

# Stratejik Planlamanın Önemli Bir Girdisi Olarak Öğrenci Memnuniyetinin Ölçümü: Dokuz Eylül Üniversitesi Örneği

## Measurement of Student Satisfaction as an Important Input for Strategic Planning: A Case from Dokuz Eylül University

Aysun KAPUCUGİL İKİZ, Muhammet DAMAR, Güzin ÖZDAĞOĞLU, Cenk ÖZLER, Yasemin ARBAK, Pınar TUNCEL, İlgi KARAPINAR, Recep YAPAREL

### ÖZ

Yükseköğretim kurumları öğrencilerine daha kaliteli hizmet verebilmek adına, onların beklentilerini karşılayacak hem akademik hem de sosyal anlamda stratejiler geliştirmekte ve bu kapsamda gerçekleştirilecek faaliyetleri stratejik planlarına bütünleştirerek, bunların performansını etkin bir şekilde izleyebilmektedir. Öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumlardan beklentileri, kurulabilecek doğrudan geribildirim mekanizmalarıyla sağlanabilmekle birlikte, genel olarak tüm hizmetler hakkındaki düşüncelerinin sistematik bir şekilde toplandığı sürdürülebilirliği olan bir sisteme de gereksinim duyulmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, öğrencilerin aldıkları hizmetlerden genel memnuniyet düzeylerinin düzenli olarak ölçülmesini ve ölçüm sonuçlarının belirli bir yapıda kurum yönetimine sunulmasını sağlayacak bir bilgi sisteminin tasarlanmasıdır. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitimde Kalite Ölçme-Değerlendirme ve Güvence Sistemi uygulamaları kapsamında gerçekleştirilen bu tanımlayıcı çalışmada, Dokuz Eylül Üniversitesi Bilgi Sistemi üzerinde kurgulanan elektronik formda, altyapı olanakları, sunulan hizmetler, eğitim ve kariyer gelişimi, kurumun öğrenciye yaklaşımı, öğrenci ile iletişim, kuruma yönelik öğrencinin tutumu vb. sekiz boyut kapsamında sorular bulunmaktadır. Öğrenci dönütlerinin değerlendirilmesi tanımlayıcı istatistikler temel alınarak yapılmıştır ve genel memnuniyet düzeyini birincil öncelikli, ikincil öncelikli, iyileştirmeye açık ve üniversitenin güçlü olduğu alanlar olarak sınıflandırmak ve sıralamak için ilaveten bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Bu sistem, gerekli alanları geliştirmek için kararlar almayı sağlayıp, eğitimin kalitesini ve öğrenci memnuniyetini artırmak için politika ve hedefler belirlemek anlamında Dokuz Eylül Üniversitesi'nin stratejik planı için girdi oluşturmaktadır ve bu amaçların gerçekleştirilmesinde sistematik bir şekilde performans değerlendirme imkanı sağlamaktadır.

**Anahtar Sözcükler:** Öğrenci memnuniyeti, Değerlendirme sistemi, Yükseköğretim, Stratejik planlama

### Aysun KAPUCUGİL İKİZ

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir, Türkiye  
*Dokuz Eylül University, Faculty of Business Administration, Department of Business Administration, Izmir, Turkey*

### Muhammet DAMAR

Dokuz Eylül Üniversitesi, Rektörlük Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, İzmir, Türkiye  
*Dokuz Eylül University, Rectorate Information Processing Department, Izmir, Turkey*

### Güzin ÖZDAĞOĞLU

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir, Türkiye  
*Dokuz Eylül University, Faculty of Business Administration, Department of Business Administration, Izmir, Turkey*

### Cenk ÖZLER

Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, İzmir, Türkiye  
*Dokuz Eylül University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Econometrics, Izmir, Turkey*

**Geliş Tarihi/Received :** 08.03.2016

**Kabul Tarihi/Accepted :** 19.07.2016

### Yasemin ARBAK

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir, Türkiye  
*Dokuz Eylül University, Faculty of Business Administration, Department of Business Administration, Izmir, Turkey*

### Pınar TUNCEL

Dokuz Eylül Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Tıbbi Biyokimya Anabilim Dalı, İzmir, Türkiye  
*Dokuz Eylül University, Faculty of Medicine, Department of Medical Biochemistry, Izmir, Turkey*

### İlgi KARAPINAR (✉)

Dokuz Eylül Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Çevre Mühendisliği Bölümü, İzmir, Türkiye  
*Dokuz Eylül University, Faculty of Engineering, Department of Environmental Engineering, Izmir, Turkey*  
ilgi.karapinar@deu.edu.tr

### Recep YAPAREL

Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Birimi, İzmir, Türkiye  
*Rectorate Unit of Dokuz Eylül University, Izmir, Turkey*

**ABSTRACT**

For the purpose of providing a better quality of service for their students, higher education institutions develop both academic and social strategies that will meet students' expectations, and they can monitor the performance of the related activities efficiently by integrating them into their strategic plans. Although students' expectations from the institutions in which they are registered can be provided directly through feedback mechanisms, there is a need for a sustainable system through which students' opinions on all of the services are gathered in a systematic way. In this regard, the objective of this study was to design an information system measuring the satisfaction level of the students about the services/ facilities provided by the university on a regular basis and reporting the results of the measurement to the university management in a certain format. In this descriptive research that was carried out within the scope of Dokuz Eylül University quality assessment, evaluation and assurance activities in higher education, an electronic form was developed which was integrated into the Dokuz Eylül University Information System. Through this form, particular questions were asked covering many service dimensions, i.e., infrastructure facilities, the provided services, educational and career development, approaches of the university towards the students, communication with students, attitudes of students towards the university, etc. The evaluations of students' feedback were performed based on descriptive statistics, and an additional assessment scale was also generated to classify and order the overall satisfaction levels as primary priority to improve, secondary priority to improve, opportunities available, and the areas where the university is strong. This system helped to make decisions for the improvements in required fields, generated inputs to the strategic plan of Dokuz Eylül University for determining policies and goals to increase the quality of education, student satisfaction and provided a capability for performance evaluation in the achievement of these goals by systematic measurements.

**Keywords:** Student satisfaction, Evaluation system, Higher education, Strategic planning

**GİRİŞ**

Ülkemizde 24.12.2003 tarihinde yayımlanan ve tüm hükümleriyle 2006 yılında uygulamaya konulan 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'yla, kamu kurumlarında stratejik yönetim tarzının benimsenmesi yönünde düzenlemeler yapılmış ve böylece, kurumlar buldukları nokta ile ulaşmayı hedefledikleri durum arasındaki yolu tarif eden beş yıllık stratejik planlar ile faaliyetlerini şeffaflık ilkesiyle sürdürme çabası içine girmişlerdir (Günay & Dulupçu, 2015: 237). Yükseköğretim kurumları da bu kapsamda dönemsel stratejik planlar hazırlamakta, paydaşlarına daha kaliteli hizmet verebilmek adına, onların beklentilerini karşılayacak hem akademik hem de sosyal anlamda stratejiler geliştirmekte ve gerçekleştirilecek faaliyetleri stratejik planlarına bütünleştirerek, performansını etkin bir şekilde izleyebilmektedir. Yükseköğretim kurumlarının en önemli paydaşlarından biri olan öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumların sağladığı olanaklardan duydukları memnuniyet ve beklentileri de kurumların belirlediği hedef ve stratejilerinin birincil girdileri arasında yer alması gerektiği düşünülebilir. Literatür incelendiğinde bu amaca dönük, öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi, ölçümler sonucu zayıf ve güçlü yönlerin belirlendiği birçok çalışma söz konusudur. Fakat yapılan çalışmaların, genelde durum tespiti niteliği taşıdıkları, kurum stratejik planı, faaliyet planı ve performans raporlarıyla ilişki kurmadıkları görülmektedir. Bu raporlar, kurum hedeflerinin denetim kontrolü, hedeflerin bütçe ile örtüştürülmesi ve gerçekçi izlenebilir faaliyet planlarının oluşturulması adına önem taşımaktadır. Çalışma öğrenci memnuniyeti için planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma adımlarını gerçekleştirebilen bir sistem öngörmesi adına önem taşımakta ve bu bağlamda çalışmanın diğer üniversitelere örnek teşkil edeceği düşünülmektedir.

Yükseköğretim Kurulu (YÖK), getirdiği yasal düzenlemeler ile, yükseköğretim kurumlarında eğitim ve öğretim süreçlerinin

kalite güvence altına alınması amacıyla, program yeterlilikleriyle birlikte ders bazında öğrenim kazanımı ve iş yüklerinin belirlenmesi, eğitim programlarının etkinliğinin ve öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi gibi faaliyetlerin stratejik planlama faaliyetleri kapsamında yürütülmesini sağlamaktadır (YÖDEK, 2006: 3). İlgili düzenlemeler, ülkemizde yükseköğretim kurumlarında ortak bir akademik değerlendirme ve kalite geliştirme sisteminin oluşturulması, kurumlarda iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi ve iyileştirme eylem planları ile eğitim kalitesinin ve yönetim fonksiyonlarının sürekli iyileştirilmesi çalışmalarına temel teşkil etmektedir (YÖDEK, 2007: 7). Güncel düzenlemeler ile yükseköğretim kurumlarındaki kalite çalışmalarının daha etkin bir yönetim yapısı ile yürütülmesi güvence altına alınmakta ve gelecekte her kurum için bir akreditasyon hedefi işaret edilmektedir (YÖKGY, 2015).

YÖK'ün eğitimde kalite çalışmalarına paralel olarak Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ)'nde Eğitimde Kalite Ölçme-Değerlendirme ve Güvence Koordinatörlüğü (DEÜEKÖDGGK) kurulmuştur. Koordinatörlüğün temel fonksiyonu, kurumdaki eğitim süreçlerinin periyodik olarak gözden geçirilmesi, kontrol ve takip süreçlerini kolaylaştıracak araç ve sistemlerin tasarlanması ve bu doğrultuda kalite güvence çalışmalarının yürütülmesidir. Bu kapsamda yapılan çalışmalardan biri, öğrencilerin aldıkları hizmetlerden genel memnuniyet düzeylerinin düzenli olarak ölçülmesini ve ölçüm sonuçlarının belirli bir yapıda kurum yönetimine sunulmasını sağlayacak bir bilgi sisteminin tasarlanmasıdır. DEÜ Bilgi Sistemi (DEBİS)'nin mevcut veri tabanı ile bütünleşik bir biçimde kurgulanan elektronik form yapısı üzerinden alt-yapı olanakları, sunulan hizmetler, eğitim ve kariyer gelişimi, kurumun öğrenciye yaklaşımı, öğrenci ile iletişim, kuruma yönelik öğrencinin tutumu vb. sekiz boyut üzerinden elli bir soru bulunmaktadır. Değerlendirme, tanımlayıcı istatistikler temel alınarak yapılmakta ve tanımlanan bir sıralama ölçütüne

göre birincil öncelikli, ikincil öncelikli, iyileştirmeye açık, fırsat oluşturabilecek veya güçlü alanlar belirlenebilmekte ve farklı düzeylerde elektronik raporlama yapılabilmektedir. Elde edilen sonuçlar, kurumun stratejik planlama çalışmalarına, eğitim kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik hedeflerin geliştirilmesine ve sistematik ölçümlerle bu hedeflere ulaşma düzeyinin izlenmesine olanak sağlayacak niteliktedir.

Çalışmanın ilk bölümlerinde, yükseköğretim kurumlarında kalitenin önemine ve öğrenci memnuniyeti kavramına değinilmekte ve sonrasında tasarlanan sistem yöntem ve bulgularıyla birlikte sunulmaktadır.

### Yükseköğretimde Kalitenin Önemi

Yükseköğretim kurumlarının temel işlevleri; eğitim-öğretim bilimsel araştırma faaliyetleri yaparak, bu faaliyetlerden elde edilen kazanımları toplumla paylaşmaktır. İçinde bulunduğu bilgi çağı ile üniversitelerin bu işlevlerini yerine getirmesinde değişimler yaşanmaktadır. Bu bağlamda, yükseköğretim kurumları için kalite ve değişime uygun olarak kalitenin sürdürülebilirliği önem kazanan konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Elmas, 2012: 137).

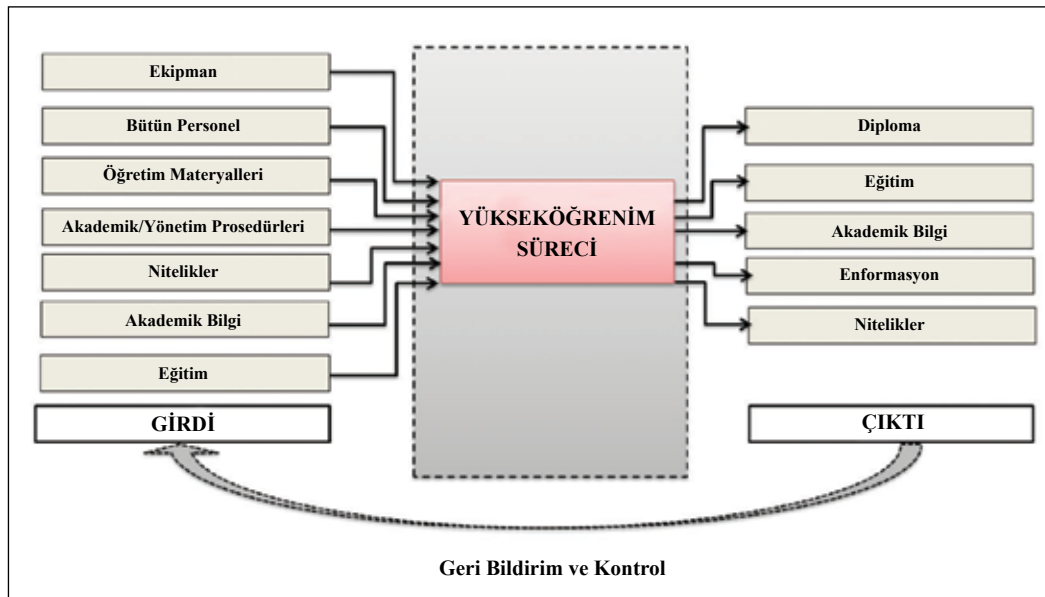
Ülkeler hızlı gelişme ve çağdaş uygarlık seviyesine ulaşmaları için, nüfus artış hızı, barındırdıkları genç nüfus oranı, bu nüfus oranlarının eğitim düzeyleri gibi etkenlere bağlı olarak, çeşitli dönemlerde fırsatlar yakalayabilirler. Türkiye'nin sayılan özellikler gereği, bu fırsatın eşiğinde olduğu düşünülebilir. Türkiye'de 2014-2015 öğretim yılı itibarıyla yükseköğretim öğrenci sayısı açık öğretimde 2862346; örgün ve ikinci öğretimde 3200540 olmak üzere toplamda 6062886'dır. 2013 yılı itibarıyla Türkiye, yükseköğretim brüt okullaşma oranı bakımından Yunanistan, Kore, Finlandiya, ABD, Avustralya, Şili, Arjantin ve Yeni Zelanda'nın ardından dokuzuncu sıradadır. 2015 yılı ile %94 yükseköğretim brüt okullaşma oranına ulaşılmıştır (Günay & Günay, 2016: 17-24). Türkiye'nin hem sahip olduğu genç nüfus, hem de son dönemde yükseköğretim alanında yaptığı

gelişmeler dikkate alındığında, önemli bir kırılma noktasının eşiğinde olduğu düşünülebilir. Bu süreçte Belenli ve ark., (2011: 129) çalışmalarında, Türkiye'nin yükseköğretimi uzmanlık alanı haline getirmesi ile birlikte Dünya'da üniversite eğitimi açısından öne çıkabileceğini vurgulamaktadır. Yükseköğretimde uzmanlaşabilmek için ise tüm üniversiteler için kalite güvence sisteminin oluşturulup etkinleştirilmesinin, yükseköğretim sisteminin ilerlemesi açısından büyük avantaj sağlayacağını ifade etmektedir.

Kavak (2011: 55) yükseköğretime ayrılan bütçenin, Türkiye'deki kamu eğitim harcamalarının yaklaşık dörtte birini oluşturduğunu ifade etmekte ve diğer eğitim kademelerine kıyasla yükseköğretime öncelik verildiğinin gözlenebileceğini belirtmektedir. Yükseköğretim kurumlarına aktarılan bütçenin büyüklüğü, oluşan maliyet ve yatırım yapılan unsurun 'insan' olması, bu hususta kalitenin önemini ortaya koymaktadır.

Ulusal eğitim politikaları çerçevesinde her ilde açılan üniversiteler ve mevcut üniversitelerde artırılan kontenjanlar ile giderek daha fazla öğrenciye yükseköğretim olanağı sunmak belli zorlukları da beraberinde getirmektedir (Özdemir et al., 2013: 229). Ulusal düzeyde, yükseköğretim sektörünün gündeminde yer alan temel iki politika alanı, yükseköğretime erişim ve yükseköğretimde kalite konularıdır. Bu anlamda, kalite konusu Türkiye'de önemli potansiyeller barındırmakta ve yükseköğretimin kalitesini artırmaya yönelik olarak geliştirilmesi gereken pek çok alan belirlenebilmektedir. Kalite değerlendirme yöntemlerinin sisteme dâhil edilmesi ve yükseköğretim çıktılarının etkili şekilde ölçülmesi gerekmektedir (Altınsoy, 2011: 98-102).

Yükseköğretim süreci sistematik olarak ve makro düzeyde incelendiğinde, bu sürecin girdileri ve çıktıları Şekil 1'deki gibi bir yapıda düşünülebilir. Bu yapıya göre, kurum içinde hizmet üretimine katılan tüm idari ve akademik personel, öğretim materyalleri, akademik ve yönetim prosedürleri, kurumun sahip olduğu nitelikler, akademik bilgi, eğitim ve ekipmanlar bu



**Şekil 1.** Kontrollü ve Geri Beslemeli Yükseköğretim Süreci  
**Kaynak:** Edward, 1991: 18; İçli & Vural, 2010: 339 (ilgili kaynaklardaki şekile geri bildirim ve kontrol süreci eklenmiştir).

sürecin temel girdilerini oluşturmaktadır. Söz konusu girdilerin her birinin kalite düzeyi de diploma, eğitim, akademik bilgi, enformasyon ve diğer nitelikler olarak tanımlanan süreç çıktı-larının kalitesini belirlemektedir.

Kalite güvencesi, genel olarak kalite standartlarının karşılan-dığını tespit etmek için bir projenin/hizmetin/kurumun çeşitli yönlerinin sistematik olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Uluslararası düzeyde, eğitim ve öğretim süreçlerinde farklı dinamikler söz konusu olduğundan, bu kapsamda kurgulanan kalite güvence sistemleri de birtakım farklılıklar göstermekte ve uygulamada farklı yaklaşımlar gözlenebilmektedir (Özer et al., 2011: 64; Özer, 2012: 20). Türkiye’de bazı yükseköğretim kurumları alanlarına göre, ulusal ve uluslararası belgelendirme kuruluşları tarafından dönemsel olarak değerlendirilmekte, başarılı kurumlar belgelendirilerek, uygulanan sistemlerin ulusal ya da uluslararası standartlara uygunluğu ve geçerliliği onaylanmaktadır.

Türkiye Avrupa Birliği ile entegrasyon sürecinde bir ülkedir. Bu bağlamda Türkiye, Bologna Bildirisi’ni imzalamasıyla birlikte Bologna Süreci’ne entegre olmuştur. Süreçte hedeflenen, 2010 yılına kadar Avrupa Yükseköğretim Alanı oluşturmaktır. Bu çerçevede, yükseköğretimde kalite güvencesi sistemleri oluşturmak ve yaygınlaştırmak önemli bir hedef olarak görülmektedir. Kalite güvence sistemleri sayesinde paydaşların güveninin kazanılacağı ve böylece Avrupa Yükseköğretim Alanı oluşumunun hızlanacağı düşünülmektedir (Çelik, 2012: 101).

Kalite güvence sisteminin kurgulanması ve kuruma katkı sağ-layabilmesi, bu çalışmaların ulusal düzeyde standart yaklaşımlarla yürütülmesine ve sistemdeki öncelikli sorunların giderilmesine bağlıdır. Bilimsel çalışmalara yansıyan sorunlardan bazıları, yükseköğretimde son dönemde yaşanan hızlı ve büyük genişleme, nitelikli kaliteli öğretim elemanları yetiştirme, yöneticilerin niteliği ve seçilme süreci, meslek yüksekokullarının durumu şeklinde ifade edilmektedir (Özer, 2012: 20-22). Ayrıca, Belenli ve ark. (2011: 129) göre, her yükseköğretim kurumunda kalite güvencesi ve iç değerlendirme mekanizmaları oluşturulmalıdır.

Önceki bölümde sunulan ve yasal düzenlemeler, ulusal ölçekte yürütülmesi hedeflenen kalite güvence sisteminin, ödeneklerin ve diğer kamu kaynaklarının daha gerçekçi ve adil şekilde dağıtılarak, rekabete dayalı gelişme ortamının oluşturulması ve yükseköğretim kurumlarındaki eğitim kalitesini yükselterek daha donanımlı ve üstün nitelikli mezunlar yetiştirilmesi gibi amaçları benimsediği görülmektedir. DEÜ’de yürütülen çalışmalar, tasarlanan ve hayata geçirilen sistem, bu amaçları destekleyici bir fonksiyona sahip niteliktedir.

### **Yükseköğretim ve Öğrenci Memnuniyeti**

Bireylerin eğitim yaşamlarının önemli bir aşaması olan, yüksek öğretim kurumlarının sağladığı hizmet kalitesi, ardışık olarak tüm sektörlerin kalitesini etkileyebilmektedir (Kaya & Engin, 2007: 107). Bu nedenle yükseköğretim sistemi içerisinde kalite kavramlarının ve felsefesinin iyi anlaşılması, uygulanması ve sistemin uygunluğunun ve etkinliğinin sürekli olarak izlenmesi ve iyileştirilmesi gereklidir. Bu bağlamda, yükseköğretim kurumları öğretim programlarını, öğrencilerin öğrenim alanlarındaki aka-

demik gelişmelerini, hem de ilgili iş alanının gereksinimlerini sağlayacak şekilde geliştirmeli; bu programları yenilikçi düşün-me fırsatları ile desteklemeli ve eğitim-araştırma çalışmaları ile ülkedeki, dünyadaki ve teknolojiadaki gelişmeleri sürekli takip ederek güncellemelidir (Karakaya et al., 2016: 40-41).

Üniversiteler yükseköğretim sürecine yönelik kalite geliştirme girişimlerinin sonuçlarını iç ve dış değerlendirmeler yoluyla saptamaya çalışırlar (Ekinci & Burgaz, 2007: 121). Toplam Kalite Yönetimi (TKY) felsefesinin temel prensiplerinden “müş-teri odaklılık” kavramının hayata geçirilebilmesinin en geçerli göstergelerinden ve iç kalite değerlendirmesinin en önemli araçlarından biri de şüphesiz ki, müşteri ya da paydaş memnu-niyetinin ölçümü ve sürekli izlenmesidir.

Ensari ve Onur (2003: 146) çalışmalarında, eğitim sektörünün diğer özel işletmeler kadar tanıtıma önem vermediklerini; ancak, bu kurumların her organizasyonunun ihtiyaçları, istek-leri ve beklentileri olan müşterileri ve süreçleri olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla, eğitimcilerin yükseköğretim kurumla-rının birincil paydaşı/müşterisi olan öğrencilerin beklentilerine yanıt vermesi gereken organizasyonlar olarak görmeleri gerek-tiğini vurgulamaktadır.

Athiyaman’a göre (1997: 539), yükseköğretim kurumları için kaliteli hizmetin, tüketici memnuniyeti ile aynı olduğu var-sayıldığında, algılanan hizmet kalitesinin ürün veya hizmete karşı bir tutum olduğu ifade edilmektedir. Karakaya ve ark.’na göre (2016: 52) müşteri, herhangi bir kişi veya kurumun faaliyeti sonuçlarından faydalanan kişi veya gruplar olarak tanımlanmaktadır. Gereksinimlerin karşılama derecesi olarak tanımlanan kalite ise, tüm süreçlerin etkin yönetimi ve sürekli iyileştirilmesi olarak ifade edilmektedir. Yükseköğretim kurum-larının sürekli olarak gelişim içinde olmaları, devamlılıklarını sağ-lamaları açısından önemli bir faktördür.

Köse (2012: 114-116)’nin çalışmasına göre, eğitim kurumlarının birincil müşterileri öğrencilerdir ve öğrenci sadakati üzerinde etkili olan en önemli değişkenler de yükseköğretim kurumunun imajı, yükseköğretim kurumunun verdiği hizmet kalitesi ve öğrencinin kuruma bağlılığı olarak belirlenmiştir. Müşteri sada-kati ile paralel bir anlam taşıdığı ifade edilmektedir. Bu bağlam-da üniversite yönetiminin memnuniyeti geliştirici stratejiler ortaya koymaları gerektiğini vurgulamaktadır. İngiltere’de yükseköğretim üzerine yapılan bir çalışmaya göre (Conway ve ark., 1994: 35), başarılı stratejiler, müşteri ihtiyaçlarının doğru belirlenmesi ve verimli-doğru mal ve hizmetler sunmak ile ger-çekleşebilmektedir. Bunun yanında giderek daha rekabetçi ve ticari olan üniversiteler, daha zorlu bir ortamda rekabet etmek zorunda kalmaktadır. Rekabet avantajı elde etmenin bir yolu olarak verdikleri hizmetin kalitesini stratejik bir faktör olarak görmekte-dirler (Poole et al., 2000: 18). Erdoğan’a göre (2014: 14-17), yükseköğretimin kısa dönem planlaması bakımından öne çıkan veriye dayalı yükseköğretim planlamasında dikkat edilecek hususlar ise yükseköğretimin yasal ve yapısal niteliğinin revizyonu, kalite güvencesi ve yeterlilikler çalışmalarının gerekliliğinin farkına varılması, birimler ve kurumlar arası eşgü-dümün sistematik olabilmesi, önceliklerin stratejik hedeflere dönüştürülmesi, kurumsallaşması, takip ve iyileştirme süreç-

lerinin oluşturulması şeklindedir. İyileştirme sürecinin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için paydaşlardan düzenli olarak geri bildirim alınmasının önemli olduğu düşünülebilir.

Yükseköğretim kurumlarının başlıca paydaşlarından birinin öğrenciler olduğu gerçeğinden yola çıkılarak, onların memnuniyetlerini artıran etkenlerin belirlenmesi ve öğrenci memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesinin, yükseköğretim kurumlarının hızla değişen koşullara uyum sağlayarak yönetilebilmesi açısından önem arz ettiği, ilgili çalışmalarla da ortaya konmuştur (Yıldırım, et al., 2015: 524; Marozzi, 2012: 1277; Biber, 2013: 1255; Çelebiler, et al., 2013: 1). Bir başka deyişle, yükseköğretim kalitesini geliştirirken öğrenci beklentileri ve memnuniyeti göz ardı edilmemelidir. Öğrenci beklentileri sadece bilgiye yönelik değildir; aynı zamanda bilgi aktarımı ve entelektüel gelişim süreçlerini destekleyen diğer hizmetlerin sunumu da onların beklentilerinin içerisinde ortaya çıkmaktadır. İçli ve Vural (2010: 339)'ın da belirttiği gibi kütüphane, kantin, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler için gerekli alt yapı benzeri fiziksel koşullar, öğrencinin kalite algısını ve dolayısıyla memnuniyetini etkileyebilir. Bu nedenle, öğrenci memnuniyetini değerlendirmek ve üniversitelerin hizmet kalitesini artırmak için öğrenci görüşleri önemli bir veri kaynağı olarak ele alınmalıdır.

Appleton-Knapp ve Krentler (2006: 261) çalışmalarında öğrenci memnuniyetini sağlamanın önemini vurgulamaktadırlar. Clemes ve ark. (2008: 317), yüksek düzeyde öğrenci memnuniyetinin öğrencilerin farklı platformlarda kurumları hakkında olumlu görüş bildirmelerini sağladığını ve bu şekilde kurumun tanıtımına katkıda bulduklarını belirtmektedir. Günay (2011: 118), yükseköğretim ile ilgili öngörülen küresel eğilimlerde, öğrencinin müşteri olarak görülmesi, eğitim modelinin ve esnekliğinin bu kapsamda geliştirilmesi gerektiğine değinmekte ve burada müşteri kavramının iktisadi ilişkideki müşteri kavramına kadar uzanan geniş bir anlam aralığında düşünülmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Elliott & Healy (2001: 1), öğrencinin eğitim deneyiminde öğrenci merkezli olmak, kampüsün iklimi, öğretim etkinliği büyük bir etkiye sahip olduğunu ve kurum bünyesinde yapılacak iyileştirmelerin bu önemli noktaları içermesi gerektiğini vurgulamaktadır. Özdemir ve ark. (2013: 230) göre, öğrencilerin okul yaşantılarına ilişkin olumlu deneyimleri akademik başarılarını artırmakta ve öğrencilerin okul yaşamının niteliğine ilişkin algıları da okulda öğrenmelerini kolaylaştırmaktadır. Sarı (2007: 111), okuldaki stres ve tatminsizlik yaratan faktörler azaltıldığında ve okul, bireylerin bulunmak istediği bir ortam haline getirildiğinde, öğretmen ve öğrenciler için okul yaşam kalite düzeyinin arttığını belirtmektedir. Okula yönelik olumsuz duygular besleyen öğrenciler, daha düşük başarı göstermekte ve daha sık devamsızlık yapmaktadır. Elliott'a göre (2002: 277), öğrenci memnuniyetinin kilit belirleyicisi ilk olarak öğrencinin üniversiteye aidiyet hissi, ikinci olarak öğrenciye kaliteli bir eğitim sağlanması şeklindedir. Yıldırım ve ark. (2015: 532) çalışmalarında, özellikle üniversitede öğrencilerin memnuniyetinin düşük olduğu alanların, öğrencilerin memnuniyetini arttırmak için, iyileştirilme yapılması gereken konulara işaret ettiğini vurgulamaktadır.

Öğrenci aynı zamanda, kurumun dış dünyaya sunduğu bir ürün olarak da değerlendirilmeli ve öğrenim süresi boyunca öğretim elemanları tarafından öğrenciye sunulan donatıların kalitesi de geliştirilen güvence sistemi açısından değerlendirilmelidir. Öğrenci sayılarının yüksek olması, her ne kadar eğitim kalitesinin sağlanması için önemli bir risk oluştursa da, yetiştirilen öğrencinin topluma sağlayacağı katkı ve bu katkının kuruma sağlayacağı prestij düşünülerek, eğitimin ve ilgili kalite süreçlerinin etkinliğinin artırılması ve sürdürülebilmesi için gerekli çaba gösterilmelidir (Ağralıoğlu, 2012).

İn'airat ve Al-Kassem'e göre (2014: 304), sürekli gelişim çabasının etkili olabilmesi için, müşteri/öğrenciye verilen hizmet üzerinde geri bildirim alınabilmesi kaliteli ve güvenilir geribildirim sistemi için önemlidir. Günay (2011), küresel ölçekte Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'nin yükseköğretim sisteminin en başarılı sistem olarak görüldüğünü ifade etmekte ve bu başarının nedeni olarak ABD yükseköğretimi felsefesinin, Avrupa'daki mevcut olan sistemden çok farklı olarak yurttaşların, hükümetin ve ekonominin ihtiyaçlarına ve beklentilerine göre şekillenmesi olarak görmektedir (Günay, 2011: 115-117). Bu bağlamda üniversitenin iç ve dış paydaşlarından önemli olduğu ve üniversiteleri başarıya götüren bir faktör olduğu düşünülebilir.

Özetle, üniversite yaşamının niteliğine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, öğrencilerin üniversite yaşamına yönelik beklentilerinin ve edindikleri tecrübelerin belirlenmesinin, üniversitenin kalite ve hizmet standartlarını yükseltmesinde önemli bir etmen olarak değerlendirildiği görülmektedir. DEÜ, Bologna süreci ve YÖK'ün kalite ile ilgili çalışmalarını göz önünde bulundurarak, eğitimde kalite ve güvence sisteminin bir parçası olan öğrenci memnuniyetini ölçmeyi hedeflemiş ve bu ölçümlerin sistematik ve pratik olarak yapılabilmesi için, web tabanlı bir bilgi sistemi kurmuştur. Bu çalışmada, kurulan sistem, çıktıların değerlendirilmesinde uygulanan yöntemler, çıktıların kalite sistemine entegrasyonu ve elde edilen sonuçlar tartışılmıştır.

## YÖNTEM

DEÜ Eğitimde Kalite Ölçme-Değerlendirme ve Güvence Sistemi uygulamaları içerisinde gerçekleştirilen bu tanımlayıcı çalışma kapsamında, sürdürülebilir bir öğrenci memnuniyet ölçüm sistemi tasarlanmıştır. Tasarlanan ölçüm sistemi için veri toplama aracı olarak elektronik bir form geliştirilmiştir. DEBİS üzerinde, mevcut veri tabanı ile bütünlük bir biçimde kurgulanan elektronik forma altyapı olanakları, sunulan hizmetler, eğitim ve kariyer gelişimi, kurumun öğrenciye yaklaşımı, öğrenci ile iletişim, kuruma yönelik öğrencinin tutumu vb. sekiz boyut kapsamında toplam 51 soru yerleştirilmiş ve yanıtlar beşli Likert ölçeğine göre düzenlenmiştir.

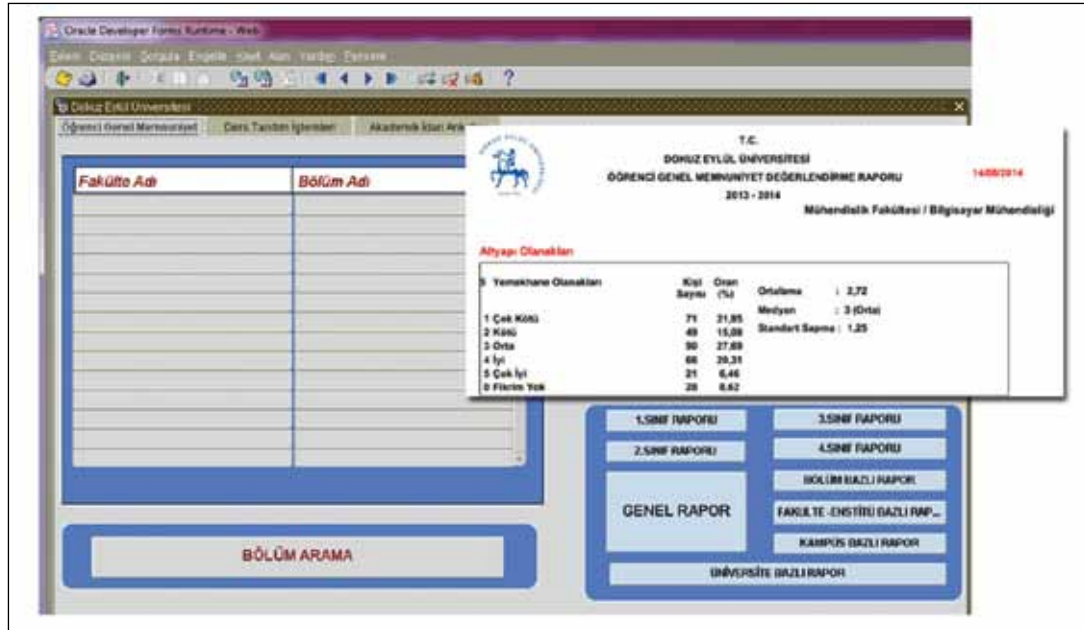
Memnuniyet ölçümleri iki yılda bir yapılacak şekilde planlanmıştır. Böylece, elde edilen geri bildirimlere göre belirlenen iyileştirme faaliyetleri izleyen yılda performans programlarına aktarılmakta ve gerçekleştirilmesi için gerekli faaliyetler belirlenmektedir. Birim bazında ve genel olarak yapılan duyurular ile geri bildirim sisteminin açıldığı konusunda öğrenciler bilgilendirilmekte ve sonrasında belirli bir zaman aralığında veriler toplanarak değerlendirilmektedir.

Geliştirilen yazılımlar sayesinde birim (program), fakülte/enstitü/yüksekokul, kampüs ve üniversite geneli için farklı düzeylerde raporların bilgi sistemi üzerinden otomatik olarak oluşturulabilmesi sağlanmaktadır. Elektronik raporlama yazılımı ve hazırlanan örnek bir raporun ekran görüntüleri Şekil 2’de verilmiştir.

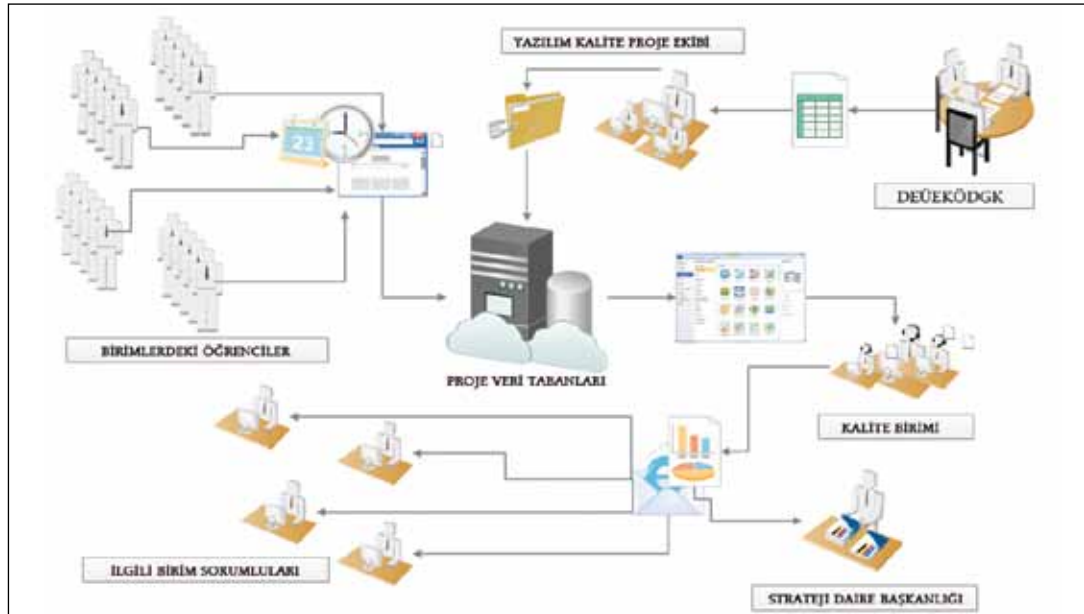
Bu raporlarda sunulan verilerin özetlenmesi ve düzenlenmesi konularında DEÜ Genel Sekreterliği’ne bağlı Kalite Birimi’nden destek alınmaktadır. Formda belirli boyutlara ilişkin soruların yanı sıra, diğer görüş ve öneriler bölümü oluşturularak öğrencilerin olumlu/olumsuz görüşlerini ifade edebilecekleri serbest alanlara da yer verilmiştir. Bu alanlarda iletilen olumlu/olumsuz görüşler listelenip benzer başlıklar altında gruplan-

arak sonuç raporlarına eklenmiştir. Raporlara erişebilme yetkisi sorumluluk alanlarına göre kısıtlanarak üst yönetime, strateji daire başkanlığına ve fakülte/enstitü/yüksekokul yöneticileri ile program/anabilim dalı başkanlarına verilmiştir. Öğrenci memnuniyet formunun hazırlanmasından ilgili birimlere iletilmesine kadar gerçekleşen süreç akış şeması Şekil 3’teki gibidir.

Bilgi sisteminden çekilen değerlendirme raporları aynı zamanda tanımlayıcı istatistikler yardımıyla özetlenmekte ve üst yönetime sunulmaktadır. Öğrenci memnuniyet formu sonuçlarının istatistiksel analizinde, her bir soruya verilen cevap sayısı ve yüzdesi, ortalama(), medyan ve standart sapma değerleri esas alınmıştır. Öğrenci geribildirimleri üzerinden elde edilen bu temel istatistikler, sunulan hizmetlerin mevcut durumunu



Şekil 2: Kalite birimi öğrenci memnuniyet formu sonuçları raporlama ekranı ve rapor örneği.



Şekil 3: Öğrenci memnuniyet formu hazırlık, uygulama, raporlama, değerlendirme ve iletim akış şeması.

ortaya koymakla birlikte, aynı zamanda iyileştirilmesi gereken alanların belirlenmesine de yardımcı olmaktadır. DEÜ Eğitimde Kalite Ölçme-Değerlendirme ve Güvence Sistemi uygulamalarını geliştiren ilgili araştırmacılar ve ekip üyeleri tarafından, memnuniyeti temsil eden boyutlar ve sorular için hesaplanan ortalamanın alabileceği değerleri, belirli alt sınıf aralıklarına bölerek, birincil öncelikli (=1.00-1.49), ikincil öncelikli (=1.50-2.49), iyileştirmeye açık (=2.50-3.49), fırsat oluşturabilecek (=3.50-4.49) ve güçlü (=4.50-5.00) alanları belirlemede kullanılacak bir değerlendirme ölçeği tanımlanmıştır (Tablo 1). Raporların yorumlanmasını ve bir karar destek mekanizması olarak kullanılabilmesini kolaylaştırmak için belirlenen aralıklara renk tanımlamaları da yapılmıştır.

Tablo 1’de sunulan ölçek kapsamında, belirlenen tüm hizmet boyutlarına ve ilgili sorulara ilişkin özet tablo ve grafikler, DEÜ yayın organları aracılığı ile genel olarak duyurulmakta ve dönemsel olarak yapılan iyileştirme faaliyetleri de öğrencilerle paylaşılmaktadır.

## BULGULAR

Tasarlanan sistemin uygulama sürecinde elde edilen sonuçlar, kurumun stratejik planlama çalışmalarına, eğitim kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik hedeflerin geliştirilmesine ve sistematik ölçümlerle, bu hedeflere ulaşma düzeyinin izlenmesine, olanak sağlayacak niteliktedir. Bu sistem, dönemsel olarak uygulanmaya devam etmektedir. Uygulama sürecinde elde edilen deneyimleri ve bulguları paylaşmak adına bu bölümde katılım oranları ile bazı özet istatistik ve görsellere yer verilmiştir.

DEÜ’deki yükseköğretim süreleri sırasında aldıkları eğitimden gerçekleştirdikleri kültürel faaliyetlere kadar memnuniyet düzeylerine yönelik geribildirimlerini toplamak için belirli bir süre (yaklaşık üç ay) boyunca öğrencilerin erişimine açılan soru formuna üniversite genelinde %61.4 (n: 34867) oranında cevap alınabilmiştir. Tablo 2’de fakültele göre öğrenci katılım oranları verilmiştir. Öğrencilerin gönüllülük esasına göre katıldıkları göz önünde bulundurulduğunda soru formunun cevaplanma oranlarının farklı birimler bazında memnuniyet düzeyini ölçmek için yeterli olduğu söylenebilir.

Şekil 4’de altyapı olanaklarından memnuniyetin, fakülte, yüksekokul ve enstitülere göre dağılımı verilmiştir. Altyapı olanakları içerisinde “kütüphane ile ilgili olanaklar”, başlığında genel olarak memnuniyet (=3.14) söz konusu olup, halen iyileştirmeye açık bir alandır. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü,






Sağlık Bilimleri Enstitüsü ve İşletme Fakültesi gibi birimlerde ise özellikle kütüphanenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet derecesi ortalaması 3.50’ye ulaşmaktadır. Ulaşım olanaklarında yeni kurulmuş olan Yüksekokul ve Kampüslerde memnuniyet ortalaması 2.27-2.49 aralığında elde edilmiş olup, “İyileştirme çalışmalarında ikincil öncelikli alanlar” olarak değerlendirilmiştir. “Sosyal Yaşam Alanları ile İlgili Olanaklar”, “Spor Olanakları” ve “Kültürel ve Sanatsal Etkinlikler” öğrencilerin en çok vurguladıkları ve iyileştirilmesini istedikleri başlıklardır. DEÜ’de son bir yılda ‘engelsiz üniversite’ kapsamında önemli atılımlar gerçekleştirilmiştir. Bu altyapı olanaklarının geri bildirimini “iyileştirme çalışmalarında ikincil öncelikli alanlar” beklenirken “iyileştirmeye açık alan” olması, yapılan altyapı iyileştirmelelerinin öğrenciler arasında da fark edilecek nitelikte olduğunu göstermektedir.

Sunulan hizmetler boyutunda ortalama değer genel olarak 3.00’a yakın olmakla birlikte, “DEBİS hizmetleri, (=3.28)” ve “Bilgi İşlem Hizmetleri, (=3.08)” ön plana çıkan memnuniyet başlıklardır (Şekil 5). Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, Sağlık Bilimleri, Güzel Sanatlar ve Sosyal Bilimler Enstitüsü gibi lisansüstü eğitim veren birimlerde memnuniyet derecesi daha da yükselmektedir. Öğrencilerin memnuniyetlerinin en düşük olduğu ve devlet üniversitelerinin genel sorunu olan hizmet ise “Finansal Destek ve Burs Olanakları”dır (=2.61).

“Eğitim ve Kariyer Gelişimine Yönelik Hizmetler” boyutunda en önemli çıktı öğrencilerin eğitim kalitesinden memnun olduklarıdır (Şekil 6). Özellikle Hemşirelik Fakültesi, İşletme Fakültesi, Adalet Meslek Yüksek Okulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu ve Enstitülerde memnuniyet ortalaması 3.50 değerinin üstünde bulunmuştur. “Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı” boyutunda ise ‘öğrenciye tarafsız davranılması’ konusundaki memnuniyeti ve öğrencilerin bölümü veya fakültesi hakkında genel görüşünün “olumlu” olduğu öne çıkan geri bildirimdir (Şekil 7). Her ne kadar geri bildirim ortalaması “Öğrenciye Kendini İfade Edebilme Ortamının Sağlanması” için 2.99 ve “Öğrenciye Kurum Kimliğinin Kazandırılması” için 2.97 elde edilmiş olsa da, kişiye özgü algının çok değişik olduğu bu tür sorularda 3.00’a yakın bir ortalamanın elde edilmesi olumlu bir geri bildirim olarak değerlendirilebilir. Ancak kurumun öğrenciye yaklaşımı iyileştirilmeye açık alanlardan biridir.

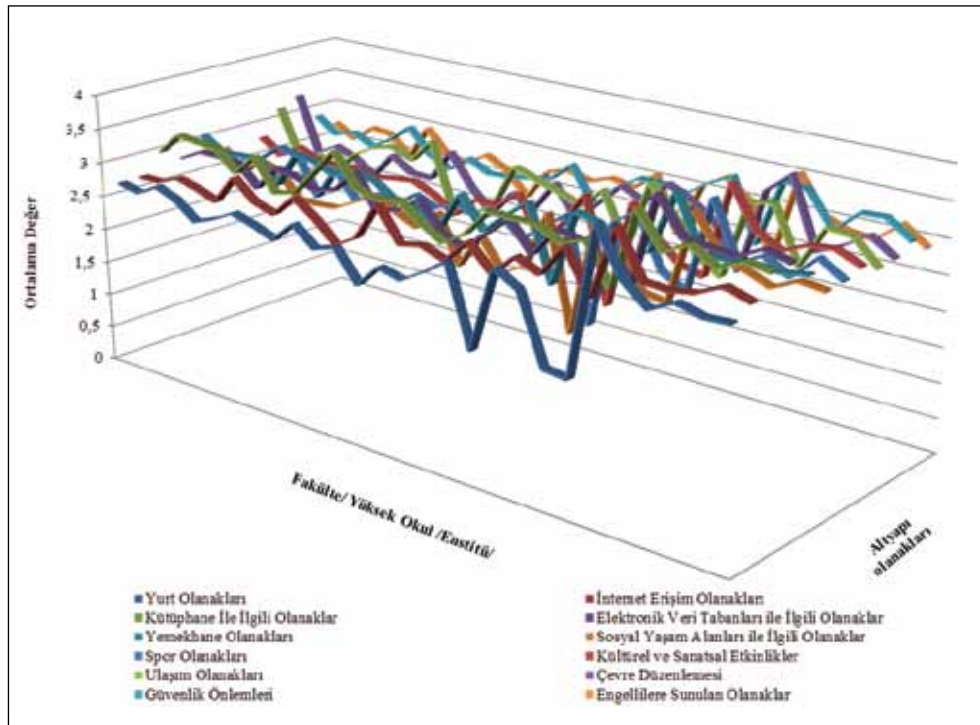
“Öğrencinin Kuruma Karşı Tutumu” boyutunda, üniversite, fakülte/yüksekokul/enstitü ve bölüme ilişkin genel tutum ve görüşler ayrı geri bildirimler olarak alınmıştır (Şekil 8). Öğrencilerin tutumlarının üniversiteden bölüm seçeneklerine doğru

**Tablo 1:** Üst Yönetim Karar Destek Raporlarındaki Renklerin Anlamları

Temsil Edilen Alanlar ve Değerleri	Renk Kodu
İyileştirme çalışmalarında birincil öncelikli alanlar (Ortalama değer 1.00-1.49)	
İyileştirme çalışmalarında ikincil öncelikli alanlar (Ortalama değer 1.50-2.49)	
İyileştirmeye açık alanlar (Ortalama değer 2.50-3.49)	
Kurumumuz için fırsat oluşturabilecek alanlar (Ortalama değer 3.50-4.49)	
Kurumumuzun güçlü yönleri (Ortalama değer 4.50-5.00)	

Tablo 2: DEÜ Genelinde Öğrenci Memnuniyeti Araştırmasına Katılım Oranları

Kampüs	Fakülte/Enstitü/Yüksekokul	Katılım Sayısı	Öğrenci Sayısı	Katılım Oranı
Tınaztepe Kampüsü	Denizcilik Fakültesi	352	1036	%33,2
	Edebiyat Fakültesi	1285	1685	%76,2
	Fen Fakültesi	1213	1894	%64,0
	İşletme Fakültesi	1114	1722	%64,6
	Mimarlık Fakültesi	629	721	%87,2
	Mühendislik Fakültesi	4709	6643	%70,1
	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü	88	354	%24,8
	Fen Bilimleri Enstitüsü	645	2144	%30,1
Sosyal Bilimler Enstitüsü	915	4421	%20,7	
Dokuz Çeşmeler Kampüsü	Hukuk Fakültesi	1293	1835	%70,5
	İİBF Fakültesi	6573	9186	%71,6
	Adalet M.Y.O.	176	265	%66,4
Sağlık Kampüsü	Sağlık Hizmetleri M.Y.O.	177	362	%48,9
	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	214	592	%36,1
	Hemşirelik Fakültesi	493	813	%60,6
	Tıp Fakültesi	1070	1489	%71,9
	Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Y.O.	407	477	%85,3
	Spor Bilimleri ve Teknolojisi Y.O.	198	237	%83,5
Sanat Kampüsü	Devlet Konservatuarı	126	340	%37,1
	Güzel Sanatlar Enstitüsü	130	600	%21,7
	Güzel Sanatlar Fakültesi	927	1396	%66,4
Buca Eğitim Kampüsü	Eğitim Bilimleri Enstitüsü	263	706	%37,2
	Buca Eğitim Fakültesi	4913	5856	%83,9
	İzmir M.Y.O.	4254	8552	%49,7
Bergama Myo Kampüsü	Bergama M.Y.O.	29	33	%87,9
Seferihisar Fevziye Hepkon Sosyal Bilimler Myo Kampüsü	Seferihisar Fevziye Hepkon Sosyal Bilimler M.Y.O.	166	256	%64,8
Torbali M.Y.O.Kampüsü	Torbali M.Y.O.	103	248	%41,5
Reha Midilli Foça Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O. Kampüsü	Reha Midilli Foça Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O.	167	196	%85,2
İlahiyat Kampüsü	İlahiyat Fakültesi	2041	2765	%73,8

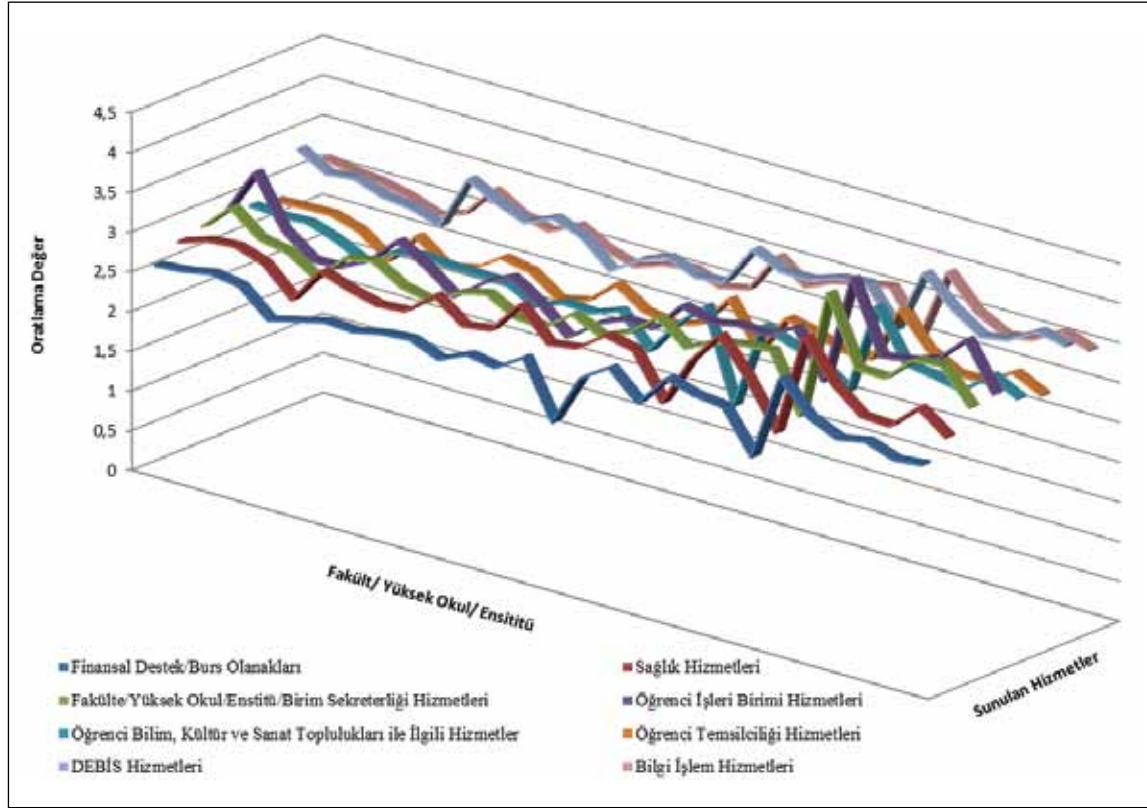


Şekil 4: Öğrencilerin altyapı olanaklarından memnuniyetlerinin ortalama değerleri.

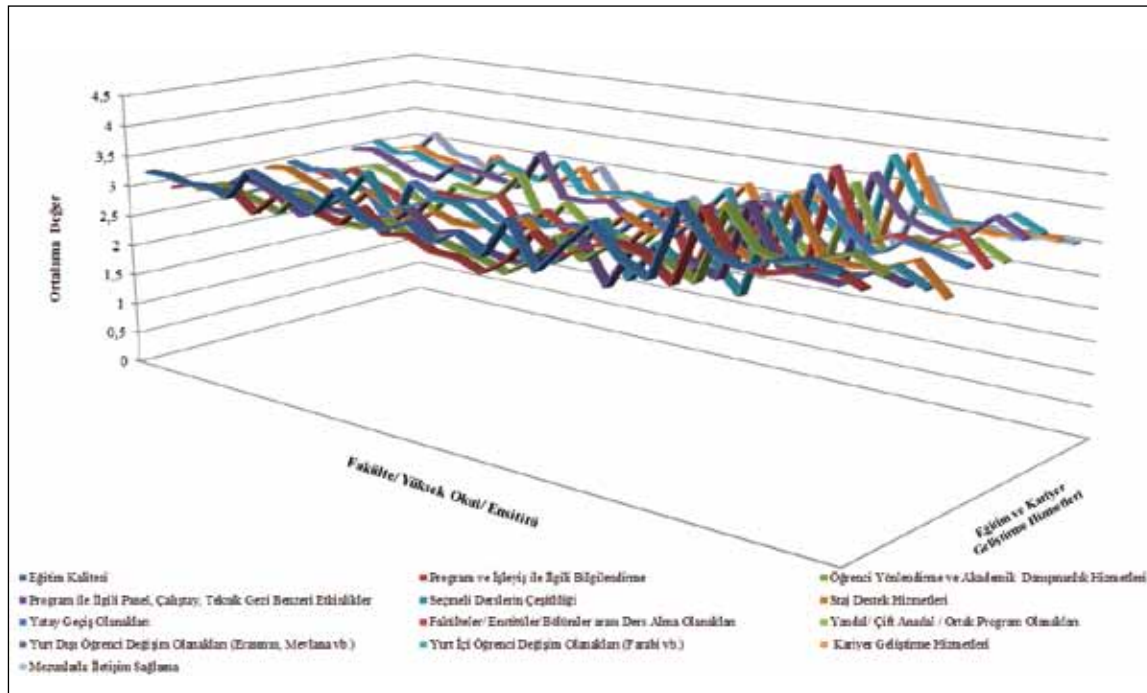


giderken daha olumlu olduğu görülmektedir. Öğrenci ile iletişim konusunda öğrenciler, 'program ve işleyiş ile ilgili bilgilendirmeden', 'öğretim üyesi-öğrenci arasında iletişimsizden', 'DEÜ web sayfasından' genel olarak memnun olduklarını belirtmişlerdir (Şekil 9).

Öğrenci geri bildirimlerinden elde edilen bulgular, kurumun stratejik planlama çalışmaları, eğitim kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik hedeflerin geliştirilmesi ve sistematik ölçümlerle bu hedeflere ulaşma düzeyinin izlenmesi açısından önemli bilgiler sunmaktadır. Bu bağlamda, kalite



Şekil 5: Öğrencilerin sunulan hizmetlerden memnuniyetlerinin ortalama değerleri.



Şekil 6: Öğrencilerin eğitim ve kariyer geliştirme hizmetlerinden memnuniyetlerinin ortalama değerleri.

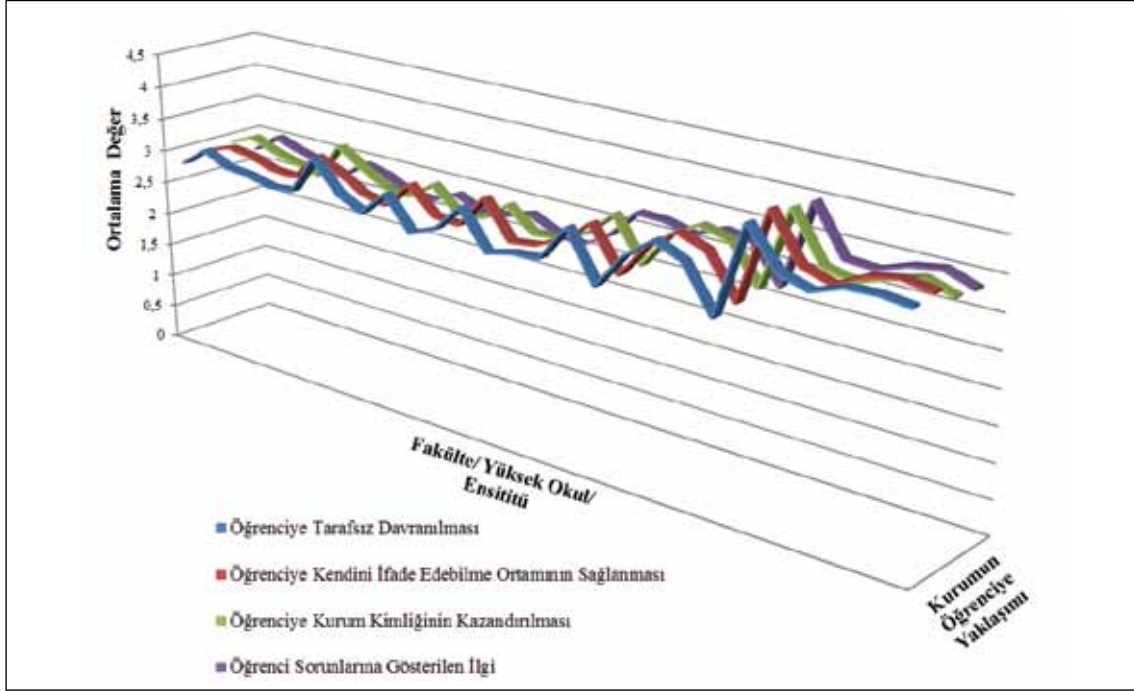
sisteminin yaşayan bir sistem haline dönüşmesi ve geliştirilen uygulamaların kurum kültürünün bir parçası olarak fiilen kullanılması için üst yönetim, DEÜEKÖDGG, DEÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve kalite birimi arasındaki tedarikçi-müşteri zinciri şeklinde bağlantılar tanımlanmıştır (Şekil 10).

Öğrenci memnuniyeti değerlendirme sonuçları DEÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından kurumun 2014 yılı idare faaliyet raporu (DEÜ, 2014: 101-102) ve 2015 mali yılı nihai performans programı (DEÜ, 2015: 40-44) çalışmalarında kullanılmaya başlanmıştır. Böylelikle, her yıl yapılacak olan öğrenci

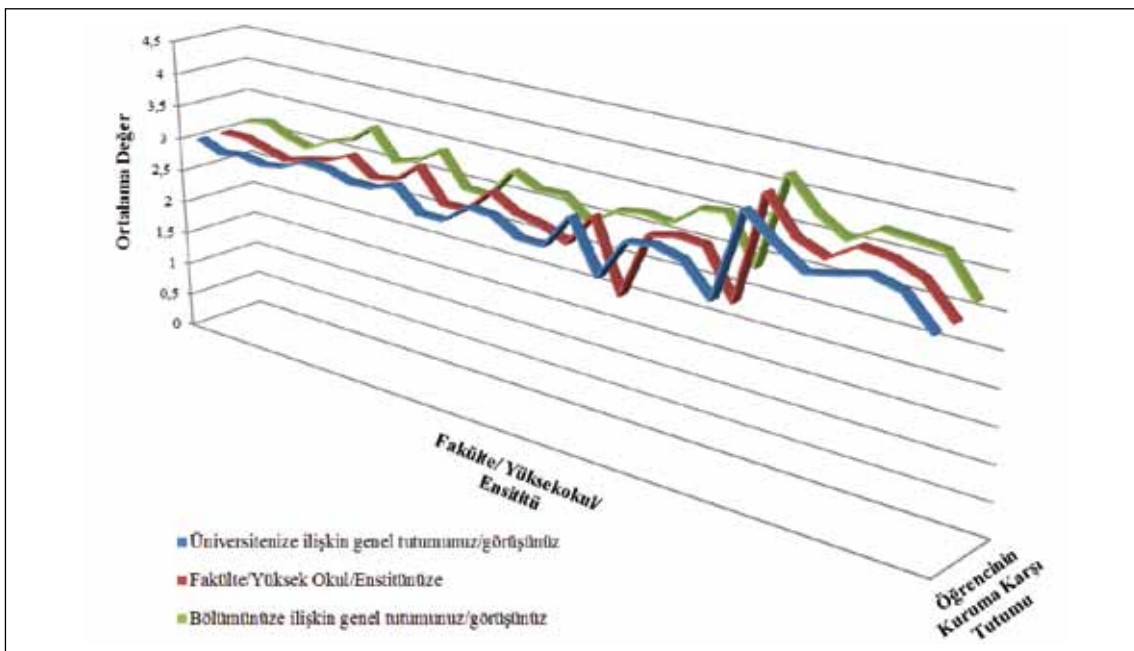
memnuniyet ölçümleriyle öğrencilerin aldıkları hizmetler konusunda memnuniyet düzeyleri belirlenebilir ve izleyen yıl(lar) için stratejik plan, performans değerlendirme ve faaliyet raporlarında gerçeklere dayalı bir yaklaşımla hedefler sistematik biçimde oluşturulabilir hale gelmiştir.

### TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

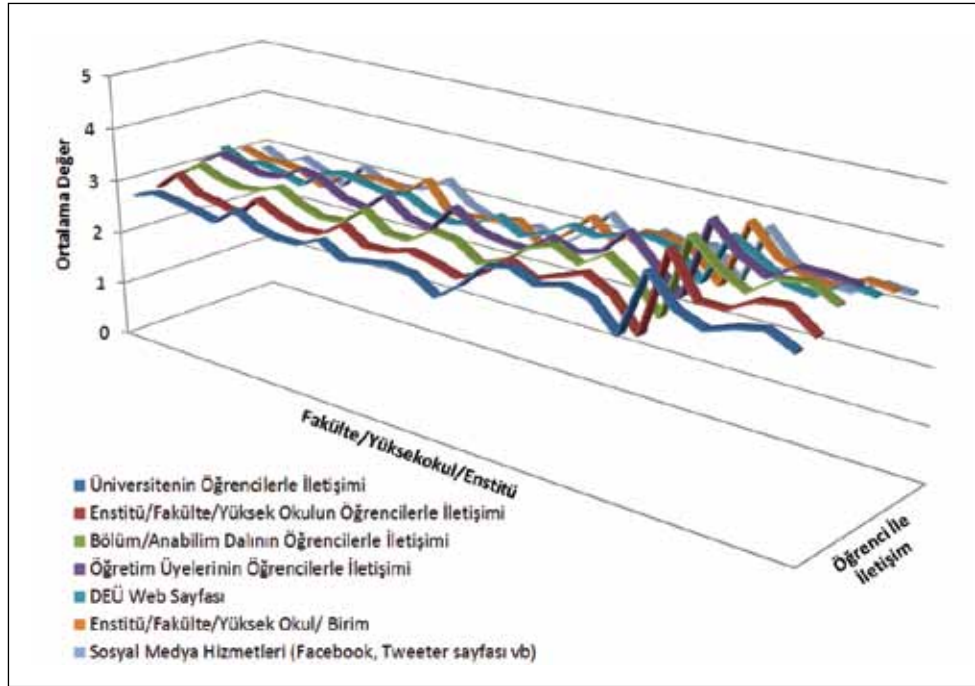
DEÜ Eğitimde Kalite Ölçme-Değerlendirme ve Güvence Sistemi uygulamaları kapsamında gerçekleştirilen bu tanımlayıcı çalışmada, DEBIS üzerinde kurgulanan öğrenci geribildirim sistemi-



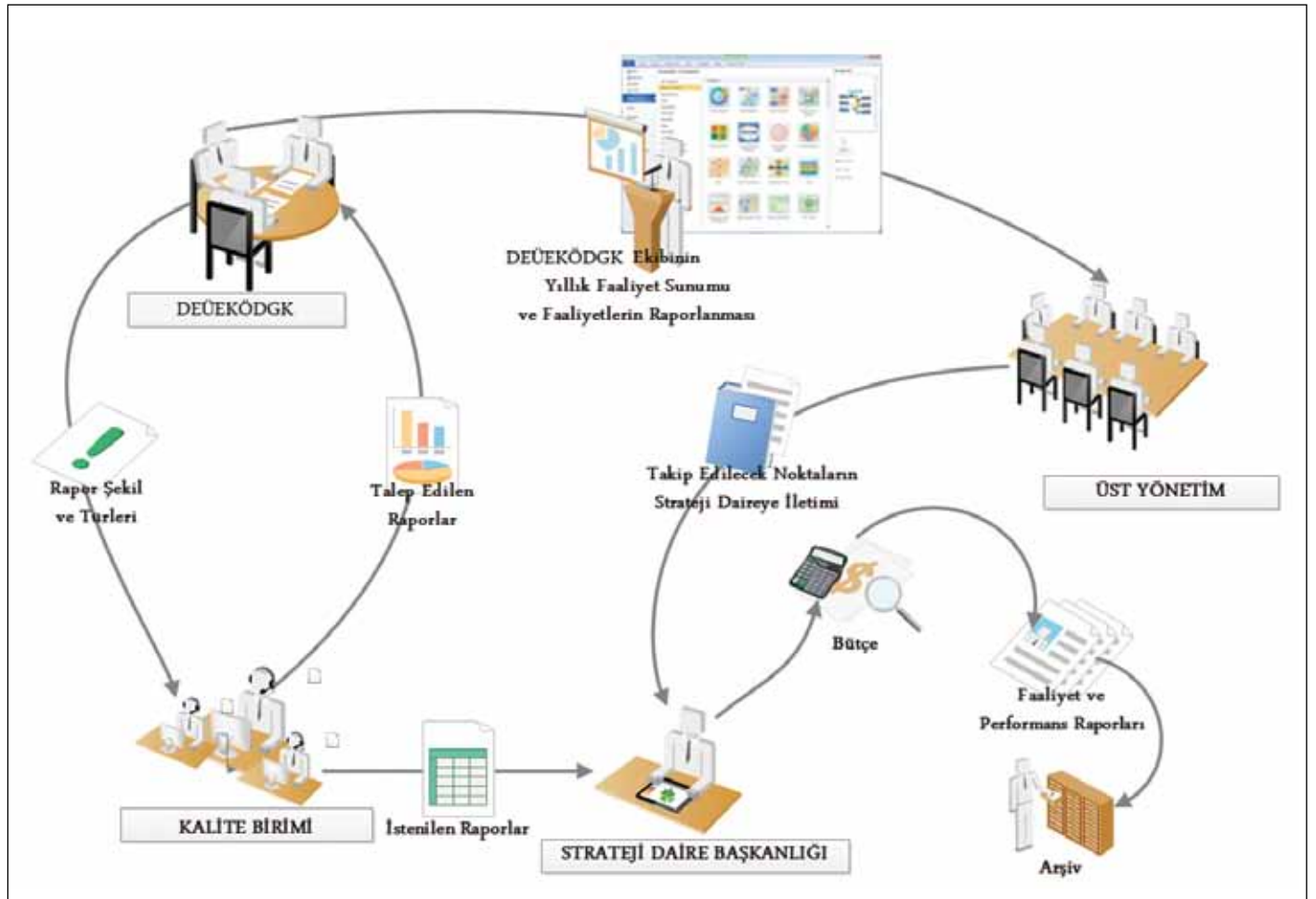
**Şekil 7:** Öğrencilerin kurumun öğrencilere yaklaşımı konusundaki memnuniyetlerinin ortalama değerleri.



**Şekil 8:** Öğrencilerin kuruma karşı tutumları konusundaki görüşlerinin ortalama değerleri.



Şekil 9: Kurumun öğrenciler ile iletişim konusundaki görüşlerinin ortalama değerleri.



Şekil 10: Sürecin genel görünümü ve kurum stratejik planlaması ile ilişkisi.

nin nasıl tasarlandığı, nasıl hayata geçirildiği ve stratejik planlama faaliyetleri kapsamında nasıl değerlendirildiği anlatılmıştır. Çalışmada, özel olarak öğrenci memnuniyetinin önemi ve yasal düzenlemeler göz önünde bulundurularak, DEÜ öğrencilerinin sunulan eğitim-öğretim, hizmet ve alt yapı benzeri olanaklardan memnuniyet derecelerinin değerlendirilmesi, iyileştirme gereken alanların belirlenmesi ve bu alanlara göre kurumsal hedef ve faaliyetlerin tanımlanması amaçlanmıştır.

Gerçekleştirilen çalışmada DEÜ, otomasyon sistemlerinin sağladığı avantajlar ile öğrencilere ulaşma, anketi uygulama, sonuçları elektronik olarak alma ve farklı seviyelerde raporlama yeteneklerine sahip olunmuştur. Raporlar sonucunda farklı rapor düzeylerinde ve beş boyutta iyileştirmeye açık alanlar belirlenmiştir. Ayrıca süreçte görüş ve öneriler kurum hedefleri noktasında birleştirilmesi için somut adımlar atılmıştır. Yapılan çalışma, Günay (2011: 115-117)'in yükseköğretimde bireysel ve kurumsal (anabilim dalı, bölüm, fakülte, üniversite) performansı ölçüp değerlendirebilen, ödenek ve ödüllendirmeleri performans üzerine oturtan bir sistemin olmadığı düşüncesini ortadan kaldırır niteliktedir.

Öğrenci memnuniyeti değerlendirme sonuçları, DEÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından, DEÜ idare faaliyet raporu ve nihai performans programı çalışmalarında kullanılmaya başlanmıştır. Geliştirilen sistem, bir yıl öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi, bir yıl memnuniyet çalışması ile elde edilen geri bildirimler üzerine iyileştirmelerin gerçekleştirilip öğrencilere raporlanması şeklindedir. Bu bağlamda, DEÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile birlikte çalışılmakta ve karar mercilerinin sağlıklı karar vermelerinde öğrenci geri bildirimleri önemli bir veri olarak değerlendirilmektedir. Elde edilen sonuçlar, kurum stratejik planlama çalışmalarına, iyileştirmeye yönelik hedeflerin geliştirilmesine ve sistematik ölçümlerle bu hedeflere ulaşma düzeyinin izlenmesine kaynak niteliği taşımaktadır.

Yükseköğretim kurumları öğrencilerine daha kaliteli hizmet verebilmek adına, onların beklentilerini karşılayacak hem akademik, hem de sosyal anlamda stratejiler geliştirmektedir. Bu stratejilerin ve ilgili faaliyetleri, ulusal düzeyde belirlenen strateji ve politikalarla bağımsız olarak düşünmek mümkün olmamaktadır. Buradan hareketle, kurumlarda uygulanacak sistem ve politikaların çerçevesinin ulusal düzeyde yetkili organlar tarafından ortak düzenlemeler ile güvence altına alınması gerekmektedir. Dolayısıyla, ilgili merkezi organların da kendilerine bağlı yükseköğretim kurumlarının ve toplumun gereksinimlerini analiz etmesi ve getirilecek düzenlemelerde göz önünde bulundurulmalıdır. Bu durum kurgulanmakta olan kalite güvence sistemleri için de geçerlidir, Özer (2011: 61-65). Böylesi bir ortak sistemin uygulanabilir olması, merkezi düzeyde geliştirilerek, kurumların mevcut sistemlerine eklenebilecek bütünlük bir sistemin kullanımına bağlıdır. Bu bağlamda, DEÜ bünyesinde tasarlanan sistem örnek niteliği taşımaktadır.

