

EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE: ÖNERİLER

Yrd.Doç.Dr.Zeynep DÜREN*

“Dünyada her şey için, medeniyet için, hayat için, muvaffakiyet için en hakiki mürşid ilimdir, fendir. İlim ve fennin haricinde mürşid aramak gaffettir, cehalettir, dalâlettir. Yalnız; ilmin ve fennin, yaşadığımız her dakikadaki safhalarının tekâmülünü idrâk etmek ve terakkiyatını zamanla takip eylemek şarttır.”

ATATÜRK

Yönetim bilimi ve iş dünyası, sanayi devriminden bu yana, yüz yılı aşkın süredir başarı stratejileri üretme çabası içindedir. Toplam Kalite Felsefesi bu arayış sürecinde, kaynağını Japonya'dan alan ve 1980'li yılların başından beri, ekonomik ve sosyal hayatın her alanında başarılı uygulamalar getiren ve gelecek vaadeden bir yaklaşımdır. Eğitim konusu da bu etkilenmeden doğal olarak payını almaya çalışmaktadır. Bu çaba çok akılcıdır zira, şimdiye kadar ortaya çıkan yaklaşımların hiçbiri Toplam Kalite Anlayışı kadar eğitim konusuna uyarlanabilecek niteliğe sahip olmamıştır.

Eğitimde toplam kalite arayışı Türkiye açısından, içinde bulunduğumuz dönemde daha da anlamlı hale gelmiştir.

Ülkemizde en çok tartışılan konu sekiz yıllık temel eğitime geçiştir. Bu konuda bağışlar toplanmakta ancak, bu yenilikle hedeflenenler, sanki birikecek parasal yardımlara bağlıymış gibi bir hava yaratılmaktadır. Elbetteki finansal destek bu geçişin temel dayanaklarından. Ancak kanımca bugün artık dünyada finansal kriterlerle ve masraf nitelendirmesiyle ölçülemeyecek kadar yaşamsal değeri olan iki önemli konu vardır: eğitim ve çevre. Her iki alanda da gösterilmesi gereken çabalar bütçelerle sınırlandırılmaz. Bu

olağanüstü bir durumdur ve parasal kaynak tahsisi kaygılarının ötesinde hiç vakit kaybetmeden seferberlik ilân edilmesini gerektirmektedir. İşte tam bu noktada, toplam kalite felsefesi eğitim seferberliğinin can damarını oluşturacak bir yaklaşım olarak karşımıza çıkmaktadır.

DEĞİŞEN DÜNYA, GEÇERAKÇE BİLGİ VE GLOBALLEŞME

Bilgi toplumuna geçtiğimiz bu dönemde toplumların kendilerini 2000'li yıllara hazırlama sürecindeki en büyük mücadele konusu “bilgiyi bilmek değil, bilgiyi bilmeyi sürdürmek olacak”tır.¹ Bu yeni bilgi dünyasında öğrenme sonu olmayan açık uçlu bir sistem haline geliyor. Toplumlar artık sürekli öğrenen kurumlardan, politikacılarından, iş adamlarından, eğitimcilerden, ev hanımlarından... ve gençlerden oluşacak.

Gelecek, bilgiyi sürekli aktialize edecek yeteneğe sahip kişilerin olacak. Bu ise ancak eğitim konusunda gerçekleştirilecek reformlarla sağlanabilir. Eğitim kurumları 21. yüzyılın geçeraçkelerini iyi değerlendirmeli ve yarının ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde bugünden kendilerini yeniden yaratmayı başarmalıdır.

21. yüzyıl toplumları bilgi işçilerinden oluşacak. 2000'lerin başında bilgi ortalama üç yılda bir eskiyecek. Bir konuyu tam öğrendim derken yenisi ile karşılaşan insanlardan oluşmaya başlayan bir toplumsal düzene geçiyor. Temel bilginin bile temelleri sarsılıyor. “Yarının bilgi işçileri, üç yılda bir yeniden okula gitmek zorunda olacak.”²

Bilmediğini bilerek yaşamak insanı ve ait olduğu toplumu geometrik hızla bunalıma sürükler. Bu hissi ve kendine güvensizliği ancak eğitimde gerçekleştirilecek devrimle bertaraf etmek mümkün olabilir. Söz konusu olan, bilgi toplumunda eskime, geri kalma yönünde entropik bir eğilimdir ve globalleşen dünyada, gelişmişlik farkı gözetmeksizin bütün ülkelerde başlıca tehdit haline gelmiştir. Önemli olan bu entropiye karşı koyacak sistemin ve bilgiye dayalı kendine güvenin her düzeyde - bireysel ve toplumsal - yaratılmasıdır. Bu ise ancak eğitim konusuna ve bilgi teknolojilerine yapılacak dev yatırımlarla gerçekleştirilebilir.

