

Türkiye Yükseköğretim Kurumları İçin Kalite Güvence Oluşumu Üzerine Bir Model Önerisi*

A Model Offer on the Formation of Quality Assurance for Turkish Higher Education Institutions*

İbrahim BELENLİ, Durmuş GÜNAY, Ercan ÖZTEMEL, Ali DEMİR, Funda SİVRİKAYA ŞERİFOĞLU, Muzaffer ELMAS, Resul ERYİĞİT, Orhan AYDIN, Muharrem KILIÇ

ÖZ

Bu çalışmada dünyadaki mevcut kalite güvence sistemleri incelenerek, ülkemizdeki mevzuat, mevcut yapı ve yükseköğretim sisteminin gözönünde bulundurulması suretiyle geliştirilen bir model önerisi sunulmaktadır. Türkiye'nin yükseköğretim alanında önde gelen ülkelerden biri olabilme potansiyeli, iyi işleyen bir kalite güvence sistemi oluşturularak değerlendirilebilir. Kalite güvence sisteminin önemli bir bileşeni olan akreditasyon işleminin bağımsız akreditasyon kuruluşları tarafından icra edilmesi hayati önem taşır. Diğer yandan, birçok batı ülkesinden farklı olarak ülkemizde üniversitelerin yasayla kurulması ve hemen hemen tamamen merkezi hükümet tarafından finanse edilmesi, merkezi bir yapının da bulunmasını gerekli kılmaktadır. Bu çalışmada sunulan model, dengeli bir çözüme ulaşmak ve dinamik bir yapı oluşturmak amacını gütmektedir. Model, daha çok yükseköğretimin eğitim faaliyetlerinin kalite güvencesini sağlamaya yönelik olmakla birlikte, yükseköğretim kurumlarının işleyişini doğrudan etkileyeceği için aynı zamanda araştırma ve hizmet alanlarında da önemli ilerleme ve gelişme sağlayacaktır.

Anahtar Sözcükler: Yükseköğretim, Yükseköğretim kurumları, Kalite güvence sistemi, Akreditasyon, Türkiye

ABSTRACT

In this study, a model offer developed by considering the legislations, current structure and the higher education system in our country after world's existing quality assurance systems were examined. Turkey's potential to be one of the leading countries in the field of higher education can be utilized by creating a well-functioning quality assurance system. It is a crucial point that the accreditation process, which is an important component of quality assurance system, should be conducted by independent accreditation bodies. On the other hand, unlike many Western countries, the establishment of the universities by law and being financed almost entirely by the central government in our country necessitate the existence of a central structure. The model presented in this study aims to reach a balanced solution and to create a dynamic structure. The model will allow significant progress and development in such fields as research and service because of directly affecting the functioning of higher education institutions as well as being mainly for providing quality assurance of education activities in higher education.

Keywords: Higher education, Higher education institutions, Quality assurance system, Accreditation, Turkey

*Bu makale, 27-29 Mayıs 2011 tarihinde İstanbul'da gerçekleştirilen UYK2011'de (Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar) sunulmuştur. Makalenin yazarları sunulan fikirlerin tamamen kendilerine ait olduğunu beyan ederler.

*This article was presented at UYK2011 (International Higher Education Congress: New Trends and Issues) held in 27-29 May 2011 in İstanbul. The authors of this article declare that the ideas presented herewith solely belong to them.

İbrahim BELENLİ (✉)

Hakkari Üniversitesi, Hakkari, Türkiye
Hakkari University, Hakkari, Turkey
ibelenli@gmail.com

Durmuş GÜNAY

Yükseköğretim Kurulu, Ankara, Türkiye
Turkish Council of Higher Education, Ankara, Turkey

Ercan ÖZTEMEL

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, Ankara, Türkiye
Student Selection and Placement Center, Ankara, Turkey

Ali DEMİR

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, Ankara, Türkiye
Student Selection and Placement Center, Ankara, Turkey

