

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE İLİŞKİN İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞLERİ: BİR YÜKSEKÖĞRETİM KURUMU ÖRNEĞİ

INTERNAL STAKEHOLDER VIEWS ON ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: AN EXAMPLE OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION

Öğr. Gör. Mehmet Fatih KANOĞLU

Yozgat Bozok Üniversitesi Rektörlüğü, m.fatih.kanoglu@yobu.edu.tr

Yozgat / Türkiye

ORCID: 0000 0001 6551 7332

ÖZET

Kalite yönetim sistemi iç ve dış paydaşların beklentisinin aşılmasını amaçlayan, ekip çalışmasını destekleyen, bütün birimlerin ve faaliyetlerin gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini gerçekleştiren bir yönetim anlayışıdır. İç ve dış paydaşların beklentilerine göre, kaliteye öncelik vererek kuruluşun ürün ve hizmetlerinin yanı sıra yönetiminin de kalitesini ve verimliliğini artırmayı amaçlayan sistemdir. ISO 9001 standartları; rakiplerin arttığı, müşteri taleplerinin farklılaştığı dönemde ortaya çıkmıştır. Amacı müşterilere sunacağı ürünü rakiplerinden daha kaliteli nasıl sunabilirim sorusuna cevap vermektir. Bir ürünün durum değerlendirmesi ile beraber, planlama-uygulama-kontrol etme-önlem alma süreçlerinin tamamını kapsayan süreçleri ifade eder. Yükseköğretim kurumları da eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, topluma katkı süreçleri ile yönetsel ve destek süreçlerini paydaş beklentilerine uygun kaynakları etkin ve verimli yönetmek için ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemini uygulamaktadır. İç kalite güvencesini ISO standartları ile sağlamaya çalışmaktadır. Paydaş beklentilerinin ve sürece ilişkin görüşlerin toplandığı bu çalışma ile bir yükseköğretim kurumunun tüm akademik ve idari birimlerinde bir yıldır uygulanan ISO 9001:2015 KYS'ye ilişkin görüşlerinin belirlenmesini, önlem alıcı faaliyetlerin paydaş beklentilerine uygun olarak tasarlanmasını sağlamaktır. Araştırma ile ISO'ya ilişkin tutumların oldukça pozitif olduğu, bir takım ilave tedbir ve eğitimlerle kalitenin güvence altına sağlanabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, ISO 9001:2015, İç Paydaş

ABSTRACT

The quality management system is a management approach that aims to exceed the expectations of internal and external stakeholders, supports teamwork, and realizes the review and improvement of all units and activities. It is a system that aims to increase the quality and efficiency of the management as well as the products and services of the organization by giving priority to quality, according to the expectations of internal and external stakeholders. ISO 9001 standards; it emerged in the period when competitors increased and customer demands differed.

Its purpose is to answer the question of how can I present the product to the customers with better quality than its competitors. It refers to the processes that cover the entire process of planning, implementing, controlling, taking action together with the status assessment of a product. Higher education institutions also apply ISO 9001:2015 Quality Management System in order to manage resources effectively and efficiently in accordance with stakeholder expectations in education-training, research-development, social contribution processes, and managerial and support processes. It tries to provide internal quality assurance with ISO standards. With this study, in which stakeholder expectations and opinions about the process are collected, it is aimed to determine the opinions of ISO 9001: 2015 QMS, which has been applied for one year in all academic and administrative units of a higher education institution, and to design preventive activities in accordance with stakeholder expectations. With the research, it is thought that the attitudes towards ISO are quite positive and that quality can be ensured with some additional measures and trainings.

Keywords: Quality, ISO 9001:2015, Internal Stakeholder

1. GİRİŞ

Kalite Yönetim Sistemi iç ve dış paydaş beklentilerinin anlaşılmasını, kuruluşun kurumsal kapasitesini göz önünde bulundurarak bütüncül bir yaklaşımla tüm yönetsel süreçleri kapsayan bir yönetim sistemidir. Ekip çalışması, ekiplerin eş güdümlü hareket etmesi, görev tanımlarının ve iş akışlarının karmaşıklığa mahal vermeden ahenk içerisinde hazırlanması süreçlerini kapsamaktadır. Bu hazırlıklar sonrası da sürekli izleme, iyileştirme, gözden geçirme süreçlerini kapsamaktadır. Sadece ürün ve hizmet odaklı değil, adından da anlaşılacağı üzere yönetsel süreçlerin de kalitesini, işlerliğini arttırmayı amaçlayan bir sistemidir.

Bu bağlamda ticari işletmeler açısından ortaya çıkan ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartları, zaman içerisinde yönetimin olduğu her alanda uygulamaya konulmuştur. Günümüzde önemli birer hizmet kuruluşları olan eğitimi müesseseleri de sundukları hizmetleri daha kaliteli daha nitelikli sunmak amacıyla yönetsel süreçlerini ISO 9001:2015 KYS standartlarına göre yapılandırmaktadır. Eğitimin toplumsal iyileşmedeki sorumluluğu ve rolü giderek artmaktadır (Gencel, 2001). Özellikle teknolojiye ve bilişim alanlarında yaşanan hızlı dönüşümde, nitelikli insan kaynaklarının yetişmesinde en büyük görev eğitim müesseselerine düşmektedir (Adıgüzel, 2008) ISO süreçleri de verilen hizmetlerin uluslararası standartlarda sunulması amacıyla önemli bir misyona sahip olacaktır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kalite

Kalite ile ilgili bilim insanları tarafından yapılan birçok tanım bulunmaktadır. Juran kaliteyi “kullanım amacına uygun olması” olarak, Crosby “ihtiyaçları anlamak ve onları gidermek” olarak tanımlamıştır (Eraslan, 2009). Türk Standartları Enstitüsü (TSE) ise kaliteyi “Bir mal ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamı” olarak tanımlanmaktadır (Efil, 1996). Kalitenin ne olduğuna ilişkin tanımların ortak özelliği ise müşteri beklentilerinin karşılanmasının merkeze alınması denebilir (Peker, 1993; Kavrakoğlu, 1996).

Günümüzde kalite, artık hayatımızın her alanında yerini almakta ve yaşam standardı belirlenirken vazgeçilmez bir ölçüt olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu alanlar içerisinde eğitim de önemli bir yer tutmaktadır. Eğitim hizmetlerinin etkili, güvenilir ve başarılı olabilmesi için birtakım kalite ölçütlerine ve kalite standartlarına ihtiyaç duyulmakta ve gün geçtikçe bu ihtiyaçlar daha da önemli bir hale gelmektedir (Aybar, 2016).

Kalite süreçlerinin sadece ticari işletmeler değil, yönetim mekanizmasının olduğu her alanda uygulanabileceğini savunanlara göre; eğitim müesseseleri de kendine özgü dinamikleri olmasına rağmen diğer sektörlere yakın yönetsel süreçleri bulunmaktadır (Taşçı, 1995; Balkır, 1992).

2.2. Yükseköğretimde Kalite Çalışmaları

21.yy'da hemen hemen her kuruluş ayakta kalabilmek ve sürekliliğini devam ettirebilmek için kaliteli bir hizmet sunmak zorundadır. Bu durum kuruluşların çalışma yapılarını incelemelerine ve bunları sürekli yenilemelerine neden olmaktadır (Bataklar, 2015; Yılmaz ve Bayrakçeken, 2017). Eğitim kurumları da, toplumun ihtiyaç duyduğu en önemli kuruluşlardan birisidir. Bireyler, eğitim hayatlarının başarılı olabilmesi için her alanda dikkat ettikleri gibi eğitim alanında da kaliteye önem vermekte ve bunun için titiz bir araştırma yapmaktadır (Yalçın, 2012). Üniversiteler, günümüzde artık yalnızca bilgi öğrenilen, araştırma yapılan bir kurum değil, 21. yy yetkinliklerine göre öğrenen ve öğreten bir yapıya sahip, dinamik kurumlar olmak durumundadır.

Yükseköğretim kurumlarının asli unsurları eğitim-öğretim hizmeti sunmak, araştırma-geliştirme yapmak ve çıktılarını toplumsal faydaya dönüşmesini sağlamaktır. Bu süreçleri paydaş beklentilerine göre sürekli revize ederek sürdürülebilirliğini sağlamaktır (Elmas, 2012). Her şeyden önce kaliteli ürün/hizmetin standartlarının belirlenmesi, yükseköğretim süreçlerini girdi-süreç-çıkıtı boyutlarıyla izlenmesi oldukça önem taşımaktadır (Altınsoy, 2011). Rekabetin yoğun olduğu eğitim sektöründe yükseköğretim kurumları ulusal ve uluslararası ölçekte sunduğu hizmeti emsalleriyle rekabet edebilecek düzeyde güvence altına alması gerekmektedir (Altbach, Reisberg ve Rumbley, 2009; Bayrak, 2007; Süngü ve Bayrakçı, 2010). Çünkü yükseköğretim kurumlarının niceliksel olarak arttığı, yükseköğretime ulaşımın kolay olduğu, istihdam imkânlarının sınırlı olduğu bir konjonktürde kaliteli hizmet sunmak oldukça stratejik öneme sahiptir.

Bu bağlamda Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK); YÖK'ten bağımsız bir kuruluş olarak yükseköğretimde kalite ve akreditasyon süreçlerini izlemek amacıyla kurulmuştur (<http://yokak.gov.tr/hakkinda>, Erisim 11.07.2021). Ulusal ve uluslararası standartlara göre yükseköğretim süreçlerini izleyen ve değerlendiren YÖKAK faaliyetlerine devam etmektedir. Yükseköğretim kurumları da başta ana süreçleri olan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı süreçleri olmak üzere tüm idari ve yönetsel süreçleri güvence altına almak, sürekli izlemek-iyileştirmek, sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla ISO 9001:2015 gibi Kalite Yönetim Sistemlerini tatbik etmektedir.

2.3. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

ISO, merkezi İsviçre'de bulunan Uluslararası Standartlar Organizasyonu olup, dünya genelinde üretilen ürünlerin, sunulan hizmetlerin evrensel nitelikte sunulması amacıyla ortak standartlar belirleyen bir kuruluştur. ISO 9001, bu organizasyon tarafından yayımlanan kalite yönetim standartları arasında en popüler olanıdır (Ramphal, 2015: 2). ISO 9001 standardı son otuz yılda kalite algısı, kalite güvencesi ve kalite yönetiminin anlaşılmasında büyük ve belki de en önemli rolü oynamıştır. Bu standartların hatalarına rağmen, ISO 9000'in dünya kalite düzenine büyük katkısı olduğunun altı çizilmelidir (Medić, Karlović ve Cindrić, 2016: 193).

ISO 9001 standardı, ilgili tüm tarafların ihtiyaçlarını karşılarken, müşterilere odaklanarak uzun vadede performansı sürekli iyileştirmeyi amaçlayan bir kuruluşun yönetilmesi ve yönlendirilmesi için kapsamlı temel kural ve inanç olarak kalite yönetimi ilkesi şeklinde tanımlanmaktadır (Hoyle, 2009: 9). ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sisteminin temel öğeleri ise: müşteri odaklılık, liderlik, süreç yaklaşımı, iyileştirme, kanıta dayalı karar verme, çalışan bağlılığı ve ilişki yönetimi'dir.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi on ana maddeden oluşmaktadır. İlk üç madde; kapsam, atıf yapılan standartlar, terimler ve tariflerden oluşur. Kalan 7 madde ise bağlam ve operasyonel süreçlerin yönetimine ilişkin maddelerdir.

Tablo 1. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartları

4. Madde	Kurumun istenilen çıktıları vermesine etki eden tüm bağlamların belirlenmesini ifade eder. Bir durum değerlendirmesi niteliğindedir. İç ve dış bağlam olarak ikiye ayrılır. İç bağlam kurum kültürü, değerleri, insan kaynakları nitelikleri vb. gibi unsurlardır. Dış bağlam ise politik, ekonomik, sosyal vb. her yönüyle çevresel unsurlardır.
Kuruluşun Bağlamı	
5. Madde	Standartların uygulanmasında üst yönetimin liderliğinin önemli olduğunu ifade eder. Tüm çalışanların işbirliği içerisinde çalışmasını, çalışanların kurumun amacına ulaşmasında eşgüdümlü hareket etmesinde yönetimin liderliği oldukça önemlidir.
Liderlik	
6. Madde	Kurumun sunacağı ürün/hizmetin tüm yönleriyle durum değerlendirme raporları çerçevesinde planlanmasını ifade eder. Riskler, fırsatlar, paydaş beklentileri bu basamakta önemli girdilerdir.
Planlama	
7. Madde	Kurumun amacına ulaşması için ihtiyaç duyacağı kaynakları (insan kaynakları, mali kaynaklar, alt yapı kaynakları vb.) hazır hale getirmesini ifade eder.
Destek	
8. Madde	Kurumun ana süreçlerini yönetme basamağını ifade eder. Yükseköğretim kurumları açısından eğitim, araştırma, toplumsal katkı süreçleri operasyonel süreçlerdir.
Operasyon	
9. Madde	Sunulan hizmetlerin müşteri talep ve beklentilerine göre değerlendirilmesini ifade eder. Planlama aşamasında ortaya konulan hedefler ile sonuç arasındaki pozitif ve negatif yönlü farkı izlemeye çalışır.
Performans değerlendirme	
10. Madde	Beklentilerin sürekli değiştiği bir ortamda beklentiler ile performans arasındaki farkın sürekli iyileştirilmesini ifade eder.
İyileştirme	

2.4. Paydaş Kavramı

Kurum veya sunulan ürün/hizmetle ilişkisi bulunan, kuruluş ile doğrudan ya da dolaylı etkileşimi olan kişi, grup ya da kurumlardır. İç paydaşlar ve dış paydaşlar olarak ikiye ayrılırlar. Yükseköğretimde da akademik personel ve idari personel iç paydaş olarak adlandırılmaktadır. Öğrenciler, valilik, belediye, bakanlıklar, YÖK, Sivil Toplum Kuruluşları vb. da dış paydaşlar olarak değerlendirilmektedir. Gerek iç paydaşlara ilişkin, gerekse de dış paydaşlara ilişkin birçok çalışma yapılmaktadır (Kanoğlu ve Karakaya, 2019). Farklı alanlarda paydaş ve memnuniyet kavramlarına ilişkin çalışmalar yükseköğretim kurumlarında da uygulanabilmektedir (Belash vd., 2015). Yükseköğretim kurumlarında kalitenin güvence altına alınması, sunulan hizmetin değerlendirilmesi, tüm paydaşların beklentilerinin anlaşılması, beklentilerin karar verme mekanizmalarında kullanılması, iyileştirme çalışmalarının yapılması, gözden geçirme çalışmalarının yapılması ve tekrar değerlendirilmesi süreçlerini kapsamaktadır (Skolnik, 2010). Kurumlarda iç paydaşlar ne kadar mutlu olurlarsa, dış paydaşların da o ölçüde memnun ve başarılı olacağı öngörülebilir (Watjatrakul, 2014). Üniversiteler açısından değerlendirilirse memnun akademik ve idari personelin varlığı, yaptıkları işleri daha istekli ve arzulu yapacakları, dolayısıyla öğrencilerin de memnun olacağı öngörülebilir. Bu bağlamda iç kalite güvencesine ilişkin yapılan uygulamalara ilişkin beklentilerin, ihtiyaçların belirlenmesi önemlidir.

3. YÖNTEM

Bu çalışmada, nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılacaktır. Desen olarak ise durum çalışması deseni kullanılacaktır. Durum çalışması; belirli şartlar içerisinde ortaya çıkan durum ve/veya olayların detaylı olarak açıklanmasını ifade eder (Creswell, 2007). Durum çalışması çok yönlü ve derinlemesine araştırma imkanı verdiği için oldukça değerlidir (Yılmaz, Çimen, Karakaya ve Üçüncü, 2018). Araştırmaya akademik ve idari personelden oluşan 32 iç paydaş katılmıştır. Araştırma verileri 2020-2021 eğitim-öğretim döneminin sonunda (ISO süreçlerinin uygulanmasından bir akademik yıl geçtikten sonra) toplanmıştır.

Ölçme aracı olarak toplam dört maddeden oluşan yarı yapılandırılmış görüşme formu tercih edilmiştir. Elde edilen veriler Strauss ve Corbin (1990) tarafından önerilen içerik analizi tekniği ile analiz edilmiştir. Veriler kod oluşturma, tema ve kategorileştirme gibi basamaklarla çözümlenmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 259).

İki farklı araştırmacı ayrı ayrı içerik analizi yaparak frekans, yüzde ve örnek görüşler verilmiştir. Kodlar arası tutarlılığın hesaplanmasında “Görüş Birliği Sayısı/ Toplam Görüş Birliği+ Görüş Ayrılığı Sayısı=Güvenirlik” formülü kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizinde kodlar arası tutarlılık oranı %88 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla, araştırmada yapılan kodlamanın yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğu ifade edilebilir (Miles ve Huberman, 2015: 64).

Araştırma ile; bir yükseköğretim kurumunda ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemine ilişkin uygulamaların başlanmasından bir yıl sonra, ISO sürecine ilişkin bilgi düzeyinin, kalite farkındalığının hangi boyutta olduğunun ortaya konulması, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin işletmelerde tesis edilmesinde ve işletmelerin kurumsallaşma süreçlerinde yapılması gerekenlere ilişkin iç paydaş görüşlerinin alınması amaçlanmaktadır. Araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara ilişkin görüşler incelenmiştir:

1. Üniversitemizin uyguladığı Kalite Yönetim Sistemi (ISO 9001:2015) nedir?
2. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında yaşanılacak en önemli sorun nedir? Nedenleriyle kısaca açıklayınız.
3. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşmaya katkı sağladığını düşünüyor musunuz? Nedenleriyle kısaca açıklayınız.
4. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin önemli olduğunu düşünüyor musunuz? Nedenleriyle kısaca açıklayınız.

4. BULGULAR

Araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme formu ile 32 iç paydaştan toplanan veriler aşağıda tablolar halinde verilmiştir.

İlk olarak “Üniversitemizin uyguladığı Kalite Yönetim Sistemi (ISO 9001:2015) nedir?” sorusuna cevap aranmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2.

Ana Temalar	f	Yüzde	Örnek Görüşler
Bilgi sahibi değilim	3	8	A-7: Yeterli bilğim yok İ-14: Detaylı bir bilğim yok İ-16: Bilğim yok
Kurumsal işleyiş ile ilgili standartların olmasıdır	13	34	A-3: Tanımlanan kurallara bağlı bir sistemdir. A-5: Süreçlerin belirli ölçütlere göre olmasını sağlayan sistemdir. A-6: Tüm paydaşların maksimum katılımı ile oluşturulan bir sistemdir
Öğrenci merkezli bir yönetim sistemidir	10	26	A-2: Öğrenci odaklı bir sistemdir İ-1: Öğrenci memnuniyeti kalitenin hedefidir İ-7: Tüm paydaşların en yüksek düzeyde memnuniyetini amaç edinmek
Sürekli iyileşmeyi sağlayan bir sistemdir	12	32	A-2: Kanıt esaslı, sürekli iyileşmeye dayalı bir sistemdir A-3: Tanımlanan kuralların zamanın şartlarına göre sürekli revize edildiği bir sistemdir. İ-5: Üretimin sürekliliğini kontrol eden, çalışanları sürece dahil eden bir sistemdir İ-6: Sürekli iyileşme için altyapı oluşturan bir sistemdir

Üniversitemizin uyguladığı Kalite Güvence Sistemi (ISO 9001:2015) nedir? sorusuna ilişkin görüşler; Kurumsal işleyiş ile ilgili standartların olmasıdır, Öğrenci merkezli bir yönetim sistemidir, Sürekli iyileşmeyi sağlayan bir sistemdir başlıkları altında toplanmıştır. Araştırmada “ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında yaşanılacak en önemli sorun nedir? Nedenleriyle kısaca açıklayınız.” sorusuna cevap aranmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3.

Ana Temalar	f	Yüzde	Örnek Görüşler
İnsan kaynaklarından kaynaklanan sorunlar	11	33	A-5: Kalifiye eleman yetersizliği A-8: Personelin direnç göstermesi İ-3: Personelin bu işe özveriyle uymaması
Yaptırım olmamasından kaynaklanan sorunlar	2	4	A-1: Bir cezai yaptırım olmaması
Bilgi eksikliğinin bulunması	4	15	İ-14: Bu konu hakkında detaylı bir bilğim yok A-7: Bilğim yok
PUKÖ döngüsünden kaynaklanan sorunlar	11	32	A-2: PUKÖ döngüsünün çalıştırılmaması A-3: Kurumsal bir altyapının olmaması İ-4: Süreçlerin kontrol edilmesi gerekir İ-6: Risklerin en az olduğu durumların planlanmaması
Mali yetersizliklerden kaynaklanan sorunlar	4	15	İ-7: Maddi destek olmadan çalışma yapılması aksaklığa neden olur İ-12: Güçlü bir mali bütçe ile desteklenmesi gerekir

ISO 9001:2015 Kalite Güvence Sisteminin uygulanmasında yaşanılacak en önemli sorun nedir? Nedenleriyle kısaca açıklayınız sorusuna ilişkin görüşler; İnsan kaynaklarından kaynaklanan sorunlar, Yaptırım olmamasından kaynaklanan sorunlar, Bilgi eksikliğinin bulunması, PUKÖ döngüsünden kaynaklanan sorunlar, Mali yetersizliklerden kaynaklanan sorunlar başlıkları altında toplanmıştır.

Araştırmada “ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşmaya katkı sağladığını düşünüyor musunuz? Nedenleriyle kısaca açıklayınız.” sorusuna cevap aranmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4.

Ana Temalar	f	Yüzde	Örnek Görüşler
Kurumsallaşmaya katkı sağladığını düşünüyorum	24	80	A-1: Daha fazla iç denetimlerle kurumsallaşmaya katkı sağlayacaktır
			A-2: Yavaş yavaş da olsa kurumsallaşmaya katkı sağladığını düşünüyorum
			A-5: Evet düşünüyorum. Fakat ISO süreçleri tek başına yeterli değildir
			İ-4: Kurumsal problemler ancak sistemlerle çözülür İ-11: Ortaya çıkan verilerin doğru analiz edilmesiyle kurumsallaşmaya katkı sağlayacaktır.
Kurumsallaşmaya katkı sağlamadığını düşünüyorum	2	4	İ-3: Hayır, henüz bir faydasını göremedik
Bilgi sahibi değilim	6	16	İ-1: Fikrim yok
			A-1: Bilgim yok

ISO 9001:2015 Kalite Güvence Sisteminin kurumsallaşmaya katkı sağladığını düşünüyor musunuz? Nedenleriyle kısaca açıklayınız sorusuna ilişkin görüşler; Kurumsallaşmaya katkı sağladığını düşünüyorum, Kurumsallaşmaya katkı sağlamadığını düşünüyorum, Bilgi sahibi değilim başlıkları altında toplanmıştır.

Araştırmada “ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin önemli olduğunu düşünüyor musunuz? Nedenleriyle kısaca açıklayınız.” sorusuna cevap aranmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5.

Ana Temalar	f	Yüzde	Örnek Görüşler
Standartların olmasından dolayı önemli olduğunu düşünüyorum	26	84	A-1: Standartların olması kurumsallaşmayı ve şeffaf yönetimi getirecektir.
			A-2: Stratejik hedefler ve bu hedeflere ilişkin süreçlerle ilgili olduğu için önemlidir.
			A-8: Uluslararasılaşmayı sağlayacağı için çok önemlidir.
			İ-5: Risklerin en aza indirilmesiyle ilgili olduğu için önemlidir.
Öğrenci merkezli olmamızdan dolayı önemli olduğunu düşünüyorum	6	16	İ-6: Kurumsallaşmaya katkı sağlayacağından dolayı önemlidir.
			A-2: Varlık sebebimiz olan öğrencilere daha kaliteli hizmet verebilmek için gereklidir.
			İ-2: Öğrencilerimizin belirli bir kalite ile mezun olmaları için önemli olduğunu düşünüyorum
			İ-10: Öğrencilerimize daha kaliteli hizmet sunmamız için standartların olması önemli.

ISO 9001:2015 Kalite Güvence Sisteminin önemli olduğunu düşünüyor musunuz? Nedenleriyle kısaca açıklayınız sorusuna ilişkin görüşler; Standartların olmasından dolayı önemli olduğunu düşünüyorum, Öğrenci merkezli olmamızdan dolayı önemli olduğunu düşünüyorum başlıkları altında toplanmıştır.

5. SONUÇ

Sonuç olarak sistemin ne olduğu, nelere katkı sağladığına, nasıl bir yönetim sistemi olduğuna ilişkin temel bilgilere sahip olunduğu, çok az kişi tarafından bilgi eksikliği olduğu ortaya konulmuştur. Dolayısıyla biraz daha hizmet içi eğitimler aracılığıyla sisteme ilişkin bilgi eksikliğinin kalmayacağı, Kalite Yönetim Sistemi'nin verimliliğinin artacağı söylenebilir.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında yaşanılacak en önemli soruna ilişkin görüşlerin insan faktörüne ve PUKÖ döngüsünde yoğunlaştığı görülmektedir. Beşeri sermayeye yatırım bağlamında hizmet içi eğitim programları, motivasyon ve kurumsal bağlılığı artırıcı etkinlikler yapılması, PUKÖ döngüsüne ilişkin görev tanımlarının yapılması; sistemin etkin ve verimli yürütülmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşmaya katkı sağladığı görüşü oldukça yüksek düzeyde çıkmıştır. Standartların var olması, bu yönü kuvvetlendirecek önemli bir husus olduğu, sisteme zaman tanınmasının gerekliliği sonucu çıkarılabilir.

Yine kurumsallaşmaya paralel diğer soruya ilişkin ise: ISO 9001:2015 Kalite Güvence Sisteminin önemli olduğunu hemen hemen tüm katılımcılar ifade etmişlerdir.

Bizim bulgularımıza paralel olarak; Withers ve Ebrahimpour (2001) ISO 9001'e ilişkin çalışmalarında organizasyon performansına standartların pozitif katkıda bulunduğunu, Zaramdini (2007) operasyonel yönlere odaklanılması gerektiğini, Psomas ve Kafetzopoulos'ın (2012) müşteri tatmini ve operasyonel süreçlere olumlu katkıda bulunduğunu, Karakaş ve Savaş (2019) ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin işletmelerde kurumsallaşmaya katkı sağladığını belirtmişlerdir.

Bizim çalışmamızda ortaya koyduğumuz bulgulardan farklı olarak: Zaramdini (2007) ISO 9001:2000 belgesine sahip 209 işletme ile yaptığı çalışmada işletme içi faydalar sağladığı, firma imajına pozitif katkı sağladığı, Psomas ve Kafetzopoulos'un (2014) ISO begesinin bir pazarlama aracı olarak uluslararası işlerde bir pasaport gibi işlem görebildiğini, Al-Rawahi ve Bashir (2011) ise uygulama motivasyonunda ISO 9001 süreçlerinin işletmelerin boyutundan ve sektör tipinden bağımsız olarak uygulanabileceğini belirtmişlerdir.

Araştırma sonuçlarına göre öneriler şu şekilde sıralanabilir: Çalışanlar üniversitedeki önemli paydaşlardan biri olarak görülmeli, görüşleri, talep ve şikâyetleri dikkate alınmalı, ISO süreçlerine ilişkin düzenli hizmet içi eğitimler verilmeli, PUKÖ bağlamında izleme ve kontrol mekanizmaları işletilmeli, başarılı personel ve birimlere ödül verilmeli, yönetimin liderliğini arttırmalı gibi hususlara öncelik verilmelidir.

KAYNAKÇA

Adıgüzel, A. (2008). Eğitim fakültelerinde öğretmen eğitimi program standartlarının gerçekleştirme düzeyi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Al-Rawahi, A. M. S. & Bashir, H. A. (2011). On the implementation of ISO 9001:2000: a comparative investigation. *The TQM Journal*, 23(6), 673-687.

Altınsoy, S. (2011). Yeni devlet üniversitelerinin gelişimi: sorunlar ve politika önerileri. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2), 98- 104.

Aybar, D. H. (2016). Erasmus hareketlilik programının Türk kamu üniversitelerinin uluslararasılaşma sürecine etkisi: Akdeniz üniversitesi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.

Balkır, N. (1992). Türkiye'de Çağdaş Eğitim ve Çağdaş Üniversite. Çağdaş Eğitim Çağdaş Üniversite. TC. Başbakanlık Yayınları, Ankara.

Bataklar, S. (2015). Avrupa Birliği Çok Dillilik Politikasının Avrupa Yükseköğretim Alanı'ndaki Geçerliliği, Uluslararasılaşma Ve Maastricht Üniversitesi Örneği. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Belash, O., Popov, M., Ryzhov, N., Ryaskov, Y., Shaposhnikov, S. & Shestopalov, M. (2015). Research on University Education Quality Assurance: Methodology and Results of Stakeholders' Satisfaction Monitoring. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 214, 344-358.

Creswell, J.W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. Thousand Oaks, California: SAGE.

Efil, I. (1996). Toplam kalite yönetimi ve toplam kaliteye ulaşmada önemli bir araç – ISO 9000 kalite güvence sistemi. *Uludağ Üniversitesi Yayınları*, Bursa.

Elmas, M. (2012). Bologna süreci: uygulama veya uygulamama. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(3), 137-141

Eraslan, Ş. (2009). Avrupa Birliği'ne giriş sürecinde görsel sanatlar eğitimcisi yetiştiren yükseköğretim kurumları ve kalite arayışları. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Gencel, U. (2001). Yükseköğretim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-213.

Hoyle, D. (2009). *ISO 9000 Quality Systems Handbook* (6. b.). USA: Elsevier Ltd.

Juran, J. M. (1988). *On Planning For Quality*. The Free Press, New York.

Kanoğlu, M. F. & Karakaya, F. (2019). Yükseköğretim öğrencilerinin dış paydaşlardan beklentilerinin belirlenmesi. III. Uluslararası Öğretmen Eğitimi ve Akreditasyon Kongresi, (354-360). TED Üniversitesi, Ankara.

Karakaş, Z. & Savaş, H. (2019). "ISO 9001:2015 ile Ortaya Çıkan Farklılıkların İşletmelerin Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (4): 3516-3532.

Kavrakoğlu, Y. (1996). *Kalite-Kalite Güvencesi ve ISO 9000*. İstanbul: KALDER Yayınları.

- Medić, S., Karlović, B., & Cindrić, Z. (2016). New standart ISO 9001:2015 and Its effect on organisations. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 14(2), 188-193.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (2015). Nitel veri analizi (1.baskı) (Ed. S. Altun Akbaba ve A. Ersoy). Pegem Akademi, Ankara.
- Peker, Ö. (1993). Toplam Kalite Yönetimi. *Amme İdaresi Dergisi*, 1.
- Psomas, E. & Kafetzopoulos, D. (2014). Performance measures of ISO 9001 certified and noncertified manufacturing companies. *Benchmarking: An International Journal*, 21(5), 756-774.
- Ramphal, R. R. (2015). Overview of the new ISO 9001:2015 standard and challenges ahead. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 4(2), 1-23.
- Skolnik, M. L. (2010). Quality assurance in higher education as a political process. *Higher Education Management and Policy*, 22(1), 67-86.
- Strauss, A. L. & Corbin, J. (1990). Basics of qualitative research: Grounded the oryprocedures and techniques. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Süngü, H. & Bayrakçı, M. (2010). Bolonya süreci sonrası yükseköğretimde akreditasyon çalışmaları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8(4), 895-912.
- Taşçı, D. (1995). Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği. 4. Ulusal Kalite Kongresi 8-9 Kasım, Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite, Özgeçmişler ve Tebliğler, TÜSİAD-Kalder Yayınları, İstanbul.
- Watjatrakul, B. (2014). Factors affecting students' intentions to study at universities adopting the "student-as-customer" concept. *International Journal of Educational Management*, 28(6), 676-693.
- Withers, B. E. & Ebrahimpour, M. (2001). Impacts of ISO 9000 registration on European firms: a case analysis. *Integrated Manufacturing Systems*, 12(2), 139-151.
- Yalçın, Y. (2012). Türkiye'de uzaktan eğitim programları için akreditasyon standartlarının Delphi tekniğiyle belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Yıldırım, B. (2011). Kosova'da öğretmen yetiştirme politikası (1990-2010) ile Kosova'da ve Türkiye'de sınıf öğretmenliği öğretmenlik uygulamasının değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Yılmaz, A. & Bayrakçeken, S. (2017). Öğretmen adaylarının elektrokimya konusundaki kavram yanlışlarının belirlenmesi. *Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(24), 881-906
- Yılmaz, M. Çimen, O., Karakaya, F., & Kılıçaslan, S.M. (2019). Temel eğitimden ortaöğretime geçiş (TEOG) ve liselere geçiş sınavlarının (LGS) öğrenci görüşlerine göre değerlendirilmesi. Çakır, Ş. (Ed.), *Proceedings of the VIth International Eurasian Educational Research Congress*, (s.1739-1743). Anı Yayıncılık, Ankara.
- YÖK. (2018). <http://yokak.gov.tr/hakkinda> sayfasından erişilmiştir.
- Zaramdini, W. (2007). An empirical study of the motives and benefits of ISO 9000 certification: The UAE experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(5), 472-491.