

## EĞİTİM KURUMLARINDA KALİTE OLGUSU VE KALİTE GÜVENCE SİSTEMLERİ

Muhsin HESAPÇIOĞLU\*

### ÖZET

Kalite, etkililik, verimlilik, performans, yeterlilik ve yeterliliğe duyulan güven (=akreditasyon) kavramlarıyla iç içedir. Böylece nitelik sorunu daha kaliteli/iyi okula ulaşmada çeşitli modellerinin gelişimine temel oluşturur. Fakat sistem olarak kaliteli/iyi eğitim için sözü geçen kavramların işlevleri farklılaşmaktadır. Bu farklılaşma okulun/eğitimin mal üreten örgütlerden farklı özelliklere sahip olmasından kaynaklanır. Bu çerçevede aşağıdaki çalışmada iyi okul, kalite olgusu bakımından incelenmektedir.

**Anahtar sözcükler:** Eğitim, kalite, kalite sistemleri

### QUALITY PHENOMENON IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS AND QUALITY ASSURANCE SYSTEMS

#### SUMMARY

Quality is associated with the concepts that are effectiveness, productivity, performance, efficiency and accreditation. Thus, quality issue is based on the development of different models to access to best school. But, as a system, the function of concept for education of good quality differs. This differentiation is due to different characteristics of education than organizations that produce goods. In this perspective, school of good quality is examined in terms of quality concept.

**Key Words:** Education, quality, quality systems.

#### 1. Kalite Olgusu ve Kalite Güvence Sistemlerinin Genel Olarak Gelişimi

1980'li yıllarla birlikte toplumsal ve ekonomik alandaki değişim, yönetim yaklaşımlarına da yansır. Dış dünyadaki değişimin hızı ve rekabet olgusu işletme yönetimlerini, çağdaş bir yönetim biçimi olan "kalite yönetimi'ne" dönüşmeye zorlar. "Artan sayıda ekonomik girişimin ve dolayısıyla artan sayıda rakibin mal ve hizmet sunduğu ortak müşteri kitlesine karşı tutumları ve onları kazanmaya çalışmaları, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılarken avantaj olarak birden fazla tercih karşısında bulunmaları günümüz piyasasının bir özelliğidir. İşletmeler *daha değişik daha kaliteli ve*

---

\* Prof. Dr., Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü

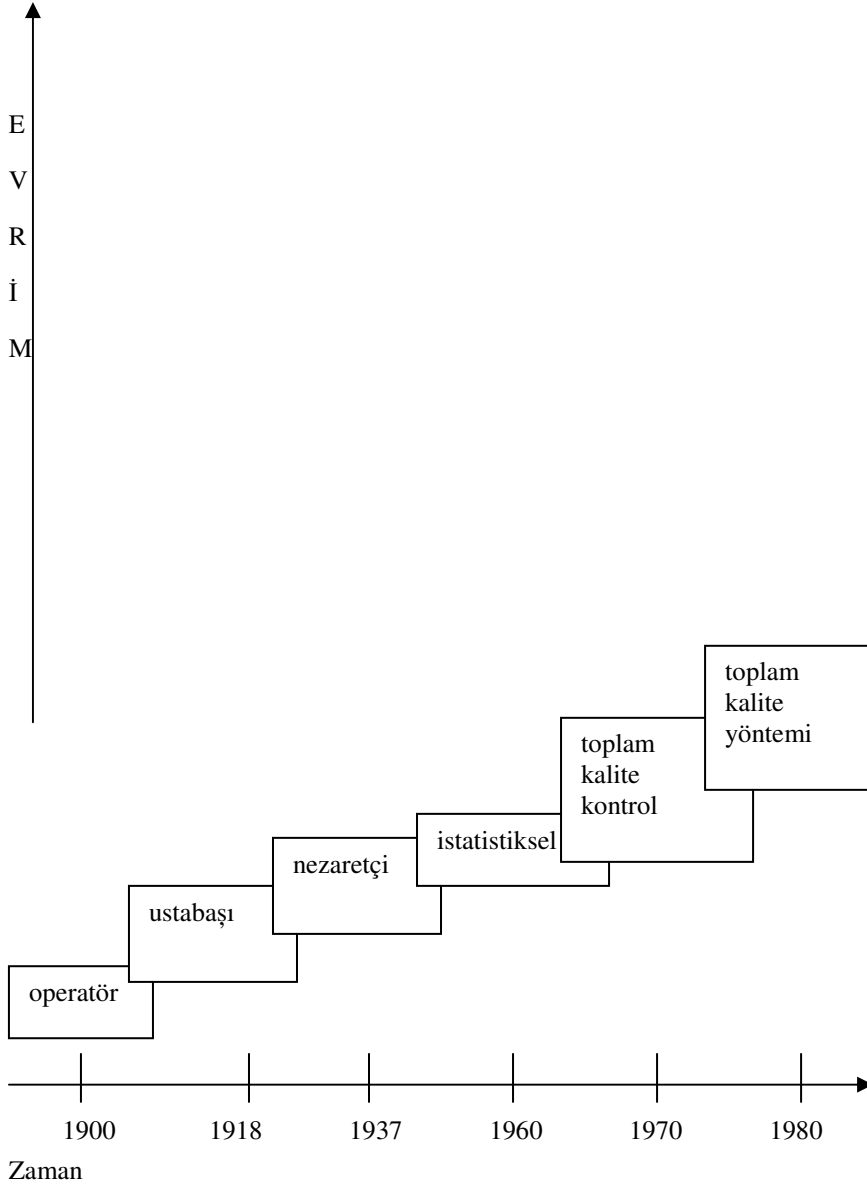
*daha ekonomik ürün sunma yarışını kazanmak için sürekli bir geliştirme faaliyeti içindedirler” (M.HALİS 2000,s.34).*

Rekabet ortamında hayatta kalmak, yüksek kalite ve yüksek verimlilikle mümkündür. Yüksek rekabet gücüne sahip işletmelere ve çalışanlara ait ortak özellikler şunlardır:

- müşteri odaklılık,
- katılımcı,
- hedef birliği içinde,
- yüksek moralli,
- kaliteli iş gücü,
- bilgiye dayalı,
- dinamik yapılı,
- plânlı programlı,
- sorumluluğunun bilincinde yönetim (İ, ŞALE 2001,s.18-20).

