

## YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ

İlknur ZEYDAN

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, ilknur.oral@beun.edu.tr

Ahmet GÜRBÜZ

Karabük Üniversitesi, agurbuz@karabuk.edu.tr

### ÖZET

Küreselleşme ve bilgi toplumuna geçiş gibi süreçlerle tüm dünyada yükseköğretime talep gün geçtikçe artmıştır. Yükseköğretim kurum sayısı ve kurumlar arası rekabet de buna bağlı olarak artmaktadır. Rekabet artışı kaliteye olan ihtiyacı da beraberinde getirmiş, Dünya çapında üniversiteleri sıralayan endeksler oluşmaya başlamıştır. Dünya çapında, QS, THE, ARWU ve Leiden önde gelen endekslerdendir. Ülkemizde ise URAP hem Türkiye hem de Dünya'daki üniversiteleri sıralamaktadır. Üniversitelerin daha kaliteli bir hale gelmesi ve endekslerde daha üst sıralarda yer almaları için yükseköğretimde kalite konusuna daha fazla ağırlık verilmeye başlanmıştır. Akreditasyon süreci yükseköğretimde kalite alanında yapılan başlıca uygulamalardan biridir. Ülkemizde 12 farklı ulusal kalite ajansı lisans programlarını akredite etmektedir. Ancak, üniversitelerin endekslerde almış olduğu sıralar veya bölümlerin akredite edilmeleri öğrenci memnuniyetini belirlemede yeterli değildir. Bu nedenle, öğrenci memnuniyetinin ayrıca belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmada, yükseköğretimde kalite ve öğrenci memnuniyeti kavramları Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi (ZBEÜ) özelinde araştırılmıştır. Çalışmanın nihai amacı yükseköğretimin kalitesini artırmada konunun asıl muhatabı ve hizmet alıcılar olan öğrencilerin beklentilerine dikkat çekmektir. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi'nin farklı fakültelerinden 11 öğrenci ile yapılan derinlemesine mülakat bulguları ışığında, öğrencilerin bakış açısı ile yükseköğretimde kalitenin artırılması için yapılabilecekler dair ipuçlarına ulaşılmak istenmektedir. Çalışmada sonucunda yükseköğretimde yaşanan sorunlar belirlenmiş ve daha kaliteli hizmet verebilmek için nelere ihtiyaç duyulduğu konusunda önemli cevaplar ulaşılmıştır. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyetsiz olduğu başlıca konuların akademik personelin yetersiz oluşu ve öğrencilere bilgi aktarmaması, akademik personel üzerinde yeterince denetim olmaması, öğrenci sayısının fazla ve akademisyen sayısının buna nazaran yetersiz oluşu ve Zonguldak'ta staj ve iş imkânlarının yetersizliği olarak tespit edilmiştir. Bu konularda yapılacak çalışmaların ZBEÜ'de eğitim kalitesini ve öğrenci memnuniyetini arttıracığı açıktır.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Memnuniyet, Öğrenci, Yükseköğretim, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi.

### 1.GİRİŞ

Günümüzde yükseköğretime duyulan talep son yıllarda gittikçe artmaktadır. Bu nedenle açılan üniversite her geçen gün artış göstermektedir. Bu durum devlet tarafından da desteklenmektedir. Ülkenin kalkınması ve gelişmişlik düzeyi açısından yükseköğretim kurumlarının önemi büyüktür. Üniversiteler, bireye ve topluma önemli faydalar sağlar. Bu faydaları sağlarken bütçeyi devlet karşılar. Öncelikle devlet üniversitelerinin bütçelerinin yarısından fazlası devlet bütçesinden karşılanır. Üniversitelerin kaliteli hizmet sunabilmesi için nitelikli insan gücü, sürekli mali kaynak ve her türlü teknik donanımına sahip olması gereklidir. Eğitim, kişinin kendisini aynı zamanda yaşadığı toplumu geliştirdiği süreçlerin bütünüdür. Bunun için gerekli bilgiye ulaşmak gerekir. Bilginin en iyi üretilebildiği ve en uzman sunulabilen yer üniversitelerdir. Ayrıca, bir ülkenin her anlamda kalkınması için gerekli insan gücünü hazırlayan kurumlardır. Küreselleşme ile beraber yetişmiş ve nitelikli insan gücünde kısaca bilgiye dayalı toplum yapısı ile eğitim unsuru önemli hale gelmiş ve yükseköğretim kavramı önem kazanmıştır.

Üniversite sayısının ve dolayısıyla da üniversiteler arasındaki rekabetin artması kaliteyi ön plana çıkarmıştır (Topsakal ve İplik, 2013). Kalitenin artırılması için akreditasyon süreçleri geliştirilmiştir. Aynı zamanda, üniversitelerin kaliteleri küresel çapta hazırlanan endeksler yardımı ile belirlenmeye başlanmıştır. Bu çalışmada, yükseköğretimde kalite kavramının üzerinde durulmuş ve uluslararası üniversite derecelendirme sistemleri hakkında bilgiler verilmiştir. Aynı zamanda Türkiye'deki akreditasyon süreci konusuna da değinilmiştir. Bu çalışmanın amacı, kalite ve öğrenci memnuniyeti

kavramlarını Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi (ZBEÜ) özelinde literatürdeki bilgiler ve öğrenciler ile yapılan kişisel görüşmeler vasıtasıyla belirlenmeye çalışılmaktadır. Ayrıca, ZBEÜ'nin bünyesinde bulunan fakültelerde okuyan öğrencilerin eğitim alırken karşılaştıkları sorunları belirlemek ve çözüm yolları önermektir. Yükseköğretimde eğitim verirken daha kaliteli hizmet nasıl sunulabilir, neler yapılabilir gibi soruların yanıtları araştırılmıştır.

## 2. YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE KAVRAMI

Verilen hizmete karşılık müşterinin algıladığı yargıların değerlendirilmesi kalite olarak adlandırılmaktadır (Aliçavuşoğlu ve Gürbüz, 2017). Kalite kavramı, 1980'li yıllardan itibaren yeni boyut ve anlamlar kazanmıştır. Önceden sadece endüstriyel mallar için kullanılırken şimdi hizmet üretimi içinde kullanılmaktadır (Çağlar, 1998). Üniversiteler arasındaki rekabet kalite için olumlu bir süreçtir (İzgi, 2015). Kalite, ürün ve hizmetlerin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararın verdiği memnunluktur (Efil, 1999). Imai (1999)'ye göre kalite, onu tanımlayan insan sayısına eşittir. Aynı zamanda bir ürün veya hizmetin müşteri isteklerine uygunluk derecesi olarak da ifade edilebilir (Bozkurt, 1996). Kalite, Kaizen ilkesine göre küçük adımlarla sürekli iyileştirme süreci (*continuously incremental development*) olarak tanımlanmaktadır. (Günay, 2014). Kalite, çok boyutludur. Bu boyutlar; işlevsellik, güvenilirlik, dayanıklılık, kullanılabilirlik ve estetik gibi özelliklerdir (Tütek, 1996). Yükseköğretim'de kalite denilince ise akla programın belirli standartlarıyla ilgili aynı zamanda eğitim modelinin durumsal şartları, kurumsal görev ve hedeflerle de ilgili olan çok boyutlu dinamik bir kavram gelmektedir (Vlăsceanu vd., 2004). Özellikle yükseköğretim sektöründe alınan hizmetin kalite derecesine bu hizmetten faydalanan hedef kitle karar vermektedir. Kalitenin yeri, insanların zihnidir. Bu yüzden kalite algısı da önemlidir. Aynı zamanda insanların istek ve beklentileri de önemlidir (Hepkul ve Kağmıoğlu, 1992). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde ve ağırlıklı olarak Arap ülkelerinde 2013'den itibaren yükseköğretimde kaliteye olan ilgi artmıştır (Papanthymou ve Darra, 2017). Üniversitelerin kendi süreç, girdi, çıktı ve müşterileri vardır. Müşterilerin mutluluğu doğrultusunda hareket etmek, girdilerin, süreçlerin ve çıktılarının niteliklerini, kalitelerini arttırmak zorundadırlar (Serin ve Aytekin, 2009).

Yükseköğretimde kalitenin ölçülmesi ilk olarak 1983 yılında U.S. News and World Reports tarafından yayımlanan "Amerika'nın En İyi Kolejleri" çalışması ile ortaya çıkmıştır (Alma vd., 2016). Meyer ve diğerleri (2017) ABD'de ilk 50 içinde yer alan bir üniversitenin sonraki yıllarda ilk 50'de yer alamaması durumunda öğrenci başvurularının %2 ile %6 arasında azaldığını belirtmişlerdir. Üniversitelerin kalitesinin ölçülmesi hem toplumların hem de sanayi kuruluşlarının ilgilendiği bir konu haline gelmiştir. Son yıllarda üniversitelerin derecelendirildiği endekslerin geliştirilmesi ile üniversitelerdeki kalite kavramının ölçülmesi oldukça önem kazanmıştır. En önde gelen üniversite derecelendirme sistemleri olarak karşımıza çıkan endeksler şu şekildedir (Jöns ve Hoyler, 2013; Arkalı Olcay ve Bulu, 2017):

- Quacquarelli Symonds Dünya Üniversiteleri Sıralaması (QS World University Rankings)
- Times Yüksek Öğrenim Dünya Üniversiteleri Sıralaması (Times Higher Education World University Rankings, THE)
- Dünya Üniversiteleri'nin Akademik Sıralaması (Academic Ranking of World Universities, ARWU)
- Leiden Sıralaması (Leiden Ranking)

