



Yükseköğretim Kurumundaki İdari Personellerin Kalite Süreci Deneyimleri Quality Process Experiences of Administrative Staff in Higher Education Institutions

Emine ORHAN ^{(1), (*)}

ÖZET

Bu çalışmada, üniversitelerde çalışan idari personellerin kalite sürecine yönelik algılarının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Gerçekleştirilen bu çalışmada, nitel araştırma desenlerinden biri olan fenomenolojik araştırma deseni kullanılmış olup örnekleme yöntemi olarak ölçüt örneklemeden yararlanılmıştır. Araştırmanın katılımcı grubu, Düzce Üniversitesinde çalışan, kurum iç değerlendirme süreçlerine katılan toplam 8 kişiden oluşmaktadır. Araştırma verileri açık uçlu altı sorudan oluşan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Görüşmede katılımcıların verdikleri cevaplara bağlı olarak takip ve sonda sorular da sorulmuştur. Her soru bir temaya karşılık gelecek şekilde hazırlanmış; ancak yükseköğretimde iletişim teması bağlamında kodlar ortaya çıkmadığından çalışma verileri beş temada değerlendirilmiştir. İletişim konusunda veri çıkmamış olması, kalite süreçlerinde etkili bir iletişim ağının kurulmadığını göstermektedir. Genel olarak değerlendiricilerin kalite algılarının kuvvetli olduğunu ve kalite faaliyetlerinin gerekliliğini düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır. Ancak katılımcılar tarafından süreç gerekliliklerinin yeterince aktarılmadığı ve eğitim eksikliğinin olduğu belirtilmiştir. Bu nedenlere bağlı olarak üniversitelerde çalışan idari personellerin sürece sahip çıkma oranlarının düşüklüğüne vurgu yapılmıştır. Genellikle kalite çalışmalarının kâğıt üzerinde kaldığı ve “miş” gibi yapılarak tamamlandığına ilişkin ortak fikirler de tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E Kalite, İdari Personel, Kalite Algısı, Akreditasyon.

ABSTRACT

In this study, it is aimed to determine the perceptions of the administrative staff working in universities towards the quality process. In this study, phenomenological research design, which is one of the qualitative research methods, was used and criterion sampling was used as a sampling method. The participant group of the research consists of 8 people working at Düzce University and participating in the internal evaluation processes of the institution. Research data were collected using semi-structured interview technique consisting of six open-ended questions. During the interview, follow-up and probe questions were also asked based on the answers given by the participants. Each question was prepared to correspond to a theme, but since the codes were not revealed in the context of the communication theme in higher education, the study data were evaluated in 5 themes. The lack of data on communication shows that an effective communication network could not be established in quality processes. In general, it was concluded that the evaluators had a strong perception of quality and thought that quality activities were necessary. However, it was stated by the participants that the process requirements were not adequately conveyed and that there was a lack of training. Due to these reasons, low rates of ownership of the process were emphasized. Common ideas have also been identified that quality studies generally remain on paper and are completed by pretending to be done.

Keywords: Quality, administrative staff, Quality Perception, Accreditation.

* Responsible Author/Sorumlu yazar

¹Öğr. Gör., Muş Alparslan
Üniversitesi Kalite
Koordinatörlüğü
Düzce Üniversitesi Lisansüstü
Eğitim Enstitüsü İşletme Bölümü
Doktora Öğrencisi
e.orhan@alparslan.edu.tr
0009-0004-0281-737X

Article History/Makale Tarihi:

Received/Teslim :13.11.2023
Accepted/Kabul :21.12.2023
Published/Yayımlama :30.12.2023

Cited/Atıf:

Orhan, E. (2023). Yükseköğretim Kurumundaki İdari Personellerin Kalite Süreci Deneyimleri, *Bulanık MYO Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1), 25-40

Copyright/Telif Hakkı

Bu makale, Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı (CC BY NC) 'nın hüküm ve koşulları altında dağıtılan açık erişimli bir makaledir.

GİRİŞ

Dünyanın neredeyse her yerinde “üniversite” sözcüğü ortak kullanılan bir kavramdır. Üniversite kavramını tüm evren (kâinat) bilimlerinin öğretildiği ve üretildiği yükseköğretim kurumu olarak tanımlamak mümkündür (Ağırlioğlu, 2012). Üniversiteler yükseköğretim hizmeti veren eğitim kurumları olup fakülte, enstitü, yüksekokul, konservatuvar, meslek yüksekokulu, araştırma ve uygulama merkezi ve benzeri birimlerden oluşur (YÖK Teşkilatı Kanunu, 1983: Madde 3). Günümüzde üniversitelerde küreselleşmenin etkisi ile birlikte rekabet önemli olmaya başlamıştır. Bu rekabet sadece ulusal değil aynı zamanda uluslararası düzeyde Üniversiteler üzerinde bir baskı oluşturmaktadır. Bu bağlamda Üniversiteler rekabet gücünü artırmak ve daha fazla öğrenci çekebilmek için kalite çalışmalarına hız vermektedir (Saydan, 2008). Ayrıca 1992 yılından beri artan üniversite sayısı tüm üniversitelerde kalite arayışını bir zorunluluk haline getirmiştir.

Kaliteyi yakalayamayan üniversitelerin bilim, teknoloji ve kültür alanında kalkınması ve öncülük yapması mümkün olmayacak bu durum kaliteyi yakalayamayan şirketler gibi Üniversitelerin etkinliğini kaybetmesine neden olacaktır. Bu bağlamda üniversitelerin etkinliğini sürdürmek için değişimlere ayak uydurması ve dinamik bir yapıda olması bir zorunluluktur (Özden,1998). Yükseköğretimde ulusal ve uluslararası düzeyde başarılı olmak, marka ve statü kazanmak için, kalite yönetimi felsefesi doğrultusunda süreçler yönetmek, araç ve teknikler kullanmak ve değerlendirme ölçütlerini dikkate almak gerekmektedir (Derdiyok, 2019). Yükseköğretim kurumları sunmayı amaçladıkları kaliteli hizmete yükseköğretim kurumlarının istek ve ihtiyaçlarını doğru tespit ederek ulaşabilecektir (Saydan, 2008).

Yükseköğretim kurumları akademik kalitenin yanı sıra hizmet kalitesi ile de ilgilenmelidir. Sunulan hizmet kalitesi direkt olarak eğitim kalitesine olumlu katkı sağlamaktadır (Hergüner, 1998). Üniversitede kalite geliştirme süreçlerinin etkili bir şekilde yürütülmesinde iç paydaşlar önemli rol oynamaktadır. İç paydaş grubundaki akademik ve idari personel görüşleri; uygulanan süreçlerde mevcut durumun analiz edilmesinde, geliştirilmeye açık olan durumların belirlenmesinde, iç paydaşların kalite geliştirme süreçlerine etkin katılımının sağlanmasında ve üniversitede kalite kültürünün yaygınlaştırılmasında ve içselleştirilmesinde katkı sağladığı yadsınamaz bir gerçektir (Topçu ve Özdem, 2022). Buradan hareketle araştırmamızın problemi yükseköğretim kurumundaki idari personellerin kalite süreci deneyimleri nelerdir? olarak belirlenmiştir. Yapılan literatür araştırmalarında üniversite personellerin ve öğrencilerin kalite süreçlerini benimsemesi ve kalite algıları üzerine önemli çalışmalara rastlanmıştır (Ataman ve Adıgüzel, 2019; Topçu ve Özdem, 2022; Mencet ve Akar, 2022). Ancak üniversitelerde önemli bir iç paydaş olan idari personeller ile ilgili bir direkt bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda çalışmamızın amacı idari personelin kalite süreçleri ile bilgi düzeyini tespit etmek, kalite süreçlerindeki konumlarını tespit etmek ve bakış açılarını ortaya koymaktır.