Şüphesiz üretim sürecinde kalite olgusu yeni değildir. Fakat, olay 1980'den itibaren yeni bir görünüm kazanır.

Aşağıdaki Grafik, üretim sürecinde kalite kavramının geçirdiği aşamaları göstermektedir.



Kaynak: M.Halis, 2000, s. 41.

Bu çerçevede üretim sürecinde kaliteyi gerçekleştirmek üzere yeni üretim ve yönetim yaklaşımları geliştirilmiştir ( *JIT=tam zamanında üretim,Kanban, Poke Yoke, yalın üretim(=Lean production),esnek üretim,insan kaynakları yönetimi,toplam kalite yönetimi gibi*). Böylece şirketler, üretim süreçlerinde kalite olgusunu belgelemekle karşı karşıya kalmak durumundadırlar. Bir başka deyişle ,şirketler kalite güvence sistemleri oluşturmak durumundadırlar.

Bu çerçevede ilk akla gelen *uluslararası* kalite güvence sistemi, *ISO-9000 Kalite Standartları* serisidir.ISO 9000 Kalite Standartları Serisi,1987 yılında *Uluslararası Standartlar Örgütü (=International Organization for Standardization)* tarafından geliştirildi. Merkezi *Cenevre*'de olan *Uluslararası Standartlar Örgütü* dünyada birçok üye ülkeye sahiptir.ISO 9000 Standartları ,tüm Avrupa Birliği ülkeleri, EFTA üyesi ülkeler, Japonya, ABD ve Türkiye'de kabul edilmiştir.Bilindiği gibi ülkemizde de bir kalite güvence sistemi olan TSE uygulamaları vardır.ISO 9000 Kalite Standartları ile, TSE uygulamalarının aksine, ürünler değil, bizzat ürünün üretildiği kalite sistemi, diğer bir ifade ile, kalite sistemini kuran firmalar belgelendirilmektedir.

Diğer yandan şu da belirtilmelidir ki, bir kaliteli yönetim anlayışını kurmuş bir işletme, sözelimi toplam kalite yönetimi anlayışını kurmuş bir işletme, illa da ISO 9000 sistemini almak durumunda değildir. Yine, ISO 9000 sistemini kullanan her örgütün de toplam kalite yönetimini uygulaması şart değildir. ISO 9000 müşterilerinin güvenini sağlamaya yönelik bir kalite güvence sistemidir (M.HALİS 2000, s.227-228).

Tablo'1de ISO-9000 Serisi Standartları toplu olarak verilmektedir.

**Tablo 1: ISO-9000 Serisi Standartları**

ISO-9000-1(1997) Kullanım Klavuzu	Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Standartları Seçim ve.
ISO-9000-2(1993) Klavuz.	ISO-9001, 9002 ve 9003'ün Uygulamasına Yönelik Genel
ISO-9000-3(1996) Uygulanması	ISO-9001'in Yazılım Geliştirme, Üretim ve Bakımına İçin Klavuz.
ISO-9000-4(1996)	Güvenlik Programları Yönetimi İçin Klavuz.
ISO-9001(1994) Kalite	Kalite Sistemleri Tasarım/Geliştirme, Üretim, Tesis ve Hizmette Güvencesi Modeli.
ISO-9002(1994) Modeli.	Kalite Sistemleri-Üretim. Tesis ve Hizmette Kalite Güvencesi
ISO-9003(1994)	Kalite Sistemleri-Son Muayene ve Deneylerde Kalite Güvencesi Modeli.
ISO-9004-1(1996)	Kalite Yönetimi ve Kalite Sistemleri Elemanları Klavuz.
ISO-9004-2(1992)	Hizmetler İçin Klavuz.
ISO-9004-3(1997)	İşlenmiş Malzemeler İçin Klavuz.
ISO-9004-4(1996)	Kalite Geliştirme İçin Klavuz.
ISO-9004-5(Taslak)	Kalite Plânları İçin Klavuz.
ISO-9004-6(Taslak)	Proje Yönetimi İçin Klavuz.
ISO-9004-7(Taslak)	Konfigürasyon Yönetimi.
ISO-10011-1(1990)	Kalite Sistemleri Denetimi-Klavuz-Denetim.
ISO-10011-2(1991) İçin	Kalite Sistemleri Denetimi-Klavuz-Kalite Sistemi Denetçileri Nitelendirme Kriterleri.
ISO-10011-3(1991) Yönetimi.	Kalite Sistemleri Denetimi-Klavuz-Denetim Programlarının
ISO-10012-1(1992)	Ölçüm Cihazları İçin Kalite Güvence Gereklere.
ISO-10013(1996)	Kalite El Kitabı Hazırlama Klavuzu.
ISO-8402(1994)	Kalite Terimleri Sözlüğü.

Kaynak: M.HALİS 2000, s. 242.

Hemen belirtelim ki, müşterinin güvenini sağlamaya yönelik kalite güvence sisteminin genel adı *akreditasyon*' dur. Akreditasyon, bir örgütün ,programının ya da grubun standartlar ya da kriterler ile uyumunun yetkili bir kuruluş tarafından incelenmesi ve onaylanmasını içeren resmî bir işlemdir. Yani, *ISO 9000 Standartları da bir tür akreditasyondur*, fakat aralarında bazı farklar vardır:

“ISO sertifikasyonu bir ürünün müşterinin istekleri doğrultusunda üretim süreci için oluşturulmuş bir kalite sistemidir, dolayısıyla süreçler üzerine yoğunlaşır. Akreditasyon ise bakım kalitesini ve çalışanlara verilen hizmeti geliştirmesini amaçlar, dolayısıyla alt yapı ve süreçler üzerine odaklanır.

*ISO standartları servis endüstrileri için geneldir* ve sonuçlardan çok yapabilirlik üzerinde odaklanmıştır, sonuçları müşteri mutluluğu üzerinden değerlendirir. Akreditasyon, müşteri memnuniyetini dikkate almakla birlikte bu unsurun gücünün sonuçlarını da hesaba katarak yasal süreçleri ve çıktıları ortaya koyar. ISO standartları üretimi kapsayan süreçlere kolay uyum sağlamakla birlikte *hizmetlere uygulanmasında yorumlama* açısından farklılıklar gerektirmektedir. Akreditasyon standartları ise, alımlar, ekipman kontrolü, kalibrasyon, doküman kontrolü gibi konularda ISO ‘ya göre daha zayıftır.

Akreditasyon organizasyonun her 1-3 yılda bir yeniden değerlendirilmesini gerektirir. ISO ise altı ayda bir değerlendirmeyi uygun görür. ISO sertifikasyonun maliyetini değerlendirmeyi yapan uzman sayısı ve değerlendirmenin gün cinsinden süresi belirlir. Akreditasyon genellikle daha düşük bir maliyete sahiptir.

Yeni bir yüzyıla girerken, uluslararası pazarda serbest ürün dolaşımının sağlanması amacıyla ürünlerde standart gereksinimlerinin ve müşteri isteklerinin tam olarak karşılanmasını sağlamak için, her ülkede ulusal denetim ve otokontrol mekanizmalarını oluşturarak uluslararası sisteme uygunluğunu garanti altına almayı hedefleyen *akreditasyon, yeterliliğin teyidi ve bunun yazılı onayı için gerekli prosüdür* olarak tanımlanmaktadır” (M. HALİS 2000, s.307).

“Kelime anlamı ‘yeterliliğin onaylanması ‘ ya da ‘eşkredilendirme’ demek olan akreditasyon, kuruluşların çalışma alanlarında hizmet, ürün, kalite sistemleri, laboratuvarları ve çalışanların yeterli kapasiteye sahip olup olmadıklarının bağımsız ve yetkili bir örgüt tarafından da değerlendirilmesi ve onaylanması işidir” (Ö. PEKER 1996, s.22). Akreditasyon, belgelendirme piyasasında kalite ve şeffaflığın sağlanması ve ürünlerin serbest dolaşımının sağlanmasında gereksinim duyulan tam rekabet koşullarının oluşturulması için vazgeçilmez bir sistemdir. Çünkü uluslararası rekabette sadece yasal düzenlemeler yeterli olmamakta, her ülke, üretim, hizmet sektörlerini oto kontrol sistemleri ile uluslararası sisteme uygunluğunun tescil edilmesi yoluna gitmektedir. Bunu da sağlayan akreditasyon işlemidir. Değinildiği gibi ISO 9000 standartları, çetinleşen dünya rekabet koşulları altında kalite gereksinimlerine yanıt verebilmek için ulaşılması gereken asgari kalite ölçümlerinin akreditasyon araçlarıdır

## 2. Eğitimde Akreditasyon

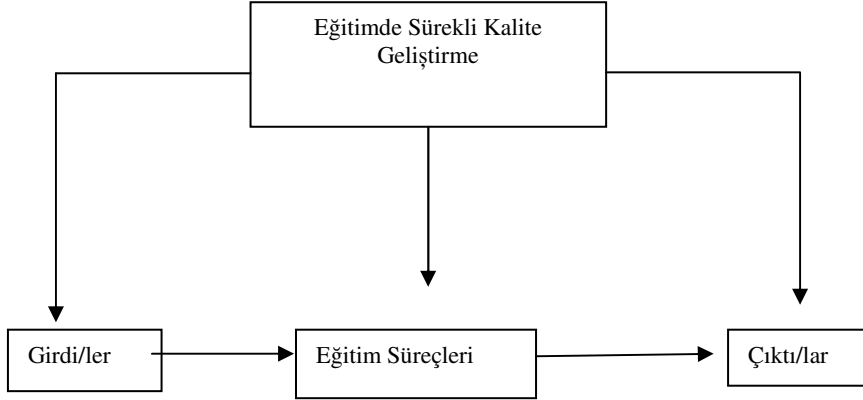
Mal üreten örgütlerin maruz kaldığı uluslararası rekabet ve yarışma koşullarına eğitim kurumları da maruz kalmaktadırlar. Bu bağlamda eğitim kurumları da daha kaliteli eğitim hizmeti üretim endişesi ve bu endişeyi akreditasyon yoluyla belgeleme, güvenceye alma uğraşısı içindedirler. Burada akreditasyon işlemi, yaptırımları olan bir denetim sistemi değildir, akreditasyon, kuruluşlarında bir anlamda öz denetimini sağlayan, içinde bulunduğu standartlara ne ölçüde uyduğunu belirleyen/ fotoğrafını çeken bir sistemdir. Akreditasyon, programların yüksek kalitede olduğunu garantilemez. Akredite olamayan programların da kalitesiz olduğu kanısına varılamaz. Akreditasyon, sadece akredite olmuş kurumların minimum standartları sağladığını gösterir.

