

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARININ MESLEKİ VE TEKNİK ORTAÖĞRETİMDE PAYDAŞLAR ARASINDAKİ İLETİŞİME ETKİLERİ

Şenol OKAY*

Pamukkale Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi, 20020, Kınıklı/DENİZLİ

Özet

Bu çalışmada, ülke sanayisine vasıflı ara eleman yetiştiren mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında uygulanmaya başlanan Toplam Kalite Yönetimi (TKY) çalışmalarının paydaşlar (öğretmen, yönetici, personel, öğrenci, veli) arasındaki iletişime etkilerinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada tarama yöntemi kullanılmış olup, çalışma grubunu Denizli ilindeki mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında görev yapan 251 öğretmen oluşturmaktadır. Çalışmada elde edilen bulgular, okullarda yapılan TKY uygulamalarının, paydaşlar arasındaki iletişime etkilerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Ayrıca, araştırmaya katılan öğretmenlerin TKY ekiplerinde çalışma farklılığına göre değerlendirmelerinde kısmen farklılıklar bulunmaktadır. Bunun yanında, öğretmenlerin branş (meslek dersleri-kültür dersleri) farklılıklarına göre yapılan analizde anlamlı farklılık görülmektedir. Öğretmenlerin hizmet yıllarına göre TKY uygulamalarının paydaşlar arasındaki iletişime etkileri görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Eğitimde TKY, Mesleki ve Teknik Eğitim, İletişim

EFFECTS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPLICATIONS TO THE COMMUNICATION BETWEEN PARTNERS AT VOCATIONAL AND TECHNICAL SECONDARY EDUCATION

Abstract

In this study, determining the effects of Total Quality Management (TQM) studies, that began to be applied to vocational and technical secondary education institutions which trains qualified intermediate staff member for the country industry, to the communication between the partners (teacher, manager, staff member, student, parent) are aimed. Surveillance technique is used in the research and 251 teachers working at vocational and technical secondary education institutions in Denizli city is the working group. The findings obtained in the study shows that the effects of TQM applications made in the schools to the communication between the partners are at intermediate level. Besides, there are partially differences in the evaluation of the teachers according to the working difference in TQM groups. In addition, meaningful difference is not seen in the analysis made according to the branch difference of teachers (vocational-cultural lessons). There is no difference at considerable level among the opinions about the effects of TQM applications to the communication between the partners according to the working years of the teachers.

Keywords: Quality, TQM in Education, Vocational and Technical Secondary Education, Communication

* E-posta: senolokay@pau.edu.tr

1. Giriş

Genç nüfusun genel nüfusa oranının yüksek olduğu ülkemizde, yaşanan temel sorunlardan biri olan işsizliğin Aralık 2008 oranı % 10.3'e çıkmış ve geçen yılın aynı dönemine göre 295 bin kişi artarak 2 milyon 548 bin kişiye yükselmiştir [1]. Sanayileşmenin hızla arttığı ülkemizde, bu büyümeye paralel olarak da işletmelerin "vasıflı" eleman ihtiyaçlarını karşılamada sorunlar yaşadıkları görülmektedir. Bu iki durum karşısında gözler mesleki ve teknik eğitime çevrilmektedir. Mesleki ve teknik eğitim veren kurumların vermiş oldukları eğitim niteliği ve bunun yükseltilmesi çok önem arz eden bir duruma gelmiştir. Bu kurumlarda yetiştirilen öğrencilerin daha kaliteli ve vasıflı olarak katma değeri yüksek bireyler haline gelmesi için okullarda verilen eğitimin niteliğinin yükseltilmesi amacı ile okullarda TKY uygulamalarına geçilmiştir. Eğitim süreci içerisindeki bütün paydaşlar (öğretmen, yönetici, öğrenci, personel, veli) ile beraber daha kaliteli bireylerin yetişmesinin yolunun kaliteyi ön plana almış eğitim kurumlarından geçtiği kabul edilerek, kaliteye odaklı çalışmalara başlanmıştır.

Eğitim, "bireye çevresinde olan değişimleri karşılayabilecek ve değiştirecek biçimde yeni davranışlar kazandırma süreci olarak" [2] ya da; "bireyi şekillendirme, bilgilendirip biçimlendirme yeni becerilerle donanımlı kılma, tutum ve davranışlarda kalıcı ve istendik değişiklikler sağlama etkinliği olarak" tanımlanabilir [3].

Günümüzün rekabetçi ortamında kendini geliştirerek değişen koşullara uyum sağlayan, özellikle müşteri tatminindeki değişimleri zamanında yakalayıp, hayatta kalmak ve başarılı olmak isteyen kurumlar için TKY, esasen bir yönetim tekniğinden çok bir yönetim felsefesidir.

Toplam Kalite Yönetimi, bir kuruluştaki herkesin katılımı ile süreçlerin ve bu süreçlerden oluşan ürün ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesine, bu ürün ve hizmetlerin sunulduğu iç ve dış müşterilerin gereksinim ve beklentilerinin karşılanması ve aşılmasına yönelik bir yönetim biçimidir [4]. TKY'nin gelişmesi ve ilerlemesi için bazı ilkeler vardır. Bunlardan bazıları; liderlik, toplam müşteri tatmini, sürekli geliştirme, eğitim ve öğretim, ilgi ve sahiplik, güven ve hataların düzeltilmesi, birliktelik ve takım çalışmasıdır [5].

TKY'nin müşteri memnuniyeti felsefesinden dolayı işletmeye sağladığı yararları şöyle sıralanabilir [6]:

- TKY uygulamaları neticesinde, müşteri memnuniyeti artmakta ve müşteri sürekliliği sağlanmaktadır,
- İşletmeler yeni müşteri kazanma kabiliyetini elde ederler,
- Müşteriye mal ve hizmet teslim süreleri kısaltmakta müşteriye hizmet temel faktör olarak ele alınmaktadır,
- İşletmeler TKY'yi uygulayarak müşteri şikâyetlerini ve garanti ödemelerini azaltmakta, dolayısıyla müşterilerin güvenini kazanmaktadır,
- Müşteri doyumu artmaktadır,
- TKY sayesinde pazar analizi en güzel biçimiyle uygulanarak; müşteri taleplerini karşılama yeteneği ve esnekliğini kazanmakta, bu sayede mevcut pazarın korunması ve artırılması sağlanmaktadır.

Eğitimde TKY, çevre ile etkileşim içerisinde, çevrenin ihtiyaçlarını takip eden, okulu etkileyen unsurları dengede tutan, değişime açık, okul içinde öğretmen, öğrenci ve personel arasında ahengi sağlayan, iyi ilişkiler kuran, demokratik, anlayışlı, statükocu olmayan geniş görüş açısına sahip, eldeki kaynakları rasyonel kullanan bir yönetim felsefesidir [7].

Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi eğitimi bir sistem olarak düşünmeyi gerektirir. Diğer sistemler gibi, eğitim sistemi de ortak amaçlara ulaşmak için birlikte çalışan elemanların ve parçaların bir bütünüdür. Bu elemanlar; en genelde öğrenciler, aileler, öğretmenler, destek hizmet verenler; yöneticiler, eğitimi yönlendiren, kaynak sağlayan ve denetleyen kurumlardır. İnsan kaynaklarının etkin yönetimi için TKY vazgeçilmezdir [8]. Ayrıca eğitimin performansla ilişkisi de dikkate alınmalı, personelin yeni görevler üstlenmek için gerekli bilgi ve beceriye sahip olmaları sağlanmalıdır [9]. Bu sayede sunulan hizmetin sürekli iyileştirilmesi ve paydaşların memnuniyet düzeyinin artırılması mümkün olabilecektir.

TKY'nin eğitim sisteminde uygulanması sonucunda sağlanabilecek olası yararları şunlardır [10]:

- Eğitimde kalite kavramı ve bilinci oluşur.
- Öğrenci, öğrenci velisi ve işveren odaklı örgüt kültürü oluşur.
- Öğrenen bir okul oluşur.

- Okullarda toplumun ve işverenlerin istediği kaliteli insan yetiştirilir.
- Eğitim örgütlerinde ekip çalışmasıyla örgütsel sorumluluk gelişir.
- Eğitim yönetiminde toptan katılımcılık sağlanır.
- Eğitim örgütlerinde işlevsel bir örgüt yapısı kurulur.
- Eğitimde kaliteye dayalı performans ve performans değerlendirme anlayışı oluşur.
- Eğitim iş görenlerinin hizmet içi eğitimi sürekli olur.
- Eğitim araştırmaları değişimi belirleyen motor bir güç olur.
- Eğitim yönetiminde lider yöneticiler dönemi başlar.
- Eğitim örgütlerinde TKY, iş görenlerce bir yaşam biçimi olarak benimsenir.

Eğitim kurumları kendi genel ve özel amaçları; vizyon, misyon ve kurumsal değerleri ile ders ve uygulamaları biçimlendiren özel amaçları çerçevesinde bu sorulara doğru yanıtlar vermek ve yapılacakları net ve anlaşılır kılmak, sorumluları belirlemek zorundadır. Tüm bunları gerçekleştirirken konuyla ilgili tarafların (paydaşların) işbirliği ve katılımı mutlaka sağlanmalıdır. Bunlar yapılmadan sorunun kalite içeren, verimli ve etkin bir çözüme ulaştırılması imkânsızdır. Her şeyden önce eğitim kurumlarının kendine özgünlüğü ve farklılığı gözden kaçırılmamalı, bu dikkat ve özenin, politika ve stratejilerde daha verimli sonuçlar alınmasını sağlayacağı unutulmamalıdır. Dikkate alınması ve gözden kaçırılmaması gereken başlıca farklılıklar ise şöyle özetlenebilir [11]:

