

MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞINA BAĞLI OKULLARDAKİ ÖĞRETMENLERİN EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİ ALGILAMA DÜZEYLERİ ÜZERİNE DÜZCE İLİNDE BİR ARAŞTIRMA¹

Doç. Dr. Enver BOZDEMİR
Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi
enverbozdemir@duzce.edu.tr

Yunus Emre SEZER
Öğretmen, Düzce Üniversitesi SBE TKY Anabilim Dalı
ynsemresezer@hotmail.com

Özet

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), okulların kalitelerini artırma çalışmalarında önceliğini müşteri memnuniyeti olarak belirlemiştir. TKY kurumlarda liderlik, demokratik ortam, süreç yönetimi ve öğrenen örgüt gibi özellikleriyle kalitenin artmasında anahtar rol oynayacaktır. Öncelikle TKY'nin ve temel niteliklerinin eğitim kurumlarında çalışan öğretmenler tarafından nasıl yorumlandığı, eğitim kurumlarında TKY uygulamalarının başarılı olması için belirlenmelidir.

Çalışmanın amacı, temel eğitim kurumlarındaki öğretmenlerin TKY'yi nasıl algıladıklarını ortaya koymak ve onların TKY hakkındaki düşüncelerini belirlemektir. Araştırmada Düzce ili örnek alınmış ve yöntem olarak genel tarama yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmanın evrenini Düzce ilindeki temel eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Katılımcılardan anket yöntemi ile bilgiler toplanmış ve bu bilgiler İstatistik Paket Programı (Statistical Package for Social Sciences) yardımı ile değerlendirilmiştir. Veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen "Toplam Kalite Yönetimi Algılama Ölçeği" kullanılmıştır. Bu çalışmada elde edilen en önemli bulgular; eğitim kurumlarında TKY ilkelerinin uygulanması gerektiği buna karşın okullarda TKY ile ilgili seminer konferans, hizmet içi eğitim çalışmalarının yeterli sayıda düzenlenmemesi ve ödüllendirme sisteminin adil ve tam olmamasıdır.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Temel Eğitim Kurumları, Öğretmenler.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT PERCEPTION LEVEL IN EDUCATION OF TEACHERS IN SCHOOLS AFFILIATED WITH MINISTRY OF EDUCATION: A STUDY ON DUZCE PROVINCE

Abstract

Total Quality Management (TQM) has determined the priority in the work as customer satisfaction to increase the quality of schools. TQM will play a key role in increasing the quality with the features such as leadership, democratic environment, process management and learning organization in the organizations.

¹Bu çalışma, birinci yazarın danışmanlığında ikinci yazarın "Temel Eğitim Kurumlarındaki Öğretmenlerin Eğitimde Toplam Kalite Yönetimini Algılama Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma-Düzce İli Örneği" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

The aim of this study is to demonstrate how teachers perceive TQM in basic education institutions and to determine their thoughts on their TQM Düzce province in the study sample was taken and general screening method was used as the method.

The population of the study consists of teachers working in basic education institutions in Düzce province. Information collected of the participants by the scale method was assessed with the help of statistical software package. Developed by the researcher "Total Quality Management PerceptionScale" was used as data gathering tool. The most significant findings obtained in this study; it is the result that TQM principles must be implemented in educational institutions where as in educational institutions TQM related seminars, conferences, in-service training were not held in sufficient numbers and the reward system is not fair and full.

Keywords: Total Quality Management, Basic Educational Institutions, Teachers.

1. Giriş

Günümüzde, özellikle özel sektörde yoğun bir şekilde uygulanan TKY anlayışı, rekabetin temel unsuru olmuştur. Ürün çeşitliliğine paralel olarak tüketiciler, alım güçlerine göre en kaliteli ürüne yönelmekte, kalite daima belirleyici unsur olmaktadır. Dolayısıyla işletmeler, müşterinin tatminini esas alan koşulsuz müşteri memnuniyeti kriterini hep ön planda tutmak ve ilgi alanını buna göre belirlemek zorunda kalmıştır.

Kamu kurumlarında TKY uygulamaları hizmet üretimi çerçevesinde son zamanlarda büyük bir hız kazanmıştır. Kamu ile vatandaş arasındaki ilişkide sürekli gündemini koruyan “devlet mi vatandaş içindir, yoksa vatandaş mı devlet içindir?” sorusu, devletin, kaliteli hizmet üretimi anlayışına ulaşmasıyla ortadan kalkmıştır. Rekabetin hemen hemen hiç yaşanmadığı kamu sektörleri, hizmet üretiminde kaliteyi ön plana çıkararak vatandaşa karşı görev ve sorumluluklarını buna göre yerine getirmeye başlamıştır.

Bu bağlamda Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ise bir kamu kurumu olarak Toplam Kalite Yönetimi'ne uzak kalmamış ve yasaların kendine yüklediği görevleri yerine getirirken, kaliteli hizmet anlayışını benimsemiştir. MEB'in hedefleri ile TKY'nin felsefesi birbirini tamamlamaktadır. Günümüzde artık bilgi sermayenin önüne geçmiştir. Bilginin önemi arttıkça da eğitimin önemi artmıştır. Bu nedenle bugün en önemli yatırımın insana yapılan yatırım olduğu kabul edilmektedir.

Çalışmanın amacı, Düzce İlinde Temel Eğitim Kurumlarındaki öğretmenlerin bakış açısıyla TKY'yi değerlendirmek, TKY uygulamalarının fayda ve sonuçlarını saptamak, TKY ile ilgili eksiklikleri belirlemek ve TKY'nin etkinlik düzeyini tespit etmektir.

Bu araştırma, temel eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin bazı demografik özelliklerinin belirlenmesi ve onların toplam kalite yönetimi uygulamaları ile ilgili görüşlerini

belirleyerek, TKY uygulamalarının yeterliliklerinin neler olduğunu ortaya çıkarmayı hedeflemesi açısından önemlidir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulguların; eğitim-öğretime ve eğitim uygulamalarına çeşitli yönlerden katkı sağlayacağı beklenmektedir. Bu katkılar, eğitim kurumlarındaki öğretmenlerin TKY algıları ile ilgili durum tespiti yapması, okul ve kurumlardaki TKY ile ilgili eksikliklerin giderilmesi açısından önemli görülmektedir. Ayrıca bu araştırmayla okulda öğretimin geliştirilmesine ve paydaşların (öğrencinin, öğretmenin, veli ve okul yöneticilerinin) iletişiminin artırılmasına, rekabet ortamının oluşturulmasına ve okulda gelişmenin sonu olmadığı anlayışının gerekliliğine vurgu yapması ayrı bir önem arz etmektedir.

2.Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

Eğitim, evrenin, yerkürenin, bilincin ve yaşam sistemlerinin hikâyesini bilmek, bu hikâyede insanın rolünü tanımak olarak tanımlanabilir. Eğitimin öncelikli amacı ise, kişilerin bu geniş anlam içindeki rollerini yerine getirebilmesini sağlamaktır(Langford, 1999).

Günümüzdeki değişimlere ayak uydurabilmek için eğitim yoluyla yetiştirilecek bireylerin araştıran, sorgulayan, eleştirel düşünebilen, problem çözebilen, öğrenmeyi öğrenen, bilgiyi üretebilen, esnek, yaratıcı, düşündüklerini kolayca ifade edebilen, teknolojiden faydalanabilen, takım çalışması yapabilen özelliklere sahip olmaları beklenmektedir (Şen ve Erişen, 2002:100).

Eğitim kavramı TKY içerisinde de önemli yere sahiptir. Bu önemi Japonya'nın en önde gelen kalite otoritesi Kaoru Ishikawa (1985), "Kalite kontrol eğitimle başlar ve eğitimle sona erer" demektedir. Kaliteyi iyileştirmek için kalite eğitimi, genel müdürden en alt kademedeki çalışana kadar bütün çalışanlara verilmelidir.

2.1.Eğitimde Toplam Kalite Yönetimin Uygulanması

Günümüzde gelişmiş ülkelerin kalkınmasının temelinde eğitimin olduğu ve gelişmişlik düzeyini, verilen eğitimin kalitesinin belirlediği ortadadır (Erkul, 1998:261). Bu kaliteli eğitim anlayışında; yetişen yeni bireylerin hangi bilgi ve becerileri kazanması gerektiği ön plana çıkarılarak eğitim kurumlarının görevleriyle bu bilgi ve beceriler örtüştürülmektedir (Ünal, 1998:1063).

Bugün eğitim kurumlarında, çağın gerekleri doğrultusunda öğrencilerin eğitim ihtiyaçlarına cevap verebilen, eğitimin içeriğini ve niteliğini geliştirebilen, öğrenci başarısını yükseltmek

için geliştirilebilen bir okul yapısını sağlayan ve sürekli gelişme anlayışına sahip bir sisteme ihtiyaç vardır. İşte bu sistem TKY'dir (MEB, 1999:1).

Bu sistemle eğitim kurumları, öğrencilerin, öğretmenlerin ve eğitim paydaşlarının (veli, üst düzey eğitim kurumları, iş sahipleri v.b) şuan var olan ve gelecekteki beklentileri belirlenmekte, bu beklentileri zamanında, ekonomik ve uygun şekilde yerine getirebilecek biçimde sistem düzenlenmekte, yönetici, öğretmen, fiziki ortam ve eğitim teknolojisi buna hazır hale getirilmektedir (Erkul, 1998:214).

TKY, uygulamaları sadece üretim işletmeleri ile ilgili bir yönetim yaklaşımı değil, aynı zamanda hizmet işletmeleri içinde geçerli olan ve bu bağlamda kamu kurumlarının, eğitim ve sağlık örgütlerinin yönetiminde de uygulanabilir bir yönetim anlayışı olarak görülmektedir (Şişman, 1998:66).

Başka bir ifadeyle kamu kaynaklarının kısıtlılığı, kamu hizmetlerinde şeffaflık, yeni teknolojilerin hizmet kalitesini yükseltmesi ve özel sektör yönetiminde ortaya çıkan yeni yaklaşımların kamuya yansıtılması gibi sorunlar nedeniyle TKY'nin kamu sektöründe de uygulamasını zorunlu hale getirmektedir(Ankara Sanayi Odası Aylık Yayın Organı, 1995:35).

Eğitim örgütlerinin hataya yer vermemek için sürekli gelişme çerçevesinde öğrenen örgüt kimliğine sahip çıkması gerekmektedir. Bunun için de değişimleri yakından gözlemlemek ve buna hazır olmak, bütün değerleri sorgulamak ve yeni bir modelin oluşumuna imkan tanınmalıdır. Bu da kendine güvenen ve güvendirilen liderlerin TKY'yi benimseyerek eğitim örgütlerinde köklü bir değişimi başlatmasıyla mümkün olacaktır (Cafoğlu, 1996:303). TKY'nin eğitimde uygulanması eğitimin kendine özgü yönleri göz ardı edilmeden benimsenip uygulanabilirse, eğitimde kalite ve gelişmede süreklilik sağlanabilir.

Okullarda TKY'yi uygulayabilmek için herkesin katılımı ve sürekli iyileştirme ortamını sağlayacak olan ekiplerin oluşturulması gereklidir. Ancak TKY'den kendiliğinden mucizeler yaratmasını beklemek mümkün değildir. Ayrıca TKY'yi okulun sadece bir yilki projesi olarak görmek de başarısızlığa yol açar. Kalite sistemleri için çalışan insanlar kaliteyi benimsedikçe, onu işlerinin olağan bir parçası olarak görmeye başladıklarında, bu sistemin temellerini çalışmalarına sağlam olarak yerleştirdiklerinde, TKY'nin yararları kendini gösterecektir. Bu ise tutarlı ve sürekli bir şekilde gelişen bir program uygulandığında doğal olarak ortaya çıkacaktır. Sürekli gelişim için örgütte herkesin sürekli işbirliği içinde olması ve çalışanların yönetime katılması gereklidir. Çalışanlar çeşitli ekipler kurarak sorunları tespit etmek, analiz etmek ve çözümlenmek için toplanırlar (Bonstingl, 1992:5).

Ekip çalışması yönetimin çalışanlarına olan güvenini gösteren ve bu yolla onlara karar verme, problemleri çözme fırsatını vererek kalitenin iyileşmesi, verimliliğinin ve karlılığının artması gibi konularda sorumluluk veren bir çalışma tarzıdır. Okullarda takım çalışmaları yöneticiler, öğretmenler ve öğrenciler arasında gerçekleştirilebilir. Takımların amaçları hizmet kalitesini artırmak, bilgi ve deneyimlerini paylaşmak ve üretken bir ortam oluşturmaktır. Ayrıca okulda öğretmen, idareci ve personelin süreçleri analiz etmesi gereklidir (MEB, 2001:54).

2.2.Eğitimde Kaliteyi Geliştirme Araçları

Eğitimde toplam kalite yönetimi uygulamalarının hedeflerine ulaşması için çeşitli araçlar kullanılmaktadır. Bu araçlar, akış diyagramı, balık kılıcı diyagramı, pareto diyagramı, dağılım diyagramı, planlama, yapma, inceleme, düzeltme döngüsü, histogram ve kontrol grafikleri şeklinde sıralanabilir (Mahiroğlu ve Buluç, 1999:35).

Toplam Kalite Yönetimini geliştirme araçları önemli ve kullanışlı olmasının yanında toplam kalite yönetiminin bir unsuru değildir. Bu araçlar yalnızca toplam kalite yönetiminin odak noktasında olurlarsa örgüt için kalite anlayışı amaçlarından saparak doğru olmayan alanlara yönelebilir (Mahiroğlu ve Buluç, 1999:35).

2.3.Milli Eğitim Bakanlığında Toplam Kalite Yönetimi Çalışmaları

MEB 2000’li yıllardan itibaren dünyada yaygın olarak uygulanan ve başarıya ulaşan Toplam Kalite Yönetimi modeline geçmek amacıyla "Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Projesi" adıyla bir çalışma başlatmıştır. Bu çalışmaya göre, Milli Eğitim Bakanlığının TKY’yi uygulama amacı; “MEB merkez ve taşra teşkilatında, çağın getirdiği değişim ve gelişmeleri doğru anlayıp değerlendirmek, çalışanların sürekli eğitimi ile niteliklerini yükseltmeyi ve böylece hizmet sunumunda kaliteyi arttırarak eğitim hizmetinden yaralananların maksimum memnuniyetini sağlamayı, problemlerin çözümünde ve eğitim yönetiminde karar alma süreçlerine ilgililerin tümünün tam katılımını gerçekleştirmeyi ve karar almada veri kullanmayı hedefleyen TKY felsefesinin TKY Uygulama Yönergesi' ne göre Milli Eğitim sistemine yerleştirmektir” (MEB, 1999:7) şeklinde ifade edilebilir.Milli Eğitim Bakanlığı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Yönergesinin Kasım 1999 tarih ve 2506 sayılı Tebliğler Dergisinde yayınlanması eğitim kurumları içinde değişim ve gelişimin kapılarını açmıştır.

Yönergede belirlenen TKY ile ilgili temel ilkeler şu şekilde belirlenmiştir (MEB, 1999).

- TKY uygulamaları bir plan ve proje dâhilinde gerçekleştirilir.

- Yönetim, eğitim hizmetlerinden yararlananların memnuniyetini sağlayacak bütün önlemleri alır.
- TKY uygulamalarının tüm aşamasında ilgili tarafların gönüllü ve beyin gücüyle katılımı sağlanarak, ekip çalışması ön planda tutulur.
- TKY uygulamaları çerçevesinde tüm kaynaklar olabildiğince etkili ve verimli kullanılır.
- TKY uygulamalarında “ölçülemeyen hizmet geliştirilemez” anlayışından hareket edilerek hedeflere ulaşma düzeyi her zaman ölçülür.
- Bütün sistemler sürekli sorgulanarak geliştirilir ve iyileştirilir.
- Eğitim yönetiminde personelin sürekli eğitimi kurumsallaştırılarak personelin niteliği yükseltilir ve hizmet sunumunda mükemmelin yakalanması sağlanır.
- Personelin tüm potansiyelini kullanabileceği çalışma ortamı oluşturulur.
- Çağın gereği olarak çevrenin sürekli gelişimi göz önünde bulundurularak öğrenen birey ve öğrenen organizasyon anlayışı planlı bir şekilde kurumsallaştırılır.
- Çalışanlara problemin bir parçası olmak yerine, çözümün bir parçası olunması gerektiği anlayışı benimsetilir.
- Hizmetlerin sunumunda işgörenlere kalitenin geliştirilmesinin örgütteki bütün personelin işi olduğu anlayışı ve yaklaşımı benimsetilir.
- Gelişmenin ancak ve ancak değişme ile mümkün olacağını herkes tarafından bilinmesi sağlanır.
- Kurumsal amaçlar ile bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak tüm çalışanların iş doyumu gözetilir.

TKY Uygulama Projesi'nin yürürlüğe konulmasının nedenleri ise şunlardır (Güçlü ve Gülbahar, 2006:25). Birim Açısından;

- Hizmetlerden yararlananların memnuniyetini sağlamak.
- Hizmetlerin sunumunun güvenilir ve aynı zamanda güncel olmasını sağlamak.
- Hizmetten yararlananların, tüm birimlerle ilişkilerinde güven ortamını oluşturmak.

- Tüm eğitim süreçlerini rasyonelleştirmek.
- Hizmet üretim süreçlerinin, sürekli gözden geçirilerek, hataların önceden saptanıp, sıfır hatalı üretimi gerçekleştirmek.
- En az maliyetle en iyi sonucu almak.
- Bütün kaynakları amaca yönelik kullanmak.
- Uygun bir okul ve kurum kültürü oluşturmak.
- Öğrenen birey ve öğrenen organizasyon felsefesinin kurumlara yerleşmesini sağlamak.
- Her birimde; kalite geliştirme ekibi, kalite çemberleri ve kalite kurulu aracılığıyla, sorunları yerinde çözmek.
- Birime bağlı veya birimin bağlı olduğu kurumlar arası koordinasyonu daha kolay ve daha işlevsel olarak kurmak.
- Bütçe kullanımında öncelikleri isabetli ve doğru olarak belirlemek.

Birim Çalışanları Açısından;

- İş doyumunu arttırmak.
- Karar alma, yetki ve karar vermeye özendirme.
- İşin (görevin) tanımına uygun olarak, çalışanların bilgi ve becerilerine uygun alanlarda çalışmalarını ve yapılan iş ile ilgili olarak, çalışanların niteliklerini devamlı geliştirmek.
- Tüm çalışanların, birbirlerini hizmet sunumundan yararlanan bireyler olarak görmelerini özendirmek ve iç müşteri bilincini geliştirmek.
- Birimin çalışanları arasında güvene ve işbirliğine dayalı bir anlayış oluşturmak.
- Açık ve objektif bir değerlendirme yaparak, personelin eksiklerini görmelerini ve kendilerini yetiştirmelerini sağlamak.
- Personelin terfisinin daha objektif olarak yapılmasını sağlamak.

TKY tam olarak uygulandığında yönetim süreçlerinde, eğitim sisteminde bugünkü uygulamadan daha etkili ve verimli sonuçlar elde edilebilecektir.

Dünyada ve Türkiye’de eğitimin kalitesine ilişkin standartların konulması ve geliştirilmesi görüşü giderek yaygınlaşmaktadır. Ancak sistemin en stratejik unsurunun insan olması, endüstri sektöründen farklı olarak eğitim-öğretim sürecinin standartlaşmasını güçleştirmektedir. Öte yandan bireye kazandırılan bilgi ve becerilerin davranışa dönüşmesini ölçmek oldukça güçtür (Türkmen, 2006:39).

Bilim ve teknoloji alanında yaşanan hızlı gelişmeler insanların yaşam biçimlerini ve çevre koşullarını önemli ölçüde değiştirmektedir. Ülkemizin bulunduğu coğrafi konum ve uygulanan politikalar ile ülkemizin değişimi en hızlı yaşayan ülkelerden olduğunu söyleyebiliriz. Hızlı değişime ayak uydurabilecek, bilinçli nesiller yetiştirmek, ancak aynı oranda bilinçli, sürekli gelişme ve yenilenmeyi benimsemiş, girdileri ve çıktıları ile tüm süreçlerde kaliteyi hedefleyen eğitim kurumları ile mümkün olabilir (Kaymaz, 2002:19).

Eğitimin en küçük hizmet birimi olan okullarda kalite çalışmalarına geçilmesi eğitimin genel başarısını pekiştirecektir. Kaliteyi sağlamada insan, donanım ve uygulama üç önemli yapı taşını oluşturmaktadır. İnsan ögesi yerine oturtulduğunda diğer iki ögeden söz edilebilir. İnsan kalitesinin iyileştirilmesi eğitim yönetiminin ana hedefidir (Peker, 1994: 67)

TKY anlayışı, eğitim sistemine yönelik farklı bir bakış açısı taşıyan yeni bir yöntem sunar. Eğitimcilerin, ailelerin ve toplum üyelerinin bakış açısı, değişen demografik yapı, gelişen teknoloji ve azalan kaynakları anlayarak yanıt vermelerini sağlayacak bir çatı oluşturur. Böylece okul, müşterilerinin ihtiyaçlarına yanıt verecek şekilde, sistemleri tasarlayarak, liderin, eğitim sisteminin üyeleri ile işbirliği içerisinde çalışacağı bir atmosfer yaratabilir (Ensari, 2003:20).

MEB sisteminde TKY anlayışının yaygınlaştırılmasının amaçları şunlardır (MEB, 2002):

- Eğitim sistemi içinde doğrudan ya da dolaylı olarak bulunan herkesin eğitim sürecini sahiplenmesi ve bu sürecin anlaşılmasını sağlamak,
- Eğitim hizmetini üretenlerin kendilerini yönetmeleri için gereksinim duydukları anlayışları, araçları, yöntem ve teknikleri tanımlarını sağlamak,
- Eğitim sistemi içinde yer alanlara, daha etkili bir eğitim hizmeti üretmeleri için, bilgili ve deneyimli olanlardan yardım alma fırsatı yaratmak,
- Eğitim sisteminde yer alanlara, insanların ve kullanılan araçların öncekilerden daha nitelikli olduğu anlayışını kazandırmak,
- Eğitim sistemi içinde yer alan herkesin eğitim sürecini geliştirmesini sağlamak,

- Eğitim sistemi içinde yer alan herkese başarının paylaşımı için beklenti ve fırsatları ortaya koymak,
- Eğitim hizmeti üretenlerde kalite araçlarının kullanımını ve anlaşılmasını sağlamak; planlama yapma, harekete geçme döngüsünün işe koşulmasını gerçekleştirmek.

MEB’de 2012 yılında Eğitimde Kalite Yönetim Sistemi Yönergesi yürürlüğe girerek Kasım 1999 tarihli ve 2506 sayılı Tebliğler Dergisi’nde yayımlanan Millî Eğitim Bakanlığı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Yönergesi ile Ocak 2005 tarihli ve 2568 sayılı Tebliğler Dergisi’nde yayımlanan Millî Eğitim Bakanlığı Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları Ödül Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Eğitimde kalite yönetim sistemi yönergesi ile MEB, toplam kalite yönetimi uygulamalarını günün koşullarına uygun, daha verimli, etkili ve daha geniş katılımlı bir yapıya kavuşturulması amacıyla bir dizi güncelleme ve yeni uygulamalar öngörmüştür.

Ayrıca eğitim kurumlarında “Kalite Yönetim Sistemi” uygulamaları konusunda yardımcı olması için bakanlık tarafından ‘Eğitimde Kalite Yönetim Sistemi Rapor Hazırlama Kılavuzu’ hazırlanmıştır (MEB, 2015).

Türkiye’de tüm okulların başarılı olması ve gelişmesi beklendiğine göre, özellikle okul yöneticileri olmak üzere tüm ilgililerin örgütlerini daha iyi tanımaları ve yeni uygulamalar için uygun koşulların sağlanmasına katkıda bulunmaları gerekmektedir. Bu katkının sağlanabilmesi için örgütün hazır bulunma düzeyinin belirlenmesi gerekmektedir.

3. Yöntem

TKY’nin MEB’ye bağlı temel eğitim kurumlarındaki öğretmenler tarafından algılama düzeylerini inceleyen bu çalışmada, TKY ile ilgili literatür taranarak bir Toplam Kalite Yönetimi Algılama Ölçeği oluşturulmuştur.

Söz konusu ölçek formu öğretmenlerin demografik özelliklerinin tespitine yönelik sorularla başlamakta olup ölçekte öğretmenlerin TKY algılarına ilişkin 31 adet ifadeye yer verilmiştir.

Ölçeğe verilen cevaplar bilgisayar ortamına aktarılarak İstatistik Paket Programı (Statistical Package for Social Sciences) ile incelenmiştir. Daha sonra demografik özelliklerin sonuçlar üzerinde anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığı ölçek analizi ile incelenerek sonuçlar yorumlanmıştır.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Evreni

Araştırmada “tarama modeli” kullanılmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır (Karasar, 2005:79).

Bu araştırmada öğretmenlerin eğitimdeki TKY’yeyönelik algılama düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma bu yönüyle betimsel bir çalışma özelliğini taşımaktadır.

Bu araştırmanın evrenini, Düzce İlinde 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında MEB’ye bağlı Temel Eğitim Kurumlarında görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Ölçek formu araştırmacı tarafından Düzce İl merkezinde ve çevresinde bulunan okullara gidilerek yüz yüze uygulanmıştır.

3.2. Örneklem

Araştırmanın örneklemini ise, Düzce İlindeki Temel Eğitim Kurumlarında görev yapan öğretmenlerden yansızlık ve tesadüfi örneklem yöntemi ile temsil edicilik oranları da göz önünde bulundurularak oluşturulmuştur.

Söz konusu ölçek formu 260 katılımcıya dağıtılmıştır. Bunlardan 251 adedinden cevap alınabilmiştir. 15 adet ölçek formundaki ifadeler tam olarak cevap verilmediği tespit edildiğinden değerlendirme dışı bırakılmıştır. Dolayısıyla 236 adet ölçek araştırma kapsamına alınmıştır.

3.3. Veri Toplama Aracı

3.3.1. Veri Toplama Aracının Hazırlanması

Öğretmenlerinin Toplam Kalite Yönetimine yönelik algılarını belirlemek amacıyla “Toplam Kalite Yönetimi Algılama Ölçeği” isimli araç, araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. İki kısımdan oluşan ölçeğin birinci kısmı katılımcının demografik özelliğini ölçmeyi amaçlarken, ikinci kısım katılımcının TKY algısını ölçmek amacıyla oluşturulan 31 adet ifadeden oluşmaktadır. TKY algılama ölçeği ilk olarak MEB’ye bağlı bir Temel Eğitim Kurumunda pilot uygulama araştırması yapılmış olup buna göre gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra araştırmaya başlanılmıştır.

Ölçek, araştırmacı tarafından geniş bir literatür taraması sonucunda ortaya çıkarılan maddelerin gerekli uzman görüşünün alınmasıyla uygulanabilir hale getirilmiştir.

Likert tipi ölçek kullanılarak beş seçenekli (kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum,

kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) olarak oluşturulmuştur. Araç için katılımcılardan her maddenin karşısında bulunan “Kesinlikle katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Katılmıyorum” ve “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerinden birinin işaretlenmesi istenmiştir. Katılma derecesi aralıkları K-1/K formülü kullanılarak bulunmuştur. Hesaplama sonucu 1 ile 5 arasındaki aralık genişliği 0,8 olarak belirlenmiştir (Şimşek, 2005:150).

3.3.2. Ölçeğin Geçerliliği

Kapsam geçerliliği, bir ölçme aracının konuları ve buna ilişkin davranışları ne kadar iyi ölçmekte olduğunun kararlaştırılması olayıdır. (Balcı, 2001:112). Araştırmacı tarafından geliştirilen ölçeğinde kapsam geçerliğini belirlemek amacıyla ölçme değerlendirme alanında çalışan iki uzmanın görüşüne başvurulmuştur. Uzman grubunun değerlendirmesi sonucunda ilgili düzenlemeler yapılmış ve araçların kapsam geçerliğine sahip olduğu belirlenmiştir.

3.3.3. Ölçeğin Güvenirliği

Güvenirlik, yapılan her ölçüm için gerekli olmakla birlikte, bir ankette yer alan soruların birbirleriyle olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgili soruyu ne kadar yansıttığını göstermektedir (Balcı, 2001:112). Güvenirlik testi, değişkenlerin başka analizlerde kullanılmadan önce aralarındaki uyumu ortaya koymaktadır. Bu nedenle, başka analizlere uygulanmadan önce ölçeğin tutarlılığını ortaya koymak için bu güvenilirlik testinin yapılması gerekmektedir. İfadeler arasındaki ilişki ne kadar yüksek olursa, alfa katsayısının da yüksek çıkma ihtimali o kadar artar. Doğru bir güvenilirlik katsayısı elde edebilmek için, gözlem sayısının ifadelerin 3 ya da 4 katı kadar olmasında yarar vardır.

Toplam Kalite Yönetimi Ölçeğinin güvenilirlik düzeyini belirlemek için madde toplam korelasyonu ve Cronbach alfa iç tutarlık katsayıları hesaplanmıştır. Anket sorularının güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach Alpha 0,924 değer analizi sonucu ölçeğin güvenilirliği yüksek olarak bulunmuştur.

3.4. Ölçeğin Uygulanması

Ölçek, araştırmacı tarafından Düzce İl merkezinde ve çevresinde bulunan okullara gidilerek uygulanmıştır. Araştırmanın verileri 2014 yılı içerisinde toplanmıştır.

3.5. Verilerin Çözümlemesi

Verilerin çözümlemesinde İstatistik Paket Programı (Statistical Package for Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Araştırma grubunu oluşturan öğretmenlerin demografik

özelliklerini belirleyici frekans ve yüzde değerleri çıkarılmış, sonra ölçeklerin tüm maddeleri ve toplam puanları için frekans (N) ortalama (x) ve standart sapma (ss) puanları hesaplanmıştır.

4. Bulgular Ve Yorum

Bu bölümde, katılımcıların demografik verilerine, toplam kalite yönetimine yönelik görüşlerine ilişkin verilerin çözümlenmesi sonucu elde edilen bulgular ve bu bulgulara ilişkin yorumlar bulunmaktadır.

4.1. Katılımcılara Ait Demografik Veriler

Örnekleme ait cinsiyet, eğitim, yaş, kıdem, mezuniyet durumlarına ait istatistiki bilgiler aşağıdaki gibidir.

Tablo 1. Tüm Ölçek İçin Tutumları Derecelendirme

Değişken	N	%
Cinsiyet	Erkek	110 46,6
	Kadın	126 53,4
Eğitim	Ön Lisans	14 5,9
	Lisans	210 89,0
	Yüksek Lisans	12 5,1
Yaş	21 – 30 yaş	50 21,2
	31-40 yaş	106 44,9
	41-50 yaş	52 22,0
	51 ve üzeri yaş	28 11,8
Kıdem	5 yıl altı	36 15,3
	6-10 yıl	76 32,2
	11-15 yıl	48 20,3
	16-20 yıl	38 16,1
	21 yıl üzeri	38 16,1
Mezuniyet	Eğitim Enstitüsü	14 5,9
	Eğitim Fakültesi	172 72,9
	Fen-Edebiyat Fak.	18 7,6
	İlahiyat Fak	24 10,2
	Diğer	8 3,4

Çalışmaya katılan eğitimcilerin % 46,6'sı erkek, % 53,4'ü bayan, en yüksek ortalama %44,9'luk bir oranla 31-40 arası yaşa, en yüksek %32,2'lik bir oranla 6-10 arası kıdemli, en yüksek %72,9'luk bir oranla Eğitim Fakültesi mezunu olduklarını belirtmiştir.

4.2. TKY Algı Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 2.Katılımcıların Toplam Kalite Yönetimi İfadelerine İlişkin Frekans Yüzdeleri ve İstatistik Değerleri

TKY'yi Algılama Düzeyini Belirleyen Faktörler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		\bar{X}	Ss
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Kurumumuzda tüm çalışanların görev, yetki ve sorumluluk alanları net olarak belirlenmiştir.	4	1,7	36	15,3	16	6,8	155	65,7	25	10,6	3,68	0,92
Okulumdaki yöneticiler, yeniliğe ve sürekli gelişime açık, bilgili, vizyon sahibi ve çevresiyle uyumludur.	18	7,6	53	22,5	19	8,1	115	48,7	31	13,1	3,37	1,19
Okulumuzda yönetici, öğretmen, öğrenci ve veliler arasında etkin bir iletişim vardır.	5	2,1	77	32,6	17	7,2	119	50,4	18	7,6	3,29	1,07
Eğitim kurumumuzda, TKY ile ilgili seminer konferans, hizmet içi eğitim çalışmaları yeterli seviyede düzenlenmektedir.	49	20,8	138	58,5	25	10,6	19	8,1	5	2,1	2,12	0,90
Eğitim kurumlarında da TKY ilkelerinin uygulanması gerekmektedir.	3	1,3	28	11,9	49	20,8	94	39,8	62	26,3	3,78	1,01
Okulumda TKY uygulamaları çerçevesinde kaynaklar etkili ve verimli kullanılır.	23	9,7	104	44,1	56	23,7	44	18,6	9	3,8	2,63	1,02
Okulun eğitim ve öğretim değerleri, misyonu, vizyonu ve stratejik odak noktaları tüm çalışanlar tarafından paylaşılıyor.	15	6,4	60	25,4	20	8,5	109	46,2	32	13,6	3,35	1,18
Okulumda öğrencilerin eğitim ve öğretim başarıları sürekli ölçülüp denetlenmektedir.	10	4,2	28	11,9	19	8,1	136	57,6	43	18,2	3,74	1,03
Kurumumuzda üst yönetim, verimli ve başarılı öğretmenleri her zaman ödüllendirmektedir.	71	30,1	85	36,0	19	8,1	56	23,7	5	2,1	2,32	1,19
Üst yöneticiler TKY ilkeleri doğrultusunda çalışanlarla birlikte hareket etmektedir.	40	16,9	76	32,2	36	15,3	81	34,3	3	1,3	2,71	1,15
Toplam kalite yönetimini işimin verimliliğini artıracak bir araç olarak görüyor ve uyguluyorum.	8	3,4	58	24,6	51	21,6	91	38,6	28	11,9	3,31	1,07
Kurumumuzda eğitimciler yeterince denetlenmektedir.	5	2,1	51	21,6	15	6,4	147	62,3	18	7,6	3,52	0,98
Okulumuz eğitim çalışmalarını diğer ilgili kesimlerle koordineli bir şekilde yürütmektedir.	11	4,7	51	21,6	31	13,1	137	58,1	6	2,5	3,32	0,99
Milli Eğitim Bakanlığı ve İl Müdürlüğümüz öğretmenlerin yenilikçi girişimlerine destek	22	9,3	61	25,8	44	18,6	97	41,1	12	5,1	3,07	1,12

vermektedir.												
Çalışanlar arasında rekabet ortamının oluşturulması başarıyı olumlu etkiler.	49	20,8	93	39,4	11	4,7	59	25,0	24	10,2	2,64	1,33
Okulum iş dünyası ile iletişim ve işbirliği içinde faaliyet göstermektedir.	21	8,9	84	35,6	36	15,3	91	38,6	4	1,7	2,89	1,08
Okulumuz genel olarak tüm öğrencilerini hayata hazırlayarak onlara gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktadır.	3	1,3	39	16,5	14	5,9	152	64,4	28	11,9	3,69	0,93
Öğrencilerin gelişimi için çevrenin ve ailelerin desteğini yeterince alıyorum.	38	16,1	121	51,3	2	,8	65	27,5	10	4,2	2,53	1,18
Okulumda öğretmenlerin kendilerini geliştirebilmeleri için gerekli bütün imkânlar sağlanır.	22	9,3	95	40,3	12	5,1	102	43,2	5	2,1	2,89	1,13
Kurum yöneticilerimiz kurumla ilgili tüm kararlarda öğretmenlerin görüşlerini, fikirlerini ve önerilerini dikkate alır.	28	11,9	55	23,3	13	5,5	113	47,9	27	11,4	3,24	1,26
Okulumdan hizmet alanların istek, öneri ve şikayetleri önemsenerek en kısa sürede çözümlenmektedir.	11	4,7	45	19,1	32	13,6	136	57,6	12	5,1	3,39	1,00
Eğitim sistemimizin bugünkü yapısı gelişime açıktır.	41	17,4	82	34,7	8	3,4	89	37,7	16	6,8	2,82	1,29
Sunulan hizmetlerde hizmet alanların memnuniyeti ön planda tutulmaktadır.	8	3,4	63	26,7	34	14,4	122	51,7	9	3,8	3,26	1,01
Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi uygulamasını gerekli buluyorum.	7	3,0	24	10,2	43	18,2	105	44,5	57	24,2	3,77	1,02
Çalıştığım okulda proje çalışmalarının yapılmasının sistemin gelişmesine faydalı olacağını düşünüyorum.	3	1,3	33	14,0	28	11,9	120	50,8	52	22,0	3,78	0,99
Okulumuzda ‘‘ gelişmenin sonu yoktur’’ inancı vardır.	18	7,6	53	22,5	37	15,7	100	42,4	28	11,9	3,28	1,16
Kurumumuz teknolojik gelişmeleri takip edebilmemize imkan tanımaktadır.	18	7,6	89	37,7	16	6,8	95	40,3	18	7,6	3,03	1,18
Okulumda kurumsal ve bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak çalışanların iş doyumu göz önünde bulundurulur.	26	11,0	57	24,2	20	8,5	127	53,8	6	2,5	3,13	1,15
Eğitim sistemimizin hedefleri, öğrenci, veli ve sektör beklentilerini karşılamak için sürekli iyileştirilmektedir.	52	22,0	69	29,2	13	5,5	87	36,9	15	6,4	2,76	1,32
Yaptığım iş, eğitimime, yeteneklerime ve kişisel özelliklerime uygundur.	6	2,5	34	14,4	3	1,3	117	49,6	76	32,2	3,94	1,07
Kurumumuz öğretmenlerin sürekli gelişimini sağlamak için gerekli eğitimleri sağlamaktadır.	28	11,9	63	26,7	18	7,6	116	49,2	11	4,7	3,22	1,20

Tablo 2 incelendiğinde, öğretmenlerin ‘‘Kurumumuzda tüm çalışanların görev, yetki ve sorumluluk alanları net olarak belirlenmiştir’’ sorusuna en düşük 4’ü (%1,7) kesinlikle

katılmıyorum, en yüksek 155'i (%65,7) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 3,68$, ve $ss=0,92$ olarak bulunmuştur. Buna göre katılımcılar çalışanların sorumluluk alanlarının net olarak belirli olduğunu düşünmektedir.

Öğretmenlerin "Okulumdaki yöneticiler, yeniliğe ve sürekli gelişime açık, bilgili, vizyon sahibi ve çevresiyle uyumludur" sorusuna, en düşük 18'i (%7,6) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 115'i (%48,7) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 3,37$ ve $ss=1,19$ olarak bulunmuştur. Bu soruya denekler daha büyük oranda katılıyorum demesine rağmen kararsızım ve katılmıyorum diyenlerin oranı da oldukça yüksektir. Ancak sonuç olarak yine de okul yöneticileri katılımcılar tarafından gelişime açık, çalışanlar ve çevre ile uyumlu ve bilgili olarak düşünülmektedir.

Öğretmenlerin "Okulumuzda yönetici, öğretmen, öğrenci ve veliler arasında etkin bir iletişim vardır" sorusuna, en düşük 5'i (%2,1) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 119'u (%50,4) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür" soru ile ilgili $\bar{X} = 3,29$, ve $ss=1,07$ olarak bulunmuştur. Buna göre katılımcılar genelde okul içi ve yakın çevre arasındaki ilişkinin yeterli olduğu kanısındadırlar.

Öğretmenlerin, "Eğitim kurumumuzda, TKY ile ilgili seminer konferans, hizmet içi eğitim çalışmaları yeterli seviyede düzenlenmektedir" sorusuna en düşük 5'i (%2,1) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 138'i (%58,5) katılmıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür." Soru ile ilgili $\bar{X} = 2,12$ ve $ss=0,90$ olarak bulunmuştur. Katılımcılar okulda yapılan toplam kalite yönetimine yönelik çalışmaların yeterli olmadığı görüşündedir. Bu durumda okullarda daha fazla TKY çalışmalarının yapılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Öğretmenlerin "Eğitim kurumlarında da TKY ilkelerinin uygulanması gerekmektedir" sorusunda en düşük 3'ü (%1,3) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 94'ü (%39,8) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür" soru ile ilgili $\bar{X} = 3,78$ ve $ss=1,01$ olarak bulunmuştur. Buna göre eğitim kurumlarında TKY çalışmalarını uygulanmasının gerekliliği vurgulanmıştır.

Öğretmenlerin, "Okulumda TKY uygulamaları çerçevesinde kaynaklar etkili ve verimli kullanılır" sorusuna, en düşük 9'u (%3,8) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 104'ü (%44,1) katılmıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 2,63$ ve $ss=1,02$ olarak bulunmuştur. Bun göre katılımcılar okuldaki TKY uygulamalarının tam olarak

yerleşmediği ve bu çerçevede okulun kaynaklarında etkili ve verimli kullanılmadığını düşünmemektedirler.

Öğretmenlerin, “Okulun eğitim ve öğretim değerleri, misyonu, vizyonu ve stratejik odak noktaları tüm çalışanlar tarafından paylaşılıyor” sorusuna, en düşük15’i (%6,4) kesinlikle katılmıyorum, 109’u (%46,2) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür” sorusu ile ilgili $\bar{X} = 3,35$ ve $ss=1,18$ olarak bulunmuştur. Buna göre okulun TKY yönelik değerlerinin tüm okul tarafından paylaşıldığı düşüncesi yaygındır.

Öğretmenlerin, “Okulumda öğrencilerin eğitim ve öğretim başarıları sürekli ölçülüp denetlenmektedir” sorusuna, en düşük10’u (%4,2) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek136’sı (%57,6) katılıyorum, 43’ü (%18,2) kesinlikle katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür.” Soru ile ilgili $\bar{X} = 3,74$ ve $ss=1,03$ olarak bulunmuştur. Buna göre okuldaki öğretmenlerin eğitim ve öğretim başarılarının denetlenmenin yeterli olduğu görüşü hâkimdir.

Öğretmenlerin, “Kurumumuzda üst yönetim, verimli ve başarılı öğretmenleri her zaman ödüllendirmektedir”, sorusuna, en düşük5’i (%2,1) kesinlikle katılıyorum, en yüksek85’i (%36,0) katılmıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 2,32$ ve $ss=1,19$ olarak bulunmuştur. Okullardaki ödüllendirme sisteminin başarılı olmadığı görüşü yaygın olarak gözlenmiştir.

Öğretmenlerin, “Üst yöneticiler TKY ilkeleri doğrultusunda çalışanlarla birlikte hareket etmektedir” sorusuna, en düşük3’ü (%1,3) kesinlikle katılıyorum, en yüksek81’i (%34,3) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür.Soru ile ilgili $\bar{X} = 2,71$ ve $ss=1,15$ olarak bulunmuştur. Yöneticilerin çalışanlar ile arasındaki birlikte hareket etme durumlarının yetersiz olduğu görüşüne sahiptirler.

Öğretmenlerin, “Toplam kalite yönetimini işimin verimliliğini artıracak bir araç olarak görüyor ve uyguluyorum” sorusuna, en düşük8’i (%3,4) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek91’i (%38,6) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür” sorusuyla ilgili $\bar{X} = 3,31$ ve $ss=1,07$ olarak bulunmuştur. Buna göre katılımcılar genellikle toplam kalite yönetiminin yararlı olduğunu düşünmektedir ve çalışmalarında uygulamaktadır.

Öğretmenlerin, “Kurumumuzda eğitimciler yeterince denetlenmektedir” sorusuna, en düşük5’i (%2,1) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek147’si (%62,3) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür” sorusuyla ilgili $\bar{X} = 3,52$ ve $ss=0,98$ olarak bulunmuştur. Buna göre okulda denetimin yeterli olduğu görüşü hâkimdir.

Öğretmenlerin, “Okulumuz eğitim çalışmalarını diğer ilgili kesimlerle koordineli bir şekilde yürütmektedir” sorusuna, en düşük 6’sı (%2,5) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 137’si (%58,1) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 3,32$ ve $ss=0,99$ olarak bulunmuştur. Okulun yakın çevre ile koordineli eğitim çalışmalarının olduğu görüşü yaygındır.

Öğretmenlerin, “Milli Eğitim Bakanlığı ve İl Müdürlüğümüz öğretmenlerin yenilikçi girişimlerine destek vermektedir” sorusuna, en düşük 12’si (%5,1) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 97’si (%41,1) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 3,07$ ve $ss=1,12$ olarak bulunmuştur. Öğretmenler milli eğitim birimlerinin kendilerini çoğunlukla desteklediği görüşüne sahiptir.

Öğretmenlerin, “Çalışanlar arasında rekabet ortamının oluşturulması başarıyı olumlu etkiler” sorusuna, en düşük 24’ü (%10,2) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 93’ü (%39,4) katılmıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 2,64$ ve $ss=1,33$ olarak bulunmuştur. Buna göre öğretmenler genellikle rekabetin başarı attırmada faydalı olmadığını düşünmektedir.

Öğretmenlerin, “Okulum iş dünyası ile iletişim ve işbirliği içinde faaliyet göstermektedir” sorusuna, en düşük 4’ü (%1,7) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 91’i (%38,6) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 2,89$, ve $ss=1,08$ olarak bulunmuştur. Okul ortamının iş dünyası ile etkileşimi orta seviyededir.

Öğretmenlerin, “Okulumuz genel olarak tüm öğrencilerini hayata hazırlayarak onlara gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktadır” sorusuna, en düşük 3’ü (%1,3) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 152’si (%64,4) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,69$ ve $ss=0,93$ olarak bulunmuştur. Okulun öğrencileri geleceğe hazırlamada yeterli olduğu görüşü hâkimdir.

Öğretmenlerin, “Öğrencilerin gelişimi için çevrenin ve ailelerin desteğini yeterince alıyorum” sorusuna, en düşük 2’si (%0,8) kararsızım, en yüksek 121’i (%51,3) katılmıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 2,53$ ve $ss=1,18$ olarak bulunmuştur. Öğretmenler aile desteğini yetersiz bulmakta ve öğretmenlerin daha fazla aile desteğine ihtiyacı olduğunu düşünmektedirler.

Öğretmenlerin, “Okulumda öğretmenlerin kendilerini geliştirebilmeleri için gerekli bütün imkânlar sağlanır” sorusuna, en düşük 5’i (%2,1) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 102’si

(%43,2) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 2,89$ ve $ss=1,13$ olarak bulunmuştur. Okul ortamının öğretmenler için yeterli olduğu konusunda yaygın bir görüş birliğine varılamamıştır.

Öğretmenlerin, “Kurum yöneticilerimiz kurumla ilgili tüm kararlarda öğretmenlerin görüşlerini, fikirlerini ve önerilerini dikkate alır” sorusuna, en düşük 13’ü (%5,5) kararsızım, en yüksek 113’ü (%47,9) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,24$ ve $ss=1,26$ olarak bulunmuştur. Yöneticilerin öğretmen katılımını çoğunlukla destekledikleri görüşü hâkimdir.

Öğretmenlerin, “Okulmdan hizmet alanların istek, öneri ve şikayetleri önemsenerek en kısa sürede çözümlenmektedir” sorusuna, en düşük 11’i (%4,7) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 136’sı (%57,6) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,39$ ve $ss=1,00$ olarak bulunmuştur. Buna göre okuldaki ihtiyaç ve sorunlara yönelik çözümler kısa sürede sonuca ulaşmıştır.

Öğretmenlerin, “Eğitim sistemimizin bugünkü yapısı gelişime açıktır” sorusuna, en düşük 8’i (%3,4) kararsızım, en yüksek 89’u (%37,7) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 2,82$ ve $ss=1,29$ olarak bulunmuştur. Öğretmenler daha büyük oranda eğitim sistemimin geliştirebilir yeniliklere açık olmadığını düşünmektedir.

Öğretmenlerin, “Sunulan hizmetlerde hizmet alanların memnuniyeti ön planda tutulmaktadır” sorusuna, en düşük 8’i (%3,4) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 122’si (%51,7) katılıyorum, 9’u (%3,8) kesinlikle katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,26$ ve $ss=1,01$ olarak bulunmuştur. Buna göre hizmet alanların memnuniyetine önem verildiği görülmektedir.

Öğretmenlerin, “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi uygulamasını gerekli buluyorum” sorusuna, en düşük 7’si (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 105’i (%44,5) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,77$, ve $ss=1,02$ olarak bulunmuştur. Katılımcılar toplam kalite yönetiminin gerekliliği konusunda çoğunlukla ortak görüşe sahiptir.

Öğretmenlerin, “Çalıştığım okulda proje çalışmalarının yapılmasının sistemin gelişmesine faydalı olacağını düşünüyorum” sorusuna, en düşük 3’ü (%1,3) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 120’i (%50,8) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,78$ ve $ss=0,99$ olarak bulunmuştur. Katılımcılar okulda proje çalışmalarının eğitim sistemine faydalı olduğu görüşüne sahiptir.

Öğretmenlerin, “Okulumuzda “gelişmenin sonu yoktur” inancı vardır” sorusuna, en düşük 18’i (%7,6) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 100’i (%42,4) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,28$ ve $ss=1,16$ olarak bulunmuştur. Buna göre “gelişmenin sonu yoktur” ilkesi okulda yaygın bir görüş olarak belirlenmiştir.

Öğretmenlerin, “Kurumumuz teknolojik gelişmeleri takip edebilmemize imkan tanımaktadır” sorusuna, en düşük 18’i (%7,6) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 95’i (%40,3) katılıyorum, 18’i (%7,6) kesinlikle katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{X} = 3,03$ ve $ss=1,18$ olarak bulunmuştur. Kurum içi teknolojik gelişmelerin uygulanması ve takibe uygun ortam sağlanmıştır.

Öğretmenlerin, “Okulumda kurumsal ve bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak çalışanların iş doyumunu göz önünde bulundurulur” sorusuna, en düşük 6’sı (%2,5) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 127’si (%53,8) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,13$ ve $ss=1,15$ olarak bulunmuştur. Okulda kişilerin amaçları ve kurum amaçları arasında denge olduğu görüşü hâkimdir.

Öğretmenlerin, “Eğitim sistemimizin hedefleri, öğrenci, veli ve sektör beklentilerini karşılamak için sürekli iyileştirilmektedir” sorusuna, en düşük 15’i (%6,4) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 87’si (%36,9) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 2,76$ ve $ss=1,32$ olarak bulunmuştur. Eğitim sisteminin sürece uygun olarak gelişime açık olduğu fikri yaygın değildir.

Öğretmenlerin, “Yaptığım iş, eğitimime, yeteneklerime ve kişisel özelliklerime uygundur” sorusuna, en düşük 6’sı (%2,5) kesinlikle katılmıyorum, en yüksek 117’si (%49,6) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,94$ ve $ss=1,07$ olarak bulunmuştur. Katılımcılar öğretmenlik mesleğini kendilerine uygun olduğunu düşünmektedir.

Öğretmenlerin, “Kurumumuz öğretmenlerin sürekli gelişimini sağlamak için gerekli eğitimleri sağlamaktadır” sorusuna, en düşük 11’i (%4,7) kesinlikle katılıyorum, en yüksek 116’sı (%49,2) katılıyorum, şeklinde görüş bildirdikleri görülmüştür. Soru ile ilgili $\bar{x} = 3,22$ ve $ss=1,20$ olarak bulunmuştur. Kurumda öğretmen gelişimini sağlamak için eğitim verilmesi desteklenmektedir.

Tablo 2’de katılımcıların Toplam Kalite Yönetimi maddelerine ilişkin algı puanlarının ortalama puanları ve standart sapma puanların yer aldığı düzeyler verilmiştir. İlgili tablo incelendiğinde en yüksek madde ortalamasına sahip maddeler sırasıyla Madde 30 ”Yaptığım

iş, eğitimime, yeteneklerime ve kişisel özelliklerime uygundur” $\bar{x} = 3,94$, Madde 5 “Eğitim kurumlarında da TKY ilkelerinin uygulanması gerekmektedir.” $\bar{x} = 3,78$, Madde 25 “Çalıştığım okulda proje çalışmalarının yapılmasının sistemin gelişmesine faydalı olacağını düşünüyorum.” $\bar{x} = 3,78$ maddeleridir.

Ortaya çıkan bu sonuç Ürkmez (2002) tarafından yapılan araştırmanın sonuçları ile örtüşmemiştir. Ürkmez’e göre, eğitimciler TKY’nin başarıya ulaşacağına inanmadığı sonucu çıkmaktadır. Ürkmez araştırmasında daha çok “Türkiye’deki eğitim sistemini ele almış ve araştırmasının sonuç bölümünde eğitim sisteminde yazılı amaçlar gerçekleştirilirse yeterli olacak sanılıyor. Bilginin dogma gibi ezberletilmesinin başarı olarak yorumlandığı bu sistemde, bilgiyi kullanan, bilgi üreten anlayış yeşeremez. Okullar için belirlenen mevcut hedefler, Türk toplumunun ihtiyaçlarını karşılamaktan uzaktır” ifadelerine yer vermektedir.

Buna karşın En düşük madde ortalamaları ise Madde 4 ” Eğitim kurumumuzda, TKY ile ilgili seminer konferans, hizmet içi eğitim çalışmaları yeterli seviyede düzenlenmektedir.” $\bar{x} = 2,12$ maddesi ilk sıradadır.

Bu bulgu Çetin ve Akın (2001)’ın Toplam Kalite Yönetimi ilkelerinin okullarda önem verildiği ölçüde uygulanmadığı sonucu ile örtüşmektedir. Çetin ve Akın’a göre bir kurum TKY prensipleri doğrultusunda kurum çalışanlarını yönlendirmeli, onları gerekli eğitim programlarından geçirmelidir.

Madde 9’da ise “Kurumumuzda üst yönetim, verimli ve başarılı öğretmenleri her zaman ödüllendirmektedir” $\bar{x} = 2,32$ maddesi ise yine düşük ortalamaya sahiptir.

TKY’nin eğitime uygulanabilirliği konulu Kaymaz (2002)’ın yaptığı araştırmasında “TKY’nin başarısını artırmada belirlediği ölçütlerden biri de motivasyondur. Motivasyonu artırıcı etkenlerden biri de ödüllendirme dir. Kurumsal ve bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak çalışanların iş doyumunu göz önünde bulundurulur”, denilmektedir. Buna karşın araştırmamızda okullarda ödüllendirmenin az olduğu ve adil olmadığı görüşü yaygındır.

5. Sonuç Ve Öneriler

TKY insana saygıyı ön planda tutan, yaşam kalitesini iyileştirmeye çalışan bir yönetim anlayışı olarak MEB’ye yeni değerler kazandırabilecek bir yönetim felsefesidir. Bu nedenle MEB 1999 yılından beri merkez ve taşra teşkilatında TKY çalışmalarına başlamıştır. Ancak TKY’den beklenen başarının görülebilmesi için uzun vadede kurum kültürünün değişmesi ve gelişmesi gerekmektedir.

Katılımcıların Toplam Kalite Yönetimi ifadelerine ilişkin algı puanlarına baktığımızda en yüksek görüş “Yaptığım iş, eğitimime, yeteneklerime ve kişisel özelliklerime uygundur” ifadesine aittir. Öğretmenler öğretmenlik mesleğine yönelik olarak kendilerini yeterli bulmaktadırlar. Bunun yanı sıra öğretmenler yaptıkları işten memnun olduklarını belirtmişlerdir. Öğretmenlerin memnuniyetlerinin gözle görülür şekilde yüksek olması eğitim açısından olumlu bir sonuç olarak görülmektedir. Bunu “Eğitim kurumlarında da TKY ilkelerinin uygulanması gerekmektedir” ifadesi takip etmektedir. Öğretmenler okullarda TKY’ye yönelik çalışmalarının yapılmasını istemekle TKY konusunda olumlu düşüncelere sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bunu “Çalıştığım okulda proje çalışmalarının yapılmasının sistemin gelişmesine faydalı olacağını düşünüyorum” ifadesi takip etmektedir.

Aynı zamanda katılımcılar “Eğitim kurumumuzda, TKY ile ilgili seminer konferans, hizmet içi eğitim çalışmaları yeterli seviyede düzenlenmektedir” ifadesine düşük oranda katılmışlardır. Böylece eğitim kurumlarında daha fazla TKY konulu çalışmalara ve etkinliklere yer verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcılar “Kurumumuzda üst yönetim, verimli ve başarılı öğretmenleri her zaman ödüllendirmektedir” ifadesine düşük puan vererek kurumlarda ödüllendirme sisteminin eksik olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte “Öğrencilerin gelişimi için çevrenin ve ailelerin desteğini yeterince alıyorum” ifadesine düşük puan vererek çevre ve aile desteğinin yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Çalışmayla ilgili elde edilen sonuçlar ve taranan literatüre dayalı öneriler aşağıdaki şekildedir;

- Okullarda TKY ilkelerinin daha fazla uygulanmasına yer verilmesi gerekmektedir.
- Okullarda TKY ile ilgili seminer konferans, hizmet içi eğitim çalışmalarına daha fazla yer verilmelidir.
- Okullarda ödüllendirme sistemlerine daha fazla yer verilmelidir.
- Okulların çevre ve ailelere ilişkisi güçlendirilmeli bu doğrultuda ailelere ve çevreye seminerler ve tanıtımlara yer verilmelidir.
- Okul yöneticilerinin ve çalışanlarının görevlerinden memnuniyetlerini artırmak için özlük haklarında iyileştirmelere gidilebilir.
- Üniversitelerin öğretmen yetiştiren bölümlerinde ve eğitim yönetim alanında eğitim veren lisansüstü programlarında Toplam Kalite Yönetimine yönelik dersler verilmelidir.

- Belirli yerleşim merkezlerinde pilot uygulamaya gidilerek çevre bilgilendirilmesi arttırabilir.
- Bu araştırma farklı tip okullarda tekrarlanabilir.
- Yönetim anlayışında daha katılımcı yaklaşım sergilenebilir.
- Ailelerin okul işleyişine katılımı sağlanabilir.

Kaynakça

Ankara Sanayi Odası (1999).Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Sektöründe Uygulanması ve Karşılaşılan Sorunlar, *Aylık Yayın Organı*,Aralık.

Balcı, A.(2001).*Sosyal Bilimlerde Araştırma*,Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

Bonstingl, J. J. (1992).The Quality Revolution in Education Educational Leadership, *Improving School Quality*, 50(3), November, 1992. pp.4-9.

Büyüköztürk, Ş. (2004).*Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

Cafoğlu, Z. (1996). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*, Avni Akyol Ümit Kültür ve Eğitim Vakfı Yayınları, İstanbul.

Çetin, C., ve Akın, B., (2001).*Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi*, Beta Yayınları, İstanbul.

Ensari, H. (2003).*21.Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetim*, Sistem Yayıncılık, 4. Baskı, İstanbul.

Erkul, H.(1998).“Yatılı Bölge İlköğretim Okullarında Yönetim Sorunları ve Toplam Kalite”, *Kamu Yönetimi Ulusal Kongresi*, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara.

Güçlü, N., Gülbahar, B. (2006). Türk Eğitim Sisteminde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:13, ss.22-28.

Ishikawa, K. (1985).*What is Total Quality Control? The Japanese Way*, Prentice-Hall, London.

Karasar, N.(2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım, 15. Baskı, Ankara.

Kaymaz, F.N. (2002). Toplam Kalite Yönetiminin Eğitime Uygulanabilirliği, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Langford, D. P. (1999). Eğitimde Kalite Yönetimi, KalDer Yayınları (Çev:MeltemSüngür), No:20. İstanbul.

Mahiroğlu, A ve Buluç, B.(1999). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Yönetiminin Araçları, *Politeknik Dergisi*, 2(1), ss.53-61.

Milli Eğitim Bakanlığı (2002). Eğitim Örgütünün Yönetimi ve Denetimi, <http://www.meb.gov.tr/Stats/Apk2002/10.htm>(05/01/2015)

Milli Eğitim Bakanlığı (2012). Eğitimde Toplam Kalite Uygulamaları Çalışma Grubu, <http://sgb.meb.gov.tr/www/kalite-calisma-grubu/icerik/61>,(07/01/215).

Milli Eğitim Bakanlığı(2015). TKY Rapor Hazırlama Kılavuzu. http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/58/07/706613/icerikler/meb-tky-rapor-hazrlama-klavuzu_1046816,(07/01/2015).

Milli Eğitim Bakanlığı(1999).*Müfredat Laboratuvar Okullar (MLO) Modeli*, Milli Eğitim Basımevi, Ankara.

Milli Eğitim Bakanlığı(1999).*Okul Gelişim Modeli Planlı Okul Gelişimi*, Milli Eğitim Basımevi, Ankara.

Milli Eğitim Bakanlığı, (2001). Problem Çözme Teknikleri, EndüstriyelTeknik Öğretimde Toplam Kalite, Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Ankara.

Peker, Ö. (1994).Toplam Kalite Yönetiminin Eğitim Sistemine Uygulanabilirliği, *Amme idaresi Dergisi*, 2(27), Haziran, ss.63-78.

Şen, H. Ş. ve Erişen, Y. (2002).Öğretmen Yetiştiren Kurumlarda Öğretim Elemanlarının Etkili Öğretmenlik Özellikleri, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), ss.99-116.

Şimşek, M. Ş.(2005). İşletme Bilimlerine Giriş, 12. Baskı, (yky), Konya.

Şişman, M. (1998).“Toplam Kalite Yönetiminin Okula Uygulanması”, Kamu Yönetiminde Kalite, *I. Ulusal Kongresi*. 26-27 Mayıs. Ankara.

Türkmen, Ö.(2006). İlköğretim Okullarında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Müdür ve Öğretmen Görüşlerinin Değerlendirilmesi, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.

Ünal, S. (1998). “Eğitim Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Öğeleri ve Uygulamada Karşılaşılan Engeller”,*I. Ulusal Kalite Kongresi*, Tüsiad-Kalder Yayınları, İstanbul.

Ürkmez, G. (2002).Toplam Kalite Yönetimi İlköğretim Okullardaki Eğitim Programlarına Uygulanabilirliği, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.