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Kalite

Fransızca “qualite” olan kavram Türkçeye, Fransızca okunuşundan kalite şeklinde geçmiştir. Sözlük anlamına bakıldığında kalite “nitelik” olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda niteliğin sözlük anlamı incelendiğinde “niceliksel olmayan varlıklar arasında var olan” şeklinde bir açıklama bulunmaktadır (Doğan,2002). Akademik ve günlük yaşantıda sıklıkla kullanılan kalite kavramının mutlak bir tanımını yapmak mümkün değildir. Yapılan literatür incelemesinde kavramın farklı unsurlarına vurgu yapan kaynaklar ve yazarlar kavramı açıklamaya çalışmıştır. Juran (1988) kaliteyi “kullanıma uygunluk” olarak tanımlamışken, Philip B. Crosby (1979) kaliteyi “gereksinimlere uygunluk” olarak tanımlamıştır. Freund (1985) göre kalite, mükemmellik veya mükemmellik arayışı anlamına gelirken, Harvey ve Green’e (1993) göre bazıları için tutarlılık, amaca uygunluk ve dönüştürücülüğü ifade etmektedir. Son olarak Smith (1993), kalite kavramını bir şeyin iyiliği ya da mükemmelliği olarak tanımlamaktadır. Kalite tanımlarının mutlak olmamasında kökeninde yer alan kapsam sorunu vardır. Kalite ekonomiye, felsefeye, yönetim ve işletmeye hitap etmektedir. Bu bağlamda her alan farklı bakış açısı ile tanımlamalar yapmaktadır (Garvin, 1984).

1.2. Yükseköğretimde Kalite

Yükseköğretim kurumlarında, kalite yolculuğunun başlaması 1990'lara dayanmaktadır. Bu yıllardan önce kalitenin sorunlarına yer verilmiş, ancak 1990'lardan sonra kamudan özele, sağlıktan eğitime geniş bir alanda kaliteye önem verilmiş ve kalite süreçleri uygulanmaya başlanmıştır. İlgili dönemde kalite kavramı performans, hizmetten memnuniyet düzeyi, üretim yönetimi ve planlanması anlamlarında kullanılmıştır (Middlehurst,1992)

Kaliteli eğitim sağlamak için bilgi çağının ihtiyaçlarına uygun olacak şekilde mevcut imkanların iyi kullanılması gerekmektedir. Öğrencileri muhakeme gücü yüksek, eleştiren, takım çalışmasına uygun ve yaratıcı yetenekleri gelişmiş bireyler olarak yetiştirmek önemlidir. Ancak bu yetenekler ile bilgiye ulaşmak, bilgiyi üretmek ve diğer ulusların bireyleri ile rekabet edebilmek mümkün olacaktır. Eğitim sisteminin kalitesinin artırılması insan ve fiziksel kaynakların, hizmetlerin, sosyal ve kültürel donatıların, teknolojinin, paydaş iş birliğinin, yönetimin ve programın kalite-zenginlik dengesinin sağlanması ile yükseltilebilir (Okçu, 2008). Eğitimde kaliteyi hem tasarımda kalite hem de süreçte kalite şeklinde incelemek mümkündür. Eğitim örgütlerinde, daha çok çıktıda (sonuçların değerlendirilmesi) ve tasarımda kaliteye (müfredat tasarımı) dikkat edilmiştir. Süreçteki kaliteyle pek fazla ilgilenilmemiştir. Ancak süreç uygun bir şekilde tasarlanır ve çalıştırılırsa, sonuçta ortaya kalite çıkacaktır (Özdemir, 2001).

Yükseköğretimde kalite terimi; öğrenci, aile, endüstri sektörü ve toplumdaki tüm paydaşları ilgilendirmekte olup (Ali ve Shastri, 2010), yükseköğretim kurumları kaliteyi, kalite güvencesi sistemi ile sağlamaya çalışmaktadır (Samet ve Beykoz, 2018). “Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretimin girdilerini değerlendiren akreditasyon sistemi, çıktıları değerlendirilen değerlendirme sistemi ve süreçlerin tasarımı, planlanması ve uygulanmasını sağlayan toplam kalite sisteminden oluşmaktadır” (Skolnik, 2010). Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretim hizmeti alan herkesin asgari ihtiyaçlarına karşılık gelecek seviyede kaliteli hizmetler sunan ve hizmet alanlara

güven veren denetleme, değerlendirme ve gözden geçirme süreçlerinin tümüdür (Karahan, 2013). Akreditasyon ve değerlendirme sistemleri yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sağlamak için bilinen iki yaklaşımdır (Kalaycı, 2008).

Kalite bağlamında yükseköğretim kurumlarının günümüzde üzerinde durması gereken faaliyetler eğitim-öğretim, araştırma geliştirme ve toplumsal katkı olarak ifade edilmektedir (Dulupçu ve Sungur, 2018). Bu kategorilerin çıktısı olarak mezun istihdamı, bilgi üretilmesi ve bilginin yeniliklerde kullanılması ve böylece sektörlerin yeniliklere destek olması yükseköğretim kurumlarından beklenen çıktıdır. İşletmelerde söz konusu olan kaliteli ürün kavramı eğitim sektöründe yerini kaliteli insana bırakmıştır (Kalaycı, 2008). Yükseköğretimin çıktısı konumunda olan mezunların devrin ihtiyaçlarına uygun halde iş hayatına katılması kalite güvence sisteminin önemli amaçlarından. Aynı zamanda kalite güvence sistemleri kapsamında yapılan iç ve dış değerlendirmeler şeffaflık ve hesap verilebilirlik yaratmaktadır (Samet ve Beykoz, 2018).

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemi kurmak, üniversitenin ve programların akredite olması tercih kılavuzlarında görünürlük sağlamak ve tercih eden öğrenci sayısını artırmaktadır. Üniversiteler kalite güvence mekanizmasını PUKÖ çevrimi ile işletmektedir. Bu çevrim tamamıyla kanıta dayalı olarak yapılmakta ve bu kapsamda sistem net ve şeffaf olmaktadır (Derdiyok, 2019). Kalite standartları farklı paydaşların sürece dahil olmasını gerektirmektedir (Hadzhikoleva vd., 2020). Araştırmacıların yükseköğretim kurumlarındaki iç ve dış paydaş sınıflandırmaları farklı olmakla birlikte, literatür incelendiğinde iç paydaş konumunda yöneticiler, akademisyenler, öğrenciler, idari personeller ve diğer çalışanlar varken, dış paydaş konumunda toplum, kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşları, aileler, meslek odaları ve mezunlar yer almaktadır (Topçu ve Özdem, 2022).

Dolayısıyla bu çalışmada iç paydaş kısmında yer alan ancak genelde değerlendirme çalışmalarında hak ettiği yeri almadığı düşünülen idari personellerin gözünden kalite süreçlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

2. YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırma deseni, katılımcı bilgileri, veri toplama tekniği ve veri analizine ilişkin bilgiler açıklanmaktadır.