- Eğitimin ve eğitim kurumlarının amaçları yeterince açık ve kesin (somut ve davranışsal biçimde tanımlanmış) değildir.
- Eğitim, öğretim, öğrenme süreci (doğası gereği) karmaşık bir iştir ve bu süreci etkileyen birçok değişik etken vardır.
- Eğitim kurumları, başka alanlarda olmadığı kadar çok sayıda kişi ve kurumların ilgilendiği, etkilemek istediği kuruluşlardır. Bu nedenle (beklentileri farklı bu kişi ve kurumlarla) iletişim ve ilişki kurarken dikkatli olmak gerekir.
- Öğretmenler diğer kurumlarla çalışanlardan farklı özellik ve nitelikte bir “personel”dir. Öğretmenlerle eğitim yöneticileri arasında, entelektüel kapasite ve sosyo-kültürel bakımdan yönetici lehine büyük farklar yoktur.
- Okullar, varlığı her koşul ve durumda sürdürülen ve istenilen kurumlardır. Bu nedenle çoğu kez kalitesini belli bir çizgide tutmak ve daha yükseklere ulaştırmak için yoğun bir gereksinim ve baskı hissetmez. (Böyle olduğu için yenilik ve gelişmelere duyarsız kalma tehlikesi, bir eğitim kurumu için birçok öteki kuruma göre daha büyüktür.)
- Her yıl yeni öğrenci girişi ve belli bir öğrenci grubunun mezun oluşu, okul dokusunun yenileşmesi ve değişmesi sonucunu doğurmaktadır. Yönetici ve öğretmenler de diğer kurumlarda çalışanlara göre daha sık değişmektedir. Bu nedenle eğitim kurumlarında belli bir kültür ve istikrarın oluşmasını sağlamak oldukça güçtür.
- Eğitim kurumlarında gerçekleştirilen işlerin sınırları ve yoğunluğu başka kurumlarda gerçekleştirilen işlerin sınırları kadar kesin ve belirgin değildir. Eğitim ve öğretim daha özerk çalışmaların yapılmasına uygun bir alan özelliği taşır.

Toplam kalite okullarını betimleyen sekiz ilke belirlenmiştir [12]:

1. Müşteri Odaklılık: Öğrenci ana baba ve toplum katılımı ile müşteri koşul ve gereksinimlerini karşılama,
2. Sürekli gelişme görüşüne üst yönetimin katılımı,
3. Kalite geliştirme eğitimi,
4. Yerinden yönetim: Öğretmen ve ana baba işbirliğiyle oluşturulan yerinden yönetim takımları,
5. Süreç, ürün ve hizmetlerin sürekli gelişimi,
6. Başarının sürekli ve geçerli ölçümleri,
7. Öğretmen ve yönetici başarımlarını ölçütlere uygunluk açısından değerlendirme.
8. Sürekli gelişme için hız ve zaman kullanımı: Öğretmenlerin zamanı nasıl kullandıkları öğrenci başarısını etkiler. Bu ilke, her öğrencinin görevi için harcayacağı zamanı kendi önceliğine göre belirlemesi anlamına gelir.

Günümüzün en büyük özelliği, iletişim teknolojisinin sunduğu ve bilgi toplumundan kaynaklanan, yenilik ve ilerlemenin çok yoğun yaşandığı bir ortamı sunmasıdır. Verimlilik, kalite ve mükemmellikte başlayan bir yönetim anlayışı, iletişim ve iş birliğinin her aşamada birbirine bağlı olarak desteklenmelidir. Günümüzde müşterek çalışmalar yoğunlaşırken, ortaklık, birliktelik ve takım halinde çalışmanın iyi bir iletişim ve işbirliği içinde başarılmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Bundan dolayı işletmelerin uyguladığı TKY'nin başarısını organizasyonda uygulanan iletişim ve işbirliğinin kalitesi belirler. Organizasyonlarda TKY için çok gerekli olan

kalite geliştirme araçları olarak bilinen problem çözme tekniklerinin etkili bir biçimde uygulanabilmesi de iletişim ve işbirliğinin etkili bir biçimde uygulanmasını gerekli kılmaktadır [6].

Açık ve doğrudan iletişimin olduğu bir örgütte çalışan insanlar kendilerinden ne beklendiğini iyi bilirler ve hata yapmaktan korkmadıklarından kendilerini işe iyi vererek organizasyona faydaları daha çok olacaktır. Organizasyondaki her birey ve tüm birimler kendilerinin ve iç ve dış müşterilerinin ihtiyaçlarını belirlemeli ve bu ihtiyaçları nasıl karşılayacağını çok iyi analiz etmelidirler. Böylelikle, birim içindeki iş süreçlerini ve faaliyetleri analiz ederek bu süreçlerin etkinliklerini artırmak amacıyla birimler arasındaki duvarların ve iletişimin artırılmasında küçümsenmeyecek başarılar elde edilir [13].

TKY kavramı Deming'in fikirleri ile ortaya çıktığı günden günümüze sürekli gelişen ve yenilenen bir anlayış olmuştur. İlk çıktığı zamanda bütün bölümleri, birimleri ve çalışanları birbirinin müşterisi olarak gören anlayış evrilerek günümüzde "paydaş" kavramını şeklinde kullanılmaya başlanmıştır. Müşteri kavramının da ötesinde süreç içerisinde herkesi sürece dahil ederek ve paylaşılan olarak tanımlanmaktadır. Eğitim kurumlarında da eğitimin ve öğretimin kalitesinin artırılmasında paydaşlar arasındaki iletişimin etkileşimli şekilde gerçekleşmesinin önemi yadsınamaz.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada; mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında uygulanan TKY çalışmalarının öğretmenlerin görüşlerine göre, paydaşlar arasındaki etkileri incelenmiştir. Bu genel amaç doğrultusunda, aşağıdaki alt problemlere de cevap aranmıştır:

1. Yapılan değerlendirmeler genel kültür ve meslek dersleri öğretmenlerine göre farklılık göstermekte midir?
2. TKY iyileştirme ekiplerinde görev alanlarla-almayanlara göre farklılık göstermekte midir?
3. Değerlendirmeler öğretmenlerin hizmet sürelerine göre farklılık göstermekte midir?

2.2. Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışıldığı ve çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde çalışma yapmaya uygun olduğu [14] için tarama modeline dayalı olarak gerçekleştirilmiştir.

2.3. Çalışma Grubu

Çalışma grubunu 2007-2008 öğretim yılında Denizli'de faaliyet gösteren üç adet meslek lisesindeki öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçme aracını 251 öğretmen tam ve eksiksiz bir şekilde cevap vermiştir.

2.4. Veri Toplama Aracı

Yapılan çalışmada Öz (2006) tarafından geliştirilmiş ölçekten yararlanılmıştır [15]. Ölçek okullardaki TKY çalışmalarının, paydaşlar arasındaki iletişime etkilerini tespiti yönelik maddelerden oluşmuştur. Ölçeğin ön uygulanması 140 öğretmen üzerinden gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik çalışması için Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmıştır.

Yapılan güvenilirlik çalışmasında, iletişim faktörüne yönelik Cronbach Alfa katsayısı .95 olarak bulunmuş ve madde toplam korelasyonları .79 ile .87 arasında gerçekleşmiştir. Buna göre, yapılan ön uygulama sonucu ölçekten elde edilen verilerin oldukça güvenilir sonuçlar verdiği ifade edilebilir. Araştırmada kullanılan Likert ölçeğinde aralıkların genişliği "dizi genişliği/yapılacak grup sayısı" sayısı formülü ile hesaplanmıştır. Buna göre aralıklar oluşmuştur ve sınıflama bu ölçeğe göre yapılmıştır. "1,00-1,80 hiç katılmıyorum", "1,81-2,60 katılmıyorum", "2,61-3,40 kararsızım", "3,41-4,20 katılıyorum", "4,21-5,00 tamamen katılıyorum" şeklinde değerlendirmeler yapılmıştır [16].

2.5. Verilerin Analizi

Çalışmada elde edilen veriler SPSS for Windows 12.0 istatistik programında analiz edilmiştir. TKY uygulamalarının paydaşlar arasındaki iletişime etkilerini belirlemek için aritmetik ortalama ve standart sapmanın yanı sıra, genel kültür-meslek dersleri ve TKY ekiplerinde çalışıp-çalışmama durumuna göre görüşlerin farklılığına ilişkin bağımsız guruplar t testi analizi kullanılmıştır. Ayrıca görev süresi değişkenine göre değerlendirmelerde farklılık olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans (ANOVA) analizi ve guruplar arasındaki olası farklılıkların hangi guruplar arasında olduğunu belirlemek için Tukey-HSD testi kullanılmıştır. Guruplar arasındaki farklılıkların test edilmesinde anlamlılık düzeyi $p < .05$ olarak alınmıştır.

3. Bulgular

Bu bölümde araştırma bulguları Çizelgeler yardımıyla açıklanmıştır.

3.1. Araştırmaya katılanlar hakkında genel bilgiler

Ankete cevap verenlerin cinsiyet dağılımı incelendiğinde, %74.9'unun erkek ve %25.1'inin kadın olduğu görülmektedir. Ankete cevap verenlerin branş dağılımı incelendiğinde, %41.4'ünün genel kültür öğretmeni, %58.6'sının meslek dersi öğretmeni olduğu görülmüştür. TKY'nin uygulanmaya başlandığı okullarda kurulan ekiplerde öğretmenlerin %41.4'ünün görev almakta, buna karşılık %58.6'sının ise görev almamaktadır. Öğretmenlerin mesleki hizmet yıllarına göre dağılımı incelendiğinde, % 7.2'sinin 1-5 yıl, % 12.7'sinin 6-10 yıl, %19.9'unun 11-15 yıl, % 23.1'inin 16-20 yıl, % 17.5'inin 21-25 yıl ve %19.5'inin de 26 yıl ve daha fazla hizmet yılını doldurduğu görülmüştür.