Geliş Tarihi/Received : 14.12.2011

Kabul Tarihi/Accepted : 22.12.2011

Funda SİVRİKAYA ŞERİFOĞLU

Düzce Üniversitesi, Düzce, Türkiye
Düzce University, Düzce, Turkey

Muzaffer ELMAS

Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Türkiye
Sakarya University, Sakarya, Turkey

Resul ERYİĞİT

Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu, Türkiye
Abant İzzet Baysal University, Bolu, Turkey

Orhan AYDIN

Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, Türkiye
Karadeniz Technical University, Trabzon, Turkey

Muharrem KILIÇ

Akdeniz Üniversitesi, Antalya, Türkiye
Akdeniz University, Antalya, Turkey

GİRİŞ

Ülkeler nüfus artış hızı, demografik özellikler ve uygarlığın güncel düzeyi gibi etkenlerden dolayı tarihin belli dönemlerinde fırsatlar yakalarlar. Türkiye yükseköğrenimi böyle tarihi bir fırsat eşiği arefesindedir. Genç bir nüfusa sahip ülkemizde eğitilmesi gereken çok sayıda gencimizin olması yükseköğretim alanında önemli bir fırsat oluşturmaktadır. Önümüzdeki dönemlerde gençlerimizi etkin bir şekilde eğitmeliyiz. Biz bu gençleri eğitirken, ki zaten sistemin bir görevi bu, yükseköğretimi uzmanlık alanımız haline getirip dünyada öne çıkarabiliriz.

Ülke ekonomisine katkı açısından eğitim hizmeti satın alan yerine eğitim hizmeti veren olmak hedeflenmelidir. Diğer yandan yakın coğrafyamızdaki İslam dünyasının oldukça genç nüfus potansiyeli var. Bu gençler yükseköğretim için batılı ülkeleri tercih etmektedirler. Amerikan ve Avrupa üniversiteleri de yükseköğretimin finansmanı için ağırlıklı olarak dış ülke öğrencilerine yönelmektedirler. Ülkemizin demografik, coğrafik ve demokratik avantajlarını kullanarak büyük bir eğitim pazarı oluşturabiliriz. Türkiye'nin Avrupa Birliği ile entegrasyon durumunda olan tek Müslüman ülke olması ve son dönemlerdeki etkin dış politik performansı ve popülaritesi kuşkusuz yükseköğretim kurumlarımızın tercih edilirlilik düzeyini arttıracaktır. Bu bağlamda kalite güvence sisteminin oluşturulup etkinleştirilmesi yükseköğretim sistemimize olan güveni pekiştirerek ülkemize büyük avantaj sağlayacaktır.

NASIL BİR KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Kalite Güvence Sistemi'nin Doğru Kurgulanması

Sosyal örgütlerin doğru tasarlanması çok zor olduğu için deneyim, birikim ve mevcut yapısal durumdan en yüksek oranda yararlanmak hata payını azaltacaktır. Bu bakımdan kalite güvence sistemi geliştirilirken işlemekte olan mevcut yapıda mümkün olduğunca az değişiklik yapılması bizi deneme yanılma durumuna düşmekten koruyacaktır. Türkiye için anlamlı, kültürümüzün ve var olan yükseköğretim sistemimizin işleyişi ile uyumlu, kendimize özgü ve pozitif katkı sağlayacak bir kalite güvence sistemi oluşturmak gerekir.

Bir yenilik getirilirken, sil baştan yaklaşımı içinde büyük riskler barındırır. Türkiye'de, Bolonya sürecinde de işimizi çok kolaylaştırdığı anlaşılan, 1982'den beri devam eden bir Yükseköğretim Kurulu (YÖK) gerçeği var. Dolayısıyla, kurulacak olan ajansın Yükseköğretim Kurulu'ndan tamamen bağımsız oluşturulması sakıncalıdır. Böyle bir durum, kalite güvencesi hususunda çift başlılığa, hatta yetki çatışmalarına sebebiyet verebilir. Bu nedenle, kalite güvence ajansının YÖK'e bağlı kurulması gerekir (El-Khawas, 2001).

