

Öğrenci Memnuniyeti Açısından Üniversiteler Arası Sıralamada Yeni Bir Sistem Önerisi

A new approach for ranking universities based on student satisfaction

Emrah Aydemir

Ahi Evran Üniversitesi, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bilgisayar Teknolojileri Programı, Kırşehir

Özet

Türkiye'deki artan üniversite sayısının etkisiyle üniversiteler arasında rekabet ve kıyaslama günden güne daha dikkat çekici hale gelmiştir. Dünya üniversiteleri sıralamasının kullandığı ölçütler incelendiğinde ağırlıklı olarak bilimsel yayınların dikkate alındığı görülmüştür. Bunlar arasında akademik personelin makale, atf, bildiri, hakemlik, jüri, ödül, patent vb. bilimsel çalışmaları yüksek ağırlıklara sahiptir. Üniversitelerin araştırma merkezleri olmasının yanı sıra eğitim kurumları da olduğu ve bu eğitimi sunmuş oldukları öğrencilerin de üniversiteye bakışı şüphesiz çok önemlidir. Bu çalışmada ulusal bir sıralama sistemi olan URAP ve uluslararası sıralama sistemlerinden olan QS World, Webometrics, Leiden, ARWU, Times Higher Education, The Center for Measuring University Performance, FORBES, U.S. News ölçütleri ve ağırlıkları incelenmiştir. Buradaki ölçütlerin harmanlaması yapılarak farklı sıralama sistemleri ile birlikte öğrenci memnuniyetlerini de ölçebilecek çeşitli ölçütler ile üniversite sıralamalarında yeni bir sistem önerisi ortaya konulmuştur. Çalışma sonunda ortaya çıkacak yeni ölçütler, üniversitelerin iyileştirmeye açık yanlarını görebilmelerini sağlayacak olması sebebiyle yararlı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca üniversite tercihleri yapan öğrenciler için de üniversiteleri sundukları hizmet bakımından karşılaştırma imkânı sağlayacaktır.

Anahtar sözcükler: Akademik performans, öğrenci memnuniyeti, üniversiteler arası sıralama.

Abstract

Under the influence of an increasing number of universities in Turkey between competition and benchmarking from day to day has become more remarkable. The criteria used by the world university rankings were mainly seen taken into account when examining the scientific publication. These include academic staff of the article referred to, report, referee, jury, awards, patents and so on. scientific studies have higher weight. In addition to the lack of university research centers as well as educational institutions and also in view of university students that are submitted no doubt that education is very important. In this study, one of the national ranking system that URAP and international ranking system QS World, Webometrics, Leiden, ARW, Times Higher Education, The Center for Measuring University Performance Forbes, US News criteria and weight were examined. Made by blending the criteria to measure the satisfaction of the students and other services here it has put forward a new system proposal with the various criteria in ranking universities. New criteria will emerge at the end of the study would be beneficial because of the university will enable them to see the open side improvements are being considered. It will also provide the opportunity to compare the services they offer universities for students who have college choices.

Keywords: Academic performance, student satisfaction, university ranking.

Bilginin öneminin günden güne arttığı 21. yüzyılda, bilginin üretim ve dağıtımının yapıldığı kaynaklar arasında en başta yer alan eğitim kurumlarının da sorumlulukları aynı oranda artmaktadır. Günümüzdeki artan rekabet karşısında tüm organizasyonların başarılı bir şekilde varlıklarını devam ettirebilmek için sistematik yöntemler kullanılmaları gerekir (Özgener, 2003). Teknoloji ve bilimin sunduğu olanaklardan en üst düzeyde yararlanan çok uluslu kurumlar, ulusal sınırları zor-

layarak, kurumlarını küresel anlamda hâkim kılmaya çalışmaktadırlar. Bu tür kurumlar yeni değer ve söylemler oluşturarak küreselleşme ile eski farklılıkları ortadan kaldırarak yeni farklılıklar ortaya çıkarmışlardır. Bu küresel alanda kendine yer bulmak isteyen diğer kurumlar da bu yeni farklılıkları göz ardı edemez hale gelmişlerdir. Bu çerçevede eğitim kurumları da dâhil olmak üzere hemen hemen her kurum sürekli var olmak için küresel rekabetten uzak kalamayacaktır.

İletişim / Correspondence:

Öğr. Gör. Emrah Aydemir
Ahi Evran Üniversitesi, Teknik Bilimler
Meslek Yüksekokulu, Bilgisayar
Teknolojileri Programı, Kırşehir
e-mail: aydemir.emrah23@gmail.com

Yükseköğretim Dergisi 2016;6(3):128–141. © 2016 Deomed

Geliş tarihi / Received: Kasım / November 15, 2015; Kabul tarihi / Accepted: Ağustos / August 9, 2016

Bu çevrimiçi makalenin atf künyesi / Please cite this online article as: Aydemir, E. (2016).

Öğrenci Memnuniyeti açısından üniversiteler arası sıralamada yeni bir sistem önerisi. *Yükseköğretim Dergisi*, 6(3), 128–141. doi:10.2399/yod.16.011

Çevrimiçi erişim / Online available at: www.yuksekogretim.org • doi:10.2399/yod.16.011 • Karekod / QR code:





Dünyadaki birçok ülkede üniversitelerin akademik kalitele-ri yönündeki bilgilere yönelik talep sürekli artmaktadır. Bu talep üniversite sıralama sistemlerini ve ölçüt tablolarının gelişmesini sağlamıştır. Sıralama sistemleri üzerine yapılan uluslararası araştırmalar da yükseköğretim kurumlarının uluslararası pazardaki gelişimine ayrı bir katkı sunmuştur. Böylelikle üniversitelerin kendilerini diğer üniversitelerle karşılaştırmalarına olanak tanıyan ölçüt tabloları verimli ve etkili bir araç olarak öğrencilere ve politikacılara bilgiler sağlamaktadır (Dill ve Soo, 2005). Marginson ve Van der Wende (2007) de bu görüşlere paralel olarak küresel üniversite sıralamalarının dünya üniversiteleri kavramını pekiştirdiğini belirtmiştir. Ayrıca bunun sektördeki uluslararası rekabet baskısı için güçlü bir etken olduğunu da düşünmektedirler. Williams ve Van Dyke (2007) da öğrencilerden, akademisyenlerden ve çalışanlardan üniversitelerin uluslararası alandaki akademik durumunu görmeye yönelik talepler geldiğini belirtilerek 38 Avustralya üniversitesini inceleyip sıralama çalışması yapmıştır.

İlk olarak 1983 yılında "U.S. News and World Report" adlı Amerikan dergisinde yeni bir konu olarak popüler olan ulusal üniversite sıralamaları (Gladwell, 2011) sonrasında 2003 yılında Çinli araştırmacıların da "Academic Ranking of World Universities (ARWU)" veya "Shanghai Ranking" olarak bilinen uluslararası üniversite sıralaması yapmasıyla daha popüler hale gelmiştir (Buela-Casal, Gutiérrez-Martínez, Bermúdez-Sánchez ve Vadillo-Muñoz, 2007; Kurbatov, 2015). Böylelikle bu ölçüt tabloları ve sıralama sistemleri, kendi ulusal sıralama sistemleri olmayan ülkelerin ilgisini günden güne daha çok çekmektedir. Özellikle siyasetçilerin, politika yapımcıların ve üniversite yöneticileri bunları referans almaktadır. Bu şekilde üniversiteler sınıflandırılmakta ve fon tahsisi yapılmaktadır. Kurumun paydaşlarına da bilgiler sunulmaktadır. Yüksek sıralamanın pozitif etkisi olduğu gibi düşük sıralamanın da negatif etkisi olabilmektedir. Dünya çapında karşılaştırma yapmaya imkân tanıyan bu sıralamalar üniversite kurumları için gelecekte daha da önem kazanacaktır. Buradaki sistem öğrencilere, ailelere, halka ve üniversiteyi takip edenlere karşılaştırmalı bilgiler sunacak şekilde tasarlanmıştır. Tabii burada ortaya çıkan bilgilerin kurumun itibarına değer katacak etkisi olabileceği gibi zarar verecek etkileri de olabilir. Algılar ve gerçeklik arasındaki farklılık olabilir fakat katılımcılardan alınan görüşler göstermiştir ki daha ziyade algıların önemi öne çıkmaktadır (Hazelkorn, 2007; Salmi ve Sorayan, 2007; Sedigh, 2016).

Günümüz gençlerinin hayata daha iyi hazırlanabilmesi için aileler çocuklarına iyi bir üniversitede eğitim olanağı sağlamak için maddi imkânlarını adeta seferber etmektedirler. Bununla birlikte üniversiteler de öğrenciler tarafından tercih edilmek için kaliteli eğitim verdiklerini ispatlamak veya göstermek durumundadırlar. Eğitim kurumları güçlü olduğu noktaları orta-

ya çıkarmak, fırsatlar sunmak, varsa zayıf noktalarını belirleyerek bunları ortadan kaldırmak zorundadırlar. Bunu yapabilmek için öğrencilerin beklentilerini ve sunulan hizmete yönelik memnuniyet durumlarını tespit etmeleri gerekmektedir. Çünkü üniversite yönetimleri için yükseköğretim sürecinin stratejik yapılanması ve bunun sürdürülebilir olması için öğrencilerin memnun oldukları hususları tespit etmek önem arz etmektedir (Durmaz, 2011). Tüm bunlara ek olarak dünya çapında bilinir hale gelen sıralama sistemleri, mükemmellik savaşı çıkartmıştır. Kurumlar bireysel durumlarını belirlemiş ve yükseköğretim kalitelerini ve performanslarını değerlendirmeye almışlardır (Hazelkorn, 2015).