Çizelge 1. Demografik Bulgular

Değişkenler		f	%
Cinsiyet Dağılımı	Kadın	63	25.1
	Erkek	188	74.9
TOPLAM		251	100
Branş Dağılımı	Genel Kültür	104	41.4
	Meslek Dersleri	147	58.6
TOPLAM		251	100
TKY Ekiplerinde Çalışma	Evet	104	41.4
	Hayır	147	58.6
TOPLAM		251	100
Hizmet Yılı	1-5	18	7.2
	6-10	32	12.7
	11-15	50	19.9
	16-20	58	23.1
	21-25	44	17.5
	26 ve daha fazla	49	19.5
TOPLAM		251	100

Çizelge 1 incelendiğinde öğretmenlerin % 60'ının 15 yıldan fazla görev yaptıkları görülmektedir. Mesleki tecrübenin ve geçmiş uygulamalar ile TKY uygulamalarının kıyaslanması ve ankete bu birikimlerin aktarılması açısından alınan sonuçların önemini arttırdığı ifade edilebilir.

3.2. Araştırmaya Katılanların TKY Uygulamalarını Okullarda İletişime Etkilerine İlişkin Görüşleri

Bu kısımda okullarda görev yapan öğretmenlerin TKY uygulamaları sonucu iletişim ile ilgili değerlendirilmeleri incelenmektedir.

Çizelge 2'deki bulgular incelendiğinde, öğretmenlerin TKY uygulamalarının okullardaki iletişime etkisi ile ilgili değerlendirmelerinde genel olarak kararsız bir bakış sergiledikleri görülmektedir ($\bar{x} = 2.93$). Katılımcılar iletişimi ilgili yargıları değerlendirmelerinin tamamında "kararsızım" düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Bununla

birlikte yargılar içerisinde katılımcılar en çok “Okulumuzda TKY uygulamaları yöneticilerle öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir” ($\bar{X}=3.01$), en az katılımı 2.77 aritmetik ortalama ile “Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların iş doyumu ve çalışma şevkinin artmasını sağlamaktadır.” yargısıdır.

Çizelge 2. TKY Uygulamalarının İletişime Etkisine İlişkin Görüşler

İletişimle İlgili Yargılar	N	\bar{X}	S
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	251	2.97	1.05
Okulumuzda TKY uygulamaları yöneticilerle öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	251	3.01	1.06
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenlerle veliler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	251	2.98	1.04
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların sosyal ve kültürel faaliyetlere daha fazla katılmasını sağlamaktadır.	251	2.89	1.01
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların iş doyumu ve çalışma şevkinin artmasını sağlamaktadır.	251	2.77	1.06
Okulumuzda TKY uygulamaları bireysel başarı yerine grup ve okul başarısı anlayışının yerleşmesini sağlamaktadır.	251	2.97	1.09
Toplam	251	2.93	1.05

İletişimle ilgili değerlendirmeler incelendiğinde, TKY uygulamalarının okul kültürü içerisinde iletişimin artmasına yeterli düzeyde katkı sağlayamadığı görülmektedir. TKY uygulama sürecindeki yenilik, yeterli liderlik davranışının sergilenememesi bu sonucun alınmasında etkili olabileceği ifade edilebilir. Okul kültürü içerisinde bireysellikten takım bilincinin oluşmasına, aidiyet anlayışının güçlenmesinde etkili olan iletişim faaliyetlerinin, paydaşlar (yönetim, öğretmenler, personel, öğrenciler, veliler) arasında geliştirilerek iletiletilmesinin TKY uygulamalarının başarısına etki edebileceği düşünülmektedir. Okul kültürü içerisinde “ben” bilincinden “biz” bilincine geçişin sağlanmasında paydaşlar arasında iletişim kanallarının sürekli açık tutulması, buna ortam hazırlanması, takım ruhunun oluşmasına katkı sağlayabilecektir.

Çizelge 3. Öğretmenlerin TKY uygulamalarının iletişime etkilerinin branşa göre farklılığına ilişkin t-testi sonuçları

İletişimle İlgili Yargılar	Branşlar	N	\bar{X}	S	t	p
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Genel Kültür	104	2.88	1.10	-1.15	0.25
	Meslek Dersleri	147	3.04	1.01		
Okulumuzda TKY uygulamaları yöneticilerle öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Genel Kültür	104	2.93	1.09	-1.09	0.27
	Meslek Dersleri	147	3.08	1.03		
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenlerle veliler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Genel Kültür	104	2.92	1.07	-0.82	0.41
	Meslek Dersleri	147	3.03	1.02		
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların sosyal ve kültürel faaliyetlere daha fazla katılmasını sağlamaktadır.	Genel Kültür	104	2.81	1.05	-0.98	0.32
	Meslek Dersleri	147	2.94	.984		
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların iş doyumu ve çalışma şevkinin artmasını sağlamaktadır.	Genel Kültür	104	2.65	1.00	-1.49	0.13
	Meslek Dersleri	147	2.85	1.09		
Okulumuzda TKY uygulamaları bireysel başarı yerine grup ve okul başarısı anlayışının yerleşmesini sağlamaktadır.	Genel Kültür	104	2.85	1.08	-1.42	0.15
	Meslek Dersleri	147	3.05	1.09		

*p<.05

Çizelge 3’de görüldüğü gibi, öğretmenlerin okullarındaki TKY uygulamalarının paydaşlar arasındaki iletişime etkilerini değerlendirmelerinde branş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık çıkmamıştır. [$t_{(249)} = -1.15$;

$p > .05$], [$t_{(249)} = -1.00$; $p > .05$], [$t_{(249)} = -0.82$; $p > .05$], [$t_{(249)} = -0.98$; $p > .05$], [$t_{(249)} = -1.49$; $p > .05$] ve [$t_{(249)} = -1.42$; $p > .05$]. Başka bir ifadeyle, hem genel kültür hem de meslek dersleri öğretmenleri TKY uygulamalarının okullarındaki iletişime etkilerine ilişkin değerlendirmeleri birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Buna göre, branş farklılığının iletişim boyutunu değerlendirmede farklılık oluşturacak bir değişken olmadığı ifade edilebilir.

Çizelge 4. Öğretmenlerin TKY uygulamalarının iletişime etkilerine yönelik görüşlerinin TKY ekiplerinde çalışma farklılığına yönelik t-testi sonuçları

İletişimle İlgili Yargılar	TKY Ekiplerinde Çalışma	N	\bar{X}	S	t	p
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Evet	104	3.06	1.06	1.46	.14
	Hayır	147	2.87	1.04		
Okulumuzda TKY uygulamaları yöneticilerle öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Evet	104	3.10	1.07	1.35	.17
	Hayır	147	2.92	1.04		
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenlerle veliler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Evet	104	3.10	1.06	1.89	.04*
	Hayır	147	2.85	1.01		
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların sosyal ve kültürel faaliyetlere daha fazla katılmasını sağlamaktadır.	Evet	104	2.91	1.07	.42	.67
	Hayır	147	2.86	.94		
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların iş doyumunu ve çalışma şevkinin artmasını sağlamaktadır.	Evet	104	2.82	1.14	.88	.37
	Hayır	147	2.70	.95		
Okulumuzda TKY uygulamaları bireysel başarı yerine grup ve okul başarısı anlayışının yerleşmesini sağlamaktadır.	Evet	104	3.09	1.13	1.94	.04*
	Hayır	147	2.82	1.02		

* $p < .05$

Araştırmaya katılan öğretmenlerin TKY uygulamalarının okullarındaki iletişimi etkileme ve TKY ekiplerinde çalışma farklılığına ilişkin bulgular Çizelge 4’de görülmektedir. Buna göre; “Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenlerle veliler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir” [$t_{(249)} = 1.89$; $p < .05$] ve “Okulumuzda TKY uygulamaları bireysel başarı yerine grup ve okul başarısı anlayışının yerleşmesini sağlamaktadır.” [$t_{(249)} = 1.94$; $p < .05$] yargılarında anlamlı farklılık çıkarken, diğer yargılarda anlamlı düzeyde farklılık gerçekleşmemiştir [$t_{(249)} = 1.46$; $p > .05$], [$t_{(249)} = 1.35$; $p > .05$], [$t_{(249)} = 0.42$; $p > .05$] ve [$t_{(249)} = 0.88$; $p > .05$]. Ortaya çıkan anlamlı farklılık her iki madde de TKY ekip çalışmalarına katılanlar lehine gerçekleşmiştir. Bu bulgular, TKY ekiplerinde görev alan öğretmenlerin, okullarındaki TKY çalışmalarının paydaşlardan biri olan velilerle ilişkilerini olumlu yönde etkilediği ve TKY’nin bireysel başarı yerine, takım başarısına odaklanmada etkin rol oynamasına katkı sağladığı şeklinde yorumlanabilir.

Çizelge 5’de araştırmaya katılan öğretmenlerin TKY uygulamalarının iletişim boyutuna etkilerine ilişkin görüşlerinin hizmet yıllarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular verilmektedir.

Çizelge 5’deki bulgular incelendiğinde ; “Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir” [$F_{(5,245)} = 3.291$; $p < .05$], “Okulumuzda TKY uygulamaları yöneticilerle öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir” [$F_{(5,245)} = 2.299$; $p < .05$], “Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenlerle veliler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir” [$F_{(5,245)} = 2.741$; $p < .05$], “Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların sosyal ve kültürel faaliyetlere daha fazla katılmasını sağlamaktadır.” [$F_{(5,245)} = 2.908$; $p < .05$], “Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların iş doyumunu ve çalışma şevkinin artmasını sağlamaktadır.” [$F_{(5,245)} = 3.873$; $p < .05$] ve “Okulumuzda TKY uygulamaları bireysel başarı yerine grup ve okul başarısı anlayışının yerleşmesini sağlamaktadır” [$F_{(5,245)} = 4.725$; $p < .05$] yargılarında öğretmenlerin değerlendirmeleri hizmet yıllarına göre 0.05 düzeyinde anlamlı çıkmıştır.

