



Yükseköğretimde Kalite Süreçleri: İnsani Gelişme Endeksi Raporlarına Göre Ülkelerin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi

Quality Processes in Higher Education: A Comparative Study of Countries According to Human Development Index Reports

Nazire Burçin Hamutoğlu¹ , Emine Nur Ünveren-Bilgiç² , Muzaffer Elmas³ 

¹Eskişehir Teknik Üniversitesi, Öğrenme ve Öğretme Gelişimi Birimi, Eskişehir

²Sakarya Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Matematik ve Fen Bilimleri Eğitimi Bölümü, İlköğretim Matematik Öğretmenliği Programı, Sakarya

³Yükseköğretim Kalite Kurulu, Ankara

Özet

Yükseköğretim kurumları, araştırma, inovasyon, sosyal bütünlük, ekonomik büyüme ve küresel rekabeti desteklemede önemli bir rol oynamakta olup, beceri ve yeterlilikler için artan taleplere yeni yollarla yanıt vermeyi gerektirmektedir. Kalite süreçleri ile yükseköğretim kurumları mevcut talepleri karşılamaya ve kurumların eğitim-öğretim faaliyetlerinde karşılaştıkları problemleri iyileştirmeye yönelik birtakım uygulamalar gerçekleştirmektedir. Araştırmada İnsani Gelişme Endeksi verilerine dayalı olarak eğitim alanında en üst sırada yer alan beş ülkenin yükseköğretimdeki kalite süreçlerini ülkemizle karşılaştırmalı olarak incelemek amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda Norveç, İsviçre, Avustralya, İrlanda ve Almanya'nın yükseköğretimde kalite süreçlerini nasıl izlediğini ülkemiz ile karşılaştırarak; yükseköğretimde kalite süreçlerinde vurgulanan önemli noktalar ortaya konulmaktadır. Araştırmada çevrim içi olarak ulaşılan üniversitelerin resmi web sayfalarında yer alan akreditasyon ve kalite süreçleri ile ilgili birimler ve 1999–2018 yılları arasında “*quality framework*”, “*quality assurance*”, “*national quality framework for universities*”, “*learning outcomes*”, “*European quality framework*”, “*quality management*”, “*quality guarantee*”, “*quality control*” anahtar kelimelerinin kullanılması ile elde edilen çalışmalar tek tek incelenmiş ve karşılaştırmalı olarak epistemolojik doküman analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular ülkelerin kalite süreçlerinde yer alma sebeplerinin yükseköğretimdeki eksikliklerini ortaya koymak, eğitim süreci ile program çıktıları arasındaki ilişkiyi açıklamak, sürekli iyileştirmeler sağlamak, şeffaf ve hesap verebilir olmak, ulusal tutarlık yakalamak, Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS) uyumu oluşturmak ve denklik sağlamak ile bütçe oluşturmak olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte yükseköğretim kurumlarının kalite göstergeleri ile kalite süreçlerinin kurumlar açısından avantajlarına ilişkin bulgulara da yer verilmektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, bu çalışma ülkemiz yükseköğretim kurumlarında kalite süreçlerinde gerçekleştirilen uygulamaların iyileştirilmesine yönelik öneriler sunmaktadır.

Anahtar sözcükler: Göstergeler, yeterlikler, kalite süreçleri, karşılaştırma, yükseköğretim, yükseköğretimde yeterlikler.

Abstract

Higher education institutions play an important role in promoting research, innovation, social unity, economic growth and global competition, and seek new ways of responding to the increasing demands for skills and competences. Through their quality processes, higher education institutions implement a number of practices to meet current demands, and to address the problems faced by various institutions in their education and training activities. This study aims to perform a comparative analysis of the quality processes of five different countries in the field of education, which are ranked as the top countries based on the Human Development Index data, by comparing and contrasting them with Turkey. For this purpose, comparing the quality processes implemented by Norway, Switzerland, Australia, Ireland and Germany, with those of Turkey, the key points in the quality processes of higher education are pinpointed and highlighted. The official web sites of the university units in charge of accreditation and quality of processes were individually analyzed, and a keyword search was conducted to identify the studies on the subject published between 1999 and 2018 by searching for the keywords “*quality framework*”, “*quality assurance*”, “*national quality framework for universities*”, “*learning outcomes*”, “*European quality framework*”, “*quality management*”, “*quality guarantee*”, and “*quality control*”, which were then comparatively analyzed by applying the epistemological document analysis method. The findings reveal the following reasons for these five countries' implementation of the quality processes: identifying the shortcomings, accounting for the relationship between the instructional process and the program outcomes, ensuring continuous improvements, being transparent and accountable, achieving national consistency, ensuring European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS) compliance and providing equivalence, and proper budgeting. In addition, our findings include the quality indicators of higher education institutions and the institutional advantages of such quality processes. Based on the findings, this study makes some suggestions towards improving the quality processes of the higher education institutions in Turkey.

Keywords: Comparison, competencies in high education, higher education, indicators, quality processes.

İletişim / Correspondence:

Dr. Nazire Burçin Hamutoğlu
Eskişehir Teknik Üniversitesi,
Öğrenme ve Öğretme Gelişimi
Birimi, Eskişehir
e-posta: nbhamutoğlu@eskisehir.edu.tr

Yükseköğretim Dergisi / Journal of Higher Education (Turkey), 10(1), 112–124. © 2020 Deomed

Geliş tarihi / Received: Şubat / February 2, 2019; Kabul tarihi / Accepted: Mart / March 3, 2020

Bu makalenin atıf künyesi / Please cite this article as: Hamutoğlu, N. B., Ünveren-Bilgiç, E. N., & Elmas, M. (2020).

Yükseköğretimde kalite süreçleri: İnsani gelişme endeksi raporlarına göre ülkelerin karşılaştırmalı olarak incelenmesi. *Yükseköğretim Dergisi*, 10(1), 112–124. doi:10.2399/yod.19.521343

Bu çalışma 5–7 Aralık 2018 tarihleri arasında İstanbul Üniversitesi ev sahipliğinde İstanbul'da gerçekleşen *International Conference on Quality in Higher Education (ICQH)* adlı bilimsel toplantısında sözlü özet bildirisi olarak sunulmuştur.

ORCID ID: N. B. Hamutoğlu 0000-0003-0941-9070; E. N. Ünveren-Bilgiç 0000-0001-9684-4192; M. Elmas 0000-0003-3202-6689



Yükseköğretim; giderek bilgi odaklı bir yapı haline gelmekte olan küresel ekonomide rekabeti sağlayan en temel yapıtaş olmuştur. Ülkelerin yetiştirdiği gençleri istihdam edebilmesindeki beceri, artık bir zorunluluk haline gelmiş ve böylece yükseköğretim kurumlarında kalite kavramı daha yakından ele alınmaya başlanmıştır. Bologna Süreci ile birlikte ele alınmaya başlanan konular, gerek özel ve devlete ait yükseköğretim kurumları arasında gerekse ulusal ve uluslararası kurumlar arasında bir rekabet gündeme getirmiş ve böylece akademik anlamda da yükseköğretim kurumlarında kalite yaklaşımı giderek önem kazanmakta olan bir kavram haline gelmiştir.

Kalite kavramı özel sektör ve akademi içerisinde oldukça yaygın kullanılsa da; genel olarak bu kavramın ortak anlamda kabul görmüş net bir tanımı bulunmamaktadır (Elshaer, 2012). Kalite; konu ile ilgili tüm birimlerin ihtiyaçları ve beklentileri bağlamında müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin sürekli karşılanması (Ryall ve Kruithof, 2001), bir ürünün ya da hizmetin kullanım sürecinde (yalnızca satın alma noktasında değil) kullanım amaçlarına başarıyla hizmet sağlama derecesi (Hoyle, 2007), bir ürünün veya bir hizmetin satın alma ve kullanma sırasında müşterileri memnun etmeye yönelik üretilen veya gerçekleştirilen özelliklerin toplamı (American Society for Quality, 2013) ve bir dizi olağan özelliğin ihtiyaçları karşılama derecesi (ISO, 2013) şeklinde farklı yaklaşımlarla tanımlanabilmektedir.

Yükseköğretimde kalite kavramı ise; kalite kavramı göz önünde bulundurulduğunda heterojen ve soyut bir yapı göstermesinden hareketle kendine has bir tanımlamaya ihtiyaç duymaktadır. Yükseköğretimde kalite, üretilmiş bir ürünün kalitesinden farklı olarak verilen bir hizmetin kalitesinin belirlenmesidir. Yükseköğretimde kalite nihai bir ürün olarak görünemez, dokunulamaz ve hissedilemez. Ayrıca; sınıftan sınıfa, öğretmenden öğretmene, öğrenciden öğrenciye değişebilen bir yapıdadır (Dotchin ve Oakland, 1994; Ghobadian, Speller ve Jones, 1994; Owlia ve Aspinwall, 1996).

Son yirmi yıldır yükseköğretimde kalite kavramı birçok farklı isim ile ifade edilmeye ve açıklanmaya çalışılmıştır. Bu kavramlara “kalite kontrol”, “kalite yönetimi”, “kalite güvence sistemi”, “kalite kültürü” örnek olarak verilebilir. Dolček-Alduk, Sigmund ve Lončar-Vicković’e (2008) göre her ne kadar yükseköğretimde kalitenin Bologna Süreci’nden önce de farkında olunması söz konusu olsa da; Bologna Süreci ile kalite yaklaşımı daha sistematik ve günlük uygulamalara açık hale gelmiştir. Bu bağlamda yükseköğretimde kalite; yükseköğretimde kaliteyi sağlayacak, sürdürececek ve geliştirecek tüm yasalar, süreçler, etkinlikler ve mekanizmalardan oluşan kapsamlı bir kavramdır (Glanville, 2006). Yükseköğretimde kalite tanımlanması kolay olmamakla birlikte, temel olarak, öğretmenler, öğrenciler ve kurumsal öğrenme ortamı arasındaki etkileşimin bir sonucu olduğu söylenebilir. Bu anlamda kalitenin sağlanması da, programların içeriğinin, öğrenme fırsatlarının ve tesislerin amaç

için uygun olduğu bir öğrenme ortamının tasarlanmasıdır. Yükseköğretim kurumlarının; bünyelerinde yer alan ve sürdürülen akademik, fiziki olanaklar, öğrenme çıktıları, yönetim, araştırma geliştirme gibi farklı alanlar arasında kaliteyi sağlayacak, sürdürececek ve geliştirecek söz konusu yapılar doğrultusunda –gerek iç denetleme, gerek dış denetleme ve gerekse de şeffaflık açısından– misyonunu ve vizyonunu ortaya koymada, açıklamada ve geliştirme sürecinde ilişkiler ağı kurması etkililiğini artıracaktır. Ayrıca piyasanın beklentisi de yakından takip edilerek beklenen işgücünün yetiştirilmesine imkan sağlanacaktır. Buna ek olarak, kalite çalışmaları, yükseköğretim kurumlarının piyasanın beklentileri ve ülkenin ekonomik çıkarları doğrultusunda hesap verebilir bir kurum olacak şekilde bireysel özerkliği açıklamasına da büyük katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda yükseköğretim kurumları;

- Kurumun yönetim, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini sürekli iyileştirme,
- Piyasanın beklediği işgücünü karşılama,
- Öğrenme çıktılarının belirlediği misyon, vizyon ve amaç ile ilişkilendirme,
- Akademik programlar için gerekli olan organizasyonel yönetim şemasının açıkça ortaya konulması,
- Şeffaflık, takip edilebilirlik ve hesap verilebilirlik bağlamında ölçülebilir kriterler belirlemek,
- Öğrenci, akademisyen, yönetici başlıkları altında ele alınabilecek paydaşların tamamının yararına olacak kararların verilmesi,

gibi nedenler ile kalite güvence sürecine dahil olmaktadır (European Association for Quality Assurance in Higher Education [ENQA], 2018a; European Standards and Guidelines [ESG], 2015; European Association of Institutions in Higher Education [EURASHE], 2010; European Students’ Union [ESU], 2017; Yükseköğretim Kalite Kurulu [YÖKAK], 2017a).

Kalite yaklaşımına daha bütüncül bir bakış açısı oluşturmak gerekirse; kalite güvence sistemi ve akreditasyon kavramlarına da değinmek gerekmektedir. Kalite güvence sistemi her ne kadar kalite kavramının yerine kullanılsa da; aslında kavram olarak farklı bir noktayı işaret etmektedir. Kalite güvencesi, öğrencilere ve diğer paydaşlara beklenen kalite standartlarında hizmet vermek için bir yükseköğretim kurumundaki tüm süreçleri kapsayan bütüncül bir yaklaşımdır. Kalite güvence sisteminin başarısı, yönetimin desteğine bağlıdır. Bu nedenle, kalite güvencesi kurumların süreçlerini iyileştirmelerini sağlamak için birbirleriyle etkileşime giren stratejik yönetim, süreç yönetimi ve ölçüm izleme sistemini de kapsamalıdır (Kahveci-Canvar, Uygun, Yurtsever ve İlyas, 2012). Akreditasyon ise bir akreditasyon kuruluşu tarafından belirli bir alanda önceden belirlenmiş, akademik ve alana özgü standartların bir yükseköğretim programı tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen değerlendirme ve dış kalite güvence

sürecini ifade etmektedir (YÖKAK, 2019a). Ele alınan kavramlar bir arada değerlendirildiğinde yükseköğretimde kalite, kalite başlığı altında kalan sürekli olarak gelişime açık bir ürün; kalite güvence sistemi ve akreditasyon ise bu ürünün ortaya çıkmasını sağlayan süreç bileşenleri olarak değerlendirilebilir. Ele alınan bu kavramların sistematik olarak ele alınmasının kavramsal ve işlevsel açıdan önemli olduğu söylenebilir.

İnsanoğlu var olduğu ilk günden bu yana sürekli gelişim ve değişim içindedir. Söz konusu bu değişim ve gelişim beraberinde ilerlemeyi de getirmektedir. Günümüz dünyasının rekabetçi yaklaşımında ise ilerleme ve önde yer alma ülkelerin birincil hedefleri arasındadır. Bu noktadan hareketle 1990 yılından bu yana sağlık, eğitim ve gelir olmak üzere üç gösterge takip edilerek 189 ülke için ölçümler yapmakta olan insani gelişme endeksi, insani gelişmenin temel boyutlarında gerek ülkeler ve gerekse ülkeler arası ilerlemeyi ölçmektedir (National Human Development Report, 2018). Bu bağlamda araştırmada 2018 yılına ait “İnsani Gelişme Endeksi Raporuna” göre sıralamanın ilk beş basamağında yer alan (sırasıyla) Norveç, İsviçre, Avustralya, İrlanda ve Almanya’nın ve söz konusu endekste altmış dördüncü sırada yer alan ülkemizin yükseköğretimde kalite yaklaşımı yakından incelenerek söz konusu süreçler ortaya konulmuş ve ülkemiz yükseköğretim kalite yaklaşımı için öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu noktadan hareketle; bu araştırmanın amacı, “İnsani Gelişme Endeksi” verilerinden hareketle; eğitim alanında en üst sırada yer alan beş ülkenin yükseköğretimdeki kalite süreçlerini ülkemizle karşılaştırmalı olarak incelemektir. Bu amaç doğrultusunda Norveç, İsviçre, Avustralya, İrlanda ve Almanya’nın yükseköğretimde kalite süreçlerini nasıl izlediğini ülkemizle karşılaştırarak; yükseköğretimde kalite süreçlerinde vurgulanan önemli noktalar ortaya konulmaktadır. Bununla birlikte yükseköğretim kurumlarının kalite süreçlerinde yer almalarının nedenlerinin incelendiği bu çalışmada kalite göstergeleri ile kalite süreçlerinin kurumlar açısından avantajlarına ilişkin bulgulara da yer verilmektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, bu çalışma ülkemiz yükseköğretim kurumlarında kalite süreçlerinde gerçekleştirilen uygulamaların iyileştirilmesine yönelik öneriler sunmaktadır. Ayrıca insani gelişme endekslerince ülkemizin eğitim parametresi açısından üst sıralarda var olmasını destekleyecek bulguları ile çalışmanın alanyazına ve ülkemiz yükseköğretim kurumlarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aşağıda belirtilen araştırma soruları doğrultusunda elde edilen bulgular ülkemiz yükseköğretim kurumlarının kalite yaklaşımı ile karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Tüm bu ifadelerden hareketle araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

- Ülkelerin kalite süreçlerinde vurguladıkları önemli noktalar nelerdir?
- Yükseköğretim kurumları kalite süreçlerinde neden yer almaktadır?

- Yükseköğretim kurumlarının kalite göstergeleri nelerdir?
- Yükseköğretim kurumlarının kalite süreçlerinde avantajlı oldukları durumlar nelerdir?

Yöntem

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda araştırmacı, verileri teker teker okuyarak kodlar ve kategorize eder (Merriam, 1998). Durum çalışması, sınırlı bir sistemin derinlemesine betimlenmesi ve incelenmesidir. Nitel durum çalışmaları bir olayı meydana getiren ayrıntıları tanımlamak ve görmek, bir olaya ilişkin olası açıklamaları geliştirmek ve bir olayı değerlendirmek amacıyla kullanılır (Gall, Borg ve Gall, 1996’dan akt. Büyüköztürk, Kılıç-Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2010). Ortak durum çalışması; kaynaklar sınırlı olduğunda ve her bir durumun detaylı bir şekilde araştırılarak analiz edilmesi gerektiğinde iki veya daha fazla (en fazla on) durum üzerinde araştırma yapmaya imkan tanımaktadır (Johnson ve Christensen, 2014). Ayrıca ortak durum çalışması; farklı durumlar arasındaki benzerlik ve farklılıkların karşılaştırılmasının temele alındığı araştırmalarda tercih edilebilir (Yin, 1984). Eldeki araştırmada ele alınan durum ülkelerin yükseköğretimde izledikleri kalite yaklaşımları olup, kalite göstergeleri, kalite süreçlerinde söz konusu ülkelerin avantajlı konuma getiren nedenler incelenmiştir.

Araştırmada çevrim içi olarak ulaşılan üniversitelerin resmi web sayfalarında yer alan akreditasyon, kalite güvence sistemi ve kalite süreçleri ile ilgili birimler aracılığıyla elde edilen bilgiler epistemolojik doküman analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Kalite kavramına ek olarak akreditasyon ve kalite güvence sistemi verilerinin de bu çalışmada incelenmesinin nedeni söz konusu elde edilen kaynaklarda yükseköğretimde kalite kavramının ülke bazında sistematik olarak gelişimine yönelik ipuçlarının bulunmasıdır.

Çalışmanın Kapsamı

Araştırmada belirlenen beş ülke ve Türkiye’nin yükseköğretimde kalite yaklaşımlarını belirlemek üzere Google Scholar arama motoru ile çevrim içi ortamda 1999–2018 yılları arasında “quality framework”, “quality assurance”, “national quality framework for universities”, “learning outcomes”, “European quality framework”, “quality management”, “quality guarantee”, “quality control” anahtar kelimelerinin kullanılması ile elde edilen çalışmaların tam metinleri araştırmada ele alınan ülkelerin eğitim parametresine göre yükseköğretimde kalite süreçleri araştırma soruları göz önünde bulundurularak tek tek incelenmiş ve karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın kavramsal çerçevesini 35 rapor, 7 yönetmelik ve 15 makaleden oluşturmaktadır.



İşlem

Araştırmada veri toplama aracı olarak epistemolojik doküman analizi kullanılmıştır. Doküman analizinin birinci aşamasında; araştırmada yer alan makale ve çevrim içi ortamlar web adreslerinden bilgisayar ortamında kayıt altına alınmıştır. Bu aşamada araştırmaların orijinal ve birincil kaynaklar olmasına dikkat edilmiştir. İkinci aşamada söz konusu dokümanlar detaylı olarak incelenmiş, bu dokümanlar her bir ülke için ayrıntılı olarak değerlendirilmiş ve araştırma soruları doğrultusunda belirlenen yapılandırılmamış üç madde altında kategorileştirilmiştir.

Geçerlik ve Güvenirlik

Araştırmanın geçerliğini ve güvenirliliğini sağlamak amacıyla elde edilen veriler gözlemci üçgenlemesi tekniğine dayalı olarak iki farklı araştırmacı tarafından farklı zamanlarda kodlanmış ve yorumlanmıştır. Verilerin analizinde elde edilen dokümanlar iki farklı uzman tarafından farklı zamanlarda kodlanarak uygun temalara yerleştirilmiştir. Farklı zamanlarda araştırmacılar tarafından oluşturulan kodların karşılaştırılan temalar ile tutarlı olduğu görülmüştür. Çalışmada her bir araştırmacının elde ettiği bulgular yorumlanarak doğrulama, destekleme veya çapraz geçerliğinin sağlanmasına fırsat oluşturulmuştur.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Çağdaş toplumlarda her kuruluş, arkasında alan araştırmanın bir parçası olarak çalışılabilecek, bir doküman veya materyal bırakır. Dokümanlar; program kayıtları, program sürecinin arka planını görmeyi ve o duruma nasıl geldiğine ilişkin bilgi verebilir (Patton, 2014) Dokümanlar, bilgisayar ya da internet kullanılarak elektronik bir formatta elde edilebilir (Baş ve Akturan, 2013).

Araştırmanın dokümanları olan raporlar, yasalar, makaleler ve resmi web sayfaları çevrim içi olarak elde edilmiştir. Araştırmacılar tarafından çevirisi gerçekleştirildikten sonra içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Veri analizi dört aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada elde edilen veriler detaylı olarak okunmuş ve her birinde araştırma soruları da göz önünde bulundurularak araştırma kapsamında önemli görülen noktalar belirlenmiştir. Araştırmanın karşılaştırma içeren bir yapıda olması nedeniyle ikinci aşamasında her bir ülkede ortak olarak ulaşılabilen veriler belirlenmiş ve birtakım kodlar elde edilmiştir. Üçüncü aşamada ise söz konusu kodlar ortak kategoriler altında toplanmış ve söz konusu veriler belirlenen kod ve kategorilere göre düzenlenmiştir. Son aşamada ise ayrıntılı biçimde ortaya konulan bulgular araştırmacılar tarafından yorumlanmış ve bazı sonuçlara ulaşılmıştır.

Kaynak ve Materyaller

Araştırmanın kaynak ve materyallerini Norveç, İsviçre, Avustralya, İrlanda, Almanya ve Türkiye'nin uluslararası payla-

şımaya açtıkları raporları, yasaları, çevrim içi ortamları ve bu ülkelerin kalite, kalite güvencesi ve akreditasyon kapsamında ülkelerine ilişkin yayımladıkları makaleler oluşturmaktadır. Bu noktada yalnızca kalite kelimesine odaklanılmamış olup kalite güvencesi ve akreditasyon kavramları da çalışma kapsamında ele alınarak incelenmiştir. ■ Tablo 1'de raporların ve yasaların adları, bu yayınları yayımlayan kurumların adları ve yayımlanma yılları yer almaktadır. İncelenen çevrim içi ortamlar ve makaleler ise kaynakçada verilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde, içerik analizi sonucunda elde edilen kodlar ve kategoriler paylaşılmış ve ilgili yerlerde raporlardan, yasalardan, makalelerden ve resmi web sitelerinden birebir alıntılar yapılmıştır.

Ülkelerin Kalite Yaklaşımları

Ülkelerin yayımladıkları raporlar, yasalar, makaleler ve resmi web sayfaları incelendiğinde tüm ülkelerin kalite sürecinden beklentisinin *mükemmellik ve kusursuz olma arayışı fikri* olduğu görülmüştür. Ancak bu yaklaşımlarını birbirlerinden farklı bakış açıları ile ifade etmektedirler.

Eğitimde Kalite Güvencesi için Norveç Ajansı (NOKUT), Norveç yükseköğreniminin ve ayrıca tüm yükseköğretim mesleki eğitiminin dış denetimini ve kontrolünü sağlayan bağımsız bir devlet kurumudur. NOKUT, yeni kurulan programları akredite eder, mevcut olanları denetler ve eğitimin sağlanması için kurumların kalite güvence sistemlerinin düzenli bir değerlendirmesini sağlar. Yükseköğretimin üniversiteler, uzmanlaşmış üniversite kolejleri, akredite olmuş üniversite kolejleri ve programları ile birlikte akredite olmuş üniversite kolejleri şeklinde dört temel üzerine yapılandırıldığı Norveç'te, kalite kültürünün yükseköğretim sürecinde oldukça yaygın halde bulunduğu ortaya konulmuştur (Norwegian Agency for Quality Assurance in Education [NOKUT], 2018b). Bu bağlamda Norveç Eğitim ve Araştırma Bakanlığı, yükseköğretimde kalite sürecinde bulunma amacını; ülkenin yükseköğretimde gerçekleştirilen eğitim sürecindeki eksikliklerini ortaya koymak; eğitim sürecinin, program çıktuları ile ilişkisinin ne derece ilgili olduğunu (piyasada ne derece karşılık bulabildiğini) açıklamak; yükseköğretim sürecinde akredite olmamış kurumlarına yönelik sürekli iyileştirmeler sağlamak şeklinde ifade etmektedir (Ministry of Education and Research in Norway, 2007).

26 kantondan oluşan ve merkezi bir yönetim anlayışına sahip olan İsviçre'de, Kantonlar bünyelerinde bulunan üniversitelerin genel denetiminden sorumludurlar. 1999 yılında Bologna Süreci ile birlikte özerklik konusunda ilerlemeler kaydeden ülkede Konfederasyon ise Federal Teknoloji Enstitülerinin denetiminden sorumludur. Uygulamalı Bilimler ve Sanat Üniver-

■ **Tablo 1.** Araştırma kapsamında incelenen rapor ve yasalar.

Rapor/Yasa adı	Yayımlayan kurum	Yayımlanma yılı
Relating to Tertiary Vocational Education (The Tertiary Vocational Education Act)	Ministry of Education and Research in Norway	2007
ENQA Agency Review: Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (NOKUT)	European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)	2018b
Information on The National Higher Education System	Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (NOKUT)	2018b
Quality Assurance of Norwegian Higher Education	European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)	2014
Regulations concerning quality assurance and quality development in higher education and tertiary vocational education	Ministry of Education and Research in Norway	2016
Institutional Accreditation	Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance	2018a
Final Report on The Evaluation of The Center for Accreditation and Quality Assurance of Swiss Universities	Swiss University Conference	2006
Australian Universities Quality Agency	Australian Universities Quality Agency	2007
Quality Assurance of Cross-border Higher Education Australia Country Report	Australian Government Tertiary Education Quality and Standards Agency (TEQSA)	2014a
Tertiary Education Quality and Standards Agency Act	Federal Register of Legislation	2011
Qualifications and Quality Assurance (Education and Training) Act	Irish Statute Book (Government of Ireland)	2011
Review of The Effectiveness of The Quality Assurance Procedures in Irish Universities	Higher Education Authority	2005
A Framework for Quality in Irish Universities	Irish Universities Association Irish Universities Quality Board	2005
Quality within Higher Education 2017 A Summary Report	Quality and Qualifications Ireland	2017
Referencing of The Irish National Framework of Qualifications (NFQ) to The European Qualifications Framework for Lifelong Learning	National Qualifications Authority of Ireland	2009
Germany European Inventory on National Quality Framework	European Centre for The Development of Vocational Training (CEDEFOP)	2017
Overview Quality Assurance System in Higher Education Germany	National Institution for Academic Degrees and University Evaluation	2014
Yükseköğretim Değerlendirme ve Kalite Güvencesi 2016 Yılı Durum Raporu	Yükseköğretim Kalite Kurulu	2017b
Yükseköğretim Değerlendirme ve Kalite Güvencesi 2017 Yılı Durum Raporu	Yükseköğretim Kalite Kurulu	2018a
Kurumsal Dış Değerlendirme Programı Değerlendirme Eğitimi Raporu	Yükseköğretim Kalite Kurulu	2018b
Turkey-Higher Education Policy Study	Human Development Sector Unit	2007
Human Development Reports	United Nations Development Programme	2018

siteleri ile Öğretmen Yetiştirme Üniversiteleri şeklinde iki yapıdan oluşmakta olan yükseköğretim sisteminde belirlenmiş bazı üniversiteler kalite ve akreditasyon bağlamında karar alma ve denetleme organları olarak doğrudan sorumluluk almaktadır. Her bir üniversite türüne yönelik yönetim ve denetleyici işlevlerin kuruma göre farklılık gösterebilmesi ve kantonlar arası farklılıklardan doğabilecek karışıklıklar göz önünde bulundurulurken üniversitenin kendi bünyesinde kalite ve akreditasyona yönelik stratejik bir yönetim organı (örneğin Uygulamalı Bilimler Üniversite Konseyi gibi) ve operasyonel bir yönetim organı, (örneğin Yönetim Kurulu gibi) süreç içerisinde denetleyici görevler üstlenmektedir (Swiss University Conference, 2006). Bu bağlamda İsviçre Yükseköğretim Yasası kalite sistemini güvence altına almak için yükseköğretim kurumlarının kalite sürecinde yer almasının amacını; kurumların kendi denetimlerinin sorumluluğunu alabilmesi ve kurumun şeffaflığının ve hesap verilebilirliğinin sağlanması olarak belirtmiştir (Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance, 2018b).

1990'lı yıllardan itibaren Bologna Süreci ile birlikte resmi olarak kalite yaklaşımının uluslararası arenada ele alınması

Avustralya'da yükseköğretim sürecinde kalite konusunun daha detaylı bir şekilde ele alınmasına neden olmuştur (Australian Universities Quality Agency, 2007; Tertiary Education Quality and Assurance Agency [TEQSA], 2014b). Avustralya'da yükseköğretimde kalite sürecinin geliştirilmesi tarih içerisinde hükümet politikasındaki ve toplumsal beklentilerdeki önemli değişikliklerden etkilenmiştir. Geçmişten bu yana incelenecek olursa; 1850–1870 yılları arasında Avustralya'da yükseköğretimin kazandığı statü yükseköğretimin bir sistem özelliği kazanmasını sağlamış ve bir kurum olarak kalite fikrinin tohumları bu süreçte atılmıştır. 1970'li yıllardan sonra öğrenci kabulünün artması ve yeni programların açılması ile çeşitliliğin sağlanması kalite konusunda ortak bir yaklaşım yakalama zorunluluğunu ortaya koymuştur. 1980'li yıllar ile birlikte federal hükümet geliştirdiği genel politika yönergelerinden hareketle kalite girişimlerinde bulunmuştur. Bu durum Avustralya'da kalite yaklaşımının Bologna Süreci'nden önce resmi şekilde de ele alındığına işaret etmektedir. 1987'li yıllarda federal hükümetin araştırma politikasından hareketle kalite girişimlerinin araştırılmaya başlanması ile birlikte oldukça erken bir yapılanma sürecine



girilmiştir. Kalite güvence sisteminin temeli büyük ölçüde tamamlanan Avustralya'da; 1993'lü yıllardan itibaren kalite güvence sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi yönünde araştırmalar gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Ayrıca bu çalışmalara günümüzde de devam edilmektedir (Shah, Nair ve Wilson, 2011). Avustralya'nın kalite güvence sistemine yaklaşımı temelde üç başlık altına özetlenebilmektedir. Bunlar; ulusal bağlamda yükseköğretim kurumları arasında bir tutarlılık sağlamak, öğrencilerin haklarının korunması ve şeffaflığın sağlanması ile yükseköğretim alanında gerek ulus içi ve gerekse uluslararası rekabet gücünün artırılmasıdır (Federal Register of Legislation, 2011).

1960'lı yıllarda uluslararasılaşma ve küreselleşme çabasının bir sonucu olarak İrlanda yükseköğretim alanında niceliksel bağlamda bir değişimi mercek altına almıştır (Duff, Hegarty ve Hussey, 2000). Ancak 2000'li yıllardan itibaren yükseköğretim sektöründeki finansal desteğin sağlanması, kurumların sorumluluk ve hesap verilebilir şekilde yapılması ve söz konusu bu yapının da "Kalite Güvencesi" ile takip edilmesi; 1997'de kabul edilen Üniversitelerin Eğitim ve Öğretimine Yönelik Kalite Yasası ile belirtilmiştir (Government of Ireland, 1999). 1997 yılında çıkarılan bu yasa 1999 yılında üniversiteler ile işbirliğini sağlayarak; içerisinde kalite güvencesini denetleme, izleme ve değerlendirme amacıyla "Eğitim ve Öğretimde Kalite Yasası" ile daha ayrıntılı olarak ortaya konulmuştur (Government of Ireland, 1999). Bu bağlamda söz konusu yasanın son hali doğrultusunda 2012 yılında İrlanda'da "*Kalite ve Nitelikler*" adı altında İrlanda eğitim ve öğretim hizmetlerinde kalite ve hesap verilebilirliğin teşvik edilmesinden sorumlu bağımsız bir otorite kurulmuştur (European Qualifications Framework, 2008). Bu noktadan hareketle İrlanda yükseköğretim kuruluşlarının kalite güvence sistemini hayata geçirme nedeni; piyasanın, öğrencilerin ve yükseköğretim sürecindeki tüm paydaşların beklentilerini ortak bir paydada toplamak ve mali politikaların bu amaç doğrultusunda planlanmasını sağlamaktır (Irish Statute Book (Government of Ireland, 2011).

Almanya, eğitim ve kültürel anlamda tek bir denetleme mekanizmasına sahip on altı eyaletten oluşan federal bir ülkedir. Bu bağlamda ülkede eğitim ve öğretim hizmetleri Alman Eğitim ve Kültür Bakanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir. Ancak birçok eyaletten oluşan bu ülkede yükseköğretimde yeni bir program açmak gibi işlemler bürokratik nedenlerle iki yıl gibi oldukça uzun bir zaman almaktaydı. Ayrıca kurulan bu yeni programların izlenmesi, denetlenmesi ve değerlendirilmesi ile ilgili de ciddi problemler yaşanmaktaydı (Shin ve Khem, 2013). Tam bu noktada Bologna Süreci ile birlikte yükseköğretimde yapılanma kararı veren Almanya; kalite yaklaşımı ile tüm eyaletlerde yer alan yükseköğretim kurumlarında akademik çalışmaların ve öğretim etkinliklerinin güvence altına alınması ve işgücü piyasası ile akademi arasındaki ilişkinin ortaya konulması, iz-

lenmesi ve değerlendirilmesini amaçlamaktadır (National Institution for Academic Degrees and University Evaluation, 2014).

Her geçen gün yükseköğretime olan talebin artması, buna karşın kamu kaynaklarından yükseköğretim kurumlarına ayrılan kaynakların aynı oranda artmaması, yaşanan hızlı ekonomik ve sosyal değişimler ile bilgi ekonomisi ve toplumdaki esaslı gelişmelerin yükseköğretim kurumlarından daha nitelikli hizmet beklentisinin artması ile daha hızlı büyüyen ve yönetimi daha karmaşık hale gelen yükseköğretim kurumlarının eğitim, öğretim, araştırma ve diğer hizmetlerinde sistematik ve stratejik yaklaşımları zorunlu hale getirmektedir YÖKAK, 2015). Bu bağlamda ülkemizdeki yükseköğretim kurumları arasında giderek artmakta olan bir rekabet anlayışı ortaya çıkmıştır. Bu da beraberinde kalite yaklaşımının önem kazanmasına neden olmuştur. Bu noktadan hareketle 2005 yılında yürürlüğe giren Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği doğrultusunda Yükseköğretim Kurumları Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu kurulmuş; 2015 yılında ise yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği doğrultusunda Yükseköğretim Kalite Kurulu kurulmuştur YÖKAK, 2015). Ülkemiz yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemlerinin geliştirilmesi ve hali hazırda bu sistemleri uygulamakta olan kurumlar için de iyileştirmeler yapılması ile yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve idari faaliyetlerinin değerlendirilmesi ve sistemli bir yaklaşımla işgücünün beklediği kalite gereksinimlerinin akademik anlamda karşılanması amaçlanmaktadır YÖKAK, 2015).

Yükseköğretim, araştırma ve inovasyon, sosyal bütünlüğü, ekonomik büyümeyi ve küresel rekabeti desteklemede önemli bir rol oynamaktadır. Avrupa toplumlarının giderek artan bilgiye dayalı olma arzusu göz önüne alındığında, yükseköğretim sosyo-ekonomik ve kültürel gelişimin temel bir bileşenidir. Aynı zamanda, beceri ve yeterlilikler için artan talep, yüksek eğitimin yeni yollarla yanıt vermesini gerektirmektedir (ESG, 2015). Bu noktadan hareketle birçok ülke kalite yaklaşımını ülke politikaları ile yorumlayarak belli amaçlar ve tanımlamalar ortaya koymuşlardır. Her bir ülkenin amacı ve kaliteye yaklaşımı birbirinden farklıymış gibi görünse de aslında her bir yaklaşımın kaliteyi farklı bir noktadan değerlendirerek ele aldığı görülmektedir.

Ülkelerin Öğrenme Çıktılarının İlişkilendirilmesi

Yükseköğretimde kalite yaklaşımını benimseyen ülkeler, ulusal eğitim sistemlerini daha şeffaf, hesap verilebilir, yenilikçi ve rekabet gücü yüksek olacak şekilde yapılandırmayı hedeflemektedirler. Bu noktadan hareketle; işgücü piyasasının beklentisi ile eğitim sistemi arasındaki ilişkiyi sağlıklı bir şekilde kurmak gerekmektedir. Bu amaç doğrultusunda 2005 yılında mevcut ulusal program ve öğrenme çıktıları arasında ilişki kurabil-

mek için ulusal düzeyde yapılandırmalar ve iyileştirmeler sağlanmaya, uluslararası karşılaştırmalar yapabilmeye yardımcı “Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi” (EQF) oluşturulmuştur (EQF, 2018). Tüm öğretim sisteminin her bir basamağının yer aldığı sekiz seviyeden oluşan bu çerçevede her bir seviyenin öğrenme çıktıları bilgi, beceri ve bireysel sorumluluk ile özerklik olmak üzere üç ayrı başlıkta değerlendirilmektedir. Halihazırda ulusal yeterliliklerini EQF’ e bağlayan 35 ülke için söz konusu yeterlilikler çerçevesi bir iskelet görevi taşımaktadır (European Centre for the Development of Vocational Training [CEDEFOP], 2018). Bu çerçevenin birçok ülkede ele alınması ile farklı ülkeler ve sistemler arasındaki niteliklerin daha anlaşılabilir ve karşılaştırılabilir olması sağlanmıştır (Government of Ireland, 1999).

2003 yılında, Bologna Süreci sonrasında yükseköğretimde kalite sürecinde izleyeceği yol haritasını büyük ölçüde ortaya koyan Norveç’te lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde eğitim veren kurumların neredeyse tamamına yakınının bu reform ile tekrar yapılandırıldıkları görülmektedir (NOKUT, 2018a). 2011 yılında Norveç Yeterlilikler Çerçevesi’nde yer alan yükseköğretim kurumlarının program öğrenme çıktılarının yeterliliği; Tablo 2’de gösterildiği gibi EQF ile resmen ilişkilendirilerek 6., 7. ve 8. seviyede açıklanmış ve tüm öğrenme çıktıları ile bilgi, beceri ve genel yeterlilikler bağlamında hangi düzeye ulaşılması gerektiği ortaya konulmuştur.

Norveç yükseköğretim yeterliliklerinin EQF ile ilişkilendirilmesi sırasında lisans, yüksek lisans ve doktora düzeylerinde her düzey için uygun olduğu kadar, öğrenmenin; araştırma, geliştirme, bilgiye erişmeyi öğrenme, bilgi üretme, farklı disiplinler ile bağlantılı çalışma konularına önem verildiği görülmektedir.

Ulusal yeterliliklerini EQF ile 2008 yılında resmen ilişkilendiren İsviçre; ilişkilendirmesini lisans, yüksek lisans ve doktora olmak üzere üç döngü ile tanımlamaktadır (European Union, 2008). Söz konusu bu döngülerde yer alan tüm program öğrenme çıktıları Tablo 2’de gösterildiği üzere bilgi ve anlama, uygulama bilgisi ve anlama, karar verme, iletişim becerileri ve öğrenme becerileri başlıkları altında EQF ile ilişkilendirilmiştir. EQF ile uyumlu hale getirilen İsviçre yükseköğretim kurumlarının yeterlilikleri detaylı bir şekilde incelendiğinde lisans düzeyinden başlamak üzere kendini yönetme ve özerklik/özerk çalışma becerisinin öğrenimine dikkat çekildiği göze çarpmaktadır.

İrlanda yükseköğretim sürecinde ele aldığı ulusal yeterliliklerini 2009 yılında EQF ile ilişkilendirerek yükseköğretime beş basamakta tanımlamıştır. Bu basamaklar sırasıyla; 6. Seviye: Yüksek Sertifika Derecesi (Sanat, İşletme, Mühendislik, Bilim), 7. Seviye: Olağan Lisans Derecesi (Sanat, İşletme, Mühendislik, Bilim, Müzik, Eğitim), 8. Seviye: Yüksek Diploma (Sanat, İşletme, Mühendislik, Bilim, Eğitim), 8. Seviye: Onur Lisans Dere-

Tablo 2. Norveç öğrenme çıktılarının ilişkilendirilmesi.

Ülke	Ulusal öğrenme çıktılarını EQF ile ilişkilendirmesi
Norveç	<ul style="list-style-type: none">— Bilgi— Beceri— Genel Yeterlilikler
İsviçre	<ul style="list-style-type: none">— Bilgi ve Anlama— Uygulama Bilgisi— Karar Verme— İletişim Becerileri— Öğrenme Becerileri
İrlanda	<ul style="list-style-type: none">— Bilgi<ul style="list-style-type: none">• Genişlik• Çeşitlilik— Bilgi Birikimi ve Beceri<ul style="list-style-type: none">• Sınıflandırma• Seçicilik— Yeterlilik<ul style="list-style-type: none">• Bağlam• Görev• Öğrenmek için Öğrenme• İçgörü
Avustralya	<ul style="list-style-type: none">— Bilgi— Beceri— Bilgi ve Beceri Uygulamaları
Almanya	<ul style="list-style-type: none">— Profesyonel Yeterlilikler<ul style="list-style-type: none">• Bilgi<ul style="list-style-type: none">— Genişlik ve Derinlik• Beceri<ul style="list-style-type: none">— Alana Özgü Beceri ve Yargılar— Sosyal Yeterlilikler<ul style="list-style-type: none">• Takım/Liderlik Becerileri, Katılım ve İletişim— Bağımsızlık<ul style="list-style-type: none">• Bağımsız Sorumluluk, Yansıtma ve Öğrenme Yeterliliği
Türkiye	<ul style="list-style-type: none">— Bilgi<ul style="list-style-type: none">• Kuramsal• Olgusal— Beceri<ul style="list-style-type: none">• Bilişsel• Uygulamalı— Yetkinlikler<ul style="list-style-type: none">• Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği• Öğrenme Yetkinliği• İletişim ve Sosyal Yetkinlik• Alana Özgü Yetkinlik

cesi (Mimarlık, Sanat, İşletme, Mühendislik, Bilim, Müzik, Hukuk, Eğitim), 9. Seviye: Lisansüstü Seviye (Sanat, İşletme, Mühendislik, Bilim, Eğitim), 9. Seviye: Yüksek Lisans Derecesi (Hukuk, Mimarlık, Sanat, İşletme, İş Yönetimi, Mühendislik, Bilim, Tıp, Eğitim), 10. Seviye: Doktora Derecesi (Felsefe, İş Yönetimi) şeklindedir (National Qualifications Authority of Ireland, 2009). Yükseköğretimde sınıflandırılan bu beş basamakta yer alan ulusal öğrenme çıktıları EQF ile Tablo 2’de gösterildiği gibi; bilgi, bilgi birikimi ve beceri, yeterlilik şeklinde üç başlık altında ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Bu başlıklardan; bilgi başlığı bilginin genişliği ve çeşidi; bilgi birikimi ve beceri başlığı sınıflandırma ve seçme; yeterlilik başlığı da bağlam, görev, öğrenmek için öğrenme, iç görü alt başlıklarında ilişkilendirilmiştir.



İrlanda yükseköğretim kurumları yetkinlikler bağlamında EQF ile uyumu detaylı olarak incelendiğinde bu kurumların yalnızca belli bir alanda uzmanlaşmayı değil aynı zamanda en önemli amaç olarak öğrenmeyi öğretmeyi ve bireyde içsel öngörü mekanizmaları geliştirmeyi hedefledikleri göze çarpmaktadır. Program öğrenme çıktılarının ilişkilendirilmesinde öğrenilecek bilgilerin piyasanın beklediği işgücünde alacağı rol, ne kadarının ve hangi bilgilerin öğrenilmesinin gerekli ve yeterli olduğuna dikkat edildiği görülmektedir.

2011 yılında ulusal yeterliliklerini EQF ile ilişkilendiren Avustralya yükseköğretim sürecini altı başlık altında açıklamaktadır. Bu başlıklar 5. Seviye: Sertifika, 6. Seviye: İleri Sertifika, 7. Seviye: Lisans, 8. Seviye: Lisansüstü, 9. Seviye: Yüksek Lisans ve 10. Seviye: Doktora şeklindedir. Söz konusu programlarda yer alan program öğrenme çıktıları Tablo 2'de gösterildiği gibi bilgi, beceri, bilgi ve beceri uygulamaları olmak üzere üç başlık altında EQF ile ilişkilendirilmiştir.

Avustralya yükseköğretim kurumları da kalite güvence sürecinde EQF ile uyumunu açıklarken tüm süreç boyunca bireylerin analiz etme ve bireysel çalışma becerilerini teşvik edici bir ilişkilendirme yapmaya çalıştığı görülmüştür. Buna ek olarak ülkede beklenen işgücüne yönelik olarak lisans öncesi belli konularda uzmanlaşarak tavsiyelerde bulunabilecek elemanların yetiştirilmesine de ayrıca önem verildiği görülmüştür (Australian Qualifications Framework [AQF], 2018).

2012 yılında EQF ile ulusal yeterliliklerini ilişkilendiren Almanya yükseköğretim kurumlarını sekiz seviyede açıklamaktadır. Bunlar; 1. Seviye: Meslek Öncesi Temel Yeterlilik, 2. Seviye: Giriş Sertifikası, 3. Seviye: Meslek Okulu, 4. Seviye: Mesleki Yeterlilik Sertifikası, 5. Seviye: İleri Mesleki Yeterlilik Sertifikası, 6. Seviye: Lisans, 7. Seviye: Yüksek Lisans ve 8. Seviye: Doktora şeklindedir (CEDEFOP, 2017). Bu programların her birinin öğrenme çıktıları Tablo 2'de gösterildiği gibi profesyonel yeterlilikler ve bireysel yeterlilikler başlıkları altında EQF ile ilişkilendirilmiştir. Bu başlıklardan profesyonel yeterlilikler; bilgi ve beceri alt kategorilerinden ve bireysel yeterlilikler ise sosyal katılım ve özerklik alt kategorilerinden oluşmaktadır.

Almanya yükseköğretim kalite sürecinde EQF ile uyumunu açıklarken İrlanda ve Avustralya gibi piyasa işgücünün beklediği bilginin genişliğinin ve derinliğinin sınırlarının oldukça net bir şekilde belirtilmesine odaklanmıştır. Buna ek olarak program öğrenme çıktılarının EQF ile ilişkilendirilmesinde Tablo 2'de bireysel ve takım olarak çalışma, öğrenme sorumluluğunu üstlenme becerisinin edinilmesine tüm süreç boyunca önem verildiği görülmektedir.

2008 yılında EQF ile ulusal yeterliliklerini ilişkilendiren ülkemiz ise yükseköğretim kurumlarını 5. Düzey: Ön lisans, 6. Düzey: Lisans, 7. Düzey: Yüksek Lisans ve 8. Düzey: Doktora olarak seviyelendirmiştir (Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler

Çerçevesi [TYYÇ]) (Yükseköğretim Kurulu [YÖK], 2018). Bu programların öğrenme çıktıları ise Tablo 2'de görüldüğü üzere EQF ile bilgi, beceri ve yetkinlikler başlıkları altında ilişkilendirilmiştir. Söz konusu bu başlıklardan bilgi başlığı; kuramsal ve olgusal olmak üzere iki alt başlıktan; beceriler başlığı; bilişsel ve uygulamalar olmak üzere iki alt başlıktan ve yetkinlikler başlığı ise; bağımsız çalışabilme ve sorumluluk alabilme yetkinliği, öğrenme yetkinliği, iletişim ve sosyal yetkinlik ve alana özgü yetkinlik olmak üzere toplam dört alt başlıktan oluşmaktadır.

Ülkemizde yükseköğretim yeterlilikleri açıklanırken bilginin kuramsal ve olgusal olarak ele alınması öğrenilecek konunun sınırlarının çok net bir şekilde çizilmesine olanak sağlamaktadır. Ancak bu noktada öğrencilerin öğrenmelerine yönelik araştırma geliştirme faaliyetlerine ilişkin bir yönlendirme yer almamaktadır. Bireysel ve takım ile çalışma becerisinin gelişimine ayrıntılı bir şekilde odaklanılmıştır. Ayrıca günümüz iletişim koşulları düşünüldüğünde uluslararası bir bakış açısı ile program öğrenme çıktıları ilişkilendirilmeye çalışılmıştır.

Söz Konusu Ülkelerde Kalite Konusuna İlişkin Düzenlemeler

Yükseköğretim kurumları, bireyin ve toplumun daha rahat, huzurlu bir şekilde yaşaması, büyümesi ve gelişmesi için oldukça önemli kurumlardır. Bireyler akademik yaşantılarına başladıkları günden itibaren artık yalnızca ailelerinin denetimi ve katkısı altında değil aynı zamanda çevre ve akademik yaşantılarından da etkileneceklerdir. Söz konusu bu gelişme ve ilerleme iyi bir planlama takip edilerek birey ve toplum için çok üst noktalara taşınabilir. Birey yükseköğretim kurumlarına geldiği andan itibaren bu noktaya kadar getirdiği bilgi, beceri ve anlayışlardan hareketle artık sınırsız bir öğrenme ve inceleme imkanı yakalayabilir (Pavel, 2012). Bologna Süreci ve Lisbon Stratejileri'nde de ele alındığı gibi günümüz dünyasında bireyler; artık yalnızca kendi ülkesinin politikaları ve piyasanın işgücü beklentileri doğrultusunda birçok yeni şey keşfetme ve kendini tanımadan öte farklı ülkelerde yaşayan bireyler ile işbirliği içinde çalışma, farklı piyasa ve politikaların beklentilerini göz önünde bulundurarak değerlendirmeler de yapabilmelidir. Bu noktada bireylerde yükseköğretim sürecinde kalite kültürünün yerleştirilmesi bir iş imkanı sağlayacak bir lisans diploması edinmenin ötesinde bilgiye ulaşma, bilginin öneminin farkında olma, bilgiyi kullanma, bilgiyi koruma ve yayma gibi sorumlulukları da gönüllü bir şekilde üstlenerek kendini bir adım öne taşımayı ilke edinmesine yardımcı olacaktır. Bu bağlamda aşağıdaki Tablo 3'te söz konusu ülkelerin yükseköğretimde kalite yaklaşımlarını günümüz kalite anlayışı doğrultusunda yasal olarak yapılandırma süreçleri paylaşılmıştır.

Ulaşılabilen kaynaklardan hareketle 1999 Bologna Sürecinden hemen sonra hızlı bir şekilde bu konuyu yasa haline ge-

Tablo 3. Söz konusu ülkelerin yükseköğretim kalite süreçleri.

Ülke	Yükseköğretimde kalite konusunun ilk kez ele alınışı	Yükseköğretimde kalitenin yasallaştırılması
Norveç	1999 - Bologna Süreci	2003 - Relating to Tertiary Vocational Education (The Tertiary Vocational Education Act) (Ministry of Education and Research, 2007)
İsviçre	1991 - Federal Act on the Federal Institutes of Technology – 1999 - Bologna Süreci	1999 - The Federal Law (Swiss University Conference, 2006)
Avustralya	1985 - The Report of Quality of Education in Australia – 1999 - Bologna Süreci	2000 - Education Services for Overseas Students Act (Federal Register of Legislation [Australian Government], 2017)
İrlanda	1997 - The Universities Act – 1999 - Bologna Süreci	2001 - Higher Education Authority Act Irish Statute Book (Government of Ireland, 2012)
Almanya	1999 - Bologna Süreci	2005 - Lander (National Institution for Academic Degrees and University Evaluation, 2014)
Türkiye	1999 - Bologna Süreci – 2005 Türkiye’de Öğretmen Eğitiminde Standartlar ve Akreditasyon Kitabı	2005 - Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği 2015 - Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği 2017 - Yükseköğretim Kalite Güvencesi Sistemi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu

tiren ve uygulamaya alan ülkelerden İsviçre, Avustralya ve İrlanda'nın Bologna Süreci'nden önce de konuyu gündemlerine aldıkları ve geliştirmeye yönelik bir takım çalışmalarda bulunduğu görülmektedir. Söz konusu durum ülkemizde 2005 yılında YÖK tarafından mevcut yükseköğretim kurumlarının akademik ve idari hizmetlerinin kalite düzeylerinin iyileştirilmesi ve Bologna Süreci kapsamında kalite güvencesi konusunda ülkelerarası işbirliğinin geliştirilmesi yönünde öngörülen çalışmaların başlatılması amacıyla Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği hazırlanmış ve 25942 Sayılı ve 20.09.2005 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Yönetmelik kapsamında, Üniversitelerarası Kurul tarafından seçilen dokuz üye ile Ulusal Öğrenci Konseyi tarafından belirlenen bir öğrenci temsilcisinden oluşan ve yükseköğretim kurumlarında akademik değerlendirme ve kalite geliştirme çalışmalarının düzenlenmesi ve koordinasyonundan sorumlu olan Yükseköğretim Kurumları Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) kurulmuştur (YÖDEK, 2005). YÖDEK, yükseköğretim kurumlarında akademik değerlendirme ve kalite geliştirme çalışmalarını ilgili yönetmelik ışığında yürütülebilmesine rehberlik edecek süreçlerin tanımlandığı ve yükseköğretim kurumlarımıza kalite geliştirme alanında yön gösterici nitelikte olan Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Rehberi'ni hazırlamıştır (YÖKAK, 2019b). 23/07/2015 tarihli ve 29423 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği ile YÖDEK Yönetmeliği geçerliğini kaybetmiştir ve bu yönetmelik kapsamında YÖKAK oluşturulmuştur. 01.07.2017 tarih ve 7033 Sayılı Torba Kanun ile 2547 Sayılı Kanununun 35. Maddesine yapılan Ekleme ile Yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile

idari hizmetlerinin kalite düzeylerine ilişkin ulusal ve uluslararası kalite standartlarına göre değerlendirmeler yapan, iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini yürütme işlemi; idari ve mali özerkliğe sahip, kamu tüzel kişiliğini haiz ve özel bütçeli bir kuruluş tarafından gerçekleştirilmeye başlanmıştır. YÖKAK yükseköğretim camiasında yaptığı eğitimler, oluşturulan online ziyaret, değerlendirme ve eğitim portalları, ve program akreditasyon ajans tescilleri ile yükseköğretim kalite süreçlerine önemli bir dinamizm getirmiştir.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın amacının İnsani Gelişme Endeksi verilerine dayalı olarak eğitim alanında en üst sırada yer alan beş ülkenin yükseköğretimdeki kalite süreçlerini ülkemizle karşılaştırmalı olarak incelemek olmasından hareketle, çalışmada 1999 Bologna Süreci ile başlayan yükseköğretimde kalite süreci çalışmaları ile 2018 yılı arasındaki gelişim incelenmiştir. Söz konusu araştırmanın seçilmesinin nedeni ülkemizde yapılan işlemlerin dünyada gerçekleştirilen uygulamalara ne denli paralellik gösterdiğinin ortaya konulmasıdır. Bu doğrultuda ülkemizde dünyada gerçekleştirilen uygulamalara seyirci kalınmadığı; YÖDEK ve YÖKAK'ın faaliyete geçirilmesi ile uygulamaların takip edildiği söylenebilir. Buna ek olarak özellikle 2015 yılı sonrasında durum raporları ve bu raporların birbiri ile karşılaştırılmasından hareketle de yükseköğretimde kalite çalışmalarının ciddi bir ivme kazandığı görülmektedir.

Norveç'in yükseköğretimdeki kalite yaklaşımlarına bakıldığında memnuniyet anketleri ile eksiklerin giderilmesi ülkemiz ile karşılaştırıldığında benzerlik göstermektedir. Buna göre, İnsani Gelişme Endeksi raporlarında eğitim alanında ilk sırada



yer alan Norveç, bünyesindeki hemen her yükseköğretim kurumunun akredite olması ile ülkesinde kalite kültürünün oturmuş olduğunu göstermektedir. Bu durum ülkemiz ile kıyaslandığında, kalite alanında çalışmalar yapmakta olan üniversitelerin diğer üniversiteleri akreditasyon konusunda yetkinlik kazandırmayı farklılık göstermektedir. Şöyle ki, Norveç'te akredite olmuş bir yükseköğretim kurumunun başka bir yükseköğretim kurumunu akredite etmesi mümkün iken, bu durum ülkemizde henüz etkin değildir. Söz konusu gerçekleştirilen kalite yaklaşımları, Norveç'te bir kültür haline gelmekte olup, kalitenin yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim gibi bir parçası haline geldiğini göstermektedir. Söz konusu süreç ülkemizde biraz daha yavaş bir ivme ile ilerlemektedir. Bu duruma neden olarak ülkemizde sayıları giderek artsa da kurumları akredite etmeye yönelik ajansların eksikliği verilebilir. Ayrıca Norveç'teki gibi bir akreditasyon sistemi kurum dinamikleri göz önünde bulundurulduğunda uygun değildir. Bunun yerine akreditasyona yönelik ajans sayısının artırılması önerilebilir.

Ülkenin öğretmen yetiştirme politikalarında göstermiş olduğu istikrar da kalite yaklaşımlarında öne çıkan önemli bir durum olarak söylenebilir. Nitekim, ülkemizde eğitim politikaları çerçevesinde değişiklik arz eden öğretmen yetiştirme programları, nihai sonuca ulaşılmadan farklılık göstermeye devam etmektedir. Bu durumun kalite yaklaşımları açısından ele alınması gerektiği önemle söylenebilir. Şüphesiz ki, uygulamaya geçirilen her politikanın daha iyiye ulaşma arayışı içerisinde olması yadsınamaz bir gerçektir. Ancak mevcut programın çıktılarının gözetilmeden, programın eksik ve/veya iyi yönleri ortaya konulmadan yeni bir program arayışının ve/veya uygulayışının kalite yaklaşımları çerçevesinde olumsuz sonuçları olabileceğini unutmamak gerekmektedir.

İsviçre'nin yükseköğretimdeki kalite yaklaşımlarına bakıldığında “şeffaf olma” ve “hesap verilebilir” bir sisteme dayalı olması açısından ülkemiz ile karşılaştırıldığında benzerlik göstermektedir. Şöyle ki yirmi altı kantondan (eyalet) oluşan İsviçre'de tüm yükseköğretim kurumları tek bir federal yönetim yapısına bağlı olduğu; ancak bu yapının yalnızca her bir kantonda uygulanan yaklaşımlar için temel bir iskelet görevi olduğu söylenebilir. Her ne kadar tek bir iskelet sistemine sahip olduğu görülse de, farklı kantonlarda ortaya çıkan farklı uygulamaların “ortak bir standart” belirlenerek sürdürülemezliği bir takım problemleri beraberinde getirmektedir. Bu durum İsviçre'nin kalite süreçlerinde olmasının temel bir göstergesi olup, uygulama esaslarında birlik arayışları devam etmektedir. Ülkemiz ile benzerlik gösteren sürdürülebilirlik odaklı bu durum eğitim açısından öğrenme çıktılarının ilişkilendirilmesi ile piyasanın ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirmeyi amaç edinmesi şeklinde açıklanabilir. Ayrıca her ne kadar ülkemizde de bir iskelet gibi görünse de “YÖKAK'ın” tüm yükseköğretim kurumlarının da uygulama birliğini esas almayı amaçladığı söylenebilir.

Avustralya'nın yükseköğretimdeki kalite yaklaşımları “ulusal tutarlık yakalama” ile “AKTS uyumu oluşturma ve denklik” arayışı ile gündeminde olup; ülkemiz açısından karşılaştırıldığında benzerlik göstermektedir. Avustralya'da yükseköğretim kurumlarının statü kazanması ile birlikte yeni programların açılması söz konusu olmuştur. Bu durum kalite yaklaşımlarına eğilmelerini beraberinde getirmiş olup ulusal tutarlılık yakalama konusu, Bologna sürecinden bile önce ülkenin gündeminde yer almıştır. Aslında ülkenin 1980'li yıllarda “*overseas students*” yani “deniz aşırı öğrencilerin” uzaktan eğitimle çevrim içi öğrenme ortamlarında yer almaları durumu ülkenin ulusal tutarlılık yakalama arayışını sürdürmesine neden olduğunu düşündürmektedir. Ülkemizde benzer durumun öncelikle 2005 yılında YÖDEK ve sonrasında 2015 yılında kurulan YÖKAK ile hayata geçirilmeye çalışıldığı görülmüş olup, YÖKAK ulusal çapta ki kalite çalışmalarını ulusal tutarlık yakalama amacıyla sürdürmektedir. Avustralya'nın deniz aşırı öğrenciler ile ulusal tutarlılığı yakalamayı endişe ettiği çalışmalarda öğrencilerin bilgiye erişimi ile dijital okur-yazar olma durumlarını (yetkinleştirme) desteklediği söylenebilir. Böylelikle, Avustralya'nın çevrim içi öğrenme ortamları ile kalite çalışmalarında ulusal tutarlılığı yakalama amacı öğrencilere sağlanan ortam ile (yetkinleştirme) pekiştirilmektedir. Bu durum ülkemiz penceresinden öğrencilerin bilgiye erişim ve dijital okuryazarlık durumları açısından yetkinleştirildiğini gösterse de, öğrencilerin doğru bilgiye ulaşmaları noktasında yetkinleştirilemediğini düşündürmektedir.

İrlanda'nın yükseköğretimdeki kalite yaklaşımları ülkenin “mali konular” gündeminde ele alınmakta olup; ülkemiz açısından karşılaştırıldığında eğitime ayrılacak bütçe görüşmeleri ile benzerlik gösterse de, İrlanda'nın kalite yaklaşımlarının ülke yönetiminin bir kolu olan bakanlık tarafından ele alındığını göstermektedir. Kalite yaklaşımlarını ilk olarak finansal kanunla ele almakta olan İrlanda'nın; piyasanın, öğrencilerin ve yükseköğretim sürecindeki tüm paydaşların ortak paydada buluşabileceği bir bakış açısıyla işbirliği faaliyetlerini sürdürdüğü söylenebilir. Öyle ki ülkemizde ihtiyaçları göz önünde bulundurularak istihdam faaliyetlerinin Fakülte-Okul, MEB-YÖK işbirliği nezdinde gerçekleşeceği beklentisi söz konusudur. Zira, yapılan çalışmalar (bazı bölümlerin ikinci öğretim programlarının kapatılması, yeni teknolojiler ışığında program güncellemeleri, 2023 vizyonu vb.) fakültelerden mezun öğrencilerin piyasada iş bularak istihdam edilme durumları açısından umut vaat etmektedir. Ayrıca İrlanda'nın kalite yaklaşımları çerçevesinde önemle üzerinde durduğu bir konunun da “öğrenmeyi öğrenme” yaklaşımı olduğu ve dolayısıyla tek bir disipline bağlı kalmayıp, disiplinlerarası çalışmaları desteklediği söz konusudur. Bu konunun ülkemiz açısından ele alındığında EQF ile öğrenme çıktılarının ilişkilendirilmesi hususunda diğer ülkelere örnek teşkil ettiği söylenebilir ki üniversitelerin eğitim bilimleri enstitüleri bünyesinde



de yaşam boyu öğrenme birimlerinin hayata geçirilmesi bu durumu yansıtmaktadır.

Almanya'nın yükseköğretimdeki kalite yaklaşımları tıpkı Avustralya'daki gibi "ulusal tutarlılığı yakalama" esasına dayalı olup, on altı farklı eyalette yer alan yükseköğretim kurumlarının izlenmesi, denetlenmesi ve değerlendirilmesi tek bir çatı altında gerçekleştirilmekte olup; olası problemlerin kalite yaklaşımları çerçevesinde çözülmesi hedeflenmektedir. Bu durum ülkemiz ile kıyaslandığında, izleme ve değerlendirme faaliyetlerinin YÖKAK, denetleme faaliyetlerinin ise YÖK çatısı altında toplanması bağlamında benzerlik gösterdiğini düşündürmektedir. Ayrıca Almanya'da yükseköğretim kurumlarındaki akademisyenlerin "akademik çalışma" ve "ders öğreticileri" adı altında toplandığı görülmektedir. Bu durum ülkenin bilimsel araştırma faaliyetlerini gerçekleştirecek akademisyenlerin desteklenmesini göstermekte olup; bu tercihin öğretim elemanlarına sunulmasını da kalite yaklaşımları çerçevesinde değerlendirmektedir. Ülkemizde bu durumun mevcut nüfus yoğunluğu, öğretim elemanı sayısının yetersizliği, akademik iş yükünün fazla oluşu, öğrenci başına düşen akademisyen sayısının az oluşu vb. durumlar açısından kalite yaklaşımları çerçevesinde iyileştirmeye açık olduğu söylenebilir.

Yükseköğretim sürecinde kalitenin sağlanmasının en önemli unsurlarından birinin tüm paydaşların memnuniyetinin sağlanması olduğu fikrinden hareketle Almanya ulusal akademi sistemini iki başlık altında sürdürdüğü yaklaşımın sağladığı başlıca faydalardan birkaç tanesinin; öğretim veren personelin aktaracağı eğitim-öğretim programına iyi hazırlanabilmesi, akademik çalışmalar gerçekleştirecek personelin ise yalnızca akademik çalışmalarına yoğunlaşarak katkıda bulunacağı alana odaklanması olduğu söylenebilir. Bu duruma ilişkin ülkemizde genç nüfus yoğunluğu ve akademisyen sayısının azlığı nedeni ile bir takım problemler yaşanmaktadır. Öğretim elemanlarından akademik yükseltilmeye ilişkin beklenen yayın, çalışma, vb. ürünler ve gerçekleştireceği eğitim-öğretim faaliyetleri göz önünde bulundurulduğunda bir takım iyileştirmeler yapılması önerilebilir. Bu bağlamda akademik personel sayısının artırılması, yükseköğretime alınacak öğrenci sayılarının piyasanın beklentisi doğrultusunda şekillendirilmesi gibi öneriler sunulabilir.

Söz konusu ülkelerin yükseköğretimde kalite yaklaşımını benimsemeleri yakından incelendiğinde hepsinin yükseköğretimde mükemmellik, kusursuza ulaşma çabası içinde oldukları görülmektedir. Bu noktadan hareketle ülkeler, ulusal öğrenme çıktılarını EQF ile ilişkilendirmiş ve yükseköğretimde yer alan tüm paydaşların memnuniyetinin sağlanmasına yönelik sürekli iyileştirmeler ve geri beslemeler gerçekleştirmektedirler. Buna ek olarak ülkelerin belli bir alanda profesyonelleşmenin yanında inter-disipliner bir yaklaşımla yükseköğre-

tim sürecinde öğrenmeyi öğrenme ve bireysel/grup çalışması yetliliklerinin kazandırılmasına önem verdiği açıktır.

Kalite yaklaşımını uzaktan öğrenim gören öğrencilerinde bir tutarlılık yakalamak amacıyla Bologna Süreci'nden önce ülkesinde temellendiren Avustralya'nın çevrim içi öğrenme ortamlarını tek bir merkezden yönetmesi ulusal tutarlılığı sağlamada ve uluslararası alanda rekabette oldukça yardımcı olmaktadır. Bu anlamda ülkemizde de çalışmalar olmasına karşın ulusal ve uluslararası tutarlılığı ve rekabeti sağlamaya yönelik yükseköğretim kurumlarının çevrim içi öğrenme merkezlerinin tek bir çatı altında toplanmasının iyileştirmeye açık olduğu söylenebilir.

İrlanda, yükseköğretimde kalite yaklaşımını mali konulardan hareketle yapılandırmış bir ülke olup hala yükseköğretimde kalite konusunda yapacağı harcamaları Maliye Bakanlığı ile eş zamanlı olarak yürütmektedir. Öyle ki, yükseköğretimde kaliteye ilişkin gerçekleştirilen toplantılara Maliye Bakanlığı bire bir iştirak etmekte ve harcanacak giderler belli olup bütçe buna göre yapılandırılmaktadır. Bu anlamda ülkemizde de bu konuda gerçekleştirilecek iyileştirmeler bulunmaktadır.

Ülkemizde gerek Avrupa Kredi Transfer Sistemi'ne uyum gerekse içerik bağlamında özellikle "Öğretmen Yetiştirme Programlarında" gerçekleştirilen güncellemeler uygulanan programın çıktılarının izlenmesinde, değerlendirilmesinde eksiklikler doğurabilmektedir. Gerçekleştirilen güncellemeler şüphesiz ki ihtiyaç nedeniyle yapılmakta olup ilerideki güncellemeler konusunda böylesi köklü değişikliklere gidilmeden önce program çıktılarının gözlenebileceği bir yaklaşım önerilebilir.

Kaynaklar

- American Society for Quality (2013). *Glossary: Q. American Society for Quality*. 11 Aralık 2018 tarihinde <<https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>> adresinden erişildi.
- Australian Qualifications Framework (2018). *What is AQF?* 8 Eylül 2018 tarihinde <<https://www.aqf.edu.au/what-is-the-aqf> on 01.12.2018> adresinden erişildi.
- Australian Universities Quality Agency (2007). *Australian Universities Quality Agency*. 12 Eylül 2018 tarihinde <http://www.web.uwa.edu.au/_data/assets/pdf_file/0016/230704/Library_1_Australian_Universities_Quality_Agency.pdf> adresinden erişildi.
- Baş, T., & Akturan, U. (2013). *Nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Büyükoztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (6. baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Dolček-Alduk, Z., Sigmund, V., & Lončar-Vicković, S. (2008). Avrupa eğitiminde yüksek eğitim kalitesinin sağlanması. *Teknik Gazete*, 15(1), 39-44.
- Dotchin, J. A., & Oakland, J. S. (1994). Total quality management in services: Part 1: Understanding and classifying services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(1), 9-26.



- Duff, T., Hegarty, J., & Hussey, M. (2000). *Academic quality assurance in Irish higher education*. Elements of a Handbook. Dublin: Blackhall Publishing.
- Elshaer, I. (2012). What is the meaning of quality? *Munich Personal RePEc Archive*, Paper no 57345.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (2014). *Quality assurance of Norwegian higher education*. 4 Kasım 2018 tarihinde <<https://enqa.eu/wp-content/uploads/2014/12/Norway.pdf>> adresinden erişildi.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (2018a). *European dimension of quality assurance in higher education*. 5 Eylül 2018 tarihinde <<https://enqa.eu/>> adresinden erişildi.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (2018b). *ENQA Agency review: Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (NOKUT)*. 6 Eylül 2018 tarihinde <<https://enqa.eu/wp-content/uploads/2018/07/External-Review-Report-NOKUT-FINAL.pdf>> adresinden erişildi.
- European Association of Institutions in Higher Education (2010). *Highlights in EURASHE's 20 year history 1990–2010*. 2 Eylül 2018 tarihinde <https://www.eurashe.eu/library/mission-phe/EURASHE%20History%20brochure_october_2010.pdf> adresinden erişildi.
- European Centre for the Development of Vocational Training (2017). *Germany European Inventory on National Quality Framework*. 12 Kasım 2018 tarihinde <<https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/germany-european-inventory-nqf-2016>> adresinden erişildi.
- European Centre for the Development of Vocational Training (2018). *European qualifications framework (EQF)*. 12 Eylül 2018 tarihinde <<http://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/european-qualifications-framework-eqf>> adresinden erişildi.
- European Qualifications Framework (2008). *The European qualifications framework for lifelong learning (EQF)*. 10 Eylül 2018 tarihinde <http://ecompetences.eu/wp-content/uploads/2013/11/EQF_broch_2008_en.pdf> adresinden erişildi.
- European Standards and Guidelines (2015). *Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education era*. 15 Eylül 2018 tarihinde <<https://enqa.eu/index.php/home/esg/>> adresinden erişildi.
- European Students' Union (2017). *Strategic priorities 2018–2020*. 4 Eylül 2018 tarihinde <https://www.esu-online.org/wp-content/uploads/2018/03/BM73_7a_Strategic-Priorities-2018-20.pdf> adresinden erişildi.
- European Union (2008). *Recommendation of the European Parliament and of the Council on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning*. 18 Eylül 2018 tarihinde <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32008H0506%2801%29>> adresinden erişildi.
- Federal Register of Legislation (2011). *Tertiary education quality and standards agency*. 11 Eylül 2018 tarihinde <<https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00271>> adresinden erişildi.
- Federal Register of Legislation (Australian Government) (2017). *Education services for Overseas Students Act 2000*. 10 Kasım 2018 tarihinde <<https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00292>> adresinden erişildi.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality concepts and models. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 11(1), 43–66.
- Glanville, H. (2006). *Yüksek eğitimde kalite güvencesi*. Zagreb: Hırvatistan Bilim ve Yüksek Eğitim Ajansı.
- Government of Ireland (1999). *Electronic Irish statute book*. 25 Eylül 2018 tarihinde <<http://www.irishstatutebook.ie/eli/cons/en/html#article42>> adresinden erişildi.
- Higher Education Authority (2005). *Review of quality assurance in Irish Universities*. 17 Eylül 2018 tarihinde <https://www.iep-qaq.org/downloads/publications/Ireland_sectoral_report.pdf> adresinden erişildi.
- Hoyle, D. (2007). *Quality management essentials*. New York, NY: Routledge.
- Human Development Sector Unit (2007). Turkey: *Higher education policy study, volume 1. Strategic directions for higher education in Turkey*. 9 Eylül 2018 tarihinde <<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/7628>> adresinden erişildi.
- Irish Statute Book (Government of Ireland) (2011). *Qualifications and Quality Assurance (Education and Training) Act*. 5 Kasım 2018 tarihinde <<http://www.irishstatutebook.ie/eli/2012/act/28/enacted/en/html>> adresinden erişildi.
- Irish Universities Association Irish Universities Quality Board (2005). *A framework for quality in Irish Universities*. 7 Eylül 2018 tarihinde <http://www.ucd.ie/t4cms/framework_document_2nd_edition.pdf> adresinden erişildi.
- ISO (2013). *ISO 9000 Quality management. International Organization for Standardization*. 21 Aralık 2018 tarihinde <<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso-9000.htm>> adresinden erişildi.
- Johnson, B., & Christensen, L. (2014). *Educational research quantitative, qualitative and mixed approach* (S. B. Demir, Çev.). Ankara: Eğitim Kitap Yayıncılık.
- Kahveci-Canvar, T., Uygun, Ö., Yurtsever, U., & İlyas, S. (2012). Quality assurance in higher education institutions using strategic information systems. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 55(1), 161–167.
- Merriam, S. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Ministry of Education and Research in Norway (2016). *Regulations concerning quality assurance and quality development in higher education and tertiary vocational education*. 7 Eylül 2018 tarihinde <<https://www.regjeringen.no/en/dokumenter/regulations-concerning-quality-assurance-and-quality-development-in-higher-education-and-tertiary-vocational-education/id594752/>> adresinden erişildi.
- Ministry of Education and Research (2007). *Relating to tertiary vocational education (The Tertiary Vocational Education Act)*. 5 Eylül 2018 <<https://www.regjeringen.no/en/dokumenter/act-relating-to-tertiary-vocational-educ/id426473/>> adresinden erişildi.
- National Human Development Report (2018). *Planning the opportunities for a youthful population. United Nations Development Programme, USA*. 10 Eylül 2018 tarihinde <http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/2843/978-92-1-126436-4_web.pdf> adresinden erişildi.
- National Institution for Academic Degrees and University Evaluation (2014). *Overview: Quality assurance system in higher education, Germany. Tokyo, Japan*. 13 Eylül 2018 tarihinde <https://www.niad.ac.jp/english/overview_og_e_ver2.pdf> adresinden erişildi.
- National Qualifications Authority of Ireland (2009). *Referencing of the Irish national framework of qualifications (NFQ) to the European qualifications framework for lifelong learning. National Report, Dublin, Ireland*. 24 Eylül 2018 tarihinde <<http://www.isfol.it/eqf/eqf-in-europa/rapporti-europei/irlanda>> adresinden erişildi.
- Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (2018a). *European Association for Quality Assurance in Higher Education, Oslo, Norway*. 5



- Eylül 2018 tarihinde <<https://enqa.eu/wp-content/uploads/2018/07/External-Review-Report-NOKUT-FINAL.pdf>> adresinden erişildi.
- Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (2018b). *Information on the national higher education system*. 10 Eylül 2018 tarihinde <https://www.nokut.no/contentassets/d1fa17093c8f41ac80dcb86cc64de4f0/nokut_punkt8_ds_april-2018.pdf> adresinden erişildi.
- Owlia, M., & Aspinwall, E. (1996) A framework for the dimensions of quality in higher education, *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12–20.
- Patton, M. Q. (2014). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri*. M. Bütün, & S. B. Demir (Çev. Ed.). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Pavel, A. (2012). The importance of quality in higher education in an increasingly knowledge-driven society. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 2(1), 120–127.
- Quality and Qualifications Ireland (2017). *Quality within higher education 2017. A summary report*. 3 Eylül 2018 tarihinde <<https://www.qqi.ie/Downloads/Quality%20within%20Higher%20Education%202017%20Summary%20report.pdf>> adresinden erişildi.
- Ryall, J., & Kruthof, J. (2011). *The quality systems handbook*. Sydney: Australia Publishing, Consensus Books.
- Shah, M., Nair, S., & Wilson, M. (2011). Quality assurance in Australian higher education: Historical and future development. *Asia Pasific Education Review*, 12(1), 475–483.
- Shin, J. C., & Kehm, B. M. (Eds.) (2013). *Institutionalization of world-class universities in global competition*. 10 Eylül 2018 tarihinde <<https://doi.org/10.1007/978-94-007-4975-7>> adresinden erişildi.
- Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance (2018a). *Institutional accreditation*. 15 Eylül 2018 tarihinde <<http://aaq.ch/en/accreditation/institutional-accreditation/>> adresinden tarihinde erişildi.
- Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance (2018b). *AAQ and AACSB: Mapping standards and procedures*. 15 Eylül 2018 tarihinde <http://aaq.ch/en/download/aaq_diverses/2018-08-06_Mapping-AAQ-and-AACSB_final-version.pdf> adresinden erişildi.
- Swiss University Conference (2006). *Final report on the evaluation of the center for accreditation and quality assurance of Swiss universities*. 13 Eylül 2018 tarihinde <<https://enqa.eu/wp-content/uploads/2013/12/OAQ-2006-review-report.pdf>> adresinden erişilmiştir.
- Tertiary Education Quality and Standards Agency (2014a). *Quality assurance of cross-border higher education Australia country report*. 15 Eylül 2018 tarihinde <<https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/07/QACHE-Country-Report-Australia.pdf>> adresinden erişildi.
- Tertiary Education Quality and Assurance Agency (2014b). *Tertiary Education Quality and Standards Agency*. 22 Eylül 2018 tarihinde <https://docs.education.gov.au/system/files/doc/other/2014-15_education_pbs_10_teqsa.pdf> adresinden erişildi.
- United Nations Development Programme (2018). *Human development reports*. 19 Eylül 2018 tarihinde <http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/2843/978-92-1-126436-4_web.pdf> adresinden erişildi.
- Yin, R. (1984). *Case study research: Design and methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (2005). *Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu*. 10 Aralık 2019 tarihinde <<http://www.yodek.org.tr/>> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2015). *Yükseköğretim kalite güvencesi yönetmeliği*. 10 Eylül 2018 tarihinde <<http://yok.gov.tr/documents/23233405/23540205/Y%C3%9CKSEK%C3%96%C4%9ERET%C4%B0M+KAL%C4%B0TE+G%C3%9CVENCES%C4%B0%20Y%C3%96NETMEL%C4%B0%C4%9E%C4%B0.pdf/e5812b5a-5b41-4b2d-a194-25842b4aa315>> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2017a). *Hakkımızda*. 10 Eylül 2017 tarihinde <<https://yokak.gov.tr/hakkında>> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2017b). *Yükseköğretim değerlendirme ve kalite güvencesi 2016 yılı durum raporu*. 1 Eylül 2018 tarihinde <<http://www.yok.gov.tr/documents/23233405/34609574/2016+y%C4%B1%C4%B1%20Y%C3%BCsek%C3%B6%C4%9Fretim+De%C4%9Feren-dirme+ve+Kalite+G%C3%BCvencesi+Durum+Raporu.pdf/edd579b7-3ffa-4906-b9a4-2289e1068ca9>> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2018a). *Yükseköğretim değerlendirme ve kalite güvencesi 2017 yılı durum raporu*. 1 Kasım 2018 tarihinde <https://yokak.gov.tr/Common/Docs/Site_Activity_Reports/2017-Y%C3%9CKSEK%C3%96%C4%9ERET%C4%B0M%20DE%C4%9EERLEND%C4%B0RME%20ve%20KAL%C4%B0TE%20G%C3%9CVENCES%C4%B0%202017%20YILI%20DURUM%20RAPORU%20v13.pdf> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2018b). *Kurumsal dış değerlendirme programı*. 5 Eylül 2018 tarihinde <<http://yokak.gov.tr/degerlendirme-sureci/kurumsal-degerlendirme-programi-dokumanlar>> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2019a). *Akreditasyon nedir?* 4 Aralık 2019 tarihinde <<https://yokak.gov.tr/akreditasyon-kuruluslari/akreditasyon-kuruluslari-nedir>> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2019b). *Yükseköğretimde kalite güvencesi*. 1 Aralık 2019 tarihinde <<https://www.yokak.gov.tr/hakkında/yuksekogretim-kalite-guvenesi>> adresinden erişildi.
- Yükseköğretim Kurulu (2018). *Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi*. 2 Eylül 2018 tarihinde <<http://tyyc.yok.gov.tr/>> adresinden erişildi.

Bu makalenin kullanım izni Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) lisansı aracılığıyla bedelsiz sunulmaktadır. / This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.