2.1. Araştırma Deseni

Araştırmada hangi desenin kullanılacağına belirlenmesinde araştırma amacı ve sorular etkilidir. Çalışmamızın amacı idari personellerin gözünden kalite süreçlerinin değerlendirilmesi olarak belirlenmiş ve görüşme soruları kalite süreçlerine katılmış ve kalite konusunda bilgi sahibi idari personellerin cevaplayabileceği şekilde hazırlanmıştır. Bu çerçevede çalışmada araştırmanın amacına ve sorularına uygun olduğu düşünülen, kişilerin yaşadığı deneyimleri anlamlandırma fırsatı sunan nitel araştırma yöntemi fenomenoloji kullanılmıştır. Ayrıca olgubilim (fenomenoloji) deseni farkında olmamıza rağmen derinlemesine ve ayrıntılı olarak bilmediğimiz olgulara odaklanır. Yaşam

içerisinde olgular olay, deneyim, algı, yönelim, kavram ve durum şeklinde farklı biçimlerde karşımıza çıkabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2005).

2.2. Katılımcı

Araştırmanın evreni 2022 yılında Düzce Üniversitesi'nde gerçekleştirilen iç değerlendirme süreçlerine katılan idari personellerden oluşmaktadır. Araştırmanın Düzce üniversitesinde gerçekleştirilmesinde bu üniversitenin 5 yıldır iç değerlendirme faaliyeti gerçekleştirmesi etkili olmuştur. Kurum web sayfası üzerinden yapılan araştırma neticesinde 2022 yılına ait idari personel değerlendirici listesinde toplam 19 kişinin olduğu tespit edilmiştir. Nitel çalışmalar sonucunda evrene genelleme yapmaktan ziyade araştırmaya konu olay ya da olgunun derinlemesine incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda çalışmalarda en fazla tercih edilen amaçlı örnekleme teknikleri (Creswell, 2009) arasından ölçüt örnekleme seçilmiştir. Yükseköğretim kurumunda idari personel olma ve iç değerlendirme süreçlerine katılma ölçüt olarak belirlenmiştir.

Ölçüt örneklemede bir araştırmada gözlem birimleri belli niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesnelere ya da durumlardan oluşturulabilir. (Büyüköztürk vd., 2010). Fenomenoloji araştırmalarında katılımcılar belirlenirken deneyim yaşamaları ve gönüllü olmaları önemli iki unsurdur (Ersoy, 2017; Van Manen, 2014). Bu kapsamda ölçütlere uygun ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan kişilerle görüşme sağlanmıştır. 8 kişi ile yapılan görüşme sonrası genel olarak ifadelerde paralellikler ortaya çıkmaya başlamış elde edilen cevaplarla belirli bir çerçevenin olduğu ve doyum noktasına ulaşıldığı fark edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın katılımcı sayısı 8 olarak belirlenmiştir. Katılımcı bilgileri Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcı Bilgileri

Katılımcı	Kısaltma	Yaşı	Eğitim Durumu	Birimi
Değerlendirici 1	D1	35	Lisans	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Değerlendirici 2	D2	39	Lisans	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Değerlendirici 3	D3	36	Lisans	Hukuk Müşavirliği
Değerlendirici 4	D4	40	Lisans	Hukuk Müşavirliği
Değerlendirici 5	D5	37	Lisans	Türk Dili Bölüm Başkanlığı
Değerlendirici 6	D6	49	Lisans	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
Değerlendirici 7	D7	45	Yüksek Lisans	Eğitim Koordinatörlüğü
Değerlendirici 8	D8	38	Yüksek Lisans	Fen Edebiyat Fakültesi

2.3. Veri Toplama Tekniği

Araştırma verilerini toplamak için yarı-yapılandırılmış bir görüşme formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmeler sırasında araştırmacılar daha önceden araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanmış oldukları soruları sormaktadır. Ayrıca görüşmenin daha derin olması adına sonda sorulardan yararlanılmakta ve ayrıntılı veri toplanması amaçlanmaktadır (Glesne, 2012). Görüşme formunda yer alan sorular hazırlanırken literatürden yararlanılmıştır. Hazırlanan görüşme formu 2 bölümden oluşmuş ve birinci bölümde üç (3) demografik soru, ikinci bölümde ise altı (6) araştırma problemine ilişkin soruya yer verilmiştir. Soruların anlaşılabilirliğini ölçmek ve kapsam geçerliliği

sağlamak adına uzman görüşleri alınmış ve görüşme formunun nihai hali uzman görüşlerinin katkıları ile verilmiştir. Uzman görüşleri sonrası birinci bölümde, katılımcıların yaş, eğitim durumu ve çalıştığı birimi belirlemeyi amaçlayan üç (3) soru, ikinci bölümde ise araştırma problemine ilişkin görüşleri ortaya koymayı amaçlayan açık uçlu altı (6) soruya yer almıştır. Araştırma amacına yönelik olarak katılımcılara yöneltilen araştırma soruları şu şekildedir.

- Kalite kavramı sizde neler çağrıştırmaktadır?
- Yükseköğretimde kalite deyince aklınıza neler geliyor?
- Sizce bir üniversitesinin kalitesi hangi ölçütlerle belirlenmeli?
- Kalite bilgilendirme süreçleri hakkında neler düşünüyorsunuz?
- Kalite süreçlerinin yönetiminden memnun musunuz? Değilseniz neden?
- Yükseköğretim de kalite süreçlerinin uygulanabilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Görüşme süreleri, görüşme ortamları ve veri toplama biçimi Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Veri Toplama Çizelgesi

Sıra	Katılımcı	Süre (Dk, sn)	Ortam	Veri Toplama Biçimi
1	Değerlendirici 1	15,26	Ofis	Ses Kaydı
2	Değerlendirici 2	19,48	Ofis	Ses Kaydı
3	Değerlendirici 3	13,38	Ofis	Ses Kaydı
4	Değerlendirici 4	20,49	Ofis	Ses Kaydı
5	Değerlendirici 5	13,2	Ofis	Ses Kaydı
6	Değerlendirici 6	15,08	Ofis	Ses Kaydı
7	Değerlendirici 7	17,59	Ofis	Ses Kaydı
8	Değerlendirici 8	16,59	Ofis	Ses Kaydı

Yarı yapılandırılmış bireysel görüşmelerde katılımcılara deneyimlerini detaylı bir şekilde açıklamalarına yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcılara görüşme öncesinde, görüşmelerin ortalama kaç dakika süreceği, kişisel bilgilerinin hiçbir şekilde başka kişilerle paylaşılmayacağı, elde edilen bilgilerin/bulguların sadece ve sadece bilimsel araştırma amacıyla kullanılacağı bildirilmiştir. Bireysel görüşmeler 13 ila 20 dakika arasında sürmüştür ve ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır.

2.4. Veri Analizi

Bu çalışmada veri analizinde nitel verilerin anlam yapısını ortaya çıkarmak için betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analiz, görüşme yapılan kişilerden elde edilen doğrudan alıntılara yer verebildiği analiz türüdür. Bu bağlamda görüşlerin çarpıcı bir şekilde yansıtılmasını mümkün kılmak (Özdemir, 2010) amacıyla betimsel analiz tercih edilmiştir. Analiz için öncelikle katılımcılar ile yapılan görüşmelerden elde edilen veriler yazılı hale getirilmiştir. Sonrasında toplanan veriler birçok defa ayrıntılı olarak okunarak genel kodlar çıkarılmıştır. Çıkarılan kodlar sorular hazırlanırken belirlenen temalar altında değerlendirilmiş ve değerlendiricilerin temalara ilişkin algı, deneyim, yönelim, kavramları vb. ortaya çıkarılmıştır. Çıkarılan bu kodlar araştırmanın sonuçlar kısmında yer alan temalar ve açıklamalar için temel oluşturmaktadır (Creswell, 2013).

3. BULGULAR

Üniversitelerde çalışan idari personellerin kalite süreci deneyimlerine ilişkin görüşmelerden elde edilen bulgular daha önce belirlenmiş Kalite Algısını Anlamak, Yükseköğretimde Kalite Bilinci, Yükseköğretimde Kalite Ölçütleri, Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde İletişim, Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde Liderlik ve Yükseköğretim Kalite Süreçlerinin Uygulanabilirliği temaları bağlamında değerlendirilmiş ve 6 temanın 5'inde yer alacak şekilde tablolaştırılmıştır. Yapılan görüşmelerde “Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde İletişim” temasına ilişkin veri ortaya çıkmamıştır.

Bu bölümde İdari personellerin kalite süreci deneyimlerini incelemek amacı ile yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak toplanan verilerin analiz edilmesi sonucunda elde edilen bulgular, öncelikle bütün olarak sonra da temalar bazında tablolar halinde sunulmuştur. Ayrıca katılımcıların bakış açısını yansıtmak için italik olarak değerlendiricilerin ifadelerine yer verilmiştir. Alıntıların kimlerden yapıldığı değerlendirici numarası kullanılarak cümlelerin başında gösterilmiştir.

Tablo 3: İdari Personellerin Kalite Süreci Deneyimlerine İlişkin Kategoriler ve Kodlar Tablosu

Tema	Kodlar
Kalite Algısını Anlamak	belirli standartlar , daha iyiye daha güzele, daha oturmuş, doğru işi bir kerede yapma, doyurucu, en ekonomik, en hızlı , en ideali, en iyi ürün, en iyisi, en tatmin edici, estetik, güvenilir olması, hız, kişiden kişiye değişme, kurallar, maliyet azaltıcı önlemler, memnuniyet, memnuniyet artırıcı faktörler, olması gerekenler, ölçülmesi mümkün olmayan, sıfır hata, standart olmalı, subjektifx2, süreklilik, ulaşılmaması istenen yer, uzun vadede verim , verimin maksimum olması, zaman iyileştirici süreçler
Yükseköğretimde Kalite Bilinci	akademik kadro kalitesi, akademik kalite, akreditasyon süreci, akredite olması, bürokrasiyi azaltmak, daha kolaylaştırmak, dış değerlendirme, dokümantasyon, eğitim kalitesix2, eğitim öğretim süreci, eğitim öğretim yapısı, Erasmus projeleri, geniş kapsamda katılım, iletişimi kuvvetlendirmek, İşlerin izlenmesi, kalite bilimsel çıktılardan ibaret, maksimum verim, objektif, öğrenci karar mekanizması katılımı, öğrenci merkezli eğitim sistemi, sertifikalandırma, sürdürülebilir, tavandan tabana sahip çıkılmalı, toplumsal katkı, yurtdışı standartlarına uygun
Yükseköğretimde Kalite Ölçütleri	akademik personel uzmanlığı, akademik personelin eğitimi, akademik personelin gelişimiX2, akademik personelin kalitesi, akademisyenlerin alınma kriterleri, alanda çalışmış insan istihdamı, alt yapı, atıf sayıları, atıf sayısı, başarı düzeyi, bilimin doğal sonucu toplumsal katkı, bilimsel çıktılar, buluşlar, bürokrasiyi azaltmak, coğrafi konum, eğitim kalitesi, farkındalık, fiziksel imkanlar, fiziksel koşullar, gelen öğrenci kalitesi, gelişime açık yönetim modeli, hızlı karar vermek, idari personel için eğitim, idari yapılanma, istihdama katılma oranları, itibar, iyi iletişim, kazanan öğrenci puanları, kurulların etkinliği, laboratuvar ortamları, makale sayısı, mezun izleme, müfredatların güncel tutulması, ödüller, öğrencinin iş bulabilirliği, patent sayısı, proje sayısix2, seminere, araştırmalara, fuarlara katılımın kolaylaştırılması, sunulan eğitim kalitesi, tanınırlık, tercih edilebilirlik, topluma fayda, toplumsal bilinç, toplumun ihtiyaçlarına yönelik işbirliği, ulusal uluslararası araştırma, üniversitelerin

Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde Liderlik

Yükseköğretim Kalite Süreçlerinin Uygulanabilirliği

bulunduğu şehre değer katması, yayınlarx2, yönetim kalitesi, yönetimin çok sesliliği

bütüncül, geniş, her birimde birer kişi, herkes, üst yönetici, üst yönetim, yukarıdan aşağıya doğru bir sistem, herkes dahil olmalı açığının ve zafiyetinin ortaya çıkmasını istemiyor, akademik ayağı eksik, denetim gibi algılanması, dosyaya kaldırılması gereken evrak, eğitim eksikliği, fazla iş yükü görülüyor, genele yayma, işler kağıt üzerinde kalıyor, iyileştirme eksikliği, izleme eksikliği, kağıt üzerinde uygulanabilir, raporlamaların hayata geçirilmemesi, sahiplenilen olmuyor, sahiplenme yok, standart haline getirilmeli, yaptırımı olacağı düşünülüyor, angaryax2, bazı insanların üzerinde kalması, denetim gözüyle bakma, devlet bürokrasisi, evrak üzerinde kalıyor, kağıtta kaldı, kırtasiye işleri, kırtasiyeden ibaret, "mı" gibi yapmax2, prensip haline getirilmeli, prosedürx2, prosedürü yerine getirmek, raporlamaların hayata geçirilmesi, sürece sahip çıkılmaması, uygulamaya aktarılmadı, zamana yaymak lazım, kağıt üstünde komisyonlar, iç paydaş memnuniyeti, özünü kaçırmak,

3.1. Kalite Algısını Anlamak

Değerlendiriciler kalite kavramını belirli standartlar, daha iyi, daha güzel, doyurucu, en hızlı, en ideal, memnuniyet artırıcı faktörler ve aşağıdaki tabloda yazılı olumlu kelimeler ile ifade etmişlerdir. Bu kapsamda kalite kavramı hakkında olumlu bir algının olduğunu söylemek mümkündür. Katılımcıların kalite kavramı hakkındaki genel algısına yönelik görüşmelerden 29 tane kod elde edilmiştir, bu kodlar ve kodları destekleyecek katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Kalite Algısına Yönelik Kodlar Tablosu

Tema	Kodlar
Kalite Algısını anlamak	belirli standartlar, daha iyiye daha güzele, daha oturmuş, doğru işi bir kerede yapma, doyurucu, en ekonomik, en hızlı, en ideali, en iyi ürün, en iyisi, en tatmin edici, estetik, güvenilir olması, hız, kişiden kişiye değişme, kurallar, maliyet azaltıcı önlemler, memnuniyet, memnuniyet artırıcı faktörler, olması gerekenler, ölçülmesi mümkün olmayan, sıfır hata, standart olmalı, subjektifx2, süreklilik, ulaşılabilmek istenen yer, uzun vadede verim, verimin maksimum olması, zaman iyileştirici süreçler

(D1) "İhtiyaçları en kapsayıcı ya da en tatmin edici şekilde, en hızlı şekilde, en ekonomik şekilde karşılanması sürecidir. İhtiyaca hızlı cevap vermesi doyurucu ve tatmin edici olması gibi düşünüyorum."

(D7) "Kalite deyince benim aklıma kısa kısa şunlar geliyor hız, maliyet azaltıcı önlemler, memnuniyet artırıcı faktörler, bilgiye hızlı ulaşım ve zaman iyileştiren süreçler diyelim."