Diğer yandan, akreditasyon işlemini gerçekleştirecek kuruluşların bağımsız olmaları gerekmektedir (van Damme, 2002). Bu kuruluşlar Mühendislik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (MÜDEK), Fen, Edebiyat, Fen-Edebiyat, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakülteleri *Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği* (FEDEK) gibi yarı resmi dernekler olabileceği gibi tamamen sivil dernekler veya şirketler de olabilmelidir. Akreditasyon alanının merkezi bir yapının denetiminde serbest rekabete açılması, bu hizmetin kalitesini ve verimliliğini arttıracak ve maliyetini düşürecektir.

Kalite Güvence Sistemi'nin Yapısı ve İşleyişi

- Merkezi bir kalite güvence ajansı YÖK'e bağlı oluşturulmalı ve bu ajans süreçler, standartlar, ilkeler ve yetkilendirme ile uğraşmalıdır.
- Bu ajansın idari bir yapılanması olmalı ve kısmi zamanlı olarak üniversitelerdeki akademik personelden yararlanmalıdır.
- Görev alanına giren her bir işlev için farklı birimleri olmalıdır.
- Bağımsız akreditasyon kuruluşları kalite güvence sisteminin icracı unsurları olmalıdır.
- Kalite güvence sistemi dinamik bir işleyişe sahip olmalı, değişen iç ve dış şartlara uyumlu gelişmeyi özendirilmelidir.
- Yükseköğretim kurumları kalite güvence sisteminin hem paydaşı hem hizmet alıcısı olmalı, hem de sistem tarafından denetlenmelidir.
- Her yükseköğretim kurumunda kalite güvence ve iç değerlendirme mekanizmaları oluşturulmalıdır.

Kalite Güvence Sistemi'nin Amaçları

- Ödeneklerin ve diğer kamu kaynaklarının daha gerçekçi ve adil şekilde dağıtılarak rekabete dayalı gelişme ortamının oluşturulması
- Üniversitelerin tanınırlık, prestij ve uluslararası niteliklerinin artırılması yoluyla yabancı öğrenciler için cazip hale gelmelerinin sağlanması
- Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarındaki eğitim kalitesini yükselterek daha donanımlı ve üstün nitelikli mezunlar yetiştirilmesi
- Gerçekçi ölçütler ve değerlendirme kıstasları kullanılarak yükseköğretim kurumlarının sürekli gelişme ve iyileştirmeye yönlendirilmeleri (ESIB, The Black Book of the Bologna Process, 2005).
- Yükseköğretim kurumlarının idari ve akademik işleyişlerinin daha basit ve daha kolay hale getirilmesi
- Yükseköğretimde öğrenci, idari personel, öğretim elemanı, öğretim üyesi ve yönetici katmanlarının kendine özgü stratejik plan, vizyon ve misyon algıları ve yorumları oluşturularak ahenkli ve tamamlayıcı işlevselliğin oluşturulması (International Journal of Scientometrics, Infometrics and Bibliometrics, 2011).

Kalite Güvence Sistemi'nin Yükümlülükleri

- Yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemi ile ilgili çalışmaların yasal alt yapısının oluşturulması
- Bağımsız kalite güvence kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve çalışma ilkelerinin belirlenmesi
- Değerlendirme çalışmalarının koordinasyonu ve YÖK'e geri bildirimlerinin yapılarak yükseköğretim stratejisinin güncellenmesine katkı sağlanması

- Değerlendirme, akreditasyon ve izleme sistemlerinin kurulması (Skolnik, 2009)
- Yükseköğretim kurumlarının gelişimine ve dünyadaki yükseköğretim uygulamalarına paralel olarak geliştirilen sistemlerin güncellenmesi

Kalite Güvence Sistemi Nasıl Başarılı Olur?

- Kalite güvence ve akreditasyon hizmeti çeşitli dernek ve özel kuruluşlar tarafından verilmeli ve serbest pazar ilkeleri uygulanmalıdır. İsteyen her dernek ve özel kuruluş gerekli izinleri almak kaydı ile bu hizmeti sunabilmelidir.
- Merkezi yetkilendirme: Kalite güvence ve akreditasyon hizmeti verecek kuruluşlar Yükseköğretim Kurulu'na bağlı bir ajans tarafından yetkilendirilmeli ve denetlenmelidir. Bu sayede, üniversitelerin ortak kriterler çerçevesinde değerlendirilmesi sağlanabilir.
- Standardizasyon: Kalite güvence ve akreditasyon hizmeti verecek kuruluşların uygulayacakları yöntem ve süreçler YÖK'e bağlı ajans tarafından standart hale getirilmeli ve dinamik bir yapıda sürekli geliştirilmelidir. Bu sayede hem üniversitelerin otonomileri daha güçlendirilecek hem de minimum ortak düzeyler sağlanacaktır.
- Kalite Standartlarının Sürdürülebilmesi: Kalite koşulları geliştirilirken tutarlılık ve devamlılığın sağlanması şarttır. Bu tutarlılık ve devamlılığın sağlanmasındaki en temel unsur ise ortak bir değerlendirme çerçevesi oluşturularak uygulanmasıdır.
- Yükseköğretim kurumları kendi akademik tercihlerini belirlemede ve zenginlik oluşturmada kısıtlanmamalıdır (Özer, Gür & Küçükcan, 2010). Farklı yükseköğretim kurumları arasında farklılık ve özgünlük oluşması sağlanmalı, kendine özgü kazanımlar edinmenin önu açılmalıdır.
- Önce paydaş odaklı daha sonra da hedef odaklı yapılanma ve işleyiş kurgulanmalıdır. Aksi takdirde iç ve dış dirençlerle karşılaşılabilir.

Kalite Güvence Sistemi'ne Karşı Direnç

Kalite güvence sistemini doğru kurgulamak için akademisyenlerin göstermekte oldukları direnci ve ortaya çıkabilecek riskleri iyi hesaplamak gerekir (Anderson, 2006). Kalite süreçleri giderek tüm dünya üniversitelerine yaygınlaşma eğilimindedir. Yüzyıllara dayanan akademik gelenek bu yeni olguya karşı nasıl tepki verecektir? Bazen akademisyenler, bazen de öğrenciler bu süreçlere aktif veya pasif olarak direnmektedirler (Newton, 2000). Akademisyenler kalitenin bireysel yönüne vurgu yaparak kalite için illa ki böyle bir sistemin gerekli olmadığını savunmakta ve kalite süreçlerinin akademisyenler üzerinde güç kullanım aracı haline geldiğini söylemektedirler. Ayrıca, kalite tanımının çok net yapılamaması zihinlerdeki kargaşayı artırmaktadır.

Brennan ve Williams (2007) kalite süreçlerinin bazı zararlı ve eksik yanlarının olduğunu iddia etmektedir. Bu iddiaları şu şekilde özetleyebiliriz:

- Aşırı olarak kamu eğilimlerini baz alır ise aldatmaca olmanın ötesine geçmez.
- Dış güçlerce dayatılır ise boyun eğme ve örtbas etmeyi teşvik eder hale gelir.
- Kağıt üzerinde işleyen, bürokratik bir değerlendirme süreci olacağından çeşitli sorunlara yol açacaktır.
- Herhangi bir kalite prosedür veya aracının kullanılması "ritüelleşme" ve "simgeselleşme" ile sonuçlanmak gibi tehlikeleri de barındırmaktadır.

MODEL ÖNERİMİZ: TÜRKİYE YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCE AJANSI (TUYKA)

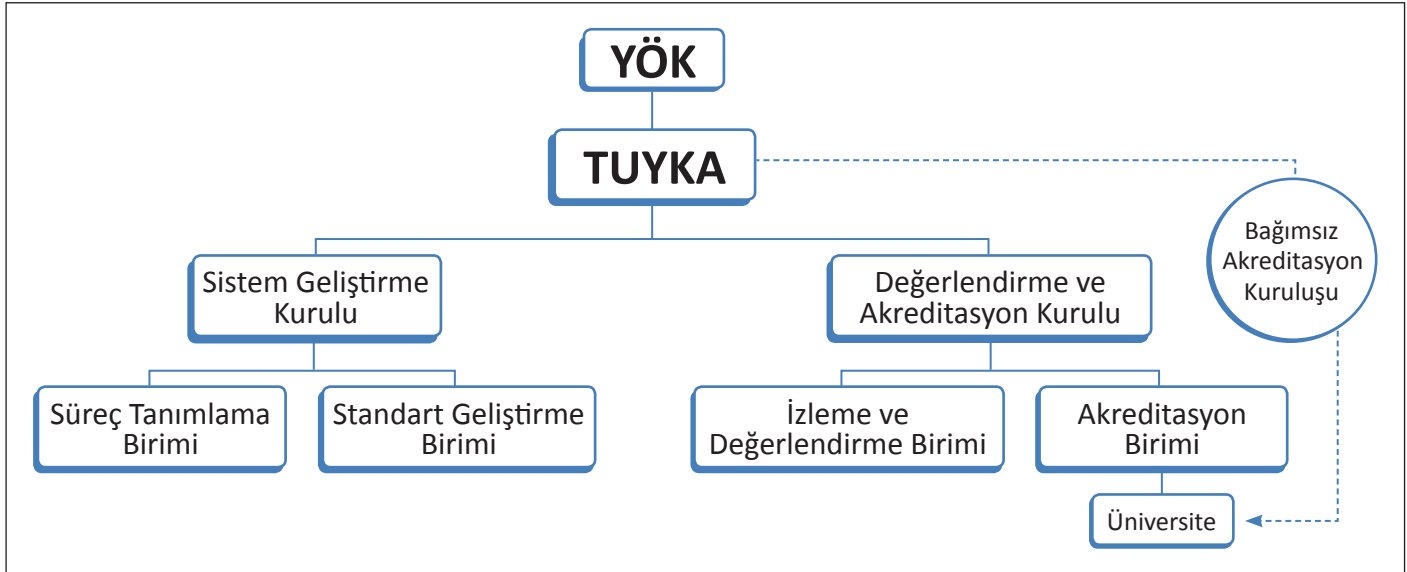
Kalite Güvence Sistemi'nin merkezi yapısı "Türkiye Yükseköğretim Kalite Güvence Ajansı (TUYKA)"dır. TUYKA, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) bünyesinde yapılandırılmalı ve bağımsız nitelikte bir kurum olmalıdır. TUYKA'nın finansmanı YÖK üzerinden kamu tarafından karşılanmalıdır. TUYKA'nın yönetim kademeleri YÖK tarafından süreli atamalarla oluşturulmalı ve bu ajans özel yetkilerle donatılmış kendi bütçesi olan bir kurum olmalıdır. Kalite güvence sistemleri ile ilgili çalışmalar yürütecek olan bu ajans çalışmaları sonucunda yükseköğretim sistemine yönelik öneriler oluşturmalıdır.

TUYKA'nın öngörülen yapısı şematik olarak şöyledir (Şekil 1):

TUYKA Yükseköğretim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet gösterir. Bağımsız akreditasyon kuruluşlarını yetkilendirir ve bu kuruluşların çalışma ilkelerini belirler. TUYKA'ya bağlı olarak iki alt kurul vardır. Bunlar Sistem Geliştirme Kurulu ile Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu'dur. Sistem Geliştirme Kurulu'na bağlı olarak çalışan iki birim vardır: Bu birimler Süreç Tanımlama Birimi ve Standart Geliştirme Birimi'dir. Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu'nun iki alt birimi vardır: Bu birimler İzleme ve Değerlendirme Birimi ile Akreditasyon Birimi'dir. Şimdi bu dört birimin yapısını ve özelliklerini sırasıyla irdeleyelim.

