

KALİTE AKTÖRLERİNİN YÜKSEKÖĞRETİMDE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTEYE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE BİR DURUM ÇALIŞMASI*

 Didem SİPAHİ MENCET^a

 Nuray AKAR^b

Özet

Bu araştırmada, Türkiye’deki bir kamu yükseköğretim kurumunun akredite akademik birimlerindeki aktörlerinin kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Nitel paradigma çerçevesinde betimsel durum çalışması gerçekleştirilmiştir. Temel veri geliştirme aracı olarak yarı yapılandırılmış mülakat formu kullanılmıştır. Araştırma verileri, ele alınan devlet üniversitesinin hem kalite yönetim sistemi hem de akreditasyon belgesine sahip olan tıp ve turizm fakültelerindeki yönetsel, akademik ve idari düzeydeki kalite aktörlerinden oluşan 18 kişilik bir katılımcı grubundan sağlanmıştır. Çalışmada elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Yapılan içerik analizi sonucunda, yükseköğretimde kalitenin ne olduğuna yönelik birinci araştırma sorusu kapsamında; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, yönetim ve idari süreçler ana temalarının öne çıktığı görülmektedir. Yükseköğretimde kalite güvencenin ne olduğuna yönelik ikinci araştırma sorusu kapsamında ise, kurumsal iç ve dış değerlendirme ana temaları oluşmuştur. Yükseköğretimde sürdürülebilir kalitenin ne olduğuna yönelik üçüncü araştırma sorusu kapsamında da kalite kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılması ana teması ortaya çıkmıştır. Yükseköğretimde kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin farkındalık oluşturulması ve söz konusu farkındalığın artırılması ile üniversitelerde kalite kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına ilişkin sonuçlarıyla bu araştırma; Türk yükseköğretim sisteminin geliştirilmesine yönelik niteliksel bulgular sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretimde kalite, Kalite güvencesi, Sürdürülebilir kalite, Nitel araştırma, Durum çalışması



A CASE STUDY ON THE VIEWS OF QUALITY ACTORS ON SUSTAINABLE QUALITY IN HIGHER EDUCATION

Abstract

In this study, it is aimed to identify the quality, quality assurance and sustainable quality perceptions of the actors in the accredited academic units of one of the state higher education institutions in Turkey. A descriptive

* Bu makale, ikinci yazar danışmanlığında yürütülen ve birinci yazara ait olan “Yükseköğretimde Kalite, Kalite Güvence ve Sürdürülebilir Kaliteye İlişkin Nitel Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

^a Uzm., Akdeniz Üniversitesi, Kurumsal Gelişim ve Kalite Koordinatörlüğü, dsipahi@akdeniz.edu.tr

^b Dr. Öğr. Üyesi (Sorumlu yazar), Akdeniz Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, nurayyapici@akdeniz.edu.tr

Makale Geliş Tarihi: 30.11.2021, Makale Kabul Tarihi: 17.02.2022

case study was conducted within the framework of qualitative paradigm. Semi-structured interview form was used as a fundamental data development tool. Data were collected from a group of 18 participants including the quality actors who take part in quality at the administrative, academic and executive levels, quality assurance, and sustainable quality activities in the Faculties of Medicine and Tourism which both have a quality management system and an accreditation certificate. The data obtained in the study were subjected to content analysis. As a result of the content analysis, within the scope of the first research question about what quality is in higher education; it is seen that the main themes of education-training, research-development, management and administrative processes came to the forefront. Within the scope of the second research question about what quality assurance in higher education is, the main themes of institutional internal and external evaluation were formed. Within the scope of the third research question on what sustainable quality in higher education is, the main theme of internalizing and disseminating the quality culture has emerged. This study presents qualitative findings aimed at the improvement of Turkish higher education system regarding its findings of internalizing and disseminating with quality in higher education, quality assurance, creating sustainable awareness and increasing this awareness.

Keywords: Quality in higher education, Quality assurance, Sustainable quality, Qualitative research, Case study



Giriş

Yükseköğretim alanında kalite bilincini arttırmaya yönelik çalışmaların, 1980'li yıllardan itibaren ilk olarak gelişmiş ülkelerde başlayıp tüm dünyada yaygınlaştığı görülmektedir. Bu bağlamda, Avrupa Yükseköğretim Alanı'na uyum sağlanması sürecinde, yükseköğretimde kalite güvence ve akreditasyon öncelikli konular hâline gelmiştir (Tezsürücü & Bursalıoğlu, 2013, s. 104). Yükseköğretim temelde eğitim ve araştırma ile ilgilidir. Eğitim ve araştırmanın da bir yönetim tarafından desteklenmesi gerekmektedir. Kalite güvence ise eğitimin, araştırmanın ve yönetimin kalitesinin geliştirilmesiyle ilgili bir konudur. Dünyada yükseköğretim, elitlerden kitle eğitimine doğru evrildikçe; yani yükseköğretim kurumlarında ve öğrenci sayılarında belirgin artışlar başlayınca karar vericiler, kalite güvenceye daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Kalite güvencenin özellikle Avrupa yükseköğretiminde öne çıkması ile birlikte, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin yükseköğretim kurumlarının yeterli ve yerel analizler yapmaksızın, yabancı kalite güvence sistemlerini ithal ettikleri göze çarpmaktadır. Ancak, kalitenin bir anlayış olarak gelişmediği ve kültürel bir uygulamaya dönüşmediği kurumlarda, dışarıdan müdahalelerle kalite güvencenin sağlanmasının mümkün olmadığı da bir gerçektir (Özer vd., 2011, s. 60).

Türkiye'nin sistemine entegre olmaya çalıştığı Avrupa'da karar alıcılar, kalite güvence sistemleri kurmanın zorluklarıyla baş etmeye çalışmaktadırlar. Bu anlamda ortak bir yükseköğretim kültürü ve düzeyi oluşturmaya katkı sağlamak amacıyla oluşturulan "Bologna" ve "Sokrates" gibi programlar, Avrupa'da ve evrensel düzeyde önemli hâle gelmiştir. Diğer taraftan, kalite güvence alanında atılacak adımlarda üniversite özerkliği, ulusal kültür ve üniversitenin yerel şartlara uygun hareket etmesi gibi unsurların da göz ardı edilmemesi gerekmektedir (Özer vd., 2011, s. 59-60). Yükseköğretimde Avrupa Kalite Güvence Kuruluşu'nun 2008 yılı raporuna göre, ülkeler bir taraftan ulusal piyasanın istekleri ve

kitleselleşen yükseköğretimin finansmanının getirdiği zorluklar nedeniyle kendi yükseköğretim sistemleri içindeki üniversitelerin ne derecede kaliteli olduğu ve/veya kaliteli işlevselliğe sahip olduğu ile ilgili sistemler oluşturmaya çalışmaktadırlar (Özer, 2012, s. 18). Diğer taraftan da uluslararası yükseköğretim piyasasında kalite güvence sistemi yaklaşımlarındaki değişimlere göre kendi kalite güvence sistemlerinde revizyona gitmektedirler. Bunun yanı sıra politika yapıcılar da ulusal yükseköğretim kurumlarını, kalite çalışmalarının karşılaştırılabilir avantajını kullanarak uluslararası yükseköğretim alanına taşımayı amaçlamaktadırlar. Bu gelişmelerle birlikte kalite güvence çalışmaları son yıllarda oldukça yaygınlaşmaya başlamıştır. Türkiye’de de yükseköğretim alanında son yıllarda önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Bu kapsamda bir taraftan yükseköğretimde büyük bir genişlemeye tanık olunurken, diğer taraftan da yükseköğretime erişimin önündeki eşitsizliklerin giderilmesi yönünde önemli adımlar atılmaktadır (Günay & Günay, 2011, s. 17). Yükseköğretim sistemindeki yeni yaklaşımların bir sonucu olarak, yükseköğretime erişim kapasitesinde ve dolayısıyla yükseköğretimde okullaşma oranında büyük bir artış yaşanmıştır. Üniversiteler; eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal hizmet üretimi faaliyetleriyle ilgili olarak birbirleriyle kıyasıya rekabet etmektedir (Özer, 2012, s. 18).

Türk yükseköğretiminde kalite güvence sistemine ilişkin çalışmalar sürmektedir. Özellikle 2015 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulu’nun kurulması yükseköğretim sistemine sürdürülebilir kalite anlayışının bütünleşebilmesi açısından önemlidir (Işık ve Beykoz, 2018, s. 8). Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından hazırlanan ve 23 Temmuz 2015 tarihli ve 29423 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği’nin; yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin iç ve dış kalite güvence, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesine ilişkin süreçlerin hayata geçirilmesi için önemli bir adım olduğu görülmektedir. Yükseköğretim Kalite Kurulu’nun yürüttüğü kurumsal dış değerlendirme sürecinin gerçekleştiği ilk yıl olan 2016’da, kurum içi kalite kültürünün yaygınlaşma ve içselleştirilme düzeyinin beklenen seviyede olmadığı ve bu konuda çaba harcanması gerektiği rapor edilmiştir. Önceki dönemlerde dış değerlendirme süreçlerinde deneyimli ve Bologna sürecinde sunulan kalite güvence araçlarının uygulandığı kurumlarda, kalite güvence uygulamalarının içselleştirilme ve benimsenme düzeyinin daha iyi durumda olduğu görülmekle birlikte; kalite kültürünün özellikle yönetsel düzeyden öğretim üyelerine, öğrencilere, idari çalışanlara ve paydaşlar düzeyine yayılması konusunda çaba sarf edilmesi gerektiği öne çıkmaktadır (Yükseköğretim Kalite Kurulu, 2017, s. 3).