Yapılan Tukey-HSD testi sonuçlarına göre, tüm yargılarda 11-15 hizmet yılı aralığında görev yapan öğretmenlerin, 6-10 yıl aralığında görev yapan öğretmenlere oranla TKY uygulamalarının okuldaki paydaşlar arasındaki iletişimi olumlu düzeyde etkilediğine ilişkin görüşler arasında farklılık çıkmıştır. “Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların sosyal ve kültürel faaliyetlere daha fazla katılmasını sağlamaktadır.”, “Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların iş doyumu ve çalışma şevkinin artmasını sağlamaktadır.” ve “Okulumuzda TKY uygulamaları bireysel başarı yerine grup ve okul başarısı anlayışının yerleşmesini sağlamaktadır.” yargıları da ayrıca 16-20 ve 21-25 hizmet yılı aralığında görev yapan öğretmenlerin 6-10 yıl aralığındakilere oranla paydaşlar arasındaki iletişim düzeyleri ile ilgili değerlendirmelerinin daha olumlu olduğu görülmektedir.

Çizelge 5. Öğretmenlerin; TKY uygulamalarının iletişim boyutuna etkilerine ilişkin görüşlerinin, hizmet yıllarına göre farklılığına ilişkin ANOVA sonuçları

İletişimle İlgili Yargılar	Varyansın Kaynağı	KT	SD	KO	F	p	Fark Tukey-Hsd
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Gruplararası	17.612	5	3.522	3.291	.007	(3-2)
	Gruplar içi	262.245	245	1.070			
	Toplam	279.857	250				
Okulumuzda TKY uygulamaları yöneticilerle öğretmenler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Gruplararası	12.586	5	2.517	2.299	.046	(3-2)
	Gruplar içi	268.314	245	1.095			
	Toplam	280.900	250				
Okulumuzda TKY uygulamaları öğretmenlerle veliler arası ilişki ve iletişimi olumlu yönde etkilemektedir	Gruplararası	14.568	5	2.914	2.741	.020	(3-2)
	Gruplar içi	260.397	245	1.063			
	Toplam	274.964	250				
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların sosyal ve kültürel faaliyetlere daha fazla katılmasını sağlamaktadır.	Gruplararası	14.459	5	2.892	2.908	.014	(3-2, 4-2)
	Gruplar içi	243.637	245	.994			
	Toplam	258.096	250				
Okulumuzda TKY uygulamaları çalışanların iş doyumu ve çalışma şevkinin artmasını sağlamaktadır.	Gruplararası	20.659	5	4.132	3.873	.002	(3-2, 4-2, 6-2)
	Gruplar içi	261.396	245	1.067			
	Toplam	282.056	250				
Okulumuzda TKY uygulamaları bireysel başarı yerine grup ve okul başarısı anlayışının yerleşmesini sağlamaktadır.	Gruplararası	26.279	5	5.256	4.725	.000	(3-2, 4-2, 6-2)
	Gruplar içi	272.526	245	1.112			
	Toplam	298.805	250				

4. Sonuçlar ve Öneriler

Mesleki ve teknik eğitim gerçekleştirilen ortaöğretim kurumlarında yapılan çalışmanın bulgularına göre aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır;

- TKY uygulamalarının iletişime etki düzeyinin “orta” seviyede değerlendirilmektedir.
- TKY ekiplerinde görev alan öğretmenlerin görev alan öğretmenlerin, TKY uygulamalarının öğretmenlerle veliler arasındaki iletişime olumlu katkılar sağladığı yönünde, ekiplerde görev almayanlara göre olumlu görüş belirtmektedirler.
- TKY uygulamalarının bireysel başarıdan ziyade okul başarısını (ben bilincinden biz bilincine geçiş) önemsenmesine yani takım ruhunun oluşarak aidiyet bilincinin yükselmesine etkileri konusunda TKY ekiplerinde görev alan öğretmenler olumlu değerlendirmelerde bulunmuşlardır.
- Genel olarak TKY uygulamalarında aktif görev alan öğretmenlerin, yani sorunun değil çözümün parçası olmaya çalışan bireylerin, olmayanlara göre daha optimistik değerlendirmeler yaptığı ifade edilebilir. TKY uygulamalarının başarılı olmasında en büyük etken olan teorik bilgilerin hızla pratiğe aktarılabilir hale getirilmesi burada çıkan sonuçlarla paralellik göstermektedir.
- TKY uygulamalarının okullarda paydaşlar arasında iletişimi istenilen düzeyde geliştirdiği görülmemektedir. Okul kültüründe iletişimin paydaşlar arasında açık, ancak değişim hızının düşük olduğu ifade edilebilir.

