaması
- Devlet politikasının nicel büyümeye önem vermesi ve bunun nitelik yönünden olumsuz etkilemesi
- Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı (75.000) fazla olması (öğretim üyesi 1500) Öğretim elemanlarının ders yükünün kalite üzerindeki olumsuz etkisi
- Öğrenci kabul ölçütlerinin belirsizliği
- Üniversitelerin mali yapısının sadece öğrenci girdisine odaklı olması ve bunun öğrenci kabulü konusunda standartları aşağıya çekmesi.
- Üniversitelerin evrensel üniversite standartlarına uygun ölçüde kurumsallaşamamış olması
- Özel Üniversitelerin temel olarak Akademik Kurul ve Organlardan ziyade patronajla yönetilmesi
- Devlet destekli üniversitelerde de siyasetin doğrudan üniversiteye müdahil olması.
- Markalaşma Eksikliği
- Üniversitelerin kalite açısından alt yapı eksiklikleri
- Yükseköğretim sisteminin düşük nitelikli öğrenciye cazip gelecek şekilde gelişmiş olması
- Ülkenin nüfus yapısı, küçük olması, yurtdışı öğrenci potansiyeli açılarından her üniversitenin olumlu ve olumsuz icraatlarının sisteme yansması

- Üniversite kurma standartlarının gevşekliği, yeni üniversite kurma kolaylığı
- Geleceğe Yönelik Stratejiler
- Yükseköğretim Kurumlarının bir araya gelerek ortak kalite standartları geliştirmesi
- Üniversiteler arasında öğrenci kabul standartları konusunda uzlaşmış ilkelerin belirlenmesi
- Her Üniversitede Kurumsallaşmanın bir gereği olarak kalite ve etik kurullarının daha etkili işletilmesi
- KKTC uyruklu öğrencilerin Üniversitelere girişin merkezi bir sınavla olması
- Kalitenin artırılması konusunda izlenebilecek iki ana strateji
 1. Güçlü ve yaptırım gücü yüksek bir YÖDAK
 2. Yurt dışı tanınmış, bağımsız, akreditasyon kuruluşlarından üniversitelerin akredite olmalarının zorunlu hale getirilmesi ve YÖDAK'ın bu süreci denetlemesi
- Akreditasyon ve Ranking konusunda izlenebilecek yöntemler U-MAP (u-map.eu) ve U-MULTILINK (u-multilink.org) tarzı Avrupa Birliği odaklı ranking sistemlerinin üniversitelerin kullanmasının özendirilmesi
- Yükseköğretim sisteminin sürdürülebilir ve kalite ölçütleriyle büyümesi için akreditasyon ve ranking konusunun öne çıkarılması
- Dünyadaki tanınmış marka üniversitelerle işbirliğine gidilerek yükseköğretim sisteminin kalite, prestij, cazibesinin yükseltilmesi.
- Dünyada kabul gören iş piyasası standartlarına göre yükseköğretim programlarının gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi
- İş piyasası standartlarını izleyecek, değerlendirecek ve bunları yükseköğretim sektörüne aktarabilecek kurumsal yapıların oluşturulması
- Yükseköğretim sisteminin nicel büyümesi devletin önceliği gibi görülmektedir. Nicel büyüme kadar kalitenin artırılması yükseköğretim sürdürülebilir büyümesi açısından önemli görülmelidir.
- Yükseköğretim sistemi içindeki üniversitelerin kendi büyüme planlarını geliştirilmelerinin özendirilmesi.



Uploaded 1 document successfully

Search

Trash

My Folders

My Folders

My Documents

Trash

My Documents

Title

Kalite Yönetiminin Değerlendirilmesi

Documents

Sharing

Settings

Page 1 of 1

Report Author Processed ↓ Actions

9%

Gülşin
BaşarıAugust 12, 2015
10:22:11 AM
EEST