Bilginin elde edilmesi pahalıdır ve ileri teknolojiye yatırım gerektirir. Gelişmiş ülkeler,

¹ Mike Johnson, *Gelecek Binyılda Yönetim*, çev. Sinem Gül, Sabah Kitapları, İstanbul, 1996, s:66

² Mike Johnson, a.g.e., s:97

Gayri Safi Milli Hasıllarının yaklaşık beşte birini bilginin üretimine ve dağıtımına harcamaktadırlar. Türkiye’de bu konuda fikir verebilecek somut bir istatistik bile yoktur.

Eğitimde devrim, teknolojiye devrimle paralel düşünülmalıdır. Bilgisayar ve uydu teknolojileri gelecek yüzyılın başlıca eğitim araçları olacaktır. Matbaanın yaygınlaşması nasıl eğitimde çok köklü bir devrim yaratmışsa, bugün aynı radikal değişim ileri teknolojilere yapılacak yatırımla olacaktır.

Eski öğrenme biçimleri (ki temeli kitaptan öğrenmedir) süratle değişmektedir. Teknolojiye yaşanan başdöndürücü gelişmeler, her konuda olduğu gibi, eğitimin ekonomisini de değiştirmektedir. Okullar emek-yoğun sistemlerden, sermaye-yoğun sistemler haline gelmektedirler.³

Bilginin sınır tanımazlığı globalleşme olgusunun temelindedir. Eğitim konusunun bu evrenselleşme eğiliminde yerini alması kaçınılmazdır. ”Çok yüksek düzeyde evrensel okur-yazarlık ilk öncelik sırasındadır. Herşeyin temelidir. O olmadıkça, kapitalist ötesi dünyada ve onun bilgi toplumunda hiçbir topluluk yüksek performansa ulaşmayı umamaz...”⁴

ÖNCE İNSAN

“Girmekte olduğumuz bilgi toplumunda, merkez olan kişidir. Bilgi, para gibi kişinin dışında birşey değildir. Bilgi bir kitabın, bir veri bankasının, bir yazılım programının içinde bulunan ve orada kalan bir şey de değildir. Oradakiler yalnızca enformasyondur. Bilgi her zaman insanın içindedir, bir insan tarafından öğretilir ve öğrenilir, doğru ya da yanlış kullanılır.”⁵ İşte bilgi toplumu, insana bu derece önemli ve merkezi bir değer vermektedir.

Eğitilmiş insan, gelecek yüzyılda, toplumların gelişme stratejilerinin en önemli kozu olacaktır. Bu nedenle, artık herşeyden çok yaratıcılığı ile değerlendirilmesi gereken en önemli zenginlik kaynağı olan insana yatırım ön plana çıkmaktadır. İnsana yatırım demek eğitime yatırım demektir.

İnsana değer verme yaklaşımı günümüzün en popüler söylemlerinden olmuştur. İş dünyasından yerel yönetimlere kadar bütün

kurumlar “önce insan” fikrini benimsemeye ve bunu imajlarında bir ayrıcalık çizgisi olarak göstermeye çalışmaktadırlar. Evet fikir olarak nihayet değerlenmesi ve ön plana çekilmesi gereken insanın değeridir ancak, bu değerinin gerçek değeri yalnızca onun eğitimine yapılacak yatırımla somutlaştırılabilir.

İnsan toplumlara artı değer getiren, pozitif sinerji yaratan tek kaynaktır. 21. yüzyılın temel mücadele alanı da bilgi ve insan kaynaklarını birleştirerek gelişmenin, ilerlemenin lokomotifine haline getirmek olacaktır.

Günümüzün iş dünyasında rekabetçi başarının temeli değişmektedir. Ürün ve süreç teknolojileri, korumacı piyasalar, finansal kaynaklar, ölçek ekonomisi gibi gelenekselleşmiş başarı kaynakları firmalara ve toplumlara hâlâ rekabet üstünlüğü sağlıyorsa da, insan kaynağı bunların üstünde bir öneme sahip olmaya başlıyor. Rekabette insanlar sayesinde başarıya ulaşıldığına göre, bu insanların becerileri büyük önem kazanıyor.⁶ Yüzyılın sonuna yaklaşırken, yüksek becerilere sahip işgücüne duyulan gereksinim ancak eğitime yapılacak yatırımlarla karşılanabilecektir. Böylece eğitim reformu, ekonomik kalkınmanın ve dolayısıyla rekabette üstünlük sağlamanın temel taşlarından biri haline gelmektedir.

EĞİTİM VE TOPLAM KALİTE

Toplam Kalite anlayışı mükemmeli arayış yani sürekli iyileştirmeler yaparak etkinliğin ve verimliliğin artırılması demektir. 1960’lı yıllarda Amerikalı bilim adamları tarafından önce Japonya’da uygulamaya konulan ve kısa sürede dünyanın hemen her tarafında geniş şekilde kabul görmeye başlayan Toplam Kalite Felsefesi’nin temelinde insanın mutluluğu, tatmini vardır.

Toplam kalite yaklaşımı, kalite kavramının tanımsal olarak radikal biçimde değiştirilmesi ile gelişmiştir. Teknik standartlara ve gereklere uygunluk olarak onyıllardır hedeflenen kalite, bugün tamamen müşteri odaklılık üzerine kurulu bir anlayışla tanımlanmaktadır. Bu yeni anlayışa göre kalite “kullanıma uygunluktur”.

Çıkış noktası müşteri tatmini olan toplam kalitenin öncelikli hedefi bu müşteri tatmininin derecesinin sürekli olarak iyileştirilmesidir.

³ Peter Drucker, *Kapitalist Ötesi Toplum*, çev.Belkis Çorakçı, İnkilâp Kitabevi, İstanbul, 1994, s:271

⁴ Peter Drucker, a.g.e., s:277

⁵ Peter Drucker, a.g.e., s:292

⁶ Jeffrey Pfeffer, *Rekabette Üstünlüğün Sırrı:İnsan*, çev. Sinem Gül, Sabah Kitapları, İstanbul, 1996, s:13

Önceleri, iş hayatında, işletme performansının yükseltilmesine yönelik olarak geliştirilen Toplam Kalite Yönetimi'nin ana fikri "bir işi en iyi o işi yapan bilir" düşüncesinden hareketle, işletmelerde sürekli iyileştirmeye yönelik ve kaynağını yaratıcı insandan alan bir yeni dönem başlatmaktadır.

Sanayi Devrimi'nden bu yana, iş dünyasında ortaya konulan hiç bir yaklaşım Toplam Kalite Yaklaşımı kadar eğitim konusuna uyarlanabilir özellik taşımamaktadır. Toplam Kalite Yaklaşımı yalnızca bir öneriler ve yöntemler reçetesi değil, çok daha geniş boyutta düşünülmesi gereken bir yaşam felsefesidir.

Toplam Kalite felsefesi en iyiyi, en mükemmeli arayış çabaları getiren önleyici bir yaklaşım üzerine kuruludur. Eski anlayışta daha çok hataları telafi edici, tamir edici veya iskartaya çıkarıcı yöntemlerle çalışılmaktaydı. İşte tam bu noktada Toplam Kalite felsefesi çok önemli bir değişimi getirmiştir: önleyici olmak.

Konuya eğitim sisteminde reform arayışları açısından bakıldığında Toplam Kalite anlayışının yukarıda özetlenen temel özellikleri çok değerli yol göstericiler olarak değerlendirilebilir.

Eğitimin temel amacı insan kaynağının gelişimi ve mutluluğudur: Nitelikli, evrensel düzeyde, gelişime ve değişime açık insanlar yetiştirmektir.

Bu çerçevede eğitimde toplam kalite anlayışının benimsenmesi 3 önemli noktada köklü değişim getirecektir:

1-Müşteri odaklılık: Eğitim kurumlarının amacı tamamen bu kurumlarda yetiştirilecek insanların beklentilerine yönelik olarak yeniden tanımlanmalıdır.

Toplam Kalite yönetimi, müşteri ihtiyaçlarını sürekli ve hatasız olarak, herkesin katılımıyla ve uygun bir fiyata gerçekleştirmektir.

Eğitim konusunda müşteri ihtiyaçları toplumsal beklentilerden bireysel hedeflere kadar çok geniş bir vantilasyona sahiptir. Bu konuda sağlanacak tatmin makro boyutta somut biçimde hissedilecek bir rahatlama getirecektir. Ülkemizde herhangi bir konuda bir aksama ile karşılaştığımızda - ki bu günlük yaşamın herhangi bir anından Devlet yönetimi ile ilgili en üst düzey bir olaya kadar herşeyi kapsayabilir - hemen nedenini eğitim eksikliğine bağlayabiliyoruz.

Toplam kalite süreçle ilgili herkesi bir iç-dış müşteri zihniyetiyle birbirine bağlar ve katılım üzerine kurulur. Süreçte yer alan herkes bir öncekinin müşterisi, yani iç müşteridir, sürecin sonunda ise alıcı yani dış müşteri vardır.

Müşteri zinciri fikri eğitim sistemine çok uygundur. İnsanlar eğitim kurumlarının hem iç hem de dış müşterisi durumundadırlar. Bu bakımdan eğitim kurumlarında toplam kalite anlayışı daha değişik bir değer kazanmaktadır: Eğitilen de eğiten de birbirine karşılıklı olarak tatmin edilmesi gereken taraflar olarak bağlanacaktır. Böylece işbirliği ruhu gelişecek, aktif öğrenme yöntemi yaygınlaşacak ve herşeyden önemlisi kalite çağdaş tanımıyla istenen ve hissedilen öncelikli bir hedef haline gelecektir.

2- Sürekli iyileştirme: Mükemmeli arayış üzerine kurulu araştırmacı, geliştirici yaklaşımlar eğitimle ilgili her türlü kurum, kişi ve programın yöntemleri haline gelmelidir.

Sürekli iyileştirme, temelini bir Japon felsefesi olan Kaizen'den almaktadır. Kaizen "iyileştirme" demektir. Kaizen felsefesi işyerinde olsun, sosyal ilişkilerde veya aile yaşantısında olsun, yaşam tarzının sürekli iyileştirilmesi gerektiğini vurgular.⁷ Kaizen bir işi daha iyi yapmak, sürekli geliştirmek ve geliştirilene her defasında aşmak demektir. Buna göre Kaizen'in mesajı evrenseldir: "sürekli daha iyi yapmak". 2000'li yılların arifesinde eğitim sistemimizin benimsemesi gereken Kaizen felsefesidir.

Kaizen felsefesinde kalite, iyileştirilebilen herşeydir. "Bu bağlamda kalite, sadece ürün ve hizmette değil, aynı zamanda kişilerin nasıl çalıştıkları, makinelerin nasıl işletildikleri, sistem ve prosedürlerin nasıl yürütüldüğü ile de ilgilidir. İnsan davranışlarını her yönüyle içermektedir."⁸

⁷ Masaaki Imai, Kaizen: Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı, BRİSA A.Ş.Yayıncılık, 1.baskı, 1994, s:3

⁸ Masaaki Imai, s:10

Kaizen felsefesi eğitim sisteminin iyileştirilmesine çok uygundur. Küçük küçük adımlarla gerçekleştirilecek ve insanın aktif rol alacağı iyileştirmeler aşında eğitim konusunda hemen başlanabilecek ve büyük başarı kampanyaları gerektirmeyen bir hamle olacaktır. Burada önemli olan zihniyetlerde bir fırtına yaratmaktır.

3- Önleyici yaklaşım: Toplam Kalite anlayışı hataların gerçekleşmesine mümkün olduğu kadar izin vermeyen bir sistem öngörmektedir. Burada ideal olan "0 hata" ya ulaşmayı başarabilmektir. Yani olayların gidişinde aktif ve belirleyici rol almak önemlidir. Eğitimin amacı da bu olmalıdır. Müfredatlar yalnızca değişimleri veya güncelliği yakalamaya çalışan edilgen nitelikten kurtarılmalı, yeniliği yaratan, araştıran, geliştiren etken, aktif, öncü programlar haline getirilmelidir. Bu dinamizm ancak doğru bilgiye, doğru zamanda ve doğru teknoloji ile ulaşabilen sistemler kurmakla sağlanabilir.

ÖNERİLER:

Eğitimin amacını ve içeriğini yani felsefesini belirlemede seviye farkı olmamalıdır. İnsanı eğitmenin tek ve genel kabul gören bir felsefesi olmalıdır. Bu felsefe, ana okullardan, hatta okul öncesi dönemden üniversite, hatta lisansüstü düzeylere kadar tek olmalıdır. Eğitim süreci, taş taş üstüne konularak gerçekleştirilen bir gökdelen inşaatı süreci gibidir. Bu nedenle makalenin öneriler bölümündeki fikirler her düzeydeki eğitim faaliyetleri için geçerli görülmektedir. İnsan beynine potansiyel kazandırmanın felsefi bakımdan düzey farkı yoktur. Öğrenmeyi öğrenmeden üniversitenin 1. sınıfına gelen bir genç için, artık geç oldu denilmemeli ve çaba sarfedilmeye devam edilmelidir. Hedef "zararım neresinden dönülürse kârdır" bakış açısı olmalıdır.

Eğitimde köklü değişikliklere yönelik ve global trendleri yakalama yolunda gözönünde tutulabilecek başlıca konular şunlardır:

- Bilginin değerine ve çevre bilincine önem veren bir eğitim sistemi kurmak.
- Küresel-yerel sentezini başarmak: kendi toplumsal çizgimizde ama dünya standartlarında insan yetiştirmek.
- Ufak da olsa her türlü iyileştirmeye açık olmak: ufak yenilikler kısa vadede değilse bile en geç orta vadede çok değerli bir pozitif sinerji yaratabilir.

- Aktif öğrenmeyi, yani öğrenmeyi öğretene yaklaşımı benimsemek: doğru bilgiyi doğru yerde aramayı öğrenmek ve beyin fırtınasına açık olmak.
- İleri teknolojilerle tanışmak, benimsemek ve eğitimde insan-teknoloji bütünleşmesini sağlamak.
- Teknoloji eğitimine önem vermek: gençlerin İnternet ve benzeri bilgi ağlarıyla erken yaşta tanışmasının sağlanması.
- Taklitçi olmak yerine sentezci olmayı tercih etmek.
- Ezberciliğten kurtulmak ve insanları içselleştirilmiş bilgi sahibi yapacak bir sistem kurmak.
- Bilgiye karşı objektif olmayı ve eleştiri yeteneği kazandırmayı hedeflemek: gençlerin sözlü ifade eksikliğini gidererek onlara düşündüklerini ve bildiklerini rahatça söyleme alışkanlığını kazandırmak.
- İş hayatı, sosyal yaşam ve eğitim hayatı arasında ilişki kurmak.
- Birey olma ve kişilik geliştirme programlarına ağırlık vermek. Tek tip insan yaratmaktan vazgeçilmeli, sorgulayan, kişiliğini geliştiren insanlar hedeflenmelidir. Bu çerçevede kendine ve çevresine karşı duyarlı olmayı bilen, analiz ve sentez yeteneği kazanmış bireyler yetiştirmeye önem verilmelidir. Alçakgönüllülük, sportmenlik ve tartışmalara açık olma nitelikleri de bu hedefler içinde yer almalıdır.
- Çok alternatifli programlar oluşturarak öğrencilere kendi ilgi alanlarına yönelik seçme olanağı vermek. Herkesin mutlaka en az bir konuya yatkınlığı vardır: resim, müzik, spor, sinema, doğa, araştırma... vs gibi. Eğitim sistemi, müfredatın yanı sıra öğrencinin bu yatkınlığını daha küçük yaşta keşfetmeli ve bunu geliştirmesine fırsat vermelidir.
- Evrensel okur-yazarlık hedefi çerçevesinde yabancı dil eğitimine önem vermek. Globalleşmeden kaçış olmadığına göre, eğitim kurumlarını buna açmak ve çok kültürlülüğü benimsemek gerekmektedir.

- Esnek ve değişimi anında yakalama yeteneğine sahip, sürekli güncelleştirilen bir müfredat uygulamak.
- Teoriye ve uygulamaya aynı ağırlığın verildiği programlar hazırlamak: hayatta gerekli olan teoriden ziyade uygulama becerisidir.
- Eğitim kurumlarında Şimdiye kadar var olan ğrenci-ğretmen ayırımının yani ikileminin aşılması, bu hiyerarşik düzenden vazgeçilmesi gerekmektedir. Eğitim faaliyetleri birlikte, ekip ve ortaklık ruhu çerçevesinde gerçekteştirilmelidir. Bu konuda kurum yöneticileri, eğitimciler, aileler ve öğrenciler esnek ve önyargısız bir yaklaşım benimsemeye yönelmelidir.
- Eğitimciler otoriter kimliklerinden lider, öğrenciyi cesaretlendirici bir rehber olma kimliğine doğru tarz değiştirmelidirler. Bilgi toplumunda eğitimcilerin rolü bilgi aktarmak yerine öğrencilere gerekli ve doğru bilgiyi nerede bulacaklarını ve nasıl kullanacaklarını göstermek haline gelmektedir. Bunun için de eğitimcilerin öncelikle öğrenmeyi öğrenmiş, dinlemeyi bilen, değişimi yakalayan, ğrenci karşısında empati gücünü geliştirebilen bir kimlik kazanmaları gerekmektedir. Artık "en iyi ben bilirim" devri kapanmıştır.

Bu neriler çerçevesinde eğitim kurumlarının amacı öğrencileri ezberci ve kalıplaşmış bilgi öğreterek sınavlara hazırlayan aracı kurumlar olmaktan çıkmalı, onları hayata ama 3.binyılın hayatına hazırlayan dinamik, esnek ve nc bilgi merkezleri haline gelmek olmalıdır.

SONUC

Eğitim yalnızca eğitimcilerin işi değil, yediden yetmişe herkesin ve bütün kurumların işidir. Herşeyi Devlet'ten ve bağlı kuruluşlarından bekleme dönemi çoktan kapanmıştır.

Eğitimde reform, siyasi partilerin ve partizanca belirlenen Devlet politikalarının üstünde, süreklilik arzedecek Şekilde ve adeta seferberlik niteliği taşıyacak bir "olağan üstü" halin iln edilmesiyle başarılabilir.

Bugün Türkiye'de ve hatta dünyanın daha pekçok ülkesinde, eğitime bakış açısında bir "zihinsel devrim" gereği Şarttır. Bu radikal

değişimin Devlet'ten başlayarak, siyasi partilerde, yerel yönetimlerde, sivil toplum rgtlerinde, Őirketlerde, eğitim kurumlarında, öğrencilerde, ana-babalarda, komşularda ve sokaktaki insanda gerçekteştirilmesi gerekmektedir.

"Zihinsel devrim" çerçevesinde süratle gerçekteştirilmesi gereken iki önemli değişim vardır. Bunlardan birincisi, çok klasik bir bakış açısı olan "nicelik değil, nitelik önemlidir" düşüncesinin gerçekten derinleştirilmesi ve mutlaka politik söylemlerin ötesine geçirilmesidir. İkinci değişim ve belki de en önemlisi, eğitimi çok krl bir sektör olarak görme zihniyetinden vazgeçmemiz gereğidir. Eğitim yalnızca büyük krların döndürülebileceği bir modernleşme, ağdaşlaşma sektörü değil, toplum olarak, gelecek binyıla doğru tek çıkış yolumuzdur. Bu yolu insanca benimsemeliyiz, bezirgnca değil!

KAYNAKLAR

- DRUCKER, Peter F., Kapitalist tesi Toplum, ev. Belkis orakı, İnkılp Kitabevi, İstanbul, 1994.
- IMAI, Masaaki, Kaizen: Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı, BRISA A.Ő.Yayımları, 1.baskı, 1994.
- JOHNSON, Mike, Gelecek Binyılda Yönetim, ev. Sinem Gül, Sabah Kitapları, İstanbul, 1996.
- PFEFFER, Jeffrey, Rekabette stnlğn Sırrı: İnsan, ev. Sinem Gül, Sabah Kitapları, İstanbul, 1995.