3.2. Yükseköğretimde Kalite Bilinci

Genel olarak değerlendiriciler yükseköğretimde kalite kavramını eğitim ve öğretim kalitesi çerçevesinde ele almış ve eğitim öğretimin çıktısı konusunda mezunların yetkinliklerin artırılması yönünde organize edilmesi gerekliliğini vurgulamıştır. Değerlendiricilerin yükseköğretimde kalite bilincine yönelik olarak 25 adet kod elde edilmiştir, bu kodlar ve kodları destekleyecek katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların Yükseköğretimde Kalite Bilincine Yönelik Kodlar Tablosu

Kategori	Kod
Yükseköğretimde Kalite Bilinci	akademik kadro kalitesi, akademik kalite, akreditasyon süreci, akredite olması, bürokrasiyi azaltmak, daha kolaylaştırmak, dış değerlendirme, dokümantasyon, eğitim kalitesix2, eğitim öğretim süreci, eğitim öğretim yapısı, Erasmus projeleri, geniş kapsamda katılım, iletişimi kuvvetlendirmek, İşlerin izlenmesi, kalite bilimsel çıktılardan ibaret, maksimum verim, objektif, öğrenci karar mekanizması katılımı, öğrenci merkezli eğitim sistemi, sertifikalandırma, sürdürülebilir, tavandan tabana sahip çıkılmalı, toplumsal katkı, yurtdışı standartlarına uygun

(D7) “Yükseköğretim de kalite deyince bu zaten YÖKAK’ın şuanda yayınlamış olduğu bir akreditasyon kapsamında, kurumsal akreditasyon kapsamında alt başlıkları aslında belirlemiş. Kalite deyince aklına herkesin genelde öncelikle genelde idari süreçler geliyor bence idari süreçler tek başına anlamlı değil zaten YÖKAK’ın alt başlıkları belirlemiş diyor ki kalite yok yükseköğretimde kalite süreçleri eğitim öğretim süreçleri anlamında kaliteye bakacaksın, idari süreç anlamında kaliteye bakacaksın, topluma hizmet uygulamaları kapsamında kaliteye bakacaksın.”

(D7) “Kalite güvence mekanizması sadece kağıt üzerinde kalmaması lazım hayata da geçmesi lazım şöyle ki en çatıda sağlam bir yapı kurulacak kalite güvence mekanizması genelde sadece kağıt üzerinde kalırsa hiçbir şey ifade etmiyor tavandan tabana herkesin içinde bulunduğu, rektörden hizmetlisine varıncaya kadar herkesin süreci sahiplendiği bir süreç olması gerekiyor. Yoksa yukarıda sadece bir kalite komisyonu kurmak, o kalite komisyonuyla beraber iç değerlendirme ekipleri yaparak, gidip akademik birimleri değerlendirme yapmak, denetleme yapmak tam bir kalite güvence sistemi değil öncelikle o ruhu o felsefeyi yaratmak lazım çünkü kalite yönetim sistemlerinde kalite yönetim sistemi zaten bu aslında bir yaşam tipi, yaşam felsefesi aslında bunun çıkarımı o felsefeyi de bizim hayata geçirebilmemiz için tavandan tabana öncelikle herkesin bu sürece sahip çıkması lazım o sürece sahip çıktıktan sonra kalite güvence sistemi yavaş yavaş hayata geçmesi gerekiyor önce felsefeyi oturtucaz, felsefeyi oturduktan sonra organları kurmaya başlayacağız, tepedeki organizasyon şemanızı oluşturacaksınız kalite birimleri kurulacak, kalite ekipleri kurulacak ondan sonra hizmet içi eğitimler bol miktarda hizmet içi eğitim yapmak zorundasınız. Ancak bunlarla beraber kalite güvence sistemi hayata geçirebilirsiniz, aksi takdirde kalite güvence sisteminden bahsetmek çok zor...”

3.3. Yükseköğretimde Kalite Ölçütleri

Yükseköğretimde kalite ölçütlerini belirlemeye yönelik olarak değerlendiriciler, akademik kadronun kalitesi, uzmanlığı, yayın sayıları, fiziki koşullar, iletişim, toplumsal fayda, iş birlikleri, mezun izleme, bilimsel çıktılar ve aşağıda detaylı olarak belirtilen pek çok kavramdan söz etmişlerdir. Eğitimde kalite ölçütlerini yönetim, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı olarak saymak mümkündür elde edilen kodlar incelendiğinde değerlendiricilerin yükseköğretimin kalite ölçütleri konusunda farkındalıklarının yüksek olduğunu söylemek mümkündür. İlgili temayla ilişkilendirilecek 51 kod elde edilmiştir. Kodlar ve kodları destekleyecek katılımcı açıklamalarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Yükseköğretimde Kalite Ölçütlerine Yönelik Kodlar Tablosu

Kategori	Kod
Yükseköğretimde Kalite Ölçütleri	akademik personel uzmanlığı, akademik personelin eğitimi, akademik personelin gelişimiX2, akademik personelin kalitesi, akademisyenlerin alınma kriterleri, alanda çalışmış insan istihdamı, alt yapı, atıf sayıları, atıf sayısı, başarı düzeyi, bilimin doğal sonucu toplumsal katkı, bilimsel çıktılar, buluşlar, bürokrasiyi azaltmak, coğrafi konum, eğitim kalitesi, farkındalık, fiziksel imkanlar, fiziksel koşullar, gelen öğrenci kalitesi, gelişime açık yönetim modeli, hızlı karar vermek, idari personel için eğitim, idari yapılanma, istihdama katılma oranları, itibar, iyi iletişim, kazanan öğrenci puanları, kurulların etkinliği, laboratuvar ortamları, makale sayısı, mezun izleme, müfredatların güncel tutulması, ödüller, öğrencinin iş bulabilirliği, patent sayısı, proje sayısıx2, seminere, araştırmalara, fuarlara katılımın kolaylaştırılması, sunulan eğitim kalitesi, tanınırlık, tercih edilebilirlik, topluma fayda, toplumsal bilinç, toplumun ihtiyaçlarına yönelik işbirliği, ulusal uluslararası araştırma, üniversitelerin bulunduğu şehre değer katması, yayınlarx2, yönetim kalitesi, yönetimin çok sesliliği

(D3) “En başta eğitim öğretimin kalitesi önemli yani sunulan eğitim, her türlü olanaklar yani fiziksel, teknolojik olanakların yanında bunlarla birlikte sunulan eğitim...akademik kadro olabilir, akademik kadro şöyle de değerlendirilebilir ne kadar ulusal ve uluslararası araştırması, tezi ne bileyim yayını varsa bu kriter olarak belirlenebilir yani akademik kadro için...”

(D3) “Bu çerçevede yönetimde önemli yönetim eğer ne kadar eğitimin kalitesi çalışmaları yapıyorsa tabii ki akademik kadroya da teknolojik ve fiziksel olanaklar da etki edebilir.”

(D3) “Üniversitenin araştırma geliştirme yapması, hem tanınırlık açısından hem de itibari açısından önemlidir, kendisine avantaj sağlar yani araştırma geliştirme avantaj sağlayacağı gibide kuruma da katkısı olur yani hem öğrencilere hem de kendi kurumuna katkısı olur.”