Sistem Geliştirme Kurulu Bünyesindeki Süreç Tanımlama Birimi

- Sadece süreçlerle ilgilenir.
- Değişen ve gelişen iç ve dış şartlara göre mevcut süreçlerde değişiklikler öngörür, iyileştirmeler yapar.
- Yeni süreçler tanımlar, işlevsizleşen süreçlerin kaldırılmasını, farklı süreçlerin birleştirilmesini, bir sürecin yerine birden çok sürecin konulmasını önerebilir.
- Süreç Tanımlama Birimi tarafından geliştirilen ve/veya iyileştirilen süreçler son halleriyle YÖK'e sunulur. Bu öneriler YÖK Genel Kurulu tarafından onaylanırsa yürürlüğe girer.
- Üniversiteleri kendi bünyelerinde süreç geliştirme ekipleri oluşturmaya ve bu süreçleri TUYKA ile paylaşmaya teşvik eder.
- Süreç Tanımlama Birimi bünyesinde farklı alanlarda çalışacak ekipler oluşturulabilir.



Şekil 1: TUYKA'nın öngörülen şematik yapısı.

Sistem Geliştirme Kurulu Bünyesindeki Standart Geliştirme Birimi

- Tanımlanan süreçler için ve yükseköğretimin diğer yapısal ve işlevsel özellikleri için standartlar oluşturur.
- Standart Geliştirme Birimi tarafından oluşturulan standartlar YÖK'e önerilir.
- Bu öneriler YÖK Genel Kurulu tarafından onaylandıktan sonra etkin hale gelir.
- Bağımsız akreditasyon kuruluşu olmanın gereklilik ve kriterlerini belirler.

Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu Bünyesindeki İzleme ve Değerlendirme Birimi

- Bir dış denetçiler havuzu oluşturur.
- Dış denetçiler havuzuna dahil olmak isteyen adaylar için sertifika programlarının içeriğini oluşturur.
- Sertifika programlarının yürütülmesini sağlar.
- Üniversitelerde yapılan değerlendirme sonuçlarını rapor halinde Akreditasyon Birimi'ne sunar.
- Bağımsız akreditasyon kuruluşlarını, Sistem Geliştirme Kurulu tarafından belirlenen gereklilik ve kriterlere göre değerlendirir.

Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu Bünyesindeki Akreditasyon Birimi

- Bağımsız akreditasyon kuruluşlarının başvurularını değerlendirir ve yetkilendirilmelerine ilişkin oluşturulan görüşü Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu aracılığıyla TUYKA yönetim kuruluna sunar.

Bağımsız Akreditasyon Kuruluşları

- Bağımsız Akreditasyon Kuruluşu olmanın gereklilikleri ve

kriterleri Sistem Geliştirme Kurulu tarafından belirlenir ve YÖK genel kurulu tarafından uygulamaya konulur.

- Bu gereklilik ve kriterlere göre Akreditasyon ve Değerlendirme Kurulu tarafından yapılacak inceleme sonucunda oluşan kanaat TUYKA yönetim kuruluna sunulur ve bu yönetim kurulunca karara bağlanır.
- Uygun bulunan kuruluşlara bağımsız akreditasyon kuruluşu olarak faaliyet gösterme izin ve yetkisi verilir.
- Bu izin ve yetki 3 yıl geçerlidir.
- MÜDEK, FEDEK gibi kuruluşlarla, dernekler ve şirketler bağımsız akreditasyon kuruluşu olarak faaliyet gösterebilirler.

Dış Denetleyiciler

- Dış denetçi olmak için Türkiye üniversitelerinde Profesör Doktor unvanıyla aylıklı çalışıyor olmak gerekir.
- Havza dahil olmak isteyen adaylar içeriği TUYKA tarafından belirlenecek sertifika programlarını tamamlamak zorundadırlar. Sertifikalar 3 yıl süreyle geçerli olacaktır.
- Hiçbir dış denetçi halen veya daha önce personeli olduğu bir üniversiteyi denetleyemez.
- Üniversiteler yanlı olduğunu düşündükleri dış denetçileri reddedebilirler. Reddetme için üniversite senatosunun kararı gereklidir. Fakat üniversiteler üst üste 2 kereden fazla bu hakkı kullanamazlar.

Akredite Olma

- Üniversiteler bölüm, anabilim dalı veya program bazında yani kendi öğrencisi olan en küçük birim bazında bağımsız akreditasyon kuruluşlarınca akredite edilirler (ENQA, 2009).

- Fakülteler, yüksekokullar gibi akademik birimler ve daire başkanlıkları gibi idari birimler bazında da akreditasyon uygulanır (Karkoszka, 2009).
- Yükseköğretim kurumları ayrıca idari işleyiş ve kurumun tamamı için de akreditasyon başvurusunda bulunabilirler.
- Üniversitelerin program açmasına YÖK izin verir.
- YÖK'e öğrenci kontenjanı başvurularında ilgili bölümün akredite olma şartı aranır.
- Öğrenci alma izni Türkiye'nin kalkınma ve gelişme planlarına ve toplumun nitelikli mezun ihtiyacına göre verilir.
- Her akredite olan bölüme veya programa YÖK öğrenci alma izni vermek zorunda değildir.

İÇ DENETİM VE KALİTE GÜVENCE OFİSİ

- Üniversiteler kendi kalitelerini kendileri belirlerler. Bunun için üniversitelerin bünyelerinde "Kalite Güvence Ofisi"nin açılması gereklidir.
- Bu ofis kalitenin sürekli geliştirilmesi için stratejiler geliştirmeli ve bu stratejinin uygulanmasını sağlamaya çalışmalıdır.
- Üniversitelerin stratejileri, kalite süreçleri ve çıktıları kamuya ve denetlemeye açık olmalıdır. Aynı zamanda, öğrenciler ve diğer paydaşların da katılımını sağlayacak bir mekanizma kurulmalıdır (ENQA, 2005).

İç Denetim Esasları

- Her üniversitede sertifika programlarını tamamlamış bir uzmanlar havuzu oluşturulur; bu uzmanlar sağlık, fen ve sosyal alanların her birinden 2 kişi olarak belirlenir ve üniversite içerisinde "Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulunu" oluştururlar.
- Üniversitelerin iç denetimini üstlenen bu akademisyenler öğretim üyeleri arasından belirlenir.

Kalite Güvence Değerlendirilmelerinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Üniversite stratejik planının, vizyon ve misyonunun tüm ekip tarafından benimsenmesi ve özünsenmesi sağlanmalıdır. Diğer taraftan bu belgelerin statik değil dinamik olduğunu gösterecek şekilde güncellenmelerinin toptan katılımı sağlanması gerekmektedir.
- Kalite güvence sisteminin başlatılması ile birlikte veri kaydının titizlikle yapılması ve etkilerinin kısa, orta ve uzun vade açısından irdelenmesi gerekir. Karmaşık konuları ele alırken basitleştirme amacıyla veri kaybının oluşması önlenmelidir. Bu yolla üniversitedeki iyileştirme ve geliştirmelerin belgelenmesi sağlanmalı, aynı zamanda üniversitenin akredite olmasına temel oluşturulmalıdır.

- Üniversite öğrencileri kalite güvence sisteminin içine çekilmeli, görüş ve değerlendirmeleri alınmalı ve uygulamaya yansıtılmak gereklidir. Yüksek öğretim kurumunun kalitesinden öğrencinin anladıkları ve bu doğrultuda beklentileri bilinmelidir (ENQA, 2005).

Kalite güvence sisteminde tanımlanabilecek süreçlere örnek olarak; performans izleme, endüstriyel ilişkiler, Bolonya, yeni program açma kapama, akademik atama ve yükselme gibi süreçleri sayabiliriz. Diğer yandan süreç yönetimi, bilgi yönetimi, proje yönetimi, performans yönetimi, inovasyon yönetimi, değişim yönetimi, değer yönetimi ve ilişki yönetimi gibi unsurlar kalite güvence sisteminin önemli bileşenleri olacaktır. Mesela bilgi yönetimi doğru bilgiyi, doğru yerde, doğru zamanda, doğru kişide bulundurmaya ve her bilgiyi herkese yüklememektir.

İyi tasarlanmış süreçler hem çalışanları geliştirir, hem de kurumsal verimliliği artırır.

Süreçlerde aksaklık ve hata varsa en iyi elemanlar bile zaman içerisinde etkisizleşecek ve verimsizleşecektir.

Değerlendirme sürecinin basamakları ve nitelikleri belirlenirken Türk toplumunun sosyal yapısı ve davranış psikolojisi göz önünde bulundurulmalıdır. Batı ülkelerinde başarılı olacak modeller bizdeki insan ilişkilerinin niteliğinden dolayı aksayabilir.

SONUÇLAR

- Yükseköğretim kalitesinin uluslararası düzeyde rekabet edebilir hale getirilmesi için ulusal nitelikte bir kalite güvence ajansına ihtiyacı vardır.
- Bu ajansın uluslararası gelişmelerle uyumlu şekilde kalite sistemlerini yönlendirmesi gerekir.
- Ulusal kalite ajansının önerilerinin uygulanması yükseköğretim kurumlarının gelişimi ve değişimi izlemeleri için kaçınılmazdır.
- Yükseköğretim kurumları YÖK bünyesinde çalışmak durumunda olduğundan kalite ajansının uygulamaları ile YÖK uygulamaları arasındaki uyumun sağlanması çok önemlidir.
- Ulusal kalite sistemlerinin devlet tarafından belirlenmesi, denetlenmesi, akredite edilmesi ve çağdaş düzeylerde tutulması çok önemlidir. O nedenle bir kurum, bir dernek vb. sadece bağımsız akreditasyon kuruluşu olarak ulusal ajansın izni ile hizmet verebilir.
- Bağımsız sivil akreditasyon kuruluşları yasa ile kurulan devlet kurumları olan yükseköğretim kurumlarını bağlayıcı kararlar alamaz.

KAYNAKLAR

- Anderson, G. (2006). Assuring Quality/Resisting Quality Assurance: Academics' Responses to Quality in some Australian Universities. *Quality in Higher Education*, 12(2), 161-173.
- Brennan, J., & Williams, R. (2007). Accreditation and Related Regulatory Matters in the United Kingdom. S. Schwarz & D.F. Westerheijden (Eds.), *Accreditation and Evaluation in the European Higher Education Area* (ss. 465-490). Dordrecht: Springer.
- van Damme, D. (2002). *Trends and Models in International Quality Assurance and Accreditation in Higher Education in Relation to Trade in Education Services*. OECD/US Forum on Trade in Educational Services. Washington, USA.
- El-Khawas, E. (2001). Who's in Charge of Quality? The Governance Issues in Quality Assurance. *Tertiary Education and Management*, 7, 111-119.
- ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education). (2005, rev. 2009). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Erişim: 25.04.2011, [http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf).
- ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education). (2009). *Guidelines for External Reviews of Quality Assurance Agencies in the European Higher Education Area*. Erişim: 27.04.2011, <http://www.enqa.eu/files/Guidelines%20for%20external%20reviews%20of%20quality%20assurance%20agencies%20in%20the%20EHEA.pdf>.
- ESIB. (2005). *The Black Book of the Bologna Process (The National Union of the Students of Europe)*. Erişim: 28.04.2011, http://www.aic.lv/bologna/Bologna/contrib/ESIB/0505_ESIB_blackbook.pdf.
- International Journal of Scientometrics, Infometrics and Bibliometrics*. (2011, 4). Ranking web of World Universities. Erişim: 28.04.2011, <http://www.webometrics.info/methodology.html>.
- Karkoszka, T. (2009). Quality Assurance in the European Higher Education Area. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 37(2), 763-764.
- Newton, J. (2000). Feeding the Beast or Improving Quality? Academics Perceptions on Quality Assurance and Quality Monitoring. *Quality in Higher Education*, 6(2), 153-163.
- Özer, M., Gür, B. S., & Küçükcan, T. (2010). *Yükseköğretiminde Kalite Güvencesi*. Ankara: Pelin Ofset.
- Skolnik, M. (2009). *Quality Assurance in Higher Education as a Political Process*. University of Toronto. Erişim: 01.05.2011, <http://wiscap.wisc.edu/uploads/media/VS020SkolnikPresentation.pdf>.