Eğitim alanında akreditasyonun amaçlarını şöyle sıralanabilir:

(a) kurumun faaliyetlerinin, belirlenmiş olan standartlara ve ölçülere uygunluğunu sağlanması, (b) bu kurumlara eğitim programlarının geliştirilmelerinde rehberlik etmek, (c) o ülkede eğitim alanları ile ilişkili dallardaki eğitimin sürekli geliştirilmesi kültürünün kazandırılması (Ö.PEKER1999, s, 25).

Eğitim kurumlarının amaçlarının tüm odak noktası, öğrencilerin öğrenmesi ve eğitimidir. Eğitim kuruluşlarının bu işlevini yerine getirmesinde kalite güvencesini sağlamak için kullanılan alışlagelmiş iki yaklaşım vardır. Bunlardan birincisi eğitim kurumlarının akreditasyonu, diğeri de çıktıların /ürünlerin değerlendirilmesidir. Eğitim olgusunu sistem bağlamı içinde düşündüğümüzde söyleneni aşağıdaki gibi gösterebiliriz.

Şekil 1: Eğitimde Kalite Çevrimi



<b>*öğrenci özellikleri:</b>	<b>*tasarım</b>	<b>*öğrenci başarısı:</b>
-akademik,	<b>*girdiler:</b>	-akademik,
-diğer.	-programlar,	-diğer.
<b>*öğretim elemanları.</b>	-yöntemler,	<b>*öğrenci:</b>
<b>*malî kaynaklar.</b>	-diğer	-mezunlar,
<b>*alt yapı.</b>	<b>*uygulama.</b>	-ayrılma.
<b>*programlar.</b>	<b>*veri sistemleri:</b>	<b>*üst öğrenime gitme.</b>
<b>*destek hizmetleri</b>	-geri besleme /analiz.	<b>*iş yaşamına geçme.</b>
		<b>*meslek-içi eğitim.</b>
		<b>*çalışanların başarısı.</b>

(Ö.PEKER 1996, s.26)

*Akreditasyon işlemi.* Bu süreçte, girdilerle yani öğrenci seçimi, eğitimcilerin özellikleri, fizikî alt yapı ( kütüphane, laboratuvar, sınıflar gibi) üzerinde odaklanılmıştır. Akreditasyon, sistemin içi ile, yani eğitim süreçleriyle ve sonuçlarla ilgili değildir. Bu süreçler her eğitim kurumunda sürekli iyileştirme ve geliştirme ile rekabete bırakılmıştır. Akreditasyon işlemi, bir eğitim kurumunun oluşturduğu standartları en azından minimum düzeyde sağladığını onaylar (Ö.PEKER 1996, s.26).

Eğitimde gerçek anlamda kalite artışı sağlanmak isteniyorsa girdiler yanında, eğitim süreçlerini ve çıktıları /değerlendirme sistemini de içine alan bir kalite çevrimi kurulmalıdır. Bu arada şunu da belirtelim: Bir eğitim kurumu bir akreditasyon kurumuna başvurup kendini akredite ederken, aynı zamanda ISO 9000 standartlarından her hangi birini almak için de başvurabilir.

### **3.Eğitim Kurumları İçin Akreditasyon Çalışmaları**

Eğitim kurumları için akreditasyon çalışmaları, özellikle ABD için 20. yy'ın başlarına kadar gitmektedir. Akreditasyon çalışmalarının ABD 'de bu kadar erken başlatılmasının nedeni, eğitim kurumlarının açılma izinlerinin federal devlet tarafından değil, eyaletler tarafından verilmesidir. Kıta Avrupası ülkeleri için bu olgu henüz yenidir ve 1980'lerin sonrasındır.

Özetle, Akreditasyon [kurumsal (=institutional accreditation)] ve program (=specialised or programatic accreditation), o kurumun/ o programın tanınması, o



kurumunu/ o programın vermiş olduğu akademik belgelere olan güveni belirtir (M.KÖKSOY 1998, s.23).

Bu “güven verme” genelde iki ana yolla alınmaktadır:

(a)*Klâsik Yöntem*. Her işin tepede / devletçe merkezde plânlandığı, programlandığı ve alt kademelere ise uygulanıp daha sonra, istenilen “ oldu mu?” sorusu ile yine tepe yöneticisi adına denetlendiği bir süreçtir. Bu klâsik yöntem, bürokratik, hiyerarşik yönetim biçimidir.

(b)*Adhokratik Yöntem*. Adhokratik yönetime göre, eğitim kuruluşlarının tek merkezden incelenmesi denetimi olanaksızdır. Bu nedenle yetkilendirilmiş, yeterlilikleri onaylanmış bölge ve il düzeyinde çalışan akreditasyon ve belgelendirme kuruluşları (= *accrediting agencies*) gereklidir. Bunlar okul öncesi, ilköğretim, orta öğretim ve yüksek öğretim alanlarında uzmanlaşabilirler (Ö.PEKER 1996, s.30-31).

Akreditasyon süreci ayrı bir konudur. Burada bu konu ele alınmayacaktır. Bu sürecin nasıl işlediği konusunda bazı kaynaklar verilebilir (R.BALTACI 2002; M.KÖKSOY 1998).

#### **4. Genel Olarak Kalite, Etkililik, Etkenlik, Verimlilik Kavramları**

Kalite, etkililik, etkenlik, verimlilik kavramları genelde akraba kavramlardır. Fakat işletme/ekonomi yazını bunlar arasında ayırım yapar. Şöyle ki:

- *etkililik* (= *effectiveness*). çıktılarda sağlanan başarı, amacı/amaçları gerçekleştirme düzeyi.
- *etkinlik* (= *efficiency*) (=yeterlilik). girdide yapılan bir harcama ile maksimum çıktı ya da bir çıktının üretiminde kullanılan girdilerin azaltılması.
- *verimlilik* (= *productivity*). üretme gücünün bir ölçüğü. girdilerin değerinden daha yüksek çıktılar üretme.
- *edim* (= *performance*). Amaçların gerçekleşmesindeki işleyiş ile ilgilidir ve bu uğurda harcanan çaba ve eylemlerin devamlılığını ifade eder.

Verimlilik ve edim/performans, etkililik kavramının içerisinde yer alırlar ve etkililiğin birer ölçütü olarak ve etkililiği tanımlamada kullanılırlar. Bunların dışında etkililiği tanımlamada kullanılan kavramlar da vardır. En çok kullanılanları şunlardır: kârlılık, nitelik/kalite, büyüme, doyum, moral, güdüleme, amaçların benimsenmesi, başarı, eğitim ve yetiştirme çabaları, yönetime katılım, plânlama, hazırlık.

- *yararlılık* (= *efficiency*). bir örgütün bulunduğu çevrenin ekonomisi, sosyal ve kültürel gelişimine olumlu katkılar yapması.

• *etkinlik* (=efficiency) (=yeterlilik). girdide yapılan bir harcama ile maksimum çıktı ya da bir çıktının üretiminde kullanılan girdilerin azaltılması.

Örgüt açısından bakıldığında, bir davranış verilen bürokratik rol beklentisi ile uygun ise *etkili*, bireylerin kişisel ihtiyaçları ile uygun ise *etkindir* ( M.D. KARSLI 1998, s. 1-2).

Klâsik mal üretim örgütleri açısından da bu kavramların anlamları çoğu kez birbiri içine girmektedir. Fakat hepsi de bir ürünün, bir hizmetin, bir sürecin niteliği/kalitesi ile ilgilidir. Bu niteliği/bu kaliteyi belirtmektedirler.

• *kalite*. “Kalite, müşteri istek ve beklentilerinin aşılması tatmin edilmesidir” ( TC İV MEM 2003 s. 1). Şüphesiz mal üreten örgütler için geçerli olan bu tanım, eğitim sektörü için son derece banaldır. Kalite kavramının da bir sıra tanımı vardır (M. HALİS 2002, s. 36-56). Sorun bu kavramın eğitim alanında nasıl tanımlanacağıdır. Bir eğitim sistemi/okul, sadece bireysel gereksinimleri karşılamaz. Aynı zamanda toplumun gereksinimlerini de karşılamak durumundadır ( N. OĞUZ 2001, s. 16) .

1980 sonrasında genel olarak mal üreten örgütler alanında, oradan da özel olarak eğitime hizmet üreten örgütler alanında görülen trendlerden birisi de örgütlerin/okulların kalitesi sorunudur. Bu sorun daha temel bir sorun olan “hesap verme” olgusunun bir sonucudur (F.EDER/J.THONHAUSER 2001, s.132). Kalite sorunu örgüt/okul düzeyinde bir tür etkililik/etkinlik, “iyi okul” sorunudur (F.EDER/J.THONHAUSER 2001, s. 149; M.ŞİŞMAN 2002, s.29). Bu bağlamda aralarında küçük farklar olmasına rağmen “kalite”, “etkililik”, “etkinlik”, “verimlilik” akraba kavramlardır. Sözgelimi M.ŞİŞMAN (2002, s.29 ve 56) bir yerde okul etkililiği ile ilgili çalışmalarda bu kavramların birbirleri yerine kullanıldığını belirtirken, bir yerde de [toplam kalite]nin okulun etkililiğini gerçekleştirmeye dönüşen modellerden biri olduğunu belirtiyor. A.BALCI’da da konuya “etkililik” açısından yaklaşılmakta, [toplam kalite modeli] etkililiği sağlamada modellerden birisidir (A.BALCI 2001,s.3). Bir başka deyişle, kalite bir tür etkililik olmaktadır. Pek tabii ki gerek toplam kalite yönetimine göre “kalite” kavramının, gerekse diğer kavramlar olan “etkililik”, “etkinlik”, “iyi okul” kavramlarının tanımları ayrı yapılmaktadır F.EDER ve J.THONHAUSER (2001,s.149), okul temelindeki kaliteyi, etkililik olarak algılıyorlar. Yine, G.de HAAN ve D.HARENBERG (2001, s.36-38), “okul kalitesi”nin “etkililik kriteri” yoluyla ölçüldüğünü belirtiyorlar ve “okul kalitesi”ni oluşturmada üç yaklaşımdan söz ediyorlar : (a) okul etkililik araştırması, (b) okul iklimi araştırması, (c) eğitim ve ders/öğretim yaklaşımı. M. HESAPÇIOĞLU’ da bu konudaki araştırmaları özetlerken, “etkin okul”, “etkili okul”, “iyi okul” kavramlarının kullanıldığına dikkat çekiyor ve farklı etkililik/etkinlik tanımlarının varlığını belirtiyor. Şöyle: “Etkinlik ya da etkililik her husustan önce bir ekonomik kategoridir ve bir üretim şirketinin girdi ve çıktı büyüklükleri arasındaki ilişkiyi belirtir. Bu kavramın eğitim sistemi ve eğitim örgütleri için yeniden tanımlandığını görüyoruz. Buradan giderek birçok

yazarın örgütsel etkililiğe, etkili okulun tanımına ilişkin kavramsal çerçeveler geliştirdiklerini görüyoruz. Ve bu kavramsal çerçeve ampirik uygulamaya eşlik eder. Aşağıda bu bağlamda yapılmış bazı tanımlar verilmektedir:

Kloph ve diğerlerine göre etkili okul, tanımlanması güç bir kavramdır. Yine de ‘öğrencilerin bilişsel, duyuşsal ve psikomotor gelişimlerinin en uygun sağlandığı optimum bir öğrenme çevresinin oluşturulduğu okul’ olarak tanımlanabilir. Brookover ise etkili okulu ‘öğrencilere temel becerileri ve öteki davranışları öğretmede sadece seçilmiş değil tüm öğrencilerin öğrenmesinde etkili olan okul’ diye tanımlar” (M. HESAPÇIOĞLU 1991, s.238-239).

Özetle, eğitim alanında, etkililik, kalite ve benzeri kavramların tanımı *özellikle başta yapılacak muhtemel eğitim, öğrenme tanımına, bir eğitim sisteminin işlevlerine göre* değişecektir. Sözgelimi özel eğitim alanında daha başka bir etkililik tanımı yapmak gerekecektir (E. TEKİN/G. KIRCAALİ-İFTAR 2001, s.55-71).

##### **5. Akreditasyon ve Serbest Piyasa Mekanizması**

Biraz evvel de değinildiği gibi, akreditasyon konusu, üretim sistemleri açısından bir tür “hesap verme” olgusudur, yani üretilen ürün/ verilen hizmet konusunda “sorumluluk taşıma” olgusudur (M. HESAPÇIOĞLU/ A. BAKİOĞLU/ R. BALTACI 2001, s.146-147). Eğitim alanına yönelik sorumluluk olarak beş tür sorumluluktan söz edilmektedir:

- (a) politik sorumluluk,
- (b) yasal sorumluluk,
- (c) bürokratik sorumluluk,
- (d) profesyonel sorumluluk,
- (e) pazar sorumluluğu.

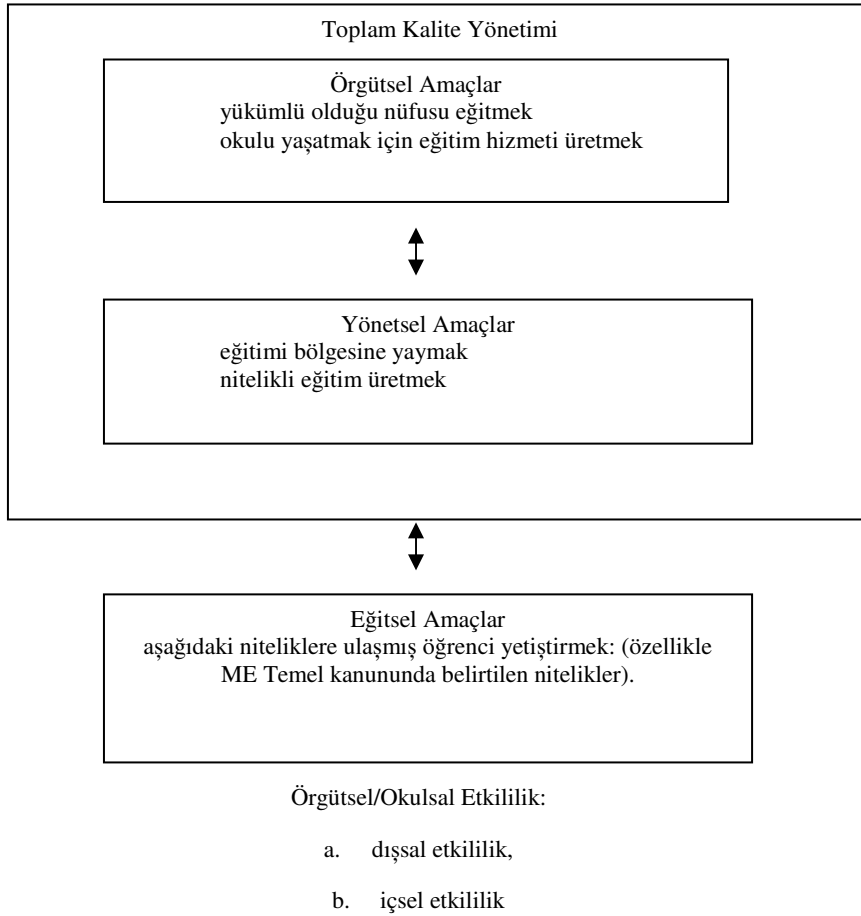
Pazar sorumluluğunda, eğitim hizmetinin üretimi, dolaşımı, bölüşümü ve tüketimi piyasa mekanizması kurallarına göre olmaktadır. Anne-baba ve çocuklar kendilerine en uygun olduğunu düşündükleri ders ve üniversiteleri seçebilirler. Bunun yanısıra, okulun karar sürecine daha doğrudan yöntemler ile de katılabilirler.

Hangi basamakta olursa olsun, bir eğitim kurumunun alanında yeterliliğin onaylanması [=akreditasyonu], ilk dört sorumluluk türü olan *klâsik yöntem* ve pazar sorumluluğu olan *adhokratik yöntem* ile olmaktadır. 1980 sonrası sorumluluk anlayışı *pazar sorumluluğu* [=adhokratik yöntem] olarak şekillenmektedir. Burada, merkezî, bürokratik bir [akreditasyon] kuruluşu yerine, serbest piyasa içinde faaliyette bulunan, yetkilendirilmiş, yeterlilikleri onaylanmış, bölge ve il düzeyinde çalışan akreditasyon ve belgelendirme kuruluşları söz konusudur.

## 6. “Kaliteli/İyi Okul”un Özellikleri

Tüm eğitim tarihi aslında eğitim kurumlarının daha kaliteli olma tarihidir. Tarihsel süreç içinde eğitim/okul alanında çok çeşitli kalite modelleri ve anlayışları geliştirilmiştir. Sözelimi, şu anda aktüel olan eğitimde toplam kalite modeli yanında, bir sıra kalite yönetim sistemi bulunmaktadır ve bunların birisini tek doğru olarak algılamak yanlıştır. Yukarıda da değinildiği gibi okul/kaliteli okul araştırmaları, “etkili okul”u, “kaliteli okul”u karakterize eden bir sıra özelliğe ulaştılar. Bu sonuçlar bazen birbirlerini desteklemektedirler (M. HESAPÇIOĞLU 1991, s. 238-242; A. BALCI 2001; M. ŞİŞMAN 2002). Sözelimi İ. E. BAŞARAN, “okul kalitesi”ni, “okul etkililiği” bağlamında inceliyor. Ona göre *okul etkililiği* (=school effectiveness), okulun örgütsel/eğitsel ve yönetsel amaçlarının plânlanan/tasarlanan düzeyde gerçekleştirilmesi halidir. Ona göre bir okulda toplam kalite yönetimi aşağıdaki gibi olur.

Şekil 2: Bir Okulda Toplam Kalite Yönetimi



## Örgütsel Etkililik

a. *Dışsal Etkililik*= örgütsel ve yönetsel amaçların plânlanan düzeyde gerçekleştirilmesi.

b. *İçsel Etkililik*= çağcıl eğitimin amaçlarının eğitim programlarına uygun olarak gerçekleştirilmesi (=nitelikli öğrenci yetiştirilmesi).

*içsel etkililiğin koşulları:*

1. verimli okul,
2. sağlıklı okul,
3. dirik okul,
4. yararlı okul,
5. işten doyum sağlayan okul.

[*içsel etkililik koşulları*]:

1. *verimli okul*, aynı kalitede ürünü daha ucuza mal etmek.

*verimliliği düşüren faktörler:*

ikili, üçlü öğretim,

ezberci eğitim,

uzmanlığı dışlama,

iş göreni ucuza çalıştırma,

nitelsiz eğitim personeli.

2. *sağlıklı okul*. tüm güçlerin /kaynakların amacı /amaçları gerçekleştirmeye yöneltilmesi.

3. *dirik/canlı okul*. okulun çevresinde oluşan bilimsel, teknolojik ve sosyal gelişmeleri izlemek ve bunlardan öğretim hizmeti için faydalanma.

4. *yararlı okul*. okulun bulunduğu çevrenin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimine olumlu katkıları yapması durumu.

5. *işten doyum sağlayan okul*. bir personel/öğretmenin çalışma ortamını değerlendirerek haz duyması hali ( İ. E. BAŞARAN 2000, s. 11-29).

“Kaliteli okul” sorunu “iyi okul” sorunudur. Bu da Türkiye’de “okul seçimi” sorunu haline gelmektedir. Sözelimi, bir fikir vermek bakımından ülkemizde “iyi okul”u karakterize eden özellikler özel okul ilgililerince aşağıdaki gibi farklı şekilde belirtilmektedir. Aşağıda dört ayrı öneri sunulmaktadır:

*“iyi okul”/ okul seçiminde ölçütler*

*(A) 1. Öneri*

Bir okulda eğitim ve öğretime aynı oranda ağırlık veriliyor ve uygulanıyor mu?

Öğretmen kadrosu yeterli mi?

Okul kuralları herkese eşit uygulanıyor mu?

Öğretim başarıları sürekli artıyor mu?

Eğitim teknolojileri kullanılıyor mu?

Okulun kadrosu kendini geliştiriyor mu?

Sınıf mevcutları çok mu?

Gelenekleri ve kuralları yerleşmiş mi?

Yeterli araç gereçleri var mı?

*(B) 2. Öneri*

yabancı dil kalitesi,

anadolu liseleri ya da ÖSYS’deki başarısı,

okulda uygulanan eğitim-öğretim modeli,

sürekli gelişme ilkesi,

öğrenmeyi öğrenme ilkesi,

takım anlayışı felsefesi,

güçlü ve deneyimli öğretmen kadrosu,

kurumsal geçmişi,

okul içi öğretim plânlaması (= öğrencilerin yaş gelişim basamaklarına uygun olması),

bireysel farklılıkların dikkate alınması,

eğitim ve öğretimde teknolojik olanaklardan yararlanma.

*(C) 3. Öneri*

*(1) fizikî yapı:*

kütüphane,

sınıflar,  
labaratuvarlar,  
dış alanlar,  
spor alanları.

(2) *akademik yapı:*

geçmiş olan köklü bir okul,  
akademik başarısı,  
çocuğun sosyal, fiziksel, zihinsel gelişiminin tümüne yer vermesi,  
öğrencinin ilgi ve yeteneklerini ortaya çıkaran okul,  
yabancı dil (haftada saat, bölüm, ikinci bir yabancı dil).

(3) *kadro:*

Okul bir

öğretmen eğitimi,  
personel eğitimi,  
hizmet içi eğitim

politikasına sahip olmalı ( F.Atalay, 23.05.2002 s.9).

(D) 4. *Öneri*

azamî 20 kişilik sınıflar,  
bilgisayarlı fen bilimleri labaratuvarları,  
sosyal bilimler araç gereçleri ,  
geniş ve ferah kantin,  
yemekhane,  
sosyal aktivite alanları,  
her öğrenciye öğrenci dolabı,  
okul afet merkezi,  
rehberlik öğretmeni ve rehberlik odası,  
aylık veli toplantısı,  
seviyeye göre sınıflar,  
eğitsel kollarda özel eğitim,  
test usulü ödev,

her öğrenci için hedef belirleyip hedeflere ulaşma konusunda kontrol mekanizması oluşturma,  
ulaşım (servis) araçlarının rahatlığı ve güvenliği,  
genel sınavlara hazırlık,  
sözleşme ( F.Dinler, 29.08.2002 s.4).

Ülkemizden verilen yukarıdaki örnekler sadece bir fikir verme amacına yöneliktir. Belirtildiği gibi, kaliteli/etkili okulları karakterize eden özellikler konusunda yığınla araştırma vardır ve onlar burada tartışılmamışlardır. Bu esnada buraya Avrupa Birliği'nin Mayıs 2000'de belirlediği “Avrupa’da Okul Eğitiminin Kalitesine İlişkin Rapor”unda belirttiği “kalite göstergeleri”ni alalım:

“ Avrupa’da Okul Eğitiminin Kalitesine İlişkin Rapor” una göre 16 kalite göstergeleri ( *Bericht über die Qualitaet der schulischen Bildung in Europa/Mai 2000*)

(a) bilgi düzeyi ile ilgili göstergeler:

1. matematik,
2. okuma,
3. doğa bilimleri,
4. bilgi ve iletişim teknolojisi,
5. yabancı diller,
6. nasıl öğrenileceğini öğrenme yeteneği,
7. vatandaşlık bilgisi.

(b) başarı ve okullar arası geçişlerle ilgili göstergeler:

8. okulu terk oranları,
9. ortaöğretimi bitirenler,
10. yüksek öğrenime katılım oranı.

(c) eğitim yönetimi ile ilgili göstergeler:

11. okulsal eğitimin değerlendirilmesi/geliştirilmesi ve yönetimi,
12. ebeveynlerin katılımı.

(d) kaynaklar ve yapılara ilişkin göstergeler:

13. öğretmenlerin eğitimi ve yetiştirilmesi,
14. okul öncesi alandaki angejmanı,
15. bilgisayar başına öğrenci sayısı,
16. öğrenci başına eğitim harcaması (European Commission, 2001).



## KAYNAKLAR

- ATALAY, F., “Okul Seçme Sınavı”. Cumhuriyet, 23 Mayıs 2002, s.9.
- BALCI, A., *Etkili Okul ve Okul Geliştirme*, Pegem, Ankara 2001.
- BALTACI, R., *Eğitim Fakültelerindeki Öğretim Elemanlarını Öğretmen Eğitimindeki Akreditasyon Konusundaki Algıları*, (MÜ EBE YL Tezi ), İstanbul 2002.
- BAŞARAN, İ.E., *Eğitim Yönetimi. Nitelikli Okul*, (Feryal Matbaası), Ankara 2000.
- De HAAN, G./ HARENBERG, D., “*Bildung für nachhaltige Entwicklung. Das Leben im 21. Jahrhundert gestalten können*”. H.DÖBERT/C.ERNS (Ed.), *Neue Schulkultur*. (Basiswissen Paedagogik Bd. 1), Schneider, Hohengehren 2001, s.20-43.
- DİNLER, F., “Özel Okul Seçimine Dikkat”. Vakıf, 29 Ağustos 2002, s. 4.
- EDER, F./THONHAUSER, T., “*Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in Schulen Österreichs*”. H. DÖBERT/C. ERNS (Ed.), *Schule und Qualität*, Schneider, Hohengehren 2001, s.126 – 158.
- ESİN, A., *ISO 9001 : 2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*, Metu Pres, Ankara 2002.
- European Commission, *European Report on the Quality of School Education*, Italy 2001.
- HALİS, M., *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri. ISO 9002 Kalite Belgesi Çalışmaları*, Beta, İstanbul 2000.
- HESAPÇIOĞLU, M., “*Etkin Okul Araştırmaları*”. Özel Kültür Okulları Eğitim Araştırma Geliştirme Merkezi (Ed.), *Eğitimde Arayışlar 1. Sempozyumu: Eğitimde Nitelik Geliştirme: 13-14 Nisan 1991*, İstanbul 1991, s. 238-242.
- HESAPÇIOĞLU, M./BAKİOĞLU, A./BALTACI, R., “*Öğretmen Eğitiminde Sorumluluk ve Akreditasyon*”. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 2000/1, (İstanbul), s.143-160.
- KARSLI, M.D., *Yönetmelik Etkililik*, (Abant İzzet Baysal Üniversitesi Yayınları, No: 6), Bolu 1998.
- KÖKSOY, M., *Yüksek Öğretimde Kalite ve Türk Yüksek Öğretimi İçin Öneriler*, (İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları), İstanbul 1998.
- OĞUZ, N., “*Eğitimde Verimlilik ve Okul Verimliliği*”. Kalkınmada Verimlilik Anahtarı (Ankara), Şubat 2001, 146, s.16-17.
- PEKER, Ö., “*Eğitimde Kalite ve Akreditasyon*”. Amme İdaresi Dergisi, 1996 /29/4(Ankara), s.19-39.

ŞALE, I., *Adım Adım Toplam Kalite Uygulamaları*, Seçkin Yayınları, Ankara 2001.

ŞİŞMAN, M., *Eğitimde Mükemmellik Arayışı, Etkili Okullar*, Pegem, Ankara 2002.

TC İstanbul Valiliği Millî Eğitim Müdürlüğü, *Kalite El Kitabı*, İstanbul 2003.

TEKİN, E./KIRCAALI-İFTAR, G., *Özel Eğitimde Yanlırsız Öğretim Yöntemleri*, Nobel, Ankara 2001.