Ayrıca, ülkemizde Ortadoğu Teknik Üniversitesi Enformatik Enstitüsü tarafından hazırlanan ve URAP adı ile bilinen Akademik Performansa Göre Üniversite Sıralaması endeksi ise 2009 yılından itibaren üniversitelerdeki kaliteyi ölçmek için kullanılmaktadır (Arkalı Olcay ve Bulu, 2016). URAP tarafından kullanılan sıralama kriterleri makale, toplam atıf, toplam bilimsel doküman, doktora mezun öğrenci sayısı ve öğretim üyesi/öğrenci puanlarıdır (Özbaşı ve Uslu, 2018). Diğer uluslararası endekslerin hesaplanmasında kullanılan kriterler ise, her ölçüm sisteminde aynı olmamakla birlikte, şu şekilde listelenebilir: eğitim, araştırma, atıflar, eğitimin/fakültenin kalitesi, uluslararası görünüm, endüstri gelirleri, bilimsel verimlilik, araştırmaların etkileri, araştırma kalitesi ve uluslararası işbirliğidir (Arkalı Olcay ve Bulu, 2017; Perez-Esparrells ve Orduna-Malea, 2018). Her bir endeks için kriterlerin detayları ve ağırlıklı ortalamaları Arkalı Olcay ve Bulu'nun (2017) çalışmasında

bulunabilir. Stanford Üniversitesi, Massachusetts Teknoloji Enstitüsü ve Harvard Üniversitesi adı geçen 5 endekste de ilk 10 sırada yer aldıkları için bu üniversitelerin dünyanın en iyi üniversiteleri olduğu söylenebilir (Arkalı Olcay ve Bulu, 2016). Jöns ve Hoyler, (2013) ARWU ve THE endekslerinde ilk 200 sıra içerisinde yer alan üniversitelerin (2009 yılı için) coğrafi dağılımlarını incelediklerinde bu üniversitelerin ağırlıklı olarak A.B.D., Avrupa ve Uzak Doğu'da bulunduğunu belirtmişlerdir. Perez-Esparrells ve Orduna-Malea (2018), 2017 yılındaki THE endeksine göre en iyi ilk 1000 üniversite içerisindeki 137 tane teknik üniversite ile teknik olmayan diğer üniversitelerin skorlarını karşılaştırmış ve teknik üniversitelerin endüstri gelirlerinin diğer üniversitelerden daha fazla olduğunu belirtmişlerdir. Reddy ve diğerleri (2016) ise THE ve ERWU skorları baz alarak yaptıkları araştırmalarında Hindistan'daki üniversitelerin Çin'deki üniversitelerin çok gerisinde olduğunu belirtmişlerdir.

### 3. TÜRKİYE'DE YÜKSEKÖĞRETİM ve AKREDİTASYON

Yükseköğretimin günümüzde öneminin giderek artması, Türkiye'de yükseköğretim alanının günden güne büyüyüp, genişlemesine neden olmaktadır. Küreselleşme, demografik değişimler, toplumsal talep yükseköğretim arzını arttırmıştır. Ülkemizde son yıllarda yükseköğretim alanında aldığı mesafe bütün dünyada dikkat çekmektedir. Yeni kurumlar açılmıştır. Akademik özgürlüğün alanı genişlemiş ve yükseköğretime erişim sorunu ortadan kalkmaya başlamıştır. Yükseköğretim Kurumu'nun yayımlanmış olduğu son istatistiklere göre ülkemizde 129 Devlet ve 74 Vakıf Üniversitesi ile 5 adet Vakıf Meslek Yüksek Okulu olmak üzere toplamda 208 üniversite bulunmaktadır. 2018 - 2019 Yükseköğretim İstatistiklerine göre bu üniversitelerde eğitim gören toplam öğrenci sayısı 7.740.502 kişidir. Öğrencilerin öğretim türüne göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). Tablo 1'den de görüldüğü gibi 8 milyona yakın öğrenci yükseköğretim kurumlarında eğitim görmektedir. Bu durum yükseköğretimde kalitenin artırılması hususunun ne kadar önemli olduğunu bir kez daha göstermektedir. Eğitim alan öğrenci sayısı her geçen gün daha da artmaktadır.

**Tablo 1.** Türkiye'deki Üniversitelerde Öğrenim Düzeyine Göre Öğrenci Sayıları

Öğrenim Türü	Öğrenci Sayısı
Önlisans	2.829.430
Lisans	4.420.699
Yüksek Lisans	394.174
Doktora	96.199
<b>Toplam</b>	<b>7.740.502</b>

Yine Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından yayımlanan Özet Öğretim Elemanı Sayıları Raporu'na göre (23.08.2019 tarihli veriler) Türkiye'deki toplam akademisyen sayısı 168.320 olmuştur. Üniversitelerdeki akademik personelin 27.082'si profesör, 15.762'si doçent, 39.597'si doktor öğretim üyesi, 37.103'ü öğretim görevlisi ve 48776'sı araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır. Üniversitelerde ayrıca 20 çevirmen ve 36 eğitim öğretim planlamacısı da bulunmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr/>).

