

Yüksek öğretimde müşteri beklentileri: Türkiye'den örnekler

V.Zeki YENEN*, Sıtkı GÖZLÜ

İTÜ İşletme Fakültesi, İşletme Mühendisliği Bölümü, 34357, Maçka, İstanbul

Özet

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) felsefesinin elde ettiği başarılarından sonra, bir çok sektörde olduğu gibi eğitim sektöründe de uygulanmaya başlanmıştır. TKY felsefesinin en önemli ilkesi müşteri beklentilerinin karşılanmasıdır. TKY felsefesi ile eğitim sürecini kullanan ve eğitim kurumlarının müşterileri olarak belirlenen, eğitim sürecinin içinde yer alan ve bu süreç sonunda ürün olarak elde edilen öğrenciler; eğitim sürecini yönlendiren ve öğrencileri eğitenler; öğretim üyeleri ve eğitim sürecinin ürünü olarak kabul edilen öğrencileri kullanan ve toplum olarak ifade edebilen iş çevresinin beklentileri, eğitimden algılanan kalite boyutu açıklanmaya çalışılmıştır. Saha çalışması Boğaziçi, Marmara ve İstanbul Teknik Üniversitelerinde işletme ve işletme mühendisliği eğitimi gören öğrencilerle yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Toplam kalite yönetimi, algılanan kalite boyutu, kalite değerlendirilmesi, müşteri beklentileri*

Customer expectations in higher education: Examples from Turkey

Abstract

As a result of the success of Total Quality Management (TQM) implementation in the manufacturing sector, it is applied in the educational sector as well as other service sectors. The most important aspect of the TQM philosophy is to meet customer expectations. If the expectations of customers are not determined and the perception of quality dimension for meeting the demands of the students, academicians, and business circles is lacking, which are defined as customers of higher education, education will lack purpose and competitiveness and not meet the requirements of the TQM philosophy. The customer expectations and perception of quality dimension in education are dealt with in this study. Three groups are determined as the customers of educational institutions and their expectations are explained and presented. These groups are students, academicians, and business circles. Students take place in the educational process and are the product of the process. Academicians steer the education process and educate the students. Business circles utilize the students that are the product of the educational process. Business circles can also be considered as the entire society in a broader context. In this research, a survey is conducted on the Business Administration students of the Boğaziçi and Marmara Universities and the Management Engineering students of Istanbul Technical University. Quality assessment of the business administration departments and the management engineering department is accomplished.

Keywords: *Total quality management, perception quality dimension, quality assessment, customer expectation.*

*Yazışmaların yapılacağı yazar: V. Zeki YENEN, yenenze@itu.edu.tr; Tel: (212) 293 13 00 dahili: 2056.

Bu makale, birinci yazar tarafından İTÜ İşletme Fakültesi'nde tamamlanmış "İşletme Mühendisliği İşletme lisans öğretimlerinde kalite değerlendirilmesi: İstanbul Teknik, Boğaziçi, Marmara üniversitelerindeki uygulamaların karşılaştırılması" adlı doktora tezinden hazırlanmıştır. Makale metni 25.09.2002 tarihinde dergiye ulaştırılmış, 16.12.2002 tarihinde basım kararı alınmıştır. Makale ile ilgili tartışmalar 31.07.2003 tarihine kadar dergiye gönderilmelidir.

Giriş

Eğitim ve bilginin toplumlar için ve toplumların gelişmişlik düzeylerine ne ölçüde katkıda bulunacağı ve önemi herkes tarafından kabul edilmektedir. Günümüzde gelişmiş olarak adlandırılan toplumlar ile az gelişmiş veya gelişmemiş olarak ifade edilen toplumlar arasındaki en önemli farkın toplumların ve eğitim ile ilgili olan tüm kamu veya özel kuruluşların eğitime verdikleri önemin farkı olduğu bilinmektedir. Gelişmiş olan bütün toplumlar bu seviyeye, eğitime, araştırmaya ve geliştirmeye verdikleri önemin ve bu konulara kendi gayri safi milli hasıllarından ayırdıkları pay ile ulaşmışlardır. Günümüz modern dünyasında toplumların gelişmişlik düzeyleri; eğitime, araştırma ve geliştirmeye verdikleri önem ve bu konular için bütçelerinden ayırdıkları pay ile anlaşılmaktadır.

Eğitim, toplumların refah seviyelerini yükselten ve toplumların geleceğe güvenle bakmalarına neden olan en önemli konulardan biridir. Toplum olarak hükümetler, iş çevresi, aileler, eğitim sürecinde yer alan öğrenciler ve öğretim üyeleri eğitim konusuna gereken önemi ve hassasiyeti göstermek zorundadır.

Devlet eğitim kurumlarını maddi yönden desteklemek, öğrenim ile ilgili yasal platformları oluşturmak, öğretim üyelerinin özlük haklarını düzenlemek ve anayasa ve yasalarda belirlenmiş olan eğitim ve öğrenim ihtiyacını karşılamakla yükümlüdür. Anayasamıza göre devlet herkese eğitim imkanı sunmakla yükümlüdür.

İş çevreleri ise, küreselleşen dünya ekonomisinde rekabet avantajı sağlamak için, üniversitelere maddi yönden destek olmak, kurumlarının kapılarını bilimsel çalışmalara açmak, öğretim üyeleri ve öğrencilerle birlikte ortak projeler yürütmek ve bu yolla da üniversitelere maddi katkılarda bulunmak zorundadırlar. Böylece kendi kurumlarının ihtiyaçlarını bilimsel yollardan giderme imkanına da sahip olacaklardır.

Üniversite yönetimleri ve akademisyenler ise, bu sürecin içerisinde bulunan kurum ve kişiler

olarak, öğrenci ihtiyaçlarını gidermede ve dünyadaki bilimsel çalışmaları takip etmede üzerilerine düşen görevi yapmakla yükümlüdürler. Üniversite yönetimleri, eğitimin sadece ve sadece okulda verilen ders programı ile yeterli olmadığı bilinci ile üniversite eğitiminin beklentilerini de ortaya koyacak şekilde, gerek kültürel ve gerekse sanatsal faaliyetleri bünyelerinde geliştirmek zorundadırlar. Üniversite yönetimi ve öğretim üyeleri, demokratik, katılımcı ve sevgi saygı ilişkileri çerçevesinde bir yönetim anlayışı geliştirmek zorundadırlar. Ayrıca üniversite yönetimleri ve öğretim üyeleri topluma olan en önemli görevlerinden biri olarak kabul edilebilecek toplumun bilgi seviyesini ve dolayısıyla da refah seviyesini yükseltme görevlerini ifa etmek zorundadırlar.

Öğrencilerin bu eğitim sürecinde, ezberden uzak, yaratıcı, sorgulayıcı, analiz yeteneği yüksek bireyler olarak kendilerini geliştirmeleri, öğretim üyelerini ve üniversite yönetimlerini bu yönde zorlamaları gerekmektedir. Eğitimin sadece üniversitedeki dersler ile sınırlı kalmadığı düşüncesi ile hareket etmelidirler. Üniversitede öğretilen derslerin yanı sıra üniversite eğitiminde alınması gereken en önemli dersin hayata yönelik ve kişiliği geliştirmeye yönelik yaşam biçimi olgusunu da unutmamaları gerekmektedir.

Hizmet sektöründe yöneticilerin, müşterilerin kalite algılamaları ile ilgili çalışmalara ve finans sektöründe rekabet içindeki firmaların müşterilerine yönelik kalite algılama çalışmalarına rastlanılmaktadır (Agus v. diğ., 2000; Sureshchandar v. diğ. 2001, 2002), Literatür taramalarının sonucunda anlaşılmaktadır ki, eğitim sürecinde yüksek öğretimde kalite algılamasına ve ölçülmesine yönelik çalışmalara da rastlanılmaktadır (Maureen, 2001; Warn ve Tranter, 2001). Fakat bu çalışmalarda hiçbir kişi ya da kuruma “Sizin eğitimden beklentileriniz nedir? Nasıl bir eğitim bekliyorsunuz?” “Mevcut eğitim ile ilgili kalite algılamalarınız nedir?” gibi bir soru sorulmamıştır. Üniversiteler kendileri için bir vizyon ve misyon belirlememişlerdir. “Biz nasıl bir mezun vermek

istiyoruz? Bizim mezunumuzun farkı ne olacak?” gibi çok önemli soruları sormadan, programlar belirlenmiş ve uygulamaya konulmuştur. Sonuçta birbirinin aynı, fakat öğrencilerin kişisel çabalarıyla ortaya çıkan dolayısıyla kişisel farklılıklara dayanan öğrenciler mezun edilerek iş hayatına gönderilmektedir.

Eğitim sürecini kullanan kurumlar, kişiler, kısaca toplum göz ardı edilemez. Bu toplum beklentilerinin neler olduğu açıkça ortaya konmalıdır. İş çevresi bu sürecin ürünü olarak kabul edilen mezunları çalıştırmaya rağmen, iş çevresinin “eğitimden beklentileri nedir?” diye bir çalışma yapılmamıştır. Öğrenciler bu sürecin doğrudan içinde yer alan kesimi olmasına rağmen, öğrencilere “nasıl bir eğitim isterdiniz?” “Üniversite eğitiminden ve üniversitenizden beklentileriniz nedir?” “Algıladığınız kalite nasıldır?” diye bir soru sorulmamıştır ve çalışma yapılmamıştır.

Bu sürecin içerisinde yer alan diğer bir önemli kesim akademisyenlerdir. Bu süreci yönlendiren, bu süreci değiştirebilen önemli kesimdir. Bir çok zorlukla mücadele etmelerine ve özveri ile çalışmalarına rağmen “üniversite eğitiminden beklentileriniz nedir?” “eğitim sürecinden, üniversitenizden, hükümetten beklentilerini nedir?” diye bu kesimin düşünceleri ve önerileri alınmamıştır.

Sonuç olarak, öğrencilerin sürekli şikayet ettiği, memnun olmadığı, ezberci ve amacı belirsiz bir eğitim ortaya çıkmıştır. Öğretim üyelerinin çoğunun, maddi imkansızlıklardan kaynaklanan şikayetleri mevcuttur. Ayrıca kendilerini geliştiremeyip, yenilikleri ve bilimsel çalışmaları izleyemeyen ve katılamayan, iş çevresinin bilimsel çalışmalara ve projelere olması gereken hassasiyeti göstermemesinden dolayı proje üretemeyen ve uygulama imkanı bulamayan, eğitimle ilgili programlar belirlenirken görüşleri alınmayan bir kesimin eğitim verdiği bir eğitim süreci yürülmektedir. Birde bunlara ek olarak hükümetlerimizin kendi ideolojilerine göre sürekli olarak sistem değişikliğine gitmeleri üniversite eğitiminin en

önemli müşterisi olarak kabul edilen alt eğitim kurumlarından (liseler) gelen öğrencilerin farklı bir sistemle yetiştiriliyor olması üniversite eğitiminin yapısını da bozmaktadır.

Toplum önünde Türk üniversitelerinin değerinin her geçen gün daha da azaldığı bilinmektedir (Köksoy, 1997). Başarılı öğrencilerimiz ve maddi imkanları iyi olan öğrencilerimiz burslu veya kendi imkanları ile okumak için yurt dışındaki üniversiteleri seçme yoluna gitmektedirler. Yurt dışı üniversitelerinde yukarıda ifade edilmeye çalışılan kaynak yetersizlikleri, araştırma ve geliştirmeye verilen önem, sanayi kuruluşların eğitime verdikleri önem ülkemiz koşullarına göre çok farklıdır. Bu bilinen bir gerçektir. Bilim yuvası olan üniversitelerimizin ve öğretim üyelerimizin hak ettikleri saygın yerleri alabilmeleri için yukarıda sözü edilen kesimlerin beklentilerinin, eğitimden elde etmek istedikleri amaçların ortaya konulması ve programların gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Üniversite yönetimleri, bu şekilde vizyonlarını ve misyonlarını daha rahat belirleyebileceklerdir. Yeterli kaynaklarla ve iş çevrelerinin eğitime ve bilime verdikleri önem arttıkça toplumun refah düzeyi de artacaktır. Öğretim üyelerinin, öğrencilerin ve iş çevresinin sorunlarına çözüm bulunmuş olacaktır. Sorunların çözülebildiği, farklı kesimlerin beklentileri çerçevesinde eğitim verildiği bir toplumda gelişmişlik düzeyi de daha üst noktaya ulaşacaktır.

Eğitim sektörünün müşterileri

Eğitim sektöründe uygulanmaya çalışılan ve makalenin de konusu olacak toplam kalite yönetimi imalat sektöründe yıllarca başarıyla uygulanmış bir yönetim felsefesidir. İmalat sektöründeki başarılı uygulamalarından sonra başta hizmet sektörü olmak üzere bir çok sektörde de başarıyla uygulanmaya başlanmıştır.

Ülkemizde hastane yönetimi, kamu yönetimi, siyaset, askeri alan ve hukuk alanında başarılı toplam kalite yönetimi çalışmaları görülmektedir.

Eğitim sektörünün müşterilerini öğrenciler, eğitimciler, iş çevresi ve toplum olarak

söyleyebiliriz.. Ancak şu bilinmelidir ki eğitim sektörünün ürünü öğrenci değildir. Sektörün ürünü öğrencinin eğitimidir (Tribus, 1997). Öğrenci ürünün dizaynına ve üretimine aktif olarak katılmak durumundadır. Öğrenciyi ürünün çıktısı olarak değerlendirmek söz konusu olabilir. TKY ilkeleriyle değerlendirdiğimiz zaman prosesin içinde uzun bir süre yer aldığı için öğrenciyi sürekli gelişim ve kalite iyileştirme çalışmalarının merkezinde görmek gerekmektedir.

Eğitmenlerde eğitim sektörünün içerisinde yer alan hem müşteri hem de prosesi yöneten gruptur. Eğitmenler kalite iyileştirme çalışmalarında en önemli görevi üstlenmektedirler. Bunlardan en önemlisi de öğrencilerin motivasyonunu sağlamak ve onların verimliliğini arttırmaktır (Jenkins, 1998). Kalite iyileştirme çalışmalarında en önemli gösterge mezun sayısında meydana gelen artış ve öğrencilerin okullarını terk etme oranlarındaki düşüştür. Eğitmenlerin unutmaması gereken diğer bir önemli olgu eğitim sürecinde öğrencilere takım çalışması ve iş birliği felsefesini öğretebilmek ve bu felsefeye uygun eğitim yapabilmektir.

Eğitim sektörünün diğer önemli müşteri grubu ise ailelerdir (Oblinger,1998). Aileler bu ürünle hayatları boyunca sürekli olarak birlikte yaşamak zorunda kalan ve eğitim süreci için maddi ve manevi fedakarlıklara katlanan gruptur. Ülkemizde olmasa da yurt dışında üniversite seçiminde en önemli karar verme konumunda olan gruptur. Aileler Türkiye’de karar vermekten çok yönlendirme aşamasında etkili olmaktadır.

Eğitim sektörünün müşterisi olarak görülen ancak bu sektörden mezun olan öğrenciye para verecek olan ve toplum için faydalı işler yapmasını sağlayacak olan diğer bir müşteri grubu da iş çevresidir. İş çevresi eğitim sektörünün dışsal müşteri grubu olarak en önemli müşteri gruplarından biri olmasına rağmen eğitim sürecine katkısı en az olan gruptur.

Sektörün diğer bir müşteri grubu da toplumdur. Kısacası toplumdaki herkeştir. Çünkü eğitim okula girilip mezun olunan bir süreç değildir. Eğitim insanın doğumuyla başlayıp ölünceye kadar süren sonsuz bir süreçtir. Toplumdaki herkes bu süreç içindeki yerini alacaktır ve bu sürecin etkilerinden olumlu veya olumsuz etkilenecektir. Eğitimde insanların kazandıkları dört temel unsur vardır. Bunlar;

1. Bilgi, neyi anlamamız gerektiğini bize öğreten bir unsurdur.
2. Know-how, hangi bilgiyi kullanmamız gerektiğini öğretir kısacası bilgiler arasında seçicilik kazandırır.
3. Bilgelik, hangi öncelikleri kullanacağımızı bize öğreten bir unsurdur.
4. Karakter ise iş birliği, topluma faydalı olma, sorumluluk duygularını kazandıran bir unsurdur.

Eğitim kalitesi kavramı

Eğitim, kalite amaçlarını ve işlevlerini karşılayabilmek olarak tanımlanabilmektedir (Vedder, 1994). Kalite amaçları olarak, öğrenmenin etkinliği, eğitimin işlevselliği, öğrencileri dışarıdaki ortama uyarlayabilme ve iş hayatlarındaki başarılarını sağlayabilme olarak ifade edilmektedir. Diğer bir tanım da kalite; insanların eğitimden ne aldıkları ile alakalıdır olarak betimlenmiştir (Vedder, 1994).

Günümüzde bazı insanların düşüncesinde eğitimde kalite kavramı, eğitimden beklentilerin karşılanması yani bir anlamda diploma ile özdeşleştirilmiştir (West, 1984). Ancak West eğitimde kaliteyi: güç, kapasite, karakter veya özellik kelimeleri ile bağdaştırmaktadır. Kalite kavramını bir sıfat olarak kullanmak istediği zaman, aynı yazar eğitim programının etkinliği olarak betimlemektedir. Amerikan Eğitim Bakanlığı ise eğitim etkinliği (kalite) kavramını az öğrencilerden oluşan sınıflar, kişilerin kişisel becerilerini ortaya koyabildikleri, fakültelerin öğrencilerin beklentilerini karşılama dereceleri, değişik öğretim metotlarına alternatifler sunabilme yetileri olarak tanımlamaktadır (Scans Report, 1991). Aynı bakanlık kaliteli eğitimi öğrenci-okul-aile arasındaki işbirliği olarak da ifade etmektedir.

Geleneksel görüş “kalite” sistemlerinden ne anlaşıldığının ortaya konması gerekliliğini ortaya koymaktadır. İlk sorun akademisyenlerin ve eğitimcilerin bunları uygulamaya koymakta karşılaşacakları sorundur. Buna göre kalite kavramı sınırlanamaz.

Herkesin hem fikir olduğu bir görüş olmamasından dolayı herhangi bir adım atmakta “uygulamaya yönelik amaçlarınızın var olduğunu bilebilirsiniz” görüşünden dolayı çekinmektedirler (Pirsig, 1976). Bu da “bunu tanımlayamazsınız, fakat gördüğünüz zaman bilebilirsiniz” tartışmaları ve kalite üzerine çalışmalar yapan bilim adamlarının devam ettirmek istedikleri “görünce anlarım” felsefesi ile çatışmaktadır.

Malcolm Frazer “yüksek eğitimde kalite, müşteri memnuniyeti ile aynı değildir; örneğin müşterinin son model bir arabadan aldıkları memnuniyet ile, yüksek eğitimden alınan memnuniyet aynı değildir kaliteyi içerir fakat bu etkinlik, etkenlik ve sorumlulukla eş anlamlı değildir” görüşünü benimsemiştir (Cryer, 1998).

Brookman Kalite ve Standart kelimeleri arasındaki karışıklığa faydacı bir çözüm getirmiştir. “Profesyonel kurumlar standartlar koyarken enstitülerin kaliteleri öğrencilerin bu standartları ne ölçüde sağladıkları ile belirlenir” (Brookman, 1993).

Eğitimde kalite iyileştirme çalışmaları düz bir yoldan ziyade bir döngüye benzer bu döngü planlama uygulama çalışma ve gelişme faaliyetlerinden oluşmaktadır. İlk aşama gelişme için devamlı planlamayı kapsamaktadır. Bunu geliştirme planlarının uygulanması izlemektedir. Sonraki aşamada ise geliştirme planları ile ilgili müşteri ihtiyaçlarının tespitinde kullanılacak metodların geliştirilmesi izlemektedir. Çevre dinamik bir çevre olduğundan eğitim sektöründeki personelin, süreçleri sürekli izlemeleri, bilgiyi de sürekli paylaşmaları, ekip halinde çalışmaları ve bilgi paylaşımını engelleyen sınırları ortadan kaldırmaları şarttır. Bu yaklaşımda eğitimcilerin problemleri sadece

belirlemek yerine üzerine giderek çözümlemeyi tercih etmeleri gerekmektedir (Mc Niel, 1996).

Kalite yönetiminde kullanılan kalite kavramları ve bunların eğitim sistemine olan uyarlılıkları ise şu şekilde ifade edilebilir:

Kalite Teminatı: İleri besleme tabanlı bir sistemdir. Yani meydana gelebilecek hatalara karşı mümkün olduğunca hızlı bir şekilde tasarlanmıştır. Eğitimde kalite teminatı, amaçları, içeriği, kaynakları, seviyeleri ve projelendirilmiş gelirleri veya modüler, programları ve kursları incelemektedir.

Kalite Kontrol: Geri besleme tabanlı bir sistemdir. Üretimde denetimciler tarafından düzeltilebilen hatalar hakkında bilgiler almaktır. Eğitim sektöründe ise kalite kontrol öğretim üyeleri, öğrenciler ve çalışanlardan gelecek olan bilgilere ihtiyaç duyar. Düzenli olarak, programların, derslerin ve modüllerin gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Kalite Yönetimi: Kalite proseslerinin tam olarak düzenlenmesini garantiye alan bir sistemdir. Eğitim sektöründe, pazar analizleri, müfredat geliştirme, strateji ve derslerin planlanması, araştırma, geçerlilik, gözetleme ve öğrencilerin öğrenme deneyimlerinin gözden geçirilmesi.

Kalite denetimi: İçsel veya dışsal kalite yönetimi sistemlerinin denetlenmesidir. Denetim, ne yapılacağı belirtilen yazılı dokümanların ve ne yapılacağı söylenen sistemleri denetlemektedir. Herhangi bir doküman ister imalat ister eğitim olsun denetlenebilir. Akademisyenler denetimi genellikle yüzeysel ve gereksiz bulmaktadırlar. Çünkü proseslerin olduğunu ve prosedürlerin bunlara uyduğunu ve uymadığını gösteren kanıt bulmak zordur.

Kalite Değerleri: İçsel veya dışsal kriterlere karşı performans değerleri ve potansiyel sorun değerlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Ancak eğitim sektöründe kalite değerlerinin hem belirlenmesi hem de değerlendirmeye karşı çıkmak çok zordur.

Kalite Zenginliği: Herhangi bir proseste kaliteyi sürekli arttırmayı hedef seçen bir sistemdir. Çalışanların geliştirilmesi ve eğitilmesi yanı sıra herhangi bir sistemdeki (eğitimsel veya başka) problemleri sistematik olarak çözmeyi içeren karmaşık bir sistemdir.

Toplam kalite yönetiminin eğitim sektöründe uygulanması ile elde edilen faydalar

Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan ve 22 akademik kuruluşu kapsayan araştırmaya göre Eğitim Sektöründe TKY uygulamalarının bazı yararlar elde edilmiştir, bu yararlarından bazıları şunlardır (Özdemir 1995).

İnsanlara şans verme: Uygulamanın yapıldığı tüm okullarda insanların kendi çevrelerini geliştirmek üzere yaptıkları çalışmalar hep olumlu sonuçlanmıştır. Bu da eğitim sektöründe servis departmanlarında çalışanların işlerine motive olabilmelerini sağlamış, ve karar verebilme yetilerini arttırmıştır.

Az açıklama, daha çok dinleme: Müşterilerin beklentileri ve ihtiyaçları belirlenmiş ve bu yönde düzenlemeler yapıldığı için müşteri memnuniyeti artmış ve yapılan düzenlemeler yönetmelikler hep müşteri beklentilerini karşılayacak yönde olmuştur.

Eğitim kültüründe değişim: Kalite iyileştirme çalışmaları sürekli olarak değişikliklere neden olduğundan çevrede de değişiklik olacaktır.

Gerçekler üzerine karar verebilmede kararlılık: Eğitim sektöründe verilen kararların çoğu, içgüdülere, geleneklere ve bunu burada nasıl yapacağız sorusuna bağlı olarak verilmektedir. TKY çalışmaları sorumlulara veri tabanına bağlı olarak nasıl karar verilebileceğini göstermektedir.

İnsanları bir araya getirme: Genellikle yaşanan en büyük sorun iletişimsizliktir. TKY akademik, öğrenci ve iş çevrelerini bir araya getirerek bu sorunu ortadan kaldırmaktadır. Ayrıca, takım çalışması sayesinde gruplar birbirlerinin dilinden daha rahat anlamakta ve prosesleri daha iyi kavrayabilmektedirler.

Ortak dil: TKY sorumluların ortak bir terminolojiyi kullanmasını ister. Böylece sorumlular, takım elemanları, arasında literatürden kaynaklanan bir sorun olmaz ve böylece herkes birbirini daha rahat anlamış olur.

Dr. James Leonard'a göre kalite geliştirme uygulanmasındaki güçlük, öğrenciler, eğitimciler, personel ve veliler için yeni rollerin düzgün, etkin, rahat ve korkusuz olarak kabul edilip yerine getirebileceği bir çevre yaratmaktır (Özdemir, 1995).

Geleneksel eğitim kuruluşları ile kalite geliştirme uygulayan eğitim kuruluşları arasındaki ilke farkları Tablo 1 de gösterilmektedir (Oblinger, 1998).

Tablo 1. Eğitimde kalite uygulaması yapan kuruluşlar ile geleneksel eğitim arasındaki ilke farkları (Oblinger, 1998)

Eğitimde Kalite Uygulaması	Geleneksel Eğitim
Müşteri odaklı olmak	Ağırlığın kurallara verilmesi
Değişimlere hazırlıklı olmak	Değişime tepki
Takım dayanışması	Yalnız bireyler
Takım veya organizasyon vizyonuna sahip olmak ve erişmeye çalışmak	Bireysel amaçlara erişmeye çalışmak
Sürekli gelişme ve kalite iyileştirmesi	Arada sırada gelişme veya hiç gelişmeme
Görgül verilerin sistematik toplanması ve kullanılması	Kanaate veya önseziye göre karar verme
Dış kaynaklardan bilgi aramak	Sadece iç bilgi kaynaklarına dayanmak
Eleştiriye yaratıcı olarak ve gelişme için kullanmak	Eleştiriye yanlış şekilde algılamak
Yetkili elemanlar	Ne yapılacağını söyleyeni bekleyen bireyler

Eğitim sektöründe kalite değerlendirme sistemi için değişkenlerin belirlenmesi

Üniversite eğitiminde kalite değerlendirmesi için üniversite eğitim hizmetinin içsel ve dışsal müşterisi olarak kabul edilen;

- Öğrencilerin,
- Eğitimcilerin ve
- İş çevresinin

görevi, mevcut eğitim sistemi ve bu sistemin işleyişine yönelik eleştirilerini ve varsa önerilerini ortaya koymak, eğitimin toplum için önemini ve eğitim alma nedenlerini, eğitim sektöründe çalışma amaçlarını ve çalışma sistemine yönelik kalite algılamalarını ortaya koyarak eğitim sisteminin sorunlarını belirlemek ve çözüm önerileri geliştirmektir. Kalite algılamaları ve müşteri beklentilerine yönelik olarak yapılan çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Agus v. diğ. 2000; Sureshchandar v. diğ. 2001,2002).

Öğrencilere verilen eğitim hizmetinin, algılanan kalite düzeyini ve algılanan performans düzeyini ölçmek önemlidir. Bu düzeyi ölçmek amacıyla değişkenler belirlenmiştir. Bu değişkenler beş başlık altında toplanmış olup aşağıda belirtilmektedir:

- Ders dışı faaliyetler,
- Fiziksel koşullar,
- Eğitim ve öğretim,
- Destek üniteler ve
- Eğitim ve üniversite ilgili kararlara katılım.

Öğretim üyelerinin eğitimin kalite düzeyine yönelik algılamalarını etkileyen faktörler olarak aşağıdaki değişkenler belirlenmiştir:

Üniversite koşulları değişkenleri başlığında;

- Çalışma koşulları,
- Eğitim destek üniteleri,
- İçsel fiziksel koşullar ve
- Dışsal fiziksel koşullar yer almaktadır.

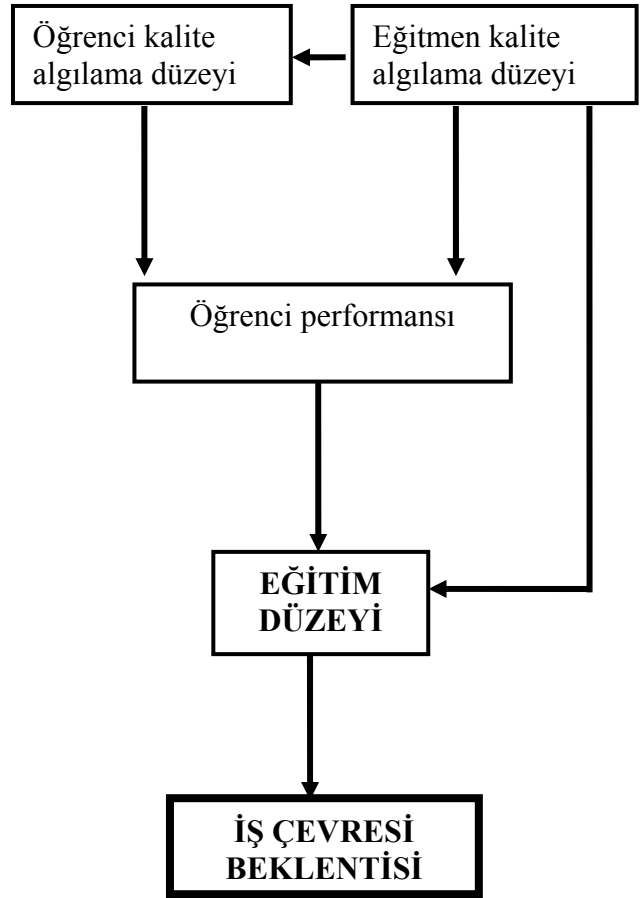
Bu değişkenlere ek olarak eğitimcilerin üniversiteden beklentileri ve hükümetten beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır.

İş çevrelerinin eğitimin kalite düzeyini belirlemek ve performansı ölçmek amacıyla

değişkenler belirlenmiş ve bu değişkenler iki başlık altında toplanmıştır:

- Eğitimden algılanan kalite düzeyi ve
- Eğitilenden algılanan kalite düzeyi

Şekil 1'den de izlenebileceği gibi öğrenci ve eğitimcilerin algıladıkları kalite düzeyi öğrencilerin performansını etkilemektedir. Öğrencilerin performansı ve eğitimcilerin algıladıkları kalite düzeyi de eğitim düzeyini etkilemekte ve iş çevresinin beklentilerini etkilemektedir.



Şekil 1. Eğitim kalite değerlendirme modeli

Türkiye'den örnekler

Değişkenlerin kendi aralarındaki ilişkilerini ortaya koyabilmek amacıyla eğitim sektörünün müşterileri olarak kabul edilen öğrenciler ve öğretim üyeleri (eğitmenler) ile anket çalışması yapılmış, iş çevreleri ile de derinlemesine mülakat yapılmıştır. Öğrenciler ve eğitimciler için işletme ve işletme mühendisliği eğitimindeki kalite değerlendirmesini ortaya

koyabilmek amacıyla İstanbul Teknik Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi ve Marmara Üniversitesi seçilmiştir.

Öğrencilerin, üniversitelerinden üniversitelerindeki birimlerden genel memnuniyetleri ile ilgili veriler Tablo 2’de gösterilmektedir. 5 li likert derecelendirme yöntemi uygulanmıştır. (1- hiç memnun değilim / 5 - çok memnunum) İ.T.Ü. öğrencileri en çok bölümlerinden memnun olduklarını ifade ederken B.Ü. öğrencileri ise en çok üniversitelerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. En karamsar tabloyu M.Ü. öğrencileri çizerken, onlar da en çok bölümlerinden memnun olduklarını söylemişlerdir.

Öğretim üyelerine iki grup halinde üniversite yönetiminden ve hükümetten beklentilerini ölçen sorular sorulmuştur. Belirtilen fikirlere öğretim üyelerinin 5 li derecelendirme yöntemi ile cevap vermeleri istenmiş olup Tablo 3 ve Tablo 4’deki sonuçlar elde edilmiştir. (1 en olumsuz / 5 en olumlu)

Öğretim üyelerinin çalıştıkları kurumdan en büyük beklentileri, bilimsel çalışmalarının desteklenmesi, özel projelerinin desteklenmesi, ortak proje çalışmalarının desteklenmesi, uluslararası ilişkilerin geliştirilmesi yönündedir. Kısacası kurumsal ilişkilerin yani sanayi ve kamu kurumlarıyla ilişkilerin geliştirilmesi olarak ifade edebiliriz.

Tablo 2. Öğrencilerin kurumlardan memnun olma dereceleri

	GENEL	İTÜ	BÜ	MÜ	F	P
Bölümünden	3.98	4.26	3.73	3.94	9.652	0
Üniversitemden	3.63	3.43	4.20	3.25	31.520	0
Öğretim üyelerinden memnunluk	3.44	3.63	3.57	3.13	9.975	0
Genel memnuniyet	3.34	3.35	3.71	2.97	17.563	0
Görevlilerden	2.89	2.69	3.09	2.87	4.403	0.013
Yönetimden	2.88	2.89	3.08	2.66	5.418	0.005

Tablo 3. Öğretim üyelerinin üniversiteden beklentileri

	GENEL	İ.T.Ü.	B.Ü.	M.Ü.
Sürekli şahsi gelişmeyi sağlaması	3.3	3.5	2,5	3.9
Politik özgürlük	3.3	4.0	3.1	2,8
Araştırma ve yönetimde esneklik	4.4	4.6	4.4	4.3
Uluslararası ilişkileri geliştirmeyi destekleme	4.4	4.5	4.3	4.3
Bilimsel çalışmalara teşvik	4.5	4.4	4.6	4.5
Üniversite ile ilgili kararlara katılım	4.2	4.4	3.9	4.4
Özel projelere teşvik	4.3	4.2	4.1	4.7
Sosyal imkan yaratma	4.3	4.3	4.1	4.3
Diğer kurumlar ile ortak proje geliştirme	4.2	4.2	3.6	4.7
Özel sektörle ilişkileri geliştirme	4.2	3.9	4.0	4.6

Tablo 4. Hükümetten beklentiler

	GENEL	İ.T.Ü.	B.Ü.	M.Ü.
İş güvencesi getirmesi	3.8	3.8	3.3	4.1
Akademik özgürlük	4.6	4.7	4.7	4.3
Politik özgürlük	4.3	4.6	4.5	3.8
Bilimsel çalışmalara teşvik	4.6	4.5	4.5	4.7
Endüstri sorunlarına eğilebilme ortamının yaratılması	4.3	4.4	4.1	4.4
Devlet sorunlarına eğilebilme ortamının yaratılması	4.2	4.2	4.2	4.3
Ücret politikaları ile ilgili kararlara katılım	4.4	4.3	4.3	4.7

Ayrıca öğretim üyeleri kendi kurumlarının aldıkları kararlara katılmak istediklerini belirtmişlerdir.

Hükümetten beklentileri de aynı doğrultuda, politik ve akademik olarak daha bağımsız çalışma imkanlarının sağlanması, sanayi ile işbirliğine gidilebilmesi ve devlet sorunlarına bilimsel yaklaşımlarda bulunabilmesi için yasal düzenlemelerin yapılması ve ortamın sağlanması olarak belirtilmiştir. Ayrıca öğretim üyeleri ücretlerin belirlenmesi aşamasında hükümetten kendilerinin de fikirlerinin alınmasını haklı olarak istemektedirler.

İş çevreleri ile yapılan derinlemesine mülakat yönteminde “istihdam etmeyi düşündüğünüz mezunlarda aradığımız özellikler” iş çevresine sorulmuş ve kendileri için 5 önem derecesini sıralamaları istenmiştir.

Tablo 5’ten de görüldüğü üzere 1. önem derecesi olarak analitik düşünce en önemli unsur olmuştur. Bunu yabancı dil izlemektedir. 2. önem derecesinde ise analitik düşünce gelmekte ve bunu yaratıcı fikir üretebilme yeteneği takip etmektedir. 3. önem derecesinde ise inisiyatif kullanabilme yeteneği ön plana çıkmakta bunu yaratıcı fikir üretebilme yeteneği izlemektedir. 4. önem derecesinde ise karar verme yeteneği ön plana çıkmakta, bunu yaratıcı fikir üretebilme yeteneği izlemektedir. 5. önem derecesinde ise yabancı dil bilme yeteneği ön plana çıkmaktadır. Daha sonrasında ise karar verme yeteneği izlemektedir.

Buradan şöyle bir sonuca ulaşabiliriz. En önemli etken olarak iş çevresi; işe almada analitik düşünceyi, yaratıcı fikir üretebilme yeteneğini, inisiyatif kullanabilme yeteneğini ve karar verme yeteneğini görmektedir. Bu da kişilerin kendi çevrelerinden eğitim ile elde edinebildikleri yetilerdir. Eğitim ile bu yetilerini kullanabilecekleri araçları öğrenmektedirler. Yabancı dil bilgisi bilgisayar bilgisi gibi eğitim ile öğretilen ve kişilerin kendilerinden fazla bir şey katamayacakları konularda iş çevreleri duyarsız kalabilmektedirler.

Sonuçlar

Üniversitemiz öncelikle yapmış oldukları eğitimin niteliğini, amacını, vizyon ve misyonlarını çok iyi belirlemelidirler. Nasıl bir eğitim vermek istediklerini ve nasıl bir öğrenci mezun etmek istediklerini ortaya koymalıdır. Programlarını, ders içeriklerini ve akademik personel istihdamını da buna göre planlamaları gerekmektedir.

Bu yüzden üniversitelerin vizyon, misyon ve stratejilerini belirlemeleri büyük önem arz etmektedir. “Biz kimiz ve nasıl bir öğrenci yetiştirmek istiyoruz?” sorularına verilecek cevap üniversitelerin gerek toplum içinde gerekse akademik çevrede saygınlıklarının artmasına neden olacaktır.

Üniversiteler toplumla iç içe yaşayan, toplum gereksinimlerine cevap vermek zorunda olan eğitim kurumlarıdır. Bu nedenle üniversitelerin toplum beklentilerine uymaması kabul edilemez.

Tablo 5. İstihdam edilmek istenen mezunlarda aranan özellikler

	1. Önem	2. Önem	3. Önem	4. Önem	5.Önem
Analitik düşünce	39.3	35.7	17.9		
Yabancı dil	32.1	10.7	17.9	3.6	28.6
Yaratıcı fikir üretebilme yeteneği	14.3	21.4	21.4	25	17.9
İş tecrübesi	10.7	10.7		3.6	
İnisiyatif kullanabilme	3.6		28.6	21.4	14.3
Karar verme yeteneği		17.9	10.7	35.7	21.4
Sosyal faaliyetlere katılım				7.1	14.3
Bilgisayar bilgisi		3.6	3.6	3.6	3.6

Toplum içinde üniversitelerin, ilişkide buldukları kesimler olarak öğrenciler ve aileler bulunmaktadır. Öğretim elemanlarının, ailelerin, ve üniversiteden mezun olan öğrencileri çalıştıran iş çevresinin isteklerine göre üniversiteler kendi planlarını, misyon, vizyon ve stratejik kararlarını belirlemek zorundadırlar. Ayrıca üniversitelerimizin kendi başlarına belirleyemeyeceği yasal düzenlemeler de olacaktır, bu konuda yasa düzenleyicisi olarak TBMM ve hükümetin devreye girmesi gerekecektir.

Öğrencilerin eğitim sektörünün en önemli parçası olduğu unutulmamalıdır. Öğrencilerin beklentilerinin ve algıladıkları kalite boyutunun olumluya ve/veya daha da olumluya dönüşmesi eğitim kalitesinin artmasını ve ülkemizin gelişmesini de sağlayacaktır. Bu nedenle başta öğretmenlerin ve yöneticilerin (idari personel/hükümet) olmak üzere toplum tüm kesimlerinin eğitime verdikleri önemin artması ve daha iyi olabilmesi için gerekli çalışmalara şimdiden başlanması gerekmektedir.

Eğitimdeki kalite çalışmalarında çok önemli yere sahip olan kesim üniversiteler ile doğrudan temas halinde olan öğrenci ebeveynleridir. Bu nedenle ebeveynlerin üniversite tercihleri önemli bir etken olmaktadır. Ancak Türkiye’de üniversite tercihi ÖSYM (Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi) tarafından yapılan bir sınav neticesinde oluşmaktadır. Bu tercih konusunda öğrenci ebeveynlerinin bir etkinliği söz konusu değildir. Ancak A.B.D. ve diğer gelişmiş ülkelerde ebeveynler üniversite seçiminde önemli bir rol oynamaktadırlar.

Toplum ve ebeveynler üniversiteler üzerinde denetleme mekanizması vazifesi görerek ödenen vergilerin bilimsel çalışmalarda ve başka ne gibi faaliyetlerde kullanıldığını takip etmelidirler. Yapılan bilimsel çalışmaların toplum yaşayışına ne gibi yararlar sağladığının da takibini yapmalıdırlar.

Üniversiteler her sene gerçekleştirilen bilimsel faaliyetlerin ve sonuçlandırılan projelerin topluma ne gibi katkı yaptığı konusunda

raporlar hazırlamalı ve bu raporları topluma açıklamalıdırlar. Böylece hem üniversiteler arasındaki yaratıcı rekabet gelişecek ve hem de bilimsel çalışmaların niteliği artacaktır. Öğrenciler ve ebeveynleri de üniversite tercihlerinde bu raporları göz önüne alacaklardır.

İş çevrelerinin de bilimsel faaliyetler konusunda eğitim sektörü ile olan ilişkilerini geliştirmeleri Türk sanayi ve ekonomisi için faydalı olacaktır. Böylece hem öğrenciler, hem de öğretim üyeleri uygulamalı eğitim fırsatı yakalamış olacakken iş çevreleri de bilimsel tabanlı çalışmalarla globalleşen dünya ekonomisinde ve artan rekabet ortamında kendilerine avantaj sağlama fırsatını yakalamış olacaklardır.

Eğitim sektörünün müşterileri olarak belirlenen grupların beklentileri ve isteklerinin çok iyi analiz edilmesi ve çözümlerin getirilmesi eğitim kalitesinin artması açısından çok önemlidir. Eğitim kalitesinin artması ve müşteri gruplarıyla yakından ilgilenen kamu ve özel yönetimlerin bakış açılarındaki değişim toplumun gelişmişlik düzeyini de arttıracaktır.

Gelişmiş toplumların en önemli özelliklerinin eğitime ve araştırma geliştirme çalışmalarına yaptıkları katkıların payı yadsınamaz. Toplumumuz içerisinde, bu payı arttıracak en önemli görevin hükümetlerimizin olduğu unutulmamalıdır.

GSMH içerisinde eğitime ayrılması gereken payın gelişmiş ülkeler seviyesine getirilmesi tek başına yeterli olmayacaktır. Özel sektöründe kendi firmaları içinde ar-ge çalışmalarına gereken önemi vermeleri ve firma içi eğitimin yanı sıra üniversitelerle ortak eğitim çalışmalarına girmeleri gerekmektedir. Akademisyenlerin de, eğitimde kalite iyileştirme çalışmalarına bilimsel açıdan yaklaşımları ve literatürü yakından takip ederek bu konudaki gelişmeleri ülkemize getirmeleri ve uygulamaları gerekmektedir.

Kaynaklar

- Agus, A., Krishnan, S. K. ve Kadir, S. L. S. A., (2000). The Structural impact of total quality management on financial performance relative to competitors through customer satisfaction: a study of Malaysian manufacturing companies, *Total Quality Management*, **11**, 808-819.
- Brookman, J., (1993). Flying Standart for Quality, *Times Higher Education Supplement*, **1052**, 1 Jan 1993,
- Cryer, P., (1998). *Preparing For Quality Assessment And Audit, Committee Of Vice Chancellors And Principals*, Sheffield.
- Jenkins, Lee. (1998). *Sınıflarda Öğrenmenin İyileştirilmesi*, Çev: Gönül Yenersoy, Kalder Yayınları, İstanbul.
- Köksoy M. (1997). *Yüksek Öğretimde Kalite ve Türk Yüksek Öğretimi İçin Öneriler*, Hacettepe Üniversitesi Mühendislik Vakfı Yayınları, 1, Ankara.
- Maureen, T., (2001), Measuring Quality And Performance in Higher Education, *Quality in Higher Education*, **7**, 1, 47-54.
- Özdemir, S., (1995). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, *Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı*, 216-218.
- Pirsig, R. M., (1976). *Zen and The Art of Motorcycle Maintenance: An Inquiry in To Values*, Bantam Books, New York.
- Scans Report, (1991). What Work Requires of Schools: a SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, US Department of Labor.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C. ve Kamalanabhan, T. J., (2001). Customer Perceprion of Service Quality—a critique, *Total Quality Management*, **11**, 111-124.
- Sureshchandar, G. S., Chandrasekharan, R., ve Anantharaman, R. N., (2002). The Relationship Between Management's Perception of Total Quality Service and Customer Perceptions of Service Quality, *Total Quality Management*, **13**, 69-88.
- Tribus, M., (1994). *Total Quality Management In Education, The Theory And How To Put It To Work – Developing Quality Systems In Education* Edited By Geoffrey D. Doherty, 80.
- Vedder, P., (1994). Global Measurement of The Quality of Education: A Help to Developing Countries? *International Review Of Education*, Kluwer Academic Publishers, 40, **1**, 5-17 Netherland.
- Warn, J., Tranter, P., (2001). Measuring Quality In Higher Education: A Competency Approach, *Quality in Higher Education*, **7**, **3**, 191-198.
- West, D. C., (1984). Providing Quality Education for the 1980's, Association Of American Colleges, *Liberal Education*, **70**, **2**, 153-156.
-
- Mc Niel, R. M., (1996). Total Quality Management: Whats in it for Schools?
<http://www.Idanatl.org/newsbriefs/oct96/meniell.html>
- Oblinger, D. G., (1998). Total Quality Management in Higher Education a Continuos Improvement Process.
<http://ike.engr.washington.edu/news/whitep/tqm.html>