Yükseköğretimde kalite güvence sistemi, yükseköğretim hizmetinden yararlanan tüm paydaşların asgari ihtiyaçlarını karşılayacak seviyede kaliteli hizmetler sunan ve onlara güven tesis eden denetim, değerlendirme ve gözden geçirme çalışmalarının tümüdür. Ana amacı bilgiyi araştırmak, aktarmak ve yenilemek olan üniversitelerin bilgi ve bilim hizmeti üretimi sürecinde kalite yönetim anlayışından yararlanması, nitelikli bireylerin yetiştirilmesi bakımından çok önemli bir konudur. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarının kalite yeterliliklerinin tespiti ve geliştirilmesi çalışmaları, kurum işleyişine ve kaliteli hizmetlerin sürekliliğine önemli katkılar sağlamaktadır (Karahana, 2013, s. 1). Tüm bu açıklamalar çerçevesinde, bu çalışmada, Türkiye’deki bir kamu yükseköğretim kurumunun akredite akademik birimlerindeki aktörlerin kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

A. KAVRAMSAL VE METODOLOJİK ÇERÇEVE

Türkiye’de yükseköğretimde kalite ve akreditasyona yönelik eğilimlerin belirlenmesi amacıyla, 1996-2016 dönem aralığını kesit alan Yılmaz (2016), ulaştığı 240 çalışma ile bir meta analiz gerçekleştirmiştir. Bu doğrultuda, ele alınan çalışmalar konularına göre incelendiğinde; en çok çalışılan konunun, %27,45 ile eğitimde kalite arayışları olduğu görülmüştür. Bunu sırasıyla yükseköğretimde kalite güvence sistemleri, toplam kalite yönetimi, kalite ve yeterlilikler çerçevesi, akreditasyon uygulamaları, eğitim fakültelerinin akreditasyonu, öğretim programlarının akreditasyonu, Avrupa Birliği ve akreditasyonu süreci, Bologna süreci ve Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS) uygulamaları izlemiştir. Söz konusu araştırma kapsamında yer alan çalışmaların yöntemlerine göre sınıflandırılması sonucunda ise, araştırmacıların sıklıkla nicel araştırma yöntemlerine başvurdukları belirlenmiştir. Bu doğrultuda, söz konusu nicel araştırmalarda çoğunlukla deneysel olmayan araştırma desenlerinden tarama yöntemi (%47,06) ile betimsel analizin tercih edildiği görülmüştür. İncelenen çalışmaların %12,25’i ölçek geliştirme, %7,84’ü karma yöntem, %2,94’ü ise literatür taraması ve derleme çalışmasıdır. Bu kapsamda, nitel araştırmanın en az tercih edilen yöntem ve %0,98’lik oranla örnek olay incelemesinin de en az tercih edilen araştırma deseni olduğu dikkat çekmektedir. Ayrıca odaklanılan makalelerde hangi veri toplama araçlarına başvurulduğu incelendiğinde; %37,25’inde ölçek geliştirme, %33,33’ünde anket, %11,76’sında doküman analizi, %9,31’inde görüşme ve %2,45’inde ise gözlemin tercih edildiği saptanmıştır. Veri analiz yöntemlerine göre sınıflandırma sonuçları da en çok başvurulan veri analiz yönteminin %17,16 ile nicel araştırma yöntemlerinden faktör analizi, en az tercih edilen veri analiz yönteminin ise %1,96 ile nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi olduğunu ortaya koymuştur.

Mevcut araştırmanın temel çerçevesini oluşturan yükseköğretimde kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kalite kavramları ile ilgili olarak da ulusal bağlamdaki çalışmalara yönelik bir alan yazın taraması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda ulaşılan 34 çalışmada, yükseköğretimde kalite ve kalite güvence konularının araştırmacılar tarafından daha yoğun bir biçimde ele alınırken; kalite kültürünün içselleştirilmesi, yaygınlaştırılması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması konularına ise çok fazla değinilmediği görülmüştür. Ayrıca söz konusu 34 çalışmanın 25’inde yükseköğretim politikaları ile yükseköğretim kurumlarına yönelik önerilere yer verildiği, beşinde akademisyen ve idari personellerin görüşlerine odaklanıldığı, dördünde ise öğrencilerin görüşlerinin ele alındığı tespit edilmiştir. Bu inceleme sonucunda, Türk yükseköğretiminde kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kalite kavramlarını; ilgili aktörlerin algıları temelinde pür nitel yaklaşımla ele alan bir çalışmanın olmadığı ifade edilebilir.

Diğer taraftan, 2017 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yayınlanan Yükseköğretim Değerlendirme ve Kalite Güvence 2016 yılı Durum Raporu’na göre; kurumsal dış değerlendirme deneyiminin ilk yılında, kurum içi kalite kültürünün yaygınlaşma ve içselleştirilme düzeyinin henüz beklenen seviyede olmadığı ve bu konuda çaba harcanması gerektiği anlaşılmaktadır (Yükseköğretim Kalite Kurulu, 2017, s. 41). 2018 yılında yayınlanan 2017 yılı durum raporunda da bu durumun değişmediği ve bu konuda kurumların çaba harcaması gerektiğinin altının çizildiği görülmektedir (Yükseköğretim Kalite Kurulu, 2018, s. 35).

Bu çerçevede, söz konusu çalışmanın temel araştırma soruları; “Yükseköğretimde kalite nedir?”, “Yükseköğretimde kalite güvence nedir?” ve “Yükseköğretimde sürdürülebilir kalite nedir?” şeklinde ifade edilmiştir. Bu sorulara kapsamlı yanıtlar sunulabilmesi adına, nitel bir araştırma tasarımına gidilmiştir.

B. YÖNTEM

1. Araştırma Tasarımı ve Yöntemi

Bu çalışmada, Türkiye’deki bir kamu yükseköğretim kurumunun akredite akademik birimlerindeki aktörlerin kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin algılarının belirlenmesi amacıyla nitel araştırma tasarımına başvurulmuştur. Nitel tasarım, tümevarımcı bir yaklaşımla olayların ve olguların doğal ortamları içinde betimlenmesi, katılımcıların bakış açılarının anlaşılması ve yansıtılması üzerine odaklanmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2011, s. 310). Bu bağlamda, nitel yaklaşımın daha çok kişilere özgü deneyimlerin, algılamaların, düşüncelerin ve nicel araştırma yöntemlerine başvurulduğunda göz ardı edilen durumların detaylı bir biçimde ve derinlemesine irdelenmesi gerektiğinde tercih edilmektedir (Rahi, 2017, s. 2).

Bu çalışmada, yükseköğretimdeki kalite aktörlerinin kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin algılarının belirlenmesi hususunda nitel yaklaşım temelinde durum çalışması (*case study*) gerçekleştirilmiştir. Durum çalışmasına, bir durumu oluşturan ayrıntıları tanımlamak ve görmek, bir duruma ilişkin olası açıklamaları geliştirmek ve bir durumu değerlendirmek amacıyla başvurulmaktadır (Büyüköztürk vd., 2016, s. 260). Bu çerçevede durum çalışması, durumları zengin betimleme ve bağlamsal analiz ile irdeleme yöntemidir (Davey, 1991). Söz konusu araştırma kapsamında yürütülen durum çalışması da katılımcıların görüşlerinin doğrudan alıntılarla sunulduğu betimsel anlayışa dayanmaktadır. Odaklandığı bağlam açısından ele alındığında da bu çalışmanın, iç içe geçmiş tek durum deseninde gerçekleştirildiği söylenebilir. Çünkü söz konusu desende, tek bir durum içerisinde bulunan alt durumların her biri derinlemesine incelenir (Yıldırım & Şimşek, 2011, s. 291). Bu çalışmada da ele alınan devlet üniversitesinin hem kalite yönetim sistemi hem de akreditasyon belgesine sahip olan iki birimine odaklanılmıştır.

2. Araştırmanın Alanı ve Çalışma Grubu

Bu çalışmada, yükseköğretimde kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin algıların belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmacılardan biri, yaklaşık 10 yıldır bir kamu üniversitesinin Kurumsal Gelişim ve Kalite Koordinatörlüğünde çalışmakta olup akademik birimlerdeki belgelendirme ve iç-dış değerlendirme süreçlerinde deneyime sahiptir. Diğer araştırmacı da yaklaşık 15 yıldır aynı kamu üniversitesinde yönetim-organizasyon alanında akademisyen olarak görev yapmakta olup kalite çalışmalarında aktif rol almaktadır. Araştırma sınırlarının belirlenmesinde, araştırmacıların bu konuları etkili olmuştur. Bu doğrultuda söz konusu çalışmada, Türkiye’deki bir kamu yükseköğretim kurumunun akredite akademik birimlerine odaklanılarak; hem ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi hem de ulusal veya uluslararası bir akreditasyon belgesine sahip olan fakülteleri ele alınmıştır. Çalışma grubuna araştırılan algıların detaylı bir biçimde açığa çıkarılabilmesi adına; söz konusu fakültelerde kalite ve akreditasyon çalışmalarında görev alan yönetsel, akademik ve idari düzeydeki kalite aktörleri dâhil edilmiştir. Dolayısıyla bu çalışmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden

ölçüt örneklemeyle dayalı bir seçim yapıldığı ifade edilebilir. Bu yöntemde amaç, bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır (Yıldırım & Şimşek, 2011, s. 112).

Söz konusu kamu yükseköğretim kurumuna bağlı 24 fakülte içinde 6 fakülte ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahiptir. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahip olan 6 fakülte içinde ise sadece 2 fakültenin 1'i ulusal alanda 1'i uluslararası alanda tanınırlığı olan akreditasyon belgesine sahiptir. Tıp Fakültesi Mezuniyet Öncesi Tıp Eğitimi Programı, ulusal alanda Tıp Eğitimi Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği tarafından verilen UTEAK (Ulusal Tıp Eğitimi Akreditasyon Kurulu) akreditasyon belgesine sahiptir. Ele alınan kamu yükseköğretim kurumundaki Tıp Fakültesi, ulusal düzeydeki akreditasyon belgesine sahip 30 üniversiteden biridir. Tıp Fakülteleri, UTEAK akreditasyon belgesi ile Mezuniyet Öncesi Tıp Eğitimi Ulusal Standartlarını karşılamış, akreditasyon süreci ile sürekli yenilenme ve gelişme kültürünü kazanmaya başlamıştır. Bunun yanında programların geliştirilmesi gereken yönlerini ortaya çıkartarak niteliğin arttırılmasını ve sürdürülmesini sağlaması açısından önemlidir. Söz konusu kamu yükseköğretim kurumunun diğer bir akademik birimi olan Turizm Fakültesi ise turizm işletmeciliği programı uluslararası alanda Dünya Turizm Örgütü tarafından TedQual akreditasyon belgesine sahiptir. TedQual Belgesi ile Dünya Turizm Örgütü'nün turizm eğitimi veren kurumlar için belirlediği kalite standartlarını karşıladığını güvence altına almaktadır. Böylece akredite olan eğitim programının standardı sağlanmış ve uluslararası alanda hazırlanan tanıtım kataloglarında bu belgeye sahip diğer kurum isimlerinin arasında yer alması sağlanmaktadır. Bu akreditasyon belgesine sahip olmak, ilgili kurumun hem prestiji açısından hem de uluslararası bir iletişim ağı oluşturması açısından önemlidir. Ayrıca ele alınan kamu üniversitesi, Türkiye'de TedQual belgesine sahip iki üniversiteden biridir. Bu nedenle araştırmanın alanı, Tıp Fakültesi ve Turizm Fakültesi olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda, bilimsel araştırma ve yayın etiği ile ilgili gerekli izinler alınmış ve çalışmanın veri toplama süreci, T.C. Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 21.01.2019 tarihli ve 39189507-302.10.01-E.10103 sayılı uygunluk kararına istinaden başlamıştır.

Araştırmanın çalışma grubuna yükseköğretimde kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kalitenin nasıl algılandığının kapsamlı bir biçimde ortaya konulabilmesi adına; söz konusu fakültelerdeki yönetsel, akademik ve idari düzeydeki kalite aktörleri dâhil edilmiştir.

Tıp Fakültesi Dekanlığı tarafından oluşturulan Kalite Kurulu ve Öz Değerlendirme Kurulu görevli listelerinde yer alan 27 kişiden görüşmeyi kabul eden ve araştırmaya gönüllü katılım gösteren 11 kişi birebir telefonla aranıp randevular alınarak kendi çalışma ofislerinde mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Turizm Fakültesi'nde ise fakülte bünyesinde oluşturulan Kalite Kurulu görevli listesinde yer alan 13 kişiden görüşmeyi kabul eden ve araştırmaya gönüllü katılım gösteren 7 kişi birebir telefonla aranıp randevular alınarak kendi çalışma ofislerinde mülakatlar gerçekleştirilmiştir. İki fakültenin kalite ile ilgili kurullarında görevli toplam 40 kişi arasından 18'i çalışmaya gönüllü olarak katılım göstermiştir. Bu noktada söz konusu gönüllü katılımcı sayısının, anlatılanların benzeşmeye ve tekrar etmeye başlaması açısından yeterli olduğu ifade edilebilir. Dolayısıyla bu çalışmada, örneklem büyüklüğü açısından kuramsal örnekleme yaklaşımı benimsenmiştir. Kuramsal örnekleme, araştırma sorusunun yanıtı olabilecek kavramların ve süreçlerin tekrar etmeye başladığı aşamaya (doyum noktasına) kadar veri

toplamaya devam edilmesini gerektiren bir yaklaşımı yansıtmaktadır. Araştırmacı veri toplarken örnekleminin ne kadar büyük olacağından emin değildir. Ancak araştırmacı ortaya çıkan kavramlar ve süreçler birbirini tekrar etmeye başladığı zaman yeterli sayıda veri kaynağına ulaştığına karar verebilir (Yıldırım & Şimşek, 2011, s. 115).

Araştırmanın çalışma grubuna dâhil olan 18 kişinin demografik özellikleri, bulguların anlamlandırılmasına ışık tutacağı düşüncesiyle aşağıda Tablo 1’de gizlilik esası uyarınca katılımcıların açık kimliği ortaya çıkmayacak şekilde kodlanarak verilmiştir:

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcı Kodu	Unvanı	Yönetsel Görevi	İlgili Kurumdaki Kıdemi
A	Prof. Dr.	Dekan	24
B	Prof. Dr.	Dekan	23
C	Prof. Dr.	Dekan Yardımcısı	20
D	Doç. Dr.	Dekan Yardımcısı	19
E	Prof. Dr.	-	26
F	Prof. Dr.	-	21
G	Prof. Dr.	-	17
H	Prof. Dr.	-	19
I	Dr. Öğretim Üyesi	-	20
J	Prof. Dr.	-	23
K	Prof. Dr.	-	20
L	Doç. Dr.	-	22
M	Fakülte Sekreteri	-	27
N	Memur	-	9
O	Şef	-	11
P	Memur	-	21
R	Memur	-	11
S	Memur	-	5

Tablo 1’de belirtilen katılımcıların 9’u kadın, 9’u erkektir. Cinsiyet dağılımının yarı yarıya olması, tamamen gönüllü katılım esası temelinde kendiliğinden ortaya çıkan bir durumdur. Söz konusu 18 katılımcının 11’i tıp fakültesinde, 7’si de turizm fakültesinde görev yapmaktadır. Katılımcıların 12’si akademisyen, 6’sı ise idari personeldir. Araştırmaya katılan 12 akademik personelden 2’si dekan, 2’si dekan yardımcısı olarak yönetim kadrosunda görev alırken; 8’inin ise herhangi bir yönetsel görevi olmadığı, bu akademik katılımcıların sadece kalite kurullarında görev aldıkları görülmüştür. Katılımcıların akademik çalışma yaşamında geçirdikleri süre 5 ile 41 yıl arasında, söz konusu kurumdaki toplam çalışma süreleri ise 5 ile 27 yıl arasında değişmektedir.

3. Veri Toplama Süreci

Araştırmada, görüşme yapılacak kişilere yönelik “Size göre yükseköğretimde kalite ne anlam ifade etmektedir? Biriminizde kalite yönetim sistemi ve akreditasyon kapsamında ne tür faaliyetler gerçekleştirilmektedir? Biriminizde sürdürülebilir kalite kültürü oluşturulabilmesi hususunda üzerinize düşen sorumlulukların neler olduğunu düşünüyorsunuz?” gibi sorular içeren bir yarı yapılandırılmış mülakat formu hazırlanmıştır. Çalışma grubuna dâhil olan 18 katılımcı ile mülakatlara başlanmadan önce, araştırmanın örneklem ölçütüne uygun özelliklerdeki 2 kişi ile bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir (20 –

22 Şubat 2019). Bu kapsamda araştırmacılar, katılımcılarla etkili mülakat yapma konusunda deneyim kazanmışlardır.

Pilot çalışma tamamlandıktan sonra araştırmacının ana çalışma grubu ile mülakatlara başlanmıştır. Mülakat süreci yaklaşık 1 ay (6 Mart – 7 Nisan 2019) sürmüştür. Mülakatlar, katılımcıların çalışma ofislerinde gerçekleştirilmiştir. Mülakatlar başlamadan önce araştırmacılar tarafından, araştırmaya katılacak olan katılımcılar için bir gönüllü katılım formu hazırlanarak katılımcılara sunulmuştur. Bu kapsamda öncelikle araştırmacının amacı ve süreci hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra mülakat süreci aktarılarak, etik ilkeler anlatılmış ve gizlilik taahhüdünde bulunulmuştur.

Sonrasında katılımcılardan mülakat esnasında ses kayıt cihazı kullanılmasına yönelik izin istenmiştir. Ayrıca araştırmacıların, mülakat süresince gözlem ve izlenimleri ile gerekli gördüğü diğer konuları da not edebileceği katılımcılara hatırlatılmıştır. Güvene dayalı bir etkileşim kurabilmek için böyle bir girişle başlayan mülakatlar, katılımcıların çalışma ofislerinde gerçekleştirilmiş olup ortalama 20-30 dakika sürmüştür. Çalışma grubundan yalnızca bir kişi ses kaydı alınmasına izin vermemiş olup soruların cevaplarını kendisi mülakat formunun üzerine yazarak cevaplandırmıştır. Her ne kadar önceden yapılandırılmış bir mülakat formu hazırlanmış olsa da görüşmeler genellikle doğal akışına bırakılmıştır.

4. Veri Analizi

Ele alınan kamu yükseköğretim kurumunun hem kalite yönetim sistemi hem de akreditasyon belgesine sahip olan Tıp ve Turizm Fakültelerinde kalite ve akreditasyon çalışmalarında görev alan yönetsel, akademik ve idari düzeydeki kalite aktörlerinden veriler yapılandırılmış derinlemesine mülakat tekniği ile elde edilmiştir. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Hazırlanan mülakat soruları, isteyen katılımcılara görüşme öncesinde gönderilmiştir. Katılımcıların izni alınarak ses kayıt cihazı ile mülakatlar kayıt altına alınmıştır. Mülakat boyunca ses kayıt cihazı görülecek bir yere konularak kayıt başlatılmış, mülakat bitiminde de katılımcının göreceği şekilde cihaz kapatılmıştır.

Araştırmada, ses kayıt cihazına kaydedilmiş olan mülakatlar kelimesi kelimesine çözümlenerek bilgisayar ortamında yazılı hâle getirilmiştir. Yapılan çözümlene işlemi sonucunda yaklaşık 116 sayfalık ham veri metni oluşturulmuştur. Daha sonra mülakat metinlerinin her biri ayrıntılı olarak irdelenerek veriler derinlemesine analiz edilmiştir.

Sonraki aşamada, katılımcıların algılarını yansıtan önemli ifadelerin içerik ve anlamlarından yola çıkılarak tematik kodlama yapılmış ve bu kodlar benzerliklerine göre gruplandırılarak temalar elde edilmiştir. Belirlenen kodlar arasındaki ilişkilere dayanarak ana temalar belirlenmiştir.

5. Geçerlik ve Güvenirlik

Lincoln ve Guba (1985) nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenirliliği dört başlık altında toplamıştır. Buna göre araştırmacının iç geçerliği sonuçların inandırıcılığı ile ilgiliyken, dış geçerliği sonuçların aktarılabilirliği ile ilgilidir. Diğer boyutta ise iç güvenirlilik, araştırma sonuçlarının tutarlılığına odaklanırken, dış güvenirlilik araştırma sonuçlarının onaylanabilirliğine odaklanır.

Araştırmanın iç geçerliği için mülakat sorularının oluşturulmasında, ilgili alan yazın taranarak araştırma konusunun kuramsal çerçevesi elde edilmiştir. Diğer taraftan, gerekli etik kurul onayları alınmıştır. Veri toplama aşamasında, araştırmacılar esnek davranmaya ve güvene dayalı bir etkileşim sağlamaya özen göstermişlerdir. Bu anlamda katılımcılara sunulan gönüllü katılım formu ile etik prensiplere ve gizlilik taahhüdüne vurgu yapılarak güven duygusu arttırılmaya çalışılmıştır. Ayrıca araştırmacılar, yönlendirici olmaktan ve öznel yargılarını sürece dâhil etmekten özellikle kaçınmışlardır.

Araştırmanın dış geçerliği kapsamında ise, amaçlı örnekleme başvurulmuştur. Çalışma grubu, erişilebilirlik, uygunluk ve gönüllülük esasları temelinde oluşturulmuştur. Bu kapsamda katılımcılara araştırma tasarımı, yöntemi, alanı, çalışma grubu, veri toplama araçları, veri geliştirme aşaması, gerçekleştirilen pilot çalışma, veri analizinde izlenen adımlar, elde edilen bulgular ve ulaşılan sonuçlar üzerine yapılan değerlendirmeler detaylı olarak aktarılmıştır.

Araştırmanın iç güvenirliliğini sağlayabilmek adına da toplanan verilerin içeriğine mümkün olduğunca sadık kalınmaya çalışılmıştır. Bu amaçla ses kayıt cihazına kaydedilmiş olan mülakatlar birebir çözümlenmiş ve katılımcıların ifadelerinden doğrudan alıntılar yapılmıştır. Ayrıca araştırmacılar, tematik kodlamaya son hâlini verip temel kodları sabitledikten sonra ek kodlayıcılara başvurmuşlardır. Böylece tematik kodlama, farklı kodlayıcılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Başvurulan ek kodlayıcı, bir devlet yükseköğretim kurumundaki kalite güvence faaliyetlerinde deneyim sahibi biridir. Kodlayıcılar arası tutarlılık, kappa katsayısı ile değerlendirilmiştir. Hesaplanan 0.78'lik oranın, önemli düzeyde bir uyuma işaret ettiği (Landis & Koch, 1977, s. 165) söylenebilir.

Araştırmanın dış güvenirliliği kapsamında ise, araştırmacılar öncelikle kendi tarafsız konularını netleştirmeye çalışmışlardır. Bu noktada, tarafsızlık ilkesi gereğince varsayımlarını ve önyargılarını bir kenara bırakarak; bireysel deneyimlerini iç gözlem notu olarak ayrıca kaydetmişlerdir. Bulgulara bireysel düşünceler yansıtılmamıştır, tamamen katılımcıların ifadelerine sadık kalınarak bir analiz gerçekleştirilmiştir. Ayrıca araştırma grubunda yer almayan başka bir uzmana (kalite, akreditasyon ve kurumsal değerlendirme süreçleri ve yönetim sistemleri konusunda deneyimli bir kişiye) ilgili süreç detaylı olarak açıklanmış ve kendisinden araştırmadan elde edilen sonuçları, ham verilerle karşılaştırması istenerek çalışmanın teyit incelemesi gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, araştırma verilerinin tematik hâle getirilme süreci uzman önerileri doğrultusunda tamamlanmıştır.

C. BULGULAR

Veri analiz süreci sonucunda ortaya çıkan ana ve alt temalar Tablo 2'de bütüncül olarak sunulmuştur.

Tablo 2. Bir Yükseköğretim Kurumunun Akredite Akademik Birimlerindeki Aktörlerin Kalite, Kalite Güvence ve Sürdürülebilir Kaliteye İlişkin Algılarını Ortaya Koyan Ana ve Alt Temalar

Araştırma Soruları	Ana Temalar	Alt Temalar	Katılımcılar																	
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	R	S
Yükseköğretim de kalite nedir?	1. Eğitim-öğretim	1.1. Program yeterliliklerinin belirlenmesi ve standartlara uyumu	√		√	√		√		√			√							
		1.2. Öğrenci merkezli öğrenme, öğretme ve değerlendirme										√		√	√			√		√
	2. Araştırma-geliştirme	2.1. Araştırma kaynakları			√								√	√						
		2.2. Araştırma performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi		√									√	√						
	3. Yönetim ve idari süreçler	3.1. Kaynakların yönetimi	√	√	√			√	√		√		√	√	√	√		√		
		3.2. Yönetimin etkinliği ve hesap verebilirliği												√	√					√
		3.3. Yönetim ve idari birimlerin yapısı		√	√											√	√			√
		3.4. Bilgi yönetim sistemi		√				√											√	√
	Yükseköğretim de kalite güvence nedir?	4. Kurumsal iç değerlendirme			√	√			√				√			√				
		5. Kurumsal dış değerlendirme		√	√				√	√	√	√		√				√	√	√
Yükseköğretim de sürdürülebilir kalite nedir?	6. Kalite kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılması	6.1. Hedeflerle ve verilerle yönetim									√		√	√			√		√	
		6.2. Liderlik		√			√		√				√	√					√	√
		6.3. Sürekli eğitim ve öğrenen organizasyon				√		√						√	√					√
		6.4. Herkesin katılımı ve motivasyonu		√	√	√		√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√
		6.5. Sürekli iyileştirme				√							√	√				√		√
		6.6. Risk temelli yaklaşım						√		√			√	√						√
		6.7. Süreç yönetimi		√		√		√					√	√		√	√			√
		6.8. Paydaş odaklılık	√						√									√		√

Tablo 2 incelendiğinde, yükseköğretimde kalitenin ne olduğuna yönelik birinci araştırma sorusu kapsamında; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, yönetim ve idari süreçler ana temalarının öne çıktığı görülmektedir. Yükseköğretimde kalite güvencenin ne olduğuna yönelik ikinci araştırma sorusu kapsamında ise, kurumsal iç ve dış değerlendirme ana temaları oluşmuştur. Yükseköğretimde sürdürülebilir kalitenin ne olduğuna yönelik üçüncü araştırma sorusu kapsamında da kalite kültürünün

içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılması ana teması ortaya çıkmıştır. Söz konusu ana temalarla ilişkili olarak tespit edilen alt temalara yönelik bulgular aşağıda detaylı olarak ele alınmıştır.

1. Birinci Araştırma Sorusu Kapsamında Ortaya Çıkan Ana ve Alt Temalara Yönelik Bulgular

Birinci araştırma sorusu olan yükseköğretimde kalitenin ne olduğuna dair katılımcı görüşleri; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, yönetim ve idari süreçler olmak üzere üç ana tema üzerinde yoğunlaşmıştır.

Yükseköğretimde kalite kapsamındaki ilk ana tema olan eğitim-öğretim ile bağlantılı olarak program yeterliliklerinin belirlenmesi ve standartlara uyumu ile öğrenci merkezli öğrenme, öğretme ve değerlendirme şeklinde iki alt tema oluşmuştur. Program yeterliliklerinin belirlenmesi ve standartlara uyumu alt temasında yükseköğretimde kalitenin, eğitim-öğretim programlarının ulusal ve uluslararası yeterlilikler ve standartlar çerçevesinde öğrenci yetiştirilmesini ve mezun verilmesini güvence altına alması şeklinde algılandığı dikkat çekmektedir. Aşağıda bu doğrultudaki katılımcı ifadelerinden örneklere yer verilmiştir:

- "Eğitimin standardize edilmesini; her mezunun belirlenen yeterlilikler, yetkinlikler çerçevesinde mezun edildiğinin garanti altına alınması ve eğitim sürecinde eksiksiz olarak yürütülmesi anlamına gelir." [C, 1.1.]

- "Bir programın verimliliği etkinliği ya da çıktılarının geçerliliği gibi düşünüyorum. ... Programların standartlara uygunluğu olarak algılıyorum. Bir de bunun uluslararası boyutu da var dünyada sonuçta kendi ülkeniz içerisinde ki eğitim programları değil bunun dünya ile ilişkili olması olarak baktığımızda o yüzden kalite bir anlamda da akreditasyonu sağlayacak bir araç olarak da değerlendirebilirim." [D, 1.1.]

- "Kalite bir yükseköğretim kurumunda verilen hizmetlerin ve akademik faaliyetlerin bütünüdür tanımlıyor. Bu faaliyetlerin organizasyonlarında o kurumun belli standartlara uyumu, bu standartların hem o kurumun misyonuna, vizyonuna uygun şekilde geliştirilmesi aynı zamanda da bu faaliyetlerin takip edilerek iyileştirmeler yapılması sürecinin ve bunların belli bir sistematik içerisinde kayıt altına alınmasının bütünüdür oluşturuyor." [F, 1.1.]

Öğrenci merkezli öğrenme, öğretme ve değerlendirme alt temasına yönelik bazı katılımcı ifadeleri ise şu şekildedir:

- "Bir eğitim kurumu, eğitim faaliyetini yerine getiriyorsa, o eğitimi alanların, mümkün olduğunca tamamının memnun bir şekilde ayrılması ya da memnuniyetin üzerine de geçilmesi." [J, 1.2.]

- "Biz belki öğrenciyi işin içine katıp onların da daha fazla katkı sağlamasını sağlayabilirsek ki belli noktada sağlayabildik biz. Birebir görüşmelerde bunu ifade ediyoruz. ... şikâyet öneri kutularını biz çok aktif kullanıyoruz. Öğrenci anketlerine değer veriyoruz. Hem dersler açısından hem de fakülte genel hizmetler açısından o anketlere çok değer veriyoruz. Belli konularda öğrenci temsilcileri bulunuyorlar. Orada alınan kararlarda onlar da görüyorlar ve müdahil olabiliyorlar. Bu şekilde öğrencilerin dahil olduğu bir mekanizmayı inşa etmeyi de istiyoruz ve belli oranda başardık. Bunun seviyesini biraz daha yukarı çıkarıp daha aktif olmasını sağlamak da mümkün olabilir." [L, 1.2.]

- "Öğrencilere, müşterilere daha iyi hizmet verilebilmesi..." [S, 1.2.]

Birinci araştırma sorusu kapsamındaki, araştırma kaynakları ile araştırma performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi alt temalarını içeren ikinci ana temaya ilişkin katılımcı ifadeleri de aşağıdaki gibi örneklendirebilir:

- "Bizim üniversite o fiziksel kaynaklar açısından, fiziksel yapılanma açısından çok iyi bir noktada. ... Finansal kaynaklar var. Bu Türkiye'de hemen hemen tüm devlet üniversitelerinin sıkıntılı olduğu alanlardan bir tanesi. Bir de insan kaynakları var. İnsan kaynaklarının içerisinde ben birkaç tane unsur düşünüyorum. İdari personel, akademik personel klasik olarak zaten var. Öğrenci de üniversitenin çok önemli bir insan kaynağı. Ama insan kaynakları konusuna gelince çok ciddi sıkıntılar çıkıyor. Özellikle öğretim görevlisi, öğretim üyesi alımında belli kriterleri tam manasıyla yerine getiremediğinde. Kalite ile ilgili ne kadar standart belirlersen belirle olmuyor." [K, 2.1.]

- "Bunun için hem güncel hem de ileriye yönelik yönetim tekniklerinin daha doğrusu öğretim tekniklerinin doğru vaziyette doğru ortamlarda iyi bir ortamda iyi koşullarda modern teknolojiler kullanılarak yeni teknikler kullanılarak daha iyi bir şekilde verilmesi. Birinci belki de en önemlilerden biri bu. Üniversitelerin fiziksel ortamlarının da bunu desteklemesi aynı zamanda." [L, 2.1.]

- "Öğretim üyelerine aldıkları para karşılığında ne verdikleri konusunda biraz farkındalık yaratmak lazım. Siz bu almış olduğunuz aylığın karşılığında ne yaptınız? Sadece SSCI yayın yapmak veya yayın yapmak veya öğrenciye ders vermek veya topluma hizmet etmek. Hepsinin bir karmasını oluşturup, öğretim üyelerinin bunların peşinde koşmasını sağlayacak bir kurum kültürü yaratmak lazım." [B, 2.2.]

- "Kalite deyince eğitim, araştırma ve de tabii ki üçüncü ayağı da bunun topluma yönelik olarak hizmetlerin niteliği. Hem sayısal açıdan hem de niteliksel açıdan ne verdiği önemli." [L, 2.2.]

Yükseköğretimde kalite kapsamındaki son ana tema olan yönetim ve idari süreçlerle bağlantılı olarak kaynakların yönetimi, yönetimin etkinliği ve hesap verebilirliği, yönetim ve idari birimlerin yapısı ile bilgi yönetim sistemi şeklinde dört alt tema oluşmuştur. Kaynakların yönetimi hususunda beşeri, mali ve fiziki kaynaklar açısından yaşanan yetersizliklerin yükseköğretimde kalite algısı üzerinde önemli ölçüde belirleyici olduğu saptanmıştır. Katılımcıların ayrıca yükseköğretimde kalite için şeffaf bir yönetim anlayışının benimsenmesi ve uygulanması, keyfiyetten uzak daha kurumsal bir yapının hâkim kılınması ve kurumsal hafızanın güçlendirilmesi adına kalite yönetim bilgi sisteminin gerekliliğine işaret ettikleri görülmüştür. Aşağıda bu doğrultudaki katılımcı ifadelerinden örneklere yer verilmiştir:

- "Bu iş için kesinlikle mali açıdan desteklenmesi gerekiyor. İyileştirmelerimizin çok büyük bir çoğunluğu, çünkü parasal açıdan ihtiyaç iyileştirmeler oluyor. Bu o yüzden belli bir bütçe olması lazım verdiğiniz eğitim hizmetinin kalitesinin artırılması adına. Bir bütçe ayırmaya çalışırdım bu iş için, bir bütçe bulmaya çalışırdım. eski bir kadronuz varsa yani yaş ortalaması yüksekse bu iş zorlaşıyor, alışkanlıklarını değiştirmek çok zor oluyor çünkü onların." [G, 3.1.]

- "Altyapı koşullarımızın eksikliği ve yetersizliği." [A, 3.1.]

- "Fiziksel imkânlarımız çok büyümüyor. Fiziksel imkânlar da bu anlamda desteklenebilir." [L, 3.1.]

- "Eğitimle ilgili onlara destek olarak materyal vs. ihtiyaçlar, öğretim üyesi, onlarla ilgili ihtiyaçlara nasıl çözüm olabileceğine yönelik çalışmalar yaparak. Hem maddi hem manevi, onay, teşvik, motive gibi o konuda

yardımcı olabilirler. ... Mesela bölümlerin personel ihtiyacını karşılayarak, asistan sayısı, öğretim üyesi sayısı gibi onlara da bu konuda destek olarak." [P, 3.1.]

- "Fakültelerde işleyiş sisteminin daha güvenilir, daha hesap verilebilir daha şeffaf hâle getirilmesinde faydalıdır. ... Kamu kurumlarında işleyişlerin daha iyi yürüyebilmesi için bir sürekliliği devam ettirmesi anlamında faydalıdır. Şöyle ki bir çalışanın değişmesi durumunda başka bir çalışan geldiği zaman işleri daha rahat anlayabilmesi ve yürütebilmesi için faydalı görüyorum." [M, 3.2.]

- "Burada en büyük sorun daha üst yönetimin standart bir yaklaşım sergilemesi gerekiyor. ... Bu standardizasyon veya işleyişte sorun var. ... Standardı bozuyor, standart bozulunca tabi kalite kültürü de bozuluyor. ... Bir birim yapılanmasının gözden geçirilmesi gerektiğini düşünüyorum." [C, 3.3.]

- "Asıl rektörlüğün bu konuda sağlam bir sistem oluşturması lazım. Dolayısıyla bu işleyişin belki kurumsal bazda, sadece bir fakülte olarak bir birim olarak değil kurumsal bazda değişikliğe gidilmesi daha faydalı olabilir. Hem iş yükü açısından hem bir bıkkınlık, sıkıntı yaratmamak adına hem de verilen bilgilerin doğru olması açısından." [N, 3.3.]

- "Tabi burada kayıtların elektronik hâle geçmiş olması sistemin o aşamada bu tür kayıtları almadan bir sonraki aşamaya geçmiyor olması daha bağlayıcı hâle getirdi o yüzden bunun bir standarda oturduğunu söyleyebiliriz.... bunların belli bir sistematik içerisinde kayıt altına alınmasının bütününlü oluşturuyor. kayıtların da buna göre düzenlenmesi anlamını taşıyor." [F, 3.4.]

2. İkinci Araştırma Sorusu Kapsamında Ortaya Çıkan Ana ve Alt Temalara Yönelik Bulgular

İkinci araştırma sorusu olan yükseköğretimde kalite güvencenin ne olduğuna dair katılımcı görüşlerinin, iç ve dış değerlendirme süreçlerine işaret ettiği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, tâbi olunan ulusal ve/veya uluslararası belgelendirme kuruluşları ile Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun iç ve dış denetim prosedürlerine vurgu yapılmıştır. Ayrıca katılımcılar tarafından söz konusu denetimlerin; ekstra iş yükü oluşturduğu, dönemsel etkiye sahip olduğu ve birimler üzerinde baskı yarattığı ifade edilmiştir. Diğer taraftan, bu denetimlerin; birimlerin mevcut durumlarına ilişkin öz farkındalık oluşturduğu ve bu vesileyle de uzun zamandır ertelenen bazı gerekliliklerin gündeme alınarak sağlandığı belirtilmiştir. Tüm bunlara ek olarak, başarılı bir kurumsal dış değerlendirme süreci sonunda elde edilen tanınırlık belgesinin de kurumsal imaj ve itibar açısından önemli kazanımlar sağladığının altı çizilmiştir. Bu kapsamdaki bazı katılımcı ifadeleri şu şekilde örneklendirilebilir:

- "... fakültede de bir öz değerlendirme raporu oluşturuluyor." [G, 4]

- "Kalite yönetim sistemimiz olduğu için biz iç değerlendirmeyi, mesela diğer birimlere göre, olmayan birimlere göre daha hızlı yaptığımızı düşünüyorum. Çünkü kurumsal iç değerlendirmede gelen soruları siz de görüyorsunuz; o soruların hepsini bizim bu sistem dâhilinde verebileceğimiz cevabımız ve kanıtlarımız da var. Çünkü her şey güvence altına alındığı için, kayıt altına alındığı için tüm süreçler; biz o kurumsal iç değerlendirmeyi aslında sadece yılın başında değil, bütün yıl boyunca yapıyoruz gibi bir algı da söz konusu olduğu için mesela raporun hazırlanması da bizde çok hızlı olmuş." [D, 4]

- "Yani bize bir rapor geliyor kurumsal iç değerlendirme; ama Yükseköğretim Kurulu'nun, YÖK'ün göndermiş olduğu iç değerlendirme raporuyla ilgili, yani buna özgü-özel bir işleyiş yok açıkçası. ... raporlar

geliyor birbirine benzer; yaptığımız çalışmalarla öyle ütöpik şekilde değişmiyor, farklılaşmıyor. ... Ama insanda birazcık da şey yaratıyor bu 'yapmak zorundayız'. Hâlbuki böyle bir zorunluluk olmamalı. Yani gerçekten ihtiyaç varsa olmalı." [N, 4]

- "Dolayısıyla kurumsal değerlendirme bir yük olarak geliyor insanların sırtına. Tamam insanları biraz diken üstünde tutuyor ama dönemsel bir etki gösteriyor. ... Bazı şeylerin yapılması gerekiyorsa bunların hızlı bir şekilde yapılmasını sağlıyor. Bir tür baskı oluşturuyor yani. Bir takvim oluşturuyor ve baskı oluşturuyor. Ama bütününe hitap etmiyor. Zorlayıcı bir mekanizma aslında ötesinde çok derinlere etki etmiyor." [K, 4]

- "Ülke için belirlenmiş normlara uygun eğitim verilmesi. ... Belirlenmiş kalite standartlarına uyan bir idari yapı, ve bu standartlara uygunluğun kurum dışı bir idare tarafından düzenli kontrolüne izin veren bir mekanizmanın bulunması." [H, 5]

- "... kaliteli hizmetleri belgelenmiş bir kurumun hizmetlerine güvenebileceğiniz anlamına geliyor diye düşünüyorum. ... Bağımsız bir inceleme grubu oluşturuluyor. Fakülte'deki UTEAK ile ilgili olan değerlendirmede bizim tıp eğitimimiz değerlendiriliyor." [G, 5]

- "Kalite belgemizin olduğu üniversite tercih kılavuzunda, ÖSYM sayfasında yer alıyor. Bu da bize olan güveni arttırıyor. Tercih edilme sebebini attırıyor bence burada kalite güvence bunun için yeterlidir diye düşünüyorum. Güven sağladığını düşünüyorum." [S, 5]

- "Bir takım belgelerle akreditasyonu taçlandırdığımız zaman iyi olacaktır. Prestij de aynı zamanda, hem ulusal hem uluslararası prestijinizi arttıracak olan da bir unsur aynı zamanda. İşleri yapmak önemli de, yaptığımızın görülmesi de önemli. Bizim üniversite olarak prestijimiz artıyor, ama daha da gelişebilir. ... Özellikle uluslararası akreditasyon çok önemli. ... Üniversiteyi düşündüğün zaman, böyle bir planın olması çok önemli. Orada onun gerekliliğini getirirsen, zaten belli bir kalite kültürü oluşturabiliyorsun." [L, 5]

3. Üçüncü Araştırma Sorusu Kapsamında Ortaya Çıkan Ana ve Alt Temalara Yönelik Bulgular

Üçüncü araştırma sorusu olan yükseköğretimde sürdürülebilir kalitenin ne olduğuna dair katılımcı görüşleri, kalite kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılması ana teması üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu kapsamda hedeflerle ve verilerle yönetim, liderlik, sürekli eğitim ve öğrenen organizasyon, herkesin katılımı ve motivasyonu, sürekli iyileştirme, risk temelli yaklaşım, süreç yönetimi ve paydaş odaklılık şeklinde sekiz alt tema oluşmuştur. Ayrıca araştırmaya katılan kalite aktörlerinin; kalite ve akreditasyon çalışmalarını yapısal ve kültürel uygunluk, sürekli iyileştirme ve tam katılımın ön planda tutulması şartıyla diğer yükseköğretim kurumlarına kesinlikle tavsiye ettikleri görülmüştür. Diğer taraftan, katılımcıların sürdürülebilir kalite açısından daha çok ortaya çıkan düzeltici ve önleyici faaliyetlere yönelik alınan aksiyonları vurguladıkları; oluşabilecek risklerin engellenmesine ya da etkilerinin azaltılmasına yönelik aksiyon planlaması yapmadıkları dikkat çekmiştir. Bu durum, söz konusu kalite aktörlerinin risk temelli yaklaşımı henüz içselleştirmediklerini açığa çıkarmıştır. Aşağıda yükseköğretimde sürdürülebilir kaliteye ilişkin söz konusu alguları ortaya koyan katılımcı ifadelerinden örneklere yer verilmiştir:

- “Her birimin amacı olması lazım. Amaçların herkes tarafından bilinmesi önemlidir. Bunun hedeflerinin nasıl ölçüleceğinin bilinmesi önemlidir. Bunları zaman zaman kontrol ederek olabilir ve destekleyerek, yani neden olmadığını da sorgulayarak. Böyle böyle, o kültürün oluşmasına ve gelişmesine katkı verir çünkü. Eğer üst yönetim kendi hâline bırakırsa; orada çok iyi netice alınmaz, çözümler çok kolay olur.” [L, 6.1.]

- “... bu konuda liderlik yapabilecek bir vizyon üretip bunu paylaşabilecek lider. ... Yönetici liderlik edecek, vizyonu oluşturacak, yayacak, paylaşacak, örnek olacak. Yöneticinin gerçekten çok önemli bir rolü var. Bir iradeyi ortaya koyduğun zaman ve buna bağlı olanı da örnek oluşturacak şekilde sergilediğin zaman etkisi olacağına ben inanıyorum.” [K, 6.2.]

- “... öncelikle akademik ve idari personele kalite konusunda iyi bir eğitim verilip değişiklikler konusunda sık sık hem idari hem akademik personeli bilgilennmeyi düşünürdüm. Kalite süreçlerinde kalite çıktıları, akademik ve idari personel ile paylaşırdım. İyi ve kötü yöndeki çıktıları akademik personel ile paylaşarak, kalite kültürünü sürdürülebilir hâle getirilmesini sağlamayı planlardım.” [M, 6.3.]

- “Akademik personel zaten ben akademisyenim diyor, ders veriyorum diyor, benim kaliteyle ne işim olur gibicesinden konuşuyor. Kalite ile ilgili bir şey dendiğinde, birçoğu çok üzerine alınmıyor. Yani idari personelin işi gibi bakılıyor. ... Bazı hocalar istemiyor. İdari personel zaten istemiyor. Yani çünkü onlara angarya gibi geliyor. ... Kendine faydalıysa onu benimsiyor. Onu kendine faydalı olduğuna ikna edebilersen, onu çok güzel tıklar tıklar yapıyor. ... İdareci olarak orada çalışanların gönlünü alacaksın. Maddi ya da manevi olabilir. ... Öncelikle mümkün merteye onların motivasyonu için, herkesin motivasyonu farklı, herkes her şeye aynı şekilde motive olmuyor, olamıyor. Dolayısıyla asgari düzeyde kutlama yemeği olur bir şey olur, Rektörlükle bir şekilde konuşur hani birimler bazında kaynaşma/kaynaştırma gibi sosyal etkinlikler organize edebildim. ... Ara ara personel ne yapıyor yanlarına gidip hoş beş yapayım. Hoşbeşten kastım aslında işler nasıl gidiyor. Hem gözlemek açısından, gayri resmi ziyaret. Böyle daha samimi bir şekilde gidip hem işler nasıl gidiyor sıkıntı var mı yok mu, nabzı tutmak isterdim iyileştirmeleri daha net görmek adına.” [N, 6.4.]

- “... yeni bir süreç, orda da eksiklerimiz var, yani kalite sonsuz. Sürekli yenileme, iyileştirme istiyor. ... Hâlâ bu süreci sürdürmek de bir meziyet. Belgeyi almaktan ziyade, kaliteyi sürdürmek daha zor bir durum.” [S, 6.5.]

- “Eğer bir talep varsa, aksaklık varsa veya düzeltici önleyici faaliyet açılmışsa kalite sistemi içerisinde çok önemli yeri var. Bunun ideal şekilde ve en hızlı şekilde düzeltildiğinin denetlenmesi ve düzeltilmesine katkı sağlanması yöneticinin. ... geliştirilmeye yönelik bir geri bildirim sistemimizin daha yukarıya çekilmesi lazım. Yani nerelerde aksaklık var bunu ancak idari kadro görebilir. ... Burada tabii idari personelin özellikle bu konularda denetim ve geri bildirim daha etkin yapması gerekir. ... hepsi için değil belki ama çok aktif rol alanlar var. Yani idari personellerden bir kısmı organizasyon ile ilgili görevler alıyorlar. Mesela sistem ile ilgili geri bildirimler bize veriyorlar onlar sürekli olarak. Onlar sürekli olarak geri bildirimler alıyorlar ve bu geri bildirimleri üst kurullara, yöneticilere aktarmaları gerekiyor.” [F, 6.6.]

- “Kalite demek her birimde ve toplamda süreçlerin yürütülmesi aşamasında dengeli ve olabildiğince en iyi en verimli şekilde yürütülmesidir. Yani her bir birimin birbiriyle ilişkili olan her bir birimde mükemmeliyetin, o süreçlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesinin sağlanması şeklinde düşünüyorum kaliteyi.” [N, 6.7.]

- "... paydaşlarla süreci paylaşmak, bildirim almak." [A, 6.8.]

D. TARTIŞMA

Araştırmanın yükseköğretimde kaliteye ilişkin bulguları, Yenen ve Gözlü (2003) ile Günay (2011) tarafından yapılan çalışmalarda ortaya konulan sonuçlarla benzerlik göstermektedir. Yenen ve Gözlü'nün (2003, s. 36) bulgularına göre; üniversitelerin, öncelikle vermiş oldukları eğitimin niteliği, amacı, vizyonu ve misyonu ile vermek istedikleri eğitim programı ve çıktılarını çok iyi belirlemeleri gerekmektedir. Ayrıca akademik personel seçimlerinin de belirlenen eğitim programının gerekliliklerini ve istenen çıktıları sağlayabilecek şekilde yapılması önceliklidir. Günay'ın (2011, s. 117) çalışmasında, yükseköğretimde kalitenin; öğretim kadrosu ve yönetim (liderlik) konularındaki seçicilik olarak algılandığı görülmüştür. Ayrıca üniversitelerin esnek, çeşitliliğe önem veren, katılımcı, saydam, üniversite dışı ilişkileri dikkate alan, sosyal sermayesi güçlü, öğrenciyi merkeze alan, yatay ilişkilere önem veren ve farklılıklara saygı duyan bir yapıya sahip olmaları gerektiği üzerinde durulmuştur.

Sallan Gül ve Gül (2014) ise, bilimsel başarının ölçütlerinin bilim insanının alanındaki uzmanlığı ile ulusal ve uluslararası ölçekte yürüttüğü araştırma faaliyetleri veya akademik faaliyetlerle bunların ürünleri olması gerekirken; her dersi veren, ek ders ve ücreti peşinde koşan öğretim üyesi profili yaratıldığına dikkat çekmişlerdir (s. 61). Ayrıca yükseköğretim kurumlarındaki kaynak ve imkân yetersizlikleri nedeniyle üniversitelerde nitelik sorunlarının oluştuğunun altını çizmişlerdir (s. 63). Bu durumun, mevcut çalışmanın yükseköğretimde kalitenin ne olduğuna ilişkin birinci araştırma sorusu kapsamındaki araştırma-geliştirme ana teması altında oluşan, araştırma kaynakları ile araştırma performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi alt temalarında yer alan katılımcı görüşlerinden elde edilen bulgularla örtüştüğü ifade edilebilir.

Karaboğa (2018, s. 7) da yükseköğretim kurumlarında kaynakların etkin, verimli ve ekonomik bir biçimde kullanılabileceği; kurumsal çalışmaların topluma ve ilgili üst kurullara şeffaf ve hesap verebilir biçimde aktarılabilmesi; kurum içi süreç takibinin etkin bir biçimde yapılarak değişimlere uyumlu kurumsal stratejiler geliştirilebileceği ve tüm çalışanların kurum hedefleri doğrultusunda güdülenebileceği bir model önermiştir. Bu model önerisi, mevcut araştırmanın yükseköğretimde kalite algısına yönelik yönetim ve idari süreçler ana teması altında yer alan kaynakların yönetimi, yönetimin etkinliği ve hesap verebilirliği, yönetim ve idari birimlerin yapısı ve bilgi yönetim sistemi alt temalarına ilişkin bulguları desteklemektedir.

Kopaleishvili'nin (2018, s. 50) vaka çalışmasında, araştırmanın örneklemini dâhilindeki üniversiteler temelinde karşılaştırmalı bir analiz yapılarak üç temel bulguya dikkat çekilmiştir. Öncelikle üniversitelerin iç kalite güvence sistemlerinin etkinliğini ve etkililiğini sağlayabilmeleri adına, amaçlarının ve değerlerinin kurum içinde uygulanabilmesi için sistematik bir yaklaşım izlenmesi gerektiği vurgulanmıştır. İkinci olarak, ölçülebilir veriler üzerinden ilerlenmesinin önemi ortaya konulmuştur. Son olarak da iç ve dış paydaşlarla, özellikle öğrenciler ve potansiyel işverenlerle iletişim kurulması gerekliliğinin altı çizilmiştir. Bu noktada, mevcut araştırmanın kurumsal iç ve dış değerlendirme ile kalite kültürünün içselleştirilmesine ve yaygınlaştırılmasına yönelik bulgularının, söz konusu vaka çalışmasında dikkat çekilen bu üç bulgu ile benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Tamrat'ın (2019, s. 1) araştırmasında, kurumsal dış değerlendirme çalışmalarının kurumun hesap verebilirliğini sağladığı; bunun yanı sıra öncelikle kurumun iç kalite güvence sisteminin geliştirmesine ihtiyaç duyulduğu görülmüştür. Ayrıca söz konusu çalışmada, kurumsal düzeyde ve akademik disiplinler düzeyinde sürekli ve sürdürülebilir bir kalite iyileştirme programı oluşturulması gerektiği üzerinde durulmuştur. Kurum genelinde bir kalite yönetim sisteminin oluşturulması, ulusal ya da uluslararası akreditasyon uygulamaları, kalite denetimleri gibi kalite güvence çalışmalarının kurumsal değişimin öncülerinden olduğu belirtilmiştir. Tüm bu bulgular, mevcut çalışmada yükseköğretimde kalite güvencenin ne olduğuna dair katılımcı görüşlerinin işaret ettiği kurumsal iç ve dış değerlendirme ana temalarını desteklemektedir.

Özçakar'ın (2010) bir kamu kuruluşunda çalışan personelin toplam kalite yönetimi uygulamalarındaki değerlendirmelerini ve bu değerlendirmeler arasındaki farklılıkların nedenlerini araştırdığı çalışmada, kalite kültürünün oluşturulmasında ve sürdürülmesinde çalışanların katılımının önemli olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca bu kapsamda gerçekleştirilen istatistik analizler sonucunda; eğitim, performans ölçümü ve müşteri odaklılık faktörlerinde de anlamlı bir farklılık görülmüştür. Bu sonuçların, mevcut araştırmanın yükseköğretimde sürdürülebilir kalite için kalite kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılması kapsamındaki toplam kalite yönetimi ilkelerine vurgu yapan alt temalarında yer alan katılımcı görüşlerinden elde edilen bulgularla örtüştüğü belirtilebilir.

Sonuç

Bu çalışmada, Türk yükseköğretimdeki kalite aktörlerinin kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin algılarının belirlenmesi amacıyla nitel yaklaşım temelinde durum çalışması gerçekleştirilmiştir. Dünyanın rekabetçi ortamında beşeri kaynağın önemi gittikçe artmakta ve kilit rol oynamaktadır. Beşeri kaynağı yetiştiren yükseköğretim kurumlarında 1980'li yıllardan günümüze kadar, başta gelişmiş ülkelerde olmak üzere tüm dünyada yükseköğretimde kalite bilincini yerleştirmeye yönelik çalışmaların artarak devam ettiği görülmektedir. Türk yükseköğretimine baktığımızda da "her şehre bir üniversite" yaklaşımı ile okullaşma oranının niceliksel olarak arttığı dikkat çekmektedir. Ancak bu durum; eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı alanlarının kalitesinde niteliksel olarak iyileştirme ihtiyacı doğurmaktadır. Bu anlamda, 2015 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun kurulması; yükseköğretimde sürdürülebilir kalite anlayışının oluşması ve yerleşmesi açısından önemli bir adım olmuştur. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun 2016 yılında yapmış olduğu dış değerlendirme sonucunda, yükseköğretim kurumlarında kalite kültürünün yaygınlaşma ve içselleştirilme düzeyinin beklenen seviyede olmadığı açığa çıkmış ve bu konuda çalışma başlatılması gerekliliği vurgulanmıştır. Mevcut çalışmada da yükseköğretimde kalite kültürünün içselleştirilmesi hususunda kat edilmesi gereken yollar olduğu öne çıkmıştır. Bu sonuç, kurumsal kuramın vurguladığı kalite yönetim ve güvence sistemleri gibi uygulamaları nispeten sonradan benimseyen ülkelere özgü eğilimlerle benzerlik göstermektedir. Taştan ve Yılmaz (2021, s. 79), yükseköğretimde kalite yönetimi alanında uluslararası bağlamda yaşanan gelişmelerin, ulusal bağlamdaki etkilerinin keşfedilmesi amacıyla yeni kurumsal kuram argümanlarıyla kurguladıkları teorik model ile Türk yükseköğretim sisteminde kalite yönetiminin normatif baskı mekanizmalarının etkileriyle normatif-törenselleştiğini ortaya koymuşlardır. Bu çerçevede, ülkemiz yükseköğretiminde kalite anlayışının kurumsal baskılar

karşısında, üniversitelerin kendi örgütsel koşullarına uyum sağlanmadan, meşruiyet kazanma güdüsüyle benimsendiği ifade edilebilir.

Elde edilen veriler, öncelikle kalite çalışmalarının içselleştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için iyi bir lidere ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Kalite güvence kapsamında ihtiyaç duyulan iyileştirmelerin yapılabilmesi için maddi kaynak ayrılması gerekliliği de katılımcıların sıkça dile getirdikleri hususlardan bir diğeridir. Kalite çalışmaları konusunda özendirici ödül sistemleri ile personelin motive edilmesi kritik önem arz etmektedir. Paydaş memnuniyetinin düzenli olarak ölçülmesi ve sonuçlarla ilgili aksiyon alınması gerekliliği de öne çıkan araştırma sonuçlarından biridir. Ayrıca personelin iş yükünü azaltacak, birimler ve kurumlar arasında entegrasyonu sağlayacak, güncel ve güvenilir veri yönetimi sunacak bir kalite yönetim bilgi sistemine gereksinim duyulduğu da dikkat çeken araştırma bulguları arasındadır.

Söz konusu çalışma, araştırma alanı ve katılımcı grubu ile sınırlıdır. Veri toplama sürecinde, Türkiye'deki bir kamu yükseköğretim kurumunun akredite akademik birimlerine odaklanılmıştır. Bu doğrultuda, hem ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi hem de ulusal veya uluslararası bir akreditasyon belgesine sahip olma ölçütünü karşılayan tıp ve turizm fakülteleri ele alınmıştır. Çalışma grubuna söz konusu fakültelerde kalite ve akreditasyon çalışmalarında görev alan yönetsel, akademik ve idari düzeydeki kalite aktörleri dâhil edilmiştir. Bu noktada, gönüllü katılım ilkesinin ve kuramsal örnekleme yaklaşımının benimsenmesi temelinde çalışma grubu 18 katılımcıdan oluşmuştur. Bu bağlamda, söz konusu durum çalışmasında ilgili evrene istatistiksel genelleme yapma amacı güdülmemiş olup analitik genelleme yöntemi esas alınmıştır.

Yükseköğretimde kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteye ilişkin farkındalık oluşturulması ve söz konusu farkındalığın artırılması ile üniversitelerde kalite kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına ilişkin sonuçlarıyla bu araştırma; Türk yükseköğretim sisteminin geliştirilmesine yönelik niteliksel bulgular sunmaktadır. Söz konusu bulguların, yükseköğretim sistemimizin uluslararası görünürlüğünün ve itibarının artırılması noktasında önem arz eden ülkemize özgü ulusal kalite güvence modelinin geliştirilmesi ve sürdürülmesi çalışmalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca odaklandığı bağlamda kalite, kalite güvence ve sürdürülebilir kaliteyi; yükseköğretimdeki kalite aktörlerinin algıları üzerinden nitel yaklaşımla ele alan ilk çalışma olması bakımından da ilgili alan yazına rehberlik etmesi beklenmektedir. Bu çerçevede, Türk yükseköğretim sistemine özgü sürdürülebilir kalite ölçeğinin geliştirilmesi hususunda daha sonra yapılacak olan araştırmalara temel sağlamaktadır. Konuyla ilgili gelecekte yapılacak araştırmalarda, kamu ve vakıf yükseköğretim kurumları karşılaştırmalı olarak incelenebilir. Ayrıca gelecekteki çalışmalar, kamu ve vakıf yükseköğretim kurumlarının ilgili tüm paydaşlarını kapsayacak şekilde tasarlanabilir. Diğer taraftan, araştırmacıların bu çerçevede belirledikleri yeni araştırma sorularına cevap aranırken; karma yöntem temelli çoklu yaklaşımlar ile konuyla ilgili kapsamlı anlayışlar geliştirilebilir.

Etik Kurul İzni

Bu araştırma için T.C. Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 21.01.2019 tarihli ve 39189507-302.10.01-E.10103 sayılı uygunluk kararı mevcuttur.

Katkı Oranı Beyanı

Yazarlar makaleye eşit oranda katkı sağlamışlardır.

Çıkar Çatışması Beyanı

Makale yazarları arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.



Kaynakça

- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Akademi Yayınları.
- Davey, L. (1991). The application of case study evaluations. Practical assessment. *Research & Evaluation*, 2(9). <http://PAREonline.net/getvn.asp?v=2&n=9>
- Günay, D. (2011). Türk yükseköğretiminin yeniden yapılandırılması bağlamında sorunlar, eğilimler, ilkeler ve öneriler – I. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(3), 113-121.
- Günay, D., & Günay, A. (2011). 1933’den günümüze Türk yükseköğretiminde niceliksel gelişmeler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(1), 1-22.
- Işık, S., & Beykoz, S. Y. (2018). Türk yükseköğretiminde yeni bir arayış: Kalite güvence sistemi. *Kastamonu Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(3), 7-22.
- Karaboğa, K. (2018). Yükseköğretimde kalite çalışmalarına sistemsel arayışlar. *Seta Yayınları*, 258. <https://setav.org/assets/uploads/2018/12/258.-Yu%CC%88kseko%CC%88g%CC%86retimde-Kalite-C%CC%A7al%C4%B1s%CC%A7malar%C4%B1-ve-Sistem-Aray%C4%B1s%CC%A7%C4%B1.pdf>
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından incelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO uygulaması. *Dicle Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(3), 1-9.
- Kopaleishvili, N. (2018). Impact of quality assessment on organizational transformation of universities: Reimagining university’s organizational culture. *Discussion Papers Des Zentrums Für Hochschulbildung Technische Universität Dortmund*. https://www.academia.edu/37828132/Impact_of_Quality_Assessment_on_Organizational_Transformation_of_Universities_Reimagining_university_s_organizational_culture
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159-174.
- Lincoln, S. Y., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. S. Elo, M. Kääriäinen, O. Kanste, T. Pölkki, K. Utriainen ve H. Kyngäs (Eds.), *Qualitative content analysis: A focus on trustworthiness* (s. 1-10) içinde. Sage Publishing.
- Özçakar, N. (2010). Bir kamu kuruluşundaki toplam kalite yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 39(1), 106-124.
- Özer, M. (2012). Türkiye’de yükseköğretimin yeniden yapılandırılması ve kalite güvence sistemi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(Özel Sayı), 18-23.
- Özer, M., Gür, B. S., & Küçükcan, T. (2011). Kalite güvencesi: Türkiye yükseköğretimi için stratejik tercihler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2), 59-65.
- Rahi, S. (2017). Research design and methods: A systematic review of research paradigms, sampling issues and instruments development. *International Journal of Economics and Management Science*, 6(2), 1-5.
- Sallan Gül, S., & Gül, H. (2014). Türkiye’de yükseköğretimin gelişimi, güncel durumu ve eleştirisi. *Toplum ve Demokrasi*, 8(17-18), 51-66.

- Tamrat, W. (2019). Internal quality assurance - Key to maintaining quality. *University World News*.
https://www.researchgate.net/publication/331234318_Internal_quality_assurance-Key_to_maintaining_quality
- Taştan, K., & Yılmaz, S. (2021). Yeni kurumsal kuram argümanlarıyla Türk yükseköğretim sisteminde kalite yönetiminin benimsenmesi üzerine teorik model çalışması. *Black Sea Journal of Public and Social Science*, 4(2), 79-91.
- Tezsürücü, D., & Bursalıoğlu, S. A. (2013). Yükseköğretimde değişim: Kalite arayışları. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 97-108.
- Yenen, V. Z., & Gözülü, S. (2003). Yüksek öğretimde müşteri beklentileri: Türkiye’den örnekler. *İTÜ Dergisi/D*, 2(2), 28-38.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2011). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, A. (2016). Yükseköğretimde kalite ve akreditasyona yönelik eğilimler: 2016 yılına kadar yapılan çalışmalar üzerine bir meta analiz uygulaması. *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 6(1), 33-54.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu. (2017). *Yükseköğretim değerlendirme ve kalite güvencesi 2016 yılı durum raporu*.
https://yokak.gov.tr/Common/Docs/Site_Activity_Reports/2016-Y%C3%9CKSEK%C3%96%C4%9ERET%C4%B0M%20DE%C4%9EERLEND%C4%B0RME%20VE%20KAL%C4%B0TE%20G%C3%9CVENCES%C4%B0%202016%20YILI%20DURUM%20RAPORU.pdf
- Yükseköğretim Kalite Kurulu. (2018). *Yükseköğretim değerlendirme ve kalite güvencesi 2017 yılı durum raporu*.
https://yokak.gov.tr/Common/Docs/Site_Activity_Reports/2017-Y%C3%9CKSEK%C3%96%C4%9ERET%C4%B0M%20DE%C4%9EERLEND%C4%B0RME%20ve%20KAL%C4%B0TE%20G%C3%9CVENCES%C4%B0%202017%20YILI%20DURUM%20RAPORU%20v13.pdf
- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı. (2015). *Yükseköğretim kalite güvencesi yönetmeliği*.
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150723-3.htm>