Üniversitelerin kendi sıralamalarını görebilecekleri birçok sistem var olmakla birlikte bunların birçoğu yalnızca akademik yayınlar üzerine odaklanarak üniversitelerin sunduğu hizmetlere yönelik öğrenci görüşlerini dikkate almamaktadır. Bu eksikliği giderilebilir amacıyla yola çıkılan bu çalışmada önerilecek olan sıralama yaklaşımı ile hem akademik yayınlar dikkate alınacak hem de öğrencilerin üniversitenin hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ölçülecektir. Böylelikle üniversiteleri sıralamada yeni bir yaklaşım getirilmiş olacaktır.

Bu çalışmada önerilecek yaklaşım sonucu Türkiye’de yer alan vakıf ve devlet üniversitelerin öğretim elemanlarının makale, bildiri, atf vb. bilimsel faaliyetlerinin yanı sıra bilgi teknolojileri, kütüphane, ulaşım hizmetleri vb. açısından öğrenci memnuniyetine göre en iyi üniversiteler sıralamasının ne olduğuna cevap aranacaktır. Buradaki hedeflerimiz arasında üniversiteleri iyi ve kötü olarak ayırmak yer almamaktadır. Araştırmanın hedefi, elde edilen veriler ile; üniversitelerin kendi memnuniyet düzeyleri ile diğer üniversitelerin memnuniyet düzeylerini karşılaştırabilmesine ve belirlenen ölçütler ışığında gelişmeye açık yanlarını fark etmelerine yardımcı olmaktır.

Önem

Herhangi bir ülkenin gelişmişlik düzeyi, o ülkenin eğitime verdiği önem ve doğru eğitim stratejileri uygulaması ile doğru orantılıdır. Gelişen dünyada farklı eğitim stratejileri ve bilimsel metotlar kullanılarak eğitim kalitesini arttırmak amaçlanmaktadır. Toplumun ihtiyacına göre ise bu metotlar sürekli olarak yenilenmektedir. Eğitim sektörü de günümüz dünyasındaki gelişmelere duyarlı kalmayarak toplumun taleplerine karşı duyarlı, katılımcılığa önem veren, hedef ve önceliklerini netleştirmiş, şeffaf ve etkin bir yapılanma içinde hareket etmenin önemini kavramıştır (TR52 - 2023 Vizyonu, 2011).

Sektör fark etmeksizin, tüm işletmelerin yönetimleri işletmelerinin odak noktasına hizmet ettikleri hedef kitleleri yerleştirerek çalışmalarını şekillendirmek ve müşteri memnuniyeti ilkesini hedefleri arasında bulundurmaları zorundadırlar. Kâr etmenin temel amaçları arasında yer almadığı eğitim, bilim ve

kültür işletmeleri olan üniversitelerin, burada belirtilen sınırlar ve kurallar çerçevesinde hizmetleri yapılandırılmaları durumunda kendi sektörlerinde hem varlıklarını sürdürebileceklerdir hem de rekabetçi olabileceklerdir. Bu doğrultuda müşteri gereksinimlerini karşılayabildikleri düzeyde başarılı olabilecekler ve böylelikle toplum ve devletten maddi-manevi destek görebileceklerdir.

Toplumun ileri düzeyde beyin gücüne sahip, vasıflı insan yetiştiren, araştırmaya, bilime ve teknolojiye ev sahipliği yapması sebebiyle yükseköğretim kurumlarında öğrencilerin görüşlerine verilmesi gereken önem bir kat daha artmaktadır. Üniversiteler, öğrencilerin karşılaştıkları problemlerin dinlendiği ve onların iyi algılandığı ortamları bünyesinde barındırır. Bu ortamlarda karşılaşılan şikâyetlerin veya memnuniyet düzeylerinin incelenmesi üniversiteleri, sürekliliklerini ve gelişimlerini devam ettirebilmeleri açısından yakından ilgilendirmektedir (Görmüş, Aydın ve Aydın, 2013). Bir hizmetin yapılandırılmasında mal veya hizmeti alan müşterilerin özellik, gereksinim ve beklentilerinin temel dayanak ve hareket noktası olarak alınıp alınmaması bir ürün ya da çıktı olarak hizmetin kalitesini dolayısıyla müşterilerin memnuniyet düzeylerini olumlu ya da olumsuz etkileyecektir.

Türk Eğitim sistemi teknolojiyi yakalayamamak, değişim ve gelişimdeki yavaşlık, personel, araç-gereç ve kaynak eksikliği, yetersiz bilimsel araştırma faaliyetleri, nitelikli personel eksikliği, verimlilikten uzak eğitim programları gibi kendine özgü ve yoğun problemlerle karşı karşıyadır. Bu sorunların aşılmasında çağdaş kalite anlayışına göre faaliyetlerin yürütülmesi önem kazanmaktadır. Eğitim sisteminin kalite standartlarına göre yapılanmaya gitmesi ülke kalkınması açısından önemlidir (Mahiroğlu ve Buluç, 1999).

Toplam kalite yönetimi unsurları ne kadar iyi anlaşılırsa uygulama süreci de o kadar etkin olacaktır. Bu sebeple yükseköğretim kurumlarını sadece akademik açıdan değil her anlamda değerlendirmek gerekmektedir. Böylece toplam kalite yönetimi anlayışı çerçevesinde eksik olan noktalar belirlenebilecek ve iyileştirmeye yönelik yapılacak çalışmalar daha başarılı olacaktır (Akan, 2014). Eğitim-öğretim kurumlarında sürekli iyileştirmenin sağlanabilmesi için üç tane soruya cevap verilmesi gerekmektedir; “Neyi başarmaya çalışıyoruz?”, “Ne kadar iyi yapıyoruz?” ve “Daha iyisini nasıl yapabiliriz?” (Hodgkinson ve Kelly, 2007). Dünya standartlarında bir üniversite olabilmek için kamu politikalarına katkı sunan neler yapıldığı, hesap verebilir olma, müşteri bilgilendirme amacını gütmek dikkat edilmesi gereken anahtar noktalar (Sadlak ve Liu, 2007).

Bu çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran en büyük özelliklerden bir diğeri de yalnızca bir üniversiteye değil, yalnızca birkaç programa değil, tüm üniversitelerin tüm programlarına yönelik yeni bir yaklaşım getirecek olmasıdır.

Kuramsal Çerçeve

Literatürdeki birçok çalışmada üniversitelerin öğrencilere sunmakta olduğu çeşitli hizmetler ele alınmıştır. Kuramsal çerçeve başlığı altında öncelikle üniversitelerin sundukları hizmetleri değerlendiren çalışmalardan bahsedilecek olup sonrasında en iyi üniversiteler sıralamalarının geçmişinden bahsedilecektir. Bu bilgilendirmelerden sonra ayrıntılı olarak dünyada ve Türkiye’de kullanılan en iyi üniversiteler sıralama sistemlerinden ve kullandıkları değerlendirme tablolarından bahsedilecektir.

Üniversite Hizmetleri Üzerine Yapılan Araştırmalar

Üniversitelerdeki fiziki şartlar, kampüs büyüklüğü, sosyal imkânlar, bölümlerdeki araç-gereç ya da laboratuvarın yeterli olması, bölümde alınan dersler, sağlanan staj imkânları, mesleğe yönelik düzenlenen konferanslar, öğretim elemanlarının bilimsel yeterliliği ve öğrencilerle ilişkileri öğrencilerin memnuniyetlerin incelenmesinde dikkate alınması gereken unsurlardır (Altaş, 2006). Bu bağlamda burada da belirtilen çeşitli hizmetler açısından literatürde yapılan çalışmalardan bir kısmı aşağıda belirtilmiştir.

Şahin (2009), Hacettepe üniversitesinin eğitim fakültesindeki 4 farklı bölümündeki öğrencilere uyguladığı memnuniyet ölçeği ile öğrencilere sunulan eğitim hizmetlerine yönelik memnuniyeti incelemiştir. Öğretim elamanları, danışmanlık, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları, dersler ve ders programları olmak üzere altı boyutta incelenen çalışmada; öğrenci memnuniyetlerinin ardışık 3 yıl boyunca genel olarak artış gösterdiği görüldü de son yılda yönetim, kaynaklar ve bilgisayar olanakları boyutlarında oldukça düşük bulunmuştur. Literatürde benzer şekilde sonuçlara ulaşan akademik danışmanlık, eğitim-öğretim, fiziksel koşullar, öğretim üyeleri, dersler, sosyal çevre boyutlarında inceleme yapan farklı çalışmalar bulunmaktadır (Beltekin ve Radmard, 2013; Gülnur ve Vural, 2010; Tütüncü ve Doğan, 2003;).

Çelik (2012), üniversitelerin öğrencilere, akademik ve idari personele yönelik sunduğu birçok hizmetten biri olan yemekhane hizmetini sunuluş, tat, yer vb. açıdan incelemiştir. Hazır yemek hizmeti sunan yüklenici firmanın servis hizmetinden memnun oldukları ancak organoleptik özelliklerini yetersiz bulduklarını tespit etmiştir. Unur ve Kanca (2013) da bir üniversitenin kafeteryasındaki yemek hizmetlerinin öğrenciler tarafından kalite ve memnuniyet düzeyini tespit etmeye çalışmış ve orta düzeyde olduğunu belirlemiştir.

Üniversite tanıtım etkinlikleri içindeki faaliyetler; bilgi kaynağı tanıtım faaliyetleri, itibar sağlayan tanıtım faaliyetleri, doğrudan iletişim ile tanıtım faaliyetleri ve mesafeli, dolaylı tanıtım faaliyetleri olarak gruplandırılabilir. Tanıtım faaliyetleri arasında en çok memnuniyet yaratan üniversitenin kurumsal web site-



tes ve üniversitenin toplantı ve açılış törenlerinde devlet bütçeleri ve ünlülerin yer alması olmuştur. Kurumsal web siteleri kurumun kültürünün, kurumsal kimliğinin ve imajının hedef kitleye algılanmasında büyük farklılıklar oluşturmaktadır. Web sitelerindeki tanıtım filmleri de farkındalığı ve bilinirliği arttırmaktadır. Bu doğrultuda öğrencilerin memnuniyetlerini dile getirmesi, üniversitenin tanıtım faaliyetlerinden sonraki hedef kitlesi olan öğrencileri ile iyi ilişkiler kurduğunu ve etkili bir iletişime sahip olduğunu göstermektedir (Demirtaş, 2012).

Devlet üniversitesinde faaliyet gösteren bir öğrenci yurdundaki öğrencilerin memnuniyet derecelerini ve beklentilerini ölçmeye çalışan bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma yurdu fiziki yeterliliği, sunulan yemek kalitesi ve fiyatı, yurt ücretleri miktarı, personelin tutumu, yurttaki ders çalışma olanaklarının yeterliliği ve boş vakitleri geçirecek sosyal alanların yeterliliği gibi temel boyutlar ölçülmüştür. Yapılan araştırma ile yurttan verilen hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmıştır (Turan ve Ünsel, 2014). Bu araştırmaya benzer şekilde yapılan bir başka araştırmada da evde ve yurttan kalan üniversite öğrencilerinde yaşam doyumu incelenmiştir. Yurttan kalan öğrenciler yurttan kalmayı fiziksel gereksinimleri (beslenme, dinlenme, temizlik gibi) daha kolay karşılayabilme, sosyal ve eğitim olanaklarından daha kolay faydalanma açısından olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Fakat elverişsiz fiziki ortam (küçük ve kalabalık odalarda kalma), aynı odada birlikte kalınan diğer öğrencilerle olumsuz kişilerarası ilişkilere yol açması ve yurt işleyişinin getirdiği sınırlılıklar bakımından olumsuz olarak değerlendirmişlerdir (Özgür, Gümüş ve Durdu, 2010).

Yılmaz (2010) kütüphanecilik üzerine yapmış olduğu araştırmada, kütüphanecilik hizmeti sunanların kullanıcıların memnuniyet düzeyini yükseltmek amacıyla organizasyon yapılarını ve hizmet anlayışlarını kullanıcı merkezli olarak yeniden yapılandırmalarının zorunlu olduğunu ortaya koymuştur. Özgen ve Göker (2013) de benzer şekilde yapmış oldukları çalışmada üniversite kütüphanelerindeki bilgi hizmetlerinde genel memnuniyet seviyesini incelemiş ve vakıf üniversiteleri lehine anlamlı bir fark bulmuştur. Akbayrak (2005) da ODTÜ kütüphanesinin hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamıştır. Al (2002) bilgi hizmetleri açısından incelediği üniversite kütüphaneleri için başta internet olmak üzere yeni teknoloji ve gelişmeleri yakından izlemeleri ve çağın gereklerine uygun şekilde onlardan en üst düzeyde yararlanmaya çalışmaları gerektiğini belirtmiştir. Yine benzer şekilde yapılan Öndoğan Gedikçi'nin (2010) çalışmasında da kütüphanenin fiziksel ortamının yeterliliği, kullanılabilirliği ve çalışmaya elverişliliği olduğu memnuniyete etki eden unsurlar arasında olduğu görülmüştür.

Üniversitelere yalnızca mesleki eğitim veren kurumlar olarak bakılmamalıdır. Bu kurumlar, öğrencileri hayata hazırlamasının yanı sıra, toplumun gelişmesine ve ilerlemesine ışık tutan

ortamlar da olmuştur. Üniversitelerdeki sosyal ve kültürel etkinlik alanları; farklı kültür, etnik ve sosyal yapılara sahip öğrencilerin eğitim süreçleri boyunca ders dışı zamanlarının büyük bölümünü geçirdikleri mekânlar olmuştur. Çalışma, barınma, dinlenme ve ulaşım gibi temel kent fonksiyonlarını bünyelerinde bulundurlar. Bu sebeple de üniversite kampüs alanlarının planlaması yapılırken, diğer kentsel alanlarda yapılan planlamalara benzer kentsel tasarım ölçeğinde ele alınması gereken önemli konulardandır. Bu konular arasında şüphesiz en öne çıkan noktalardan biri birimler arası koordinasyonun kampüs içi ulaşım sistemleri ile sağlanmasıdır. Bu doğrultuda yapılan bir çalışmada var olan kampüs içi ulaşım sisteminin memnuniyetine, güvenliğine, çevreye duyarlı oluşuna, esnekliğine, maddi külfeti olmayışına, hızlılığına ilişkin öğrenci, akademisyen ve idari personel görüşleri alınmış ve memnuniyet düzeyi beklenenin altında bulunmuştur (Kılıç ve Tekin, 2015).

Açan ve Saydan (2009) yaptığı çalışmada öğretim elemanlarının akademik kalitesini yedi boyutta incelemiştir. Bunlar öğretim yeteneği, ölçme-değerlendirme becerisi, empati kurma becerisi, mesleki sorumluluğu, kişisel itibarı, derse ilgiyi özendirme becerisi ve nezaketliliği şeklinde tanımlanmıştır. Çalışma sonunda öğretim elemanlarından ve kurumdan genel olarak memnun olduğu ve bu memnuniyet seviyesinin bir sonucu olarak üniversiteyi başkalarına tavsiye etme ve tekrar aynı üniversiteyi tercih etme şeklinde kuruma bağlılık gibi olumlu tutumlar gösterildiği de görülmüştür. Saydan (2008) da öğrencilerin bir öğretim elemanından beklediği kalite unsurlarını; ders içi akademik performans, empati, ders dışı akademik performans, güven, destekleyici unsurlar, kişisel bakım ve hitabet boyutlarında incelemiştir. Eğitim kurumları, öğretim elemanlarının bu özelliklerini geliştirmeye ve eğitim, öğretimin kalitesini arttırmaya çalışmalıdır. Çünkü öğrencilerin eğitim hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri, öğrenmeyi kolaylaştırma durumu ile bağlantılıdır. Eğitim sürecine yönelik memnuniyet araştırmaları öğrenmenin, çok güçlü bir biçimde dersten sağlanan doyumla ilgili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecinden neler belediklerini anlamak, bu sürece ilişkin memnuniyetlerini sağlamada ve değerlendirmede önemli olmaktadır.

Yükseköğretim kurumlarında eğitim almak ve hayata daha iyi hazırlanmak isteyen gençler, çoğunlukla ilk defa ailesinden ve çevresinden uzaklaşmasının da etkisiyle yeni ortama alışmaları ve karşılaştıkları problemler çözmede kendilerine yardımcı olabilecek birilerine ihtiyaç duymaktadırlar. Bu ihtiyaçlar akademik danışman adı verilen öğretim elemanlarının destekleriyle karşılanmaya çalışılmaktadır. Yapılan araştırmalarda öğrencilerin danışmanlık görev algıları ile aldıkları hizmetler arasında fark olduğu görülmüştür. Akademik danışmanların tanımlanmış görevleriyle öğrencilerin danışmanlarından beklentile-

rinin birbirinden farklı olduğu dikkat çeken bir unsur olarak göze çarpmaktadır (Durmaz, 2009; Ekinci ve Burgaz, 2007).

Akan (2014) bir üniversitenin meslek yüksekokulunun 4 farklı programında okumakta olan öğrencilerin akademik danışmanlık, eğitim ve eğitim öğretim ile fiziksel koşullara yönelik memnuniyet düzeylerini araştırmıştır. Programlara göre farklılıkları da inceleyen çalışmada öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar belirlenmiştir. Mezuniyet düzeyi düşük çıkan hizmetleri geliştirmeye yönelik önerilerde de bulunmuştur. Benzer şekilde Özçakır Sümen ve Çağlayan'ın (2013) yaptığı çalışmada da eğitim fakültesindeki öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyleri incelenmiş ve genel olarak az düzeyde memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Danışmanlık hizmetleri ve dersler konusunda orta düzeyde memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin modern binalara, sosyal ortamlara, teknolojik olanaklara, yeni yöntemlere, özgür ve bilimsel bir ortama, uygulamalı derslere, alanında uzman, mesleki ve kişilik özellikleriyle öğretmen adaylarına model olabilecek öğretim elemanlarına sahip bir üniversiteyi hayal ettikleri de bir başka sonuçtur.

Literatürde üniversitenin herhangi bir bölümündeki öğrenim gören öğrencilerin o bölüme yönelik memnuniyetlerini değerlendirmek üzerine birçok araştırma yapılmıştır (Biber, 2013; Eynur ve ark., 2013; Kaynar ve ark., 2006; Naboğlu, Çelik ve Tizar, 2011; Uca ve Menteş, 2008; Yanık ve Sunay, 2010). Nitel veya nicel yöntemlerin kullanıldığı bu çalışmaların ortak noktası bir veya birden fazla üniversitenin herhangi bir bölümündeki öğrenim gören öğrencilerin o bölüme yönelik memnuniyetlerini araştırmak ve tespit edilen memnuniyet düzeyini arttırmaya yönelik önerilerde bulunmaktır.

Üniversite Sıralamalarının Geçmişi

Yükseköğretim kurumlarının sıralamasının geçmişi 1983 yılına kadar gider. US News and World Report çalışması Bob Morse'un 1983'te "Amerikan Kolejleri" adlı bir yayını vardır. 1987 sonrasında bu çalışma yıllık olarak yayınlanmaya başlamış-

Tablo 1. Ulusal sıralama sistemleri.

Ülke veya bölge	Sıralama sistemi
Amerika	OEDB's Online College Rankings The Princeton Review College Rankings The Washington Monthly Rankings The Top American Research Universities UTD Top 100 Business School Research Rankings
Kanada	Maclean's Ranking of Canadian Universities
Avustralya	The Melbourne Institute's International Standing of Australian Universities
Almanya	CHE Humboldt Ranking The DFG Funding Ranking Wirtschaftswoche Uniranking Karriere University Rankings Focus University Ranking
Çin	Netbig's Chinese University Ranking
Birleşmiş Milletler	Guardian University Guide The Complete University Guide The Times Good University Guide
Hongkong	Education18.com & the Public Opinion Program
Japonya	Kawaijuku Rankings Asahi Shimbun Newspaper Ranking Recruit Ltd. Ranking Sunday Mainichi Newspaper Ranking
Hindistan	JAM College Ranking India's Best Colleges
Ukrayna	Compass National University Ranking
İsviçre	Swiss Centre for Science and Technology Studies 'Champions league'
Slovakya	The Independent Slovak Academic Ranking and Rating Agency
Pakistan	Pakistan Higher Education Commission Ranking of Universities
Asya	Asia's Best Universities

tır. Bundan sonra ise ulusal ve uluslararası birçok sıralama sistemi geliştirilmiştir. Bu sıralama sistemlerinden bir kısmı Tablo 1 ve 2'de ülkeleri ile birlikte listelenmiştir (Alaçehir, 2010).

Tablo 2. Uluslararası sıralama sistemleri.

Sistem Adı	Yayınlayan kurum	Yayınlandığı ülke
Academic Ranking of World Universities	Shanghai Jiao Tong University (SJTU)	Çin
THE-QS World University Rankings	QS Quacquarelli Symonds Ltd.	İngiltere
Webometrics	Cybermetrics Lab	İspanya
HEEACT	Higher Education and Accreditation Council	Tayvan
Leiden Ranking	Leiden University	Hollanda
Scimago Institutions Rankings	Scimago Research Group	İspanya
Financial Times Business School Rankings	Financial Times	İngiltere
The New Global Ranking of World Universities	RatER	Rusya
4icu.org University Web Ranking	4 International Colleges & Universities	Avustralya

■ **Tablo 3.** URAP değerlendirme ölçütleri.

Kriter	Kaynak	Açıklama
Yayın Sayısı	YÖK	2009 yılına ait SCI, SSCI ve AHCI taramalarına giren yayın sayısı
Öğretim üyesi başına düşen yayın sayısı	YÖK	2009 yılına ait SCI, SSCI ve AHCI taramalarına giren yayın sayısı / 2009 yılı öğretim üyesi sayısı
Atıf sayısı	ISI	2001–2009 yılları arasında yapılan yayınlara (makale) 2009 yılında yapılan atıf sayısı
Öğretim üyesi başına düşen atıf sayısı	ISI ve YÖK	2001–2009 yılları arasında yapılan yayınlara (makale) 2009 yılında yapılan atıf sayısı / 2009 yılı öğretim üyesi sayısı
Google Scholar yayın sayısı	Google Scholar	2001–2009 yılları arası yapılan toplam yayın, tebliğ sayısı
Öğretim üyesi başına düşen google scholar yayın sayısı	Google Scholar ve YÖK	2001–2009 yılları arası Google Scholar yayın sayısı / 2009 yılı öğretim üyesi sayısı
Doktora öğrenci sayısı	ÖSYM	2008–2009 öğretim yılı doktora öğrenci sayısı
Doktora öğrenci oranı	ÖSYM	2008–2009 öğretim yılı doktora öğrenci sayısı / aynı dönemdeki toplam öğrenci sayısı
Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	YÖK ve ÖSYM	2008–2009 öğretim yılı toplam öğrenci sayısı / 2009 yılı öğretim üyesi sayısı

Üniversite Sıralama Sistemleri

URAP

Ortadoğu Teknik Üniversitesi Enformatik Enstitüsü bünyesinde kurulan University Ranking by Academic Performance (URAP) Araştırma Laboratuvarı yükseköğretim kurumlarının akademik başarılarını değerlendirmeyi ve bu değerlendirme sonuçlarını herkesle paylaşmayı amaçlamaktadır. Bu çalışmaların çıktısı olarak çeşitli akademik performans kriterlerine göre URAP Türkiye Sıralaması ve URAP Dünya Sıralamasını oluşturmaktadır. 5 Ocak 2010 tarihinde yapılan Türkiye sıralamasında ■ Tablo 3'teki verilen kriterler kullanılmıştır. Buradaki kriterlere göre altı ayrı sıralama yapılmıştır; 2000 yılından

önce kurulmuş 74, 2000 yılından sonra kurulan 51, tıp fakültesi olan 57, tıp fakültesi olmayan 68, 96 devlet ve 29 vakıf üniversitesi kendi içlerinde sıralanmıştır (URAP, 2015).

QS World

Yıllık olarak Quacquarelli Symonds (QS) tarafından oluşturulan sıralama sistemi, dünya çapındaki aday öğrencilere çalışmak istedikleri alandaki en prestijli ve en etkili kurumu seçmede yararlı bir kaynak sağlamayı amaçlamaktadır (Quacquarelli Symonds, 2015). Firma kendi web sitesinde üniversite sıralamalarını yıldız vererek yapmaktadır. Yıldız verirken ■ Tablo 4'de yer alan 11 ana gruptaki 50'den fazla kriteri dikkate almaktadırlar.

■ **Tablo 4.** QS World değerlendirme ölçütleri.

Kriter	Açıklama
Araştırmalar	Akademisyenlerin üretkenliği yayınlamış oldukları makale sayıları ile, makalelere yapılan atıflar ve alanlarında almış oldukları ödüller ile değerlendirilir.
Öğretim	Geleceğin en iyi beyinlerini yetiştirebilme konusundaki akademik potansiyel ile ölçülür. Fazla çalışma oranı, öğrenci-öğretim elemanı oranı ve öğrencilere uygulanan ulusal anketler ile alınan geri bildirimler değerlendirilir.
İstihdam	Çok kültürlü yapılarda etkin olarak çalışabilme, insanları ve projeleri yönetebilme, sunum yapabilme gibi yeteneklere istihdam için akademik güçten daha çok odaklanılır. Buradaki göstergeler ise işverenlere uygulanan anketler, mezun istihdam oranları ve kariyer desteğidir.
Uluslararasılaşma	Buradaki gösterge yurt dışı personel ve öğrencilerin oranı, değişim programından gelen veya giden öğrenci sayıları, farklı uyruğa sahip öğrenci sayısı, diğer uluslararası üniversiteler ile yapılan ortaklıkların olabilir.
İmkanlar	Üniversite altyapısı, öğrencileri nelerin beklediğini gösteren bir göstergedir. Bilişim merkezleri, spor merkezleri, kütüphane ve sağlık imkânları bu kriterlerin arasındadır.
Uzaktan eğitim	Öğrencilere sunulan çevrimiçi hizmetleri dikkate alır.
Sosyal sorumluluk	Yerel bölgedeki çevresel faaliyetlere, insan kaynaklarının geliştirilmesine, hayır işlerine ve afet yardımlarına katılımda ne kadar sorumluluk aldıklarını ölçer.
Yenilik	Üniversitelerin etkinliklerinin, ekonomik, sosyal ve kültürel bulgularının çıktısı önemli bir ölçüttür.
Sanat ve kültür	Üniversite tarafından organize edilen konser, sergilerin sayısı ve üniversitenin aldığı kültüre ödülleri ve yatırım sayıları gibi göstergelerdir.
Kapsayıcılık	Üniversitenin öğrencilere erişebilirliğini dikkate alır. Özellikle verdiği burslar, engellilerin erişimi, cinsiyet dengesi, sosyal yardımlar gibi.
Uzmanlık kriterleri	Dar bir alanda dünya çapında mükemmel bir seviyede olduğunu iddia etmektir. Akreditasyon kuruluşları tarafından verilen sıralamalar dikkate alınır.

■ **Tablo 5.** Webometrics değerlendirme ölçütleri.

Gösterge	Alt gösterge	Ağırlık (%)	Açıklama
Bilimsel üretkenlik	Toplam yayın ve atf sayısı	50/3	Üniversitenin en çok atf alan %10 dilimindeki toplam yayın ve atf sayısı
Web sayfasının etkinliği	Web sayfasının boyutu	50/3	Google gibi arama motorları tarafından endekslenen toplam sayfa veya içerikler
	Görünürlük	50	http://www.majesticseo.com/ ve www.ajestic.com adreslerinden elde edilen, web sitesine dışarıdan verilen linklerin sayısı ve alt
	Akademik dosya zenginliği	50/3	Google Scholar tarafından taranan web sayfalarında dört dosya türünün sayısı; pdf, postscript-.ps, word ve powerpoint dosyaları

Webometrics

İspanya'da bulunan Cybermetrics laboratuvarı (İspanya Ulusal Araştırma Konseyi, CSIC) 2004 yılından beri her 6 ayda yükseköğretim kurumlarının sıralamasını yapar. Üniversitelerin performansı hakkında internetteki varlıklarına ve etkisine dayalı olarak güvenilir, çok boyutlu, güncel ve faydalı bilgiler sağlamayı amaçlar. Bu sisteme göre üniversitenin web sayfasındaki verilerin standart halde olması gerekir ve bu sebeple de internet üzerinden yayınlanan dosya veya makalelerin kalitesi ve bunların tıklanma sayıları bir göstergedir. Üniversite sıralamaları yaparken ■ Tablo 5'te verilen göstergeleri dikkate alır (Webometrics, 2015).

Leiden

Hollanda'da bulunan Leiden Üniversitesi 2014 yılında, Thomson Reuters'ın Web of Science veritabanında bulunan 2009–2012 yıllarındaki yayınları dikkate alarak sıralama yapar. Sıralama listesini <http://www.leidenranking.com/> adresinden

yayınlar. Web of Science web sitesinde kitaplar, bildiriler ve endeksiz yayınlar yer almadığı için bunlar dikkate alınmaz. Sıralamada dünya genelindeki en iyi 750 üniversiteyi ■ Tablo 6'daki ölçütleri dikkate alarak sıralama yapar. Hesaplama yöntemi olarak iki tür hesaplamadan birini kullanır. Tam hesaplama yönteminde üniversitenin tüm yayınlarına eşit ağırlıklar verir. Kısmi hesaplama yönteminde ise yayınların işbirliği durumuna göre farklı ağırlıklar verir. Örneğin 5 yazarlı bir çalışmanın 2 yazarı o kuruma ait ise 2/5 ağırlık ile o yayını hesaplar. Kısmi hesaplama yöntemi farklı alanlardaki üniversiteleri adil bir şekilde karşılaştırmayı ve göstergelerin etkisini alanlara göre normalize etmeyi sağlar. Ayrıca hesaplama yaparken yayınların değişkenliğini dikkate alan göstergelerin istikrar aralığı da kullanılır (CWTS Leiden Ranking, 2014).

ARWU

Çin merkezli olan Shanghai Jiao Tong Üniversitesi (SJTU) tarafından organize edilen Academic Ranking of World Uni-

■ **Tablo 6.** Leiden Ranking değerlendirme ölçütleri.

Gösterge	Alt gösterge	Açıklama
Etki faktörü göstergesi	Ortalama atf puanı	Üniversitenin yayınlarının aldığı atflarının ortalaması
	Normalize edilmiş ortalama atf puanı	Üniversitedeki farklı alanlara ve yıllara göre normalize edilmiş atfların ortalaması
	En iyi yayınların %10 diliminde bulunan yayın oranı	Üniversitenin yayınlarının aynı yıl ve aynı alandaki diğer yayınlar ile karşılaştırıldığındaki %10 diliminde yer alan oranı
İşbirliği göstergesi	Kurumlararası işbirlikli yayınların oranı	Üniversitenin birden fazla organizasyon ile işbirliği içinde çok yazarlı çalışmalarının oranı
	Uluslararası işbirlikli yayınların oranı	Üniversitenin birden fazla ülke ile işbirliği içinde çok yazarlı çalışmalarının oranı
	Sanayi işbirlikli yayınların oranı	Üniversitenin birden fazla endüstriyel ortak ile işbirliği içinde çok yazarlı çalışmalarının oranı
	Kısa mesafeye sahip işbirlikli yayınların oranı	Yayınların adres listesinde ifade edilen iki adres arasındaki en uzak mesafenin 100 km'den az olduğu yayınlarının oranı
	Uzun mesafeye sahip işbirlikli yayınların oranı	Yayınların adres listesinde ifade edilen iki adres arasındaki mesafenin 1000 km'den fazla olduğu yayınlarının oranı
Temel dergiler	Web of Science veritabanındaki dergilerin %16'sını dışarıda bırakarak temel dergi listesi oluşturulmuştur.	
Kurum büyüklüğüne bağımlı ve bağımsız göstergeler	Yayın başına ortalama atf sayısı gibi göstergeler kurum büyüklüğünden bağımsız olarak ortalama istatistiksel olarak sağlar. Bunlar büyük ve küçük kurumların karşılaştırılmasını sağlar. Bunlara alternatif olarak da kurumun büyüklüğüne bağımlı olan üniversitenin toplam yayın sayısı veya toplam atf sayısı gibi göstergeler de kullanılır. Bunlar üniversitenin büyüklüğünden son derece etkileneceği için yalnızca amaca uygun olarak kullanılır.	



■ **Tablo 7.** ARWU değerlendirme ölçütleri.

Kriter	Gösterge	Ağırlık	Açıklama
Eğitimin kalitesi	Kurumun mezunlarının Nobel ödülü veya Field madalyası alması	10	Kurumdan fakülte, yüksek lisans veya doktora mezunlarından Nobel ödülü veya Field madalyası alanlarının sayısıdır. Farklı derecelere göre farklı ağırlıklardan hesaplanır. 2001–2010 yılları arasındakiler %100, 1991–2000 yılları arasındakiler %80, 1981–1990 yılları arasındakiler %10 ve 1911–1920 yılları arasındakiler ise %10 olarak dikkate alınır.
Fakültenin kalitesi	Kurumun çalışanlarının Nobel ödülü veya Field madalyası alması	20	Kurumun Matematik alanında Field madalyası alan ve Fizik, Kimya, Tıp ve Ekonomi alanında Nobel ödülü alan personel sayısıdır. Personelin ödülü aldığı vakitte kurumda çalışıyor olması gerekmektedir. Zaman periyotlarına göre farklı ağırlıklar ile değerlendirilir. 2011 yılından sonrakiler %100, 2001–2010 arası %90, 1991–2000 arası %80, 1981–1990 arası %70 gibi. Son olarak 1921–1930 arası %10 olarak değerlendirilir. Eğer ödül kazanan kişi birden fazla kuruma bağlı ise ortak bir şekilde paylaşırlar. Eğer ödül birden fazla kişiye paylaştırılmış ise paylaşılma oranınca ayarlanır.
	21 kategori içinde yüksek atıf alan araştırmacılar	20	21 kategorideki en yüksek atıf alan araştırmacıların sayısıdır. Eğer araştırmacı iki veya daha fazla yere bağlı ise her bir kurum için değerlendirilmesini isteyebilir. Bu şekilde birden fazla yere bağlı araştırmacıların üçte ikisinden fazlası bu şekilde değerlendirilmek isterler. Bu durumu belirtmeyenler için ilk bağlı olduğu yer %84, diğerleri eşit olarak %16 olarak değerlendirilir.
Araştırma çıktısı	Yayınlanmış doğal ve bilimsel makaleler	20	2008–2012 yılları arasında yayınlanmış yayınlar dikkate alınır. Tek yazarlar için %100, iki yazarlar için %50, üçüncü yazarlar için %25, diğerleri için %10 değerlendirme ile dikkate alınır. Yayın olarak yalnızca makale ve bildiriler dikkate alınmaktadır.
	SSCI veya SCI-E endeksli makale sayısı	20	2012 yılındaki SSCI ve SCI-E endekslerinde taranmış makaleler dikkate alınır.
Kişi başı performans	Kurumun kişi başı performansı	10	Yukarıda sayılan 5 gösterge kurumun tam zamanlı akademik personel sayısına bölünür. Kurumun personel sayısına ulaşamaz ise yalnızca yukarıda sayılan 5 gösterge kullanılır. 2013 yılında yapılan sıralamada Amerika, İngiltere, Fransa, Kanada, Japonya, İtalya, Çin, Avustralya, Hollanda, İsveç, İsviçre, Belçika, Güney Kore, Çek, Slovenya, Yeni Zelanda gibi ülkelerdeki kurumların akademik personel sayısı elde edilmiştir.
Toplam		100	

versities (ARWU), her üniversitenin nobel ödülü, Field madalyası, yüksek atıfa sahip araştırmacılar, normal veya bilimsel yayınlanmış makalelerden birine sahip olduğunu düşünerek hareket eder (ARWU, 2015). Bunların yanı sıra Science Citation Index-Expanded (SCI-E) ve Social Science Citation Index (SSCI) endeksinde taranan makalelerini de varsayar. 1000'den fazla üniversite arasında en iyi 500 üniversiteyi sıralar ve bunu <http://www.shanghairanking.com/> adresinde yayımlar. Üniversiteler araştırma performansı ve akademik birkaç gösterge yardımıyla sıralanırlar. Burada 2013 yılında yapılan sıralamada kullanılan göstergeler ■ Tablo 7'de verilmiştir. Buradaki veriler www.nobelprize.org, www.mathunion.org/index.php?id=prizewinners, www.highlycited.com, www.webofknowledge.com adresleri ile ülkelerin Bakanlıkları, üniversiteler arası kurullardan elde edilmektedir.

Times Higher Education

İngiltere firması olan Times Higher Education (THE) dünya çapındaki üniversitelerin performansını belirlemek için 13 performans göstergesini 5 kategoride toplayarak kullanır (Times Higher Education, 2015). Lisans eğitimi altında eğitim-öğretim yapan kurumları ve 2008 ile 2012 yılları arasında 1000'den az makaleye sahip olan kurumları liste dışında tut-

muştur. Akademik değer araştırması adlı ölçek ile kurumlar bilgilerini bu sıralamada kullanılması amacıyla buraya gönderir. Nadiren bir veri grubu eksik olduğunda o veri değeri için ortalama ile en düşük değer arasında bir değer verilir. 0 puan verecek bir kurumu cezalandırmaktan kaçınılır. ■ Tablo 8'de, kullanılan göstergeler ve ağırlıkları verilmiştir.

The Center for Measuring University Performance

Uluslararası rekabet içerisinde bulunan büyük ölçekli araştırma üniversiteleri üzerine odaklanan The Center for Measuring University Performance (MUP), 2000–2012 yılları arasında Amerika'daki üniversitelerin performanslarını ölçmeyi amaçlamıştır. Bunun için geliştirmiş oldukları ölçek ile 7 gösterge üzerinden iki farklı model ile kurumların performansını ölçmeye çalışırlar (Lombardi, Phillips, Abbey ve Craig, 2012). Bu göstergeler aşağıdaki ■ Tablo 9'da verilmiştir.

FORBES

FORBES Amerika'daki 650 koleji rakipleri ile arasındaki farkları listeler (FORBES, 2014). Burada kolejlere alım şartları ile ilgilenmeden öğrencilerin kolejlerden ayrılma sebeplerini inceler. Öğrenciler ve aileleri için kolej seçimi mali kararlar arasındaki en önemlisidir. Öğrenciler bu seçim öncesinden

Tablo 8. Times Higher Education değerlendirme ölçütleri.

Ana gösterge	Alt gösterge	Alanlara göre katkı oranı			
		Sanat ve beşeri bilimler	Fiziksel bilimler, sağlık bilimleri, klinik bilimleri	Teknoloji ve mühendislik	Sosyal bilimler
Öğretim		37.5	27.5	30	32.5
	Öğrenci ve akademik personel oranı	3.8	2.8	3	3.3
	Ödül sayısı ve fakülte mezunu oranı	1.9	1.4	1.5	1.6
	Doktora ve akademik personel oranı	4.7	4.1	4.5	4.9
	Değer Araştırması (Öğretim)	25.3	17.9	19.5	21.1
	Kurum geliri ve akademik personel oranı	1.9	1.4	1.5	1.6
Araştırma		37.5	27.5	30	32.5
	Bilimsel makaleler ve akademik personel oranı	3.8	4.1	4.5	4.9
	Araştırma geliri ve akademik personel oranı	3.8	4.1	4.5	4.9
	Değer Araştırması (Araştırma)	30	19.3	21	22.8
Atıflar		15	35	27.5	25
	Her makalenin atıfları	15	35	27.5	25
Gelir ve akademik personel oranı		2.5	2.5	5	2.5
	Gelir ve yenilik	2.5	2.5	5	2.5
Uluslararası görünüm		7.5	7.5	7.5	7.5
	Yabancı personelin yerli personele oranı	2.5	2.5	2.5	2.5
	Uluslararası eş yazarlık	2.5	2.5	2.5	2.5
	Yabancı öğrencilerin yerli öğrencilere oranı	2.5	2.5	2.5	2.5
Toplam		100	100	100	100

bir kısım sorulara cevaplar ararlar: “Sınıfım nasıl olacak?”, “4 yıl içinde mezun olabilecek miyim?”, “İleride bir ton borca mı sahip olacağım?”, “Mezun olduktan sonra iyi bir iş ve başarı elde edebilecek miyim?” Bu sorulara cevap bulabilmek için Center for College Affordability and Productivity (CCAP) personeli çeşitli kaynaklardan veri toplayarak analiz ederler. 5 kategori altında yer alan 12 gösterge ile bu hesaplamaları yaparlar. Göstergelere ve ağırlıklarına yönelik detaylı bilgiler Tablo 10’da verilmiştir.

U.S. News

U.S. News 30 yıldır tüm dünya üniversitelerini öğrencilerin karşılaştırma yapabilmeleri için sıralamaktadır (U.S. News, 2015). Thomson Reuters tarafından desteklenen bu araştırmada ilk adım olarak 49 ülkedeki üniversitelerden 750 üniversitelik bir havuz oluşturulur ve bu havuzdan ilk 500 sıralaması ortaya çıkartılır. Bu 750 üniversite arasında yer alabilmek için ise Thomson Reuters’ın küresel itibar anketinde ilk 200’e girmek gerekmektedir. Ayrıca kurumun yayınladığı makalelerin çoğunluğu son 5 yılda yayınlanmış olmalıdır. İkinci adım ise U.S. News tarafından oluşturulan 10 adet gösterge ile küresel araştırma performansı hesaplanır. 750 üniversite içinde yer alan her bir kurumun www.usnews.com ad-

resindeki profil sayfasında bu 10 göstergedeki durumu listelenir ve öğrencilerin karşılaştırma yapmasına imkan tanır. Tablo 11’de bu göstergeler ve ağırlıkları verilmiştir.

Uluslararası Sıralama Sistemlerinin Karşılaştırılması

Tablo 12’de uluslararası üniversite sıralama sistemleri karşılaştırmalı olarak sunulmuştur. Bir kısım sıralama sistemleri ölçütlerinin ağırlıklarını belirtmemesi sebebiyle burada gösterilememiştir.

Tablo 9. The Center for Measuring University Performance değerlendirme ölçütleri.

Gösterge	Model 1 (%)	Model 2 (%)
Toplam yayın sayısı	10	0
Toplam atıf sayısı	10	0
Etki faktörüne göre %10 diliminde yer alan yayın sayısı	0	50
Etki faktörüne göre %25 diliminde yer alan yayın sayısı	35	0
Etki faktörüne göre %10 diliminde yer alan atıf sayısı	0	50
Etki faktörüne göre %25 diliminde yer alan atıf sayısı	35	0
4 yıllık h indeksi	10	0



■ **Tablo 10.** FORBES değerlendirme ölçütleri.

Gösterge	Alt gösterge	Oranı (%)	Açıklama
Öğrenci memnuniyeti		25	
	Öğretim elemanı memnuniyet puanı	10	RateMyProfessor adlı siteden elde edilen öğrenci değerlendirmeleri kullanılır.
	Birinci sınıftan ikinci sınıfa geçenlerin gerçek oranı	12.5	
	Birinci sınıftan ikinci sınıfa geçeceklerin tahmini oranı	2.5	
Mezuniyet sonrası başarı		32.5	
	Mezuniyet sonrası maaş	10	Maaş verilerini tutan pazardaki en iyi site olan payscale.com'dan elde edilen veriler kullanılır.
	Amerika'nın liderleri listesi	22.5	CCAP tarafından oluşturulan okulların derecelerinden elde edilir. Kuruluşları, etkilendiği yerler ve yenilikçi durumları dikkate alınır.
Öğrenci borçları		25	
	Ortalama öğrenci kredi borç yükü	10	
	Öğrenci kredi temerrüt oranları	12.5	
	Kredi alan öğrencilerin gerçek yüzdesi	2.5	
Mezuniyet oranı		7.5	
	Programları 4 yıl içinde tamamlayan gerçek öğrenci sayısı	5	
	Programları 4 yıl içinde tamamlayacak tahmini öğrenci sayısı	2.5	
Akademik başarı		10	
	Prestijli okullardan burs kazanan öğrenciler	7.5	
	Doktora eğitimi kazanan öğrenciler	2.5	

■ **Tablo 11.** U.S. News değerlendirme ölçütleri.

Gösterge	Ağırlığı (%)	Açıklama
Küresel araştırma itibarı	12.5	Akademik İtibar Anketinin tüm dünyadaki üniversiteler arasındaki son 5 yıla ait sonuçlarının toplamı
Bölgesel araştırma itibarı	12.5	Akademik İtibar Anketinin bölgedeki üniversiteler arasındaki son 5 yıla ait sonuçlarının toplamı. Bölgeler Birleşmiş Milletler tanımındaki kıtalar olarak belirlenmiştir.
Yayınlar	12.5	Yüksek kaliteli, etkili dergilerde yayınlanmış bilimsel makalelerden oluşarak üniversitenin araştırma üretkenliğini gösterir.
Normalize atıf etkisi	10	Araştırma performansının temel ölçütlerinden biridir ve araştırmaları küresel ölçekte değerlendirmeyi sağlar. Thomson Reuters' InCites adresi kurumların araştırma performansı, eğilimi ve çıktılarını değerlendirerek kurumun bilime katkısını ve araştırma önceliklerini belirler. Bu adres ise içerik ve atıf göstergeleri için Web of Science'dan yararlanır.
Toplam atıflar	10	Üniversitenin küresel araştırma toplulukları arasında ne kadar etkili olduğunu ölçmeyi amaçlar. Yayının sıralama faktörü ile normalize edilmiş atıf etki faktörünün çarpılmasından oluşur. Toplam atıf sayısı araştırma bölgesinin, yayın yılının ve yayın türünün farklılık oluşturmasını engeller.
En çok atıf alan %10 içinde yer alan yayın sayısı	12.5	Toplam atıf sayısı üniversitenin büyüklüğüne bağlıdır. Dolayısıyla bu gösterge üniversitenin ürettiği araştırmaların ne kadar mükemmel olduğunu gösterir.
En çok atıf alan %10 içinde yer alan toplam yayınların oranı	10	Üniversitenin büyüklüğüne bağlı olarak üretilen mükemmel araştırmaların sayısını belirlemeyi amaçlar. Bu durum üniversitenin büyüklüğünden bağımsızdır.
Uluslararası işbirliği	10	Kurumun uluslararası yazarlar işbirliği ile hazırlanmış makale sayısının üniversitenin içinde olduğu ülkelerin hazırlanmış olduğu uluslararası yazarlar işbirliği ile hazırlanmış makale sayısına bölünmesidir.
Doktorayı bitiren öğrenci sayısı	5	Doktora unvanı verilen öğrenci sayısı araştırma çıktısının bir başka alternatifidir. Bu durum büyüklük ile bağlantılıdır.
Akademik personel başına doktora bitiren öğrenci sayısı	5	Akademik personel başına düşen doktora unvanı verilen öğrenci sayısı kurum büyüklüğünden bağımsız bir göstergedir.

Tablo 12. Uluslararası sıralama sistemlerinin karşılaştırmalı tablosu.

QS World	Webometrics	Leiden	ARWU	THE	MUP	FORBES	U.S. News
Araştırmalar	Bilimsel üretkenlik (Top. yayın ve atıf say.) - %16.66	Etki faktörü göstergesi (Ort. atıf puanı)	Eğitimin kalitesi (Mezunlarının Nobel/Field ödülü alması) - %10	Öğretim (Öğrenci ve akademik personel oranı) - %3.225	Top. yayın say. (%10)	Öğrenci memnuniyeti (Öğretim elemanı memnuniyet puanı) - %10	Bölgesel araştırma itibarı - %12.5
Öğretim	Web sayfasının etkinliği (Web sayfasının boyutu) - %16.66	Etki faktörü göstergesi (Normalize edilmiş ort. atıf puanı)	Fakültenin kalitesi (Çalışanların Nobel/Field ödülü alması) - %20	Öğretim (Ödül say. ve fakülte mezunu oranı) - %1.6	Top. atıf say. (%10)	Öğrenci memnuniyeti (1. sınıftan 2. sınıfa geçenlerin gerçek oranı) - %12.5	Yayımlar - %12.5
İstihdam	Web sayfasının etkinliği (Görünürlük) - %50	Etki faktörü göstergesi (En iyi yayınların %10 diliminde bulunan yayın oranı)	Fakültenin kalitesi (21 kategori içinde yüksek atıf alan araştırmacılar) - %20	Öğretim (Doktora ve akademik personel oranı) - %4.55	Etki faktörüne göre %10'a giren yayın say. (%0)	Öğrenci memnuniyeti (1. sınıftan 2. sınıfa geçeceklerin tahmini oranı) - %2.5	Normalize atıf etkisi - %10
Uluslararasılaşma	Web sayfasının etkinliği (Akademik dosya zenginliği) - %16.66	İşbirliği göstergesi (Kurumlararası işbirlikli yayınların oranı)	Araştırma çıktısı (Yayınlanmış doğal ve bilimsel makaleler) - %20	Öğretim (Değer araştırması (Öğretim))- %20.95	Etki faktörüne göre %25 diliminde yer alan yayın say. (%35)	Mezuniyet sonrası başarı (Mezuniyet sonrası maaş) - %10	Top. atıflar - %10
İmkânlar		İşbirliği göstergesi (Uluslararası işbirlikli yayınların oranı)	Araştırma çıktısı (SSCI veya SCI-E endeksli makale say.) - %20	Öğretim (Kurum geliri ve akademik personel oranı) - %1.6	Etki faktörüne göre %10 'da yer alan atıf say. (%0)	Mezuniyet sonrası başarı (Amerika'nın Liderleri Listesi) - %22.5	En çok atıf alan %10 içinde yer alan yayın say. - %12.5
Uzaktan eğitim		İşbirliği göstergesi (Sanayi işbirlikli yayınların oranı)	Kişi başı performans (Kurumun kişi başı performansı) - %20	Araştırma (Bilimsel makaleler ve akademik personel oranı) - %4.325	Etki faktörüne göre %25 diliminde yer alan atıf say. (%35)	Öğrenci borçları (Ort. öğrenci kredi borç yükü) - %10	En çok atıf alan %10 içinde yer alan top. yayınların oranı - %10
Sosyal sorumluluk		İşbirliği göstergesi (Kısa mesafeye sahip işbirlikli yayınların oranı)		Araştırma (Araştırma geliri ve akademik personel oranı) - %4.325	4 yıllık h indeksi (%10)	Öğrenci borçları (Öğrenci kredi temerrüt oranları) - %12.5	Uluslararası işbirliği - %10
Yenilik		İşbirliği göstergesi (Uzun mesafeye sahip işbirlikli yayınların oranı)		Araştırma (Değer araştırması) - %23.275		Öğrenci borçları (Kredi alan öğrencilerin gerçek yüzdesi) - %2.5	Doktorayı bitiren öğrenci say. - %5
Sanat ve kültür		Temel dergiler		Atıflar (Her makalenin atıfları) - %25.625		Mezuniyet oranı (4 yıl içinde tamamlayan gerçek öğrenci sayısı) - %5	Akademik personel başına dr. öğrenci say. - %5
Kapsayıcılık		Kurum büyüklüğüne bağımlı ve bağımsız göstergeler		Gelir ve akademik personel oranı (Gelir ve yenilik) - %3.125		Mezuniyet oranı (Programları 4 yıl içinde tamamlayacak tahmini öğrenci sayısı) - %2.5	
Uzmanlık kriterleri				Uluslararası görünüm (Yabancı personel oranı) - %2.5		Akademik başarı (Prestijli okullardan burs kazanan öğrenciler) - %7.5	
				Uluslararası görünüm (Uluslararası eş yazarlık) - %2.5		Akademik başarı (Doktora yapan öğrenciler) - %2.5	
				Uluslararası görünüm (Yabancı öğrencilerin oranı) - %2.5			

Sıralama Ölçütlerinin Harmanlanarak Yeni Bir Ölçüt Sistemi Önerisi

Bu çalışmada ■ Tablo 13’de verilen ölçütler dikkate alınarak yeni bir üniversite sıralamasının yapılması önerilmektedir. Buradaki yer alan ölçütler literatürdeki ulusal çapta yapılan tek boyutlu ve çok boyutlu sıralama çalışmaları ile uluslararası çapta yapılan çok boyutlu çalışmaların incelenmesi sonrası tüm ölçütlerin harmanlanması sonrası elde edilmiştir. Yukarıda belirtilmiş olan ölçütleri daha az önemli ve daha çok önemli gibi ayırma gitmeden tüm ölçütleri bir araya getirmek amaçlanmıştır. Böylelikle bir sıralama sisteminin dikkate aldığı ölçüt bir başka sıralama sisteminde kaybolmayacak olup daha kompleks ve daha büyük kapsama sahip sıralama sistemi oluşturulabileceği düşünülmektedir. Burada yer alan akademik yayın bilgilerine

YÖKSİS üzerinden erişilebilir. Her bir alana ait üst sınırlar da yapılacak çalışmalar sonrası belirlenebilir ve tavan oluşma durumu önlenir. Öğrencilere ve üniversite personellerine (akademik ve idari) uygulanacak olan ölçükler ile her bir ölçütün ağırlığı elde edilebilir.

Sonuç

Bu çalışmada ülkemize ait ulusal bir sıralama sistemi olan URAP ve uluslararası sıralama sistemlerinden olan QS World, Webometrics, Leiden, ARWU, Times Higher Education, The Center for Measuring University Performance, FORBES, U.S. News ölçütleri ve ağırlıkları incelenmiştir. Ayrıca diğer ülkelere ait ulusal çok boyutlu sıralama sistemlerinin incelenmesinin yanı sıra literatürdeki tek boyutlu sıralama çalışmaları da ince-

■ Tablo 13. Önerilen sıralama ölçütleri.

Ölçüt		Kaynak
Akademik Yayınlar	Makaleler	U.S. News, THE, ARWU, MUP, Leiden,
	Atıflar	
	Projeler	
	Diğer bilimsel etkinlikler	
	Ödüller	
	Patentler	
Öğretim elemanı memnuniyeti	Dersteki davranışları	FORBES
	Ders dışı destek	
	Sınav, not ve ödev politikası	
Bilgi teknolojileri hizmeti	Uzaktan eğitim hizmetleri	Webometrics, QS World
	Bilişim sistemleri (Öğrenci işleri, kütüphane, web sitesi vb.)	
	Teknik donanım destekleri	
Üniversitenin prestiji	Üniversite dışındaki kişilerden alınan görüşler	Gürsul (2010), THE, FORBES, US News,
	Doktora öğrencisi sayısı, yabancı öğrenci oranı, prestijli kuruluşlardan burs alan öğrenci sayısı	
Kütüphane hizmetleri		QS World, Webometrics
Ulaşım hizmetleri		QS World, Gürsul (2010),
Danışmanlık ve bilgilendirme hizmetleri		THE,
Barınma hizmetleri		QS World
Yemek hizmeti		QS World, Gürsul (2010),
Mezunlara iş bulma çalışmaları		FORBES
Değişim programları olanakları (Erasmus, Farabi vb.)		THE, Leiden
Yabancı dil olanakları		
Kampüs özellikleri		
Eğlence olanakları		QS World
Kulüp faaliyetleri		QS World
Sosyal sorumluluk çalışmaları		QS World
Sağlık olanakları		QS World
Spor olanakları		QS World

lenmiştir. Bu sıralama sistemlerini karşılaştırdığımızda FORBES'in öğrenci memnuniyetini dikkate alan hususları da içerdiğini fakat U.S. News ve ARWU'nun ise sadece akademik çalışmalarını dikkate aldığı bunun dışındaki ölçütleri önemsemediği, Webometrics dışındaki sıralama sistemlerinin web sayfalarının durumunu dikkate almadığı, uluslararasılaşmanın bir kısmında yer aldığı fakat bir kısmında da yer almadığı görülmektedir.

Yapılan incelemeler sonrası görülmüştür ki bir kısım sıralama sistemleri ağırlıklı olarak akademik faaliyetleri dikkate alırken bir kısım sıralama sistemleri ise öğrenci memnuniyetini etkileyen ölçütlerden yalnızca birkaç tanesini dikkate almıştır. Benzer şekilde bir kısım sıralama sistemlerinde bazı ölçütler büyük önem taşıırken bir kısım sıralama sistemlerinde bu ölçütler hiç yer almamaktadır. Bu farklılıkların varlığı bir kısım ölçütlerin çok yüceltilmesine sebep olurken bir kısım ölçütlerin de önemsiz ve hatta değersiz görülmesine sebep olmaktadır. Yapılan araştırmada ve karşılaştırmalarda da görülmüştür ki, elbette bir kısım ölçütlerin ağırlığı diğer kısım ölçütlerin ağırlığından yüksek olabilir fakat bu durum diğer ölçütlerin yok sayılacağı anlamına gelmemektedir. Bu sebeple bu tür eksik noktaların gözden kaçmamasını sağlamak ve daha farklı sıralama sistemleri elde edebilmek için buradaki ölçütlerin hiçbiri yok sayılmadan harmanlaması yapılarak öğrenci memnuniyetlerini de ölçebilecek çeşitli ölçütler ile üniversite sıralamalarında yeni bir sistem önerisi ortaya konulmuştur. Öğretim elemanlarının bilimsel faaliyetlerinin dikkate alınmasının yanı sıra öğrencilerin okumakta oldukları üniversiteye yönelik memnuniyet düzeylerinin göz önüne alınması, üniversitenin bilişim sistemlerinden yararlanma düzeyi, danışmanlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet gibi farklı ölçütlerin de dikkate alınması beklenmektedir. Kütüphane hizmetleri, ulaşım hizmetleri, danışmanlık ve bilgilendirme hizmetleri, barınma ve yemek hizmetleri, mezunlara iş bulma çalışmaları, eğlence olanakları, spor olanakları gibi ölçütler öğrencinin üniversiteye karşı duyacağı memnuniyeti doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir. Bu sebeple bu ölçütlerin de dikkate alınması öğrenci açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Tüm bu ölçütler ışığında ortaya çıkacak sıralama sistemi sonrası üniversitelerin diğerleri arasında nerede olduğunu görebilmesinin sağlanacağı düşünülmekte olup ayrıca her üniversitenin iyileştirmeye açık yanlarını ortaya çıkarabileceği de düşünülmektedir.

Kaynaklar

- Açan, B. ve Saydan, R. (2009). Öğretim elemanlarının akademik kalite özelliklerinin değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF örneği, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 225–253.
- ARWU (2015). *Academic ranking of world universities*. 6 Nisan 2015 tarihinde <<http://www.shanghairanking.com/ARWU-Methodology-2013.html>> adresinden erişildi.
- Akan, B. (2014). Toplam kalite yönetimi çerçevesinde öğrenci memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu uygulaması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(10), 106–123.
- Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Al, U. (2002). Üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinin Internet aracılığıyla pazarlanması. *Bilgi Dünyası*, 3(1), 1–11.
- Alaşehir, O. (2010). *Akademik performans göre üniversite sıralaması: Dünya üniversitelerinin sıralaması için bilimetric bir çalışma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Altaş, D. (2006). Üniversite öğrencileri memnuniyet araştırması, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1), 439–458.
- Beltekin, N. ve Radmard, S. (2013). Türkiye'de lisansüstü eğitim gören uluslararası öğrencilerinin üniversiteye ilişkin görüşleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(43), 250–269.
- Biber, A. Ç. (2013). Öğretmen adaylarının ilköğretim matematik öğretmenliği lisans programı hakkındaki memnuniyet düzeylerinin araştırılması: Kastamonu Üniversitesi Eğitim Fakültesi örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(3), 1253–1270.
- Buela-Casal, G., Gutiérrez-Martínez, O., Bermúdez-Sánchez, M. P., and Vadillo-Muñoz, O. (2007). Comparative study of international academic rankings of universities. *Scientometrics*, 71(3), 349–365.
- CWTS Leiden Ranking (2014). *Centre for Science and Technology Studies Leiden Ranking indicators*. 7 Nisan 2015 tarihinde <<http://www.leiden-ranking.com/methodology/indicators>> adresinden erişildi.
- Çelik, M. (2012). Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesi'nde bir uygulama. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(10), 29–54.
- Demirtaş, M. (2012). Vakıf üniversitelerinin tanıtım faaliyetlerinin öğrenci tercihleri üzerindeki etkileri: İstanbul Aydın Üniversitesi öğrencilerine yönelik bir araştırma. *NWSA: Humanities*, 7(4), 212–231.
- Dill, D., and Soo, M. (2005). Academic quality, league tables, and public policy: A cross-national analysis of university ranking systems. *Higher Education*, 49, 495–533.
- Durmaz, Ş. (2009). Qafqaz Üniversitesi öğrencilerinin “akademik danışmanlardan” beklentileri ile “danışmanlık hizmetine” ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi. *Journal of Qafqaz University*, 26, 241–251.
- Durmaz, S. (2011). Qafqaz Üniversitesi öğrencilerinin üniversitede beğendikleri yönlerle ilişkin değerlendirmeleri. *Journal of Qafqaz University Economics and Administration*, 31, 30–36.
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33), 120–134.
- Eynur, R. B., Kalkavan, A., Demirel, M., Demirel, D. H. ve Eynur, A. (2013). Dumlupınar Üniversitesi'nin öğretmen yetiştiren bölümlerinde hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyet ölçeği ile değerlendirilmesi. *Middle Eastern & African Journal of Educational Research*, 5(1), 175–206.
- FORBES (2014). *Ranking Americas top colleges 2014*. 31 Mart 2015 tarihinde <<http://www.forbes.com/sites/carolinehoward/2014/07/30/ranking-americas-top-colleges-2014/>> adresinden erişildi.
- Gladwell, M. (2011). The order of things. *The New Yorker*, February 14th.
- Görmüş, A. Ş., Aydın, S. ve Aydın, M. (2013). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci şikâyetlerinin ve şikâyet yönetiminin değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 167–190.

- Gülnur, E. İ. ve Vural, B. B. (2010). Toplam kalite yönetimi ve uygulamaları çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları öğrenci memnuniyeti araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28(1), 335-349.
- Gürsul, F. (2010). Üniversite Endeksi 2010. *Newsweek Türkiye*.
- Hazelkorn, E. (2015). *Rankings and the reshaping of higher education: The battle for world-class excellence*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan.
- Hazelkorn, E. (2007). The impact of league tables and ranking system on higher education decision making. *Higher Education Management and Policy*, 19(2), 1-24.
- Hodgkinson, M., and Kelly, M. (2007). Quality management and enhancement processes in UK business schools: a review. *Quality Assurance in Education*, 15(1), 77-91.
- Kaynar, A., Şahin, A., Bayrak, D., Karakoç, G., Ülke, F. ve Öztürk, H. (2006). Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon Sağlık Yüksekokulu hemşirelik öğrencilerinin doyum düzeyleri. *C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(3), 12-19.
- Kılıç, M. ve Tekin, R. (2015). Kampüs içi ulaşımında alternatif seçimler: Karabük Üniversitesi örneği. *Business & Management Studies*, 2(3), 262-285.
- Kurbatov, S. (2015). University rankings and their influence on contemporary academic policy. *Annales Scientia Politica*, 4(2), 75-79.
- Lombardi, J. V., Phillips, E. D., Abbey, C. W., and Craig, D. D. (2012). *The top American research universities. The Center for Measuring University Performance annual report 2012*. Gainesville, FL: University of Florida.
- Mahiroğlu, A. ve Buluç, B. (1999). Eğitimde toplam kalite yönetimi ve kalite yönetiminin araçları. *Politeknik Dergisi*, 2(1), 53-61.
- Marginson, S., and Van der Wende, M. (2007). To rank or to be ranked: the impact of global rankings in higher education. *Journal of Studies in International Education*, 11(3-4), 306-329.
- Nabikoğlu, A. G. R., Çelik, Y. ve Tizar, E. (2011). BESYO öğrencilerinin eğitimleri ve beklentileri üzerine değerlendirme araştırması. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8, 169-174.
- Öndoğan Gedikçi, A. (2010). Üniversite kütüphanelerinde yürütülen halkla ilişkiler faaliyetlerinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(3), 439-470.
- Özçakır Sümen, Ö. ve Çağlayan, K. T. (2013). Öğretmen adaylarının eğitim fakültesinden memnuniyet düzeyleri ve hayal ettikleri eğitim ortamı. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(2), 249-272.
- Özgen, P. ve Göker, A.Z. (2013). *Bilgi hizmetlerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Kritik olaylar tekniği ile kütüphanelerde karşılaştırmalı bir uygulama*. 1st International Conference on New Directions in Business, Management, Finance and Economics, Eastern Mediterranean University, Famagusta, Northern Cyprus, Sept 12-14.
- Özgener, Ş. (2003). Büyüme sürecindeki KOBİ'lerin yönetim ve organizasyon sorunları: Nevşehir un sanayii örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 137-161.
- Özgür, G., Gümüş, A. B. ve Durdu, B. (2010). Evde ve yurttan kalan üniversite öğrencilerinde yaşam doyumu. *Journal of Psychiatric Nurses*, 1(1), 25-32.
- Quacquarelli Symonds. (2015). *QS Stars methodology*. 28 Mart 2015 tarihinde <<http://www.topuniversities.com>> adresinden erişildi.
- Sadlak, J., and Liu, N. C. (2007). *The world-class university and ranking: Aiming beyond status*. Bucharest: Unesco-Cepes.
- Salmi, J., and Saroyan, A. (2007). League tables as policy instruments: Uses and misuses. *Higher Education Management and Policy*, 19(2), 31-68.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63-79.
- Sedigh, A. K. (2016). Ethics: An indispensable dimension in the university rankings. *Science and Engineering Ethics*, 1-16.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, 106-122.
- Times Higher Education (2015). *Methodology*. 29 Mart 2015 tarihinde <<http://www.timeshighereducation.co.uk/world-university-rankings/2014-15/world-ranking/methodology>> adresinden erişildi.
- TR52 - 2023 Vizyonu (2011). *TR52 Düzey 2 Bölgesi (Konya-Karaman) 2023 Vizyon Raporu*. 10 Mayıs 2015 tarihinde <<http://www.tr52.org>> adresinden erişildi.
- Turan, A. H. ve Ünsel, A. (2014). Üniversite öğrencilerinin yurt memnuniyetleri anketi. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 91-100.
- Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö. İ. (2003). Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(4), 130-151.
- U.S. News (2015). How U.S. News calculated the best global universities rankings. 6 Nisan 2015 tarihinde <<http://www.usnews.com/education/best-global-universities/articles/methodology>> adresinden erişildi.
- Uca, M. ve Menteş, S. (2008). İşletme bölümü öğrencilerinin bölüm gereksinimlerinin Kano modeli ile sınıflandırılması: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(1), 73-91.
- Unur, K. ve Kanca, B. (2013). Mersin Üniversitesi Merkezi Kafeterya'daki yiyecek içecek hizmetlerinin öğrenciler tarafından algılanan kalite, memnuniyet ve algılanan risk açısından değerlendirilmesi. *Düzce Üniversitesi SBE Dergisi*, 1(1), 1-36.
- URAP (2015). *University Ranking by Academic Performance genel bilgi*. 1 Nisan 2015 tarihinde <http://tr.urapcenter.org/2010/2010_10.php> adresinden erişildi.
- Webometrics (2015). *Methodology*. 9 Nisan 2015 tarihinde <<http://www.webometrics.info/en/Methodology>> adresinden erişildi.
- Williams, R., and Van Dyke, N. (2007). Measuring the international standing of universities with an application to Australian universities. *Higher Education*, 53(6), 819-841.
- Yanık, M. ve Sunay, H. (2010). Beden eğitimi ve spor yüksekokullarının kalite bakımından öğrenciler tarafından değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(1), 55-69.
- Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde toplam kalite yönetimi: Kısa bir gözden geçirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(1), 33-62.