Günümüzde üniversiteler sıradanlaşmaya başlamıştır. İkinci öğretim programı ve açık öğretim programlarındaki kontenjan artışının kaliteyi düşürdüğü yönünde negatif bir yorum söz konusudur (Günay, 2014). Diğer bir yükseköğretim sorunu da üniversitede yetiştirilen öğretim elemanı sayısının azlığıdır. Günümüzde 82.441 olan öğretim üyesi sayısının 2025 yılı itibarıyla 150 bin'e ulaşılması düşünülmektedir (YÖK, 2014). Son yıllarda yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin sayısında artış gözlenmiştir. Ama yine bu sayı yeterli değildir. Ülkemiz yükseköğretim alanından Dünya gözü ile bakıldığında iyi bir pazardır. Ülkemizde eğitim alan öğrenci sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu nedenle Türk yükseköğretimi, uluslararası anlamda yasal ve yapısal bir dönüşüme ihtiyaç duymaktadır (Günay, 2016).

Diğer ülkelerde eğitim alanında yaşanan değişimler, eğitim sistemlerini de değiştirmeye zorlar (Özdemir, 1995; Gencel, 2001). Bu değişime ayak uydurmak içinde akreditasyon sistemleri gelişmiştir. Akreditasyon, belirli bir alanda önceden belirlenmiş standartların üniversiteler tarafından uygulanıp uygulanmadığını ölçen, değerlendiren ve bir dış kalite güvence sürecidir (MÜDEK, Eğitim

Çalıştay1, 2018). Ülkemizde yükseköğretimde kalite, araştırma ve uygulama için Ulusal Kalite Ajansları kurulmuştur. Bu ajanslar Tablo 2’de gösterilmiştir (YÖKAK, 2019).

**Tablo 2. Ulusal Kalite Ajansları**

ECZAK	Eczacılık Eğitimi Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
EPDAB	Eğitim Fakülteleri Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
FEDEK	Fen Edebiyat-Fen Edebiyat Dil ve Tarih, Coğrafya, Fakülteleri Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
HEPDAK	Hemşirelik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
İLEDAK	İletişim Eğitimi Değerlendirme Akreditasyon Kurulu
MİAK	Mimarlık Akreditasyon Kurulu
MÜDEK	Mühendislik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
SABAK	Sağlık Bilimleri Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
TEPDAD	Tıp Eğitim Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği
TURAK	Turizm Eğitimi Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu
TPD	Türk Psikologlar Derneği
VEDEK	Veteriner Hekimliği Eğitim Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği

#### 4. MATERYAL VE METOT

##### 4.1. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi

Tarihçesi 1924 yılında kurulan Maden Mühendislik Mektebi'ne dayanan Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi 1992 yılında Zonguldak Karaelmas Üniversitesi adıyla kurulmuştur. 2018 yılında adı “Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi” olarak değiştirilen üniversite bünyesinde 14 fakülte, 3 enstitü, 5 yüksekokul, 9 meslek yüksekokulu, 1 konservatuar ve 33 araştırma merkezi yer almaktadır (Zeydan vd., 2018). Üniversite bünyesinde 185 bölüm, 198 program, 31 sanat dalı, 76 yüksek lisans ve 36 doktora programında toplamda 33.716 kayıtlı öğrenci bulunmaktadır. Öğrencilerin öğrenim düzeyine göre dağılımları Tablo 3’te sunulmuştur (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi’nde 108’i profesör, 94’ü doçent, 347’si doktor öğretim üyesi, 321’i öğretim görevlisi ve 494’ü araştırma görevlisi olmak üzere toplamda 1364 akademik personel görev yapmaktadır (ZBEÜ, 2018).

**Tablo 3. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Öğrenci Sayıları (2018 - 2019)**

	Önlisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora	Genel Toplam
Erkek	5.921	10.260	1.238	149	17.568
Kadın	5.007	10.103	944	94	16.148
Toplam	10.928	20.363	2.182	243	33.716

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi’nde kalite çalışmaları kapsamında Mühendislik Fakültesinde 5 bölüm (Çevre, Geomatik, Elektrik-Elektronik, İnşaat ve Maden Mühendislikleri) MÜDEK tarafından akredite edilmiştir. Fen Edebiyat Fakültesinde 4 bölüm (Biyoloji, Matematik, Türk Dili ve Edebiyatı ile İngiliz Dili ve Edebiyatı) FEDEK akreditasyonuna sahiptir. Tıp Mezuniyet Öncesi Eğitimi TEPDAD tarafından ve Yabancı Diller Yüksekokulu da Pearson tarafından akredite edilmiştir. Ayrıca 12 bölümün de akreditasyon süreci devam etmektedir (ZBEÜ, 2018).

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi QS, THE, ARWU veya Leiden gibi yükseköğretim endekslerinde sıralamaya girememiştir. URAP tarafından yayımlanan 2018-2019 Türkiye Genel Sıralamalarında ZBEÜ devlet üniversiteleri içerisinde kendisine 49. sırada yer bulmuş; tüm üniversiteler içinde de 58. sırada yer almıştır (<http://tr.urapcenter.org/2018/index.php>). Bu endeksler yükseköğretim kurumlarındaki kaliteyi ölçmekle birlikte öğrenci memnuniyetini belirlemede yetersiz kalmaktadırlar. Aydemir (2018), danışmanlık, kütüphane, barınma, yemek, spor, eğlence ve mezun hizmetleri gibi ölçütlerinde endeks skorunun hesaplanmasında değerlendirmeye katılması ile öğrenci memnuniyetinin de ölçülebileceğini vurgulamıştır. Doğrudan öğrenci memnuniyetine odaklanan diğer çalışmalarda ise ZBEÜ’nin çok da iyi sıralarda olmadığı görülmektedir. Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması sonuçlarına göre Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Üniversitelerin Genel Memnuniyet Sıralaması’nda 2018 yılında 80. sıradayken 2019 yılında 89. sırada yer almıştır. ZBEÜ, Üniversitelerin “Öğrenim Deneyimi Tatminkârlığı” Sıralaması’nda ise 2018 yılındaki yerine

göre 11 sıra gerileyerek 2019 yılında 96. sıraya düşmüştür. Yine aynı raporda ZBEÜ Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu puanında dramatik düşüş (2018 yılında 85. sıradayken 2019 yılında 108. sıraya gerilemiştir) gözlemlenen üniversiteler arasında yer almaktadır. Benzer şekilde, Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği puanında da ZBEÜ'nin dramatik düşüş (67. sıradan 87. sıraya) kaydettiği belirtilmiştir (Karadağ ve Yücel, 2019).

#### 4.2. Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmada, odak grup çalışması ve görüşme yoluyla veri toplanmıştır. Araştırma grubunu 2018 yılında ZBEÜ'de kayıtlı olan ve çeşitli fakültelerde okuyan 11 öğrenci oluşturmaktadır. Mühendislik Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi (FEF), İlahiyat Fakültesi ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinden (İİBF) toplamda 11 öğrenci ile görüşme yapılmıştır. Tablo 4'de bu öğrencilerin eğitim gördüğü fakülteler hakkında detaylı bilgiler yer almaktadır. Öğrenciler ile görüşmeler yaklaşık 1 saatlik süre zarfında yüz yüze yapılmıştır. 15 sorudan oluşan görüşme formunda, öğrencilerin idari sorunlarına, çalışma ortamının yeterliliklerine, akademisyenlerden alınan eğitime ilişkin verilere, burs, rehberlik hizmetleri, staj vs. konulardaki görüşlerine yer verilmiştir. Veri toplama sırasında sorulan sorular Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 4.** Örneklem Grubundaki Öğrencilerin Fakülteleri Hakkında Bilgiler

Fakülte	Öğrenci Sayısı	Öğretim Üyesi Sayısı	Öğretim Elemanı Sayısı	Öğretim Üyesi Başına Öğrenci Sayısı	İdari Personel Dolu Kadro Sayısı	Derslik / Amfi Sayısı	Laboratuvar Sayısı
Mühendislik F.	5071	87	69	59	36	30	39
FEF	3863	88	57	44	13	24	46
İlahiyat F.	1275	15	24	85	7	10	-
İİBF	4065	48	23	85	12	22	2

**Tablo 5.** Veri Toplama Soruları

1	Cinsiyet
2	Fakülte/Bölüm
3	Öğretim Programı (Örgün Öğretim - İkinci Öğretim)
4	Çalışıyor musunuz? Ne iş yapıyorsunuz? (Kısmi Zamanlı / Tam Zamanlı? - Programla alakalı mı? - Vasıfsız mı?)
5	Nerede ikamet ediyorsunuz? (Ev - Yurt - Ailesinin yanında)
6	Burs alıyor musunuz?
7	ZBEÜ öğretim elemanlarını alanlarında yeterli buluyor musunuz?
8	ZBEÜ'deki fiziki mekan (derslik, sosyal imkanlar, kütüphane, sportif imkanlar, hakkında ne düşünüyorsunuz?)
9	Üniversitedeki idari personeli hizmet sunumunda yeterli buluyor musunuz?
10	Üniversitede danışmanınızla olan iletişiminizi ve rehberlik hizmetlerini yeterli buluyor musunuz?
11	ZBEÜ'de sunulan hizmetler hakkında duyuruları yeterli buluyor musunuz?
12	Zonguldak'ta staj ve iş imkanlarını yeterli buluyor musunuz?
13	ZBEÜ'den aldığımız eğitimi bütün olarak değerlendirildiğinde yeterli buluyor musunuz?
14	Sizce yükseköğretimde kalitenin artırılması hangi unsurlara bağlıdır? (Fiziki imkanlar - Öğrenim kalitesi - Az öğrenci ile eğitim - Diğer)
15	Ekleme istedikleriniz var mı?

#### 5. BULGULAR ve TARTIŞMA

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesine bağlı 4 fakültede ve 1 enstitüde eğitim gören öğrencilerin 1 tanesi doktora, 2 tanesi yüksek lisans, 8 tanesi de lisans öğrencisidir. Lisansüstü öğrenciler de eğitimlerini fakülte binalarında gerçekleştirdikleri için öğrenci memnuniyetleri sadece fakülte bazında araştırılmıştır. Öğrencilerin 8'i bayan, 3'ü erkek öğrencidir. Lisans öğrencilerinin 5 tanesi 1.öğretim, 3 tanesi de 2.öğretim öğrencisidir. Öğrenciler içerisinde sadece bir tanesi PTT'de gişe görevlisi olarak çalıştığını beyan etmiştir. Diğer öğrenciler herhangi bir işte çalışmamaktadır. Öğrencilerin 2 tanesi yurtda, 6 tanesi kiralık evde, 3 tanesi de ailesinin yanında ikamet etmektedir.

Öğrencilerden 7 tanesi karşılıklı geri ödemeli burs almaktadır. Bu kişilerden 4 tanesi “*bu durum bende stres yaratıyor, işimiz henüz hazır değil geri ödeme konusunda aileme yüklenmek istemiyorum*” demiştir. Diğer 3 kişi ise okul bittikten 2 sene sonra ödemeye başladıklarını, gecikme durumunda gecikme faizinin silindiğini, devletin bu konu ile ilgili her türlü yapılandırmayı yaptığını, o sürede iş bulup geri ödeyeceklerini söylemişlerdir. Öğrencilerden 3 tanesi geri ödemesi olmayan katkı kredisi almaktadır. Diğer 1 kişi ise herhangi bir burs almamaktadır.

ZBEÜ’deki öğretim elemanlarını yeterli buluyor musunuz sorusuna öğrencilerin 2 tanesi “*evet çoğunluğunu yeterli buluyorum, özellikle danışman hocalar çok yardımcı oluyor*” demişlerdir. 5 tanesi ise “*hayır yeterli bulmuyorum, çoğunluğu alanında yeterli değil*” cevabını vermiştir. Bu öğrenciler ayrıca, “*hocalar bilgilerini bize aktaramıyorlar ve bazen kırıcı davranabiliyorlar. Ezbere dayalı bir eğitim sistemi var ve öğrenciyi geliştirici etkinlikler çok az*” diye açıklama yapmışlardır. Öğrencilerin 4 tanesi de bu soruya “*kısmen memnunum, kısmen memnun değilim*” yanıtını vermiştir.

ZBEÜ’deki fiziki mekan (derslik, sosyal imkanlar vs.) ile ilgili sorulara öğrencilerin 9 tanesi “*evet memnunum*” diyerek özellikle amfiler, kütüphane, yüzme havuzu gibi sunulan hizmetlerin bir çok üniversitede olmadığını bu konuda kendilerini şanslı hissettiklerini belirtmişlerdir. 2 tanesi ise “*sınıflarda perde olmadığını, ışıklandırmanın uygunsuz olduğunu, temizlik yapılmadığını, kafelerin yetersiz olduğunu*” söylemişlerdir. Öğrencilerin belirtmiş olduğu fiziksel mekanlar ve temizlik ile ilgili sorunlar üniversite yönetimi tarafından kolaylıkla giderilebilecek sorunlardır.

Üniversitedeki idari personelin hizmet sunumu hakkında 7 tanesi “*evet memnunum*” derken 4 tanesi “*kesinlikle memnun değilim*” cevabını vermiştir. Üniversitedeki danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili öğrenciler genellikle lisans düzeyinde danışman hizmetlerinden ve rehberlik hizmetlerinden memnun olduklarını söylemişlerdir. Duyuruları zamanında gördüklerini, web sayfalarını takip ettiklerini ve gelişen olaylardan haberdar olduklarını söylemişlerdir.

Zonguldak’ta staj ve iş imkanları ile ilgili soruya ise öğrenciler, “*Zonguldak’ın küçük bir şehir olduğunu, iş imkanlarının yeterli olmadığını, okuyan kişilerin faklı şehirlere gittiklerini, mezun olduktan sonrada iş imkanlarının kısıtlı olduğu*” cevabını vermişlerdir. Öğrenciler Zonguldak’ta sadece birkaç tane büyük firmanın olduğu ve onların da kadrosunun dolu olduğunu ayrıca, bu firmalardaki staj imkanlarından bile faydalanırken zorlandıklarını söylemişlerdir.

Öğrencilere ZBEÜ’den aldıkları eğitimi değerlendirmeleri istendiğinde 6 öğrenci verilen eğitimden memnun değilken, 5 tanesi de verilen eğitimden memnun olduğunu söylemiştir. Öğrenciler en önemli olumsuzluk olarak, dersi veren öğretim üyelerinin dersi sürekli slayttan anlattıklarını bunun da hem konuyu anlamalarını zorlaştırdığını hem de “okula gelmeme” isteği uyandırdığını söylemişlerdir.

Yükseköğretimde kalitenin artırılmasının hangi unsurlara bağlı olduğunu sorulduğunda ise fiziki imkanlar, öğrenim kalitesi, az öğrenci ile yapılacak eğitim gibi tüm etmenlerin hepsinin bir bütün olduğunu belirtmişlerdir. Bir öğrenci “*nasıl bir yemek pişerken her şeye ihtiyaç duyuluyorsa, eğitim için de her şey bir bütün olmalı*” demiştir. Başka bir öğrenci ise “*az öğrenci ile yapılacak eğitimin, eğitim kalitesini arttırdığını düşünmüyorum*” cevabını vermiştir. Alınan öğrenci sayısına karşı öğretim üyelerinin sayısının yetersiz olduğu söylenmiştir. Tablo 4 incelendiğinde özellikle Mühendislik Fakültesi ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerinde çok sayıda kayıtlı öğrenci olduğu göze çarpmaktadır. URAP verilerine göre ZBEÜ’de öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı (lisans + lisansüstü) 29.98’dir. Ancak, Tablo 4’deki veriler incelendiğinde İlahiyat Fakültesi ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde bu ortalamanın 85 olduğu görülmektedir. Aynı sayı, Mühendislik Fakültesi için 59 ve Fen Edebiyat Fakültesi için de 44 kişidir. Öğrencilerin bu konudaki şikayetlerinde haklı oldukları görülmektedir. Öğretim üyesi sayısının artırılması veya öğrenci kontenjanının düşürülmesi bu sorunun üstesinden gelecektir.

Öğrenciler, “*bir dersten çok fazla sayıda kişinin kaldığını fakat denetim olmadığı için bu durumun kimsenin dikkatini çekmediğini, bazı hocaların 3 sene üst üste uyuyakalıp sınavına gelmediğini fakat yine de hocaya herhangi bir yaptırım uygulanmadığını, hocalar üzerinde denetimin yetersiz olduğunu*”

söylemişlerdir. Öğretim üyelerinin daha kaliteli olmasının da eğitim sisteminin kalitesini etkileyeceğini düşünmektedirler. Tayyar ve Dilşeker (2012) de üniversitelerde öğrenci memnuniyeti açısından en önemli kavramın akademik personel olduğunu belirtmişlerdir. Akademik personel ile ilgili oluşan olumsuz algılar öğrenci memnuniyetini de olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle, yükseköğretim kurumlarının kalite ve öğrenci memnuniyeti açısından önem vermesi gereken ilk konunun akademik personel olduğu görülmektedir.

Eğitimde kalitenin artırılması için, burs ve yurt olanaklarının artırılması gerektiği öğrenciler tarafından söylenmiştir. Öğrenciler, ezbere dayalı eğitim sisteminden uzaklaşarak uygulamalı daha modern bir eğitim sisteminin getirilmesinin daha kaliteli öğrenci yetiştirilmesini sağlayacağını vurgulamışlardır. Ayrıca, iş bulma imkânı olmadıktan sonra mezun olmanın pek de bir öneminin olmadığı ifade etmişlerdir.

## 6. SONUÇ

Günümüzde bir ulusun zenginliği, o ülkedeki yükseköğretimin kalitesine bağlanmaktadır. Küresel refah her ülke açısından önemlidir. Tüm ülkelerin geleceği açısından da önemlidir. Yükseköğretim hızlı bir sosyal, kültürel, ekonomik kalkınmanın garantisidir. Yükseköğretim’de kalite standartlarını yakalamak, akreditasyon sistemlerine uyum sağlamak kısaca yükseköğretimde kaliteyi arttırmak hedeflere ulaşmada kolaylık sağlar. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi’nde 11 bölüm akreditasyona sahiptir ve 12 bölümün ise akreditasyon süreci devam etmektedir. ZBEÜ maalesef uluslararası üniversite sıralamalarında listeye girememiştir. Bununla beraber, URAP sıralamasında Türkiye’deki tüm üniversiteler içerisinde 58. sırada yer almaktadır.

Bu çalışmada, ZBEÜ’de kayıtlı 11 öğrenci ile yüz yüze görüşülmüş ve memnuniyet algıları belirlenmeye çalışılmıştır. Öğrencilerin memnuniyetsiz olduğu başlıca konuların akademik personelin yetersiz oluşu ve öğrencilere bilgi aktarmaması, akademik personel üzerinde yeterince denetim olmaması, öğrenci sayısının fazla ve akademisyen sayısının buna nazaran yetersiz oluşu ve Zonguldak’ta staj ve iş imkânlarının yetersizliği olarak tespit edilmiştir. Bu konularda yapılacak çalışmaların ZBEÜ’de eğitim kalitesini ve öğrenci memnuniyetini arttıracığı açıktır. Bu çalışma, 2018 yılında ZBEÜ’de kayıtlı olan öğrenciler ile gerçekleştirilmiştir. Gelecek yıllarda aynı çalışmanın tekrarlanması ZBEÜ’deki kalite algısının değişik değişmediğini gösterebilecektir.

## KAYNAKÇA

- Aliçavuşoğlu Ç., Gürbüz A. (2017) Yerel Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalite Boyutlarının Değerlendirilmesi. *PESA International Journal of Social Studies*, 3(4), 74-85.
- Alma B., Coşkun E., Övendireli E. (2016) University ranking systems and proposal of a theoretical framework for ranking of Turkish Universities: A case of management departments. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 128-138.
- Arkalı Olcay, G., Bulu, M. (2016) Uluslararası üniversite sıralama endekslerinde Türk üniversitelerinin yeri. *Yükseköğretim Dergisi*, 6(2), 95-103.
- Arkalı Olcay, G., Bulu, M. (2017) Is measuring the knowledge creation of universities possible?: A review of university rankings. *Technological Forecasting & Social Change*, 123, 153-160.
- Aydemir, E. (2016) Öğrenci Memnuniyeti açısından üniversiteler arası sıralamada yeni bir sistem önerisi. *Yükseköğretim Dergisi*, 6(3), 128-141.
- Bozkurt, R. (1996) Hizmet Endüstrilerinde Kalite. *Verimlilik Dergisi (Toplam Kalite Özel Sayısı)*, 2, 171-212.
- Çağlar, İ. (1998) Eğitim Yönetiminde Toplam Kalite Anlayışının Hizmet Verimliliğine Katkısı. *Standart Dergisi*, Ağustos, 92-95.
- Efil, İ. (1999) *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Gencel, U. (2001) Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-213.
- Günay, D. (2014) Türkiye’de Yükseköğretimin Mevcut Durumu, Sorunları, Gelişmeler ve Öneriler. *Yeni Türkiye Dergisi, Türk Eğitimi Özel Sayısı I*, 58, 678-695.
- Günay, D. (2016, 16 Mayıs) Türk Yükseköğretiminde Sorunlar ve Öneriler. Erişim adresi: <http://www.tyb.org.tr/turk-yuksekogretiminde-sorunlar-ve-oneriler-25163h.htm>.

- Hepkul, A., Kağncıoğlu, H. (1996) Veri Tabanlı Pazarlama. *Pazarlama Dünyası*, 34, 27-33.
- Imai, M. (1999) *Kaizen: Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı*, İstanbul: KalDer ve BRİSA Yayınları.
- Jöns, H., Hoyler, M. (2013) Global geographies of higher education: The perspective of World university rankings. *Geoforum*, 46, 45-59.
- Karadağ, E., Yücel, C. (2019) Türkiye üniversite memnuniyet araştırması 2019. Üniar Yayınları.
- Meyer, A. G., Hanson, A. R., Hickman, D. C. (2017) Perceptions of institutional quality: Evidence of limited attention to higher education rankings. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 142, 241-258.
- MÜDEK (2018, Nisan) *MÜDEK ve Eğitim Programlarının Akreditasyonu*. MÜDEK Eğitim Çalıştay, Ankara.
- Özbaşı, D., Uslu, B. (2018) Türk Üniversiteleri Sıralama Göstergelerinin Ağırlıklandırılması: University Ranking by Academic Performance (URAP) Türkiye Genel Sıralaması Örneği. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 62-70.
- Özdemir, S. (1995) Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *Verimlilik Dergisi*, MPM Yayını Özel Sayı, 213-222.
- Papanthymou, A., Darra, M. (2017) Quality Management in Higher Education: Review and Perspectives. *Higher Education Studies*, 7, 132-147.
- Perez-Esparrells, C., Orduna-Malea, E. (2018) Do the technical universities exhibit distinct behaviour in global university rankings? A Times Higher Education (THE) case study. *Journal of Engineering and Technology Management*, 48, 97-108.
- Reddy, K.S., Xie, E., Tang, Q. (2016) Higher education, high-impact research, and world university rankings: A case of India and comparison with China. *Pacific Science Review B: Humanities and Social Sciences*, 2, 1-21.
- Serin, H., Alper, A. (2009) Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yöntemi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 11 (15), 83-93.
- Tayyar, N., Dilşeker, F. (2012) Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 184-203.
- Topsakal, Y., İplik, F. N. (2013) Üniversite Öğrencilerinin Kalite Algıları İle Memnuniyet ve Tavsiye Etme Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10 (2), 82-94.
- Tütek, H. (1996) Toplam Kalite Yönetimi'nin Dünü Bugünü Yarını. *Yönetim ve Ekonomi*, 2, 243-244.
- Vlăsceanu, L., Grünberg, L., Pârlea, D. (2007) *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*. Bucharest: UNESCO-CEPES.
- YÖK (2014) *Yükseköğretimde Kalite İçin*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- YÖKAK (2019) *Yükseköğretim Değerlendirme ve Kalite Güvencesi 2018 Yılı Durum Raporu*. Ankara: Yükseköğretim Kalite Kurulu.
- Zeydan, Ö., Sever, K., An, E. S. (2018) Sustainable Water Use in Bülent Ecevit University Faculty of Engineering. *Journal of Young Scientist*, 6, 27-30.
- ZBEÜ (2018) *2018 Yılı Faaliyet Raporu*. Zonguldak: Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi.