

Eğitimde Toplam Kalite Bilinci Üzerine Bir İnceleme: Adıyaman Örneği

An Investigation into Awareness of Total Quality Management in Education (The Province of Adıyaman Sample)

Mücahit ÇELİK

Yrd. Doç. Dr., Adıyaman Üniversitesi, İ.İ.B.F., (celik.mucahit@hotmail.com)

Hüseyin TAŞAR

Yrd. Doç. Dr., Adıyaman Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, (htasar@adiyaman.edu.tr)

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

*Toplam Kalite,
Eğitim, Motivasyon,
Öğretmen, İlköğretim*

Bu araştırmada Adıyaman ili merkez ilçesinde çalışan öğretmenlerin, eğitimde toplam kalite bilinci ölçülmüştür. Araştırmaya gönüllü olarak katılan öğretmenlerin, okul yönetimini nasıl buldukları, memnuniyetleri, kendilerini geliştirmeye bakış açıları, motivasyon düzeyleri, toplam kalite ilkeleri hakkındaki alguları, diğer öğretmen, öğrenci ve velileriyle olan iletişimleri incelenmiştir. Bu araştırmada ayrıca öğretmenlerin demografik özelliklerinin, kıdemlerinin, mesleğe giriş nedenlerinin, toplam kalite yönetimi ilkeleri hakkındaki tutumları üzerine etkileri de araştırılmıştır.

ABSTRACT

Keywords:

*Total quality
management,
education, motivation,
teachers, primary
schools*

In this research, Teachers' awareness of total quality management in education who work in the province of Adıyaman has been measured. Volunteer teachers' perceptions of the school management, their views of improving themselves, their motivation level, their perceptions of total quality management, their colleagues, their interactions with students and parents have been investigated. Also, the effects of teachers' demographic features, their length of service, their reasons for choosing their professions, their attitudes of total quality management have been studied in this research.

1. GİRİŞ

Toplam kalite uygulamaları günümüzde, her alanda karşılaştığımız bir konudur. Toplam kalite uygulamalarının bu denli yaygın olmasının nedeni, toplam kalite yönetiminin, üretim süreçlerinde kullanılan her türlü girdiye önem vermesidir. Yani Toplam Kalite Yönetimi (TKY), üretime giren hammaddenin, kaliteli olmasına, insan kaynağının kaliteli ve sosyal ihtiyaçlarının giderilmiş olmasına, personele iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumunun aşılması önem verir. Çünkü üretim prosesine giren girdiler kaliteli olursa, ürün de kaliteli olur. Bu anlayış günümüzde eğitim camiasında da kabul görmektedir. Öğretmen ve okul yönetimi, hem kendi içlerinde hem de öğrencilerle iyi bir etkileşim kurabildiğinde, öğrenciye öğrenmenin gerekliliği vurgulandığında, eğitim ve öğretim hizmeti bilinçli, motivasyonu yüksek ve bilgili öğretmenler tarafından sunulduğunda, ortaya çıkan ürünün (öğrenci) ne kadar kaliteli olduğu şüphe götürmez bir gerçektir.

Bu araştırmada, Adıyaman ili Merkez ilçesinde bulunan 11 adet kamu ilköğretim okulunda çalışan 291 kişiye anket uygulanmıştır. Yapılan araştırmada, Adıyaman Merkez ilçesinde görev yapan öğretmenlerin, TKY ilkeleri hakkındaki alguları incelenmiştir. Araştırma kapsamından TKY İlkeleri altı farklı boyutta; üst yönetimin liderliği, kararlara katılım, müşteri odaklılık, sürekli gelişme, iletişim düzeyi ve motivasyon olarak ele alınmıştır. Öğretmenlerin söz konusu bu ilkeler hakkındaki tutumlarının demografik özelliklerine, rütbelere, kıdemlerine, mesleğe giriş nedenlerine göre farklılık gösterip göstermediği "Anova" testi kullanılarak analiz edilmiştir.

2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Günümüzde faaliyet gösteren işletmeler açısından, kalite odaklı rekabetin önemi giderek artmaktadır. Geçmişte kalite kavramı sadece üretilen ürün için kullanılırken, günümüzde yaşamın her alanında vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir (Şimşek & Çelik, 2009:198). Kalite konusunu önemli kılan, sanayi devriminden sonra yaşanan hızlı değişim sürecidir. Bu süreç seri üretim, mal ve hizmet çeşitliliği, küreselleşme veya sınırların ortadan kalkması ve teknolojinin hızlı değişmesidir. Kalite konusunda yaşanan ve bu yönetimin temellerini oluşturan klasik dönemde insanın üretimdeki yerinin bilinmemesi (Taylor 1911; Fayol, 1916; Weber, 1921), Neo-Klasik dönemde ise insanın makine üzerindeki etkinliğinin farkına varılması ve insanın, kalitenin vazgeçilmez bir parçası olduğu tezi, verimlilikte modern yaklaşımların doğmasına öncülük etmiştir (Mayo, 1933). Bu modern yaklaşımlar içerisinde Toplam Kalitenin önemi son yıllarda giderek artmıştır. Toplam Kalitenin bu önemi, bütün kurumlara uygulanabilir olmasından ileri gelmektedir.

Toplam kalite yönetimi, günümüzde örgütlerin uzun vadede, kârlılık ve verimliliği elde ederek rekabetçi üstünlüğü yakalayabilmeleri için salt en ileri teknolojinin, ekipmanın ve hatta kalifiye işgücünün yeterli olmadığını öne sürmektedir. Bütün bunlara sahip olmanın yanında, TKY, örgüt yönetiminde müşteri odaklılık, sürekli gelişme, istatistik ve analizden yararlanma, grup çalışması, sürekli eğitim, tedarikçilerle işbirliği, üst yönetimin liderliği ve önleyici yaklaşım gibi ilkelerin benimsendiği bir tür yeniden yapılanmanın gereğini vurgulanmaktadır (Bolat ve diğerleri, 2008:231).

Eğitim açısından bakıldığında toplam kalite, yöneticileri, öğretmenleri, öğrencileri ve eğitim hizmetinin üretilmesinde rol alan diğer paydaşları, kendi rollerinin farkında olmalarına ve müşteri bilincinin doğmasına (öğrenci=müşteri) büyük katkı sağlamıştır. Eğitim yönetiminde öğrenci odaklı bir anlayışın doğmasına öncülük etmiştir.

2.1. Kalite Kavramı ve Toplam Kalite - Tarihçesi

Tarih, toplam kalite üzerine çalışmalar yapan birçok bilim adamlarından bahseder. Bu bilim adamlarından en ünlü olanları elbette ki ilk çalışmaları yapan, yani bu alanın otoriteleri diyebileceğimiz, Walter Shewhart (Shewhart, 1931 & 1939), Joseph M. Juran (1951), Kaoru Ishikawa (1985), P. B. Crosby (1994, 2000) ve W. Edwards Deming (2000) gibi bilim adamlarıdır. Burada bu isimlerin zikredilmesi, bu alanda çalışma yapan diğer bilim adamların önemsiz olduğunu ifade etmez, sadece bu alanda ilk çalışmaları yapan ve kendilerini takip eden genç bilim adamlarına ışık tutan şahsiyetler anlamını taşır. Toplam Kalite alanında liderlik rolünü üstlenen Deming ve Juran istatistiksel düşünme yönünden Shewhart'tan etkilenmişlerdir. Özellikle Shewhart'ın Bell Atlantic firmasında kalite geliştirme üzerine çalıştığı yıllarda, Deming'in de Shewhart'la beraber Bell Laboratuvarlarında çalışma fırsatı bulduğu bilinmektedir.

Shewhart, kaliteyi “objektif kalite” ve “subjektif kalite” olmak üzere ikiye ayırır. Shewhart'a göre kalite esasen subjektiftir ve kişiden kişiye değişir. Bu bakımdan, kaliteyi müşteri isteklerine uygunluk olarak tanımlamak daha doğrudur (Çolak, 2007:9). Bu tanımlama daha çok mal-üretim sektöründe geçerli olmakla beraber, hizmet sektöründe de geçerlidir. Çünkü tüketici aldığı maldan yüzde yüz beklentilerine cevap vermesini bekler, fakat ürünü alırken, aldığı ürünün beklentilerine ne oranda cevap vereceğini bilemez. Bu da müşterinin, ihtiyacını tam olarak karşılayamayan bir ürünü satın almasına, kullanmasına ve buna binaen kalitesiz olarak tanımlamasına yol açar. Öte taraftan sadece birkaç fonksiyon için alınan bir mamül, müşterisi tarafından, beklentilerin üzerinde özelliklere sahip olması yüzünden, süper kaliteli bir ürün olarak da tanımlanabilir.

Kalitede her zaman ve her yerde geçerli olabilecek bir tanımlama yapmak zor olmakla beraber, genel kabul, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine cevap verme düzeyidir. Dahlggaard ve arkadaşları (2007:14) da kalitenin kişiden kişiye değiştiğini ifade eder ve kalitenin çok boyutlu bir felsefe olduğunu, kârlılık ve rekabet gücü elde etmek ve tutmak için “doğru şeyleri yapma” olarak tanımlar.

Toplam Kalite Yönetimi, uzun vadede iç ve dış müşterileri tatmin etmek amacıyla süreçlerin iyileştirilmesi ve çalışanların katılımıyla kaliteyi ve hızı maksimize etmekle beraber maliyeti minimuma indirmek için girilen tüm faaliyetlerdir. Toplam kalitenin başarı derecesi yönetimin sürekli ve etkili bir şekilde bu faaliyetlere katılımına ve tüm personelin genel ve sürekli eğitiminin sağlanmasına bağlıdır (Kıngır, 2006:17).

2.2. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Değerleri

Toplam kalite yönetimi işletmeler ve işletmelerin ürünleri için kullanılan bir kavramdır. Mevcut uygulamalar toplam kalitenin her alana uyarlanabileceğini ve olumlu katkılar sağlayabileceğini kanıtlamıştır. Toplam kalitenin eğitimde uygulanması ve pozitif sonuçlar alınması buna iyi bir örnektir. Üst yönetimin liderliği, kararlara katılım, müşteri odaklılık, sürekli gelişme, iletişim, moral ve motivasyon gibi toplam kalite ilkeleri, eğitim alanında da kullanılabilen ilkelerdir. Bu ilkelerin eğitime ilişkin kapsamı aşağıda verilmiştir.

- Üst yönetimin liderliği

Eğitimde kalitenin sağlanması üst yönetimin liderliği ile gerçekleşebilir. TKY faaliyetlerinin başarıya ulaşması, öncelikle üst yönetimin buna gönülden inanmasını gerektirir. Yönetici, öğretmen ve öğrencilerin performansını yükseltici girişimlerde bulunmalıdır. Öğrencilerini ve öğretmenlerini beraber çalışmaya sevk edici sistemler kurmalıdır.

- Kararlara Katılım

TKY'nin başlıca ilkelerinden bir diğeri, işletme çalışanlarının tamamının kararlara katılımını sağlayarak takım çalışması yapmaktır. İşletmeyi okul, öğrencileri müşteri ve çalışanları da öğretmen olarak kabul edersek okul, öğretmenleriyle, öğrenci ve velileriyle bir takım ruhu oluşturmalıdır. Grup çalışmaları için sorumluluk paylaşımının sağlanması gerekir. Grup çalışması kesinlikle bir talebi, gönüllülüğü ifade eder. Sorumluluğu ve katkıyı kapsar. Yönetimden ve yönetilenden kendilerine, “ben bu örgüte nasıl faydalı olabilirim?” sorusunu sormaları beklenir. Bu soruya verdikleri cevap, yöneticilerin ve diğer okul paydaşlarının, okul için gerekli kararların alınmasında ve uygulanmasında etkin rol almalarını gerektirir. Okul düzeyinde alınan kararlara katılan okul paydaşlarının, okul hedeflerini gerçekleştirme konusundaki istekliliği bu şekilde sağlanmış olur.

- Müşteri Odaklılık

İşletmelerin başarısı büyük ölçüde müşterilerine bağlıdır. Bu durum eğitim içinde aynıdır. Öğrenci okul için bir müşteri olarak algılanmalı ve onların gereksinimleri makul ölçülerde karşılanmalıdır. Bir işletmenin (okulun) varlığı müşterilerinin

(öğrencilerin) varlığıyla mümkündür. Bu gerçek her ne kadar yönetim ve öğretmenler tarafından göz ardı edilse de, öğrenci bu hakkın kendisinde olduğu bilinciyle hareket etmeli ve sürekli daha fazla öğrenmeye talip olmalıdır.

- Sürekli gelişme

Yöneticilerin, öğretmenlerin, öğrenci ve velilerinin, eğitim sisteminin felsefesini daha iyi anlamaları için hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimlerinin sağlanması gerekir. Bu eğitim, toplam kalite yönetimi ışığında yapıldığında, eğitim çıktılarında bir kalite meydana getirir. Eğitim kurumları, değişen çağın değerlerini yakalayabilmek için, çalışanlarını sürekli geliştirmelidir.

- İletişim

Toplam kalite yönetiminin temelinde hataları belirleme, düzeltme ve bu hataların bir daha ortaya çıkmasını engelleme yaklaşımı vardır. Eğitim sürecinde birçok durumdan kaynaklanan hatalarla karşılaşmak mümkündür. Yönetim zaafı, öğretmen ve öğrencinin psikolojik sorunları buna örnektir. Bu tür sorunları önlemede öncelikli unsur güçlü bir iletişim yapısının varlığıdır. Toplam kalite anlayışında hata önlemede temel fikir, sorunlara öngörüle bulunmak ve çözümler geliştirmektir. Toplam kalite yönetimin bu bağlamda başarılı olması için, öğretmenlerin, öğrenci ve velilerle sürekli bir etkileşim içerisinde olması gerekir. Bu etkileşim, aylık veya dönemlik toplantılarla canlı tutulabilir.

- Moral ve Motivasyon

Öğretmenin işine odaklanabilmesi, verdiği eğitim hizmetin kalitesini arttırabilmesi moral ve motivasyon düzeyine doğrudan bağlıdır. Örneğin motive olmuş, mutlu bir öğretmen, sabah okula geldiğinde öğrencilerini görmekten ve onlara yeni şeyler öğretmekten büyük zevk alır. Aynı zamanda öğrencilerde böyle bir hocanın dersinden zevk alır. Hayatından bıkmış veya her olumsuzluğu veya hatayı sorun eden bir öğretmen ise, dersini mümkün olduğunca çabuk bitirmek ve okul ortamından yani iş ortamından uzaklaşmak ister. Bu durum son zamanlarda televizyonlarda çıkan ve öğretmen öğrenci ilişkilerini anlatan filmlerle de işlenmektedir.

2.3. Toplam Kalitenin Eğitime Uygulanması

Her ne kadar eğitimin örgüt yapısı, kültürü ve gelenekleri farklı olsa da, Toplam Kalite Yönetimi, endüstride uygulandığı gibi eğitimde de uygulanabilir. Endüstride kaliteyi belirleyici, ölçücü ve kontrol edici enstrümanlar var iken, eğitimde bu durum tam tersidir. Sınıftaki ürünün kalitesini yalnızca öğretmen ve yaptıkları belirlemez. Dahası, müşteriler (öğrenciler) kaliteyi neyin oluşturduğunu bilemeyebilir, bilemediklerinde ise kaliteyi isteyemezler. Eğitim tekniklerini, geleneklerini ve uygulamalarını TKY teknikleri ile karşılaştırmaya çalışmak veya bütünleştirmeye uğraşmak şüphesiz yararlıdır. Ancak okuldaki TKY için gönüllü ve samimi bir yaklaşım benimsenmez ise, deneyimin, giderek kaliteyi azaltıcı sonuçlar vermesi kaçınılmaz olur.

Eğitimde toplam kalite, yöneticilerin, öğretmenlerin ve öğrencilerin aktif katıldıkları, bu katılımlardan zevk aldıkları, okulun ve özellikle öğrencinin başarısının ön planda tutulduğu, sürekli gelişme gösteren bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımı, yönetimin kararlılığı ve tutarlılığı, öğrenci ve öğretmen odaklanması, gerçekleri görme, sürekli gelişme, her kesin katılımı ve etkili bir öğrenme stratejisi belirler. Aksu, etkili bir öğrenme stratejisinin şu maddeleri kapsadığını söyler (Aksu, 2002:149):

- İnsanların nasıl ve niçin öğrendiklerini anlama
- Sağlıklı bir öğrenme ortamı oluşturma
- Bireysel öğrenme gereksinimlerini tanıma ve karşılama
- Görüş birliğine varılmış hedeflerle bir öğrenme planı hazırlama
- Öğrenme fırsatlarını geliştirme
- Öğrenme ürünlerini değerlendirme

Eğitim sürecinde insanların okul amaçlarının farkında olması, bu amaçları doğru yorumlaması eğitimde nitelikli çıktılar açısından önemlidir. Eğitim hizmetini üreten okul iç paydaşlarının sağlıklı bir öğrenme-öğretme ortamı oluşturması, öğrenci gereksinimlerinin karşılanması açısından vazgeçilmezdir.

3. MEVCUT ÇALIŞMA

3.1. Amaç

Bu araştırmanın amacı, Adıyaman ilinde kamu ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin toplam kalite yönetimi ve ilkeleri hakkındaki bilgilerini ve bakış açılarını, TKY ilkelerini, iş ortamlarında ve derslerinde uygulama düzeylerini, TKY ilkelerine karşı geliştirdikleri tutumlarını etkileyen bazı faktörleri açıklamaktır. Seçilen faktörler; çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, kıdemi, eğitim düzeyi, rütbesi ve mesleğe giriş nedenleridir.

3.2. Yöntem ve Değerlendirme Biçimi

Bu çalışmada, literatür taraması ve alan araştırması olmak üzere iki temel araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Teorik bilgiler literatür ve çeşitli bilimsel çalışmalardan elde edilen bilgilerden, ampirik araştırma ise Adıyaman İli Merkez İlçesinde, değişik okullarda görev yapan toplam 350 öğretmene uygulanan anketin verileriyle derlenmiştir. Analiz

sonuçlarının mümkün olduğunca gerçekleri yansıtması için tüm anket kâğıtları tek tek incelenmiş ve 291 anketin değerlendirilmesine karar verilmiştir. Eksik veya doğruluğundan şüphe edilen anketler ayıklanmıştır.

Bu çalışmada Likert analiz tekniği kullanılmıştır. Likert ölçeklerinde tutum ölçümleri 1-5 aralığına göre yapılır. En yüksek olumlu tutum bu çalışmanın skalasında 5, en düşük olumsuz tutum ise 1 kabul edilmiştir. Ancak Türkiye’de istatistikî yorumların 100’lük sistem üzerinden yapılması bir gelenek olmuştur. Bundan dolayı, bu araştırmada da 1-5 aralığının 100’lük sistemdeki karşılıkları ilgili tablolarda belirtilmiştir. Bütün tablo yorumları da yüzlük sistemdeki değerlere göre yapılmıştır.

Bu çalışmada 30 tane soru sorulmuş ve öğretmenlerin cinsiyetinin, yaşının, medeni durumunun, kıdeminin, eğitim düzeyinin, mesleğe giriş nedeninin- TKY ve ilkelerine bakış açıları üzerindeki etkilerini anlamak ve gruplar arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını tespit etmek için “Anova, test of homogeneity, tukey testi” gibi testler kullanılmıştır. Anketten elde edilen veriler SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Science) programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir.

4. BULGU VE YORUMLAR

4.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Tablo 1: Katılımcıların Cinsiyete Göre dağılımı

CINSİYET	N	%	Kümülatif %
Kadın	108	37,1	37,1
Erkek	181	62,2	99,3
Cevapsız	2	,7	100,0
Total	291	100,0	

Tablo 1’de katılımcıların %37,1’inin kadınlardan, %62,2’sinin ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan iki kişi ise, cinsiyetlerini gizlemişlerdir. Bu, araştırmaya katılanların %0,7’sine tekabül etmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Medeni Durumları

MEDENİ DURUM	N	%	Kümülatif %
Bekâr	36	12,4	12,4
Evli	244	83,8	96,2
Boşanmış	11	3,8	100,0
Total	291	100,0	

Tablo 2 katılımcıların medeni durumları hakkındaki bilgileri içermektedir. Buna göre, katılımcıların %12,4’nü bekar, %83,8’ini evli ve %3,8’ni ise boşanmış öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmamıza katılanların büyük bir kısmı evlidir.

Tablo 3: Katılımcıların Yaşlara Göre Dağılımı

YAŞ	N	%	Kümülatif %
18-25	12	4,1	4,1
26-35	111	38,1	42,3
36-45	99	34,0	76,3
46-55	48	16,5	92,8
56 ve üstü	21	7,2	100,0
Total	291	100,0	

Tablo 3’ten de anlaşılacağı üzere, katılımcıların %4,1’ 18-25 yaş grubuna, %38,1’i 26-35 yaş grubuna, %34’ü 36-45 yaş grubuna, %16,5’i 45-55 yaş grubuna ve %7,2’si ise 56 ve üstü yaş grubuna mensuptur. Araştırma örnekleminin büyük kısmının genç ve yetişkin olduğu görülmektedir. Yani 26-45 yaş grubunu oluşturanların oranı %72,1’dir.

Tablo 4: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

EĞİTİM DURUMU	N	%	Kümülatif %
Lisans eğitim programları	230	79,0	79,0
Lisans diğer programlar	38	13,1	92,1
Yüksek lisans	23	7,9	100,0
Doktora	-	-	-
Total	291	100,0	

Tablo 4’te katılımcıların % 79’unu Lisans eğitim programları mezunu, % 13,1’ini lisans diğer programlar mezunu, % 7,9’unu ise yüksek lisans mezunları oluşturmaktadır. Araştırmamızda eğitim durumunu belirten ve dördüncü madde olan “doktora mezunu” seçeneğini kimse işaretlememiştir. Örneklem içerisinde doktora mezunu yoktur. Araştırmaya katılanların %13,ü yüksek lisans mezunudur. Buradan yola çıkılarak, Adıyaman İli Merkez ilçesinde çalışan öğretmenlerin, kendilerini geliştirdikleri dolayısıyla yeni uygulamalardan haberdar oldukları kanısına varılabilir.

Tablo 5: Katılımcıların Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı

KIDEM	N	%	Kümülatif %
1-5 Yıl	40	13,7	13,7
6-10 Yıl	68	23,4	37,1
11-15 Yıl	66	22,7	59,8
16 ve Yukarısı	117	40,2	100,0
Total	291	100,0	

Tablo 5’te katılımcıların hizmet sürelerine bakıldığında, 16 yaş ve üzeri hizmet yılına sahip olanların % 40,2’lik bir oranla en büyük grubu oluşturduğu görülmektedir. Bu grubu, %23,4 ile 6-10 hizmet yılına sahip olanlar ile %22,7’lik bir oranla 11-15 hizmet yılına sahip olanlar takip etmektedir. 1-5 hizmet yılına sahip olan katılımcılar ise %13,7’lik bir oranla ortaya çıkmaktadır.

Tablo 6: Katılımcıların Mesleğe Giriş Nedenlerine Göre Dağılımı

ÖĞRETMENLİK MESLEĞİNE GİRİŞ NEDENİ	N	%	Kümülatif %
Sevdiğim için	210	72,2	72,2
Diğer meslekleri elde edemediğimden	40	13,7	85,9
Tatil ve boş vakit bolluğu	7	2,4	88,3
Kolay bir meslek olduğundan	9	3,1	91,4
Statü yüksekliği	1	,3	91,8
Diğer nedenler	24	8,2	100,0
Total	291	100	

Tablo 6 katılımcıların öğretmenlik mesleğine giriş nedenleri hakkında bilgi vermektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere, öğretmenlik mesleğini sevdiği için öğretmenlik yapanların oranı %72,2’dir. Bunu üniversite giriş sınavında başka bölüm kazanamadığı için tercih eden grup takip etmektedir. Bu grubun oranı %13,7’dir. Bazı katılımcılar öğretmenlik mesleğinin diğer mesleklere oranla daha kolay, tatilleri daha fazla olduğu için ve başka nedenlerden dolayı öğretmenlik mesleğini seçtiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların %70’ten fazlası bu mesleği severek yaptığı için, öğretmenler işlerinin kendilerine yükledikleri görevlerin bilincinde ve görevlerini iyi düzeyde yerine getirmeye çalıştıkları söylenebilir.

4.2. Araştırmaya Katılanların Toplam Kalite İlkelerine Bakış Açılımları

4.2.1. Üst Yönetimin Liderliği

Tablo 7: Katılımcıların Üst Yönetimin Liderliğine Yönelik Tutumları

ÜST YÖNETİMİN LİDERLİĞİ	N	Ort.	Sp.	%
Okul idarecileri genel olarak güvenilir kişilerdir.	291	3,95	1,14	73
İdareciler TKY konusunda iyi bir modeldir.	291	3,56	1,18	64
Okul müdürü eleştiri ve önerilere açıktır.	291	3,70	1,29	67
Müdür yönetici rolünden çok liderlik rolü oynar.	291	3,34	1,34	58
Ortalama	291	3,63	1,23	66

Üst yönetimin liderliği konusu toplam kalite sürecindeki kurumların temel sorunlarından biridir. Kamu Okullarında yetkilerin kimler tarafından ve hangi sıfatlarla kullanılabileceği, kanunlar ve yönetmeliklerle belirlenir. Toplam kalite yönetimi kararların mevcut teamüller ve yasalar çerçevesinde kullanılmasını, ancak yetkilerin uygulama aşamasında işgörenlerin de fikirlerinin alınmasını vurgular. Toplam kalite yönetimi yetkiyi yetki sahibinden almaz veya işgörenleri yetki sahibinin yetkisine ortak kılmaz, fakat iş ortamını belirleyici ve etkileyici kurallar konurken, bu kurallar daha çok yüz yüze kalacak olan işgörenin fikirlerinin alınmasını öngürür. Bu durum işgörende, iş tatmini ve kurumsal bağlılığı sağlar. Aynı zamanda çalışanın motive olmasını ve verimliliğini de etkiler.

Adıyaman Merkez İlçede bulunan 11 kamu ilköğretim okulunda yapılan bu çalışmada, toplam kalite yönetimi ilkelerinden olan üst yönetimin liderliği hakkında öğretmenlerin tutumunu anlayabilmek için; okul idarecilerinin güvenilirliğini, toplam kalite konusundaki tutumlarını, idarecinin eleştirilere açık olma tutumunu ve idarecinin bir yöneticiden çok bir lider gibi

davranıp davranmadığını sorulmuştur. Öğretmenlerin genel itibarıyla üst yönetimin liderliği konusunda, tablo 7’de görüldüğü gibi, olumlu bir kanaate sahibi oldukları anlaşılmaktadır.

Değişkenler bazında konuya bakıldığında; katılımcıların %73’ü idarecileri güvenilir kişiler olarak görürken, idarecilerin TKY konusunda iyi bir model oluşturduğuna inananların oranı %64 olmuştur. Araştırmaya katılanların %33’ü okul idarecilerini eleştirilere kapalı görürken, %67’si idarecileri eleştirilere açık bulmaktadır. Okul müdürünün bir idareciden çok, bir lider olduğuna inananların oranı ise %58’dir.

4.2.2. Kararlara Katılım Düzeyi

Tablo 8: Katılımcıların Kararlara Katılım Düzeyi

KARARLARA KATILIM DÜZEYİ	N	Ort.	Sp.	%
Okul Müdürü okulla İlgili Kararların Alınmasında Görüşlerimize Baş Vurur	291	3,58	1,24	64
Okul Yönetimi Okulla ilgili Kararların Alınmasında Öğrenci/Veli Görüşlerine Yer Verir	291	3,46	1,14	61
Okul Müdürü okulla İlgili Kararların Alınmasında Çevre Beklentilerine Önem Verir	291	3,83	1,04	71
Ortalama	291	3,62	1,14	65

Okul örgütünde, okulla ilgili kararların alınmasında, öğretmenlerin görüşlerine başvurulması, okul çıktılarının niteliğinde pozitif artışlar meydana getirir. Okul paydaşlarının kararlara ortak kılınması, alınan kararların amaçlara uygunluğunu sağlar. TKY ilkelerinden olan kararlara katılım düzeyini ve tutumunu inceleyebilmek için, katılımcılara; okul müdürünün öğretmenleri karar alma sürecine katma düzeyini, kararların oluşumunda öğrenci ve velilerinin fikirlerinin alınıp alınmadığı, çevre beklentilerin dikkate alınıp alınmadığı araştırıldı. Buna göre, katılımcıların %64’ü öğretmenlerin karar alma sürecine katıldığını, %61’i öğrenci ve velilerinin de görüşlerine yer verildiğini, %71’i ise, okulla ilgili kararların alınmasında çevre beklentilerine yer verildiğini belirtmişlerdir.

Tablo 8’deki genel ortalama değerine bakıldığında, Adıyaman ili merkez ilçesinde, okul yönetimlerinin okul paydaşlarını karara ortak kıldıkları söylenebilir. Bu bağlamda, karara katılım düzeyinin %65 düzeyinde gerçekleşmesi, bu sürecin iyi işlediğinin göstergesi olarak kabul edilebilir.

4.2.3. Müşteri Odaklılık

Tablo 9: Katılımcıların Müşteri Odaklılık İlkesine Yönelik Tutumları

MÜŞTERİ ODAKLILIK	N	Ort.	Sp.	%
Okulumuzda Öğrenci/Veli beklentileri Ön Plandadır	291	3,82	1,03	71
Okul Çalışanları Öğrencilerden/Velilerden gelen Beklentileri Karşılarlar	291	3,76	1,01	60
Sınıf İçi Etkinliklerde Öğrenci Merkezli Yöntemler Takip Edilir	291	3,83	1,05	71
Ortalama	291	3,80	1,03	67

Müşteri odaklılık, diğer kurumlarda olduğu gibi eğitimde de toplam kalitenin sağlanmasında büyük bir önem arz etmektedir. Eğitim hizmetinin üretilmesinde iç ve dış müşterilerin beklentilerinin dikkate alınması, örgütsel verimliliğe, ürün çıktılarının kalitesine önemli katkı sağlar.

Adıyaman İli merkez ilçesinde, okul yönetimlerinin öğretmen, öğrenci ve veli beklentilerini ön planda tutma düzeyi %71 iken, bu beklentileri karşılama düzeyi %60 dolayındadır. Öğretmenlerin, sınıf içi etkinliklerde öğrenci merkezli yöntemleri kullanma durumu ise % 71 olarak bulgulanmıştır. Öğrenci odaklı yöntemlerin kullanımı, öğrenen kesimin sınıf içi etkinliklere katılımını arttırmakla birlikte okul çıktıları olumlu yönde etkiler. Bu olumlu etki, müşteri olarak kabul edilen öğrenci memnuniyetine katkı sağlar.

4.2.4. Sürekli Gelişim

Tablo 10: Katılımcıların Sürekli Gelişim İlkesine Yönelik Tutumları

SÜREKLİ GELİŞME	N	Ort.	Sp.	%
Sınıf içi etkinliklerde eğitim teknolojilerini kullanma konusunda okulumuz yeterlidir	291	3,62	1,25	66
Toplam kalite yönetimi konusunda eğitime ihtiyacım var	291	3,17	1,31	54
Okulun kendine ilişkin bir misyonu ve vizyonu vardır	291	3,88	1,19	72
Okulumuz çalışanları eğitim alanında meydana gelen değişim ve gelişim paralelinde sürekli eğitilir	291	3,32	1,20	58
Ortalama	291	3,49	1,23	63

Eğitim örgütlerinin statik bir yapıdan ziyade, dinamik bir yapıya sahip olması için, sürekli kendisini geliştirmesi gerekir. Bir örgütün gelişimi ancak çalışanlarının, sürekli değişen bilim ve teknoloji karşısında kendisini yenilemesiyle mümkün olabilir. Adıyaman ili merkez ilçedeki ilköğretim okullarının kendini geliştirme düzeyiyle ilgili ortalama değer %63'tür. Sınıf içi etkinliklerde, eğitim teknolojilerini kullanma %66, yeni yöntemlerin kullanımı konusunda eğitime duyulan ihtiyaç %54 düzeyinde bulgulanmıştır. Okulun kendine ilişkin bir misyon ve vizyonu olduğuna ilişkin tutum %72, okul çalışanlarının, eğitim alanında meydana gelen değişim ve gelişimleri takip etme sürekliliği ise %58 düzeyindedir.

4.2.5. İletişim Düzeyi

Tablo 11: Katılımcıların İletişim Düzeyi

İLETİŞİM DÜZEYİ	N	Ort.	Sp.	%
Okulumuzda güçlü bir iletişim yapısı vardır	291	3,39	1,23	60
Okulumuzda okul sorunlarını önlemeye yönelik periyodik toplantılar yapılır	291	3,35	1,22	59
Okulumuzda farklı kültürlerden gelen öğrenci ve çalışanları kaynaştırmaya yönelik sosyal etkinliklere yer verilir	291	3,03	1,27	51
Öğrenci başarıları sürekli rapor edilerek sonuçlar öğrencilerle/velilerle paylaşılır	291	3,73	1,10	68
Ortalama	291	3,37	1,20	59

Okullarda iletişim düzeyinin yüksek olması, öğretmen ve öğrencilerin okula olan bağlılıklarını artırır. Öğretmenler çalıştığı kurumda, öğrencilerde hizmet aldıkları okulda kendilerini iyi ve doğru ifade etmek isterler. Kendilerini ifade edebilen bir ortam oluşturulduğu takdirde ideal ve başarılı bir okul ortaya çıkacaktır.

Adıyaman İli İlköğretim Okullarında yapılan bu çalışmada öğretmenlerin toplam kalitenin vazgeçilmez ilkelerinden olan, çalışanlar ve yönetim arasında pozitif bir ilişki kurulmasına önemli derecede katkıda bulunan, iletişim düzeyi, tablo 11'de de görüldüğü üzere, okulda güçlü bir iletişim bağının varlığına, okulda meydana gelebilecek sorunların önceden tespitine ve var olan problemlerin müzakere edilerek optimal çözüme kavuşmasını sağlayan, periyodik toplantıların, okul çatısı altında bir araya gelmiş, ancak farklı kültürlere mensup öğretmen ve öğrencilerin kaynaştırılmasına yönelik yapılan sosyal faaliyetlerin varlığına, öğrencilerin başarısının takip edilip edilmediğine bağlı olarak ölçülmüştür.

Tablo 11'de görüldüğü gibi okulda güçlü bir iletişim yapısının varlığına inananların oranı %60'tır. Okulda periyodik toplantıların yapıldığını söyleyen öğretmenlerin oranı %59, sosyal aktivitelere yer verilerek öğretmen ve öğrencilerin ortak paydalarda buluşmasını sağlayan faaliyetlerin varlığına inananların oranı %51, öğrenci başarılarının takip edildiğini, durumun hem öğrenciye hem de velisine rapor edildiğini ifade edenlerin oranı ise %68 olarak bulgulanmıştır. Bu sonuçlar göre, Adıyaman ilinde öğrencilerin birbirlerine karşı hoşgörü, anlayış ve kabul ediş tutumlarının gelişmesine ilişkin faaliyetlere düşük düzeyde yer verildiği söylenebilir. Adıyaman İli, sosyo-kültürel yapısı itibarıyla, Türkiye'nin birçok ili gibi, birden fazla etnik grubun ve kültürün yaşadığı bir yerdir. Bu bağlamda toplum arasında ayrılıkların çıkmaması için, gençlerin beraber çalışacakları ve birbirlerini tanıyacakları ortamlar hazırlanmalıdır. Bu faaliyetler, grup çalışmaları şeklinde ve dönem-/yılı sonu etkinliklerin organizasyonunda beraber görev alma şeklinde gerçekleştirilebilir. İdareciler veya etkinliğin organizasyonundan sorumlu öğretmen, bu durumu göz önünde tutmalı ve ona göre çalışma grupları oluşturmalıdır. Çünkü farklı etnik ve kültürel gruplara ait bireyler, en iyi okul ortamında kaynaşsınlar ve dostane ilişkiler kurarlar.

4.2.6. Moral ve Motivasyon Düzeyi

Tablo 12 : Katılımcıların Moral ve Motivasyon Düzeyi

MORAL VE MOTİVASYON	N	Ort.	Sp.	%
Çalıştığım okulun bir üyesi olmaktan mutluluk duyarım	291	4,09	1,17	77
Eğitim ve öğretim konusunda öğrencilerimi sürekli teşvik ederim	291	4,41	1,05	85
Okulumuzdaki öğrenci, öğretmenler ve diğer çalışanlar başarılı olmaları halinde ödüllendirilir	291	3,49	1,35	62
Okul müdürü okul çalışanlarını sürekli motive eder	291	3,47	1,31	62
Ortalama	291	3,86	1,22	72

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin en önemlilerinden biri işgörenlerin (öğretmenler) moral ve motivasyon düzeylerini arttırmaktır. Adıyaman ili ilköğretim okullarında yapılan bu araştırmada, öğretmenlerin moral ve motivasyon düzeylerini ölçebilmek için dört değişken belirlenmiştir. Bunlar; “çalıştığım okulun bir üyesi olmaktan mutluluk duyarım, eğitim ve öğretim konusunda öğrencilerimi sürekli teşvik ederim, okulumuzdaki öğrenci, öğretmenler ve diğer çalışanlar başarılı olmaları halinde ödüllendirilir, okul müdürü okul çalışanlarını sürekli motive eder” değişkenleridir.

Tablo 12’den de anlaşılacağı üzere, katılımcıların %77’si çalıştığı okulun bir üyesi olmaktan mutluluk duymaktadır. Katılımcıların %85’i öğrencilerini okul hayatlarında sürekli teşvik etmekte, %62’si okul müdürünün de iş arkadaşlarını sürekli motive ettiğine ve başarılı öğretmenlerin/öğrencilerin ödüllendirildiğine inanmaktadırlar.

Tablo 13: Muhtelif İstatistikî Veriler

İSTATİSTİKİ DEĞİŞKENLER	N	Ort.	Sp.	%
Öğretmenler kendi branşındaki derslere girerler	291	4,41	1,10	85
Toplam kalite yönetimi konusunda yeterli düzeyde bilgi sahibiyim	291	3,64	1,07	66

Adıyaman ili ilköğretim okullarında yapılan bu araştırmaya, özellikle ilköğretimlerin 5., 6., 7., 8. sınıflarını oluşturan öğrencilerin derslerine giren öğretmenlerin, branş öğretmenleri olup olmadığını ve toplam kalite yönetimi konusunda yeterli bilgiye sahip olup olmadıkları konusundaki tutumlarını tespit etmek için; “öğretmenler kendi branşında derslere girer ve toplam kalite yönetimi konusunda yeterli düzeyde bilgiye sahiptir” gibi iki madde eklendi. Buna göre, öğretmenlerin %85’i kendi branşlarında derslere girerken, öğretmenlerin TKY hakkındaki bilgilerinin yeterli olduğuna inananların oranı ise % 66 olmuştur.

4.3. Cinsiyetin Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Üzerindeki Etkileri

Tablo 14: Cinsiyet ve TKY İlkeleri İlişkisi

CİNSİYET X TKY İLKELERİ İLİŞKİSİ	Kadın			Erkek			Toplam Ortalama			F	Sig.
	N	X̄	%	N	X̄	%	N	X̄	%		
Üst Yönetimin Liderliği	108	3,65	66	181	3,63	66	289	3,64	65	,260	,771
Kararlara Katılım Düzeyi	108	3,65	66	181	3,61	65	289	3,63	66	,067	,935
Müşteri Odaklılık	108	3,88	72	181	3,75	69	289	3,81	70	1,09	,335
Sürekli Gelişme	108	3,53	63	181	3,48	62	289	3,50	62	,225	,799
İletişim Düzeyi	108	3,39	60	181	3,36	59	289	3,37	59	,268	,765
Moral ve Motivasyon	108	3,88	72	181	3,85	71	289	3,86	71	,193	,824
Toplam Ortalama	108	3,66	66	181	3,61	65	289	3,63	65	,350	,738

Tablo 14’te cinsiyetin toplam kalite Yönetimi ilkeleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Tabloda görüldüğü gibi örnekleme katılan kadınların sayısı, erkeklerin sayısına göre düşüktür. Kadınlarla erkekler arasında yapılan karşılaştırmada Anova testi kullanılmıştır. Yapılan ölçümlerde görüldüğü gibi iki grup arasında bir fark vardır. Ancak bu fark istatistikî olarak anlamlı değildir (Sig.(p)<0,05). Buna rağmen şu söylenebilir, kadınlar toplam kalite yönetim ilkelerinden olan üst yönetimin liderlik yaptığına olan inancı ile erkeklerin inancı aynıdır. Bu oran %66’dır. Araştırmaya göre cinsiyetin TKY

ilkelerine karşı geliştirilen tutumlar üzerindeki etkisi genelde birbirine yakın olmuştur. Bu durum Likert ölçeğine göre istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bir başka deyişle iki grup arasındaki fark çok fazla değildir.

Tablo 14'teki kararlara katılım düzeyinden kasıt; personelin okulu ve çalışma ortamını ilgilendiren konularda fikirlerinin alınıp alınmadığıdır. Araştırmaya katılanların %66'sı fikirlerinin alındığı yönünde bir tutum sergilemişlerdir. Bu konuda kadınların erkeklere göre %1 oranında daha olumlu düşündükleri tespit edilmiştir. Ancak Likert ölçeğine göre bu fark anlamlı değildir. Çünkü Likert ölçeğine göre, gruplar arasında anlamlı fark olabilmesi için sigma(p) değerinin 0,05'ten küçük olması gerekir. Tablo 14'ten de anlaşılacağı üzere bu oran 0,935'tir. Yani 0,05'ten büyüktür. Benzer durum toplam kalite yönetiminin diğer ilkelerinde de aynıdır. Yani sigma değeri 0,05'ten büyüktür. Bu durum gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığına işaret etmektedir.

Cinsiyet faktörünün toplam kalite yönetimi ilkelerine karşı oluşturulan tutumlar üzerindeki etkileri genel anlamda kadınların lehinedir. Ancak tüm değişkenler göz önüne alındığında erkeklerle kadınlar arasında tutum düzeyinin ortalama olarak %1 gibi bir farklılık yarattığı görülmektedir. Likert ölçeğine göre farklılığın istatistiksel olarak anlam kazanabilmesi için sigma (p) değerinin 0,05'ten daha küçük olması gerekir. Bu durum cinsiyet söz konusu olduğunda hiçbir tutumda ortaya çıkmamıştır.

4.4. Yaş'ın Toplam Kalite İlkeleri Üzerindeki Etkileri

Tablo 15: Yaş ve TKY İlkeleri İlişkisi

YAŞ X TKY İLKELERİ İLİŞKİSİ	18-25			26-35			36-45			F	Sig
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%		
Üst Yönetimin Liderliği	12	3,95	74	111	3,67	67	99	3,54	63	,779	,540
Kararlara Katılım Düzeyi	12	3,77	69	111	3,61	65	99	3,60	65	,144	,966
Müşteri Odaklılık	12	3,77	69	111	3,76	69	99	3,84	71	,171	,593
Sürekli Gelişme	12	3,60	65	111	3,40	60	99	3,48	62	1,45	,215
İletişim Düzeyi	12	3,47	62	111	3,22	55	99	3,38	59	1,53	,191
Moral ve Motivasyon	12	4,08	77	111	3,82	70	99	3,85	71	,309	,872
Toplam Ortalama	12	3,77	69	111	3,58	64	99	3,61	65	,730	,562
	46-55			56 ve Üstü			Ortalama Toplam			F	Sig
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%		
Üst Yönetimin Liderliği	48	3,75	68	21	3,52	63	291	3,68	67	,779	,540
Kararlara Katılım Düzeyi	48	3,68	67	21	3,58	64	291	3,64	66	,144	,966
Müşteri Odaklılık	48	3,79	70	21	3,90	72	291	3,81	70	,171	,593
Sürekli Gelişme	48	3,66	66	21	3,77	69	291	3,58	64	1,45	,215
İletişim Düzeyi	48	3,56	64	21	3,66	66	291	3,45	61	1,53	,191
Moral ve Motivasyon	48	3,95	74	21	3,84	71	291	3,90	72	,309	,872
Toplam Ortalama	48	3,73	68	21	3,71	67	291	3,68	67	,730	,562

Tablo 15'te, katılımcıların yaş değişkeninin TKY ilkelerine karşı sahip oldukları tutumlar üzerindeki etkileri incelenmiştir. Buna göre, en yüksek olumlu tutum moral ve motivasyon ilkesinde gözlemlenmiştir. Bu oran her yaş grubunda %70'in üzerindedir. Yani katılımcıların tamamı moral ve motivasyon düzeyinin yüksek olduğuna, toplam kalite yönetiminin bu ilkesinin iyi derecede işletelebildiğine inanmaktadırlar. Bu ilkeyi, sırasıyla müşteri odaklılık ve üst yönetimin liderliği takip etmektedir. En düşük gerçekleşen ilke ise iletişim ilkesi olmuştur. Genel anlamda yaş değişkeninin gruplar üzerinde anlamlı bir farklılık yarattığı söylenemez (Sigma 0,05 değerinden büyüktür).

4.5. Medeni Durumun Toplam Kalite İlkeleri Üzerindeki Etkileri

Tablo 16: Medeni Durum ve TKY İlkeleri İlişkisi

MEDENİ DURUM X TKY İLKELERİ İLİŞKİSİ	Bekâr			Evlî			Boşanmış			Toplam			F	Sig.
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%		
Üst Yönetimin Liderliği	36	3,90	72	244	3,63	66	11	3,93	73	291	3,82	70	4,22	,016
Kararlara Katılım Düzeyi	36	3,94	73	244	3,60	65	11	3,12	53	291	3,55	73	3,56	,030
Müşteri Odaklılık	36	3,95	74	244	3,78	69	11	3,87	72	291	3,86	71	,626	,535
Sürekli Gelişme	36	3,55	74	244	3,51	63	11	3,27	57	291	3,44	64	,463	,630
İletişim Düzeyi	36	3,56	63	244	3,36	59	11	3,09	52	291	3,33	58	1,09	,335
Moral ve Motivasyon	36	4,18	64	244	3,82	70	11	3,75	69	291	3,91	67	2,30	,102
Toplam Ortalama	36	3,84	70	244	3,61	65	11	3,50	62	291	3,65	66	2,04	,274

Eğitim örgütlerinde toplam kalite ilkelerinin uygulanmasının gözetilmesi, medeni duruma bağlı olarak değişebilir. Tablo 16'da görüldüğü gibi, katılımcılardan bekar olanların toplam kalite ilkelerini benimseme ve mesleki yaşamlarında uygulama düzeyi %70, evli olanların %65, boşanmışların %62 olduğu tespit edilmiştir. Medeni durum değişkeni, genel ortalama göz önünde tutulduğunda (sig (p)=0,274), toplam kalite ilkelerinin benimsenmesinde, gruplar arasında anlamlı bir fark oluşturmamıştır. Ancak, üst yönetimin liderliği ve kararlara katılım ilkeleri baz alındığında, bekar ve boşanmış gruplar

arasında anlamlı bir fark bulgulanmıştır. Bu fark, üst yönetimin liderliği ilkesinin uygulanmasında 0,016 (sigma değeri) düzeyinde iken, kararlara katılım düzeyinde 0,03 olarak gerçekleşmiştir.

Medeni durum değişkeni, TKY ilkelerinin bazılarının uygulanmasında anlamlı bir fark oluştursa da, genel ortalama bir farklılık oluşturmamıştır. Çünkü genel ortalama göz önünde tutulduğunda, sigma değeri 0,05'ten yüksek olarak tespit edilmiştir.

4.6. Eğitim Durumunun Toplam Kalite İlkeleri Üzerindeki Etkileri

Tablo 17: Eğitim Durumu ve TKY İlkeleri İlişkisi

EĞİTİM DURUMU X TKY İLKELERİ İLİŞKİSİ	Lisans Eğitim Programı			Lisans Diğer Programı			Yüksek Lisans			Toplam			F	Sig.
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%		
Üst Yönetimin Liderliği	230	3,61	65	38	3,75	69	23	3,78	69	291	3,71	68	,606	,546
Kararlara Katılım Düzeyi	230	3,55	64	38	3,85	71	23	3,98	74	291	3,79	70	3,27	,039
Müşteri Odaklılık	230	3,75	69	38	3,88	72	23	4,27	82	291	3,96	74	4,09	,018
Sürekli Gelişme	230	3,47	62	38	3,47	62	23	3,87	72	291	3,60	65	2,39	,093
İletişim Düzeyi	230	3,32	58	38	3,45	61	23	3,80	70	291	3,52	63	2,57	,078
Moral ve Motivasyon	230	3,80	70	38	3,99	75	23	4,31	83	291	4,03	76	3,51	0,31
Toplam Ortalama	230	3,58	64	38	3,73	68	23	4,00	75	291	3,77	65	2,73	,180

Diğer kurumlarda olduğu gibi eğitim alanında çalışanların eğitim düzeyi, toplam kalite ilkelerinin uygulanmasında önemli bir etkidir. Öğretmenlerin eğitim düzeyi ve mezuniyet programları, mesleki çalışmalarını doğrudan etkilemektedir. Tablo 17'e baktığımızda, lisansüstü eğitim alan öğretmenlerle lisans mezunu olan öğretmenler arasında, özellikle kararlara katılım, müşteri odaklılık, moral ve motivasyon ilkelerinin uygulanmasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Öğretmenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, kararlara katılım düzeyi, öğrenci gereksinimlerini karşılama, öğrencilere moral ve motivasyon verme ilkeleri arasında yakın bir ilişki vardır.

Lisansüstü eğitim alan katılımcıların %74'ü kararlara katılım ilkesinin uygulandığını ifade ederken, %82'si öğrenci gereksinimlerini karşılayabildiklerine inanmaktadırlar. Lisansüstü eğitim alan katılımcıların %83'ü öğrencilerine moral ve motivasyon verdiklerini belirtmişlerdir.

4.7. Kıdem Toplam Kalite İlkeleri Üzerindeki Etkileri

Tablo 18: Kıdem ve TKY İlkeleri İlişkisi

KIDEM X TKY İLKELERİ İLİŞKİSİ	1-5 Yıl			6-10 Yıl			11-15 Yıl			F	Sig.
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%		
Üst Yönetimin Liderliği	40	3,87	72	68	3,64	66	66	3,62	65	,928	,428
Kararlara Katılım Düzeyi	40	3,76	69	68	3,52	63	66	3,74	68	,993	,397
Müşteri Odaklılık	40	3,80	70	68	3,72	68	66	3,82	70	,364	,779
Sürekli Gelişme	40	3,48	62	68	3,32	58	66	3,49	62	1,87	,134
İletişim Düzeyi	40	3,30	57	68	3,21	55	66	3,42	60	1,11	,342
Moral ve Motivasyon	40	3,95	74	68	3,75	69	66	3,97	74	,705	,549
Toplam Ortalama	40	3,69	67	68	3,52	63	66	3,67	66	,995	,438
	16 Yıl ve Üzeri			Ortalama Toplam						F	Sig.
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%					
Üst Yönetimin Liderliği	117	3,57	64	291	3,67	67				,928	,428
Kararlara Katılım Düzeyi	117	3,57	64	291	3,64	66				,993	,397
Müşteri Odaklılık	117	3,85	71	291	3,79	70				,364	,779
Sürekli Gelişme	117	3,62	65	291	3,47	62				1,87	,134
İletişim Düzeyi	117	3,47	62	291	3,35	58				1,11	,342
Moral ve Motivasyon	117	3,84	71	291	3,87	72				,705	,549
Toplam Ortalama	117	3,65	66	291	3,63	66				,995	,438

Kıdem değişkeninin toplam kalite ilkelerinin uygulanması üzerindeki etkisi tablo 18'de görülmektedir. Adıyaman ili merkez ilçesinde çalışan öğretmenlerin, bu ilkelerin uygulandığına ilişkin olan tutumları aynı doğrultuda eğilim göstermektedir. Aynı tutumun sergilendiği en düşük değişken (toplam ortalamaya bakımız) ise %58'lik bir oranla "iletişim düzeyi ilkesi" olmuştur. İletişim düzeyi oranının en düşük olduğu grubu, 6-10 yıl arası hizmeti olan öğretmenler oluştururken, en yüksek düzeyi 16 yıl ve üzeri hizmeti olan öğretmenler temsil etmektedirler.

4.8. Mesleğe Giriş Nedeninin Toplam Kalite İlkeleri Üzerindeki Etkileri

Tablo 19: Mesleğe Giriş Nedeni ve TKY İlkeleri İlişkisi

Mesleğe giriş nedeni X TKY İlkeleri ilişkisi	Meslek Sevgisi			Başka Bölüm Kazanamadığı için			Tatil-Boş vakit Bolluğu			F	Sig.	
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%			
Üst Yönetimin Liderliği	210	3,71	68	40	3,51	63	7	3,75	69	1,13	,343	
Kararlara Katılım Düzeyi	210	3,65	66	40	3,52	63	7	3,28	57	,694	,629	
Müşteri Odaklılık	210	3,84	71	40	3,60	65	7	3,57	64	1,00	,414	
Sürekli Gelişme	210	3,55	64	40	3,33	58	7	3,36	59	,809	,544	
İletişim Düzeyi	210	3,42	60	40	3,10	52	7	3,14	53	,850	,516	
Moral ve Motivasyon	210	3,90	72	40	3,71	68	7	3,50	62	,656	,657	
Toplam Ortalama	210	3,67	66	40	3,46	61	7	3,43	60	,856	,517	
		Kolay Meslek			Diğer nedenler			Ortalama Toplam				
	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	N	\bar{X}	%	F	Sig.	
Üst Yönetimin Liderliği	9	3,33	58	24	3,30	57	290	3,52	63	1,13	,343	
Kararlara Katılım Düzeyi	9	3,62	65	24	3,61	65	290	3,53	63	,694	,629	
Müşteri Odaklılık	9	4,18	79	24	3,79	70	290	3,79	70	1,00	,414	
Sürekli Gelişme	9	3,44	61	24	3,47	62	290	3,43	61	,809	,544	
İletişim Düzeyi	9	3,44	61	24	3,51	63	290	3,32	58	,850	,516	
Moral ve Motivasyon	9	4,08	77	24	3,80	70	290	3,79	70	,656	,657	
Toplam Ortalama	9	3,68	66	24	3,58	64	290	3,56	64	,856	,517	

Öğretmelerin, eğitimde toplam kalite ilkelerinin uygulanmasına yönelik tutumlarının oluşmasında mesleğe giriş nedenlerinin etkili olup olmadıkları tablo 19'da gösterilmektedir. Tabloda yer alan bütün verileri ayrı ayrı yorumlamaya gerek yoktur. Ancak toplam ortalama değerlerine bakıldığında, öğretmenlik mesleğinin boş vakti ve tatili çok olduğu için tercih edenlerin toplam kalite ilkelerini uygulama noktasında %60'la en düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların mesleğe giriş amacı ile toplam kalite ilkelerinin uygulanmasına katılım düzeyi arasında yakın bir ilişki vardır. Mesleğini seven öğretmenler, toplam kalite yönetimi ilkelerini daha çok benimser ve mesleğinde uygular. Adıyaman ili merkez ilçesindeki ilköğretim okullarında toplan kalite ilkelerinin uygulandığına inanan grubu, mesleğini severek seçenler grubu oluşturmaktadır. Öğretmenlerin bu ilkelerin uygulandığına olan tutumları %66'dır.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin uygulanması düzeyini belirlemek için birçok yöntem kullanılabilir. Bunların başında, öğretmenlerin, çalıştığı kurumlarda, bu ilkelerin ne düzeyde uygulandığının ölçülmesi gelmektedir. Bu çalışmada Adıyaman merkez ilçesindeki ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin toplam kalite yönetimi ilkelerinin uygulanma düzeyine ilişkin algıları incelenmiştir. Bu algılama düzeyinin, öğretmenlerin cinsiyetine, medeni durumuna, yaşlarına, eğitim seviyesine, hizmet süresine, mesleğe girme nedenlerine bağlı olarak değişip değişmediği ölçülmüştür. Geçerli ve güvenilir verilere dayalı bir ölçüm yapılabilmesi için doğrudan çalışanların kendi bildirimlerine dayalı veriler kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre;

- Cinsiyet,
- Medeni durum (genel toplamda),
- Yaş,
- Eğitim durumu (genel toplamda),
- Kıdem,
- Mesleğe giriş nedeni,

gibi değişkenler toplam kalite yönetimi ilkelerinin, okullarda uygulanmasına yönelik algıları üzerinde, gruplar arasında anlamlı bir farklılık oluşturmamıştır.

Ancak öğretmenlerin medeni durum değişkeninin üst yönetimin liderliği ve kararlara katılım düzeyi ilkelerine yönelik algıların oluşumunda, bekâr ve boşanmış gruplar arasında (bakınız tablo 16) anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Aynı zamanda öğretmenlerin eğitim durumu değişkeninin, kararlara katılım, müşteri odaklılık, moral ve motivasyon ilkelerinin uygulanmasına yönelik algıların oluşumunda da, lisansüstü ile lisans eğitimi alan gruplar arasında anlamlı bir fark oluşturduğu bulgulanmıştır (bakınız tablo 17).

KAYNAKÇA

- AKSU, M. (2002). Eğitimde Stratejik Planlama ve Toplam Kalite Yönetimi. Anı Yayıncılık, Ankara.
- BOLAT, T., SEYMEN, O. A, BOLAT, O.İ. &, ERDEM, B. (2008). Yönetim ve Organizasyon. Detay Yayıncılık, Ankara.
- CROSBY, P. B. (1994). Qualität 2000 – Kundennah, Teamorientiert, Umfassend, „Completeness“ in Deutscher Ausgabe, Wien.
- ÇOLAK, T. (2007). İstatistiksel Süreç Kontrolü ve Uygulamalar. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Anabilim Dalı.
- DAHLGAARD, J. J. & KRISTENSEN, K. & KANJİ, G. K. (2007). Fundamentals of Total Quality Management. Process analysis and improvement. Taylor & Francis Publishing, New York.
- DEMİNG, W. E. (2000). The New Economics for Industry, Government, Education (2nd ed.). MIT Press, Cambridge.
- FAYOL, H. (1916). Administration industrielle et générale; prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle, Pinat Co., Paris.
- ISHIKAWA, K. (1985). What is Total Quality Control? The Japanese Way. (translated by D. J. Lu): Prentice Hall., New Jersey
- JURAN, J. M. (1951). Quality Control Handbook. McGraw-Hill Co., New York.
- KINGIR, S. (2006). Toplam Kalite Yönetimi. Nobel yayınları, Ankara.
- MAYO, E. (1933). Human Problems of an Industrialized Civilization. Routledge Publishing. New printed in 2007, New York
- Shewhart, W. A. (1931). Economic control of quality of manufactured product. Van Nostrand Co., New York
- SHEWHART, W. A. (1939). Statistical method from the viewpoint of quality control. The Graduate School, the Department of Agriculture, Washington, D.C.
- ŞİMŞEK, Ş. & ÇELİK, A. (2009). Yönetim ve Organizasyon. Eğitim Akademi Yayınları, İstanbul
- TAYLOR, F. W. (1911). Principles of Scientific Management., Harper & brothers Co., New York and London.
- WEBER, M. (1921). The Theory of Social and Economic Organization. Translated by A.M. Henderson and Talcott Parsons. Collier Macmillan Publishing, London.