(D3) “Yapılmalıdır bence yani bu nasıl neler yapılabilir kurumun üniversitenin örnek Üniversite üzerinden gidiyoruz zaten Üniversitenin bulunduğu ilde toplumun ihtiyaçlarına yönelik ya da o ilde bulunan sorunları çözmeye ilgili kurum ve kuruluşlar ile iş birliği yapmak, sorunu çözmeye kuruma artı bir avantaj sağlar, tanınırlık, bulunduğu ildeki vatandaş tarafından da daha iyi sahiplilik olur yani...”

3.4. Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde İletişim

Yükseköğretim Kalite süreçlerinde iletişimi ortaya çıkarmak üzere Soru 4: Kalite bilgilendirme süreçleri hakkında neler düşünüyorsunuz? sorusu sorulmuş ancak iletişime yönelik sorulan bu soruya neredeyse tüm değerlendirmeciler, kalite süreçlerinin genel olarak nasıl algılandığına ilişkin cevaplar vermişlerdir. Bu kapsamda verilen cevaba göre elde edilen kodlar diğer temalar altında değerlendirilmiştir. Bu sorunun neredeyse tüm değerlendirmeciler tarafından farklı algılanması ana sorunun ve sonda soruların uygun olmadığını düşündürmekle birlikte kalite süreçlerinin bir sistem ile yapılmadığını etkili bir iletişim ağı kurularak ve tavandan tabana herkesin dahil edildiği bir yapıda olmadığını da göstermektedir. İlgili temaya kod oluşturulamamasına dayanak olması açısından Katılımcı D5 ve D4'ün görüşlerine aşağıda yer verilmiştir

(D5) *“Bence yeterli değil yani sadece kısa bir eğitim veriliyor kalite çalışmaları yapılmadan önce belli personelin şeyi eğitimi ya da bilgisi iyi onun dışındaki diğer personellerin şeyi çok sınırlı bilgisi çok sınırlı bu konuda. Bir kere sürecin ne olduğu tam olarak bilinmiyor, kimin ne yapacağı tam bilmiyor, birimlerde bir kopukluk var zaten...”*

(D5) *“Belli bir uzman ekip oluşturup mesela kalite biriminin her birime gidip şeye eğitim verebilir...Üniversitenin kalite birimi olmalı belli üç ya da 5 kişi artık neyse o her sene birime göre diyelim ki 5 kişi her birime diyelim ki 24 tane birim var ya okul, meslek yüksekokulu, daire başkanını ne kadar birim varsa...ilk başta eğitimi şey vermeli birimlere giderek o birim yapmalı kalite birimi belli bir şeye eğitim vermeli şey çok kısıtlı çünkü yani bir yarım saat bir saat şey yaparak insanlara bir şey veremezsin belli bir iki günü ya da bir haftayı ayırıp o birime şey vermeli.”*

(D4) *“Şimdi ben size samimiyetle cevap vermek istiyorum şahsım adına söylüyorum tabii ki bunu şahsen ben biraz samimiyete inanan bir insanım “mış” gibi diye tırnak içerisinde söyleyeyim “mış” gibi yapmış olarak yapılan hiçbir çabanın güzel bir netice vermeyeceğini inanıyorum. Dolayısıyla bizim yaptığımız kalite kontrol faaliyetlerinde belki istisnaları hariç tutabiliriz çok acımasız bir yorum yapmayım ama büyük bir çoğunluğunun “mış” gibi yapmak olduğunu bir sonuca yönelmeyeceğini herhangi bir şeyi değiştirmeyeceğini sadece bir prosedürü yerine getirmek bakımından insanlar tarafından değerlendirildiğini, bir kırtasiyeden ibaret yani şuan bizim yaptığımız yani o yaptığımız kalite süreci bakımından yapılan değerlendirme ve insanların, katılanların verdikleri cevaplar vs. bunların hepsi bir zorunluluğu bitsin de gitsin diye baktıkları bir şeydir.”*

3.5. Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde Liderlik

Katılımcılar genel olarak kalite süreçlerine liderlik edecek kişilerin, üst yönetici veya üst yönetim olduğunu dile getirmiştir. Ayrıca kalite süreçlerinin başarısı için bütüncül bir yaklaşımın olması ve sürece herkesin dahil olması gerektiğine ilişkin genel olarak ortak bir kanıda söz konusudur. En azından her birimden bir kişinin kalite süreçlerine sahip çıkması gerektiği de katılımcıların görüşleri arasında yer almaktadır. Yükseköğretimde kalite süreçlerinde liderlik temasına ait toplam 8 kod oluşturulmuştur. Kodlar ve D8 ve D1'e ait katılımcı görüşleri aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 7: Katılımcıların Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde Liderliğine Yönelik Kodlar Tablosu

Kategori	Kod
Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinde Liderlik	bütüncül, geniş, her birimde birer kişi, herkes, üst yönetici, üst yönetim, yukarıdan aşağıya doğru bir sistem, herkes dahil olmalı

(D8) “Kalite süreçleri ile aslında başarılı bir çalışma var ama buradaki şey ben müşteri memnuniyeti dediğimizde iç paydaş memnuniyetinde şunu görüyorum geri bildirim lazım ve evet biz bu sorunlarımız var biz sorunlarla yaşamaktan ziyade sorunları tespit ettik önümüzdeki dönemde çözebiliyorsak bu bizim için başarıdır fakat burada bazı aksaklıklar olduğunu değerlendiriyorum.”

(D1) “Yani ben çok değilim çünkü etkisini göremiyoruz yıllardır çok bir gelişme olduğunu zannetmiyorum.”

3.6. Yükseköğretim Kalite Süreçlerinin Uygulanabilirliği

Genel olarak yapılan görüşmelerde sürecin uygulanabilirliğinin mümkün olduğu ancak genel olarak sürece sahip çıkılmadığı ve sürecin kağıt üstünde kaldığına dair önemli vurgular yapılmıştır. Sürecin angarya olarak görüldüğü ve denetim olarak algılanmasının olumsuz etkilerine de değinen katılımcılar kalite süreçlerinin özünün kaçırıldığını ve “mış” gibi yapma durumunun söz konusu olduğu ifade etmiştir. Yükseköğretimde kalite süreçlerinin uygulanabilirliği temasına ilişkin toplam 35 kod çıkarılmıştır. Aşağıda elde edilen tüm kodlar ve kodların çıkarılmasına katkı sağlayan katılımcı görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinin Uygulanabilirliğine Yönelik Kodlar Tablosu

Kategori	Kod
Yükseköğretimde Kalite Süreçlerinin Uygulanabilirliği	açığının ve zafiyetinin ortaya çıkmasını istemiyor, akademik ayağı eksik, denetim gibi algılanması, dosyaya kaldırılması gereken evrak, eğitim eksikliği, fazla iş yükü görülüyor, genele yayma, işler kağıt üzerinde kalıyor, iyileştirme eksikliği, izleme eksikliği, kağıt üzerinde uygulanabilir, raporlamaların hayata geçirilmemesi, sahiplenilen olmuyor, sahiplenme yok, standart haline getirilmeli, yaptırım olacağı düşünülüyor, angaryax2, bazı insanların üzerinde kalması, denetim gözüyle bakma, devlet bürokrasisi, evrak üzerinde kalıyor, kağıtta kaldı, kırtasiye işleri , kırtasiyeden ibaret, “mış” gibi yapmax2, prensip haline getirilmeli, prosedürx2, prosedürü yerine getirmek, raporlamaların hayata geçirilmesi, sürece sahip çıkılmaması, uygulamaya aktarılmadı, zamana yaymak lazım, kağıt üstünde komisyonlar, iç paydaş memnuniyeti, özünü kaçırmak,

(D1) “Uygulanabilir tabi neden uygulanmasın oradaki bizim yaptığımız çalışmalar aslında bilimsel çalışma sonuç itibariyle daha önce uygulanmış başarılı sonuçlar elde edilmese bu tür bir şey hayata geçmezdi bu zamana kadar uygulanmazdı bizde temel sorun uygulanmaması

sahiplenen çok fazla olmuyor, dikkate alanda çok fazla olmuyor herhalde öyle devam edip gidiyoruz.”

(D6) “Uygulanabilir tabii ki niye uygulanmasın ama tabii bunlarla ilgili ekiplerin olması gerekiyor daha alta daha diğer o ekiplerin diğer birimlere daha net bunu aktarabilmesi bunla ilgili daha çok çalışmalar yapılması gerekiyor yani ne bilim toplantı olur başka bir şey olur işte birim birim toplanılabilir. Daha lokal değil de aslında küçük gruplar toplanılır fakat daha sonra genele yaymamız gerekiyor diye düşünüyorum. Sonuçta kalite herkesi ilgilendiriyor yani bu tür çalışmalar herkesi ilgilendiriyor belli kişilerin bunu yapıp hadi bunu kapattık gibi olması gerekiyor diye düşünüyorum.”

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara göre; kaliteye dair tanımlamaların birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Literatür incelemesinde kaliteye ilişkin “İnsanlar kaliteyi algıladıkları dereceye göre kalite tanımı yapmaktadır” (Rowley,1998) denilmektedir, bu bağlamda elde edilen kodlar değerlendirildiğinde herkesin farklı bir kalite tanımı yapması kaliteyi algılama derecesine göre değişmiş demek mümkündür.

2015 yılında kurulan Yükseköğretim Kalite Kurulu sürdürülebilir bir kalite anlayışı açısından önemlidir. (Işık ve Beykoz, 2018). “Yükseköğretim kurumlarının eğitim öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalite düzeylerine ilişkin ulusal ve uluslararası kalite standartlarına göre değerlendirmeler yapan, iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini yürüten Yükseköğretim Kalite Kurulu idari ve mali özerkliğe sahip, kamu tüzel kişiliğini haiz ve özel bütçeli bir kuruluştur” (<https://yokak.gov.tr/hakkında>). İlgili kuruluşun öncülüğünde üniversitelerde kalite çalışmaları yürütülmektedir. Yürütülen çalışmalar bağlamında araştırmada elde edilen bulgulardan çıkarılan kodların eğitim öğretim (akademik kadro kalitesi, akademik kalite, eğitim kalitesix2, eğitim öğretim süreci, eğitim öğretim yapısı), idari hizmetler(tavandan tabana sahip çıkılmalı, geniş kapsamda katılım) paydaş katılımı (öğrenci karar mekanizması katılımı, öğrenci merkezli eğitim sistemi) ve toplumsal katkı gibi kalite ölçütlerine ilişkin olması değerlendirildiğinde katılımcı değerlendiricilerin kalite bilinci farkındalığı olduğunu söylemek mümkündür.

Yükseköğretim kurumlarında kalite ölçütlerine ilişkin sorulan soruya verilen cevaplar değerlendirildiğinde, neredeyse tüm katılımcıların ölçütlere ilişkin bilgi sahibi olduğu söylenebilir. En çok da eğitimde kaliteye odaklanan katılımcılar, eğitimin çıktısı konumundaki mezunlara değinmiştir. Yapılan literatür taramasında da üniversitelerin iş yaşantısının değişen koşullarına çare olacak yetkinliklere sahip insan kaynağını yetiştirmesi gerektiğine (Koyuncuoğlu, 2020) ilişkin vurgular vardır. Yetkin mezunlar yaratmanın yegâne koşulu ise kaliteli bir eğitimden geçmektedir.

Kalite kültürünü oluşturma, üst yönetimin sorumluluğunda olması gereken bir süreçtir. Yönetimin bu sorumluluğu üstlenmesi ve tüm çalışanları ile süreci yürütmesi gerekmektedir. Kurumda kalite kültürünün oluşması ve bu kültürün yerleşmesi isteniyorsa yöneticinin öncelikle bu önemi anlaması

ve kalite bilincine sahip olması elzemdir. Çünkü toplam kalite yönetimi tavandan tabana yayılması gereken bir yönetim anlayışıdır. Kalite kültürü gelişmesi ve sonucunda ulaşılmak istenen hedefe ulaşılması için gerekli koşullar yönetimdeki kişilerin kalite uygulamalarına karşı açık, hassas olması ve liderlik etmesidir (Uğurlu, 2016). Bu bağlamda, araştırma sonuçları değerlendirildiğinde kalite süreçlerine liderlik etmesi gereken tarafın üst yönetim olması ve süreçlere herkesin katılım göstermesi gerektiği değerlendiriciler tarafından da bilinen ve dile getirilen bir olgudur.

Yükseköğretimde kalite sürecinin uygulanabilirliğini tespit etmek için sorulan soruya verilen cevaplar değerlendirildiğinde, elde edilen kodların genel olarak sürecin angarya olarak görünmesi üzerine vurgu yapmaktadır. Genellikle süreçlerin kâğıt üzerinde kaldığı, kalite süreçlerinin sahiplenilme duygusunun zayıf olduğu düşünülmektedir. Süreçlerin bürokrasi olarak görülmesi, kırtasiye işleri, prosedür olarak nitelendirilmesi ve yapılan çalışmaların izlenmemesi ve iyileştirme faaliyetleri ile desteklenmemesi nedeniyle kalite süreçlerinin “mış” gibi yapıldığına dair bir kanı geliştirmiştir. Ayrıca kalite kapsamında gerçekleştirilen çalışmalarının bir denetim olarak algılandığı ve bir yaptırım söz konusu olacağı düşünüldüğü için yapıldığı da çıkan sonuçlar arasındadır.

Üniversitelerde kalite çalışmaları Yükseköğretim Kalite Kurulu öncülüğünde gerçekleştirilmektedir. İlgili kurul tarafından üniversiteler 5 yılda en az bir kez kurumsal dış değerlendirme programına dahil edilmektedir. Kurumsal dış değerlendirmeye alınan programların en çok 5 yıl içerisinde Kurumsal Akreditasyon Programına da başvurması gerekmektedir (Kalite Elçisi Kitabı Sürüm 2.0, 2023) Bu durum ve yapılan araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, üniversitelerin kalite süreçlerini daha sistematik bir yaklaşımla gerçekleştirmesi gerekliliği vurgulanmalıdır. Yapılan araştırma sonuçlarından hareketle kalite süreçlerine ilişkin farkındalığın varlığı söz konusu olmasına rağmen kalite süreç sonuçlarının izlenmediği ve süreç iyileştirilme faaliyetlerinin gerçekleştirilmediği tespit edilmiştir. Bu durum, paydaşların kalite süreçlerine sahip çıkmama oranını artırmaktadır. Bu kapsamda kalite çalışmaları ile elde edilen sonuçların üst yönetim tarafından önemsenmesi ve iyileştirme faaliyetleri ile desteklenmesi önerilmektedir. Ayrıca kurumsal olarak akredite olmak isteyen üniversitelerin izleme ve iyileştirme faaliyetlerini sağlıklı olarak yürütmesi ve kalite süreçlerine ilişkin yapının tam bir sistem ile işletilmesi için otomasyon sistemleri ile desteklenmesi faydalı olacaktır.

Çalışma sonuçlarımıza göre, kalite süreçlerinde iletişim sürecinin eksikliği tespit edilmiştir. İletişim problemini çözmek için bilgi paylaşımlarının aktif olarak yapılabileceği teknolojik sistemlerden (drive, whatsapp, telegram, youtube vb.) yararlanılması, çalıştay ve seminerler düzenlenerek sürecin tüm yıl içinde etkileşimli olarak planlanması önerilmektedir. Son olarak kalite süreçlerine liderlik etmesi gereken üst yönetimin, sürece ilişkin algılarını tespit etmesi ve/veya kalite süreçlerine yönelik uygun lider modelini tespit edebilmesi için yükseköğretim kurumlarındaki liderlere yönelik araştırmalar yapmaları önerilmektedir.

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Çalışma gerçekleştirilirken “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında gereken tüm kurallara uyulmuş ve Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığında yer alan herhangi bir eylem gerçekleştirilmemiştir. Son olarak çalışma ilgili Düzce Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu’nun 20.07.2023 tarihli 2023/233 sayılı kararı ile gerekli izinler verilmiştir.

ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada, yorumları ya da sonuçları etkileme olasılığı bulunan herhangi bir maddi ya da diğer asli çıkar çatışmalarının olmadığını beyan ederim.

KAYNAKÇA

- Ağırlioğlu, N. (2012). Türkiye’de üniversitelerin kalitesini belirlemek için bir yaklaşım. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (3), 147-165. DOI: 10.5961/jhes.2012.046
- Ali, M. ve Shastri, R.K. (2010). Implementation of Total Quality Management in Higher Education. *Asian Journal of Business Management*, 2(1): 9-16.
- Ataman, O., & Adıgüzel, A. (2019). Yükseköğretimde Kalite Algısı: Düzce Üniversitesi Örneği. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8(15), 39-56.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2010) Bilimsel Araştırma Yöntemleri (5. baskı). Ankara: Pegem A Yayınevi. DOI: 10.14527/9789944919289
- Creswell, J. W. (2009). *Research design, qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Third Edition). California: SAGE Publications
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York; St. Louis; San Francisco: McGraw-Hill Book Company.
- Derdiyok, T. (2019). Üniversitelerde kalite güvence sistemi kapsamında PUKÖ yönetim döngüsü uygulamasında bir model önerisi. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 173-198.
- Doğan, E. (2002). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Academy Plus Yayınları.
- Dulupçu, M. A., & Sungur, O. (2018). Üniversitelerin Misyon Farklılaşması: Bölgesel Kalkınmayı Yeniden Düşünmek. *YÖK Yüksek Öğretim Dergisi*, 7, 11-16.
- Ersay, A. (2014). İnternet kaynaklarından intihal yaptığının farkında değildim: Bir olgubilim araştırması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35(1), 47-60.
- Freund, R. A. (1985). Definitions and basic quality concepts. *Journal of Quality Technology*, 17(1), 50-56. DOI: 10.1080/00224065.1985.11978931
- Garvin, D. A. (1984). What does product quality really mean? *Sloan Management Review*, Fall, 25-43.
- Glesne, C. (2012). Becoming qualitative researchers. A. Ersay & P. Yalçinoğlu (Çev. Ed.). Nitel Araştırmayla tanışma [Browse meet with qualitative], 1-36.
- Hadzhikoleva, S., Orozova, D., Hadzhikolev, E., & Andonov, N. (2020). Model of a Centralized System for Quality Assurance in Higher Education. In 2020 IEEE 10th International Conference on Intelligent Systems (IS) (pp. 87-92). IEEE.
- Harvey, L. ve Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34, DOI: 10.1080/0260293930180102
- Hergüner, G. (1998). Eğitimde toplam kalite uygulamasının sağlayacağı yararlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 13(13), 11-22.
- Işık, S. ve Beykoz, S.Y. (2018). Türk Yükseköğretiminde Yeni Bir Arayış: Kalite Güvence Sistemi. *Kastamonu Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20 (3): 7-22. DOI: iibfdkastamonu.339245
- Juran, J. M. (1988). The quality function. J. M. Juran and Frank M. Gryna içinde *Juran’s Quality Control Handbook*, 4. Baskı. (s. 2.1-2.13). New York; St. Louis; San Francisco: McGraw-Hill Book Company

- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Gözardı Edilen Unsurlardan TKY Merkezi ve Eğitim Programları, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 163-188.
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim Kurumları Kalite Yeterliliklerinin Öğrenci Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik Açısından İncelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya Myo Uygulaması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 1-9.
- Koyuncuoğlu, Ö. Ü. Ö. (2020). Yükseköğretimde kalite kültürü. *Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, 6(18), 348-355. DOI: 10.26728/ideas.283
- Mencet, D. S., & Nuray, Akar. (2022). Kalite Aktörlerinin Yükseköğretimde Sürdürülebilir Kaliteye İlişkin Görüşleri Üzerine Bir Durum Çalışması. *Erciyes Akademi*, 36(1), 103-123.
- Middlehurst, R. (1992). Quality: an organising principle for higher education?. *Higher Education Quarterly*, 46(1), 20-38.
- Okçu, V. (2008). Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması, *Milli Eğitim* (179): 283-392.
- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 323-343.
- Özdemir, S. (2002). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 253-270.
- Özden, Y. (1998). Yeni kurulan üniversitelerde toplam kalite yönetiminin uygulanması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 13(13), 39-47.
- Rowley, J. (1998). Quality Measurement In The Public Sector: Some Perspectives From The Service Quality Literature. *Total Quality Management*, 9 (2/3), 321- 332. DOI: 10.1080/0954412989171
- Samet, I., & Beykoz, S. Y. (2018). Türk Yükseköğretiminde yeni bir paradigma: Kalite güvence sistemi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 7- 22. DOI: iibfdkastamonu.339245
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzüncü Yıl üniversitesi IIBF örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63-79.
- Skolnik, M.L. (2010) Quality Assurance in Higher Education As A Political Process. *Higher Education Management and Policy*, 22(1): 67-86. DOI: 10.1787/hemp-22-5kmlh5gs3zr0
- Smith, G. F. (1993). The meaning of quality. *Total Quality Management*, 4(3), 235-244.
- Topçu, E., & Özdem, G. Üniversite Personelinin Kalite Süreçleri Algısının İncelenmesi: Giresun Üniversitesi Örneği. *Trakya Eğitim Dergisi*, 12(3), 1750-1767. DOI: 10.24315/tred.1099526
- Uğurlu, Z. (2016). *İşletmelerde kalite kültürü kazandırmak üzere düzenlenen eğitim etkinlikleri* (E-Kitap). Ankara: EYUDER Yayınları.
- Van Manen, M. A. (2014). On ethical (in) decisions experienced by parents of infants in neonatal intensive care. *Qualitative Health Research*, 24(2), 279-287.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. 6. basım, Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. AŞ, Ankara.
- 2809 Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu (1983). T.C Resmi Gazete, 30.3.1983, 30.07.2023 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2809.pdf> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu. (2023). "Kalite Elçisi El Kitabı". 30.08.2023 [https://api.yokak.gov.tr/Storage/AnnouncementFiles/12-05-2023/465/Kalite%20Elcisi%20El%20Kitabi%20\(Surum%202.0\).pdf](https://api.yokak.gov.tr/Storage/AnnouncementFiles/12-05-2023/465/Kalite%20Elcisi%20El%20Kitabi%20(Surum%202.0).pdf) adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu. "Hakkımızda". 25.07.2023 tarihinde <https://yokak.gov.tr/hakkinda> adresinden erişildi.