- Branş farklılığına ilişkin TKY uygulamalarının paydaşlar arasındaki iletişime etkilerinin değerlendirmesinde anlamlı bir farklılık gerçekleşmemiştir.
- 6-10 yıl aralığında görev yapan öğretmenlerin okullardaki TKY uygulamalarının paydaşlar arasındaki iletişime etkilerine ilişkin değerlendirmelerinde, diğer öğretmenlere göre memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir.
- 11-15 hizmet yılı aralığında görev yapan öğretmenlerin, 6-10 yıl aralığında görev yapan öğretmenlere oranla TKY uygulamalarının okuldaki paydaşlar arasındaki iletişimi olumlu düzeyde etkilediğine ilişkin görüşler arasında farklılık çıkmıştır.

Yapılan araştırmada elde edilen sonuçlara göre aşağıdaki önerilerde bulunulabilir,

- Okulların yönetim sürecinde paydaşların söz imkanı olabilecek sistemler geliştirilmeli ve bunun işletilmesi sağlanmalıdır. Paydaşlar arasındaki iletişimi artırıcı bir etki oluşturabilecek ve alınan kararların uygulanmasında etkinliği artırıcı sonuçlar oluşturabilir.
- Öğretmen ve idarecilerin velilerle daha fazla diyalog içerisinde olmaları, sadece dönemsel yapılan “veli toplantılarının” dışına çıkılarak, ayrıca velilerin ev ve işyerlerine yapılacak ziyaretler sayesinde, aradaki bağlar daha güçlenebilecek, bu iletişim düzeyi de öğrencinin başarısına etki edebilecektir.
- Okulda başarı gösteren öğretmen, öğrenci ve takımlar, toplu yapılan ödül törenleri ile başarıları ödüllendirilmeli ve özendirici bir şekli alması sağlanmalıdır.
- İdareci-öğretmen-veli-öğrenci arasındaki doğrudan iletişim kanalları sürekli açık tutulmakla beraber, daha rahat kişilerin istek, beklenti, şikâyet ve önerilerini iletebilecekleri kutular okulun muhtelif yerlerine yerleştirilerek daha özgür bir öneri ortamı oluşturulmalıdır. Ayrıca gelişen bilişim teknolojilerinden yararlanılabilir. (Öneri e-posta adresi gibi). Öneriler oluşturulacak bir komisyon tarafından değerlendirilmeye alınmalıdır.
- Okullarında TKY uygulamaları yapan diğer okullarla iletişime geçilerek uyguladıkları ve başarılı oldukları uygulamalardan yararlanılmalıdır.
- Eğitim sektörü dışında alanlarda TKY uygulayan kurumlarla iletişim içerisinde olarak benchmarking çalışmaları yapılarak, okulda dinamizm sürekli canlı tutulması hedeflenmelidir.

Kaynaklar

- [1] http://www.tuik.gov.tr/PreÇizelge.do?tb_id=25&tb_adi=%DD%FEg%FCc%FC%20%DDstatistikleri&ust_id=8 (Erişim Tarihi:17.12.2008)
- [2] Ünal, S., Eğitim-Kalite-İstihdam, Anahtar Gazetesi, 9(105),5, Eylül, (1997).
- [3] Özgen, B., Eğitimde Standart ve Kalite, Anahtar Gazetesi, 10(117),4-5, Eylül (1998).
- [4] Soylu, K., TKY Sözlüğü, Beyaz Yayınları, İstanbul, sayfa 196, (1998).
- [5] Gavcar, E., ISO 9000 Toplam Kalite Yönetimi İçin Yeterli mi, Standart Dergisi, , Sayı:474, Haziran, (2001).
- [6] Tikici, M. E., Kaya, Ü. ve Kırgın, S., Toplam Kalite Yönetimi Tekniği Olarak Kıyaslama, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul, (2004).
- [7] Şimşek, M., Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, Alfa Basım Yayım Dağ. İstanbul, (2000).
- [8] Köksal, G., Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, sayfa 8, (1997).
- [9] Doğan, C., İnsan Kaynakları Yönetimi, Yargı Yayınevi, Ankara, (2000).
- [10] Erdem, A. R., “Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasının Eğitim Sistemine Sağlayacağı Olası Yararlar”, Eğitim Araştırmaları Dergisi. Yıl 1, Sayı 1, (2000).
- [11] Erdoğan, İ., Okul Yönetimi ve Öğretim Liderliği, Sistem Yayıncılık, İstanbul, sayfa 83-84, (2000)
- [12] Scott, M. ve Janinei, M., “Eight principles for “total quality” schools”, Education, , 115(1), 139, (1994).
- [13] Halis, M., Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, Oma Yayınevi, Ankara, (2004).
- [14] Karasar, N., Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayıncılık, Ankara, (2005).
- [15] Öz, İ., Karabük İlindeki Mesleki ve Teknik Okul ve Kurumlarındaki TKY Uygulaması, Karaelmas Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük, (2006).
- [16] Tekin, H., Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme, Yargı Yayınları, Ankara, (1993).