Günay & Dulupçu (2015: 247-252) hedef ve performans göstergelerine bağlı olarak, stratejik planlarda, performans hedeflerinin de belirlenmesi gerektiğini ve böylelikle, üniversitelerin yıllık olarak hazırladıkları performans programlarında

kullandıkları performans göstergelerinin stratejik planlarında belirledikleri performans hedeflerine ulaşip ulaşmadığını ya da ne kadar ulaştıklarını izleme ve değerlendirme imkânı bulduklarını; aynı zamanda, üniversitelerde hazırlanan stratejik plan, performans programı ve bütçe arasında halen hedeflenen bağın kurulmadığını ifade etmektedir. Gerçekleştirilen çalışma, ifade edilen bu sıkıntının üniversitenin en önemli paydaşlarından birisi olan öğrencilerin ve öğrenci beklentilerinin stratejik plan, performans ve faaliyet raporları ile izlenmesi, bütçe ile örtüşmesi adına, diğer üniversitelere örnek olacak bir süreç inşa etmektedir. DEÜ bünyesinde, tasarlanan ve bu çalışmaya konu olan sistem de benzer amaçlarla tasarlanmış ve hayata geçirilerek, ilgili planlama faaliyetlerinde önemli bir girdi olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Belenli ve ark. (2011: 130) çalışmalarında, kalite güvence sisteminin başarılı olabilmesi için kalite standartlarının sürdürülebilirliği gerektiğini ve kalite koşulları geliştirilirken tutarlılık ve devamlılığın sağlanmasının şart olduğunu ve öğrencinin bu sistemin içinde yer alması gerektiğini vurgulamaktadır. DEÜ bünyesinde geliştirilen sistem, bu açıdan da destekleyici bir sistem olarak görülebilir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi için en önemli tartışma konusu ölçmenin gerçekleştirilmesinde izlenen metodolojilerdir (Coulthard, 2004: 479). Örneğin Aldridge & Rowley (1998: 197), Edge Hill University College'da 6000'den fazla öğrenci üzerinde yaptığı çalışmada, dağınık kampüslerde yapılmış bir kurum için bu zorluğun daha yoğun yaşandığını ifade etmektedir. Bu çalışma ile Türkiye'deki birçok üniversite gibi, Dokuz Eylül Üniversitesi'de, geliştirilen kurum yapısına uygun bütünlük sistem sayesinde öğrencilerinin kampüs/üniversite/fakülte/bölüm konusunda memnuniyet düzeyleri kolaylıkla ölçülebilmüş, bütçe ile memnuniyet düzeyleri ve iyileştirilme alanlarının belirlenmesi için veri elde edilebilmiştir.

Tüm çalışma içerisinde gerçekleştirilen literatür incelemesi, kurumların içinde bulunduğu mevzuatlar ve gerçekleştirilen çalışmadan elde edilen deneyim ve tecrübeler ışığında, YÖK'ün oluşturmuş olduğu Yükseköğretim Bilgi Sistemi (YÖKSİS) üzerinde çalışan ortak bir kalite güvence sisteminin kurgulanması önerilmektedir. Böylece yükseköğretim kurumlarının standart bir yapıda çalışmalarını sürdürmeleri ve karşılaştırılabilir kayıtlar tutmaları sağlanabilir ve 193 yükseköğretim kurumunun kalite güvence sistemi, tek bir çatı altından yönetilip kontrol altına alınabilir ve merkezi bir yapının getireceği avantaj ile kurumlar, tekrarlı iş yükünden kurtulabilir. Sonuç olarak, etkin ve ortak araçlarla ihtiyaç analizlerinin yapılabildiği, geribildirimlerin alınabildiği, çok daha detaylı raporlarla kurumların değerlendirilebildiği ve bu bilgilerin çeşitli seviyelerde servis edilebildiği bir sisteme ulaşılabilir. Ayrıca, öğrenci memnuniyeti ölçümüne yönelik bu tür çalışmaların yaygınlaşması, öğrenci katılımlı üniversite yönetimin gelişmesine, öğrencilerin üniversitelere olan aidiyetlerinin gelişmesine olanak sağlayacak, mezuniyetlerinde ve iş hayatlarında bu aidiyet duygusunun üniversitelere yansımaları olacaktır. Bu açıdan öğrenci memnuniyetinin sistematik olarak ölçülmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin yapılması çalışmaları, bir üniversitenin gelişmesine önemli düzeyde katkılar sağlayacak çalışmalardır.

## KAYNAKLAR

- Ağralıoğlu, N. (2012). Türkiye'de üniversitelerin kalitesini belirlemek için bir yaklaşım. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(3),147-165.
- Aldridge, S. & Rowley, J. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 6(4),197-204.
- Altınsoy, S. (2011). Yeni devlet üniversitelerinin gelişimi: sorunlar ve politika önerileri. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2),98-104.
- Appleton-Knapp, L. S. & Krentler, A. K. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, 28(3),254-264.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Belenli, İ., Günay, D., Öztemel, E., Demir, A., Şerifoğlu, S. F., Elmas, M., Eryiğit, R., Aydın, O. & Kılıç M. (2011). Türkiye yükseköğretim kurumları için kalite güvence oluşumu üzerine bir model önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(3),128-133.
- Biber, Ç. A. (2013). Öğretmen Adaylarının İlköğretim Matematik Öğretmenliği Lisans Programı Hakkındaki Memnuniyet Düzeylerinin Araştırılması: Kastamonu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(3),1253-1270.
- Clemes, D. M., Gan, C. E. C. & Kao, H. T. (2008). University student satisfaction: an empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292-325.
- Conway, T., Mackay, S. & Yorke, D. (1994). Strategic planning in higher education: who are the customers? *International Journal of Educational Management*, 8(6),29-36.
- Coulthard, L. J. M. (2004). measuring service quality- a review and critique of research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479-497.
- Çelebiler, Y. N., Süzen, B., Şendağ, R., Şipal, A., Tamses, E. S., Tatoğlu, Y., Temir A. N., & Tezcan, G. (2013). Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi 4-5-6. sınıf öğrenci memnuniyeti düzeyi değerlendirilmesi. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 1-9.
- Çelik, Z. (2012). Bologna süreci'nin Avrupa yükseköğretim sistemi üzerine etkileri. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(2),100-105.
- DEÜ (2014). Dokuz Eylül Üniversitesi 2014 yılı idare faaliyet raporu. *DEÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı*, İzmir.
- DEÜ (2015). Dokuz Eylül Üniversitesi 2015 nihai performans programı. *DEÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Performans Programı Şube Müdürlüğü*, İzmir.
- Edward, D. (1991). Total quality management in higher education. *Management Services, ABI/INFORM Global*, 12, 18-20.
- Ekinci, E. C. & Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33,120-134.
- Elliott, M. K. & Healy, A. M. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Elliott, M. K. (2002). Key determinants of student satisfaction. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 4(3), 271-279.
- Elmas, M. (2012). Bologna süreci: uygulama veya uygulayamama. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(3),137-141.
- Ensari, H. & Onur, V. (2003). Kaliteye ilişkin öğrenci beklentileri: eğitim fakülteleri örneği. *Amme İdaresi Dergisi*, 36(3),145-153.
- Erdoğan, A. (2014). Türkiye'de yükseköğretimin gündemi için politika önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 4(1),1-17.
- Günay, D. (2011). Türk yükseköğretiminden yeniden yapılandırılması bağlamında sorunlar, eğilimler, ilkeler ve öneriler-1. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*,1(3),113-121.
- Günay, A. & Dulupçu, A. M. (2015). Türkiye'de 1992 yılında kurulan devlet üniversitelerinin stratejik planlarının karşılaştırmalı bir analizi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 5(3),236-254.
- Günay, D. & Günay, A. (2016). Dünyada ve Türkiye'de yükseköğretim okullaşma oranları ve gelişmeler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 6(1),13-30.
- İçli, E. G., & Vural, B. B. (2010). Toplam kalite yönetimi ve uygulamaları çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi meslek yüksekokulları öğrenci memnuniyeti araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(1), 335-349.
- In'airat, H. M. & Al-kassem, H. A. (2014). Total quality management in higher education: a review. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3), 294-307.
- Karakaya, A., Kılıç, İ. & Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma. *Karabük Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayı (2): 40-55
- Kavak, Y. (2011). Türkiye'de yükseköğretimin görünümü ve geleceğe bakış. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2),55-58.
- Kaya, İ., & Engin, O. (2007). Yükseköğretimde kalite iyileştirme sürecinde öğrenci memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir araştırma. *Millî Eğitim*, 174,106-115.
- Köse, A. İ. (2012). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci sadakati. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(2),114-118.
- Marozzi, M. (2012). Tertiary student satisfaction with socialization: a statistical assessment. *Quality and Quantity*, 46, 1271-1278.
- Özdemir, S., Kılınc Ç. A., Öğdem, Z. & Er, E. (2013). Eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin memnuniyet düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(3),228-235.
- Özer, M. (2012). Türkiye'de yükseköğretimin yeniden yapılandırılması ve kalite güvence sistemi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (Özel Sayı),18-23.
- Özer, M., Gür, S. B. & Küçükcan, T. (2011). Kalite güvencesi: Türkiye yükseköğretimi için stratejik tercihler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2),59-65.
- Poole, M., Harman, E., Snell, W., Deden, A., & Murray, S. (2000). *ECU service 2000: A client-centred transformation of corporate services*, 00/16. Canberra: Evaluations and Investigations Programme, Higher Education Division, Department of Education, Training and Youth Affairs.
- Sarı, M. (2007). *Demokratik değerlerin kazanımı sürecinde örtük program: düşük ve yüksek okul yaşam kalitesine sahip iki ilköğretim okulunda nitel bir çalışma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Yıldırım, B. F., Güneri, Y. O. & Aydın, Ç. Y. (2015). Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyi ve ilişkili değişkenler. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 11(2),521-533.
- YÖKGY (2015). Yükseköğretim kalite güvencesi yönetmeliği. *Resmi Gazete*, 23 Temmuz 2015; Sayı: 29423.
- YÖDEK (2006). Yükseköğretim kurumlarında akademik değerlendirme ve kalite geliştirme yönetmeliği. *Resmi Gazete*, 28 Aralık 2006; Sayı: 26390.
- YÖDEK (2007). *Yükseköğretim kurumlarında akademik değerlendirme ve kalite geliştirme rehberi*. Ankara: Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu.