



Journal of Tourism and Management Research
ISSN: 2149-6528

2016 Vol. 1, Issue.1

EĞİTİM-ÖĞRETİM HİZMETLERİ İLE EĞİTİM-ÖĞRETİM KALİTESİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI: KKTC YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI ÜZERİNE EMİRİKAL BİR ÇALIŞMA

Özet

Bu çalışmanın amacı KKTC’de yükseköğretim alanında faaliyet gösteren üniversitelerin eğitim-öğretim hizmetleri kalite düzeyinin incelemesidir. KKTC üniversitelerinin eğitim-öğretim hizmetleri sürecinde öğretim elemanları (OGEL), eğitim-öğretim kaynakları (EGOK), yönetim, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON) ve üniversite destek hizmetleri (UNDEH) ile bu hizmetleri alan öğrenciler arasındaki etkileşimi ölçmek ve değerlendirmektir. Evreni oluşturan KKTC üniversitelerinde eğitim-öğretim gören öğrencilerden tesadüfi örneklem olarak 400 adet anket toplanmıştır. Çalışmanın hipotezleri SPSS 23 paket program kullanılarak test edilmiştir. Çalışmada tanımlayıcı istatistik, güvenilirlik ve geçerlilik analizi, açıklayıcı faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Bu analizler sonucu; eğitim-öğretim, öğretim elemanlarının, yönetim ve destek hizmetlerinin eğitim-öğretim hizmetleri kalitesi üzerinde olumlu ve anlamlı yönde etki yaptığı anlaşılmıştır. Bu çalışmadan önce KKTC üniversiteleri eğitim-öğretim hizmetleri kalite incelemesi üzerine gerek teorik gerekse uygulamalı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu sebepten bu çalışma ile üniversite hizmetleri ve öğrenci etki ve ilişkilerinin araştırılması yapılarak KKTC yükseköğretimine ve ilgili literatüre önemli katkılar sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: *yükseköğretim, üniversiteler, eğitim-öğretim hizmetleri, hizmet kalitesi.*

Abstract

The aim of this research is to review the quality of education of the higher education institutions in TRNC. The purpose of the study aims to find the interaction, measure and evaluate it in relation to academic personnel, education resources, administration, dean office, personnel at the department offices and university support services. Since TRNC universities comprise our universe, 400 surveys have been completed by students and collected from them. The all hypotheses of the study were tested using SPSS 23 packet program. In the study, descriptive statistics, reliability and validation analysis, exploratory factor analysis, correlation and regression analysis were applied. According to the research findings, there

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

was a positive and significant effect of education, academic staff, and administration and support services on educational service quality. There was no similar study conducted in the related literature, so, this study was first in the literature in TRNC and thus provides critical implications for the related parties and authorities.

Keywords: *higher education, universities, education services, services quality.*

Mehmet Sarikaya, M.Sc. Business Administration. Lefke European University. Lefke/Northern Cyprus. Email: sarikayamehme@itu.edu.tr

Mustafa Daskin, Ph.D. School of Tourism and Hospitality Management. Sinop University. Sinop/Turkey.

Email: daskin@hotmail.com

1. Giriş

Son yüzyılda baş döndürücü bir hızla gelişen teknolojik gelişmelerin beraberinde konusunda uzman bireylere ihtiyacın son derece önemli olduğunu göstermiştir. Bu ihtiyacın karşılanması yükseköğretim veya üniversitelerin önemini artırmıştır. Üniversitelerde çağın gereklerine uygun eğitim ve öğretim hizmetlerinin verilmesi, en son teknolojik gelişmelerin ışığında bireylerin yetiştirilmesi yükseköğretimde kalite kavramını da beraberinde getirmiştir. Kalite deyince akla ilk gelen hizmetin oluşmasından tüketildiği en son noktaya kadar bütün faktörlerin mükemmel olması geliyor. Bu faktörler malzeme ve insan olarak ikiye ayrılır. Bu iki faktörün uyumlu olması ve birbirini tamamlaması, insanların ihtiyaçlarına ve duygularına hitap etmesi gerekir.

Yüksek Öğretim hizmetlerinde kalite; fiziki şartlar, sosyal şartlar, idari ve akademik personel açısından değerlendirmeye tabi tutulabilir. Fiziki şartlar olarak; derslikler, laboratuvarlar, eğitim materyalleri, kütüphane, yurt ve misafirhane sosyal şartlar olarak; sosyal yaşam alanları, spor sahaları, kültürel aktiviteler, e hizmetleri, internet erişim hizmetleri, kültürel aktiviteler ve dinlenme alanları olarak sıralayabiliriz. İdari personel açısından öğrenciye verilen hizmet, sağlanan staj imkânları, mesleğe yönelik konferanslar ile düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetler, burslar, yemek ve barınma ihtiyaçlarının karşılanması diyebiliriz. Akademik personel açısından ise bilimsel yönden yeterliliği, performansları, mesleki ahlak, en önemlisi de öğrencilerle diyalog ve ilişkileri öğrencinin motivasyonunu etkileyeceği için başarılarını da direk etkileyecektir. Bütün bu faktörler öğrenciler üzerinde yapılacak anket çalışmalarıyla test edilebilir.

Bu çalışmayı yapmamızın amacı son yıllarda küreselleşmenin etkisiyle yüksek öğretim baş döndürücü bir hızla gelişmiş, rant açısından da eğitim sektörü büyük bir pazar haline gelmiş, her üniversite adeta bacasız sanayiye dönüşmüştür. 2014 itibarıyla Ada'da üniversite sayısı on bire ulaşmış ve öğrenci sayısı altmış binin üzerine çıkarak toplam nüfus içindeki payı % 25 seviyelerine ulaşmıştır.

Eğitim-öğretim hizmetleri ile eğitim-öğretim kalitesi arasındaki ilişkinin KKTC yükseköğretim kurumları üzerine görgül bir çalışması araştırma konusu olarak belirlenmiştir. Literatüre baktığımızda KKTC Üniversiteleriyle ilgili çalışmalara oldukça az rastlamaktayız. Daha önce KKTC üniversiteleri kalite değerlendirmesine ilişkin çalışma hiç yapılmamıştır. Bu çalışmanın ilk olması ve daha sonra yapılacak bu tür çalışmalara kaynak ve yol gösterici olması önemini dahada artırmaktadır. Araştırmadan çıkan sonuçların KKTC yükseköğretim sektörüne, bu alanda faaliyet gösterecek özel sektöre, kurum kuruluş ve akademik çevrelere faydalı olacağı muhakkaktır. Araştırma KKTC üniversitelerinde idari, akademik ve sosyal çalışmalar ile hizmet veren kadrolara yol göstermesi ve eksik yönlerin belirlenerek giderilmesi yönünde faydalı olacağı beklenmektedir. Bu çalışmayla KKTC üniversitelerinin

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

müşterileri olan öğrencilerin üniversitelerin fiziki yapı, sosyal imkanlar, akademik, idari ve eğitim kalitesiyle ilgili memnuniyet dereceleri elde edilecektir. Bunun da KKTC üniversiteleri'nin eğitim-öğretim kalite düzeyinin gelişmesi için katkı koyması ümit edilmektedir.

Araştırmanın kapsamını KKTC'de bulunan ve yükseköğretim alanında hizmet veren üniversitelerde eğitim-öğretim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Çalışmanın ana kütlesi 2015 yılında KKTC'deki toplam öğrenci sayısı yaklaşık 63.000 olarak belirlenmiş ve ana kütleyi temsil amacıyla hedef kitle olarak 600 öğrenci ile anket uygulaması planlanmıştır. Bu amaç ile zaman ve imkanların kısıtlı olması örneklem sayısının 400'le sınırlandırılmasına neden olmuştur (Geri dönüş oranı $400/600 = \%66$). Üniversite öğrencilerinin görüşleri doğrultusunda KKTC yükseköğretim sektörünü akademik ve idari personel, fiziki yapı, sosyal tesisler olarak değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Öğrencilerin yüksek-öğretim hizmetlerinde kalite algılarına etki eden faktörleri belirlemek temel amaç olarak ele alınmıştır. Eklerde de sunacağımız gibi KKTC Yüksek Öğretiminin başı olan YÖDAK (Yükseköğretim Planlama, Denetleme, Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu) çalışmamıza hiçbir şekilde katkı koymamıştır. Çalışma çerçevesinde KKTC Üniversiteleri hakkında istediğimiz bilgilere de olumsuz yanıt vermiştir. KKTC Anayasasının 94. Maddenin 1. Fıkrası bilgi edinme hakkı yasası kapsamında yaptığımız başvurumuz da cevapsız bırakılmıştır. Herşeye rağmen yaptığımız özverili çalışmada birebir, yüz yüze anket uygulanmış veriler bu şekilde elde edilmiştir. Çalışmanın KKTC Üniversiteleri eğitim-öğretim hizmetleri kalite incelemesi alanında ilk ve tek olması daha sonra bu alanda çalışma yapacak olanlara ve literatüre önemli katkılar sunacağı muhakkaktır. Ayrıca, KKTC'de Yükseköğretim alanında faaliyet gösteren üniversite yönetimlerine alacakları kararlar ve belirleyecekleri politikalarda yol gösterici olacaktır.

Literatüre baktığımızda hizmet kalitesi değerlendirmesi ile ilgili diğer sektörler için fazlasıyla çalışma bulunmaktadır. Üniversitelerin eğitim-öğretim hizmetleri, akademik kadro, idari personel ve fiziki yapı açısından kalite değerlendirmesine ait çalışmaya rastlanmamaktadır. KKTC'de bulunan üniversiteleri genel olarak kalite değerlendirmesine tabi tutacağımız bu çalışma daha sonraki yapılacak çalışmalara yol gösterecektir. Çalışmanın sonuçlarından elde edilecek veriler KKTC üniversitelerinde eğitim-öğretim gören öğrencilerin istek, arzu ve gereksinimlerini tespit edecektir. KKTC'de mevcut üniversiteler ve bu alanda yatırım yapmak isteyenlere kaliteli eğitim-öğretim hizmeti sunmaları için gereksinimlerine yardımcı olacaktır. Ayrıca, öğrencilerin tespitlerinden yola çıkarak üniversite yönetimleri kaliteli bir hizmet için öğrencilerin tespitlerine uygun kaliteli akademik kadro, kaliteli eğitim materyalleri, kaliteli idari personel ve kaliteli fiziki yapı oluşturmaları için fayda sağlayacaktır. Bu çalışmanın KKTC yükseköğretimi'nin eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesinin gelişmesine önemli katkılar koyacağı muhakkaktır.

2. Literatür

2.1 KKTC'de Yükseköğretim Alanında Eğitim Veren Üniversiteler

Tablo 1.'de 2002-2014 Yılları arasındaki öğrenci sayılarının üniversitelere göre dağılımı görülmektedir. 2002-2003 eğitim-öğretim yılında öğrenci sayısı 27.748 iken hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2013-2014 akademik yılına gelindiğinde % 43 artarak 63.765'lere ulaşmıştır. 2011 nüfus sayımında Ada nüfusu yükseköğretimde okuyan ulusal ve uluslararası öğrenciler dâhil üç yüz bin civarında olduğu düşünüldüğünde öğrenci sayısının genel nüfus içindeki payı daha iyi anlaşılacaktır. KKTC üniversiteleri aşağıda sıralandığı gibidir;

- AKÜ (Akdeniz Karpaz Üniv.)
- DAÜ (Doğu Akdeniz Üniv.)
- GAÜ (Girne Amerikan Üniv.)
- GÜ (Girne Üniv.)
- İTÜ KKTC (İTÜ-KKTC Eğitim-Araştırma Yerleşkeleri)

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

- LAÜ (Lefke Avrupa Üniv.)
- ODTÜ KKK (ODTÜ Kuzey Kıbrıs Kampüsü)
- UKÜ (Uluslararası Kıbrıs Üniv.)
- YDÜ (Yakın Doğu Üniv.)

Tablo 1. ve Tablo 2.'deki verilere göre KKTC'de öğrenci sayısı nüfusun beşte birini oluşturmaktadır. Bu çalışmayla KKTC Üniversitelerindeki eğitim öğretim hizmetlerindeki mevcut kalite düzeyi incelenecektir. Verilen hizmetlerin öğrenci memnuniyetine ne şekilde yansıdığı tespit edilecek ve bu doğrultuda tavsiyelerde bulunulacaktır. Ayrıca, KKTC Üniversitelerinde kalite alanında yapılacak çalışmalara katkı koymak da hedeflenmiştir. KKTC'de daha önce benzer bir çalışma yapılmamış olması araştırmannın önemini artırmakta olup, bundan sonra yapılacak araştırmalara da katkı sağlayacaktır.

Tablo 1. KKTC Üniversitelerinde eğitim-öğretim gören öğrenci sayıları, 2002-2014 (TCYH, 2014).

DÖNEM	DAÜ	YDÜ	LAÜ	GAÜ	ODTÜ KKK	UKÜ	İTÜ KKTC	AKÜN	GÜ	TOPLAM
2002-03	13.211	7.418	1.263	1.648		686				27.748
2003-04	13.938	8.106	1.560	2.354		1.346				30.605
2004-05	14.063	9.747	2.221	3.485		2.138				35.473
2005-06	15.091	10.843	2.997	4.898	376	3.444				41.865
2006-07	12.545	11.157	3.043	4.590	674	3.280				38.799
2007-08	14.556	15.385	3.406	5.093	1.024	4.025				43.489
2008-09	13.980	19.340	3.773	5.033	1.278	4.503				47.907
2009-10	12.418	16.310	3.349	5.051	1.486	4.714				43.328
2010-11	11.835	16.247	2.720	5.975	1.481	5.003				43.261
2011-12	12.672	16.855	2.738	6.775	1.653	6.328	42			47.063
2012-13	13.636	20.042	3.303	8.476	1.902	7.972	95	68		55.494
2013-14	15.854	22.167	3.913	10.791	2.130	7.563	112	693	542	63.765

Tablo 2. İlçe ve Cinsiyete göre sürekli ikamet eden nüfus (DPÖ, 2011).

İlçe	Toplam	Cinsiyet	
		Bay	Bayan
İskele	22.492	11.524	10.968
Lefkoşa	94.824	49.838	44.986
Gazimağusa	69.741	36.742	32.999
Girne	69.163	36.718	32.445
Güzelyurt	30.037	15.661	14.376
Genel Toplam	286.257	150.483	135.774

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

2.2 Hizmet Kavramı ve Hizmetlerde Kalite

Hizmet kavramı soyut bir kavram olması nedeniyle, hizmetlerde kalite kavramının açıklanması diğer sektörlere göre daha zordur. Kalite, müşterilerin ihtiyaçlarını en üst seviyede karşılayabilecek doyum ve tatmin edebilecek mal ve hizmetlerin üretilmesidir (Tavmergen, 2002). Kalite, bu hizmetlerin üretilmesinde, işletmenin verimliliğinin artırılmasında ve imalat girdilerinin minimuma çekilmesinde önemli bir neden olarak kullanılmaktadır. Hizmet sektörlerinde kalite; müşterilerin ihtiyaçları ve beklentileriyle doğru orantılı, devamlı kalite, verilen hizmetin, yapılan işlerin tam zamanlı, kusursuz, eksiksiz, hatasız ve kaliteli yerine getirilmesini sağlar (Çelik ve Murat, 2007). Elde edilen somut veriler ışığında değerlendirilebilen, ölçülebilen ve kalite kontrolü yapılan müşteri istekleri, beklentileri ile paralellik gösterir kalite kontrolü için bir araç olarak öngörülmektedir. (Tavmergen, 2002). Hizmet sektörlerinde kaliteye ulaşmak ve başarılı olabilmek, müşteri memnuniyetinin sağlamak ve süreklilik için hizmet sunumu, satışı ve sağlanması sırasında, öncesinde, sunumunda ve sonrasında müşterilerin devamlı gözlenmesi gerekir. Memnuniyet derecelerinin göz önünde bulundurulması müşterilerin izlenmesi, takip edilmesi, gözlenmesi pazar payının izlenmesi, araştırılması ve müşterilerin yakından takip edilip gözlenmesi yardımıyla müşteri beklentileri, talepleri ve arzuları belirlenerek, müşterilerin beklentilerinde, arzularında, isteklerinde meydana gelen hareketlilik gözlemlenerek kayıt altına alınmalıdır. (Tavmergen, 2002). Hizmet kalitesini iki şekilde değerlendirilir (Oral, 2001). Birincisi “zorunlu kalite”, ikincisi ise “çekici kalite” dir. Zorunlu kalite, müşterinin o anki ihtiyaçlarını karşılayan kısmı oluştururken, çekici kalitede ise müşterinin ihtiyaçlarını aşan hayallerini ve beklentilerini karşılayan kısmı olarak adlandırılır (Oral, 2001).

Crosby (1979)’a göre kalite hizmet sunucusu ile müşteri arasındaki anlaşma şartlarına uygunluktur. Juran (1998)’a göre kalite müşteri ihtiyaçlarını gidermedeki kullanıma uygunluk iken, Deming (1968)’e göre ise kalite daha geniş bir zamana yayılarak müşterinin şimdiki ve sonraki, gelecekteki ihtiyaçlarını karşılaması derecesi üstünde durmuştur (Yıldız ve Erdil 2013). Bir mal veya maddeyle, ürünle ilgili kalite tanımları hizmet kalitesi tanımından farklılık göstermektedir. Çünkü hizmetler, ürün ve emtialardan farklılık gösterir dolayısı ile daha farklı parametreler ile değerlendirilmektedir. Hizmetler emtialardan farklı olarak emek yoğun faaliyetler olması nedeniyle soyut olarak kabul edilir. Hizmetlerin değişken ve dayanıksız olması ise faaliyetin sürekliliği, hizmetlerin üretim ve tüketiminin aynı zamanda meydana geliyor olmasından kaynaklanmaktadır. Hizmetler, daha ziyade duygularımıza hitap eder. Diğer taraftan mallar ise somuttur ve malların iki taraf arasında mülkiyetin el değiştirmesi yoluyla mülkiyet hakkının ve sahip olma konusudur. Bu özelliğe ek olarak ayrıca mallar, ürünler, maddeyle ilgili çıktılar ilk önce üretilir ve daha sonra alınıp satılarak, tüketilir. Hizmetlerde genellikle yoğun olarak güven, deneyim ve tecrübe önemli bir faktördür. Bu durum hizmeti değerlendirmek açısından, hizmet kalitesini ölçmek ve sayısal değerler verebilmeyi zorlaştırmaktadır (Zeithaml ve Bitner, 2003). Müşteriler açısından hizmet kalitesi, ihtiyaçların karşılanma derecesi ve beklentilerinin ne kadar kısmının aşıldığı ve hizmet anında alınan haz anlamına gelir (Fisk et al., 2004). Grönroos (2000), müşterilerin bir hizmet işletmesi ile bağlantı ve etkileşimleri sonucu müşteriye verilen çıktılar (teknik kalite) bu çıktılarının ve hizmetin müşteriye teslim edilme şekli (fonksiyonel kalite) farklılık göstermektedir. Algılanan hizmet kalitesi; hizmeti alanın veya müşterinin bir hizmeti kullanmadan, almadan, tecrübe etmeden önceki beklentileri ile kullandığı, yararlandığı gerçek hizmet deneyimini karşılaştırıp, değerlendirdikten sonra, müşterinin beklentileri, arzuları ve ihtiyaçları ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesidir (Parasuraman et al.,1988).

2.3 Dünya’da Yükseköğretim Hizmetlerinde Kalite

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

Yükseköğretim sektörü 1980'li yıllardan günümüze kadar büyük bir atılım ve gelişme göstermiştir. Bu gelişmelere paralel olarak reform hareketleri ve yükseköğretimde iyileştirme hareketleri ortaya çıkmıştır. Yükseköğretimde reform hareketleri ve iyileştirme çalışmaları birbirinden çok farklı politik, ekonomik, teknolojik ve endüstriyel yönleri olan ülkelerde benzer problemler ve yönler olduğunu göstermiştir. Yükseköğretim iyileştirme ve reform hareketlerini etkileyen ekonomik, sosyal, kültürel ve politik faktörlerin olduğu söylenebilir. Globalleşmenin ve teknolojik gelişmelerin her alanda olduğu gibi yükseköğretimde de reform hareketlerinin kaçınılmaz olduğunu göstermiştir Küreselleşme ve politik açıdan da AB, NAFTA, ve APEC gibi uluslararası örgütler ve bölgesel birliklerle aynı doğrultuda hareket etmek yükseköğretim sektörü açısından kolaylaşmaktadır. Ancak, kapalı sistemlerde ve ulus devletin varlığını ve bütünlüğünü sağlamak üzere geliştirilmiş eğitim sistemleri için küreselleşmeden aynı ölçüde söz edilemez. Literatürde genel kabul görmüş görüşe göre eğitim sistemleri ulusal olma niteliğini sürdürmektedir. Green (1998)'e göre, ulus devletler ekonomi, dışişleri ve savunma gibi alanlardaki zaafalarını kapatmak adına eğitime yönelerek egemenliği ve diğer alanlardaki zafiyetlerini gidermek için eğitimin üzerinde kontrolü artırma yönüne gitmektedir (Karip, 2005).

Yükseköğretimdeki bu gelişmeler 20. Yüzyılın sonlarına doğru iki önemli sorunu da beraberinde getirmiştir; bunlar finansal kısıtlamalar ve öğrenci sayılarındaki artışlardır. Kamu harcamalarındaki kısıtlamalar devletleri merkezileşmeye ve özerkliği kuvvetlendirmeye yöneltmiştir. Yükseköğretime olan talep yükseköğretimde verilen derslerin daha çok mesleki eğitime yönelik dersler olmasına neden olmuştur. Dünyada ki bu gelişmeler 1990'lı yılların sonuna doğru değişmeye başlamış üniversiteler kamu kuruluşu olarak değil de daha ziyade ticari örgütler veya işletmeler gibi görülmeye başlanmıştır. Üniversitelerin özerkleşmesi ve ulusal ve uluslararası öğrenci sayılarındaki artış özel teşebbüsü bu alana itmiştir. Mesleki eğitimin artması, AB'nin geliştirdiği politikalar, yeni yasalar, üye ülkeler arası serbest dolaşım ve kapsamlı burs programları AB'deki yükseköğretimin sürekli gelişmesi yönünde önemli etki yapmıştır. Bu gelişmeler AB'nin hazırladığı raporlara da yansımaktadır. Avrupa Birliği ülkelerinin 1992'de imzaladıkları Maastricht Antlaşması'yla üye ülkeler arası serbest ticaret, tek para birimi, finansal işlemlerin yeniden düzenlenmesi, sanayi ürünlerinin standartlaşması, şirketler arası işbirliği gibi konularda önemli ilerleme sağlanmıştır. Ekonomik ve sosyal alanlardaki bu gelişmeler özellikle yükseköğretim alanında daha yavaş gelişeceğini göstermektedir. (Tucker, 2004). AB'nin UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)'nun da katkısıyla yaptığı çalışmalar gösteriyor ki yükseköğretim alanındaki en önemli gelişmenin akademik hareketlilik olduğu görülmektedir (Tuncer ve Taşpınar, 2004).

1953 Avrupa konseyi ve UNESCO tarafından oluşturulan çalışma gruplarının önerileri dikkate alınarak Avrupa Birliği ülkelerinin üniversite akademik derecelerinin tanınması sağlanmıştır (Tucker, 2004). 1996-2001 arası UNESCO akademik hareketliliği teşvik etmiş diploma ile kazanılan becerilerin diğer ülkeler tarafından da tanınması yönünde girişimlerde bulunmuştur (Tuncer ve Taşpınar, 2004). Avrupa Konseyi ve UNESCO tarafından 1997 yılında düzenlenen toplantıda hazırlanan Lizbon Tanınma Konvansiyonu (Lisbon Recognition Convention) Avrupa Birliği ülkeleri yükseköğretim kurumları tarafından verilen diploma ve derecelerın denkliği ve tanınması için bir çerçeve belirlemiştir. Lizbon Konvansiyonu'nda yükseköğretim alanında elde edilen kazanımların ve niteliklerin kabul edilmesi, yükseköğretime kabul şartlarının standardizasyonu, yükseköğretimde yetkili birimler, vasıfların değerlendirilmesi, yükseköğretim diploma denkliği sağlanması, yükseköğretim kurumlarının ve programlarının değerlendirilmesi ve eğitim dönemleriyle ilgili konular ele alınmıştır. Lizbon Tanınma Konvansiyonu'nun amacı ortak bir yükseköğretim sisteminin oluşturulması, yükseköğretim kurumlarının verdiği diploma ve belgelerin denkliğinin kabul edilmesi, yükseköğretim kurumlarının verdiği akademik derecelerın kabul edilmesi, ortak veri

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

tabanı ve yükseköğretim alanları hakkında ortak değerler üzerinde çalışma gibi konularda birliktelik sağlamayı amaçlamaktadır. Lizbon Tanınma konvansiyonu 36 Avrupa ülkesiyle birlikte ABD, Kanada, Avustralya ve İsrail devletleri tarafından kabul edilmiştir (Aktan, 2007). Avrupa Birliği ülkeleri son 40 yılda elde edilen ticari, ekonomik, ve finans alanındaki işbirliği ve kazanımların sürdürülmesini desteklemiş ve teşvik etmişlerdir (Tucker, 2004). AB eğitimin kalitesi, eğitim süresi, uluslararası denklik ve tanınırlığı konusunda yaptığı araştırma ve çalışmalar neticesinde Sorbon Deklarasyonu yayımlanmıştır. Bu bağlamda yükseköğretim sistemlerindeki ayrılıkların ortadan kaldırılması, farklılıkların giderilmesi ve ortak bir sistemin oluşturulması için 19 Haziran 1999 tarihli Bolonya Deklarasyonu ile birlikte 25 Mayıs 1998 tarihli Sorbon Deklarasyonu yayımlanmış ve çok önemli bir adım olarak kabul edilmiştir (YÖK, 2006).

Dünya üniversitelerine bakıldığında genel olarak özel üniversiteleri kamu yükseköğretim kurumlarından ayırmak zordur. İngiltere’de ki üniversitelerin çoğu kraliyet fermanı ile kurulmuş, özel hukuk tüzel kişiliğe sahip olduğu görülür. Bu kurumların çoğu kamu tarafından finanse edilir. Personel istihdamı ve müfredat bakımından kamuyla alakası yoktur. İngiltere’de kamu yardımı almayan tek özel yükseköğretim kurumu Buckingham Üniversitesi’dir. Dünya sıralamasında değerlendirmeye giren üniversitelere baktığımızda hemen hemen hepsinin özel olduğunu görürüz. Bu üniversitelerin büyük çoğunluğu ABD’dedir. ABD’de bir kurumun üniversite olabilmesi için o kurumun bütün bölümlerini açmış olması gerekir. Bütün bölümlerini açmayan üniversiteye yüksek lisans ve doktora programlarını açma yetkisi verilmez. Örneğin MIT (Massachusetts Institute of Technology) teknoloji programlarından başka program olmadığı için teknoloji enstitüsü olarak adlandırılmaktadır.

İkinci Dünya savaşı sonrası eğitim alanında büyük atılım yapan Japonya devlete destek olması için vakıf kurumlarının kar amaçsız özel okul açmasına izin vermiştir. 1949 yılına gelindiğinde bu okulların gelişmediği görülmüş ve yeni bir özel okul yasası çıkarılmıştır. Bu yasayla kamunun özel eğitim kurumlarına gerekli maddi yardımı yapacağı belirtilmiştir. Ayrıca bu yasayla özel eğitim kurumlarının kar amaçlı çalışmalarına olanak sağlanmıştır. Japonya’da ki kamu yardımları ABD’deki yardımlara oranla daha yüksektir. Japon Eğitim, Bilim ve Kültür Bakanlığı’nın bütçesinin % 6 özel eğitim kurumlarına gitmektedir. Bu oran genel bütçe payı eklendiğinde % 35 civarındadır. Bu tür destekler sayesinde Japonya’da ki özel yükseköğretim kurumları yüksek kaliteye ulaşmıştır. Japonya’da özel ve kamu yükseköğretim kurumlarının harçları devlet tarafından belirlenir. Özel üniversitelerin personel ve fiziki koşulları kamu yükseköğretim kurumlarına göre daha gelişmiş bir yapıya sahiptir. Üniversiteleri yöneten özel şirketlerin bütçeleri devlet tarafından denetlenmektedir. Bu denetimler göstermişlerdir ki özel üniversiteler bütçelerinin büyük çoğunluğunu araştırma ve geliştirme alanlarına harcamaktadır. Japonya özel eğitim kurumlarını sağlam bütçe ve alt yapı üzerine oturtmuştur (Mutlu, 1997). Güney Asya ülkelerinden olan Kore ve Tayvan’daki sistemler de Japonya’daki sistemlerle paralellik gösterir. İsrail’de özel üniversitelerin kamu kaynaklarından öğrenci başına geliri büyük paya sahiptir. Buna benzer bazı üniversitelerin çoğu kamu kaynaklarından desteklenmektedirler. Örneğin 1994’te İsveç’te kurulan tek özel üniversite olan Stockholm School of Economics’in gelirinin %40’ı kamu kaynaklarından sağlanmaktadır. Üniversiteye eş değer bir kurum olan bu okulun öğrenci sayısı halen 1700’dir (Gürüz, 2001). Avrupa ülkelerinden Fransa da birkaç Katolik üniversitesinden başka özel üniversite yok denecek kadar azdır. Pasifik ülkelerinden Avustralya’da ise özel üniversiteler yeni yeni gelişmeye başlamıştır (TÜSİAD, 1994). Almanya yükseköğretim alanında 1982 yılında kurulan ve ilk özel üniversite olan Herdecke Üniversitesi’yle özelleşmeye başlamıştır. Batı Afrika’da özel üniversiteler arz talep ilişkisi içerisinde gelişimini sürdürmektedir. Doğu Afrika da ise özel eğitim yetkililer tarafından desteklenmekte ve özel üniversiteler açılmaktadır. Bu politikalarla özel eğitim desteklenmektedir. Özel üniversitelerin açılma

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

amacı eğitimdeki açığı kapatmak içindir. 27 adet özel teşebbüs özel yükseköğretim kurumu için başvurmuş ve bu teşebbüsler yükseköğretim konseyi tarafından incelemeye alınmıştır. Doğu Afrikalı yetkililer bu sayının ihtiyaca cevap verecek derecede yeterli olmayacağını bildirmektedirler (The Chronicle of Higher Education, 1999). Avrupa ve Amerika Birleşik Devletlerin de özel üniversitelerin büyük bir kısmı kar amacı gütmeyenlerdir. Bu üniversiteler saygın, prestijli ve elit üniversitelerdir. ABD'nin en önemli ve önde gelen 25 araştırma üniversitesinin 19'u özel üniversitedir. Buna karşılık, Türkiye, Asya, Latin Amerika ve Pasifik ülkelerinde özel üniversiteler genellikle kar amaçlı kurulmuş sınırlı ve belli alanlarda eğitim veren özel üniversitelerdir. Bu üniversiteler Şili, Tayland, Filipinler, Brezilya ve Japonya gibi ülkelerde 1960'lı yıllarda patlayan üniversite talebi ve geçerli bir belge, sertifika gibi belgeleri edinme sonucu ortaya çıkan kurumlardır (Gürüz, 2001).

Diploma denkliği, akademik dereceler ve uluslararası akademik hareketlilik üye ülkeler tarafında desteklenip, tanınması UNESCO tarafından başlatılmıştır (Aktan 2007). Bu alanda UNESCO'nun yaptığı çalışmalar 1964 yıllarına kadar gider. O yıllarda UNESCO Yönetim Kurulu, 66. Oturumunda Genel Direktör'den konunun hukuki ve teknik yönlerden bir ön değerlendirmesini istemiştir (Aktan 2007). UNESCO bu birleşimindeki değerlendirmesinde ortaöğretimde alınan diploma ve sertifikalar ile üniversite de alınan diploma ve derecelerin denkliği veya bu alanda uluslararası bir anlaşmanın yapılması yapılamayacağı konusunun araştırılmasını istemiştir. Uluslararası standartlaşma hedefinde hemfikir olan üye ülkeler, konuyla ilgili sorunları çözme konusunda bölgesel yaklaşımların daha başarılı olacağı yönünde fikir birliğine varmışlardır. Bu konuyla ilgili ilk anlaşma 1974 yılında Karayipler ve Latin Amerika ülkelerindeki üniversitelerin çalışmaları ve diploma ve derecelerinin tanınması anlaşması imzalanmıştır. Daha sonra 1980'li yılların başına kadar 5 bölgesel anlaşma imzalanmıştır (YÖK 2006).

Toplam Kalite Yönetimi (TKY); kamu kuruluşları, özel sektör ve diğer organizasyonlarda uygulanan bir yönetim tekniğidir. Üniversitelerde TKY bilimsel araştırmaların her aşamasında ve eğitim-öğretim alanında da uygulanabilir. TKY'nin yükseköğretim kurumlarında uygulanacağı başlıca alanlar şunlardır (Aktan 2007).

- Fiziki altyapı (bina, spor tesisleri, açık alan vb.)
- Akademik altyapı (laboratuvar, kütüphane, dokümantasyon, iletişim, bilgi işlem vb.),
- Ders programı,
- Sınav ve değerlendirme sistemi,
- Akademik/idari personel temin ve geliştirme sistemi,
- Araştırma ve yayınlar,
- Kurumsal gelişme planı (stratejik planlama),
- Yükseköğretim kurumları, sanayi işletmeleri ve toplum gibi.

Üniversitelerde kalite deyince akla ilk gelen klasik iki yaklaşım vardır. Bunların ilki akreditasyon, ikincisi ise ürün yani çıktılarının değerlendirilmesidir. İlk seçenek olan akreditasyon; öğrenci seçimi, akademik kadro seçimi, akademik kadronun özellikleri ve akademik dereceleri yani akademik ve fiziki yapı (derslikler, kütüphane, laboratuvar) gibi girdiler üzerinde durur. Akreditasyon yaklaşımında eğitim öğretime ayrılan kaynak ne kadar fazla ise kalitede o oranda fazla olacak yaklaşımı vardır. Yani üniversitelerdeki eğitim öğretime ayrılan kaynak ve girdilerin miktarı kalitesi ne kadar yüksek olursa ürünün, çıktılarının kalitesi de aynı oranda yüksek olacaktır. Akreditasyon üniversitelerin sistemiyle, eğitim süreciyle, çıktı, ürün ya da sonuçla ilgilenmez. Değerlendirme ölçütü ise; başarılı öğrenci sayısı, mezun sayısı, mezun öğrencilerin istihdam oranı, mezun öğrencilerin istihdam yerleri, istihdam edilen mezunların başarı oranı gibi sistemin çıktılarıyla ilgilenir. Fakat bu anlayış da eğitim öğretim aşaması hiç dikkate alınmaz. Üniversitelerde tam manada kalite anlayışını yerleştirmek için;

- Sadece girdi ve kaynaklar üzerinde duran akreditasyon anlayışını,

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

- Sadece çıktılarını, mezunların başarı oranıyla değerlendirme anlayışını,
- Yükseköğretimin planlanması, eğitim süreçlerinin tasarımının yapılması ve bunların uygulanıp denetiminin yapılmasını bir araya getiren sistemleri, birlikte birbiriyle koordine ederek yükseköğretimde kalite güvencesini oluşturan "*yükseköğretimde toplam kalite sistemi*" teknik ve yöntemlerinin kullanılması kaçınılmazdır (Tubitak 1996).

Standardizasyon ve akreditasyon toplam kalite yönetiminin iki ana kavramıdır. Bu iki kavram toplam kalite yönetiminin temelini oluşturur. Bu nedenle standardizasyon ve akreditasyon kavramlarını iyi tahlil etmek lazımdır. Standardizasyon; kişi veya kuruluşların faaliyetleri çerçevesinde belirtilen görev ve sorumluluklarının gerçekleştirmek için nitelik düzeyinin yeterli olması olarak tanımlanabilir. Akreditasyon deyince; kişi ve kuruluşların faaliyetleri çerçevesinde belirlenen kurallar ve standartlar çerçevesinde o işi yapabileceği kabiliyet ve yeterliliğinin saptanmasıdır. Standardizasyon ve akreditasyon kavramlarını birbirinden ayrı düşünemeyiz (YÖK 2006). Günümüz dünyasında yükseköğretimde akademik verimliliği artırmak, AR-GE faaliyetlerini ve eğitim öğretim düzeyinin kalitesinin yükseltmek için "akreditasyon" ve "standardizasyon" kavramları çok büyük önem arz etmektedir.

Akreditasyon ve standardizasyon kavramlarının iki temel fonksiyonu vardır. Birincisi; kalite ve performans kriterlerini belirtmesi bakımından kalite güvencesi olmasıdır. İkinci temel fonksiyonu ise; kişi, kurum ve kuruluşları özellikle eğitim öğretim ve araştırma kurumlarının dışarıdan değerlendirilmesine imkan sağlayarak bu kurumların performansına katkı sağlayarak kalitesini iyileştirmesidir. Akreditasyondan söz edebilmek için bu iki temel fonksiyonun yerine getirilmesi gerekir. Akreditasyon süreklilik arz etmez. Çünkü akredite olan kurum ve kuruluşların akredite olmuş özellikleri belli aralıklarla incelenip bu niteliklerin yenilenmesi gerekir (Rehber, 2002).

Yükseköğretim kurumlarında standardizasyondan anlayacağımız aşağıdaki konular olabilir (Aktan 2007).

- Ders programlarının oluşturulması,
- Derslerde kullanılacak olan materyallerin belirlenmesi,
- Öğrencileri üniversitelere kabul için gerekli şartları
- Öğretim elemanlarının mesleğe giriş şartları
- Öğretim elemanlarının kariyerlerinde ilerleme ve kadroya atanma şartları
- Genel olarak performans değerlendirme ve ölçme şartları
- Üniversiteler arasında rekabeti ve mobiliteyi sağlayacak şartları vs.

2000'lerin başında Doğu Akdeniz Üniversitesi (DAÜ) başta kendi bünyesindeki eğitim, araştırma, ve eğitim verdiği tüm programlar ile yönetsel yapılanmaya paralel olarak bölgesel ve yerel gelişme ve kalkınmaya bağlı olarak kalite kültürünü yerleştirmek; sadece Kıbrıs Adası değil tüm bölgede barış, hoşgörü kültürüne hizmet etmek, yerleştirmek ve akademik ilkelerin ışığında bütün alanlarda Avrupa kalite ve standartlarını yakalamak için kapsamlı reform hareketi başlatmıştır. DAÜ bu atılımları yaparken Kıbrıs Türk üniversiteleri, Rum üniversiteleri, Türkiye ve Avrupa üniversiteleriyle akademik alanlarda işbirliğini geliştirmek için büyük çaba sarfetmektedir. DAÜ yapmış olduğu atılımların ve çabaların sonucunda 2005 yılında AÜB (Avrupa Üniversiteler Birliği) üyesi olmuştur. DAÜ başarılı çalışmalarını sürdürmüş Avrupa yükseköğretim alanındaki çalışmalarını değerlendirmek için AÜB'den değerlendirme istemiş bu değerlendirmeye paralel olarak Bologna süreci ve Bologna kalite standartlarına uygulamada, taahhütlerini yerine getirmede büyük bir ilerleme kaydetmiştir.

AÜB, Avrupa genelinde 46 devletin yükseköğretim kurumlarını ve ulusal rektörler konferanslarının temsileden bir oluşumdur. AÜB misyonu; Avrupa standartlarında eğitim ve araştırma alanında standardizasyonu ve sistemli gelişmeyi sağlamaktır. Üyelerine farkındalık sağlamak için dayanışmanın şart olduğunu Kabul etmektedir. Kurulduğu günden beri Bologna sürecine büyük önem vermiş bu sürecin her aşamasına üyesi olan üniversitelerin katılımını

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

sağlamak için büyük çaba harcamaktadır. AÜB, Bologna ilkelerini kabul etmiş ve bu süreci çeşitli organlarında uygulayan Avrupa çapında ulusal ve kurumsal kalite güvence sistemlerini Bologna sözleşmesi çerçevesinde uygulayan Avrupa üniversitelerini de temsil etmektedir. AÜB' nin temel hedeflerinden biri de Avrupa standartlarında kalite güvencesini sağlamak, bilgi topluluğu oluşturmak ve Bologna sürücünü yaymaktır. Bütün bunları yaparken en önemli ve temel öge olarak "kaliteyi" ön planda tutar. AÜB'ün 1994 yılında yayımladığı değerlendirme raporu uluslararası kurum yöneticilerinin özdeğerlendirmesi ve dıştan oluşturulacak kademli lider kişilerin değerlendirme ve görüşlerine dayanan stratejik değişikliklerini temel olarak almıştır.

2.4 KKTC Yükseköğretiminin Tarihsel Gelişimi

1974 sonrası KKTC politik ve siyasi nedenlerden dolayı ekonomik, siyasi ve kültürel ambargolara haksız olarak maruz kalmıştır. Bur ambargoları bir parça olsun aşmak amacıyla eğitim sektörü, özellikle yükseköğretim alanında yapılacak atılımlarla aşılmak istenmiştir. Kısmen de olsa bu amaca ulaşılmıştır. 2015 sonu itibariyle KKTC'de kuruluşunu tamamlayıp eğitime başlayan üniversite sayısı onüç tanedir. Bu üniversitelerde 130 ülkeden öğrenci öğrenim görmektedir.

KKTC'de yükseköğretim alanında yapılan ilk çalışmalar 1979 yılında Doğu Akdeniz Üniversitesi' nin ilk halini meydana getiren Yüksek Teknoloji Enstitüsü adıyla kurulmuştur. Dönemin Milli Eğitim Bakanlığı' nın yaptığı başarılı çalışmalar meyvelerini vermiş ve KKTC hızla eğitim adası olma yolunda ilerlemiştir. Bu çalışmalara özel sektörün katılması süreci dahada hızlandırmıştır. İlk özel üniversite olarak 1985 yılında Girne Amerikan üniversitesi kurulmuş ve eğitim hayatına başlamıştır. Bunu takiben 1986 yılında Adanın ilk yüksek öğretim kurumu olan Yüksek Teknoloji Enstitüsü dönemin bakanlar kurulu kararıyla üniversiteye çevrilmiş ve Doğu Akdeniz Üniversitesi adını almıştır. 1988 yılına gelindiğinde bugün adanın en büyük eğitim sektörü haline gelen Yakın Doğu Üniversitesi 17/1986 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Lefkoşada yükseköğretim hayatına başlar. 1989 yılında Lefke Avrupa Üniversitesi adıyla yeni bir üniversitenin temelleri Lefke'de atılır. KKTC'de hızla artan üniversitelerin kuruluş yasası olan 17/1986 sayılı Milli Eğitim yasası ihtiyaca cevap veremediği için 15 Ocak 1993 tarihinde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhuriyet Meclisi yapmış olduğu birleşiminde kabul olunan "Yükseköğretim Kurumları Kuruluş, Görev, Denetleme ve Akreditasyonu Yasası" yürürlüğe girer ve yasada "YÖDAK", Yükseköğretim Kurumları Denetleme ve Akreditasyon Kurulu olarak tanımlanır. Bu yasanın amacı yükseköğretimde bütünlüğü sağlamak, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sınırları içerisinde kurulan ve kurulacak olan özel yüksek öğretim kurumlarının teşkilatlanma, işleyiş, görev, yetki ve sorumluluklarını ve öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esaslarını bir bütünlük içinde belirlemek ve gözetim ve denetim işlerini yürütmek, ayrıca Özel yükseköğretim kurumlarının akreditesi ve bununla ilgili gözetim ve denetim işlevlerini düzenlemek olarak tarif edilir. Mevcut yasanın ihtiyaca cevap vermemesi üzerine 13 Aralık, 2005 tarihinde yayınlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Yasası çerçevesinde Yükseköğretim Planlama, Denetleme, Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) yeni oluşumuyla yapılandırılmıştır. 2000'li yılların başından beri ekonominin lokomotifine haline gelen üniversitelerin sayısı 2015 sonu itibariyle 13'e çıkmış bu üniversitelerde öğrenim gören ulusal ve uluslararası öğrenci sayısı nüfusun 3'te 1'inden fazladır. 130'un üzerinde ülkeden yabancı öğrenci öğrenim görmektedir (Karabaş ve Şafaklı, 2015).

2.5 Yükseköğretimde Kalite Kavramı

Yükseköğretimin son yüz yıl içerisinde hızla gelişmesi beraberinde bir takım sorunlar da getirmiştir. Bu sorunlar rekabet, kalite, sürdürülebilirlik, tanınabilirlik, denklik ve fiziki şartlar gibi bir yükseköğretim kurumunun olmazsa olmazları arasındadır. Kalite son yüzyılda, daha

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

ziyade iletişim araçlarının insan hayatına yön vermesiyle hayatın her alanına girmiştir. Sadece ürün ve çıktılar için kullanılan kalite kavramı son yarım yüzyıldır hizmet ve eğitim için de kullanılmaya başlanmıştır. Fakat kalite tanımında tam bir fikir birliği sağlanamamıştır. Bunun nedeni kalitenin her insana göre algılanmasının farklı olmasıdır. Literatürde hizmetler soyut olarak tanımlanırken kalite somut olarak tanımlanmıştır. Oysa hizmetler değil kalite değerlendirme ölçütleri soyuttur. Fakat oran olarak insanlar tarafından değerlendirme yüksek ise genel kabul şartlarına göre kaliteli olarak niteleyebiliriz. Yükseköğretim sisteminde kaliteden söz edebilmek için her şeyden önce günün şartlarına uygun AR-GE ağırlıklı ve teoriyle birlikte pratik eğitimin verilebilmesidir. Yükseköğretim de kalite, yükseköğretim hizmetlerinden yararlanan kişilerin aldıkları hizmet ile ilgili yargısıdır; yükseköğretim müşterilerinin eğitim-öğretim hizmetlerinden beklentileri ve bu beklentilerinin ne ölçüde karşılanabilmesi olgusunun gerçekleşme oranıdır (Deming, 1986). Kalite sadece bir oluşumun değil çok farklı oluşumların ve sebeplerin kendi aralarında etkileşimlerinden meydana gelen bir olgudur. Bu nedenle kaliteli bir olguyu oluşturan sebepleri tek başına ele alıp değerlendiremeyiz. Yükseköğretimden kaliteyi iki şekilde ele alabiliriz. Birincisi insan ve fiziki yapı, ikincisi ise süreç içerisinde yapılan her türlü sosyal ve eğitsel faaliyetler. Yükseköğretim de kaliteyi oluşturan sebepleri bir bütün olarak ele almak gerekir. Öğrencilerin eğitim programlarına ilişkin ihtiyaçları olan akademik program ve bu programı uygulamada gerekli olan araç-gereç, müfredat, plan ve programların birbirini desteklemesi ve tamamlamasıdır (Özdemir, 2007). Yükseköğretim kurumlarının çağın gerektirdiği imkanları son derece faydalı bir şekilde kullanarak müşterileri olan öğrenci veya diğer kitlelere araştırma, üretme, bilgiye ulaşma ve uzmanlık alanlarıyla ilgili her platformda kendini ifade edebilecek ve rekabet edebilecek özgüveni olan kapasiteli bireyler yetiştirmesidir.

Günümüz dünyasında yükseköğretim kurumları ülkeleri ileri medeniyetler seviyesine çıkarmak için her türlü bilimsel çalışmanın yapıldığı ve çağın gereklerine uygun insanların yetişmesine imkan sağlayan kurumlardır. Bu açıdan yükseköğretim kurumları ülkelerin geleceğine yön veren önemli kurumlar arasında yerini almıştır. Eğitim-öğretim insana yapılan alt yapı çalışmasıdır, süreç olarak uzun bir zamanı kapsar ve neticesini de uzun vade de göstermektedir (Gediklioğlu, 2005). Yükseköğretim artık ülkelerin sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan gelişmesine önemli katkılar koyan ve ülke insanlarının her alanda yetişmesini sağlayan konusunda uzman bireyleri yetiştiren en önemli kurumlar olması cihetiyle değerlerinin toplumda iyi algılanması lazımdır (Bowen, 1980). Yükseköğretim kurumlarının girdilerini oluşturan sistemler ve kullanıcıları veya yükseköğretim kurumlarının çıktılarından yararlanan sistemler ve müşteri pozisyonunda olan bütün etmenler yükseköğretim kurumlarını yenilik yapmaya, kaliteye, modernizasyona ve çağdaş eğitim sistemlerine zorlamaktadır (Gencel, 2001). Gencel (2001)' e göre kaliteyi etkileyen faktörler;

- Eğitim-öğretim müfredatı
- Sınav ve değerlendirme sistemi
- Fiziki ve akademik yapı
- AR-GE çalışmaları araştırma ve yayınlar
- Stratejik planlama
- Akademik personel yetiştirme
- Sanayi ve toplum ilişkisi
- İnsan gücü temini kabul ve tayin prosedürü

Yüksek Öğretim hizmetlerinde kalite; fiziki şartlar, sosyal şartlar, idari ve akademik personel açısından değerlendirmeye tabi tutulabilir. Fiziki şartlar olarak; derslikler, laboratuvarlar, eğitim materyalleri, kütüphane, yurt ve misafirhane sosyal şartlar olarak; sosyal yaşam alanları, spor sahaları, kültürel aktiviteler, e hizmetleri, internet erişim hizmetleri, kültürel aktiviteler ve dinlenme alanları olarak sıralayabiliriz. İdari personel açısından öğrenciye verilen hizmet, sağlanan staj imkânları, mesleğe yönelik konferanslar ile

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetler, burslar, yemek ve barınma ihtiyaçlarının karşılanması diyebiliriz. Akademik personel açısından ise bilimsel yönden yeterliliği, performansları, mesleki ahlak, en önemlisi de öğrencilerle diyalog ve ilişkileri öğrencinin motivasyonunu etkileyeceği için başarılarını da direk etkileyecektir.

2.6 KKTC Yükseköğretim Hizmetlerinde Kalite Çalışmaları

KKTC üniversitelerini kuruluş ve yönetim açısından üç ayrı kategoride incelemek mümkündür. Bunlar; devlet vakıf üniversiteleri, özel sektör tarafından kurulan üniversiteler ve KKTC yükseköğretim kalitesini yükseltmek için ikili anlaşmalarla kurulan Türkiye'nin köklü üniversitelerinin kurduğu üniversiteler (Karabaş ve Şafaklı, 2015). Literatürde KKTC üniversiteleri hizmet kalitesi üzerine çalışmaya rastlanmamaktadır. Karabaş ve Şafaklı tarafından yapılan "KKTC üniversitelerinin performansı üzerine bir değerlendirme" çalışmasından başka KKTC üniversiteleri üzerine yapılan çalışma bulunmamaktadır. Üniversitelerin bireysel kalite çalışmalarına da rastlanmamaktadır. Üniversiteler uluslararası eğitim kuruluşlarına üyelik ve denklik sağlama ölçütleriyle yetinmektedirler. Ancak DAÜ'nün Avrupa Üniversiteler Birliği'nin 03 Mayıs 2007 tarihli kurumsal inceleme raporu mevcuttur. Bu rapora göre DAÜ 2006 eğitim-öğretim sonu itibari ile 23 000 mezun vermiştir. DAÜ 33 ülkede 86 üniversite ile işbirliği yapmış ve 9 ülke Eğitim Bakanlıkları denkliği kabul edilmiştir. 2004 yılında DAÜ; üniversite çapında araştırma, eğitim ve akademik programlardan yönetsel yapılanmaya; yerel ve bölgesel kalkınma ve kalite kültürüne, tüm Kıbrıs ve bölgede barış, tolerans ve akademik ilkeleri kapsayan yenililere başlamıştır. DAÜ Avrupa Üniversiteler Birliği tarafından hazırlanan raporu 2006 Kasım da göndermiş, değerlendirme ekibi ön ziyareti 18-19 Aralık 2006'da yapmıştır. Asıl ziyaretlerini 12-14 Mart 2007 tarihinde yapmışlardır. Bu değerlendirme ziyaretlerinde Ekip; Üniversite yöneticileri, idari kadro, altı fakülte ve yüksekokul ile Hazırlık okulundan öğrenci ve idarecilerle ve toplumdaki temsilciler olmak üzere 250'den fazla insanla görüşmüştür. DAÜ bu çalışmayı yerel medya ve davetlilerden oluşan 200 kişilik bir toplantıda sözlü olarak sunmuştur (DAÜ, 2015).

EUA (Avrupa Üniversiteler Birliği) nin raporundan sonra DAÜ'de iki önemli gelişme olmuştur. Birincisi diploma ekidir; EUA'nin çalışmalarından sonra DAÜ Türkiye, Almanya ve Hırvatistan'dan gelen Bologna uzmanlarının katkılarıyla 2007 eğitim öğretim döneminde mezunlarına diploma eki vermek için gerekli çalışmaları yapmış ve 2007 Haziran dönemi mezunlarına diploma eklerini vermiştir. İkinci gelişme ise; Lizbon Diploma Tanınırlık Konvansiyonunun (UNESCO- Avrupa Konseyi, 11.04.1997) Kıbrıs Türk yetkililerince tanınmasıdır. Bu gelişme ile KKTC üniversiteleri ve yetkilileri Lizbon Tanınma Konvansiyonu'nun Kuzey Kıbrıs'ta en iyi şekilde ele alınmasını ve uygulanmasıyla ilgili çalışmaları destekleme ve teşvik için taahhüt vermiş oldular. Konvansiyonun uygulanmasını sağlayacak merkezi otorite Kuzey Kıbrıs Yükseköğretim Kurumu (YÖDAK) dur. Eğer KKTC yükseköğretim kurumları Bologna Sürecinin ölçütlerini ve YÖDAK, ENQA, AÜB'un kalite güvence ölçütlerini yerine getirir ise verecekleri diplomalar Avrupa Yükseköğretim Alanında tanınacaktır (DAÜ, 2015).

3. Metod

3.1 Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Nicel çalışmalarda sayısal yöntemler ve veriler çok esnek değildirler. Bu yöntemde veriler katılımcıların yönlendirilmesini engellemek için yoruma açık olmayan "kapalı uçlu" sorular veya cevapları şıklar halinde verilmiş anketler aracılığıyla toplanır (Mack et al., 2005). Bu tür araştırmalarda katılımcılardan belirlenen sayıda veriler toplanır. Toplanan bu veriler istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilir. Bu tür nicel araştırmalar sonuç odaklıdır ve verilerin birbirleriyle

Original Scientific Paper

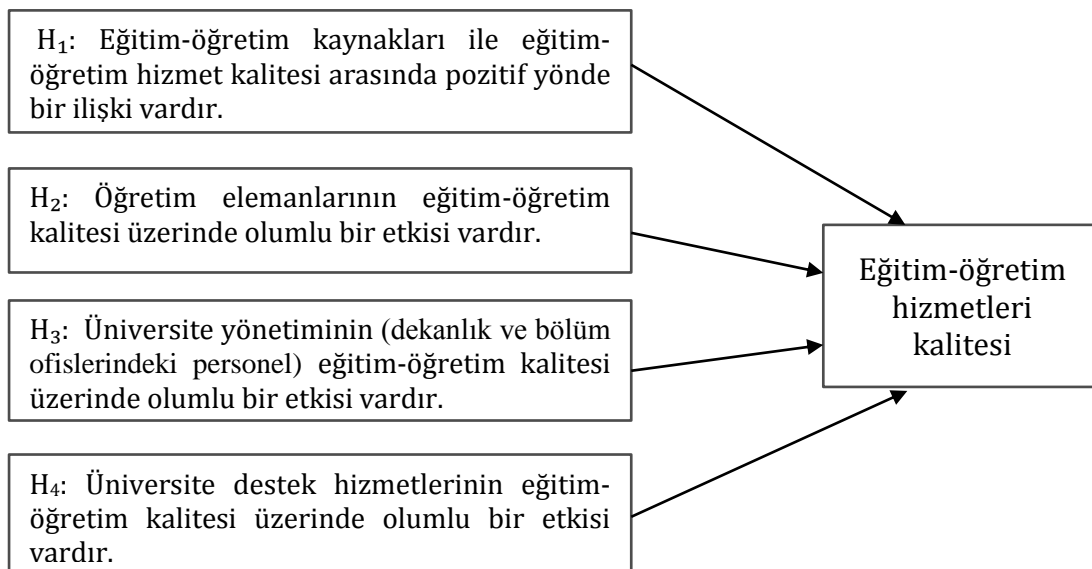
Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

varsayılan ilişkileri arasındaki bağlantıyı ölçmek için kullanılmaktadır. Bu şekilde veriler daha verimli bir şekilde analiz edilir. Ancak dikkat edilmez ise konular arasındaki ilişkiler kaçırılmış olabilir. Yani veri toplama döneminden önce araştırmanın her yönü üzerinde özenle durulmalı, düşünülmeli ve düzenlenmelidir. Diğer taraftan, Hoskara (2004)'e göre nitel araştırmalar; bütüncül, süreç odaklı ve mümkün olduğunca detaylara odaklıdır. Nitel araştırmalar amaca hizmet eden küçük ve orta ölçekli araştırmalar için oldukça elverişlidir. Bu gerçeğe dayanarak varsayımsal ilişkileri araştırmak üzere bu tezde tümdengelim yaklaşımı kullanılmıştır. Bu yöntem bu tip araştırmalar için ideal bir yöntemdir. Çalışmanın bu bölümünde SPSS 23 istatistiksel paket programı yardımı ile veriler analiz edilmiştir. İlk olarak betimsel istatistiklerden demografik özelliklere göre dağılımlar incelenmiştir. Daha sonra ortalama ve standart sapma analizleri, Ölçü ve psikometrik özelliklerin belirlenmesi için güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Çalışmanın boyutlarını ortaya çıkarmak ve incelenmiş tüm değerlerin ağırlıkları istenilen değerin üzerinde olduğunu göstermek için açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Parametreler arası ilişkiyi görmek için korelasyon analizi, çalışma hipotezlerimizi test etmek maksadı ile regresyon analizi kullanılmıştır.

3.2 Araştırmanın Modeli, Ölçüm ve Anket

Araştırma modelinin oluşturulmasında genel hizmet kalitesi ölçüm modelleri ve yükseköğretim hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik çalışmalardan yararlanılmıştır. Literatürde yapılan taramalarda hizmet kalitesi ölçüm modellerinden en çok; Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1985'de geliştirilen SERVQUAL modeli ve SERVQUAL modelinin ölçüm ifadeleri esas alınarak 1992 yılında Cronin ve Taylor tarafından geliştirilen SERVPERF modelinin kullanıldığı görülmüştür. SERVQUAL modelinin esasını, müşterilerin kalite boyutları kapsamında hizmete ilişkin beklentileriyle, hizmet performansına ilişkin algılarının yani tatminin belirlenerek karşılaştırılması oluştururken, SERVPERF modelinde ise müşteri beklentileri dikkate alınmamakta, müşterinin tatmini modelin esasını oluşturmaktadır. Holdford ve Reinders (2001), tarafından SERVPERF modeli 2001 yılında yüksek-öğretim hizmetlerine uyarlanmıştır. Bu çalışmanın modeli oluşturulurken ise SERVQUAL ve SERVPERF hizmet kalitesi ölçüm modelleri incelenmiş ancak yükseköğretim hizmetlerinde kalitenin ölçümüne yönelik olması nedeniyle Holdford ve Reinders in geliştirdikleri modelden faydalanılmıştır. Araştırmanın modeli şekil 1 de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın modeli.

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

Çalışmada kullanılan anket Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde M.C. Sakarya tarafından yapılan akademik bir çalışmadan (Sakarya, 2006) yararlanılarak uyarlanmıştır. Bu çalışma için araştırma aracı olarak kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm elli dört maddelik ölçek olup; eğitim-öğretim kaynakları algısı, öğretim elemanları algısı, yönetim algısı, destek hizmetleri algısı ve eğitim-öğretim kalitesi algısı maddelerini ölçmektedir. Tüm ölçütlerde "5" = çok iyiden "1" = çok zayıf şeklinde dağılan 5 dereceli likert tipi ölçeği kullanmışlardır. Araştırmanın ikinci bölümü araştırma örneği analizinden oluşmaktadır ve şu unsurları içerir: Üniversite, fakülte, program, sınıf, aylık harcama, cinsiyet, ailenin yaşadığı kent, kalınan yer. Analiz unsurları 2 puanlık ölçek ve 5 puanlık ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Öte yandan cinsiyet, ikili değişken olarak kodlanmıştır. (0 = bayan ve 1 = bay).

3.3 Örneklem ve Veri Toplama

KKTC üniversitelerinin eğitim-öğretim hizmetlerinin kalite düzeyinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışma KKTC üniversitelerinde eğitim-öğretim gören öğrencilerin üniversitelerin akademik kadro, idari personel ve fiziki yapı kalite ölçütlerini önemseme derecelerini ve bunların eğitim-öğretim kalitesiyle olan ilişkisini araştırmak amacıyla yapılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket çalışması yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmamızın evrenini KKTC üniversitelerinde eğitim-öğretim gören öğrenciler oluşturmaktadır. KKTC üniversitelerinde eğitim-öğretim gören öğrenci sayısı 63,765'tir. Örneklem yöntemi olarak basit tesadüfi örneklem yöntemi seçilmiştir. Basit tesadüfi örneklem yönteminde evrende bulunan herkesin örnekleme girme şansları eşittir. Evrenimizi oluşturan KKTC üniversiteleri dokuz tanedir. Örneklem hesaplandıktan sonra uygulanacak anket öğrenci sayılarıyla doğru orantılı olarak dağıtılacaktır. Yamane, (1967) e göre aşağıdaki formül çalışma için gerekli olan toplam örneklem sayısını vermektedir: $n = \frac{N}{1+N*(\alpha)^2}$ $n = \frac{63,765}{1+63,765*(0.05)^2}$ $n \cong 398$ Yukardaki formül yardımıyla örneklem sayımız 398 olarak tespit edilmiştir. Evrenimiz olan KKTC yükseköğretim sektöründe faaliyet gösteren üniversitelerin her birine veri toplama izni almak için çalışmayla ilgili bilgi ve izin talep yazısı ile resmi olarak müracaat edilmiştir. Üniversite yönetimlerine yapılan izin talep yazısı ile birlikte anket çalışmasının bir örneği ek olarak sunulmuştur. İzinlerle ilgili resmi işlemler tamamlandıktan sonra, araştırma içeriğinin gerekli tutarlılığını test etmek amacıyla anket farklı üniversitelerden 15 öğrenciye pilot test uygulaması yapılmıştır. Pilot test uygulaması sonucunda anketde değişiklik yapmak için hiçbir neden bulunmamıştır. Anket gizliliğini temin ve anketin amacını belirten bilgilendirici bir kapak yazısı ile birlikte anket 600 öğrenciye dağıtıldı.

Araştırma ekibi daha yüksek dönüş oranını elde etmek için verileri birebir ve yüz yüze prensibi ile toplamıştır. Sonuç olarak anketlerin büyük çoğunluğu gönüllü katılımcılarla yüz yüze prensibine göre toplanmıştır. Geri kalan katılımcılardan araştırma ekibi ile e-mail veya telefon aracılığı ile iletişime geçmeleri ve özerk anketleri ilerleyen günlerde elden teslim etmeleri istenmiştir. Toplam 600 adet anketten 380 adedi tamamlanmıştır. Ve ileri veri analizi için hazırdır. Bir sonraki adım olarak, toplam ulaşılması gereken sayıyı tamamlamak üzere farklı üniversitelerden gerekli sayıda anket toplanıp 400 adet olması sağlanmıştır. Dolayısı ile, bu çalışma için toplamda 400 adet anket kullanılmıştır. Geri bildirim oranı $400/600 = \%66$ 'dır, ana kütle temsiliyeti de sağlanmıştır $n \geq 398$.

3.4 Prosedür

Çalışma verilerini analiz etmek için SPSS 23 paket istatistiksel versiyon kullanılmıştır. İstatistiksel tekniklere göre önce güvenilirlik (Cronbach's alpha) ve geçerlilik değeri ölçümleri yapılmıştır. Sonraki adım olarak araştırmaya katılan ortalama yanıtlayıcı cevaplarını

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

gözlemlemek için (Mean score) tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi araştırmanın boyutsallık ve yakınsak geçerlik konularını tespit etmek için kullanılmıştır. Araştırmanın şekil 1’de görülen modelinin test edilmesi için regresyon analizi kullanılmıştır.

4. Analizler

4.1 Demografik Özellikler

Aşağıdaki tablolarda da görüleceği üzere araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin veriler elde edilmiştir. Tablo 3’de görüldüğü üzere demografik özelliklerden ‘‘Fakülte’’ ye ait veriler elde edilmiştir. Bu veriler ışığında en yüksek katılım 85 kişiyle eğitim fakültesinden olmuştur. İkinci sırada ise 73 kişiyle mühendislik fakültesi yer almaktadır. İktisadi ve idari bilimler 36 kişi, iletişim fakültesi 25 kişi, denizcilik fakültesi ve hukuk fakültesinden 21 kişi katılmıştır. Tıp fakültesi, veterinerlik fakültesi ve diş hekimliği fakültesinden 7’ şer kişilik katılım olmuştur. Katılımlar gönüllülük esasına göre gerçekleşmiş ve veriler yüz yüze anket uygulayarak elde edilmiştir.

Tablo 3. Ankete katılan öğrencilerin ‘‘fakülteye’’ göre dağılımı.

	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli			
İletişim fakültesi	25	6,3	6,3
Eczacılık fakültesi	12	3,0	9,3
Hukuk fakültesi	21	5,3	14,5
Eğitim fakültesi	85	21,3	35,8
Mühendislik fakültesi	73	18,3	51,7
Beden eğt. Spor. Y.O	15	3,8	55,5
İktisadi ve idari bilimler fakültesi	36	9,0	64,5
Sağlık MYO	21	5,3	69,5
Denizcilik fakültesi	12	3,0	74,8
Havacılık fakültesi	15	3,8	77,8
Beşeri Bilimler Fakültesi	16	4,0	81,5
Sağlık Bilimleri Fakültesi	7	1,8	85,5
Tıp Fakültesi	12	3,0	87,3
Fen edebiyat fakültesi	7	1,8	92,5
Veterinerlik fakültesi	6	1,5	94,3
İlahiyat fakültesi	7	1,8	95,8
Diş hekimliği fakültesi	10	2,5	97,5
Siyasal bilimler fakültesi	400	100,0	100,0
Toplam			

Tablo 4’de demografik özelliklerden cinsiyet faktörü dağılımı görülmektedir. Buna göre toplam 400 katılımcınının 190 kişisi bayan, 210 kişisi ise erkeklerden oluşmaktadır. Yüzdeler olarak ifadesi ise % 47,5 bayan katılımcı ve % 52,5 erkek katılımcıdan oluşmaktadır.

Tablo 4. Ankete katılan öğrencilerin ‘‘cinsiyete’’ göre dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
--	---------	-------	---------------	--------------

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

Geçerli	Bayan	190	47,5	47,5	47,5
	Bay	210	52,5	52,5	100,0
	Toplam	400	100,0	100,0	

Çalışmanın evrenini oluşturan ve KKTC’ de faaliyet gösteren üniversitelerden katılımcı sayıları tablo 5’de görülmektedir. Buna göre Yakın Doğu Üniversitesi 139 kişi, Doğu Akdeniz Üniversitesi 100 kişi, Girne Amerikan Üniversitesi 71 kişi, Lefke Avrupa Üniversitesi 25 kişi ve Uluslararası Kıbrıs Üniversitesinden 34 kişiden veriler elde edilmiştir.

Tablo 5. Ankete katılan öğrencilerin ‘üniversitelere’ göre dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli				
DAÜ	100	25,0	25,0	25,0
YDÜ	139	34,8	34,8	59,8
LAÜ	25	6,3	6,3	66,0
GAÜ	71	17,8	17,8	83,8
ODTÜ	15	3,8	3,8	87,5
UKÜ	34	8,5	8,5	96,0
İTÜ	5	1,3	1,3	97,3
AKÜN	5	1,3	1,3	98,5
GÜ	6	1,5	1,5	100,0
Toplam	400	100,0	100,0	

Tablo 6’da görüleceği üzere katılımcıların eğitim-öğretim gördüğü programa göre dağılımı; lisans programından 363 kişi, önlisans programından 34 kişi ve lisansüstü programından 3 kişi şeklindedir. Bir başka ifadeyle katılımcıların % 90,8’ i lisans programından, % 34’ ü önlisans programından ve % 8’ i ise lisansüstü programdan gerçekleşmiştir.

Tablo 6. Ankete katılan öğrencilerin ‘programa’ göre dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli				
Önlisans	34	8,5	8,5	8,5
Lisans	363	90,8	90,8	99,3
Lisansüstü	3	,8	,8	100,0
Toplam	400	100,0	100,0	

4.2 Ortalama ve Standart Sapma

Tablo 7’de her bir ölçek için ortalama ve standart sapma skorları sunulup, ankette kullanılan parametrelerin ortalama ve standart sapma değerlerinin birbirine yakın olduğu gözlenmektedir. KKTC Üniversitelerinin eğitim-öğretim hizmetlerinin kalite incelemesi ölçeğindeki eğitim-öğretim kaynakları bölümü ortalaması 2,297 standart sapması ise 0,759,

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

yönetimi (dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel) bölümü ortalaması 2,784 standart sapması ise 1,045' dir. Anketin öğretim elemanlarını değerlendirme boyutu ortalaması 3,070 standart sapması ise 0,933, üniversite destek hizmetleri ortalaması 2,398 standart sapması ise 0,929, eğitim-öğretim kalitesi genel değerlendirme bölümü ortalaması 2,671 standart sapması ise 1,143 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 7. Herbir ölçek için ortalama ve standart sapma değerleri.

	N	Mean	Std. Sapma
Toplam egok (Eğitim-öğretim kaynakları)	400	2,2979	,75961
Toplam yon (Yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel)	400	2,7845	1,04583
Toplam ogel (Öğretim elemanları)	400	3,0708	,93320
Toplam undeh (Üniversite destek hizmetleri)	400	2,3981	,92975
Toplam eok (Eğitim-öğretim kalitesi)	400	2,6713	1,14370
Geçerli N (listwise)	400		

4.3 Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Bu tür çalışmalarda güvenilirliği test etmek ve iç tutarlılığı incelemek için Cronbach alfa katsayısı kullanılır (Nunnally, 1978). Tablo 8’de gösterildiği gibi Nunnally (1978) tarafından önerilen ölçek için güvenilirlik, iç tutarlılık ve rastgele hata oranından arınmış olduğunu gösteren 0,70 eşik değeri olarak kabul edilmiştir. Değerlerin dağılımının analizini yapmak ve toplanan verilerin yeterliliğini görmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçü değerleri kullanılmıştır (Fornell ve Larcker,1981). Field (2000) tarafından önerilen 0,50 eşik değerinin aşıldığı görülmüştür. Buna ek olarak küresel bir ölçü olarak kabul edilen Bartlett testi, dağılımlar setinin çok değişkenli değerlerinin normal olduğunu gösterdi, $p = 0.000 (<0.05)$ bu nedenle verilerin faktör analizi uygun hale gelmiş oldu (Hair et al., 1998).

Tablo 8. Her bir ölçek için güvenilirlik katsayıları ve KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerleri.

Ölçek	Öge sayısı	Cronbach's alpha (α)	KMO
EGOK (Eğitim-öğretim kaynakları)	7	,85	0,787
OGEL (Öğretim elemanları)	19	,84	0,935
YON (Yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel)	14	,83	0,945
UNDEH (Üniversite destek Hizmetleri)	8	,84	0,893
EÖK (Eğitim-öğretim kalitesi)	6	,81	0,898

4.4 Açıklayıcı Faktör Analizi

Tablo 9’da sunulduğu gibi, çalışmanın boyutlarını ortaya çıkarabilmek için bütün değerler incelenmiş tüm faktör yüklerinin istenilen değerin üzerinde olduğu görülmüştür. Verilerin sonuçları Barclay et al. (1995) tarafından önerilen 0,50 eşik değerini aşmıştır. Analiz sonucunda eğitim öğretim kaynakları, öğretim elemanları, yönetimi (dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel) genel olarak, üniversite destek hizmetleri olmak üzere 4 faktör elde

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

edilmiştir. Verilerin faktör değerleri 0,50-0,85 arasındadır. Eğitim-öğretim kaynakları faktöründe bulunan ifadelerin yük değerleri 0,50-0,78 arasında, öğretim elemanları faktöründe bulunan ifadelerin yük değerleri 0,57-0,78 arasındadır. Yönetimi (dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel) genel olarak faktöründeki ifadelerin yük değerleri 0,76-0,89 arasında, üniversite destek hizmetleri faktöründe yer alan ifadelerin yük değerleri 0,50-0,67 arasında olmak üzere olumlu sonuçlar vermiştir.

Table 9. Her bir ölçek için açıklayıcı faktör analiz sonuçları.

Ölçek Unsurları	Faktör Yükleri
Eğitim Öğretim Kaynakları (EGOK)	
1. Modern öğretim araçları donanım	0,59
2. Tesisler yeterli sayıdadır	0,65
3. Tesisler görsel olarak çakıcı ve rahat	0,73
4. Tesisler öğrencinin kullanımına uygun	0,65
5. Te. ihtiyaca göre mesai saatleri dı. açık	0,50
6. Mesleki b. kütüphane internet ulaşılabilir	0,77
7. Kütüp. veri. tabanı akademik ihtiyacı karşılar	0,71
Öğretim Elemanları (OGEL)	
8. Dostça ve sıcak yaklaşım içindedirler	0,66
9. Yardımcı olmaya heveslidirler	0,76
10. Sınıf dışında da erişebilirlerdir	0,64
11. Sözlerini tutarlar	0,69
12. Davranışları öğrencilere güven verir	0,65
13. Öğrencinin gizlilik haklarına duyarlıdır	0,51
14. Öğrenciye karşı dürüsttürler	0,61
15. Öğrenciye saygılı davranırlar	0,57
16. Sorulara yanıt verecek yeterli bilgiye sahiptirler	0,63
17. Uzmanlık alanlarındaki gelişmelerden haberdardır	0,78
18. Uzm. ala. hangi konuların önemli olduğunu bilirler	0,77
19. Ölçme ve değerlendirmede tutarlıdır	0,63
20. Konuları anlaşılacak şekilde açıklayabilirler	0,55
21. Öğrenci için en iyisini dilerler	0,60
22. Özel ihtiyaçları anlamaya çalışırlar	0,52
23. Öğrenciden beklediklerini açık şekilde ifade ederler	0,70
24. Öğ. perfor. hak. genellikle yeterli geri bildirim verirler	0,75
25. Ders içi eğitim öğretim süreçlerinde etkindirler	0,69
26. Akademik danışmanlar öğ. yönlerdirmeye yeterlidir	0,55
Yönetim (Dekanlık ve Bölüm Ofisleri) (YÖN)	
27. Öğrencilerin sorunlarını çözmeye samimi istek gös	0,56
28. Dostça ve sıcak bir yaklaşım içindedirler	0,68
29. Güvenilirdirler	0,68
30. Özel ihtiyaçları anlamaya çalışırlar	0,69
31. İsteklere hemen yanıt verirler	0,64
32. Yardımcı olmaya heveslidirler	0,63
33. Öğrenciye karşı dürüsttürler	0,61
34. Davranışları öğrencilere güven verir	0,65
35. Öğrencilerin gizlilik haklarına duyarlıdır	0,55

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

36. Öğrenci güvenliği konusunda duyarlıdırlar	0,62
37. Öğrencileri kendilerini ilgilendiren konularda bilgilendirirler	0,64
38. Öğrenciye saygılı davranırlar	0,70
39. Sorulara yanıt verecek yeterli bilgiye sahihirler	0,61
40. Öğrencilerin ders müf.ile ilgili değerlendirmelerini dikkate alırlar	0,54

Üniversite Destek Hizmetleri (ÜNDEH)

41. Öğm. spor fal. elverişli koşullar mevcuttur	0,68
42. Öğr. kültü.ilgi alanlarında ken.gel.için yeterli fırsat.sahiptirler	0,79
43. Öğr. sanatsal yetek.geliştirmek için yeterli imkanlar sağlanm.	0,76
44. Öğr.kişi.geliş. imkan verecek zengin sos.etkinlikler mevcuttur.	0,69
45. Öğr. taleplerine etkin ve hızlı yanıt veren sağlık hiz. (mediko) vardır	0,59
46. Yemekhanelerde sağlıklı ve etkin hizmet verilmektedir	0,73
47. Öğr. etkili bir PDR hizmetlerinden yararlanabilmektedir	0,64
48. Üniversite kültür mer. hiz.öğr. istek ve ihtyc.göre düzenlenmiştir	0,62

Eğitim Öğretim Kalitesi (EOK)

49. Bu üniversite bana yüksek ve kaliteli bir eğitim vermektedir	0,75
50. Bu üniversitenin verdiği eğitim öğretim kalitesinden tatmin oldum	0,80
51. Bu üniversitedeki başarımla gurur duyuyorum	0,78
52. Bu üniversite akademik anlamda beklentilerimi karşılamaktadır	0,70
53. Bu üniv. aldığım eğt. beni üniv. sonrası iş yaşamıma yeterli dü. hazırlıyor	0,70
54. Bu üniversitenin bir öğrencisi olmaktan memnunum	0,62

*Not:*Tüm öğeler için, Çok iyi = 5 çok zayıf = 1 arasında değişen beş dereceli Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Tüm yüklemeler 0.01 düzeyinde veya daha anlamlıdır. Tüm iç güvenirlik tahminleri 0,070 kesti değerin üzerindedir.

4.5 Korelasyon Analizleri

Tablo 10'da görüldüğü üzere, eğitim-öğretim kaynakları (EGOK) ile eğitim-öğretim kalitesi (EOK) arasında pozitif ve anlamlı yönde bir korelasyon söz konusudur ($r = .570$, $p < 0.01$). Öğretim elemanları (OGEL) ve eğitim-öğretim kalitesi (EOK) arasında pozitif ve anlamlı bir korolasyon gözükmeğtedir ($r = .608$, $p < 0.01$). Yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON) ve eğitim-öğretim kalitesi (EOK) arasında ise pozitif ve anlamlı bir korolasyon söz konusudur ($r = 637$, $p < 0.01$). Son olarak üniversite destek hizmetleri (ÜNDEH) ve eğitim- öğretim kalitesi (EOK) arasında da pozitif ve anlamlı yönde bir korelasyon vardır ($r = 647$, $p < 0.01$).

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

Tablo 10. Her bir ölçek için korelasyon analiz sonuçları.

		Toplam egok	Toplam ogel	Toplam yon	Toplam undeh	Toplam eok
Toplamegok (eğitim-öğretim kaynakları)	Pearson Korelasyon	1	,508**	,465**	,567**	,570**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	400	400	400	400	400
Toplamogel (Öğretim elemanları)	Pearson Korelasyon	,508**	1	,670**	,425**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400	400
Toplamyon (Yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel)	Pearson Korelasyon	,465**	,670**	1	,533**	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400	400
Toplamundeh (Üniversite destek hizmetleri)	Pearson Korelasyon	,567**	,425**	,533**	1	,647**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400	400
Toplameok (eğitim-öğretim kalitesi)	Pearson Korelasyon	,570**	,608**	,637**	,647**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400	400

** . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

4.6 Regresyon Analizleri

Çalışmanın bu bölümünde ikili ve çoklu değişken ilişkilerinin tespiti ve ilişkilerin tanımlanması için SPSS analiz programında incelenmesi önceliklidir Genel Kabul gören tolerans değerleri 0,10' luk eşik değerinin epeyce üzerinde tutulmuştur (Hair vd, 2005). Eğitim-öğretim kaynakları (EGOK) ile eğitim-öğretim kalitesi (EOK), Öğretim elemanları (OGEL) ile eğitim-öğretim kalitesi (EOK), yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON) ile eğitim-öğretim kalitesi (EOK) ve üniversite destek hizmetleri (UNDEH) ile eğitim- öğretim kalitesi (EOK) arasındaki ilişkiyi örneklemek için hipotetik ilişkiler tablo 11'de sunulmuş olup hiyerarşik regresyon metodu kullanılmıştır.

Tablo 11. Regresyon Analiz sonuçları.

		Unstandardized Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	-,431	,141		-3,057	,002
	Toplamegok (Eğitim-öğretim kaynakları)	,231	,063	,154	3,681	,000
	Toplamogel (Öğretim elemanları)	,284	,055	,232	5,120	,000

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

Toplamyon (Yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel)	,251	,051	,229	4,934	,000
Toplamundeh (Üniversite destek hizmetleri)	,417	,052	,339	8,084	,000

a. Bağımlı Değişken: Toplameok.

Yukarıda yeralan tablo 11’de olduğu üzere, çalışma hipotezlerimizi test etmek maksadıyla regresyon analizi kullanılmıştır. Hipotez 1 eğitim-öğretim kaynaklarının eğitim-öğretim kalitesi üzerinde pozitif anlamlı bir etki yaptığını varsaymıştır. Yapılan regresyon analizleri bu empirical ilişkiye destek vermiştir (0.000, $p < 0.01$). Sonuç olarak bu araştırmada önerilen Hipotez 1 kabul görmüştür. Hipotez 2 Öğretim elemanlarının eğitim-öğretim kalitesi üzerinde pozitif yönde olumlu bir etkisi olduğunu varsaymıştır. Yapılan regresyon analizleri bu empirical ilişkinin olumlu yönde olduğunu desteklemiştir (0.000, $p < 0.01$). Çalışmada önerilen hipotez 2 kabul edilmiştir. Hipotez 3 Üniversite yönetiminin eğitim-öğretim kalitesi üzerinde olumlu bir etkisinin var olduğunu öngörmüştür. Regresyon analizleri sonucunda bu görüşün olumlu yönde olduğu görülmüştür (0.000, $p < 0.01$). Önerilen hipotez 3 olumlu yönde karşılanmıştır. Hipotez 4 Üniversite destek hizmetlerinin eğitim-öğretim kalitesi üzerinde olumlu bir etkisi vardır görüşünü benimsemiştir. Regresyon analizleri sonucunda bu empirical ilişkinin pozitif yönde olduğu görülmüştür (0.000, $p < 0.01$). Sonuç olarak hipotez 4’ ün olumlu yönde olduğu görülmüştür.

5. Sonuç ve Öneriler

KKTC’de yükseköğretimlerini sürdüren öğrencilerin eğitim-öğretim gördükleri üniversitelerden beklentilerini belirlemek ve üniversiteleriyle etkileşimlerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmadan elde edilen sonuçlar öğrenci beklentilerinin; üniversitelerde olması gereken özellikler olduğunu ortaya koymuştur. Çünkü üniversite kültürü ve öğrenci gelişimi ancak böylelikle gelişeceği görülmektedir. Üniversiteye başlayan öğrencilerin yüksek-öğretime başlarken farklı motivasyon ve beklentilerle başladıkları görülür (Balkar ve Şahin, 2011). Bu çalışmada öncelikle belirgin olarak ortaya çıkan durum, öğrencilerin üniversitelerin kendilerine sunmuş olduğu eğitim-öğretim kaynakları (EGOK), öğretim elemanları (OGEL), yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON), üniversite destek hizmetleri (UNDEH)’ne yönelik beklentilerini ortaya koymuştur. Öğrencilerin eğitim-öğretim kaynakları (EGOK) beklentilerini; modern eğitim araçları, tesisler, tesislerin hizmet verme süreleri, kütüphane, internet gibi materyallerin ihtiyaçlarını yeterli ölçüde karşılaması yönündedir. Öğretim elemanları (OGEL)’nden beklentileri; dostça yaklaşım, erişebilirlik, sözlerini tutma, güven, gizlilik, dürüstlük, saygı, yeterli bilgi ve gelişmelere sahip olmak, tutarlılık, geri bildirim, ders anlatım ve yönlendirme gibi konularda duyarlı ve yeterli olmaları yönündedir. Yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON)’den; samimi, istekli, dostça, sıcak yaklaşım, özel ihtiyaçları anlama, isteklere yanıt verme, yardımcı olma, dürüstlük, güven, gizlilik, öğrenciye saygı, yanıt verme, değerlendirme ve istekleri dikkate alma yönünde olmuştur. Üniversite destek hizmetleri (UNDEH)’ne yönelik; spor faaliyetleri için yeterli koşullar, kültürel ve ilgi alanlarıyla ilgili yeterli imkanlar, sanatsal faaliyetler, sosyal etkinlikler, sağlık hizmetleri, yemekhane, psikolojik, rehberlik ve kültür merkezleri gibi konularda beklentilerini ortaya koymuştur. Eğitim-öğretim kalitesi (EOK)’ne yönelik; kaliteli eğitim, eğitim-öğretim kalitesinde tatmin, üniversitedeki başarıları, akademik

anlamdaki beklentiler, aldığı eğitimin iş hayatına hazırlaması ve aidiyet duygusu ile ilgili etkileşimlerini ortaya koymuştur.

Eğitim-öğretim kalitesi ile ilgili daha önce yapılan çalışmalarda öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversitelere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirleyen ve kalite beklentilerini temelde eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sunulan uygulama imkânları, sosyal-kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi çok boyutlu bir olgu olduğu görülmektedir (Altaş, 2006). Öğretim elemanları, yönetim, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel, üniversite destek hizmetleri, eğitim-öğretim kaynakları yönünden yeterli ve nitelikli bir üniversite ülkenin gelişmişliğini göstermesi açısından son derece önemlidir. Öğrencilerin, Öğretim elemanları, eğitim-öğretim kaynakları, idari personel, üniversite destek hizmetleri, sosyal etkinlik ve sosyal yaşam alanları konusundaki istekleri, bir üniversitede olması gereken temel materyallerdir. Öğrencilerin boş zamanlarını sosyal kültürel ve sportif faaliyetlerle veya eğlence ve dinlenme mekânlarında geçirmeleri onların bedensel ve ruhen gelişmelerine önemli katkılar koyacaktır. Bu çalışmada ve daha önce yapılan benzer çalışmalarda öğrencilerin bu yöndeki beklentilerinde paralellik olduğu görülmektedir (Altaş, 2006; Balkar ve Şahin, 2011; Çapuk, 2011). Bir başka deyişle, bu tür faaliyet ve imkânlar öğrencilerin akademik anlamda başarılarını ve kişisel gelişimlerini de olumlu yönde etkileyen temel ihtiyaçlar olarak kabul edilir (Çapuk, 2011). Çünkü üniversitelerin en temel ögesi olan öğrencilerin hayata sağlıklı bir şekilde bakmaları, buldukları zaman itibarıyla kendilerine ve milletine güvenme duygusundan ileri gelmektedir (Akgül, 2012). Öğrencilerin üniversite destek hizmetleriyle ve mesleki yeterlilik ile ilgili beklentileri, değişime, gelişime ve yeniliklere açık olduklarını göstermesi bakımından önemlidir. Bu meyanda öğrencilerin belirttiği gibi mesai saatleri dışında erişilebilir olmaları gerekmektedir. Bununla ilgili sonuçları daha önce yapılan bu alandaki çalışmalarda da görmek mümkündür. Aslında öğrencilerin bu yöndeki beklentileri üniversitelerin öncelikli hedefleri arasında olması gerekir. Hussain ve Birol (2011)'a göre yüksek-öğretim hizmetlerinde rekabetin arttığı zamanımızda öğrenci memnuniyetini sağlamak için "hizmet kalitesi"ni ve "öğretim kalitesi"ni artırmak gerekliliğidir.

Bu çalışmada KKTC'de yükseköğretim öğrencilerinin eğitim-öğretim aldıkları üniversitelerin kendilerine sunmuş olduğu eğitim-öğretim kaynakları (EGOK), öğretim elemanları (OGEL), yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON), üniversite destek hizmetleri (UNDEH)'ne ilişkin kalite algılarının ölçülmesi ve eğitim-öğretim kalitesi (EOK) arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda KKTC'de faaliyet gösteren dokuz üniversite ele alınmıştır. Bu üniversiteler; Akdeniz Karpaz Üniversitesi, Doğu Akdeniz Üniversitesi, Girne Amerikan Üniversitesi, Girne Üniversitesi, İTÜ Eğitim Araştırma Yerleşkeleri KKTC, Lefke Avrupa Üniversitesi, ÖDTÜ Kuzey Kıbrıs Kampüsü, Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi ve Yakın Doğu Üniversitesi'dir. Bu üniversitelerden başka KKTC'de kurulma aşamasında olan dört tane daha üniversite vardır. Çalışmaya dahil edilen dokuz üniversitede yapılan çalışmalar sonucunda 400 adet anket elde edilmiştir. Elde edilen veriler sonucunda hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Bu boyutlardan ele aldığımız eğitim-öğretim kaynakları (EGOK), öğretim elemanları (OGEL), yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON), üniversite destek hizmetleri (UNDEH)'nin eğitim-öğretim kalitesi (EOK)'ne pozitif ve anlamlı yönde etki ettiği görülmüştür.

Yapılan korolasyon ve regresyon analizleri sonucunda araştırmanın hipotezleriyle doğrusal ve pozitif yönde anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmada incelenen eğitim-öğretim kaynakları (EGOK)'nın; modern eğitim araçları, tesisler, tesislerin hizmet verme süreleri, kütüphane, internet gibi materyallerin ihtiyaçlarını yeterli ölçüde karşılaması gerektiği yönündedir. Çalışmada elde edilen veriler eğitim-öğretim kaynaklarının eğitim-öğretim kalitesi (EOK)'ni olumlu ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Dolayısı ile KKTC

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

yükseköğretim sektöründe faaliyet gösteren üniversitelerin eğitim-öğretim hizmetleri kalitesini artırmak ve öğrenci memnuniyetini sürekli kılmak için eğitim-öğretim kaynaklarını daha üst seviyelere çıkarmaları veya artırmaları önem taşımaktadır. Ayrıca tesisler, sınıflar laboratuvarlar ve kütüphane ihtiyaçları karşılayacak düzeyde olması önem arz etmektedir.

İkinci faktörümüz olan öğretim elemanları (OGEL)'nin eğitim-öğretim kalitesi (EOK) üzerinde olumlu ve anlamlı yönde etki yaptığı tespit edilmiştir. Yükseköğretim temel taşı olan öğretim elemanları eğitim-öğretim hizmetlerinin en temel unsuru ve görünen yüzüdür. Öğretim elemanları; dostça yaklaşım, erişebilirlik, sözlerini tutma, güven, gizlilik, dürüstlük, saygı, yeterli bilgi ve gelişmelere sahip olmak, tutarlılık, geri bildirim, ders anlatım ve yönlendirme gibi konularda duyarlı ve yeterli olmaları yönündedir. Öğretim elemanları bilgi ve teknik yönden ne kadar donanımlı olursa çalıştığı kuruma o derece faydalı olacaktır. KKTC üniversiteleri kaliteyi artırmak, rekabet edebilmek, ulusal ve uluslararası öğrenci çekebilmek için öğretim elemanlarının kalitesini artırması gerekir. Bunun için öğretim elemanlarının sayısını artırmak, akademik çalışmalar ve AR-GE faaliyetlerine destek vermek, ulusal ve uluslararası yayınlar yapmaları için teşvik etmek, ekonomik ve sosyal yönden kendilerini desteklemek önem taşımaktadır. Uzmanlık alanlarıyla ilgili bilgi ve donanıma sahip olmaları ve öğrenciyle ilişkilerinde pozitif, yapıcı ve tutarlı olmaları tavsiye edilmektedir.

Üçüncü faktörümüz olan yönetimi, dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel (YON)'in eğitim-öğretim kalitesi (EOK) üzerinde olumlu ve pozitif yönde etki yaptığı görülmüştür. Yükseköğretim hizmetlerinde ikinci ana unsur alan idari personelin; samimi, istekli, dostça, sıcak yaklaşım, özel ihtiyaçları anlama, isteklere yanıt verme, yardımcı olma, dürüstlük, güven, gizlilik, öğrenciye saygı, yanıt verme, değerlendirme ve istekleri dikkate alma yönünde olmuştur. Yönetim ve idari personel bu alanda faaliyet gösteren kurumların görünen yüzü konumundadır. Araştırma yaptığımız KKTC yükseköğretim kurumları eğitim-öğretim kalitesini artırmak ve kalitede süreklilik sağlamak için öğrencilerin yönetim ve idari personel ile ilgili yaklaşımlarını dikkate alması gerekir. İdari personel sayısını artırmak, personele hizmet içi kurslar vererek kendilerini geliştirmelerine olanak sağlamalıdır. Yeni imkanlar ve fırsatlar sunarak kariyer yapmalarınana fırsat vermelidirler. Ayrıca öğrencilerle ilişkilerinde yapıcı, anlayışlı, dost canlısı ve işleriyle ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olmaları önerilmektedir.

Çalışmanın son faktörü olan üniversite destek hizmetleri (UNDEH)'nin eğitim-öğretim kalitesi (EOK) arasında anlamlı, doğrusal ve pozitif yönde ilişki olduğu görülmüştür. Üniversite destek hizmetleri; spor faaliyetleri için yeterli koşullar, kültürel ve ilgi alanlarıyla ilgili yeterli imkanlar, sanatsal faaliyetler, sosyal etkinlikler, sağlık hizmetleri, yemekhane, psikolojik, rehberlik ve kültür merkezleri gibi konularda beklentilerini ortaya koymuştur. KKTC üniversiteleri eğitim-öğretim kalitesi ve öğrenci memnuniyeti sağlamak için öğrencinin talep ve ihtiyaçları doğrultusunda sosyal kültürel ve sportif faaliyetler ve bu faaliyetler için gerekli tesisleri yapması, sanatsal faaliyetlere önem vermesi, sağlık hizmetleri, yemekhane, psikolojik, rehberlik ve kültür merkezleri gibi konularda öğrencinin istekleri doğrultusunda hareket etmeleri uygun olacaktır.

Genel olarak eğitim-öğretim kalitesi (EOK)'ne yönelik; kaliteli eğitim, eğitim-öğretim kalitesinde tatmin, üniversitedeki başarıları, akademik anlamdaki beklentiler, aldığı eğitimin iş hayatına hazırlaması ve aidiyet duygusu öğrencilerin kalite ölçütleri arasında olduğu görülmüştür. Yapılan regresyon ve korelasyon analizleri sonucunda öğrencilerin eğitim-öğretim kalitesine yönelik bulguları yukarıki bölümlerde ayrıntılı bir şekilde paylaşılmıştır. KKTC üniversiteleri bu çalışmadan çıkan ve eğitim-öğretim kalitesini değerlendirmede öğrencilerin beklentilerini ortaya koyan veriler doğrultusunda eğitim-öğretim kalitesini artırmak yönünde çalışmalar yapmaları önem arz etmektedir.

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

Bu çalışma KKTC Yükseköğretimi hizmet kalitesine yönelik yapılan ilk çalışmadır. Bu da bu çalışmanın KKTC’de yükseköğretim sektöründe eğitim-öğretim hizmetleri kalitesinin ölçülmesine yönelik hem literatüre hem de KKTC Yükseköğretim sektörüne önemli katkılar sunacağına kanıttır. Bu çalışmanın diğer eğitim-öğretim hizmetleri kalitesi alanında yapılan çalışmalardan farkı ise daha önce bu alanda yapılan çalışmalar iki, üç üniversite veya fakülte bazında yapılmış olmasıdır. Bu çalışmada ise kuruluş aşamasını tamamlamış KKTC’de faaliyet gösteren dokuz adet üniversite ele alınmıştır. Bu çalışma, KKTC’de faaliyet gösteren üniversite yönetimleri için dikkate alınması gereken, fayda sağlayacak bilgiler sunabilir ve verdikleri hizmetlerin kalitesinin iyileştirilmesi ya da artırılması noktasında önem taşımaktadır.

KAYNAKLAR

- Akgül, H. (2012). *Çağdaş üniversite çalışmalarında görüş ve öneriler*. Retrieved from <http://www.medimagazin.com.tr/authors/hikmet-akgul/trcagdas-universitecalismalarinda-gorus-ve-oneriler-4-72-3-111.html>.
- Aktan, C. C. (2007). *Değişim çağında yükseköğretim*. İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayınları.
- Altaş, D. (2006). Üniversite öğrencileri memnuniyet araştırması. *M.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1), 439-458.
- Balkar, B. ve Şahin, S. (2007). *Üniversite öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversiteyi seçme nedenleri ve üniversitelere yükledikleri roller*. Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar (UYK2011). 27-29 Mayıs 2011 (3(XIV), 2055-2063). İstanbul: YÖK.
- Barclay, D.W., Thompson, R. and Higgins, C. (1995). *The partial least squares (PLS) approach to causal modeling: Personal computer adoption and use an illustration*, *Technology Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 285–309.
- Bowen, H. R. 1980. *Investment in Learning*. San Fancisca: Josey Bass Publishers.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGrawHill.
- Çapuk, S. (2011). *Yeni üniversiteler öğrencilerin beklentilerini ne ölçüde karşılıyor?* Adıyaman Üniversitesi örneği. Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar (UYK-2011). 27-29 Mayıs 2011 (3(XIV), 2081-2089). İstanbul: YÖK.
- Deming, W. E. 1986. *‘‘Out of the Crisis’’*, Cambridge MA, MIT.
- Field, A. (2000). *Discovering Statistics using SPSS for Windows*, London – Thousand Oaks – New Delhi: Sage publications.
- Fisk, R.P., Brown, S.W. ve Bitner, M.J. (1993). *Tracking the evolution of the services marketing literature*. *Journal of Retailing*, 69, 61-103.
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gedikoğlu, T. (2005). *Avrupa Birliği Sürecinde Türk Eğitim Sistemi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri*, Mersin Üniversitesi Dergisi, Cilt1, Sayı 1, Haziran 2005, ss.66-80.
- Gencel, U. (2001). *Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Çilt 3, Sayı 3, ss. 164-213.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: a customer relationship management approach. Second edition*. Great Britain: John Wiley & Sons, Ltd.
- Gürüz, K. (2001). *Dünyada ve Türkiye’ de Yükseköğretim. Tarihçe ve Bugünkü Sevki ve İdare Sistemleri*. ÖSYM Merkezi. ÖSYM Yayınları, Ankara.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Original Scientific Paper

Sarikaya, M and Daskin, M.

Vol.1/No.1/2016/181-205. DOI:10.26465/ojtmr.2018132263

- Holdford, David, and Thomas P. Reinders. (2001). Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education. *American journal of pharmaceutical education*, 65(2), 125-131.
- Hoskara, S. O. (2004). *A Guide Book for Social Science Researchers*. Famagusta: Eastern Mediterranean University, Faculty of Architecture.
- Hussain, K. ve Birol, C. (2011). *Yükseköğretimde akademik ve akademik olmayan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi*. <http://www.ejer.com.tr/>.
- Karabaş, E. and Şafaklı, O.V. (2015). *KKTC yükseköğretim sektörünün performansı üzerine bir değerlendirme*. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*,6(2).
- Karip, E. (2005). Küreselleşme ve Lizbon 2010 eğitim hedefleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 42, 195–209.
- Mack, N., Woodsong, C., MacQueen, K.M., Guest, G., & Namely, E. (2005). *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide*. Family Health International.
- Mutlu,L (1997). *Eğitim Düşünceleri. Dünyada ve Türkiye’de Yükseköğretim*. Ana Yayıncılık. İstanbul. 205-225.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. McGraw-Hill, New York, NY.
- Oral, S. (2001). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*. 4. Baskı, Kanyılmaz matbaası, İzmir.
- Özdemir, S. (2007). *Eğitimde Toplam Kalite yönetimi*. [www.canaktan.org/politika/kamuda kalite/ozdemir.pdf](http://www.canaktan.org/politika/kamuda_kalite/ozdemir.pdf), 29.11.2007.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Volume 64(1), p.p. 12-40.
- Rehber, E. (2002). *Yükseköğretimde kalite sorunu: akreditasyon ve kalite yönetimi*. Uludağ Üniversitesi.
- Sakarya, M. C. (2006). *Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İİ BF Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*. Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Tavmergen, I. P. (2002). *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi*. 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tucker, T. F. K. (2004). Toward a European model of higher education: processes, problems and promises. *European Education*, 36 (3), 51–69.
- Tuncer, M. ve Taşpınar, M. (2004). *Avrupa Birliği’nde eğitim ve mesleki eğitim yönelimleri*. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. Malatya: İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi.
- TÜBİTAK, (1996). *Avrupa Birliği’nin Bilim-Teknoloji-Mühendislik Alanlarına İlişkin Akreditasyon Kural ve Kurumları*. <http://tubitak.gov.tr/>.
- TÜSİAD (1994). *Türkiye’de ve Dünyada Yükseköğretim Bilim ve Teknoloji*. Yayın No: TÜSİAD-T/94-167.
- YILDIZ, Oğuz and ERDİL, Sabri. (2013). *Türkiye havayolu yolcu taşımacılığı sektöründe hizmet kalitesinin karşılaştırmalı ölçümlenmesi*. Marmara Üniversitesi.
- YÖK.(2006). *Transnasyonal Eğitim ve Akademik Hareketlilik*. <http://www.yok.gov.tr/>.
- Zeithaml, V. A. ve M. J. Bitner. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Third Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin.