

KALİTE YÖNETİMİNDE YENİ UFUKLAR: ÖĞRENCİ DOSTU ÜNİVERSİTELER

Prof. Dr. Nükhet HOTAR
Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörü

Yükseköğretim kurumlarındaki işleyişin kalite yönetim çerçevesinde değerlendirilmesi, öğrenci odaklı hizmetlerin planlanması ve sunumu önem taşımaktadır. Bu noktada; öğrenci dostu üniversite anlayışını benimseyen Dokuz Eylül Üniversitemiz, mensuplarına yatırım yapmakta, onları teşvik etmekte ve özgün uygulamaları hayata geçirmektedir.

Kalite güvence sistemi ile kalite yönetimi kavramlarını zenginleştirecek girişimleri ön planda tutan kurumumuz, sosyal ve akademik faaliyetlerde öğrencilerimizi merkeze almakta ve onlara çeşitli fırsatlar sunmaktadır. Sürdürülebilir ve şeffaf yönetim anlayışının gereği olarak; kurumsal kaliteye ve itibar yönetimine de dikkat eden üniversitemiz, açık iletişimi, kurum içi eğitimi, motivasyonu ve öncü bireyler gibi kavramları benimsemektedir.

Üniversite yaşamında öğrencilerin kalite kavramını hissetmesi ve memnuniyet düzeylerinin artırılması, birden çok unsurun doğru şekilde kurgulanmasına ve bir arada bulunmasına bağlıdır. Ön plana çıkan başlıklar özetle şöyledir:

KURUM İÇİ DİYALOĞU GELİŞTİRMEK

Öğrenci odaklı olmayı ve kalite güvencesini içeren bütün yönetsel davranışlar, öncelikle iletişim ve diyalog kurmayı içermelidir. Tek taraflı ve dayatmacı yaklaşımlar, sağlıklı iletişimin kurulmasının önüne geçtiği gibi kurumun sosyal hedeflerini de engellemektedir. Bu noktada güvene ve anlayışa dayalı kurumsal bir modelin inşası önem taşımaktadır. Elbette burada başarıyı elde etmek, yönetimde kalitenin benimsenmesiyle de yakından ilişkilidir.

Diğer bir husus ise öğrencilerin aidiyet duygusunu geliştirebileceği ve kendilerini rahatlıkla ifade edebilecekleri ortamları oluşturmaktır. Bunu doğru şekilde yapabilmek için iletişimde geri bildirimden(feedback) yararlanmak gerekmektedir. Burada ortaya çıkan olumlu/olumsuz sonuçlar ise üniversite yönetimleri tarafından önyargıdan uzak ve şeffaf şekilde değerlendirilmelidir. Kalite anlayışı ortak hareket etme duygusunu da zorunlu kıldığından; karar mekanizmalarında öğrenciye söz hakkının verilmesi, uzun vadeli hedeflere ulaşılmasında kritik öneme sahiptir. Bu noktada üniversitemiz, ilkeleri ve geçmişten gelen alışkanlıkları sayesinde öğrencileri ile bağlarını güçlü tutmakta ve onların fikirlerini önemsemektedir.

ULAŞILABİLİR OLMAK

Teknolojinin geliştiği günümüzde, bireyin kendini ifade edebileceği dijital platformların ve kanalların sayısı da hızla artmaktadır. Olumsuz veya istenmeyen bir takım söylemleri içerse de buralardaki mevcut yapı, kişinin kendisini kolay, özgür ve duygularını yoğun şekilde ifade edebileceği alanlar oluşturmaktadır. Bilişim teknolojilerine ciddi yatırım yapan üniversitemiz de iletişim, bilgilendirme ve aydınlatma faaliyetlerini öğrencilerinin beklentilerine uygun şekilde planlamaktadır.

Kurumumuzun bu alandaki uzan vadeli perspektifi, yüz yüze iletişim kurulacak kadar güçlü bir iletişim altyapısı oluşturmaktır. Bu noktada kalite güvence sistemine uygun olarak öğrencilerin sorunlarına çözüm üretilmesi için akademik ve idari birimlerde ulaşılabilirliği esas alan bir yapı (kampüs haritası) planlanmaktadır. Böylece öğrencinin bağlı olduğu birimde veya bölümde başlayan iletişim süreci, aşamalı olarak üniversite üst yönetimine kadar engelsiz şekilde sürdürülecektir. Rektörlüğümüzün bu alanda ciddi gayretleri bulunmakta; gelişmeye/geliştirmeye açık yönlerde sürekli iyileştirmeyi öngören bir yaklaşım içinde değerlendirilmektedir.

AKTİF İLETİŞİME GEÇMEK

Kalite yönetimi, aktif iletişim gerektirmektedir. Üniversitelerde öğrencilerin ihtiyaç duydukları konularda ilgili (sorumlu)kişiyeye ulaşması ve yerleşelerde bununla ilgili noktaların tesis edilmesi şarttır. Aynı zamanda daire başkanlığı düzeyindeki bütün organizasyonlarda, etkili iletişim becerisi yüksek ve empati kabiliyeti olan uzman kişiler istihdam edilmelidir. Bu aktif iletişimin sağlanması ve öğrencinin sorunlarına hızlı çözüm bulunması için gerekli koşullardan birisidir.

Üniversitemiz, öğrencilerimizin idari veya sosyal işlerde yoğun temas kurduğu (Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ya da Sağlık, Spor, Kültür Daire Başkanlığı gibi) birimlerde iletişim kabiliyeti yüksek kişileri bulundurmaya dikkat etmektedir. Bu başlıkta; idari personel ile öğrenci iletişiminin kurulması kişi ve üniversite arasındaki ilk temas noktasını teşkil etmektedir.

Bunun yanı sıra akademik bütünlüğün korunması, hoca-öğrenci iletişiminin sağlıklı olmasını gerektirmektedir. Her öğrenci, hocaları, bölüm başkanları, dekan ve müdür ile yüz yüze görüşebilmeli; belirli aralıklarla düzenlenen toplantılarda talep, beklenti ve isteklerini dile getirmelidir. Aynı zamanda düzenlenen etkinlikler ve faaliyetler de; kalite güvence sistemi ekseninde güçlü diyalog kurmak için fırsat niteliğindedir. Rektörlüğümüz bu konu üzerinde de hassasiyetle durmaktadır. Bundandır ki; Rektörünü görmeden mezun olma anlayışı

üniversitemizde bulunmamaktadır. Çünkü Rektörlüğümüz öğrencilerimize önem vermekte; onlara ihtiyaç duydukları konularda destek olmaktadır.

KURUM İÇİ MOTİVASYONU SAĞLAMAK

Öğrenci odaklı üniversitelerde kalite anlayışı, aynı zamanda kurum içi eğitimlerin de ana konusunu oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle öğrenciyi merkez alan her üniversitede, iletişim kuracak personelin eğitilmesi önemli bir konu başlığıdır. Bunu, kalite güvencesi açısından öğrenci ile diyalog kuracak kişilerin yetiştirilmesi olarak tanımlamak da mümkündür. Üniversite yaşamında, öğrencinin sürekli iletişim/diyalog kurduğu idari personelin insan ilişkileri ve iletişim gibi konularda eğitim alması kalite yönetimi açısından gerekliliktir. Örneğin, kilit noktadaki personelin dinleme ve empati becerilerini geliştirmek, dinleyen bir üniversite yapısının kurulması için temel bir felsefedir. Dinleyen bir üniversite, aynı zamanda, öğrenci ile iletişim noktasında güçlü duran; öğrencinin sorunlarını anlayıp bunlara çözümler üreten; olası mağduriyetlerin önüne geçen bir kurumdur. Diğer bir ifadeyle 'halden' anlayan bilimsel bir yapıdır.

Dokuz Eylül Üniversitesi olarak, öğrencilerimizi dinleyen ve onlar için empati kuran bir kurumuz. Elbette, bu yönümüzü daha da geliştirecek adımları atmayı; öğrenci merkezli hizmetleri yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Bu konuda mesai arkadaşlarımızın iletişim becerilerini geliştirmelerini de önemsiyoruz. Ayrıca arkadaşlarımızın bilişim/iletişim teknolojilerini kullanma kabiliyetleri ile öğrencilerimizin kendilerini rahat ifade ettikleri platformları da önemsiyoruz. Bu noktada teknolojik donanımı ve erişilebilirliği destekleyecek hizmet içi eğitim programlarının sürdürülebilir olmasına da dikkat ediyoruz.

Öğrencilerimizin bilgiye erişiminde hiçbir engelle karşılaşmaması da diğer önceliğimizi oluşturmaktadır. Bu konuda personelimizi motive eden kurum içi iletişim modüllerini kararlılıkla uygulamaktayız. Dinleme becerileri kadar çatışma yönetimi, sorun çözme yöntemleri, ikna edici iletişim, beden dili ve benzeri konularda eğitimler düzenlemekteyiz. Sonuçta kurum içi iletişim modüllerinin geliştirilmesini, kalite güvence sisteminin temel taşları olarak görüyoruz.

LİDER BİREYLER YETİŞTİRMEK

Yükseköğretim faaliyetleri içinde kişiye mesleki yetkinlik ve kabiliyetlerin kazandırılması, kariyer hedefleri arasında tanımlanmaktadır. Bu gerçeklik, üniversitelerin akademik çalışmalarına yön verdiği gibi ulusal eğitim politikalarını da belirlemektedir. Buna karşın lider ve öncü bireyleri topluma kazandırmak, bir ülkenin sosyal ve iktisadi hayattaki kalkınma başarısını göstermektedir. Bu iki kavram, çok yönlü düşünmeyi, akli ve bilimi kullanmayı, yüksek insani değerlere haiz olmayı kapsamakta; kalite kavramının insan hayatındaki rolünü pekiştirmektedir. Dolayısıyla üniversitelerdeki kalite yönetimi ve güvencesi, sadece süreçte yapılan eylemlere ya da kararlara değil; insan yetiştirmeye odaklanmalıdır.

Üniversitemizin buradaki yaklaşımı, yukarıda sayılan kavramların milli ve manevi değerlerle harmanlandığı bir zeminde öğrencilerini topluma kazandırmaktan geçmektedir. Bizim farkımız, öncelikle budur. Kurumumuzun hayat boyu öğrenme ilkesine ve fırsat eşitliğine olan inancı, çağın gerektirdiği bilimsel yaklaşımları özümsemeyi ve teknolojiyi yakından takip etmeyi içermektedir. Bu çerçevede öğrencilerimizin ülkemize, bilime ve insanlığa hizmet noktasındaki vasıfları; amacı olan, düşünen, üreten ve hayata dokunan insan profili üzerinde yükselmektedir. Bu durum, öncü ve lider olma hedeflerimizin doğal sonucudur.

Elbette topluma hizmet sadece bilim ile üretmek değildir. Topluma hizmet, özel gereksinimi olan bireyleri anlamaktır, onlar için proje üretmektir... Topluma hizmet, kadın, çocuk, yaşlı ve dezavantajlı grupta yer alan herkes için çalışmaktır. Bireysellikten kurtulmak ve ortak amaç etrafında kenetlenmektir. Üniversitemizin kalite kavramına bakışı, insiyatif alan ve yerelden küresele uzanabilen bireyleri yetiştirmek üzerine kuruludur. Bu anlayış, savunma sanayinden sağlık sektörüne kadar hemen her alanda Dokuz Eylül ruhunu taşıyan mezunlarımızın varlığında saklıdır. Onlar, alanlarında lider ve öncü olan; bağımsız düşünebilen bireylerdir. Üniversitemizin kalite yönetim anlayışının aslı ve özeti de budur. Diğer bir ifadeyle “Lider Üniversite Öncü Vatandaş” modelidir.

DÖNÜŞÜM VADİLERİ

Üniversiteler, kendine has sosyal dinamikleri olan; bilginin entelektüel sermaye ve inovasyonla bulunduğu yapılardır. Küçük adımların büyük başarılarla örtüştüğü bu yapılar, enformasyonun bilgiye; temel eğitimin mesleki donanıma dönüştüğü merkezlerdir. Girişimlerin kuluçkalandığı; kalite standartlarının ve süreçlerinin belirlendiği; ufuk açan projelerin geliştirildiği alanlardır. Üniversiteler, kendi eko sistemi bulunan; insanı ve bilgiyi dönüştüren vadilerdir. Dolayısıyla burada yetişen her öğrenci ve ortaya koyulan her çalışma, endemik çiçekler kadar özel ve değerlidir.

Bu vadiler, aynı zamanda, yerel, bölgesel ve ulusal kalkınmanın öncüsüdür... Kent kültürüne katkı yapan; kültür mirasını koruyan; toplumla bütünleşen; sanatla kucaklaşan kurumlardır. Dolayısıyla öğrencilerin bunlara vakıf olması, aslında üniversitelerin toplumla akdidir. Üniversite olarak, kalite ve hizmet standartlarımızın gereği olarak öğrencilerimizin bu hususlardaki bilgilerini derinleştirmeye önem vermekteyiz. Onların kişisel ve akademik gelişimlerini desteklemekte; cesaretlerini artırmaktayız. Çünkü öğrencilerimizi, mirasımızın koruyucusu ve geleceğimizin teminatı olan bireyler olarak düşünmekteyiz. Rektörlük olarak, sosyal sorumluluk projesi üretirken, eğitimler düzenlerken, iş ve staj imkânı sunarken bu gerçekliklere uygun hareket etmekteyiz.

GÜCÜNÜ MENSUBUNDAN ALMAK

Üniversiteler, hem nitelikli insan gücünü yetiştiren hem de araştırma faaliyetleri ile kamu hizmetlerini yerine getiren kurumlarıdır. Bu yapı içinde öğrencilerin hedefleri ile kendilerini ve dünyayı anlama gayretleri, üniversitelerin kalite yönetim anlayışlarını ve misyonlarını şekillendirmektedir. Bunun temel sebebi, üniversitelerin gücünü mensuplarından almasıdır. Unutmamak gerekir ki, öğrenciler sözlerine değer verilmesi gereken geleceğin mezunları ve üniversitenin temsilcileridir. Aynı zamanda her öğrenci, bilime ve ülkeye hizmet edecek insandır. Dolayısıyla bu süreçte belirleyici olan her aşama ve girişim önemlidir.

Rektörlük olarak; kurumsal kalite kavramını oluşturan ve üniversite yaşamını belirleyen olguları birkaç başlıkta ele almaktayız. Bunlardan birincisi öğrencilerimize sunduğumuz fırsat ve imkânlardır. Burada söz konusu olan kişiyi kaygı ve korkulardan uzaklaştırmak; mesleki bilgi ve tecrübeyi kazandırmak; ilgisini ve odağını tek noktada toplamasını sağlamaktır. İkinci husus, farkındalık oluşturmaktır. Diğer bir ifadeyle öğrencinin duyarlılığını artırmak; toplumsal meselelere dikkat vermesini sağlamak; kolektif hareket kabiliyeti kazandırmak; milli ve manevi değerlerini pekiştirmektir. Bunu başarmak aynı zamanda bilimsel olgunluğu gerektirmektedir. Bu noktada üçüncü husus, yani bilimsel kazanım kavramı karşımıza çıkmaktadır. Burada önemli olan hem öğrencilerimizin bilimsel bilgi düzeylerini yükseltmek hem de üniversitemizin araştırma kapasitesi ile altyapısını geliştirmektir. Yükseköğretim Kurulu tarafından 2021 yılında Araştırma Üniversitesi olarak belirlenmemizin ardındaki temel ölçütlerden birisi de aslında buradaki kabiliyetimizdir.

Dünyanın ilk 500 üniversitesi arasında kalıcı olarak yer almayı hedefleyen üniversitemiz, bu doğrultuda dördüncü husus olan uluslararasılaşma misyonuna da önem vermektedir. Burada söz konusu olan uluslararası değişim programlarının ve akademik işbirliklerinin tesis edilmesidir. Böylece kurumda kalite standartlarının yükseltmek ve öğrencilerde küresel

düşünmenin karşılık bulması sağlanmaktadır. Son olarak da bireysel ve toplumsal karşılığı olan kültür-sanat ve spor etkinliklerinin üniversite yaşamının parçası olacak yapıları oluşturmaktır. Üniversitemiz bu konuda da öğrencilerine destek vermekte; onların gelişimlerini desteklemekte; iletişimi güçlü tutmaktadır.

Dokuz Eylül Üniversitesi gelecekte de, sahip olduğu ilkeleri ve değerleri ile öğrenci dostu bir kurum olarak; Türkiye'nin ve insanlığın geleceği için çalışmaya devam edecektir.