

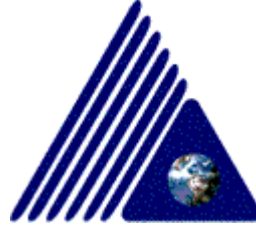
T.C.
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN ORTAÖĞRETİM ÖĞRENCİLERİNE UYGULANMASI

Yüksek Lisans Tezi

NACİYE BANU ÖKSÜZ

İstanbul, 2007



T.C.
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN ORTAÖĞRETİM ÖĞRENCİLERİNE UYGULANMASI

Yüksek Lisans Tezi

NACİYE BANU ÖKSÜZ

Danışman: PROF.DR.AHMET ÇAKMAK

İstanbul, 2007

Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Ortaöğretim Öğrencilerine Uygulanması

Naciye Banu Örsiz

ONAY

Jüri:

Tez Danışmanı

: Prof. Dr. Ahmet Gökmen

A. Gökmen

Üye

: Yrd. Doç. Dr. Fesun Akdağ

F. Akdağ

Üye

: Dr. Mustafa Farıkoğlu

M. Farıkoğlu

Yüksek lisans tezi onay tarihi: 28/02/2007

TEŞEKKÜR

Bu araştırmada değerli fikirleriyle bana yol gösteren Sayın Prof.Dr. Ahmet ÇAKMAK'a ;

Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı'nda görevli bulunan, engin bilgileri ile bizlere ışık tutan tüm ğretim görevlilerine;

En yoğun çalıştığım zamanlarda anlayışıyla ve desteğiyle yanımda olan babam ve Mehmet ksz'e, annem Rahime ksz 'e, kardeşim Burcu ksz' e ve Emre Pamukçu' ya sonsuz teőekkürler...

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

TABLO LİSTESİ	IV
ŞEKİLLER LİSTESİ	VIII
KISALTMALAR	IX
ÖZET	1
ABSTRACT	2
GİRİŞ	3
1. EĞİTİM	5
1.1. Eğitimin Tanımı	5
1.2. Eğitim teriminin anlamları	6
1.3. Eğitimin Görevi	7
1.4. Açık Bir Sistem Olarak Eğitim	8
1.4.1. Eğitim Sisteminin Girdileri:.....	9
1.4.2. İşlemler:	9
1.4.3. Çıktılar:	9
1.4.4. Dönüt:	10
1.5. Yönetim ve Yönetici	11
1.6. Eğitim Yönetimi	11
1.6.1. Eğitim Yönetiminin Özellikleri	12
1.6.2. Eğitim Yönetiminin Kuralları	13
1.7. Bir Eğitim Kurumu Olarak Okul.....	14
1.7.1. Okul Eğitiminin Öğeleri	15
1.7.2. Okul Yönetimi	17
2. KALİTE ve TKY	20
2.1. Kalite Kavramı	20
2.1.1. Kalite Kavramının Tarihçesi:.....	20
2.1.2. Kalitenin Özellikleri.....	22
2.1.3. Kalite Göstergeleri	22
Toplam Kalite Yönetimi.....	24
2.1.4. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı.....	24
2.1.5. Toplam Kalite Yönetiminin Amacı :	25
2.1.6. Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri.....	26
(Yıldırım, 2002:41–49).....	26
2.1.7. Toplam Kalite Yönetimi Öncüleri ve Felsefeleri.....	41
2.1.8. Yönetimde Klasik (Taylor) Yaklaşımı.....	44
2.1.9. Taylor (Klasik) Yönetim Modeli ile Toplam Kalite Yönetim Modelinin Karşılaştırılması	46
3. EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	49
3.1. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi	49
3.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Amacı	50
3.3. Deming'in Görüşlerinin Eğitimde Sürekli Gelişime Uyarlanması	50
3.4. Okul Açısından Tky'nin Temel İlkeleri	52
3.5. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları.....	54
3.5.1. Liderlik.....	54
3.5.2. Öğretmen.....	55

3.5.3. Öğrenciler	57
3.5.4. Öğrenen Okul	58
3.5.5. Sınıf Yönetiminde Kalite	60
3.5.6. Değerlendirme.....	61
3.6. Toplam Kalite Yönetimine Geçişte Kullanılan Araç Ve Teknikler	62
3.7. Milli Eğitim Bakanlığı'nda Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları.....	74
3.7.1. MLO Modeli	74
3.7.2. Okul Gelişim Modeli	78
3.7.3. Mesleki Ve Teknik Eğitim Okul Gelişim Modeli.....	80
3.8. Eğitimde TKY' nin Getireceği Yararlar	82
3.9. Türkiye' de Kalite Değerlendirme Modeli.....	83
4. BÖLÜM	85
4.1. Araştırmanın Amacı	85
4.2. Araştırma Yöntemi	86
4.2.1. Evren	86
4.3. Araştırma Araçları	86
4.3.1. Hipotezler.....	87
4.4. Yapılan Çalışmalar	88
4.4.1. Uygulama	88
4.4.2. Veri Analizi.....	88
4.5. Bulgular	88
4.5.1. Cinsiyet frekans dağılımı	88
4.5.2. Sınıf frekans dağılımı.....	89
4.5.3. Velinin öğrenim durumu frekans dağılımı.....	89
4.6. Anket Soruları Frekans Dağılımı	90
4.7. Yordamsal İstatistik.....	96
4.7.1. Cinsiyete Değişkenine Göre T-testleri.....	96
4.7.2. Sınıf Değişkenine Göre ANOVA	104
4.7.3. Velinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre ANOVA.....	122
5. EKLER	148
5.1. EK 1: ANKET	148

TABLO LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1:TKY'nin Sınıf Ortamında Görünümü	61
Tablo 2:Eğitim ile İlgili Güç Alanı Analizi	70
Tablo 3:Cinsiyet Değişkenine Göre Frekans Dağılımı Tablosu.....	89
Tablo 4:Sınıf Değişkenine Göre Frekans Dağılımı Tablosu	89
Tablo 5:Velinin öğrenim durumu Frekans Dağılımı Tablosu	89
Tablo 6:Anket Soruları Frekans Dağılımı	90
Tablo 7:Ulaşılabilirlik ve iletişim alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	96
Tablo 8:Dilek, Öneri ve Şikayet Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	97
Tablo 9:Güvenirlilik Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu.....	97
Tablo 10:Güvenlik Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	97
Tablo 11:Kararlara Katılım Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu.....	98
Tablo 12:Öğrenci İşleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu.....	98
Tablo 13:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T- testiTablosu	99
Tablo 14:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T -testiTablosu	99
Tablo 15:Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	100
Tablo 16:Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	100
Tablo 17:Teneffüs Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu.....	101
Tablo 18:Okulun Fiziki Ortamı Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	101
Tablo 19:Kantin Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	102
Tablo 20:Faaliyetler Alanında cinsiyete göre T-testi Tablosu.....	102
Tablo 21:Kulüp Çalışmaları Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu	102
Tablo 22:Belirli Gün ve Haftalar Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu.....	103
Tablo 23:Değerlendirme Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu.....	103
Tablo 24:Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu.....	103
Tablo 25:Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	104
Tablo 26:Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	105
Tablo 27:Dilek, Öneri ve Şikayet Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	106
Tablo 28:Dilek, Öneri ve Şikayet Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	106
Tablo 29:Güvenirlilik Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri .	107
Tablo 30:Güvenirlilik Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	107
Tablo 31:Güvenlik Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri....	108
Tablo 32:Güvenlik Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	108
Tablo 33:Kararlara Katılım Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	109
Tablo 34:Kararlara Katılım Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	109

Tablo 35:Öğrenci İşleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	110
Tablo 36:Öğrenci İşleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	110
Tablo 37:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	111
Tablo 38:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	111
Tablo 39:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	112
Tablo 40:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	112
Tablo 41:Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Betimsel İstatistik Değerleri.....	113
Tablo 42:Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında ANOVA Sonuçları	113
Tablo 43:Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Betimsel İstatistik Değerleri	114
Tablo 44:Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında ANOVA Sonuçları.....	114
Tablo 45:Teneffüs Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	115
Tablo 46:Teneffüs Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	115
Tablo 47:Okulun Fiziki Ortamı Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	116
Tablo 48:Okulun Fiziki Ortamı Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	116
Tablo 49:Kantin Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri.....	117
Tablo 50:Kantin Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	117
Tablo 51:Faaliyetler Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri .	118
Tablo 52:Faaliyetler Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	118
Tablo 53:Kulüp Çalışmaları Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	119
Tablo 54:Kulüp Çalışmaları Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları ...	119
Tablo 55:Belirli Gün ve Haftalar Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	120
Tablo 56:Belirli Gün ve Haftalar Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	120
Tablo 57:Değerlendirme Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	121
Tablo 58:Değerlendirme Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	121
Tablo 59:Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	122
Tablo 60:Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	122
Tablo 61:Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri.....	123
Tablo 62:Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	124

Tablo 63:Dilek, öneri ve Şikayet Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri.....	125
Tablo 64:Dilek, öneri ve Şikayet Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	125
Tablo 65:Güvenirlilik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	126
Tablo 66:Güvenirlilik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	126
Tablo 67:Güvenlik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	127
Tablo 68:Güvenlik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	127
Tablo 69:Kararlara Katılım Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	128
Tablo 70:Kararlara Katılım Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	128
Tablo 71:Öğrenci İşleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	129
Tablo 72:Öğrenci İşleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları ..	129
Tablo 73:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Betimsel İstatistik Değerleri.....	130
Tablo 74:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında ANOVA Sonuçları	131
Tablo 75:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Betimsel İstatistik Değerleri.....	132
Tablo 76:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	132
Tablo 77:Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Betimsel İstatistik Değerleri.....	133
Tablo 78:Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında ANOVA Sonuçları	133
Tablo 79:Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Betimsel İstatistik Değerleri	134
Tablo 80:Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında ANOVA Sonuçları.....	134
Tablo 81:Teneffüs Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	135
Tablo 82:Teneffüs Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	135
Tablo 83:Okulun Fiziki Ortamı Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri.....	136
Tablo 84:Okulun Fiziki Ortamı Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	136
Tablo 85:Kantin Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	137
Tablo 86:Kantin Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	137
Tablo 87:Faaliyetler Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	138
Tablo 88:Faaliyetler Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	138

Tablo 89:Kulüp Çalışmaları Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	139
Tablo 90:Kulüp Çalışmaları Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	139
Tablo 91:Belirli Gün ve Haftalar Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri.....	140
Tablo 92:Belirli Gün ve Haftalar Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	140
Tablo 93:Değerlendirme Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	141
Tablo 94:Değerlendirme Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları	141
Tablo 95:Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri	142
Tablo 96:Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları.....	142

Şekiller Listesi

Şekil 1:Akış Diagramları (Bonstingl, 1992:53).....	63
Şekil 2:Balık kılçığı Diagramı (Bonstingl, 1992:56).....	64
Şekil 3:İşletim Şemaları(Murgatroyd ve Morgan, 1993:182)	65
Şekil 4:Kontrol Şeması(Bonstingl,1992:62).....	66
Şekil 5:Dağılım Diagramları (Rinehart, 1993:203)	67
Şekil 6:Histogram(Bonstingl, 1992:61).....	68
Şekil 7: Pareto Analizi, Öğrencilerin Dersi Engelleme Nedenleri	69
Şekil 8:PYSU Döngüsü(Bonstingl,1992:60)	73
Şekil 9:Okul Gelişim Modeli(MEB,1999b:5)	73
Şekil 10:Okul Gelişim Süreci(MEB,1999b:5).....	73

KISALTMALAR

EFQM: Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı

ISO: Milletlerarası Standartlar Teşkilatı

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

MLO: Müfredat Laboratuar Okulları

KALDER: Kalite Derneği

KKÇ: Kalite Kontrol Çemberleri

TKY: Toplam Kalite Yönetimi

KYS: Toplam Kalite Yönetimi Sistemi

ÖZET

Bu araştırma İstanbul ili, Kadıköy ilçesi sınırları içinde bulunan okullardaki öğrenciler temel olarak yapılmıştır. Araştırmaya 2006–2007 Eğitim-Öğretim yılında, İstanbul'da Kadıköy'de Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı, bir okulda okuyan, 147 öğrenci katılmıştır.

TKY eğitimde öğrencinin mevcut ve gelecekteki beklentilerini zamanında ve ekonomik olarak karşılamak amacıyla tüm çalışanların katılımı ile eğitim öğretim faaliyetlerinin sürekli geliştirilmesi ve yenilenmesini öngören bir yönetim anlayışıdır.

MEB tarafından başlatılan eğitim kurumlarında TKY uygulamaları çalışmaları 6 yıldır sürmektedir. Ancak bu çalışmaların istenilen sonuçlara erişemediği ve bazı olumsuzluklarla karşılaştığı gözlenmektedir.

Bu çalışmada okulların TKY uygulama süresince karşılaşılan problemlerden özellikle öğrenci kaynaklı olanlar araştırılmıştır.

Çıkarılan histogramlara göre verilerin analizinde T-testi, Anova testleri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular literatür ışığında tartışılmış ve bazı önerilerde bulunulmuştur.

ABSTRACT

This research is based on high school students who are educated in Kadıköy, İstanbul. 147 students attended to the research which was prepared in 2006–2007 academic year at a school in Kadıköy, İstanbul.

TQM is the management understanding which anticipates the continuous development and modernization of educational-instructional activities with the participation of all employees in order to meet the students' present and future expectations in education economically and timely.

TQM applications in educational institutions which were started by National Educational Ministry have been continuing for six years. However, it has been observed that these studies have not reached the desired results and have confronted with various negativities.

In this research, we have searched that problems with which especially students confronted during the application of TQM process that is proceeded by schools.

According to histograms, T-test, Anova test techniques have been used to analyze the data. The findings have been discussed in the light of literature, and some suggestions have been given.

GİRİŞ

Toplam Kalite Yönetimi, müşteri memnuniyetini, organizasyonel süreç ve sistemlerin tasarımı, sürekli iyileşmesi yoluyla sürekli arttırmayı amaçlayan, sistem yaklaşımına dayanan bir yönetim felsefesidir.

Önceleri sanayi kesiminde kullanılan TKY ticaret, satış sonrası hizmet, bankacılık, sigortacılık, eğitim ve bunun gibi kesimlerde uygulanmaya başlamıştır.

Eğitimde TKY, öğrencinin, velinin, toplumun mevcut ve gelecekteki beklentilerini zamanında ve ekonomik olarak karşılamak amacıyla tüm çalışanların katılımı ile eğitim öğretim faaliyetlerinin sürekli geliştirilmesini ve yenilenmesini öngören bir yönetim anlayışıdır.

Günümüzde yaşanan teknolojik ve kültürel değişim sürecinde yeni değerler yaratmak zorunda kalan eğitim kurumları için gereken dinamizmi sağlayabilecek özelliklere sahip TKY anlayışı, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi için mevcut kaynakların en etkin kullanımını sağlamada önemli bir araçtır.

Tarihin tüm dönemlerinde okullar gelişmenin, ilerlemenin kaynağını oluşturan, yeni bilgi ve becerilerin kazanılmasını sağlayan kurumlar olarak önemlerini korumuşlardır. İnsanın eğitim yeri olan okul temelde, gerçek yaşamın bir benzeri olmak zorundadır. Eğer bu sağlanmazsa, katılımcılığa katkıda bulunmayı, işbirliğini, takım çalışmasını tanımayan yani eğitilmemiş kişiler gerçek hayata ve iş hayatındaki üretim sürecine dahil olamaz. Kişilerden istenen bu özellik ise okullarda TKY ile verilebilir.

Eğitimde TKY'nin en önemli unsuru insandır. Eğitim sistemi içerisinde insan; öğrenci, öğretmen ve yönetici kimlikleriyle yer almaktadır. Eğitimin kalitesinin artırılmasıyla mevcut insan kaynaklarının etkin yönetimi doğru orantılıdır. Herkesin katılımı, takım çalışması, sürekli gelişme, sıfır hata, etkin liderlik ve insana saygı gibi ilkeleri temel alan bir örgüt kültürünün oluşturulması ile TKY uygulamaları başarılı olabilir.

Kaliteli bir yaşamın gerçekleştirilmesinde kaliteli bir eğitim önemlidir. Kaliteli eğitimin yolu da eğitimde toplam kalite yönetiminden geçmektedir.

Bu çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, eğitim ve eğitim yönetimi, bir eğitim kurumu olarak okul anlatılmıştır.

İkinci bölümde kalitenin tanımı ve tarihçesi; TKY'nin tanımı, tarihçesi, amaçları, ilkeleri ve eski yönetim anlayışı ile kıyaslanması üzerinde durulmuştur.

Üçüncü bölümde eğitimde TKY 'nin amacı, unsurları, araçları ve Milli Eğitim Bakanlığında ki uygulamaları üzerine bilgiler verilmiştir.

Dördüncü bölümde ise, bir lisede öğrencilerle yapılan TKY çalışmasının sonuçları değerlendirilmiştir.

1. EĞİTİM

1.1. Eğitimin Tanımı

Eğitimin, değişik yönlerden görülmesi, değişik tanımların yapılmasına yol açar. Eğitim tanımları ‘içerik’ ve ‘süreç’ tanımları olarak iki kümede toplanabilir.

İçerik tanımları, eğitimin kime, niçin verileceğini, ona neler kazandıracığını ad vererek gösterirler. Bu tür tanımlar belli kişilerin, belli bir konuda ne için yetiştirileceğini gösteren; genel olmaktan çok bir ya da birden çok duruma bağlı özel tanımlardır. Bir okulun, bir işyerinin, bir kurumun belli bir konuda yapacağı eğitim için bu tür tanımlar yapılır.

Eğitimin oluşumunu anlatan tanımlara süreç tanımları denir. Süreç, bir olayın birbirini izleyen düzenli değişimlerle, bir sonuca (amaca) doğru akışıdır. Eğitimin süreci, durumdan duruma, kültürden kültüre değişmediği için, bu tür tanımlar daha genel ve soyuttur. Bu tanımda içerik tanımlarında olduğu gibi kime, niçin eğitim yapılacağı, onun hangi konuda eğitileceği bilinmemektedir. Tanım, eğitimin bir amaç için insanların davranışlarının planlı olarak değiştirilmesi olduğunu anlatmakta; eğitimi bir süreç olarak tanımlamaktadır.

Süreç tanımları, eğitimin geneli söz konusu olduğunda kullanılır. Süreç bildiren tanımlarda soyut olan her kavramın yerine somutları konarak tanım daha özel bir tanıma dönüştürülebilir. Bu dönüştürme eğitimin tamamına içerik kazandırır. Böylece süreç tanımı, içerik tanımı olur ve eğitimin özel alanlarında daha çok kullanılabilir.

Eğitimin genel ve soyut anlamını verecek bir tanım ise şöyledir: “Eğitim bireyin davranışında, kendi yaşantısı yoluyla ve kasıtlı olarak istendik değişme meydana getirme sürecidir” (Ertürk, 1972: 12). Bu tanımda eğitimin niteliğini oluşturan dört durum vardır:

1. Eğitim, eğitilen kişide istenilen davranışı oluşturma işidir.
2. İnsan, davranışı yaşayarak kazanır.

3. Eğitilende oluşturulacak davranış, 6nceden saptanan eğitim amaçlarına uygun olmak zorundadır.
4. İnsanın davranış edinmesi, planlı bir eğitim s6recinden geçmesine bağlıdır.

Eğitmek eylemi, davranış kazandırarak ya da davranışı değiştirerek insanı geliştirme s6recidir. Eğitmek eylemi, insanı birbirini izleyen d6zenli bir değişime sokmaktadır. Bu değişim amaçlıdır ve eğitimin amacı 6nceden konuşulmuştur. (Başaran, 1994:140-141).

Eğitim, her felsefi sisteme ve psikolojik yaklaşıma g6re de değişik şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımların pek 6oğu eğitime bir amaç y6klemiştir.

İdealistler eğitimi; Tanrı'ya ulaştırma s6reci için yapılan etkinlikler, realistler; insanı toplumun başat değerlerine g6re yetiştirme s6reci, Marx'istler; çelişkiyi en aza indirip 6retimde bulunma s6reci, pragmatistler; yaşantılar yoluyla kişide istedikleri davranış değişikliği oluşturma s6reci, var oluşçular ise insanı sınır durumuna getirme s6reci olarak ele almışlardır (S6nmez, 1993b:53).

1.2. Eğitim teriminin anlamları

Bilim: Eğitim, bir bilimdir. Bazı kaynaklar, eğitim alanını inceleyen bilime eğitim bilim (pedagogy) demektedirler. Bu ad genel bir anlam taşır. Eğitim alanını inceleyen bilimler 6oğaldığı için, eğitim bilim terimi pek kullanılmamakta, bunun yerine eğitim bilimleri denilmektedir.

Hizmet: Eğitim topluma sunulan bir hizmettir. Bu hizmeti, her biri birer toplumsal birim olan, okul, enstit6, fak6lte, eğitim merkezi gibi adları olan 6rg6tler 6retir. Eğitim hizmeti, insanlara vergi ya da 6cret karşılığında satılan bir 6r6nd6r.

Kazanıtı: Eğitilmiş bir insan eğitimini yaşayarak elde eder. Bu anlamda insanın yaşayarak elde ettiği eğitim, bir kazanılmış yeterliliklidir. İnsanın kazandığı yeterliğin niteliğini belirlemede, ne eğitimi grdği sorulur.

ğrenim: İnsanın, ğrenim düzeyini belirlemek için kimi kez eğitim, öğrenim yerine kullanılır. Bazı başvurularda, kimlik bilgileri ve kişinin ne düzeyde eğitim grdğiği tanımak için, öğrenimi sorulur.

Kurum: Eğitim toplumsal bir kurumdur. Eğitim, tek başına bir kişinin gerçekleştireceği bir süreç değildir. İnsan yeni bilgi ve becerileri öğrenirken bunları bilenlerden yardım görmek zorundadır. İnsanların öğrenecekleri bilgi ve beceriler için bilenlere başvurması, insanlar arasında bir "ilişkiler dokusu" oluşturur. Bu ilişkiler dokusu (rnts) toplumda eğitimin kurumsallaşmasına yol açar. Eğitim kurumu, öteki toplumsal kurumlarla sıkı ilişki içindedir.

Kültür: Kültürlü insan deyiminin bir anlamı da eğitilmiş insandır. Eğitim insana, yesi olduğu toplumun kültürünü öğretir ve onu kültürler. İnsan ne denli kltrleşmiş ise o denli eğitilmiştir (Başaran, 1994:138).

1.3. Eğitimin Görevi

Toplumun yelerinin eğitilmek için birbirlerine gereksinimleri olmasaydı; bunun için birbirleriyle etkileşmeselerdi; işbirliği yapmasalardı eğitim kurumu oluşamazdı. Eğitim kurumunun doğmasının nedeni, toplum üyelerinin eğitsel gereksinimlerini karşılayıp doyrmasıdır. Öyleyse, eğitim kurumu toplum için eğitsel görevleri yapmakla sorumludur. Bu görevler altı kümede toplanabilir

a. Eğitimin insana karşı görevi: Her insanın, bazıları yaşamsal olan doyrulması gereken pek çok gereksinimi vardır. İnsan, bu gereksinimlerini doyurmaya yarayan davranışları (bilgi, beceri ve tutumu) yeterli düzeyde öğrenmedikçe yaşayamaz; yaşamını yitirmese bile insanca yaşayamaz. İnsan gereksinimlerini doyrmasına yetecek davranışların tümünü kendi başına öğrenemez. Toplumun eğitim kurumu, insanın gereksinmelerini doyrmasına gereken davranışların büyük bir kesimini insana öğretmeyi üstlenir ve bunun içinde toplumsal birimler kurar.

b. Eğitimin topluma karşı görevi: Toplum, oluşturduğu eğitim kurumundan, yaşamak ve yaşamını sürdürmek için bazı görevler ve sorumluluklar bekler. Bunların en önemlisi, toplumun yaşamı boyunca oluşturduğu kültürün, toplumsal ilke ve kurallarının, toplumsal rollerin, yeni kuşaklara geliştirilerek öğretilmesidir.

c. Eğitimin işgörenlerine karşı görevi: Eğitim kurumunun toplumsal birimlerinde görev alacak iş görenlerin, eğitim alanındaki mesleklerde, bilimsel yöntemlerle yetişmiş birer meslek adamı olması zorunludur. Eğitim kurumu, eğitim mesleğinde yüksek düzeyde yetişmemiş kişilerin elinde kaldığında, toplumun yaşamını sürdürmesi zorlaşır.

d. Eğitimin devlete karşı görevi: Devletin yardımı, yönlendirmesi ve yönetimi olmadan eğitim birimleri, amaçlanan etkililiğe ulaşamaz. Eğitimin, ulusal düzeyde ele alınmadığı, yerel toplumlara bırakıldığı ülkelerde bile, devlet eğitime parasal, bilimsel ve teknik yardımlar yapar. Devlet, eğitimden örnek yurttaş ister.

e. Eğitimin ülke kalkınmasına karşı görevi: Ulusun ve bireylerin amacı refah içinde yaşamaktır. Ulusal ve bireysel refah, üyelerin tek tek ulusal refaha katkıda bulunabilecek üretkenliğe ulaşması ile olanaklıdır. Her bireyin kendi yetenekleri oranında mal, hizmet ve düşünce üreterek öncelikle kendisinin, ailesinin refahını, dolayısıyla ulusun refahını artırma yeterliliğine ulaştırılması gerekir.

f. Eğitimin bilime karşı görevi: Eğitim kurumunun diğer beş kümede sayılan görevlerini etkili olarak yerine getirebilmesi için, bilimsel ilke ve kurallara göre işlemesi zorunludur. Eğitim bilimleri, eğitim kurumunun ve eğitimin toplumsal birimlerinin (örgütlerinin) nasıl kurulacağını, işleyeceğini ve kendini nasıl yenileştireceğini kılavuzlayan bilimlerdir (Başaran, 1994:139-140).

1.4. Açık Bir Sistem Olarak Eğitim

İşlem, girdi, çıktı ve dönüştürme oluşan ve en az bir hedefi gerçekleştirmek üzere örgütlenmiş sisteme açık sistem denir. O halde insan davranışlarını istendik yönde değiştiren eğitim de açık bir sistemdir (Sönmez, 1981a:72-76).

1.4.1. Eğitim Sisteminin Girdileri:

Her sistem en az bir hedefi gerçekleştirmek üzere kurulur. Eğitim sisteminin de hedefleri, öğrencide gözlemeye karar verilen istendik davranışlardır. Girdiler, bir sistemin hedeflerini gerçekleştirmesi için dışardan alınan gerekli olan tüm değişkenlerdir. Eğitim sisteminde girdiler şu değişkenlerden oluşabilir:

- Öğrenci; yaşı, sayısı, cinsiyeti, hazır bulunuşluk düzeyi,
- Yeni personel,
- Yeni araç - gereç,
- Yiyecek, içecek, giyim, kuşam,
- Enerji ve yeni bilgiler.

1.4.2. İşlemler:

İşlemler, girdilerin hedefler doğrultusunda, uygun ve etkili kimyasal, fiziksel, zihinsel ve işlemsel süreçlerin kullanılarak biçimlendirildiği bölümdür. Bir eğitim sisteminde öğrencileri istendik davranışlarla donatmak için her etkinlik, işlemler kısmında uygun yer ve zamanda uygulanır. Bu kısma, eğitim durumu, çevre ayarlaması, ortalama düzenleme de denir. Eğitim sisteminde işlemler şu değişkenlerden oluşabilir:

- Ünite sırası-ve niteliği,
- Pekiştireç, dönüt, düzeltme ve ipucu,
- Öğrenci katılma oranı,
- Araç- gereçler,
- Öğrenme- öğretme stratejisi, yöntem ve teknikler,• Zihinsel süreçler,
- Öğretmen,
- Öğretme ortamının fiziksel koşulları,
- Zaman,
- Sevgi,
- Biçimlendirme ve yetiştirmeye dönük değerlendirme.

1.4.3. Çıktılar:

Açık sistemin öğelerinden biri de çıktılardır. Çıktılar, ölçme ve değerlendirme sonucu belirlenir. Sistemin hedeflerini ne derecede gerçekleştirdiğini belirlemek için yapılan her türlü etkinliği kapsar. Okul sisteminde çıktıları belirlemek için 'ölçüt dayanaklı' ve 'durum muhasebesine dönük bir değerlendirme' yapılmalıdır. Çıktılar

belirlerken niceliksel iç ve dış, niteliksel iç ve dış verimlilik, maliyet- yarar analizi türü değerlendirmeler de kullanılabilir. Bu tür değerlendirmelerin sonunda aşağıdaki çıktılar ölçülebilir;

- Öğrenci sayısı, onun yaşı ve cinsiyeti,
- Öğrencilerin bilişsel, duyuşsal ve devinişsel erişesi,
- Beklenmedik; fakat istendik davranışlar,
- Beklenmedik ve istenmedik davranışlar,
- Okulda yapıp ortaya konulan ürünlerden elde edilen kazanç,
- Yeni deneyim.

1.4.4. Dönüt:

Bir açık sistemin dördüncü ögesi dönüttür. Dönüt, sisteme her işlemin sonunda bilgi vermek, yani sonuçlanan bilgisini gerekli yer ve zamanda sisteme ulaştırmak olarak tanımlanabilir. Dönüt sistemin, her açıdan açık sistemin vazgeçilmez bir ögesidir; çünkü sistemin içindeki her türlü değişimi, işleyen veya işlemeyen öğeleri sisteme bildirerek gerekli düzenlemelerin yapılmasını, sistemdeki dengesizliğin giderilmesini, sistemin yeniden tutarlı bir biçimde işlemesini sağlayıcı rol oynayabilir. Bu açıdan bakınca dönüt, sistem ve alt sistemler için girdi olur. Diğer yandan, sistem içindeki gerginlikler, çatışmalar, tutarsızlıklar, işleyen ya da işlemeyen özellikler vb dönüt için girdi olarak iş görebilir.

Açık sistemlerde, özellikle 'insan- insan', 'insan- makine', ' makine- makine' sistemlerinin üçünün de işe koşulduğu sistemlerde her dönüte, sistemin entropiye kaymaması için gereksinim vardır. Bu nedenden dolayı sistem içindeki her alt sistem, kendi dönüt mekanizmasını oluşturur. Yani bir açık sistemin alt sistemlerinin de, kendi içlerinde dönütü vardır Dönüt, sistemin kendi kendini düzenlemesini sağlar. Yani sistemin yenilikçi ve programlanmış bir denge kurmasına yardımcı olabilir

Dönüt, sistemin yönetim, planlama, yetişek, seçme, koruma, denetleme ve değerlendirme, uygulama, rehberlik ve hizmetler alt sistemleri ile birlikte analiz edilmeli; yani bilimsel ve kubaşık çalışılmalı; kararlar demokratik etkileşim ortamında alınmalı ve vakit geçirilmeden yerinde uygulanmalıdır. Böyle bir tutum örgüt içindeki çatışma ve gerginlikleri de önleyebilir. Bu açıdan açık sistemler, diğer sistemlere göre

entropiye daha dayanıldı ve onlardan daha üstündür, çünkü böyle bir ortamda formal ve informal iletişim sağlıklı bir biçimde, tek tek her bireyin görüşü ve katkısı alınarak sürdürülebilir. Olumlu ve olumsuz olduğu gibi iç ve dış dönütler de vardır. İç dönütler, sistemin iç dinamiğini sağlar ve düzenler; büyük kayıplar ve yıkımları önler. Bunlar sistemin iç sigortalıdır. Dış dönütler ise, okulun içinde bulunduğu ve bağlı olduğu kurum ve kişilerden aldığı bilgilerden oluşur. İç dönütlere eğitim durumlarında öğretmenin 'işe koşulan pekiştiren, ipucu, dönüt, düzeltme ya da strateji yöntemin ve tekniklerin işlemediğini gördüğü zaman, bunları değiştirip yerine işleyenleri anında koyması' örnek olarak verilebilir. Dış dönütlere ise, öğrencinin çalıştığı kurumdaki, onun hakkında okulun aldığı her türlü bilgi örnek olabilir.

Eğitim sistemi, yeri ve zamanı gelince hem olumlu ve olumsuz, hem de iç ve dış dönütleri etkili bir biçimde kullanmalı, bunlar için bilgi bankaları kurmalıdır. Bu, onun açık sistem olmasının bir gereğidir.

1.5. Yönetim ve Yönetici

Belirli amaçlara ulaşmak için başta insanlar olmak üzere maddi kaynakları, donanımı, araç ve gereci ve zamanı birbiriyle uyumlu ve verimli bir şekilde kullanma sürecine yönetim denir.

Belli bir zaman dilimi içerisinde bir takım amaçlara ulaşmak için insan, para, hammadde, araç-gereç gibi üretim araçlarını bir araya getiren ve bunlar arasında uyumlaşmayı sağlayan kişiye ise yönetici denir. Yöneticilik bilgi, ciddiyet, yetenek ister. Bu konuda Yönetim Bilimi oluşturulmuş ve yönetici yetiştiren özel kurumlar kurulmuştur (Çelikkaya, 1997:139).

Yönetim bilimi, yönetimin işleyişini inceleyen bir disiplindir. Yönetim bilimi yönetimin iyi işlemesine, eldeki kaynakların en etkili ve verimli biçimde kullanılmasına yarayacak ilke, kavram ve teknikleri bulmaya çalışır.

1.6. Eğitim Yönetimi

Eğitim yönetimi, eğitimle ilgili kuruluş ve okulların amaçlarına ulaşabilmeleri için insan, para, hammadde, araç-gereçlerin en etkili ve verimli bir biçimde

yerleştirilmesini ya da kullanılmasını inceleyen bir bilim dalıdır (İlgar, 1996, 9-10). Eğitim yönetimi kamu yönetimi ve genel yönetim alanlardaki gelişmelerden büyük ölçüde etkilenmektedir. Yönetimdeki bireylerin davranışlarını geliştirmede etkili olması belirlenen eğitim yöneticilerinin gerekli yeterlilikleri için hizmet öncesinde ve hizmet içinde gelişen ve yenileşen yönetim alanında yetiştirilmeleri gerekir.

1.6.1. Eğitim Yönetiminin Özellikleri

Eğitim yönetiminin özellikleri eğitim amaç ve işlevlerinden kaynaklanmaktadır. Eğitim sisteminin girdisi, işlediği varlık ve çıktısı genelde insandır. Bu bakımdan diğer sistemlerden farklılık gösterir ve eğitim yönetiminin özellikleri aşağıdaki şekilde denetlenebilir (Kaya, 1993:34).

1. Eğitim sistemi doğrudan veya dolaylı olarak insanlarla ilgili hizmette bulunur, onların davranışlarını değiştirir veya yeni davranışlar kazandırır, insan davranışlarında oluşturulan değişiklikler, veliler ve toplum tarafından beklenenlerden farklılaştığında çatışmalara neden olabilir.

2. Eğitim amaçlarından biri, insanlarda düşünme ve eleştirme davranışlarını da geliştirmedir. Öğrenciler okulda eleştirici düşünceyi geliştirdikçe farklı görüşlere sahip olanların tepkisi artar.

3. Eğitim kurumlarında yetiştirilenler eğitildikleri alanlar dışında çalışmak isteyebilirler, bu durumda eğitim – insan - iş dengesi bozulabilir.

4. Eğitim sisteminde insan davranışlarında oluşturulan değişikliğin veya kazandırılan davranışın ölçülmesi amaçlara ulaşma derecesinin saptanarak başarının değerlendirilmesi güçtür.

5. Eğitim sisteminin girdisi ve çıktısı çevre ve insandır. Bu nedenle çevrenin etkisi kaçınılmazdır.

6. Eğitimle ilgilenen ve eğitim sistemini doğrudan veya dolaylı olarak denetleyenlerin sayısı çoktur. Değişik birey ve grupların beklentileri de farklı olacağından, özellikle okul yöneticileri değişik baskılar altında çalışırlar.

7. Toplumun eğitim sisteminden beklentisi ile ilgili dengeli değildir. Beklentiye kıyasla ilgisi azdır, bu nedenle iş birliğinin sağlanması güçtür.

8. Eğitim kurumu olan okullarda görev alan öğretici personel genelde mesleki eğitim görmüş öğretmenlerden oluşur. Okul müdürleri bakanlık tarafından çoğunlukla öğretmenler arasından seçilerek atanır. Bunların büyük bir kısmının okul yöneticiliği konusunda öğrenim ve deneyimleri olmadan atanması teknik yetkinin kullanılması güçleştirmektedir.

9. Eğitim yönetimi çeşitli kademelerde ve alanlarda öğrenim yapan tüm kurumların verimli biçimde yönetilmesinden sorumludur.

10. Eğitim kurumları çevre ve yörenin gereksinimlerini karşılamakla yükümlü olmalarına karşın yönetim genelde merkezi sisteme bağlıdır.

1.6.2. Eğitim Yönetiminin Kuralları

Eğitim kurumlarında da kurum yöneticisinin görevleri yönetmeliklerde belirlenebilir, yapacağı işler yer ve zaman açısından belirlenebilir, çalışma takvimi ve planı hazırlanabilir Ancak yönetici, kurumda beklenmedik anda karşılaşılan sorunlara çözüm yolları bulmak, kurumun amaç ve politikasına uygun olarak çözmekle yükümlüdür

Yönetim bilimi, örgütlerin amaç, yapı, hava ve süreçlerini belirlemeye ve açıklamaya yönelmiş bir bilim dalıdır Bu bilim dalının kuşkusuz diğer bilimlerle yakından ilişkisi vardır. Yönetim insan davranışlarını biçimlendirir ve yönlendirirken işletme ve hukuk kuralları ile ilgilenmemesi düşünülemez. Yönetimi genelde en çok uğraştıran husus bu kuralların uygulanış tarzıdır. Kurum yöneticisi başarılı bir şekilde kurumunu yönetebilmek için şu kurallara uymalıdır: (Guernay, Çev, Kutbay, 1971:67).

1 Kurumun izleyeceği politika iyice belirlenmeli ve amaçları gerçekleştirmekle yükümlü olanlara açıklanmalı, kabul ettirilmelidir.

2 Yapılacak işler analiz edilerek bölümlere ve rol alanlarına

ayrılmalı, sistemli bir şekilde planlanmalı ve programlara bağlanmalıdır.

3 Kimlerin hangi işlerden ne derecede sorumlu olduğu ve rolleri açıkça belirlenmeli ve her personele açıklanmalıdır.

4 Politika uygulayıcıları uygun metot ve kurallar bulabilmeli ve bunları geliştirerek yürürlüğe koymalıdır.

5 Sağlanabilen kaynaklar önem sırasına göre işlerin yapılmasına nesnel olarak bölünmeli ve yararlanılmalıdır.

6 Bireylere verilen sorumluluğa uygun oranda yetkide devredilmeli, kullanma ilke ve biçimleri belirlenmelidir.

7 Kurum etkinliklerinin başarı ile yürütülebilmesi için rol dağılımı yapılmalı, ilişkiler biçimlendirilmelidir.

8 Bireysel ve grup halindeki etkinlikler kurum içinde iyi bir şekilde koordine edilmelidir.

9 Kurumda çalışanlar sürekli olarak izlenmeli, denetim yapılmalı ve sorguclar değerlendirilmelidir.

10 Kurumda çalışan personelin morali yüksek tutulmalı, gerektiğinde hizmet içinde ve iş başında yetiştirilmelidir.

1.7. Bir Eğitim Kurumu Olarak Okul

Bir toplumda, sosyal ve ekonomik çevrenin eğitsel ihtiyaçlarını karşılayabilen okul, eğitim sisteminin en iyi ögesi olarak görülür. Bu nedenle bir topluma göre iyi olan sistem, sosyal ve ekonomik yapısı farklı olan diğer bir toplumun ihtiyaçlarını karşılayamayacağından, kendine özgü sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarını karşılayacak bir sistem geliştirmek zorundadır (Cramer, Browneg, Çev. Oğuzkan, 1974:45-46).

Okul insanın çevresinde sürekli oluşan değişiklikleri karşılamak üzere birey davranışlarını değiştirmek ve yeni davranışlar kazandırmakla yükümlüdür. Bu

nedence eğitim sistemini amaçlarına ulaştırma görevini üzerine alan okulların, çevrede beklenen değişmeleri oluşturabilecek yeterliliğe ulaştırılması gerekecektir.

Okulların Temel İşlevi; eğitim sistemi içinde okulların temel işlevi, öğrencilerine istenilen davranışları kazandırma ve belli öğrenme yaşantılarının öğrencilerle yaşanmasını sağlamak için çevreyi gerekli biçimde düzenlemektir.

Bir okulun birbirinden soyutlanmayan, birbirine bağımlı görünen;

- Büyüme ve gelişme,
- Yaşama ve sürdürme,
- Etkileme ve ihtiyaçları karşılama,

olmak üzere üç esas amacı vardır.

Eğitim bir sistemdir. Eğitime bir sistem olarak bakınca, çözümleme birimi olarak okulun seçilmesi uygun düşmektedir. Öğrenci, öğretmen, yöntem, donanım vb. öğeler tek başlarına bir "ders" ile eş zamanlı başka derslere bağımlılığı bakımından okul içinde sistem bütünlüğüne kavuşur. Okullar gerek saptanmış amaçlara koydukları vurgular, gerekse yasal sınırlar içinde geliştirdikleri özel amaçlarla "özgün" nitelik kazanırlar.

1.7.1. Okul Eğitiminin Öğeleri

Okul eğitiminin altı temel ögesi vardır. Bunlar; eğitim programı, öğrenci, öğretmen, yönetici, bina ve araç gereçler, çevredir. Birbirleriyle etkileşim içinde olan bu öğelerin her biri okul eğitiminin niteliğini etkiler. Bu öğelerden birindeki aksaklık ya da eksiklik okulun amaçlarına ulaşmasına olumsuz etkide bulunur (Fidan, 1998:47).

1.Eğitim Programı

Eğitim programı bireyde istenilen yönde davranış değişikliği meydana getirmek amacıyla yapılan tüm faaliyetleri gösteren planlardır. Kapsamlı bir eğitim programında öğretim, kol faaliyetleri, özel günlerin kutlanması, geziler, kısa kurslar, rehberlik gibi hizmetlerde yer alır.

Eğitim programları, okul eğitiminin planlı ve kontrollü bir süreç olmasını sağlar. Bu programlarda genellikle hedef, kapsam, eğitim durumları, değerlendirme olmak üzere dört öğeye yer verilir.

2. Öğrenciler

Eğitim ihtiyacı olan ve bu ihtiyacını karşılamak amacıyla formal eğitim kurumlarına devam eden bireylere öğrenci denir. Okullar toplum içinde yaşayan bireylere, kendi fiziksel ve toplumsal ihtiyaçlarını, toplumun ihtiyaç ve beklentileri ile uyumlu bir biçimde karşılayabilmeleri için gerekli olan bilgi, beceri, yetenek, tutum, ve değerleri kazandırmaya çalışır.

3. Öğretmenler

Öğretmen öğrenmeyi kılavuzlayan ve sağlayan kişidir. Öğrenme öğrencinin kendisi tarafından elde edilen bir sonuçtur ve öğrenme yaşantıları sonucu meydana gelir. Öğretmenin görevi, çeşitli öğretim yöntem ve tekniklerinden yararlanarak öğrenme yaşantıları düzenlemek ve istendik davranışların öğrenci tarafından kazanılıp kazanılmadığını değerlendirmektir.

4. Yönetici

Yönetici, okulun amaçlarına ulaşması için okul için gerekli insan ve maddi kaynakların sağlanmasında ve bu kaynakların en verimli biçimde kullanılmasından sorumlu olan kişidir. Yöneticinin temel görevi okulu, eğitim programlarında yer alan amaçlarına uygun olarak yaşatmaktır. Okul yöneticisi bu görevi yerine getirirken öğretmen, eğitim uzmanı, sekreter vb. gibi insan gücü ile bina, araç ve gereç, para vb. maddi kaynaklardan yararlanır.

5. Bina, Araç ve Gereçler

Okul eğitimi genellikle sınıflarda gruplar içinde yürütülür. Okul binaları iç ve dış mekan düzeni açısından diğer binalardan farklıdır. Ayrıca okul binalarının niteliği eğitim düzeylerine ve okulda verilen eğitim türüne göre değişir.

Eğitim araç ve gereçleri ğrenci eğitim programlarında yer alan hedef ve davranışların kazandırılmasında öğretmenin en önemli yardımcılarında biridir. Okulun fiziki yapısı, araç gereçlerin yerli sayıda ve nitelikte olması öğrenmeyi kolaylaştırır ve öğrencilerin okul ve derslere yönelik tutumlarını olumlu yönde etkiler.

6. evre

Okul toplumdaki bireylerin eğitilmesi işlerini üstlendiği için birçok toplumsal kurum ve gruplar okullarda gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgilenir ve bu faaliyetleri denetler. Okulla yakından ilişki içinde bulunan grup ve kurumlar okulun çevresini oluştururlar. Bunların okul üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak bir baskı ve denetleme gücü vardır. Okulun yakın çevresini oluşturan kişi, grup ve kurumlar; veliler, okul aile birliği, işverenler ve basındır.

1.7.2. Okul Yönetimi

Okul yönetimi, eğitim yönetiminin sınırlı bir alana uygulanmasıdır. Bu alanın sınırlarını eğitim sisteminin amaçları ve yapısı belirler. Okul yönetiminin görevi okuldaki tüm insan ve madde kaynaklarını en verimli biçimde kullanarak, okulu amaçlarına uygun olarak yaşatmaktır. Okul müdürünün bu görevi basan ile yerine getirebilmesi, okulu bir roller sistemi olarak görmesine, davranışlarını her zaman ilişkili olduğu öğretmenler ve diğer personelin rol ve beklentilerini de göz önünde tutarak ayarlanmasına bağlıdır (Bursalıoğlu, 1982:107).

1.7.2.1. Okul Yöneticisinin Rollerini

Bir kurumda roller, mekanda bulunan yöneticiden beklenen, görevi ile ilgili özel davranış biçimlerini belirler. Makam, esas olarak hiyerarşik kademeyi, bu kademenin diğerlerine ve bir bütün olarak sisteme olan ilişkisi yönünden tanımlayan bir kavramdır. Her makamın belirli eylemleri ve beklenen davranışları vardır. Bu eylemler makamda bulunan yöneticinin oynayacağı rollerini oluşturur. Bu rollerini oynayan ve makamda bulunan okul müdürü bir kamu yöneticisi, politika saptayıcısı, alan uzmanı, profesyonel eğitimci, eğitsel lider ve toplumun aktif bir yesi olmak durumundadır.

Bir okulun yönetiminde rol oynayan çeşitli ögeler vardır. Bu ögeler iç ve dış olmak üzere iki gruba ayrılabilir. İç ögeler, bir okulun yapısında yer alan ve kendisini oluşturan yöneticiler, öğretmenler, uzmanlar ve eğitici olmayan dış ögelerin başlıcaları, okulun yapısında olmayan, ancak yönetimde rol oynayan ve etkileyen merkez yöneticileri, veliler, çevredeki baskı grupları, gönüllü veya meslek kuruluşları ve endüstri temsilcileridir. Ham maddesi ve ürünü insan olan okul, dirik bir yapıya sahip olabilmek için programlarını sürekli olarak yenilemek zorundadır. Okulda eğitim gereksinmelerinin bireysel isteklere dönüşümü bir başlangıç karandır. Bu karar, bireyin gereksinmelerini ölçmek belirlemek ve sınıflandırmak suretiyle biçimlenir ve yönlendirilir. İnsan davranışlarını değiştirmek ve çabalarına yön vermek üzere yapılacak çalışmalarda karşılaşılabilecek sorunları çözümlmek için bir tek doğru cevap verme veya çözüm yolu önerme yerine, uygun yollar bularak en iyi alternatifin seçilmesi tercih edilir. Bunun için de amaçlan saptama, olayların nedenlerini belirleme, uygulanacak yöntemler için gerekli verileri sağlama, uygun alternatifi seçme işlemleri tamamlandıktan sonra karar verilir. Her yöneticinin birinci derecede amacı ve rolü, kurumda var olanlardan daha iyi ve fazlasını sağlamaktır. Okul yöneticisi bu rolü oynarken, beraberinde çalışan insan ve sağladığı kaynaklardan en uygun biçimde yararlanarak, öğrenciler için en geçerli amaçları, araçları ve öğrenim sürelerini saptayarak hedefe ulaşabilir (Bursalıoğlu, 1982:108).

1.7.2.2. Okul Yönetiminde Dikkat Edilecek Hususlar

Okulun yönetiminden sorumlu olan okul yöneticisi insan ve madde kaynaklarını usulüne uygun biçimde sağlar ve yönlendirir. Yönetici, davranışlarında ve yaptığı işlerde, her şeyden önce okulunu düşünmek ve ön planda tutmak zorundadır. Okulu amaçlarına uygun olarak yaşatacak okul yöneticisi aşağıda yazılı hususları göz önünde bulundurmalı ve işlen yapmalıdır (Cramer, Browneg, Çev. Oğuzkan, 1974:45-46).

1. Okulun öğrencileri iyi bir vatandaş olarak yetiştirmek üzere kurulduğunun bilincinde olmalı ve okul amaçlarını gerçekleştirmeye çalışmalıdır.
2. Bir eğitim lideri olan müdürün başarılı olmasına ve gelişmesine

katkıda bulunacak bütün güçlerin işbirliği yapmasını sağlamalıdır.

3. Okulu yönetirken yürürlükteki kanun, tüzük ve yönetmelik hükümleri ile yörede benimsenmiş geleneklere ve kurallara uymalıdır.

4. Ebeveyn ve öğrencilerle ilgili gerekli bilgiler sağlanman, okul ve öğrencilerin geliştirilmesi için kullanılmalı, gizlilik ilkelerine uyulmalıdır.

5. Okulun çalışma ve prestijini, parti politikasını, kişisel kazanç veya bencil çıkar maksadıyla kullanmak isteyenlere karşı okulu korumalıdır.

6. Okulda görevli ve öğrencilerin iyiliğine çaba gösteren kuruluş ve bireyler dışında, okul dışından başvuranlara öğrenci hakkında bilgi verilmesi önlenmelidir.

6. Okul yönetimi, personelin başarısını gözlemeli, kendisine mal etmemeli, değerlendirmeyi nesnel olarak yapmalı ve güven kazanmalıdır.

7. Yapılan her türlü başvuruyu dikkatle incelemeli, okul ve birey yararını sağlayacak işlemler yerinde ve zamanında yapılmalıdır.

8. Seçilmesinde ve alınmasında rol oynadığı okul kitapları, malzeme veya diğer okul servisleri için her türlü takdir, hediye veya lütuf kabulünden kaçınmalıdır.

9. Okulun para ve diğer kaynaklarını israfa kaçmadan harcanmasına özen gösterilmeli, hesap ve kayıtlar eksiksiz tutmalı, kontrol edilmelidir.

2. KALİTE ve TKY

2.1. Kalite Kavramı

Günlük yaşamımızda sıkça kullandığımız kalite kavramı üzerinde bir anlam birliğinin olduğunu söylemek zordur. Yeni teknolojik gelişmeler dünya ekonomisinin küreselleşmesi, toplumsal değer yargılarının farklılığı ve tüketici veya vatandaşın ihtiyacı olan ürün ve hizmete talebini yönlendiren satın alma gücü gibi nedenler “kalite” kavramının değişik şekillerde tanımlanmasına sebep olmuştur (Yatkın, 1998:1).

“Kalite” Latince kökenli bir terimdir. Kalitenin sözlük anlamı niteliktir. Niteliğin sözlük anlamı, varlıklar arasında bulunan ve nicelikle ilgisi olmayan ayrımları şu ya da bu bakıma göre oluşturan durumdur (Doğan, 2002:46).

Juran’a göre kalite, kullanıma uygunluktur. Crosby’e göre kalite, bir ürünün gerekliliklerine uygunluk derecesidir. Taguchi’ye göre ise kalite, ürünün sevkiyattan sonra toplumda neden olduğu minimal değerdir (Yatkın, 1998:3).

Kaliteyi çeşitli özellikler açısından tanımlarsak:

1.Kalite müşterinin ihtiyaçlarıdır.

2.Kalite, amaçlara uygunluktur.

3.Kalite sürekli başarı demektir. İyinin de en iyisi vardır.

4.Kalite üretilen bir malın eksikliğini bulmak değil onu eksiksiz üretmektir (Özdemir, 1996:217).

2.1.1. Kalite Kavramının Tarihçesi:

Kalite olgusu son zamanlarda ortaya atılmış bir olgu değildir. Kalite kavramı çok eskiden beri bilinmekte ve üzerinde durulmaktaydı. İnsanoğlunun bilinmeyişi bir standart parçayla karşılaştırması taş devrine kadar gitmektedir. Bu, belki de kalite kontrolünün en ilkel biçimidir. Babil Kralı Hammurabi’nin koyduğu yazılı kurallar da kalite kurallarının toplum yaşantısına girişini simgelemektedir.

Daha sonra sırasıyla ağırlık, uzunluk ve alan ölçülerinde kabul edilen değerler ve matbaanın icadı gibi gelişmeler standardizasyona hız kazandırmıştır. 18.yy sonlarında insanlık buhar gücüne hükmetmeyi öğrenmiş ve böylece endüstriyel devrimi gerçekleştirmiştir. Endüstride “denetim” sözcüğü ilk defa bu tarihlerde kullanılmaya başlanmıştır.

20. yüzyılda kalite güvencesi konusunda karşımıza çıkan üç önemli isim Avrupa, Amerika ve Japonya’da kalite kontrol pek bilinmezken, 19.yüzyıl sonlarında Amerika’da ilk kalite kontrol nüveleri atılmıştır. İngiltere’de ise kalitenin sembol olarak kabul edilmesiyle Rolls-Royce kurulmuş ve istatistikçiler, matematiksel istatistiği; kalite kontrol kavramına katmaya başlamışlardır.

I. Dünya savaşı seri üretimi ortaya çıkarırken, kalite kontrol gereğini de gündeme getirmiştir. 1930’lu yıllarda Amerika ve İngiltere’de ilk kalite kontrol kitapları yayınlanmaya başlandı.

II. Dünya Savaşı, iki yönlü fikir alışverişine izin veren hızlı bir ilerlemenin de başlangıcı oldu. Amerika’da savaş döneminde kalite kontrol çabalarının etkileri daha da genişledi. 1946 yılında bin kadar kalite uzmanı bir araya gelip, kalite kontrol cemiyeti kurdular. Japonlar ise daha 1941 yılında İngiliz BS600 standartlarının bir tercümesini kullanmakla işe başlamışlardı.

Savaş sonrasında Amerika kalite kontrol cemiyeti daha da güç kazanmaya başladı. Cemiyet şu anda Kanada dahil olmak üzere 50.000’in üzerinde üyeye sahiptir. Cemiyet, üyelerinin özel sorunlarıyla değil de genel hatlarıyla kalite konusıyla ilgilenmektedir. Bununla ilgili dergiler çıkarmakta ve forumlar düzenlemektedir.

Savaş sonrası dönemde esas gelişme Japonya’da yaşanmıştır. Amerikan İstatistiksel Kalite Kontrol kavramı önce Deming ve sonra da Juran tarafından ülkede tanıtılmıştır. Birçok eski yöneticileri işten çıkarılmış, yerlerine işletmenin içinden insanlar getirilmiştir. Bu insanlar üretim ve pazarlama konusunda uzman kişiler arasından seçilmişlerdir.

Kalitenin günlük hayatın her alanına sokulmaya çalışılması ilk olarak İngiltere’de gerçekleşmiştir. Kalite konusundaki gelişmeler, 1987 yılında ISO 9000 serileri adı altında, yeni bir sisteme gidişi gerektirdi. Bu sistem tüm dünyada bir kalite güvence sistemi oluşturmayı amaçlamaktadır (Yatkın, 1998:45).

2.1.2. Kalitenin Özellikleri

Bir ürünün değişik amaçlarla kullanılması için ortaya çıkan elemanlara “Kalite Özellikleri” denir.

Kalite Özellikleri:

- 1.Yapısal Özellikler
2. Zamana Bağlı Özellikler
- 3.Hissedilen Özellikler
- 4.Ahlaki Özellikler

Bir malın kalitesi yerine getirdiği fonksiyonlara göre anlam taşımaktadır. Kaliteli ürün, ürünün kullanılacağı amaca göre değerlendirilmelidir. Bir ürün bu ürünü kullanan tüketicinin kullanım amacını karşılıyorsa, o ürünün kaliteli olduğu söylenebilir (Ertuğrul, 2004:10-11).

2.1.3. Kalite Göstergeleri

Hizmet sektöründe kalite göstergeleri şu şekle sıralanmaktadır.

1. Erişebilirlik: Müşterinin hizmeti sunana ulaşabilmesidir. Ayrıca, amirlerin iç müşteri konumunda bulunan personelin öneri ve tekliflerine her zaman açık olmaları anlamında da anlaşılmalıdır.

2. Zamanlılık: Sunulmak istenen hizmetin talep sahibinin beklediği ve istediği zamanda verilmesi esastır.

3. Profesyonellik: Hizmet veren kişi veya kuruluşun hizmet alan ile olan ilişkilerindeki hata payının minimum düzeyde olmasını gerektirir.

4. Güvenirlilik: Hizmet alanın, hizmet verenden beklediği davranışların başında dürüstlük gelir. Hizmet verenlerin sözleri ile işlerinin güven duyulabilecek şekilde uyumluluk göstermesidir.

5. Doğruluk: Müşteriler hizmetlerinin ilk defada ve doğru olarak yapılmasını isterler. Yapılan iş, o iş için belirlenen kriterlere uygun olmasını gerektirmektedir.

6. Tamlık: Hizmetin eksik bırakılmadan tamamının sunulmasını ifade eder.

7. Süreklilik: Hizmet sunumu süresince ortaya çıkan hataların ve eksikliklerin giderilmesi için gösterilen gayretin derecesini açıklar.

8. Esneklik: Sunulan hizmetin değişen koşullarda, müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde yeni koşullara uyum gösterebilecek kabiliyette olmasıdır.

9. Ortam (Ergonomi): Sunulan hizmetin oluşturduğu ortamın psikolojik ve sosyal durumunu açıklar.

10. Güvenlik: Sunulan hizmette riskten, tehlikeden ve kuşkudan uzak olmanın derecesini belirler.

11. Görünüm: Hizmetin sunulduğu ortamın fiziksel görünümünün durumunu açıklar.

12. Anlaşılabilirlik: Hizmetler karmaşık değil, müşterinin anlayacağı şekilde sade ve basit olarak sunulmalıdır. Müşterinin anladığı dil konuşulmalıdır (MEB, 2001a).

Toplam Kalite Yönetimi

2.1.4. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı

Toplam kalite yönetimi dar anlamda “mal ve hizmet kalitesini” geniş anlamda ise kurum veya örgüt ya da organizasyon kalitesini sürekli olarak iyileştirmek için organizasyonda yapılması gereken tüm çabaları ifade etmektedir (Yatkın, 1998:20-21).

Geniş katılımlı kalite yönetimi olarak da ifade edebileceğimiz TKY; “bir kuruluşta üretilen mal ve hizmetlerin, işletme süreçlerinin ve personelin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi yolu ile en düşük toplam maliyet düzeyinde, önceden belirlenmiş olan müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin, tüm çalışanların kendilerinden beklenen yükümlülükleri yerine getirmeleri ile karşılanarak işletme performansının iyileştirilmesi stratejisi” şeklinde tanımlanmaktadır (Peşkirçioğlu, 1995).

Günümüzde “toplam kalite, “toplam kalite yönetimi”,”toplam kalite kontrol” kavramları genellikle eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.

TKY felsefesinde kalite geliştirme faaliyetleri sona ermeyecek bir süreç olarak görülür. Bu süreç içerisinde, müşteri tatmininde ve güveninde, rekabette, verimlilikte, çalışanların motivasyonunda, eğitiminde kısaca bütün proseslerin, sistemlerin ve insan kaynaklarının iyileştirilmesinde sürekli gelişme, temel unsurdur. Bu temel unsurun sağlanmasında, grup çalışması, istatistiksel ölçme metotları, piyasa araştırmaları, önlemeye dönük yaklaşım vb. metotlar kullanılır. Ayrıca bu yöntem ve metotların TKY anlayışına uygun olması gerekir. Buna göre TKY’de sürekli gelişme, durum ya da seviye ne olursa olsun onu daha ileriye götürmek, iyileştirmek ve geliştirmek olarak tanımlanır. Burada hedef, belli bir standardı tutturmak değil, seviyeyi sürekli bir biçimde geliştirmektir.

Toplam: Herkesin ilgilendiği konu

Kalite: Müşterinin ihtiyaçlarını en düşük maliyetle ilk kez ve sürekli karşılama

Yönetim: Üst ve alt yönetim grubu tarafından sahip çıkılan ve önderlik edilen bir konu.

TKY’nde bu üç kavramın birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir. Konji (1990), Lammermeyr (1991) gibi TKY literatürüne katkıda devamlı gelişmeyle taahhüt etmiş bir yaşam biçimi olduğunu ve hatta insan kaynaklarının toplam kalite yönetimi projesinin uygulanmasında göze çarpar bir rol oynadığı konusunda görüş birliğine varmışlardır (Tümer, 2000:8).

Toplam Kalite yaklaşımı, sadece üretilen ürün ve hizmetin değil, bir bütün olarak yönetimin kalitesini ve verimliliğini arttırmayı amaçlamaktadır. Kuruluşların TKY ile çok daha yüksek rekabet gücüne ulaşabildikleri bir gerçektir. Ancak bu yaklaşım; yönetim anlayışı, felsefesi, örgüt yapısı ve yöntemler ile bir bütündür. İnsan faktörünün ön plana çıkarıldığı ve bilimselliğin ön koşul olduğu bu sistemde, temel öğelerin eksiksiz uygulanması ile başarı gerçekleşebilir. Bu temel öğeler:

1. “Hataları ayıklamak” yerine “hata yapmamak yaklaşımını benimsemek.
2. Kurumun işleyişinin her boyutunda verilerle çalışmak, ölçmek ve istatistiksel yöntemlerle değerlendirmek.
3. Grup çalışmalarının TKY’nin ayrılmaz bir parçası olduğunu kabul ederek, örgütteki görevleri bu çalışmaları destekleyecek şekilde dağıtmak.
4. İşletmedeki bütün planlama ve uygulama çalışmalarını “sürekli gelişme” anlayışına uygun olarak düzenlemek (Tümer, 1995).

2.1.5. Toplam Kalite Yönetiminin Amacı :

Doğru üretimi, ilk defasında yapmayı ve bunu her defasında tekrarlamayı hedefleyen TKY; örgütü bir bütün olarak etkinliğini sağlamayı, esnekliğe ulaşmasını ve rekabet gücünü amaçlayan bir yöntemdir.

Toplam kalite yönetimi, kuruluşlara şu hususları amaç edindirir.

- (1)** Kendi pazarlarının ihtiyaçlarına daha etkin ve sağlıklı bir biçimde yönelebilmek,
- (2)** Ürün ve hizmet kalitesinin de ötesinde bütün alanlarda en yüksek kalite performansına erişmek,
- (3)** Kalite performansına erişebilmede gerekli basit yaklaşımları kullanabilmek,

(4) Üretici olmayan faaliyetleri ve bozuk ürün oranına azaltmak için bütün süreçleri sürekli olarak incelemek.

2.1.6. Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri

(Yıldırım, 2002:41–49)

1-Sürekli Gelişme (Kaizen)

Toplam Kalite Yönetiminin en önemli ilkesi olan sürekli gelişme; kısaca iyileşme anlamına "Kaizen" kelimesi ile ifade edilir. Kaizen stratejisi, Japon yönetiminin başlı başına en önemli kavramı ve Japonya'nın rekabetteki başarısının anahtarı olarak görülür. Kaizen, bir işletmede üst yönetim, müdürler ve çalışanlar olmak üzere herkesi kapsayan sürekli iyileşme faaliyetleri olarak tanımlanır (Demirkan, 1997:83).

Kaizen kelimesi, kai = değişim, zen = iyi anlamına gelen iki sözcükten oluşmaktadır. İyileştirme ve sürekli geliştirme anlamında kullanılmaktadır (Peker, 1993b:204). Sürekli gelişme (Kaizen) kavramı gerek iç hayatı, gerekse bireysel ve sosyal yaşamda sürekli olarak gelişmenin ve daha iyiye doğru yönelişin gerekliliği üzerinde durmaktadır. Kaizen, gelişmenin; belirli bir gelişmişlik düzeyinde sıçrama ile değil, düzenli ve küçük atılımlar yolu ile olacağını ifade eder (Şimşek, 2000:54).

Kaizen'i gerçekleştirmek için üç temel şartı sağlamak gerekir.

- a) Mevcut durumu yetersiz bulmak
- b) İnsan faktörünü geliştirmek
- c) Problem çözme tekniklerini yaygın şekilde kullanmak (Kavrakoğlu, 1996:13-14).

Sürekli iyileştirme için on temel yönetim görevinin benimsenmesi gerekir. (Alacadağ ve Yavuzyiğit, 1999:101):

- 1- Kalite iyileştirmesinin bir sistem olarak kabul edilmesi,
- 2- Bu sistemin tanımlanarak, tüm çalışanlara benimsetilmesi,
- 3- Sistemin analiz edilmesi,
- 4- Sistemin iyileştirilmesi için astlarla birlikte çalışılması,

- 5- Sistemin kalitesinin ölçülmesi,
- 6- Sistemin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi,
- 7- Kalite iyileştirmeden sağlanan kazançların ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve izlenmesi.
- 8- Kalite kazançlarının sürekliliğini sağlayıcı adımların atılması,
- 9- İyileştirme çalışmalarının sistemin bütününe yaygınlaştırılması,
- 10- Öğrenilenlerin ve deneyimlerin başkaları ile paylaşımı.

TKY'nin önemli ilkelerinden biri olan "sürekli gelişme", işletmelerin yoğun iç ve dış rekabetle karşılaştığı günümüz koşullarında ayakta durabilmeleri ve diğer işletmelere karşı rekabet üstünlüğünü elde edebilmelerinin temel koşullarından birisidir. Sürekli gelişme, işletmenin hedeflerine ulaşabilmek için yürüttüğü faaliyetlere ilişkin istisnasız tüm süreçlerde, varılan sonuç ne olursa olsun bununla tatmin olmayıp, sürekli daha iyiye ulaşma çabasının organizasyondaki istisnasız tüm çalışanların ve işletmenin tüm çevresinin katkılarıyla gerçekleştirilmesidir (Bolat, 2000:37-38).

TKY'nin temelinde, ulaşılan kalite düzeyinin sürekli olarak ölçülmesi, değerlendirilmesi ve gereken her durumda değişikliklerin yapılması için oluşturulmuş sistematik bir süreç ve bu sürecin sürekli üst standartlar lehine geliştirilmesi vardır. Bu kalite anlayışında hata tespit ve hata önleme felsefelerinden sonra gelen ve daha yüksek bir kalite bilincini yansıtan sürekli geliştirme yaklaşımıdır.

2. Önce Kalite

Bir şirket "önce kalite" ilkesini benimserse uzun vadede kârları artacaktır. Eğer bir şirket kısa vadeli kâr elde etme amacını güderse uluslararası piyasada rekabet gücünü kaybedecek ve uzun vadede kârı azaltacaktır. Önce kaliteye önem veren yönetim, müşteri güvenini yavaş yavaş kazanabilir ve şirketin satışları giderek artar. Uzun vadede önemli kârlar olacak ve şirketin kalıcı yönetime sahip olmasına olanak verecektir. Bu ilke uzun vadede başarılı olmanın temel koşuludur (Elif, 1999a : 139). Ayrıca kalite, ürün veya hizmete sonradan eklenen bir lüks değildir (Peşkircioğlu ve Tan, 1991 : 26).

3. İnsana Saygı

TKY'nin en belirgin özelliklerinden birisi “insana saygı”dır. TKY'de insan, müşteri veya örgüt çalışanı olarak önemli bir yere sahiptir. Üretilen mal ve hizmetin kalitesi müşteri istek ve beklentilerince belirlenir. TKY yaklaşımının Japonya'da kökleşip bir yönetim modeli olarak tüm dünyaya ihraç edilmesinde çok büyük payı olan Deming'in felsefesinin temelinde “insan” vardır (Özden, 2000: 162).

İnsana saygı, TKY'nin her aşamasından kendini gösteren bir unsurdur. İnsana saygı duyan bir örgüt içte çalışanlarını memnun edecek, çalışmalarda müşterileri iyi ilişkilerle ve kusursuz işleriyle memnun edecek ve son halka olan müşteriler de hizmetten memnun devamlı bir müşteri olarak bu örgütü memnun edeceklerdir (Hornfield, 1994:45).

Kurumlardaki sorunların birçoğunun insanın yetkilendirilmesiyle çözüleceğine inanan Deming, üretimde ve hizmette kalitenin artması için, çalışanların, işlerinden gurur duyabilmelerinin şart olduğunu ileri sürmektedir. Çalışanların işleriyle ilgili korkuların yok edilmesi ve onlara potansiyellerini geliştirme fırsatlarının verilmesi Deming'in ilkeleri arasındadır. Deming'e göre, kalite “işçinin oluru” ve “işin neşesi” dir. Kaliteye ulaşmak isteyen yönetici, çalışanın yanında olmak ve ona güvenmek zorundadır. Çalışanlar kendilerini güvende hissetmelidirler (Özden, 2000:162-163).

Çalışanların mutluluğunu sağlamak için onların yeterli gelir düzeyine sahip olmaları ve işlerinden zevk olmaları şarttır. Ishikawa kalite artırma etkinliklerinin arkasındaki üç temel fikri aşağıdaki gibi açıklamaktadır (Özden, 2000:163):

- 1- Şirketin daha iyiye gitmesine ve gelişmesine katkıda bulunmak.
- 2- İnsana saygı duymak ve içinde yaşamaya değer, mutlu ve aydınlık bir işyeri yaratmak.
- 3- İnsana, yeteneklerini ortaya koymak için fırsatlar vermek.

İnsana saygı gösterilmesiyle insanca çalışma koşullarına ulaşılabilecektir. İnsanca çalışma koşulları, sadece üretimi arttırmakla kalmayacak, aynı zamanda işletmeye kâr, çalışanlara da öz saygı kazandıracaktır (Ouchi, 1989:117).

4. Hata Önleme

Kalite konusunda geleneksel yaklaşım, materyaller, ekip ve ekipman ile alakalı harcamalardan sonra noksan ve kusurlu olan ürünün tespit edilip çıkarılmasıdır. Bu anlayış birçok örgüt yapısında görülmektedir. Hata bulma sorunu sık sık kalitenin kalite departmanının sorumluluğundaymış gibi algılanması sonuçlarını doğurur. Bu olay "kalitenin faaliyet alanı" ve "kaliteye karşı sorumlu olanlar" prensiplerini zedelemektedir. Kalite önleme görüşü, üretim sürecinde hataların bulunup düzeltilmesidir. Direkt olarak süreci dikkate alan bu yaklaşım görülmeyen ve yapılan, üretim gerçekleştirilirken göze çarpan hata hususlarının giderilmesini de kapsar. Bu görüş, sürecin sonuçlarından, genel ve özel sebeplerden, süreç kavramını anlamının gerekliliklerinden ve değişkenlerden ziyade direkt olarak sürece yönelir. Yapılmış hataları aramak yerine, nedenlerin üzerine gidilerek, kalitede süreklilik, fiyat, zamanlama açılarından daha iyi rekabet olanağı, müşterinin güven duygusunu kazanma, yüksek verim, çağdaş insancıl bir çalışma ortamı, çalışanlarda yüksek motivasyon, sağlanabilmektedir (Halis, 2000:117-118).

5. Tam Katılım

TKY; "bir kuruluşta üretilen mal ve hizmetlerin, işletme süreçlerinin ve personelin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi yolu ile en düşük toplam maliyet düzeyinde, önceden belirlenmiş olan müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin, tüm çalışanların kendilerinden beklenen yükümlülükleri yerine getirmeleri ile tatmin edilerek (karşılanarak) işletme performansının iyileştirilmesi stratejisi" şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre, bir kuruluşta TKY stratejisinin geliştirilebilmesi için; tüm süreçlerin, personelin ve üretilen mal ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, en düşük toplam maliyet düzeyine ulaşılması, önceden tanımlanmış müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, tüm çalışanların bu hedeflere ulaşmaları için katılımlarının sağlanması gibi çalışmaların işletmenin performansının artırılması amacıyla bütünleştirilmesi gerektiği görülecektir (Peşkircioğlu, 1996:31).

Katılımın TKY'ye sağladığı yararlar aşağıdaki gibidir.

a- Çalışanlar, örgüt amaçlarına ilişkin tartışmalara katıldıkça, kendilerinin kuruluş için ne anlam ifade ettiğini daha iyi anlayacaklar, soyut ilişkiler yerini, günlük olayların çözüme kavuştuğu bir uygulama alanına bırakacaktır.

b- Çalışanların güven duygusu daha da güçlenecek, çalışanlar faaliyetin bir parçası olmaktan mutluluk duyacaklardır.

c- Çalışanların örgüte olan bağlılıklarının daha da güçlendirilmesiyle birikim ve becerileri sürekli gelişmede etkili olacaktır (Gürlek ve Güral, 1998:199).

TKY'de katımlı yönetim, Kalite Kontrol Çemberi (KKÇ) yönetimiyle uygulanır (Özden, 2000:164). İngilizce'ye, "Quality Control Circles" (QCC) veya "Quality Circles" (QC) olarak çevrilen terim, Türkçe'ye "Kalite Kontrol Çemberleri", "Kalite Çemberleri", "İyileştirme Grupları", "Geliştirme Grupları", "Sorun Çözücü Gruplar" gibi değişik şekillerde çevrilmiştir (Kovancı, 2001:74).

Kalite Kontrol Çemberleri'nin oluşturulması, 1960 yılında Dr. K. Ishikawa tarafından gerçekleştirilmiştir (Şimşek, 2000:14). Temel felsefesi, Japon yönetim sisteminin ve aile geleneklerinin temel felsefesinin bir uygulamasıdır. Kalite çemberleri, Japonya'da resmi olarak şöyle tanımlanmaktadır: "Ait olduğu sektörde kalite yönetimiyle ilgili faaliyetlerde bulunmak üzere kendi istekleriyle bir araya gelmiş küçük bir iş gören grubudur. Bu grup kalite yönetimi tekniklerini kullanarak, çalışma ortamının iyileştirilmesi faaliyetlerini yürütür, işletmenin gelişme ve kalkınmasına katkıda bulunur, insana saygı duyulan ve çalışmanın anlam kazanacağı mutlu ve eğlenceli bir çevre oluşturur, insan yetenekleri geliştirir ve söz konusu olanaklara yol açar" (Özveren, 2000:27).

KKÇ'nin amaçları (Kovancı, 2001:276-277) tarafından aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- 1- İşletmenin gelişmesine katkıda bulunmak,
- 2- İşyerini yaşanmaya değer anlamlı bir ortam haline getirmek,
- 3- İnsana saygıyı arttırmak ve işgücünün sonsuz yeteneklerinden tam olarak yararlanmayı sağlamak,

- 4- Kalite bilincini geliştirmek,
- 5- İşgücünün beyin gücü ve yaratıcılığını desteklemek,
- 6- Grup liderlerinin yöneticilik kabiliyetini geliştirmek,
- 7- Ekip çalışmalarını daha etkin hale getirmek,
- 8- Çalışanların motivasyonlarını arttırmak,
- 9- Problem çözme yeteneği yaratmak,
- 10- Ahenkli yönetici işçi ilişkileri geliştirmek,
- 11- Daha büyük bir işgüvenliği bilinci geliştirmek şeklinde sıralamak mümkündür.

KKÇ'nin uygulanmasındaki asıl amaç, çalışanları, monotonluktan, robotlaşmaktan, kendilerini birer makine parçası gibi hissetmekten kurtarıp üretim sürecinin önemli bir unsuru haline getirmek, çalışana, kendisini, sadece ellerini kullanan bir robot olarak değil, yaratıcı gücü ve zihinsel nitelikleriyle de değerli bulunan bir insan olarak algılandığını hissettirmektir (Kovancı, 2001:278). Ayrıca tüm personelin yönetime katılmasını sağlamaktır.

6. Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu

TKY uygulamasının başarısında liderliğin önemli olduğu büyük ölçüde kabul görmüştür (Lee, 1996:17).

Dubin liderliği "yetki kullanımı ve karar verme" olarak ele almaktadır. Fiedler ise lideri, "bir grupta göreve yönelik etkinlikleri yönetme ve koordine etme görevi verilmiş birey" olarak tanımlamaktadır. Dubin ve Fiedlerin yaklaşımları gücün kaynağı (yetki), kapsam (göreve yöneliktik) ve işlev (karar verme, yönetme, eşgüdüm) ile sınırlandırılmıştır. Stogdill'in liderliği "organize bir grubun hedef belirleme ve başarma faaliyetlerini etkileme süreci" olarak açıklayan tanımı ise kapsam olarak biraz daha geniştir. Liderliğin bu yönü, değişimi etkileme bakımından önemlidir. Lipham ise tamamen değişime odaklanarak liderliği "bir kuruluşun hedeflerine ulaşmasını sağlamak üzere yeni bir yapılanma ya da sürecin başlatılması" olarak tanımlamaktadır. Daha yakın tarihli tanım girişimleri ise "organizasyon"dan daha ileriye gitmekte ve hedef belirleme ve başarma üzerine yoğunlaşmaktadır. Ayrıca anlam ve değerlere de giderek daha fazla önem ve öncelik verilmektedir. Örneğin, Pondy bir liderin etkililiğinin onun

"faaliyetleri anlamlı kılma becerisi birlikte çalıştıklarının davranışlarını değiştirmekten çok ne yaptıklarının daha fazla bilincine varmalarına yardımcı olabilmesine" bağlı olduğuna işaret etmektedir. Greenfield'a göre de liderlik "bir kişinin kendi isteği ile başkaları için sosyal bir dünya oluşturmasıdır. Ona göre "lider, başkalarının kendilerinin doğru olduğuna inandıkları şeylere kendilerini adamalarına uğraşır. Örgütler, insanların değerler etrafında birleşmeleri üzerine yapılırlar" (Ensari, 1999:81-82).

Organizasyonların geliştirilmesindeki önemli sorunlardan birisi liderlik ve yöneticilik kavramlarının farklılıklarının anlaşılmasıdır. Çağdaş yönetim kuramı ve uygulamalarındaki gelişmelerin özünde, her ikisi de gerekli ve önemli olan bu iki kavramın arasındaki farklılığın yeni ve radikal bir tanımı yer almaktadır (Ensari,1999:82). Liderlerle yöneticiler arasındaki farklar şunlardır (Cafoglu, 1996:54-55).

Yönetici Özellikleri:

- 1- Yönetimcidir,
- 2- Eskiden geleni uygular,
- 3- Sürdürür,
- 4- Sistem ve yapı üzerinde odaklar,
- 5- Kontrolle rahatlar,
- 6- Kısa dönemli bakış açısı vardır,
- 7- Nasıl ve ne zaman sorularını sorar,
- 8- Gözleri aşağı çizgidedir,
- 9- Taklit eder,
- 10- Statükoyu kabul eder,
- 11- Klasik iyi askerdir,
- 12- İşleri doğru yapar.

Lider Özellikleri:

- 1- Yenilikçidir,
- 2- Orijinaldir,
- 3- Geliştirir,

- 4- İnsanlar üzerine odaklar,
- 5- Kredisinden ilham alır,
- 6- Uzun dönemli bakış açısı vardır,
- 7- Ne ve niçin sorularını sorar,
- 8- Gözleri sürekli döner,
- 9- Orijinaldir,
- 10- Statükoyla mücadele eder,
- 11- Kendisine ait şahsiyettir,
- 12- Doğru şeyleri yapar.

Deming'e göre lider, kalitenin sağlanmasında ve sistemi değiştirmede önemli bir rol üstlenir, Bu bakımdan liderler güven yaratırlar, yardım ederler fakat yargılamazlar. Organizasyon içinde yer alan herkesi gelişime sevk ederler ve işçilerin onur duyacağı bir ortam yaratmaya çalışırlar. Çabaları çalışanların, kurumun amaçlarına uygun bir mantık içinde, iş zevkini tadarak performanslarını en üst düzeye çıkarmaya yöneliktir (Aguayo, 1994:198).

TKY, müşteri memnuniyeti, takım çalışması, sürekli iyileştirme ve hata yapmama esaslarına dayalı çağdaş bir yönetim yaklaşımıdır. Bu yönetim yaklaşımı, liderlik alanında "Toplam Kalite Liderliği" anlayışını ortaya çıkarmıştır. Toplam Kalite Liderliği, kalitenin artırılmasında üst düzey yöneticilerin önemli sorumlulukları bulunduğunu kabul etmekle birlikte, liderliği paylaşılmış bir süreç olarak görür. Kalite liderliği, müşteri merkezli davranmaya yönelik bir liderlik biçimidir (Çelik, 2000a: 183).

Katı bürokratik kuralların egemen olduğu örgütlerde yöneticilerin liderlik davranışları ve özellikleri göstermesi beklenemez. Bu örgütlerde yöneticinin temel görevi, kontrol ve denetimdir. Bu kontrol ve denetim, ileri derecede insanların sistemden yabancılaşmasına neden olmakta ve insanların motivasyon, performans ve verimlilikleri düşmektedir. Bir örgütte üst yönetimin liderliği olmadan TKY'nin uygulanmaya geçirilmesi mümkün değildir (Şişman ve Turan, 2001; 43-44). TKY'nin uygulanmasındaki yedi liderlik fonksiyonu şunlardır (Lee, 1996:18-24) :

- 1- Paylaşılmış bir görev anlayışı ve vizyon yaratmak
- 2- Karşılıklı etkileşimli bir örgütü tasarlamak ve yönetmek
- 3- İnsanlar arasında karşılıklı etkileşimi yönetmek
- 4- İnsanları yetkilendirmek
- 5- Öğrenen bir örgüt kültürü yaratmak
- 6- Güçsüzlük yönetimi
- 7- Belli bir aşamada tanıtıcı bir strateji

TKY, üst yönetimin liderliği konusuna çok önem vermektedir. Birçok kalite kuramcısına göre üst yönetim, kurumuna liderlik yapabildiği oranda önem taşır. Sürekli gelişmeyi ve değişen koşullarla yeni ortaya çıkan müşteri ihtiyaçlarına etkin bir şekilde uyum sağlamayı ilke edinen TKY, bunu büyük oranda yöneticinin liderlik özelliklerine bağlamaktadır. Hatta bugün birçok kuruluşun başarısı yeni doğan müşteri ihtiyaçlarına karşılık vermekten daha çok, yeni ihtiyaçlar yaratabilmesine bağlıdır. Bu tür bir etkinlik ise tamamen bir liderlik işlevidir (Ensari, 1999:85).

Toplam kalite felsefesinin benimsenip uygulanabilmesi için şüphesiz demokratik liderlik tarzı benimsenmelidir. Çünkü demokratik lider, her çalışanın grup eylemlerine maksimum katılımını sağlamaya, örgüt içi gerilim ve çelişkileri, çatışmaları, azaltmaya çalışır (Ersen, 1997:41).

Yönetici, kendisini "herşeyin sorumlusu benim" şeklinde görme eğiliminden, ön safta çalışanların bir destekçisi ve lideri gibi algılamaya geçmektedir. Geleneksel statü kavramı, TKY yaklaşımı ile pek uyuşmamaktadır. TKY yaklaşımı geleneksel kurumları baş aşağı döndürmekte ve işlevlerin hiyerarşisini ters yüz etmektedir. İşte bu nedenle, TKY'yi uygulayan kurumlarda daha az yönetim daha çok liderlik gereksinmesinden söz edilmektedir. TKY uygulamasına girişmiş bir kurumdaki liderin temel işlevleri şunlardır:

- 1- Kurumu için bir toplam kalite vizyonuna sahip olmalıdır;
- 2- Kalite iyileştirme sürecine açık bir biçimde kendini adanmış olmalıdır;
- 3- Kalite mesajını iletebilmelidir;

4- Müşteri istek ve ihtiyaçlarının; kurumun politika, strateji ve uygulamalarının daima merkezinde yer almasını garanti altına almalıdır;

5- Çalışanların gelişimine önderlik etmelidir;

6- Sorunlar ortaya çıktığında kanıtlara bakmadan birilerini suçlama-maya dikkat etmelidir.

7- Kurumdaki yeniliklerin öncüsü olmalıdır;

8- Örgüt yapısının, sorumlulukları açıkça tanımlayacak şekilde olmasını sağlamalı ve olabilecek en yüksek yetki devrini gerçekleştirmelidir;

9- Örgütsel ya da kültürel yapay engellerin ortadan kaldırılması için kararlı olmalıdır;

10- Etkin takımlar kurmalı ve;

11- Başarının izlenmesi ve ölçülebilmesi için uygun mekanizmalar geliştirmelidir (Ensari, 1999:87-88).

Belli değerlerden oluşan, büyük çaplı değişim gerektiren toplam kalite kültürünün oluşturulmasında, yöneticilerin gerçek bir idare ve kararlılık göstermeleri, uygulamaya katılmaları zorunludur (Yıldız, 1994:4). Yöneticilerin ek sorumluluğu çevreden kaynaklanan sıkıntıları ve sorunları görmek değil, bunlara yapıcı çözümler üretmektir (Pfeffer, 1999:175). Ancak bu şekilde yönetici lider konumuna geçebilir.

Kısaca liderliğin özü, kurumun belirlenmiş amaç ve hedefleri doğrultusunda çalışanların maksimum potansiyellerini görebilmeleri için onları motive etmek ve yönlendirmek olarak tarif edilebilir (Toptamışoğlu, 1994:39). Geleceğin liderinin özellikleri: sürekli öğrenme, global bakış açısı, örgüt/bireye önem verme, vizyonerlik, grubun bir parçası olma, çoklu kültüre imkan tanıma, liderliği kurumsallaştırma ve güven kazanma olacaktır (Us, 2001:25).

Üst yönetim kaliteye bağlılığını göstermeli, konusu ile ilgili teknolojiyi izlemeli ve çalışanlar için yeni kalite kültürü değeri yaratarak kuruluş genelinde uygulanması için gerekli önlemleri almalıdır, toplam kalite'de yönetim anlayışının değiştirilmesi zorunludur (Bozkurt, 1995:33).

7. İŖi İlk GiriŖimde Doğru Yapmak

Tüketici zevklerine göre mal ve hizmet üretme, ilk defada ve her zaman önceden belirlenmiş Ŗartnamelere uygun olarak doğru üretme anlamına gelir. İlk giriŖim de doğru yapmakla hedeflenen, ürünün tasarımıının her aŖamasında hatasız ürün ve hizmet sunmaktır. Bu arada rekabet stratejisinin belirlenmesindeki en etkili silahın zaman olduğunu unutmamak gerekir. Kısacası çok kaliteyi, çok uzuca ve çok hızlı elde etme koŖulu ön plandadır. EŖit kalite ve maliyet Ŗartları sağlandığında müşteri, daha hızlı teslim yapabileni seçmektedir. Bu nedenle ilk giriŖimde doğru yapmak hem müşterinin güvenini kazanmamızı ve hem de ürünün üretim süresini kısaltarak zaman kazanmamızı sağlayacaktır. Sürenin kısaltılabilmesi, hatasız üretimi gerektirir. Hatasız üretim ise ilk defada doğru üretim alt yapısını oluŖturmak demektir. TKY anlayıŖı, katma değer üretmeyen her faaliyetin sistemden ayıklanması, dolayısıyla kiŖi/saat başına üretilen ve verimliliğin maksimum boyutlara ulaşmasını önerir. İŖi ilk seferinde doğru yapma sıfır hata olarak tanımlamaktadır (Halis, 2000:119).

Bir sistemin başarılı olabilmesi için proseste oluŖabilecek hatalardan sakınmak ve mükemmelere varabilmek için "yaptığın işin bir defada ve doğru olarak yap" felsefesinin hedeflenmesi gerekmektedir. Böyle bir yaklaŖım ile tedavi hekimliğini bırakıp koruyucu hekimliğin başlaması, yani hataların olduktan sonra değil olmadan önce tespit edilip ortadan kaldırılması sağlanabilecektir (Zaim, 1998:340).

8. Kültürel DeđiŖim

Örgüt kültürü, bir örgütün temel değerleri ve inançları ile bunları çalışanlara ileten sembol, tören ve mitolojilerin tümüdür. William Ouchi, örgütsel kültürü semboller, törenler, efsaneler, işgörenlerin değerleri ve inançları olarak belirlemiŖtir (Çelik, 2000b:47). Belirli bir insan grubu tarafından üretilen ve paylaşılan biliŖsel örüntüler, bir kiŖinin bir grubun üyesi olmak için bilinmesi gereken Ŗeylerdir. İş yaşamında bir arada çalışan insanlar, aralarında oluŖturdukları iliŖkiler ağı temelinde bir sosyal yapı oluŖtururken, aynı zamanda bu iliŖkilerin ve yapılaŖmanın ürünü olarak ortak duygular, inançlar ve değerlerde ortaya çıkmaktadır. Bu değerler ve inançlar bir sistem halinde kuruluŖun kültürünü oluŖturmaktadır. Çalışan insanların doğal

etkileşimleri sonucu oluşan sosyal doku ve bunun ürünü olarak ortaya çıkan kültürel doku, insanlara paylaştıkları bir gerçeklik anlayışı sunar. Bu gerçeklik anlayışı organizasyonda çalışan insanlara ortak bir dünya sunduğu için onları birleştirir, bireyleri yığın olmaktan kurtarıp gerçek bir sosyal bütünlük haline getirir. Örgütlerde varolan formal yapının dışında gelişen bu informal yapı, örgüte mensup birey davranışlarını etkileyen bir ilişkiler ağıdır. "Çünkü; örgütsel kültür bir örgütte çalışan tüm kesimlerin paylaştıkları değer, inanç, davranış örüntüsü, sembol, ritüel öykü, kahramanları içeren bir unsurdur" (Alacadağlı ve Yavuzyiğit, 1999:102).

TKY kapsamında örgütsel kültür kavramı, alışkanlıklar, beklentiler ve organizasyonun kabul ettiği davranışları ifade eder. Örgütün kültürü, TKY yürütülmesinde bir engel olabilir. Dolayısıyla organizasyonun davranışlarını değiştirmek gerekecektir. Kültür değişimi resmi bildirimler ve emirler ile yapılamaz, sadece istenilen kültüre uygun davranışlar ile başarılabilir. Kültürel değişimi yönlendiren eğitim ve yöneticilerin davranışlarıdır. Kültürel değişim süreci organizasyonun mevcut kültürü ile istenilen kültür arasındaki farklılıkların tanımı ile başlar. Daha sonra değişim gereksinimlerinin ne olduğu tanımlanır. Organizasyonun değerlerinin açıkça belirlenmesi önemlidir. İnsanlar nadir olarak değerler hakkında düşünmektedirler. Değerler ve inançlar değişim yönetimine yardım etmesi ve insanların davranışlarını etkilemesi bakımından önemlidir. Bir organizasyonda neyin yanlış olduğunu tanımlamak kolaydır. Fakat bunun yerine tamamen farklı olan doğruları koymak zordur. Bu nedenle kalite kültürünün başarı ile sonuçlandırılması asla kesinlik ifade etmez. Bu süreç dikkatlice yönetilmelidir (Halis, 2000:202 - 203).

9. İstatistikten Yararlanma

Rekabetin temel kriterlerini oluşturan Kalite - Maliyet - Hız üçlüsünce işletmelerin üstünlük sağlayabilmeleri için işletmelerin her yönüyle gelişme şarttır. Ölçülemeyen şeyin geliştirilmesi de mümkün değildir. Bu nedenle, istatistik ve analizlerden yararlanma TKY'nin ayrılmaz bir parçasıdır. İstatistik mevcut durumun analizi ölçülebilir rakamlar sunabilecek ve anormal olan değişiklikleri gösterebilecek en

uygun araçtır (Bolat, 2000:33). İstatistiğin TKY'nin önemli bir unsuru olmasının nedenleri aşağıdaki gibi özetlenebilir (Peker, 1993b:203):

1. Doğal olayların tümünde sürekli bir değişim söz konusudur ve hataların çoğu bu değişikliğe bağlı olarak meydana çıkar, istatistiksel yöntemlerle değişimin özellikleri incelenebilir ve hataların kaynakları saptanabilir.

2. İstatistiksel teknikler, verilerin analizine yardımcı olduğu gibi, aynı probleme farklı açılardan yaklaşan kişilerin iletişimlerini de kolaylaştırır, ortak bir dili konuşma imkanı sağlar.

3. İstatistiksel düşünme yeteneğinin gelişmesi yöneticiler ve çalışanlar açısından son derece önemlidir. Bu düşünme biçimi neyin olağan, neyin olağandışı olduğu, başarı düzeyinin kalıcı ya da geçici olduğu anlaşılabilir.

4. İstatistiksel teknikler kullanarak maliyet düşürme, kalite, verimlilik gibi konularda gelişme sağlanabilir, süreç analizi ve kalite analizi sağlıklı bir şekilde takip edilebilir.

10. Sürekli Eğitim

Sürekli değişmeyi ve gelişmeyi öngören TKY, bu çabaları uygulamaya geçirecek olan; en üstten en alt kademeye kadar tüm personelin de sürekli olarak eğitilmelerinin ve geliştirilmelerinin gereğine dikkati çekmektedir (Evrenosoğlu, 1995:70-71).

TKY'de, iş görenlerin pasif durumlarını terk ederek aktif hale gelmelerini kolaylaştırıcı en önemli faktör eğitimidir. Eğitim ile işin gerektirdiği mesleki bilgi ve beceriler iş görenlere aktarılır. Eğitimle aldıkları bilgi ve beceri iş başında kullanılan iş görenler de katma değeri artırır. Eğitim bir yandan iş görenlerin niteliğini geliştirerek işgücü verimliliğini artırarak, diğer yandan da teknolojik gelişmeyi hızlandırarak sermaye verimliliğini arttırmaktadır. Eğitim faaliyetleri firma içi ve firma dışı olarak iki aşamada incelenebilir (Şimşek, 2000:91).

Personelin kabiliyet ve kapasitesinin artırılmasıyla sürekli geliştirmeye hizmet amaçlanmaktadır. Sorunların çözümünde grup olarak faaliyette bulunulması gerektiğinden yeni kabiliyetlerin kazandırılması gerekli olabilmektedir. Eğitim

stratejileri yöntemleri ve yardımcı araç gereçler eğitilecek grupla uyumlu olmalıdır. İşletme bir değişim projesi uygulayacaksa hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik bir programla personeli etkilemek zorundadır (Fidan, 1995:63).

Sonuçta, verilen eğitimle insanların yaptıkları işe katkıları da olumlu yönde artacak ve hatalı işlem sayısı ve dolayısıyla kaynak israfı azalmış olacaktır (Kalkan, 1999:20).

11. Müşteri Odaklı Olma

TKY, müşterilerin şu anki olduğu kadar gelecekteki beklenti ve ihtiyaçlarını da tespit edip, bunları karşılayarak aşmayı ve mutlak müşteri memnuniyetini hedef alan bir yönetim felsefesi ve iş yapma biçimidir (Onay ve Koroğlu, 1996:109).

Müşteri kavramı iç ve dış müşteri olmak üzere ikiye ayrılır (Rabson, 1989:10). İç müşteriler örgütte çalışanlardır. İç müşteri bir örgütün üretim süreci etkinliğinin iyileştirilmesi açısından son derece önemlidir. Çünkü bu sayede çalışanların ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve faaliyetlerin örgüt içerisinde devam ettirebilmesi mümkün olabilmektedir. Dış müşteri olarak nitelendirdiğimiz müşteriler ise, bu ürün veya hizmetten kaliteli olması koşuluyla en yüksek faydayı sağlamak isteyenlerdir. İç müşterilerin ürettiklerini tüketen dış müşterilerle olan ilişkilerde, aynı dili konuşmak, dinleyici olmak ve anlaşmaya varmak için gerekli esnekliği sağlamak, alınan sonuçları ölçebilmek, gerekli düzeltmeleri yaparak sıfır hata düzeyine gitmek esastır (Ersen, 1997:25-26).

Dış müşteriler, işletmenin sunduğu ürün ve hizmetlerden yararlanan kişi ve kuruluşlardır. Bu kişi ve kuruluşların ihtiyaç, istek ve beklentileri sürekli olarak araştırılmalı ve işletme içinde dikkatle incelenmelidir. TKY gereği işletmeler müşterilerinin yalnızca mevcut ihtiyaçları, istekleri ya da beklentilerini dikkate almamalı, daha dar öteye giderek müşterilerinin dahi farkında olmadıkları, ancak ihtiyaç duydukları ürünleri üretmelidirler. Bu gerçekleştiği takdirde müşteri odaklılık ilkesinin dış müşteri boyutu hayata geçirilmiş olacaktır. Ancak dikkate alınması gereken bir nokta müşteri odaklılık ilkesinin sadece ürünün oluşturulması ya da üretilmesi

aşamasıyla ilgili olmadığı, bunun dışında gerek satış, gerekse satış sonrası hizmetlerle de ilgili olmasıdır (Bolat, 2000:28).

12. Bir Sonraki Proses Müşterimizdir

Mamulün ve hizmetin ilk anda ve doğru olarak yapılmasını sağlamak için üretim zinciri içinde yer alan her bölüm ve her kişinin satıcı-müşteri ilişkileri içinde çalışmaları gerekir. Üretim sistemi içinde her bölüm ve her çalışan bir hizmet veya ürünü almakta, kendine düşen işlevi yerine getirdikten sonra bir başkasına satmaktadır. Kalitede mükemmellik ancak bu zincir içinde yer alan her birimin kendine düşen görevi en iyi şekilde gerçekleştirmesiyle sağlanır ve topyekun gelişmeye giden yol bu anlayış ile çalıştığı zaman gerçekleşebilir (Elif, 1999a:139-140).

13. Tedarikçilerle İşbirliği

TKY uygulayan bir işletmenin önemli önceliklerinden biri de işletmeye girdi sağlayan tedarikçilerle ilişkilerin geliştirilmesidir. Yani, tedarikçilerle bir ortak gibi çalışarak, rekabet gücünü arttıracak girdileri, en kaliteli, en ekonomik ve en hızlı şekilde temin etmektir. İşletmenin üst yönetimi tarafından belirlenen politikalar çerçevesinde, satın alma departmanı sorumluları, tedarikçilere destek verme ve onların sundukları hizmetlerin kalitesini iyileştirme yönünde faaliyette bulunurlar (Bolat, 2000:37).

14. Süreç Odaklı Olma

TKY'de süreç girdilerin birbirine bağlı bir seri faaliyetlerle bir değer artışı elde etme işlemidir. Sürecin sonunda girdiler, sağına da artan değer konulur. Bu değer müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayacak ürün, hizmet veya bilgi şeklinde olabilir. İşletmede yapılan her şey hemen hemen bir süreçtir (Özveren, 2000:70-71). Yapılan araştırmalar süreçte kalite sağlanmadan ürün ve hizmetlerde kaliteyi sağlamanın çok düşük bir ihtimal olduğunu göstermektedir (Scodanibbio, 1995:527).

Süreçler iyileştirildiğinde üç şey olur. İlk olarak işlemlerin maliyeti düşer, ikinci şey de, müşterilerin daha iyi kaliteye kavuşmalarıdır. Üçüncü şey ise, aynı hacimde çıktıyı daha düşük maliyetle üretebilmeleri kuruluşlara ya bankaya daha fazla para yatırabilme, ya da satış fiyatlarını indirme olanağı verir (Weaver, 1998:283).

15. Toplumsal Sorumluluk

TKY, kuruluşların topluma karşı sorumluluklarını ve toplumsal gelişime katkılarını kuruluş içinde olduğu kadar, kuruluş dışında da gerçekleştirmeye çalışır. TKY anlayışının yerleştiği kuruluşların çalışanlarının bu anlayışı ailelerine ve topluma yayarak ülke ve dünya sorunlarına karşı daha ilgili bir birey olarak bu konularda üstlerine düşen ödevleri yerine getirmede daha duyarlı olmaları beklenir. TKY, kişisel gelişme ve bunun kuruluş dışına yansımaları ile birlikte toplumsal gelişmeye de katkı sağlayacaktır (Peşkircioğlu, 1999:66).

2.1.7. Toplam Kalite Yönetimi Öncüleri ve Felsefeleri

(Yatkın,1998:7-17)

Toplam Kalite Yönetiminin öncüleri Deming 1948’de, Juran 1954’de, Feigenbaum 1960’da, Crosby ise 1970’lerde kalite alanındaki çalışmalarına devam etmiş, Ishikawa’da Japonya’da toplam kalite çalışmalarını canlı tutmaya çalışmış ve “Yönetimde Düşünce Devrimini” kavramını baz almıştır. İmai ise “KAİZEN” adlı kitabıyla Japonya’nın anahtarı olmuştur.

W.Edward Deming’e göre, kalite problemlerinin sadece %15’i çalışanların sebep olduğu problemlerdir. Geri kalan %85’i ise imalat prosesi içinde gizlidir ve prosesle ilgili hiçbir şey yönetim olmadan değiştirilemez. Kalite, herkesin görevidir ama bu görev, öncelikle yönetim tarafından üstlenilmelidir.

Deming, yüksek kalite ve verimlilik için 14 adımdan oluşan bir yönetim planı ortaya koymuştur. Bu adımlar şöyle sıralanmaktadır (Deming 1986).

- 1- Hizmet ve ürünlerin geliştirilebilmesi için amaçlarda süreklilik sağlanmalıdır.
- 2- Çalışmalarda geleneksel yolları bırakıp, gelişme için yeni kalite felsefesi benimsenmelidir.
- 3- Her ürün ve süreçte kaliteyi inşa etmek için teftiş bağımlılığı bırakılmalıdır.
- 4- Ödüllendirmede yalnızca paranın kullanımına son verilmelidir.

- 5- Sistem sürekli geliştirilmelidir.
- 6- Mesleğin daha iyi icrası için sürekli eğitim verilmelidir.
- 7- Liderlik tesis edilmelidir.
- 8- Korku yenilmelidir.
- 9- Bölümler arasındaki engeller kaldırılmalıdır.
- 10- Slogan ve nasihatler kullanılmamalıdır.
- 11- İş kotaları kaldırılmalıdır.
- 12- Çalışanların başarılarından dolayı gurur duymalarını engelleyen unsurlar ortadan kaldırılmalıdır.
- 13- Yenilenme ve zengin bir eğitim programı oluşturulmalıdır.
- 14- Değişimi sağlayacak tedbirler alınmalıdır.

Juran kalite yönetimin temel sonucu olarak kalitenin fiyatının azalmasını ve rahatlığın yükselmesini belirtirken kaliteyi de amaca uygunluk olarak tanımlamış ve kalitenin bir proje olması gerektiğini ifade etmiştir. Kaliteyi geliştirmek için, yıllık yapısal gelişme planları, organizasyondaki herkes için eğitim ve kalitenin yönettiği liderlik başlıkları üzerinde durmuştur.

Juran kalite gelişimi konusunda fikirlerini ise 10 başlık altında toplamıştır. Bunlar;

- 1- Gelişme için fırsat ve ihtiyaçlar konusunda bilinçlendirme ortamı sağlanması,
- 2- Gelişme için doğrudan hedeflerin belirlenmesi,
- 3- Süreç sağlamak için organizasyonel yapının oluşturulması,
- 4- İlerlemenin tanımlanıp rapor edilmesi,
- 5- Uygun eğitimin sağlanması,
- 6- Problem çözme için proje yaklaşımının sağlanması,
- 7- Başarının tanınıp kuvvetlendirilmesi,
- 8- Sonuçların tartışılması,
- 9- Değişimle ilgili kayıtların tutulması,
- 10- Firmadaki bütün süreçler için yıllık gelişme çevrimlerinin oluşturulması.

Fiegenbaum, kalite sorumluluğunun üretim bölümünün çok daha ötesine kadar uzandığı yaklaşımını geliştirerek dünyadaki kalite çabalarına çok önemli katkıda bulunmuştur.”Toplam Kalite Kontrol” kavramının isim babası olan Fiegenbaum, ürünlerin kötü dizayn edilmesi, yetersiz dağıtılması, yanlış pazarlanması ve müşterinin kullanımına düzgün destek verilmemesi halinde imalattan kalitenin elde edilemeyeceğini ileri sürmüştür (Fiegenbaum, 1991:864).

Fiegenbaum kalite geliştirmedeki fikirlerini 6 başlık altında toplamıştır

- 1- İnsan ilişkilerinin geliştirilmesi,
- 2- İstatistiki veri toplama,
- 3- Bilgilendirme için istatistiki gösterim tekniklerinin kullanılması,
- 4- Dalgalanmaları azaltmak için istatistiki süreç kontrol ve ölçümlerin kullanılması,
- 5- İdeal yapının şekillendirilip, gösterilmesi,
- 6- Gelişmeyi sağlamak için işin organize edilmesi.

Crosby'nin ise en iyi bilinen çalışması kalitenin yönetiminin 4 faktörüdür.

Bunlar;

- | | |
|--------------|--|
| 1. Tanımlama | Kalite müşteri ihtiyaçlarına uygunluk. |
| 2. Sistem | Tespit değil engelleme. |
| 3. Standart | Sıfır hata. |
| 4. Ölçme | Uygunluğun maliyeti. |

Crosby'nin kalite gelişimiyle ilgili çalışmaları 13 başlık altında toplanmaktadır (Crosby, 1979:10-12). Bunlar:

1. Kalite programı için yönetimin tam inancı sağlanmalıdır,
2. Programı sürdürebilmek için kalite takımları sağlanmalıdır,
3. Kalite ölçüm işlemleri başlatılmalıdır,
4. Kalite maliyetinin prensipleri tanımlanmalı ve uygulanmalıdır,
5. Kalite bilinçlendirme programları yerleştirilmelidir,
6. Düzeltici faaliyet işlemleri başlatılmalıdır,
7. Sıfır hata uygulamaları için planlama yapılmalıdır,

8. Denetleme mekanizması oluşturulmadır,
9. İşlemi başlatmak için sıfır hata günü ilan edilmelidir,
10. Hareketi oluşturacak hedefler belirlenmelidir,
11. Personel - yönetim iletişim sistemi kurulmalıdır,
12. Aktif olarak katılanlar tanınmalıdır,
13. Süreci devam ettirebilmek için kalite konseyleri oluşturulmalıdır.

Ishikawa ise kalite öğelerini dört başlık altında toplamaktadır. Bunlar;

- 1- Müşteri ihtiyaçlarının tatmini,
- 2- Müşterinin merkeze alınması,
- 3- Bilgi, süreç, hizmet, çalışanlar ve amaç kalitesinin geniş boyutta düşünülmesi,
- 4- Tam kalite, tam fiyat, tam miktar olarak ifade edilmektedir.

Kaliteyi açıklamak için güvencenin, ölçme metodunun, kalite özelliklerinin izafi öneminin belirlenmesine, eksiklik ve kusur üzerinde anlaşmaya varılmasına, gözükmeyen kusurların açıklanmasına, kalite istatistiklerinin gözlenmesine, dizayn ve uygunluk kalitesine uygun olduğunun belirtilmesine ihtiyaç vardır (Cafoğlu, 1996:8-9).

1980-1990'lı yıllar arasında kalitede meydana gelen yeni anlayış, dönemde özgü yapıların oluşmasına neden olmuştur.

2.1.8. Yönetimde Klasik (Taylor) Yaklaşımı

(Yıldırım, 2002:24).

Yönetimde Klasik (Taylor) Yaklaşımı, üretim ve yönetim faaliyetlerinin bilimsel olarak incelenmesi ve yönetim uygulamalarının bilimsel esaslara dayandırılması gerektiğini savunmaktadır. Verimsiz çalışmayı ve israfı ortadan kaldırmak, işçi ve yönetim arasındaki çatışmayı mümkün olduğu kadar azaltmak ve işbirliğini sağlamak amacını taşımaktadır (Baransel, 1993:18).

Taylor düşüncelerini iki temel öneri çevresinde toplamıştır. Birincisi, zaman ölçülerine dayanan iş standartlarının konulması üzerinedir. Taylor 'a göre, standartları aşan işçi, aşmayanlarla bir tutulmamalıydı. Bunları teşvik için parça başı sistemi uygulanmalıydı. Böylece fazla üretilen işçi ödüllendirileceği için fazla üretim

yolunda güdülenecekti. Taylor'un ikinci önerisi işlevsel (fonksiyonel) uzman üzerineydi. Yazara göre, planlama işlevi atölyede bizzat iş görmekten ayrı tutulmalıydı. Zaman ölçümlerini ve iş standartlarını belirleyecek planlamacılar, günlük çalışmadan uzak olmalı ve düşüncelerini kendilerine verilen planlamaya ilişkin görevler üzerinde yoğunlaştırmalıydılar. Bu fikir işlevsel uzman örgütünün de başlangıcı olmaktadır (Can ve diğerleri, 1996:109).

Taylor'un felsefesi şu dört ilkeyle açıklanabilir: (Can ve diğerleri, 1996:110)

- 1- Yönetim uygulamasında, bilimsel yöntemlerin kullanılması ve geliştirilmesi (yani, işi yaparken en iyi yolu bulmak).
- 2- İşçileri işe alırken, belirtilen işe en uygun kişiyi seçmeye yarayacak bilimsel yaklaşımları kullanma,
- 3- İşçiye bilimsel, öğretim, eğitim ve kendini geliştirme olanağı sağlama,
- 4- Yönetim ile işçilerin görevlerini ayırmak ve bu ayırmayla birlikte bu iki grup arasında arkadaşça ilişki ve işbirliğini teşvik etmek.

Taylor geliştirdiği ilkelere ek olarak şu çalışmaları da yapmıştı:

- 1-İşin daha gelişmiş yöntemlerle yapılması (hareket etütleri).
- 2-İşte, gerekli dinlenme süreleri (yorgunluk çalışmaları ve dinlenme süreleri),
- 3-Belirtilen standartta çıktı sağlama (zaman etütleri),
- 4-Çıktıya yapılacak ödemelerde parça başı sistemi (teşvik edici ücretler).

Sonuç olarak, Klasik (Taylor) Yaklaşımı günlük işlerin yapılmasında insanın etkin şekilde kullanım yöntemlerini açıklamaya çalışmaktadır.

2.1.9. Taylor (Klasik) Yönetim Modeli ile Toplam Kalite Yönetim Modelinin Karşılaştırılması

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI

TKY ANLAYIŞI

1-“Muayeneye “dayalı kalite	-“Önlemeye” dayalı kalite
2-Yüksek kaliteyle artan maliyet	-Yüksek kaliteyle düşen maliyet
3-Optimum stok	-Sıfır stok
4-Spesifikasyon limitleri arası üretim	-Hedefe uygun üretim
5-Sorunlar çıktıkça çözüm geliştiren yönetim	-Olası sorunları düşünüp bunları önleyen yönetim
6-Azami ihtisaslaşma ile sistem geliştirme yaklaşımı	-İş birliği ile sistem geliştirme yaklaşımı
7-Fonksiyonların kesin ayrımına dayalı organizasyon	-İşin ideal biçimde yürütülmesine dayalı esnek kalıplı organizasyon
8- Kabul edilir hata düzeyini hedefleyen üretim	-Sıfır hatayı hedefleyen üretim
9-Ödül ve cezaya dayalı motivasyon	-Onurlu çalışmaya ve bunun takdir edilmesine dayalı motivasyon
10- Hiyerarşiye dayalı öncelikler	-Müşteri tatminine dayalı öncelikler
11- Rekabete dayalı tedarik sistemi	-Karşılıklı anlayış ve güvene dayalı tedarik sistemi
12- Kar maksimizasyonunu hedefleyen güdülenme	-Yüksek kaliteyi sağlamayı hedefleyen güdülenme
13- Ulusal/Uluslar arası standartlara göre ürün kalitesi	-Müşteri beklentilerine cevap veren ürün kalitesi

14- Kalite kontrol fonksiyonunun sorumluluğunda	-Tüm çalışanların ve yönetimi kalite güvencesi sorumluluğunda kalite güvencesi
15- AR-GE ve Pazarlamanın sorumluluğunda ürün	-Tüm üretim ve satış fonksiyonlarının tasarımları da katkısı olan ürün geliştirme
16- Optimum fire yeniden işleme	-Sıfır fire yeniden işleme
17- Optimumum I kalite / II kalite oranı	-Sadece I. Kalite Ürün Üretimi
18- Evrimsel hızla gelişme	-Devrimsel hızla gelişme
19- Yüksek verimli proseslerle sağlanan	-Yeni ürün tasarımı ile sağlanan randıman artışları
20- İşbaşı eğitimiyle sağlanan bilgi ve beceri	-İşbaşı eğitimi kadar temel eğitimle de geliştirilen bilgi ve beceri
21-Fayda-Maliyet analizine dayalı yatırım	-Kaliteyi geliştiren her uygulama ve işletme kararları yatırımı benimseyen anlayış
22- İş en iyi bilen o işi yöneten olduğuna inanan	-İşe en yakın olanın o işi en iyi bildiğini inanan anlayış
23- Hatalı uygulamaları önlemek ve prosedürler geliştiren yönetim	-Çalışanların fikirlerinden yararlanarak hataları önleyen yönetim
24- Tecrübe ve inisiyatife dayalı yönetim	-İstatistik ve kantitatif analizlere dayalı yönetim kararları

TKY bir kalite kavramı değildir; bunun çok ötesinde bir yönetim yaklaşımı, bir düşünce ve yaşam tarzıdır. Gerçekleştirilmesi oldukça zordur.

TKY'nin uygulanmasında daha iyi bir yol, çalışanlarda temel bir değişiklik olması ve örgütün bütün bölümlerinde değişikliğe ilişkin bir ihtiyacın ortaya çıkması ile gerçekleşir. Toplam kalite, üretim gibi bir alanda sınırlı kalmaz. Örgütün tepesinde başlaması ve içinden geçerek her bölümüne yayılması gerekir. Bu yayılış yönetimde liderliğe denetimi ve devamlı gelişmeye olan arzuya dayanmalıdır. Toplam kalitenin amansız takibinden yatırımın geri dönüşünü maksimize etmek için, yatırımın büyük bir payı insanların gelişmesine ayrılmalıdır (Kavrakoğlu,1998:55-56).

3. EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

3.1. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

Eğitimde kalite, eğitim sisteminin beğenilmesi, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması yani bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi anlamına gelmektedir (Temel, 1999:48); (Yıldırım, 2002:75). Eğitimde kalite doğru eğitimin, doğru zamanda, doğru kişilere, doğru mekanda, doğru eğitimler verilmesiyle gerçekleşir (Bulut, 1998: 69); (Yıldırım, 2002:75).

Eğitimde toplam kaliteyi, Dahlgaard ve diğerleri (1995) kısaca şöyle tanımlıyor: "Bütün iş gören ve öğrencilerin aktif bir şekilde katıldığı sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir eğitim kültürü". Eğitimde toplam kalitenin varlığından söz edebilmek için bu tanımda da belirtildiği gibi herkesin katılımı, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık esastır. Bunu desteklemek üzere ayrıca yönetimin kararlılığı ve liderliği, gerçeklere dayalı olma ve ölçüm, toplam kalite eğitim ve insan kaynaklarının etkin yönetimini gereklidir (Köksal, 1998, 53).

Eğitimde toplam kalite hareketi oldukça yeni tarihlidir. TKY doğrultusundaki öncü sayılabilecek bazı yeniden düzenleme çalışmaları ilk kez ABD`deki bazı devlet okulları ile İngiltere`deki bazı okullarda yürütülmüştür. ABD`deki çalışmalar biraz daha önce olmakla birlikte her iki ülkede de ilgi 1990 ve sonrasında artmaya başlamıştır. Kalite ile ilgili fikirlerin çoğunluğu, özellikle yüksek öğretimde, oldukça iyi bir şekilde geliştirilmiş ve kalite kavramları giderek artan bir biçimde araştırılmaya ve okullarda uygulanmaya başlanmıştır (Ensari, 2003:20-21).

TKY uygulaması sonucu eğitimde esnek ve yaratıcı düşünce biçimi gelişmektedir. TKY'nin eğitim kurumlarında uygulanabilmesi için üst yöneticilerin TKY'yi benimsemeleri ve uygulamaya destek vermeleri gerekmektedir. Eğitim yöneticileri, astlarına güven duymalı, kalite konusunda bazı yetkilerini devretmeleri gerekmektedir. Yetki devri ve kaynak kullanımında esneklik sağlanması, performans-yönlü kültürü geliştirmeye kabul eden TKY anlayışının temel taşlarıdır (Bulut, 1998:69)(Yıldırım, 2002:76)

Eğitim, öğrenimin yaşamımıza kalite kattığını anladığımız süreçtir (Glasser, 1999, 186). Eğitimde TKY ile birlikte öğrencilerde yüksek başarıya duyulan istek, sevgi ve saygı artmakta, eğitim konuları sevmekte, konular hakkında ayrıntılı bilgiler öğrenmeye karşı oluşan talep artmaktadır (Bulut ve diğerleri, 1998, 70)(Yıldırım, 2002:76)

3.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Amacı

Eğitimde kalite yönetiminin amacı, kalifiye insan gücünün yetiştirilmesinde sürekliliğin sağlanmasına yardımcı olmaktır. Eğitimde kalite yönetimi;

- Ülkenin ihtiyaç duyduğu elemanları yetiştirmeyi,
- Bu elemanlara ihtiyaç duyulduğu zamanda yetiştirmeyi,
- Özellikle de eğitimde esnekliği hedefleyerek, israfı önlemeyi, kaliteyi artırmayı, eğitimin yeterli ve uygun sürelerde en düşük maliyetle yapılmasını, moral ve verimliliği artırmayı, özetle sürekli iyileştirme ve gelişmeyi sağlar.

3.3. Deming'in Görüşlerinin Eğitimde Sürekli Gelişime Uyarlanması

1. Öğrencilerin ve sunulan hizmetin geliştirilmesine yönelik tutarlı bir amacın oluşturulması. Amaç, her türlü prosesin gelişiminde yetenekli ve toplumda önemli pozisyonlara gelebilen en iyi kalitede öğrencinin yetiştirilmesidir.

2. Yeni felsefenin benimsenmesi. Eğitim yönetimi, güçlülere karşı uyanık olmak zorundadır, sorumluluklarını öğrenmek ve değişim için gerekli liderliği başarmak zorundadır.

3. İnsanları derecelendirme-sıralama ve bu sıralamanın doğurduğu zararlı etkilerin yok edilmeye çalışılması. Her insanın potansiyeli sınırsız ve kendine özgüdür. Bundan dolayı hiçbir insan diğeri ile karşılaştırılmamalıdır.

4. Kaliteyi başarmada test etmeye olan bağılılığın bırakılması. Kaliteli çalışmayı ortaya çıkaran öğrenme deneyimleri sağlayarak toptan bir denetim ihtiyacının (standart başarı testi, minimum mezuniyet sınavları vb.) ortadan kaldırılması gerekir.

5. Öğrencilerin daha önce geldikleri eğitim kurumlarıyla işbirliği yapılması. Öğrenci kaynaklarıyla olan ilişkilerin geliştirilmesi ve sisteme giren öğrencilerin kalitesinin artırılmasına yardımcı olma yoluyla eğitim maliyetinin en aza indirilmesi zorunludur.

6. Öğrenci başarı ve öğrenci hizmet sistemlerinin sürekli ve tutarlı bir şekilde geliştirilmesi. Bu durum başarılığında kalite ve verimlilik artar.

7. Liderlik. Denetimin amacı, örgütte işleri daha iyi yapmak amacıyla, çalışanların makineleri, teçhizat ve materyalleri kullanmalarına yardım etmek olmalıdır.

8. Kaygının giderilmesi. Böylece her birey, okul sistemi için daha etkili çalışabilir. İnsanları özgürce konuşabilmeye cesaretlendirilecek bir ortamın oluşturulması.

9. Bölümler arasındaki engellerin kaldırılması. Öğretim, özel eğitim, muhasebe, yemek servisi, yönetim, müfredat geliştirme ve araştırma gibi alanlarda görev yapan insanlar, bir takım gibi çalışmalıdırlar. Gruplar ve bireyler arasındaki işbirliğini artırıcı strateji ve teknikler geliştirilmelidir.

10. Kusursuz performans ve yeni verimlilik düzeyleri isteyen öğretmenler ve öğrenciler için sloganların, kısıktıcıların ve hedeflerin kaldırılması. Kısıktıcılar ters tepki yaratır. Düşük kalite ve verimliliğin sebebinin esas kaynağı sisteme aittir ve bundan dolayı gerçek olmayan şeyler sözler, öğretmen ve öğrencilerin dışında kalır.

11. Öğretmen ve öğrenciler üzerindeki çalışma standartlarının ve iş kotalarının kaldırılması. Test puanlarını % 10 artırma veya başarısız notları % 15 azaltmaya çalışma gibi.

12. Öğrencilerin, öğretmenlerin, yönetimin ve okul personelinin çalışan bireyler olarak yaptıkları işten zevk alma ve haz duyma haklarını engelleyen faktörlerin yok edilmesi.

13. Herkes için güçlü bir eğitim ve kişisel gelişim programı oluşturulması.

14. Okuldaki herkesin dönüşümü başarmasının sağlanması. Dönüşüm, herkesin işidir (Ensari, 2000: 65).

3.4. Okul Açısından Tky'nin Temel İlkeleri

Eğitim ve okula ilişkin vizyon ve misyon belirleme: Vizyon, bir okul açısından gelecekte ulaşılmak istenen hedefleri, okul ve eğitimin gelecekteki resmini ifade eder. Okul ve eğitimin bir misyonu olmalıdır. Okulun temel misyonu, tüm çocukların öğrenebileceği ve başarılı olabileceği inancı üzerine kurulmalıdır.

Eğitimde açık amaçlar belirleme: Okulun ve eğitimin amaçları açıkça ortaya konulmalıdır. Okulun amaçları, okulun vizyon ve misyonuyla yakından ilgilidir.

Okulda herkesin birbirini bir müşteri olarak görmesi: TKY müşteri merkezli bir yaklaşımdır. Okul öğretim kadrosu, okul yönetimini, okul yönetim kurulunu, diğer öğretmenleri, öğrencileri, üst yönetimi ve bir sonraki öğretim kademesi içinde yer alan okulları, aileleri ve geniş anlamda tüm toplumu müşteri olarak görerek beklentilerini karşılayacak eğitim hizmetlerinin üretilmesini amaçlamalıdır.

Okul yöneticileri ve öğretmenlerin liderliği: Yöneticilikten farklı olarak liderlik, insanları belli hedefler doğrultusunda etkileyebilme ve eyleme sevk edebilmelidir. Okul yöneticileri, okulun vizyon, misyon ve amaçlarının gerçekleşebilmesi ve kaliteli eğitsel ürünler üretilmesi için destekleyici, kolaylaştırıcı, sorun çözücü ve yüreklendirici bir rol üstlenmelidir. Okul yöneticileri, okulda toplam kalite kültürünün oluşturulmasında ve sürdürülmesinde de en önemli faktörlerden biri olmaktadır. Ayrıca okul açısından liderlik, sadece yöneticilerle sınırlı kalmayıp TKY yaklaşımı ile birlikte paylaşılan bir liderlik gündeme gelmiştir.

Okulda takım çalışmasına dayalı süreçler: TKY insan ve takım merkezli bir yaklaşımdır; öğretmen, öğrenci ve yöneticiler, bir takımın üyeleri olarak çalışmalıdır, öğretmenlerle yöneticiler, öğretmenlerle öğrenciler ve bu grupları oluşturan üyeler, kendi aralarında birer takım üyesi olarak çalışmalıdır. Bu çerçevede, okul yönetim kurulları, okul öğretmenler kurulu, zümre ve sınıf öğretmenleri kurulları, öğrenci kurulları, birer kalite kontrol çemberi olarak iş görebilir.

Öğretmen ve öğrencilerin güçlendirilmesi: Güçlendirme, sahip olunan yetki ve gücün başkalarıyla paylaşılmasıdır. Başta öğretmen ve öğrenciler olmak üzere okulu oluşturan herkes, kendileri ve okulla ilgili konularda karar süreçlerine katılabilmeli, sorumluluk üstlenebilmeli, kendi uygulamalarının sonuçlarını değerlendirebilmeli, işlerine yeni yaklaşımlar uygulayabilmeli ve başarısızlık korkusuna kapılmamalıdır.

Okul süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi: TKY sürekli gelişmeye ve iyileşmeye dönük bir yaşam ve çalışma felsefesidir. Okulun iyileştirilmesi ve eğitimin kalitesinin yükseltilmesinde herkes aktif rol üstlenmelidir. İyileştirme, sadece okul yöneticilerinin bir işi değildir. Okulda herkes kendi rol ve görevleriyle ilgili olarak "bunu daha iyi nasıl yapabilirim?" diye düşünmeli, sürekli geleceğe dönük yeni öneri ve projeler geliştirebilmelidir.

Okul çalışanlarının sürekli eğitilmesi: TKY, insan kaynağının sürekli eğitilmesini ve geliştirilmesini, yeni bilgi ve becerilerle donatılmasını öngörür. Bir okulda da başta öğretmenler olmak üzere insan kaynağının hizmet içinde sürekli eğitilmesi, eğitim ve öğretimle ilgili çağdaş gelişmelerden haberdar olması, söz konusu gelişme ve yenilikleri uygulayabilmelerine fırsat verilmesi gereklidir.

Okulda güçlü bir ödül sisteminin oluşturulması: Okulda her türlü başarılar, değişik yöntemlerle ödüllendirilmeli, söz konusu başarının herkes tarafından tanınması sağlanmalıdır. Söz konusu ödüller, maddi ya da manevi nitelikte olabilir. Ancak TKY'de bireysel ödüllerden çok takımların ödüllendirilmesi önemlidir. Dolayısıyla yarışmanın da bireylerden çok takımlar arasında gerçekleşmesi söz konusudur. TKY anlayışı ile yönetilen örgütlerde kalite gün ve toplantıları yapılmakta,

kaliteyle ilgili başarılarından söz edilmekte, birey ya da gruba dönük çeşitli ödül sistemleri geliştirilmektedir.

Güçlü bir okul ve kalite kültürünün oluşturulması: TKY, bazı kültürel temelleri olan bir yaklaşımdır. Bu anlayışın geliştirilmesi, her şeyden önce buna uygun sosyal ve kültürel bir ortamın varlığıyla olanaklıdır. Dolayısıyla okulda TKY anlayışının uygulanabilmesi, buna uygun zihinsel bir alt yapıyı gerekli kılmaktadır. Yerleşik okul kültüründe egemen olan değerler, bu anlayışla örtüşmüyorsa, okul yöneticilerinin öncelikle bir kültürel değişim planı hazırlamaları gerekli olabilir. Kültürel değişim ve dönüşüm, kısa bir süre içinde gerçekleşebilecek bir durum olmayıp çoğu kez uzun zaman alıcı bir süreçtir (Şişman, 1999:503-505).

3.5. Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları

(Yıldırım, 2002:82-91)

3.5.1. Liderlik

Bütün organizasyonlarda olduğu gibi kalite organizasyonlarında da lider olmadan yeni bir sistemi uygulamaya geçirmek zordur. Eğitim organizasyonlarının, karşılaşılan çeşitli engelleri yıkmak, problemleri ortadan kaldırmak, öğretmenleri, personeli ve öğrencileri motive etmek ve ortak vizyon belirlemek için mutlaka iyi yetişmiş, güçlü eğitimsel liderlere ihtiyaç vardır (Cafoğlu, 1996:52).

Günlük yaşamda kalite felsefesini uygulamanın temel ilkesi iyiliksever ve dürüst bir liderlik anlayışına sahip olmaktır. İyilikseverlik ve dürüstlük kavramları olmaksızın da yönetici olabiliriz, ancak gerçek bir liderin bu iki özelliği de taşıması şarttır. Lider, sorunların asla baskıyla çözülmediğini vurgular (Bonsting, 2001:63).

İnsanların yaratıcı düşünmek, kendi kendini yöneten takımlarda çalışmak ve sürekli öğrenmek için karşılıklı dayanışmaya dayalı iş birliği kültürünü oluşturmak zorunda oldukları modern çalışma ortamlarında eski Taylor'cu sisteme yer yoktur. Liderlik etmek; yardım etmek, koçluk yapmak ve desteklemektir (Bonsting, 2001:45).

Toplam kalite liderliğini uygulayan okullara damgasını vuran temel etken, karşılıklı bağımlılıktır. Öğretmenler, yöneticiler, öğrenciler ve aileler arasındaki ilişki hiyerarşik bir anlayış üzerine kurulduğu zaman, okulda kaliteye ilişkin ortak bir bilinç oluşmaz (Çelik, 2000a:189).

Eğitim liderleri, örgütün sorumluluğuna sahip kişiler olarak şu değerleri fonksiyonel hale getirmelidirler: (Cafoğlu, 1996:56-57).

Vizyon ve semboller: Eğitim yöneticileri okulların sahip oldukları değerler ile personel, öğrenci ve dış çevrenin etkileşimini sağlamalıdır.

Katılımcı yönetim: Eğitim örgütlerinde istenen liderlik davranışıdır.

Her şey öğrenciler için: Bu müşteri kavramına uygun bir kullanım da olduğu için her şey öğrenciler için ve onlar üzerine odaklanmalıdır.

Bağımsızlık, Deneyim, Başarısızlık için destek: Eğitim liderlerinin mutlaka personelinin yeniliğe açık olma, arayıp bulma konusunda cesaretlendirmesi gerekir.

Aile ortamını oluşturma: Eğitim liderleri öğretmen, öğrenci, personel ve aileler arasında bir cemaat duygusu yaratabilecek yakın sıcak ortamlar hazırlamalıdır.

Ritim, tutku, yoğunluk ve istek: Bunlar eğitim liderlerinde gerekli olan kişilik kalitesi özellikleridir.

3.5.2. Öğretmen

Öğretmen geniş anlamda, öğrencileri grup içinde birey olarak tanımlayabilen, onun öğrenmesini etkileyen faktörlerle ilişkisini yorumlayan ve hangi yeterliliği en az riskle kazanabileceğini yorumlayabilen ve bu anlamda geliştirdiği planı başarıyla uygulayabilen kişidir (Ülgen, 1995:251).

Öğretimde, geniş ölçüde, öğretmenin niteliğinin ve sonuç olarak da kişiliğinin büyük rolü vardır, öğretmen öğretime yön veren, öğrencilerin yaşantılarını düzenlenmesine yardım edip davranış değişikliğine yol açan ve böylece, öğretmeyi sağlayan önemli bir öğedir. Bu nedenle, öğretmenin nitelikleri, öğretimi belli bir ölçüde

etkiler (Binbaşıoğlu, 1994:272). Öğrencinin eğitiminde en önemli çevre etkeni, öğretmendir (Başaran, 1996:251).

Etkili bir öğretim için nitelikli öğretmenlere gereksinim duyulur. Öğretmenlik, öğretimde uzmanlaşma isteyen bir meslektir. Bu meslek içinde yer alanların belli bir genel kültür birikimi, özel alan bilgileri ve öğretmenlik meslek yeterlilikleri ile donatılmış olmaları beklenir (Uluğ, 1999:474). Öğretmen, okuldaki öğretim-öğrenme sürecinin hazırlayıcısı, uygulayıcısı ve değerlendircisidir. Hiçbir okul, öğretmenlerinin niteliğinin üstünde eğitim hizmeti üretmez. Nitelikli ve kaliteli öğretmen, eğitimde kalitenin temel gereklerinden biridir. TKY açısından yaklaşıldığında öğretmenin temel işlevi, öğrenme-öğretim süreçlerinin kolay işleyebileceği ortamlar hazırlamaktır. Bu süreçlerde öğrenmeyi kılavuzlayan biri olarak öğretmen, tüm öğrencilerin öğrenmeleriyle ilgili sorumluluk sahibi bir danışman olmalıdır. Öğretmenler bir takım olarak birlikte okul amaçlarının gerçekleşmesi için çalışmak durumundadır. Bir öğretmenin bireysel çabası pek anlamlı değildir. Öğretmenler arasında güçlü bir işbirliği sistemi oluşturmalı, öğretmenler birbirinden öğrenmelidir (Şişman, 1999, 506).

Öğretmenler öğretici çözümlerin yaratıcı görevlileridir. Her çocuk için ve her konuda, öğretici çözümler bulması, öğrenme-öğretim sürecinin çok bilinmeyenli bağıntılarını oluşturmaktadır. Öğretmen, bu bağıntıları öğrenci merkezli bir yaklaşımla saptayacak ve her öğrencinin etkileşim süreci içindeki oluşumunu düzenleyecektir. Artık öğretmenler öğrenciyi kaba kuvvet, disiplin kurulu ve sınıfta bırakma tehditleriyle, korkutarak eğitmek yerine, onlara sevgiyle yaklaşarak, öğrenme çabalarına rehberlik etmek ve yardımcı olmak yöntemini seçmelidir (Bilgen, 1993:39). Akıl ve kalplerini bütünleştirerek kullanacak öğretmenler, eğitimdeki problemlerin çözümlerinin aktif üreticileri konumunda olacaklardır (Cafoğlu, 1999:308).

Kalıplaşmış öğretmenlerin, öğrencilerini kalıplamaya yönelik beş tipik yanlışı vardır. Kontrol etmeliyim, ben üstünüm, hakkım var, mükemmel olmalıyım, ben önemli değilim (Külahoğlu ve diğerleri, 2000:18-19). TKY öğretmenin kalıplaşmış davranışlarını değiştirmelerini zorunlu kılar. Çünkü bu kalıplanmış davranışlar öğrenme-öğretim sürecini olumsuz etkiler. Ancak unutulmamalıdır ki, doğal

gereksinimleri sağlıklı biçimde karşılanmayan bir öğretmen öğrencilerine verecek sağlıklı ilgi ve sevgiyi içinde bulamaz (Külahoğlu ve diğerleri, 2000:18).

3.5.3. Öğrenciler

Öğrenci sınıf ve laboratuardaki faaliyetlerin merkezidir. Konu ikinci derecede önemlidir. Olgular ve bilgiler zamanla değişirler. Kavramlar ve ilkeler ise kalıcıdır. Öğrenci, hayat, iş, aile ve toplum ilişkileri, ulusal ve kişisel ihtiyaçlara yönelik bazı temel kavram ve ilkeleri anlamak ve kabul etmek zorundadır. Öğrenci, sağlam bir kavram ve kurallar temeline sahip olduğunda, yeni edindiği bilgileri her zaman bu temel kavram ve ilkeler çerçevesinde özümseyecek, yaşam boyu öğrenmeye katılmış olacaktır. Öğrenci merkezli bir öğretim için ilk koşul, öğrencilerin özelliklerini tanımaktır (Yalın ve Özdemir, 1998:48).

Öğrencinin ilgi, yetenek ve gereksinimlerini dikkate almayan bir öğretim anlayışının yararlı olması, yani, kalıcı izli öğrenmeler doğurması beklenemez. Öğretimde her şey öğrenciye yönelik olmak durumundadır. Çünkü öğrenci, öğretimin odak noktasıdır. Bu nedenle hiçbir öğretim ögesi öğrenciden bağımsız olamaz. Öğretim çevresinin amaca uygun biçimde düzenlenebilmesi için, öğrencilerin gelişim özellikleri, eğitim gereksinimleri, ilgi ve yönelimleri yakından bilinmelidir. Bunlar bilinmeden yapılacak öğretim sonunda öğrencinin öğrenmesi; öteki deyişle, öğretim etkinliğinin doyumla sonlanması söz konusu olamaz. Eğitimde kalite, öğrenciyi tanımakla başlar (Uluğ, 1999:473). Öğrenci yapısının iyi tanınması ve bunlar hakkında bilgilerin toplanması başarılı eğitimcinin ilk yapması gereken davranışlardandır (Cafoğlu, 1996:134).

Öğrenci, okulun varlık nedeni ve temel girdisidir. TKY açısından öğrenci, okul sisteminin hem bir üyesi, hem müşterisi, hem de ürünü olarak değerlendirilebilir. Öğrenci, okulun ve eğitimin müşterisidir. TKY terimleriyle kavramlaştırıldığında öğrenci, hem iç, hem de dış müşteri konumunda değerlendirilebilir. Okul ve sınıf ortamında rol alan eğitimci personel, bir müşteri olarak öğrenci beklentilerini dikkate alarak, bu beklentileri karşılayacak eğitim yaşantıları düzenlemek durumundadır. Öğrenci aynı zamanda eğitimin bir ürünü ve çıktısıdır. Okuldaki eğitim-öğretim

süreçleri her ne kadar genelde öğretime planlanıp uygulanmakta ve değerlendirilmekte ise de bu süreçlerde öğrencilerin de katılımı gereklidir. TKY açısından öğrenci, sistemin edilgen bir üyesi olmayıp aktif bir katılımcısı, eğitim-öğretim hizmetinin üretilmesinin bir aracı olmalıdır, öğrenci, ayrıca söz konusu süreçlerin iyileştirilip geliştirilmesinde de etkin rol üstlenmelidir. Kaliteli öğrenme ürünleri üretebilmek için öğrencilerin başarı konusunda olabildiğince yüksek beklentilere sahip olması önemlidir. Kaliteli bir eğitim için baskıcı olmayan demokratik bir okul ve sınıf ortamında sorgulayan, katılan, gerektiğinde muhalefet eden öğrencilere gerek vardır (Şişman, 1999:505-506).

3.5.4. Öğrenen Okul

Öğrenen örgüt, örgütlerin deneyimlerinden ders alma yeteneğini, değişen koşullara uyum sağlama becerisini ve örgütlerin kendi kendilerini yenileyebilen dinamik bir yapı kazanmasını ifade etmektedir (Özden, 2000:147). Öğrenen örgüt, öğrenmeyi teşvik eden, personel geliştirmeyi ön plana çıkaran örgüttür (Töremen, 2001:105).

Değişim öğrenmenin sonunda gelir. Öğrenme sonucu davranışlar, hareket tarzları değişir. Bu kişinin yaşamındaki hareketleri olduğu gibi, bir organizasyonun yönetiminde yer alan usuller, süreçler ve eylemleri de kapsar. Hareket tarzı değişmemişse ya öğrenme süreci tamamlanmamış, eksik bırakılmıştır, yada değişime karşı koyma söz konusudur. Öğrenme herhangi bir yolla yapılabilir. Öğrenilen şey kazanılmış bilgidir (Yamak, 1998:27).

Öğrenen bir örgüt oluşturmak için asıl önemli olan bireysel öğrenmenin önünü açmaktır. Bir örgütün öğrenmesi onun kapasitesini genişletmesi demektir. Öğrenen örgütte kişiler yaptıklarından ve birbirlerinden öğrenirler, bu tür örgütler yaratıcılığı, esnek düşünmeyi, girişkenliği ödüllendirirler (Özden, 2000:148-149).

Örgütsel öğrenme, okul kültürü açısından farklı bir önem taşımaktadır. Okulun örgüt olarak görevi, eğitim hizmeti vermektir. Okul bu hizmeti verirken, en iyi bilgi üretme ve sunma yollarını da öğrenmesi gerekir. Okulda eğitim hizmetinin kalitesini etkileyen iki önemli öge yönetici ve öğretmendir. Öğretmen her insandan daha çok

öğrenmek zorundadır, çünkü öğretmenin kendisi eğitim ve öğretim hizmetini sunan kişidir (Çelik, 2000b:140). Bu açıdan bakıldığında öğretmen ve yöneticiler sürekli öğrenme çabası içinde olmak zorundadırlar.

Okulların çoğu, gerçek öğrenen örgütler olarak örgütlenmeden daha çok, bürokratik yapıya uyum gösteren örgütler olarak tasarlanmıştır. Günümüz, okullarının daha çok öğrenmeyen okullar olduğu ileri sürülmektedir. Bundan dolayı alternatif okul modelleri geliştirilmesi gerektiği üzerinde durulmaktadır. Alternatif okul modellerinin en gözdesi, öğrenen okul modeli olarak görülmektedir. Okulun bilgi toplumuna uyum sağlaması sürekli öğrenmesiyle olur. Okul ortamında sürekli öğrenme ise ancak bütün okul personelinin grup halinde öğrenmesiyle gerçekleşebilir (Çelik, 2000b:41).

Öğrenen okulda söz konusu olan kavramlar ve kullandıkları anlamları şöyledir (Töremen, 2001:105):

- a. Pedagoji: Aktif öğrenme üzerine vurgu,
- b. Program: Öğrenci merkezli programa doğru eğilim,
- c. Değerlendirme: Şekilsel ve pozitif değerlendirme,
- d. İşbirliği: Kurumsal çalışma, mesai arkadaşlığı, diyalog ve müzakere,
- e. Ortaklık: Okullar, ebeveynler ve halk.

Okulların TKY uygulamalarına başlayabilmesi ve bu uygulamaları devam ettirebilmesinde öğrenen okul olabilmeleri büyük rol oynayacaktır. Öğrenen okulun en önemli değerleri de şu şekildedir (Töremen, 2001:109-114):

1. Herkesin olduğu gibi kabul edilmesi ve değerli olduğu düşüncesi
2. Bireysel kapasite ve başarı
3. İddialı olma ve kendine güvenme
4. Sorumluluk ve özerklik için güçlendirme
5. Toplum ve başkaları için sorumluluk alma
6. Vizyon ve hedefler
7. Personel ilgisi

8. Kalite İçin araştırma
9. Ebeveyn katılımı
10. Toplum ilgisi

3.5.5. Sınıf Yönetiminde Kalite

Sınıf yönetimi, eğitim yönetiminin ilk ve en temel basamağıdır. Sınıf öğrencilerle yüzyüze olunan bir yerdir. Eğitimin hedefi olan öğrenci davranışlarının oluşması burada başlar. Eğitim için gerekli birincil kaynaklar olan öğrenci, öğretmen, program, kaynaklar, sınıfın içindedir. Eğitim yönetiminin kalitesi büyük ölçüde, sınıf yönetiminin kalitesine bağlıdır. Sınıf yönetimi kararları, öğrencileri kontrolden çok, eğitimin kalite ve sürekliliğini sağlamaya yönelik olmalıdır (Başar, 1999:15-17).

Sınıflar öğrenme olayının sistemli olarak yapıldığı ve öğretmenlerin en fazla aktif olarak yer aldıkları mekanlar olarak bütün öğrencilere hitap etmelidir. TKY ilkelerinin genel olarak sınıf içinde uygulanması ile istenen davranışların öğrencilere kazandırılması kolaylaşacaktır. Burada önemli olan TKY ilkelerinin sınıf ortamına uyarlanmasıdır.

Tablo 1:TKY'nin Sınıf Ortamında Görünümü

TKY'nin ilkeleri	Sınıf içinde görünümü
• Sürekli gelişme	Öğrenciye öğrenmeyi öğretmek, hayat boyu öğrenme bilincini kazandırmak
• Müşteri merkezlik	Öğrenci merkezli eğitim anlayışı
• Sıfır hata	Tam öğrenme
• Önleyici yaklaşım	İstenmeyen davranışları cezalandırma yerine, bu davranışların ortaya çıkmasını engelleme
• Tam katılım	Bütün öğrencilerin katılımının sağlandığı aktif öğrenme ortamı. Ayrıca kalite çemberi görünümünde çalışma grupları oluşturma.
• Tedarikçilerle işbirliği	Ailelerle ve bir önceki eğitim kademeleri ile işbirliği
• İnsana saygı	Motivasyona ve iletişime önem verme, istenmeyen davranışların yönetiminde başarı
• Süreç odaklı olma	Eğitim-öğretim sürecinin amaca uygun olup olmadığını sürekli kontrol etmek
• İstatistikten yararlanma	Öğrencilerin genel başarı durumlarının sayısal olarak ifade edilmesi için istatistik tekniklerden yararlanmak
• Üst yönetimin liderliği ve sorumluluğu	Öğretmenin sınıf içinde lider öğretmen olarak kalite artırıcı etkinlikleri uygulamaya geçirmesi

3.5.6. Değerlendirme

Değerlendirme, sistem geliştirmenin başlangıcı sayılmaktadır Eğitim örgütlerinin hedefledikleri amaçlara ulaşp ulaşmadıklarının belirlenmesinde mutlaka değerlendirme sistemini yoğun ve sistemli olarak kullanması gerekmektedir. Eğer değerlendirme yapılmaz ise sistemin başarı ve başarısızlık tahlili, hangi noktada bulunduğunu tespit etmek güçleşecek hatta belirsizleşecektir. Yalnızca çıktıya bakılarak, öğrenci başarı ve başarısızlığı ölçüt alınarak yapılacak olan kalite çalışmaları yanlış sonuçlara sebebiyet verebileceğinden dikkat edilmelidir. Asıl önemli olan öğretim, öğrenim sürecinin değerlendirilmesidir (Cafoğlu, 1996:145).

3.6. Toplam Kalite Yönetimine Geçişte Kullanılan Araç Ve Teknikler

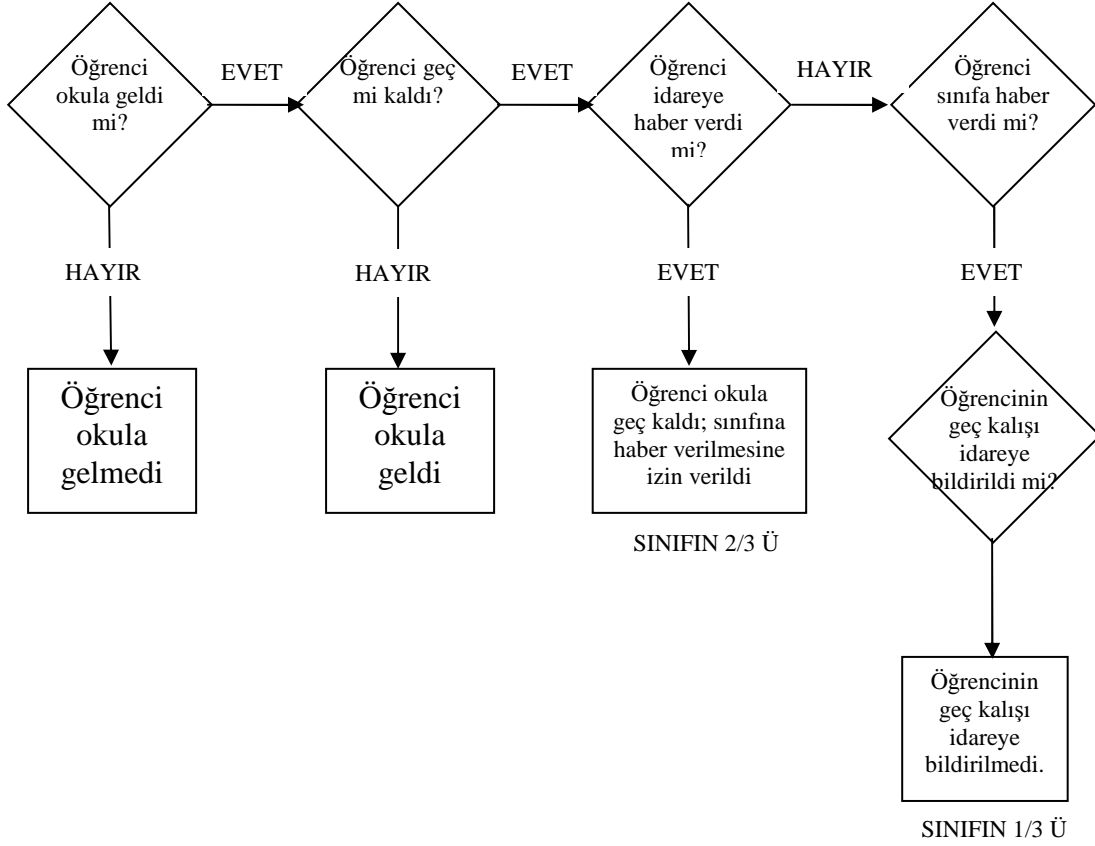
(Ensari, 2003:125-144).

1. Akış diyagramları

Akış diyagramı bir sürecin adımlarını doğal sırasinda gösteren bir diyagramdır. Akış diyagramlarında iş akışının görsel anlatımı, sürecin kolaylıkla anlaşılmasını sağlar. Akış diyagramları özellikle sürecin kuruluştaki tüm ilgililerce kolaylıkla anlaşılabilmesine olanak yaratacak şekilde açık seçik tanımlanmasında, standartlaştırılmış bir iş akışının sistematik olarak kayıt altına alınmasında, değiştirilmiş bir iş akışının, değişikliklerinin tüm olası etkilerinin ortaya konulmasında ve bir süreçteki olası sorun ya da gecikme alanlarının belirlenmesinde yararlı olur. (Murgatroyd and Morgan, 1993:165)

Eğitimde akış diyagramları; yeni bir eğitim sisteminin okul yönetimi ya da daha geniş bir topluluğa tanıtımı, öğretmenlerce ders planlaması ve program hazırlanması süreçleri ile özellikle belirli dönemlerde tekrarlanan ders araç-gereçleri siparişi, yeni ders kitaplarının onayı, yeni öğretmen seçimi ve eğitimi süreçleri gibi birçok alanda etkili bir biçimde kullanılabilir.

Akış çizelgelerinin eğitimdeki bir başka yaygın kullanımı da sınıf içerisinde öğrencilere, çözümleyici yetenek ve problem çözme becerilerinin öğretimindedir (Reinhart, 1993:197).



Şekil 1: Akış Diagramları (Bonstingl, 1992:53)

2. İshikawa Çizelgeleri

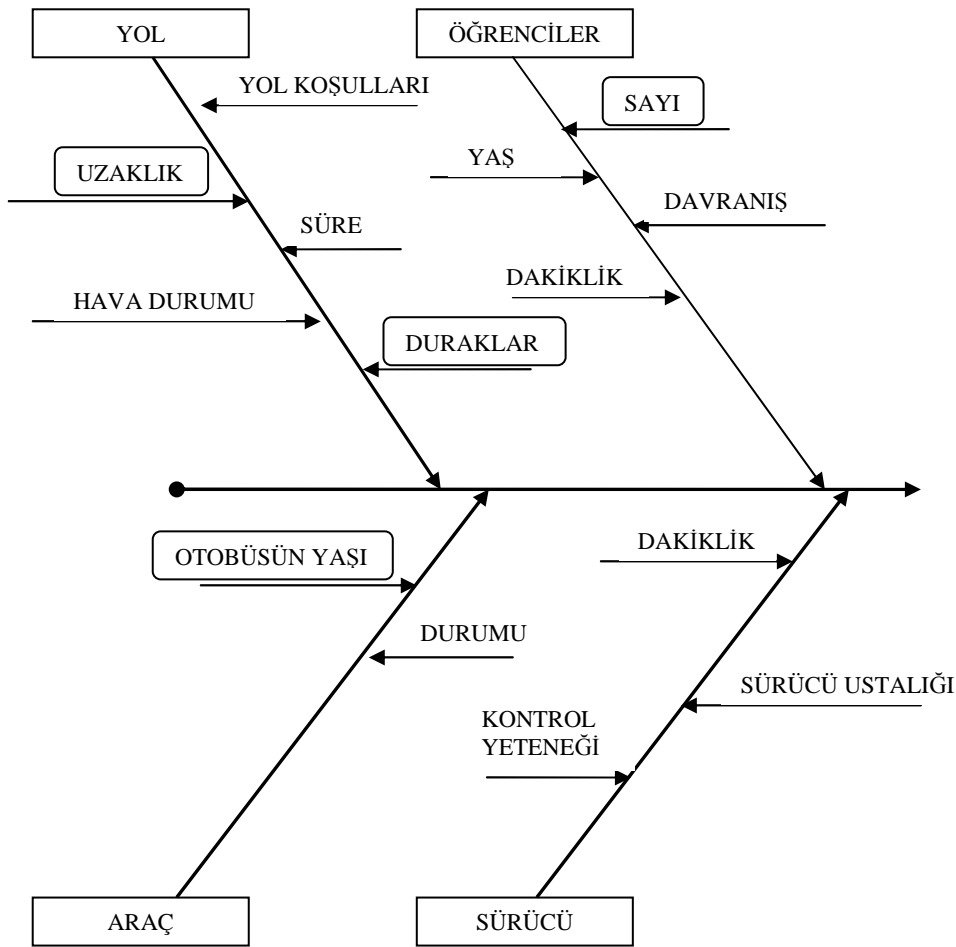
Kaliteyi etkileyen girdilerin sistematik bir biçimde belirlenmesi, sıralanması ve birbirleri arasındaki ilişkilerin gözlemlenmesindeki etkili yollardan birisi, Ishikawa ya da Balık Kılıcı olarak da bilinen sebep-sonuç diyagramıdır (Bonstingl, 1992:55).

Balık Kılıcı yöntemi, bir örgütün süreçleri ve sistemleri içinde ortaya çıkan problemlerin kök neden ve sonuçlarını belirlemede yararlıdır. Var olan bir soruna neden oluşturan ya da sürecin daha etkili planlanması yönünden önemli olan süreç parametrelerinin belirlenerek girdilerin istenilen sonuçları vermesini sağlamak üzere kullanılır.

Var olan bir sorunun nedenlerini ortaya çıkartmak üzere Balık Kılçığı yöntemi kullanılmasına karar verildiğinde ortadaki sorun ya da araştırılması istenen koşul balığın baş kısmına yerleştirilir (Bonstingl, 1992:55).

Balığın kılçıklarının yerlerine de söz konusu sonuca neden olabilecek ana etkenler sıralanır. Bu ana kılçıklarda yer alan etkenler genellikle çevresel, insana, makine ve teçhizata bağımlı gibi kategorilere göre gruplanır. Bu kök nedenler de onları etkileyen alt nedenlere daha küçük kılçıklarla ilişkilendirilir (Reinhart, 1993:197).

Temel kılçıklar olarak 7M (Man = İnsan, Machine = Makina, Medium = Çevre, Material = Malzeme, Method =Yöntem, Management =Yönetim, Measurability = Ölçülebilirlik) kullanılır veya beyin fırtınası uygulanarak daha uygun olanları bulunur. Başlıkların mantıklı olması önemlidir (Taptık, Keleş 1998:70).

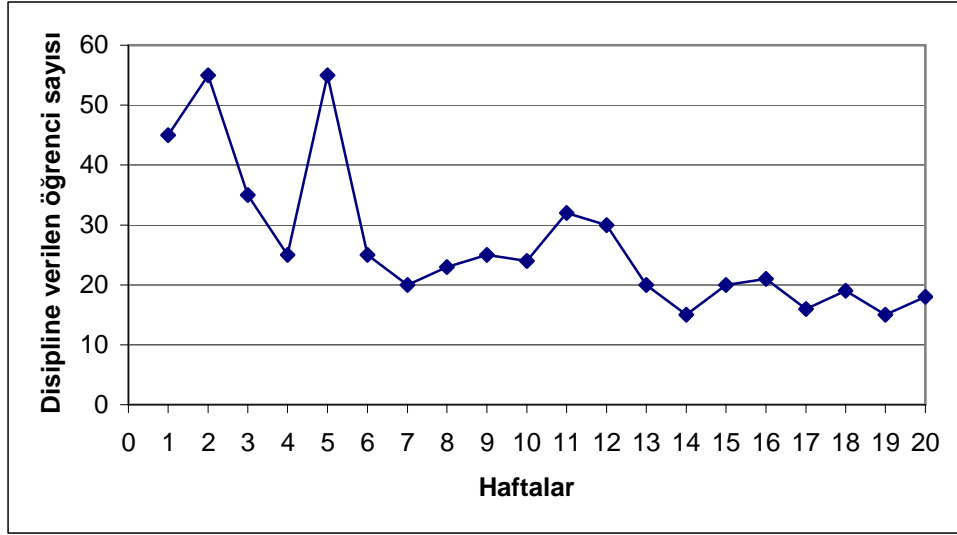


Şekil 2 : Balık kılçığı Diagramı (Bonstingl, 1992:56)

Eğitimde Ishikawa yönteminin örnek olarak, ders ve program planlamasında geniş bir konunun daha önemli ve daha az önemli bölümlerine ayrıştırılabilmesine olanak sağlaması gösterilebilir. İshikawa şemaları öğretmenler tarafından da olay ve problemlerin girdilerinin kombinasyonlarını araştırma ve açıklamada kullanılabilir.

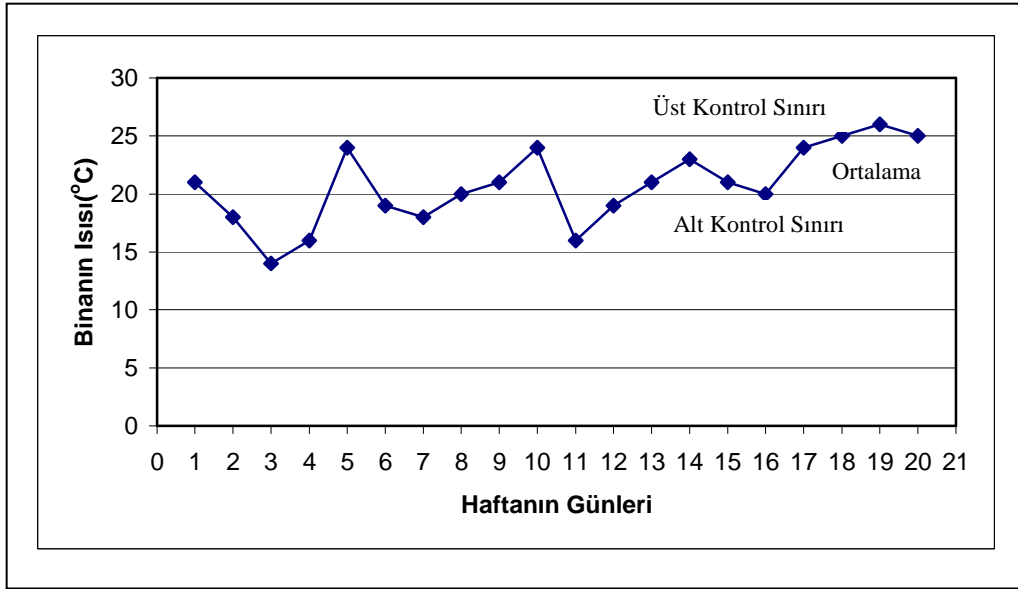
3. İşletim Ve Kontrol Şemaları

İşletim şeması zaman içerisinde toplanmış verilerin kayıtlarının gösterildiği bir grafikdir. Veriler alındıkları sıraya uygun olarak grafik haline getirilirler.



Şekil 3 :İşletim Şemaları(Murgatroyd ve Morgan, 1993:182)

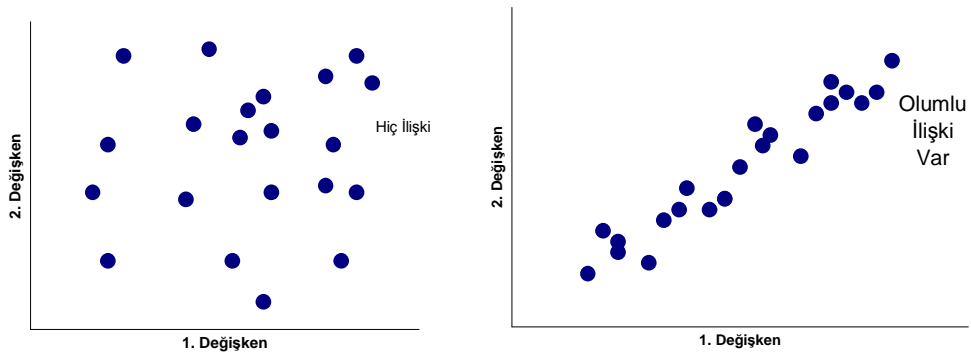
Kontrol şemaları ise yürütülmekte olan bir sürecin sonuçlarının zamana karşı değişimini grafiksel olarak gösterir. Kontrol şemaları süreçlerin istatistiksel süreç kontrolündeki durumların ölçülebilmesine ve değişkenlerin özel nedenlerinin görselleştirilmesine olanak verir (Reinhart,1993:199); (Arcaro,1995,135).

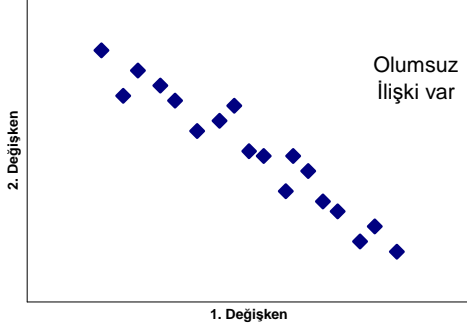


Şekil 4:Kontrol Şeması(Bonstingl,1992:62)

4. Dağılım Diyagramları

Dağılım diyagramları, bir değişkenin diğer bir değişken ile olası ilişkilerini araştırmak için kullanılan; bu iki değişkenin değerlerinin X-Y eksenlerinde gösterilerek oluşturulan bir grafikdir. Dağılım diyagramları oluşturulması basit, yorumlanması kolay, ilişkinin var olmadığı da olduğu kadar açıktır (Arcaro, 1995:136-137); (Bonstingl, 1992:58-59).





Şekil 5: Dağılım Diyagramları (Rinehart, 1993:203)

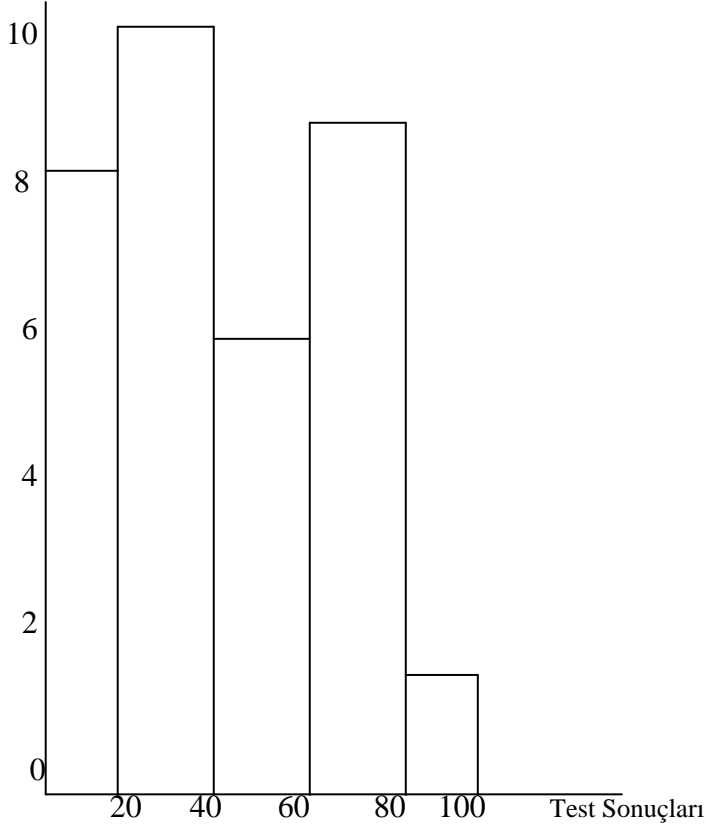
Eğitim alanında, bir öğrencinin yanlış yanıt verdiği soru yüzdesi ile sınavdaki toplam soru sayısı, devamsızlık ile öğrencinin yaşı veya aldığı dersler veya katıldığı sosyal etkinlikler arasında olduğu gibi ve benzeri konularda korelasyondan söz edilmesi olasıdır.

5. Histogramlar ve Pareto Diyagramları

Histogramlar belirli ve sürekli bir değişkenin ya da değişkenler grubunun oluşum frekansını görsel bir biçimde ortaya koyan çubuk diyagramlardır. En basitleri tek değişkene göre olanlarıdır. En etkili histogramlar bir davranış veya etkinliğin belirli bir zaman dilimi içerisindeki ortalamalarını (ortalama, mod veya medyan) gösterenlerdir (Murgatroyd and Morgan, 1993:177).

Özellikle, büyük sayılı örneklemeler alındığında, verinin tümünü şemada göstermek güç olmaktadır. Histogram, verinin sunumunu kategoriler oluşturmak suretiyle kolaylaştırır. Alan sınırları (rangı) kararlaştırıldığında, frekansların bir değerini belirli bir alana denk düşme sayısı veya yüzdesi dağılımı grafikleştirilir. Frekanslar çubuk diyagramları halinde gösterildiğinden, değişkenin ne tür bir dağılımı olduğunu buradan söylemek mümkün olabilir. Deming de, histogramların analizinde özen gösterilmesi gereğine işaret etmektedir. Verinin alınış sırasının taşıdığı önem kadar histogramlarda gösterilmesi de önemlidir (Rinehart, 1993: 210).

Öğrenci Sayısı

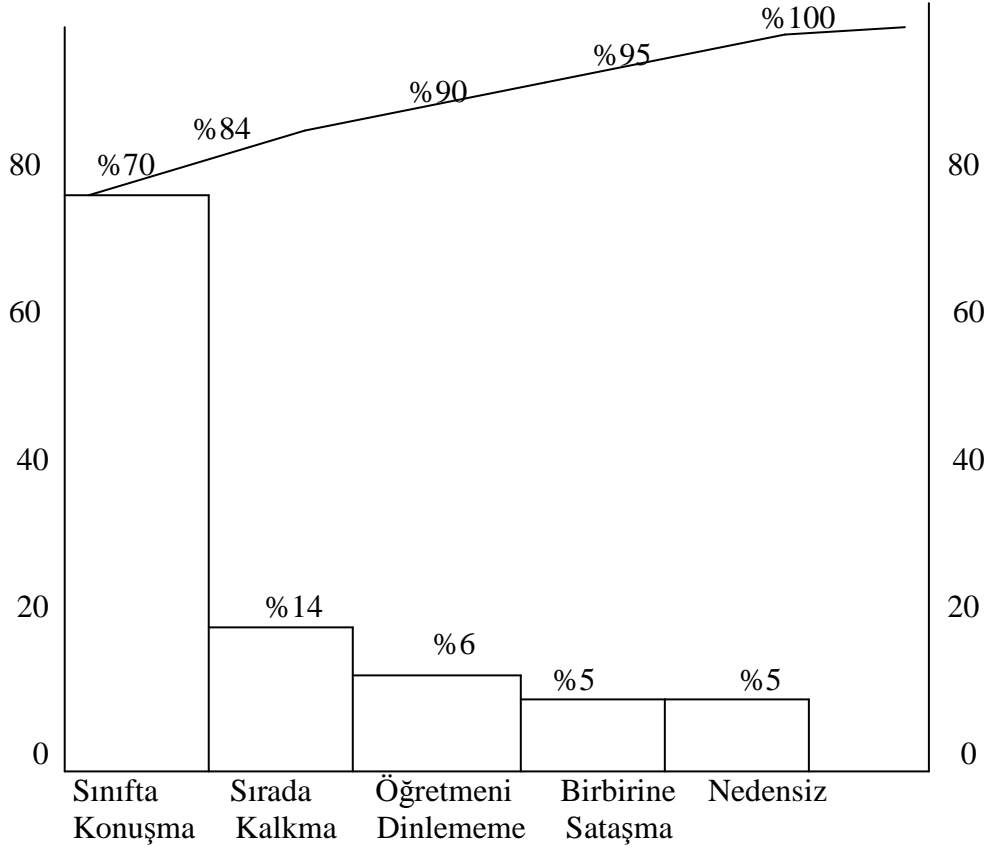


Şekil 6:Histogram(Bonstingl, 1992:61)

Pareto diyagramları onsekizinci yüzyıl matematikçisi olan Pareto, bir problemin yüzde sekseninin, o problemin ortaya çıkma nedenlerinden yalnızca yüzde yirmisinden kaynaklandığını öne sürmüştür. Bu göz ardı edildiğinde, çoğunlukla, eldeki problemi çok az etkileyen birçok nedenle zaman kaybedilir. Pareto diyagramları kullanıldığında, sorunları oluşturan birincil öncelikli nedenler üzerinde yoğunlaşılır, öncelikle etkisi fazla olan nedenler ortadan kaldırmaya çalışılır (Murgatroyd and Morgan, 1993:180).

Pareto diyagramları, histogram şeklinde düzenlenmiş frekans bilgilerinin azalan frekanslar sırasına göre düzenlenmiş şeklindedir. Pareto ilkesi sonuçların ya da

etkilerin çoğunluğunun az sayıdaki önemli bir kaç değişkenin sorumlu olduğunu gösterir. Bu 20-80 ilkesi olarak da bilinir (insanların % 20'si işlerin % 80'ini yaparlar).



Şekil 7: Pareto Analizi, Öğrencilerin Dersi Engelleme Nedenleri

(Bonstingl , 1992:58)

6. Güç Alanı Çözümlemesi

Güç alanı çözümlemesi bir değişim yapılması gerektiğinde ya da bir sürecin akışında sorunla karşılaşıldığında, bu değişikliği ya da süreci destekleyen güç ve unsurlarla, karşı ya da engel oluşturan güçlere sistematik bir yaklaşım çoğunlukla büyük fayda sağlar. Bu bir negatif beyin fırtınası ya da sebep-sonuç çözümlemesi gibidir ve değişim engellerinin bir bakıma ölçülebilmesine olanak tanır (Murgatroyd and Morgan, 1993:176); (Oakland, 1993:232).

Kurt Lewin tarafından geliştirilmiş olan güç alanı çözümlene süreci, yapılması istenen değişiklikler ya da iyileştirmelerle, hedeflerin ve çözümlerin tanımlanması ile başlar. Değişimi ya da iyileştirmeyi engelleyen ile destekleyen öğeler ekip tarafından beyin fırtınası ile belirlenir. Bu olumlu ve olumsuz güçler, diyagramda birbirinin karşısına, uygulama üzerindeki olası etkilerine göre sıralanarak, yerleştirilirler. Sonuçlar değerlendirilir. Daha sonra engellerin üstesinden gelebilmek, destekleyen kuvvetleri daha da güçlendirmek için eylem planı hazırlanır (Oakland, 1993:232).

Eğitimde Değişimi Destekleyen Güçler	Eğitimde Değişimi Engelleyen Güçler
Dünyanın bilincine varmak	Değişimin nasıl başarılacağına ilişkin bilgisizlik
Toplumun değişim beklentisi	
Artan değişim hızı	Gelenekler
Bilgi ve beceri gereği	
Global bilgi ve beceriler	
Bağımsız düşünme	Korku
Başarı için işbirliği gereksinmesi	
Düşen başarısızlık oranları	
Teknolojide olağanüstü ilerleme	Konfor düzeyi, yeni beceri gerekleri
Hak eşitliği	
Özel eğitim	
İhtiyaçlar karşılanamıyor	Liderlik ve süreç hataları
Düşük Kalite	Ortak odak yoksunluğu
Yaşam kalitesi	Toplum desteğinden yoksunluk
Okulların kıyaslanması	Kaynak yetersizliği
Öğrencilerin kıyaslanması	Tüm öğrencileri kabul etmek
Özel gerekler	Zaman yetersizliği

Tablo 2:Eğitim ile İlgili Güç Alanı Analizi (Arcaro, 1995; 139).

7. Beyin Fırtınası

Beyin fırtınası, çok sayıda fikri olabildiğince kısa sürede hızla türetebilmek ve takım üyelerinin sürece eşit koşullarda katılımlarını sağlayabilmek için çeşitli durumlarda kullanılabilen bir tekniktir. Bir grubun her üyesi, sıra ile ele alınan bir konu

ya da sorun ile ilgili olarak, fikirlerini ortaya koymaya davet edilir. Beyin fırtınası uygulaması sırasında ham fikirlerin, eleştiri ve alay konusu edilmesine izin verilmediği için, rahatlıkla ortaya konulabilmesine olanak yaratılmış olur. Ana hedef katılımın teşvik edilmesi ve orijinal fikirlerin ortaya çıkmasına ortam yaratılmasıdır. Ortaya atılan tüm fikirler bir sonraki adımda yer alan çözümler için kaydedilir. Süreç akla gelebilecek tüm fikirler söylenene kadar dönerek sürdürülür (Oakland, 1993:226-227). Bu süreç, kısa sürede tamamlanması, bir grup veya görüşü destekler bir şekilde yürütülmemesi ve herkesin katılımının sağlanması ile neşeli ve eğlenceli bir biçimde yürütülebilir. Beyin fırtınası, bir konu üzerinde alışlagelmiş statükocu yaklaşımlardan kaçınabilmek için güçlü bir yöntemdir (Murgatroyd and Morgan, 1993:168).

Ortaya çıkan fikirlerin, problem nedenlerinin ya da çözüm önerilerinin öncelikleri de basit bir Pareto analizi çalışması ile belirlenebilir (Oakland, 1993: 227).

Beyin fırtınası uygulamalarında dikkat edilmesi gerekli en önemli husus, bu yöntemin karmaşık problemlere "çabuk çözümler" geliştirmek amacı ile kullanılmamasıdır (Murgatroyd and Morgan, 1993:168).

8. PYSU (PDCA) (Planla-Yap-Sına -Uygula) (Plan-Do-Check-Act) Döngüsü

Sürekli iyileştirme yolculuğuna başlayan kuruluşlar, bu yolun, sorunlarına çabuk çözümler getirmediğini giderek daha açıkça anlamaya başlamışlardır. Kısa vadeli çözümlerin karşısında yer alan uzun vadeli yaklaşım; durmadan bilgi toplanmasını, çözümlenmesini, yorumlanmasını ve planlanmış değişiklikleri içerir. Deming'in geliştirerek planla-yap-sına-uygula (PYSU) (PDCA) adını verdiği, bulucusu istatistikçi Walter Shewart'ın adı ile de anılan döngü, bu sürecin elemanlarını bir araya getirerek, herhangi bir sistemde değişiklik ya da iyileştirmelerin gerçekleştirilmesindeki adım adım yaklaşımın çerçevesini özetler (Langford, Cleary, 1995:65).

PYSU döngüsü sürekli iyileştirmeler için evrensel olarak uygulanabilecek bir sıralama olup birçok kuruluşun iyileştirme etkinliklerinin kavramsal temelini oluşturur. PYSU döngüsü sürekli çevrim yapısı ile iyileştirme faaliyetlerinin başlangıcı ve sonu

olan projeler gibi algılanmak yerine, durmadan ileriye doğru atılan adımlar dizisi olarak anlaşılması ve yürütülmesi gerekliliğini açıkça simgeler.

PYSU döngüsü aynı zamanda bir öğrenme modeli olduğundan, herhangi bir işi sonuçlandırırken kullanılan süreçleri çözümlenmede de yardımcı olabilir.

Döngünün dört adımı şunlardır:

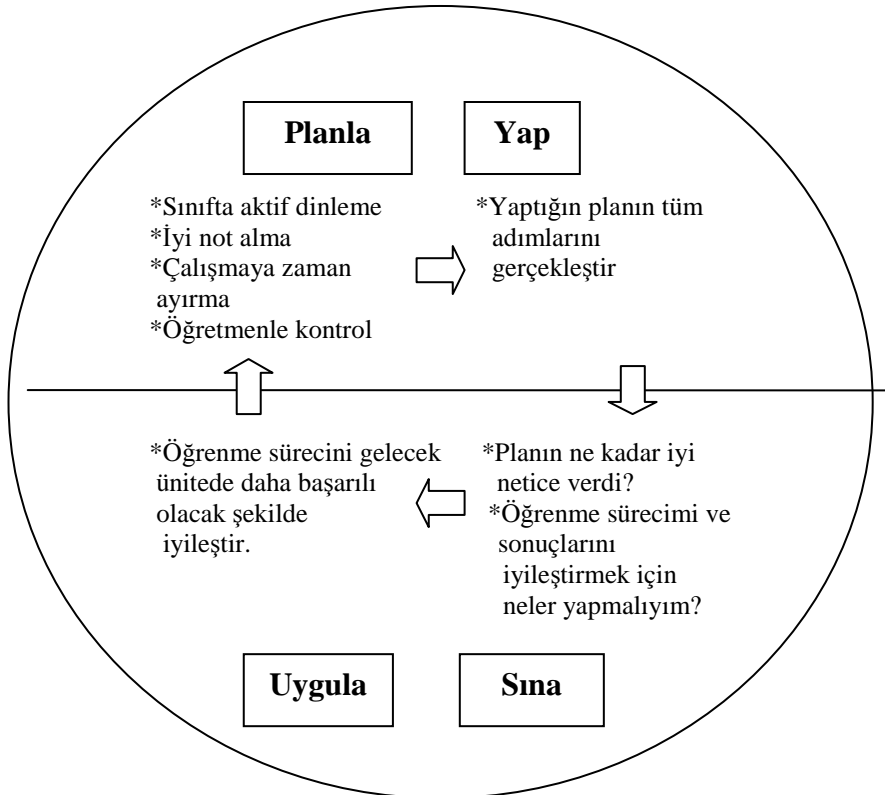
- **Planla-** Çalışma, kuruluşun güncel durumunun gözden geçirilmesi ile başlatılır. İyileştirme planları yapılmadan önce bilinen en iyi yöntemlerin belgelenmiş olması ve standartlaştırılması güvence altına alınır. Sonra problemlerin belirlenebilmesi, tanımlanabilmesi ve bir planın yapılabilmesi için veri toplanır. Hedeflere öngörülen zaman içinde ulaşabilmesi için yapılması gerekenlerle, planlanmış faaliyet etkilerinin sistematik olarak nasıl ölçülebileceği ancak bundan sonra mümkün olabilir. Planda, istatistiksel yöntemler ve problem çözme teknikleri kullanılarak olası nedenlerin sistematik olarak incelenmesi sonucunda ortaya çıkan özel eylemler, değişimler yada kontroller yer almalıdır.

- **Yap-** Planın uygulanmasıdır. Mümkün olan durumlarda önce küçük ölçekte bir deneme yapılması daha doğru olur. Uygulama sırasındaki tüm değişimlerle plandan sapmaların, farklı yapılanların kaydedilmesi gereklidir. Verilerin sistematik olarak ve değerlendirmeye elverişli bir biçimde toplanması güvence altına alınmalıdır.

- **Sına-** Uygulama sırasında, alınan önlemlerin işe yarayıp yaramadığının anlaşılabilmesi için toplanan veriler değerlendirilmelidir. Sonuçları, ilk hedeflenenlerle uyumlulukları bakımından kontrol edilmelidir.

- **Uygula-** Bir önceki değerlendirmeyi dikkate alarak gerektiğinde başka önlemler, eylemler planlanmalıdır. Sonuçları başarılı ise değişiklikler hayata geçirilmeli; alınan önlemler standartlara dönüştürülmeli; bu standartlar süreçte yer alan herkese iletilmeli ve çalışanlar yeni standartlara göre eğitilmelidir. Bu yeni yöntem, prosedür ve spesifikasyonların diğer tüm alanlardaki benzer süreçlere de yayılımı ve uygulanması sağlanmalıdır.

Öğrenciler bu döngüyü kendi öğrenme süreçlerinin sistematik yapısını daha iyi kavramak amacıyla öğrenebilirler. Aşağıdaki şekilde bir öğrencinin geliştirdiği bir PYÇD örneği kullanılmıştır. Bu örnekte, öğrenci (planla aşamasında) yeni üniteyi nasıl çalışmaya başlayacağını planlamaktadır. Öğrenci ünite için çalışma yapar, notlar alır, gerekli ve önerilen okumaları tamamlar, sınıfta derse katılır, üniteye ilişkin proje ve ödevlerini yapar ve sınavına girer (yap aşaması). Aynı zamanda, ünitenin tüm görevlerini tamamlamak için seçilen süreçleri yansıtan bir günlük tutar. Ünitenin sonunda, öğrenci öğretmenle işbirliği içinde ünitenin hedeflerini gerçekleştirmek için kullandıkları süreçleri inceler (çalış aşaması). Öğrencinin günlüğü ve yaptığı çalışmaları kullanarak, neyin doğru neyin eksik yapıldığını belirleyerek, diğer bölümde nelerin geliştirilmesi gerektiğini kararlaştırırlar (Bostingl, 1992:60). Daha sonra (uygula) aşamasında, öğrenci ve öğretmen bu süreçte öğrendiklerini bir sonraki ünitenin işleyiş yöntemlerini geliştirmek için kullanırlar. Böylece PYSU döngüsü öğrenci ve öğretmenlerin ortak çabalarını sürekli geliştirmek ve başarıya ulaştırmak için bir araca dönüşür.



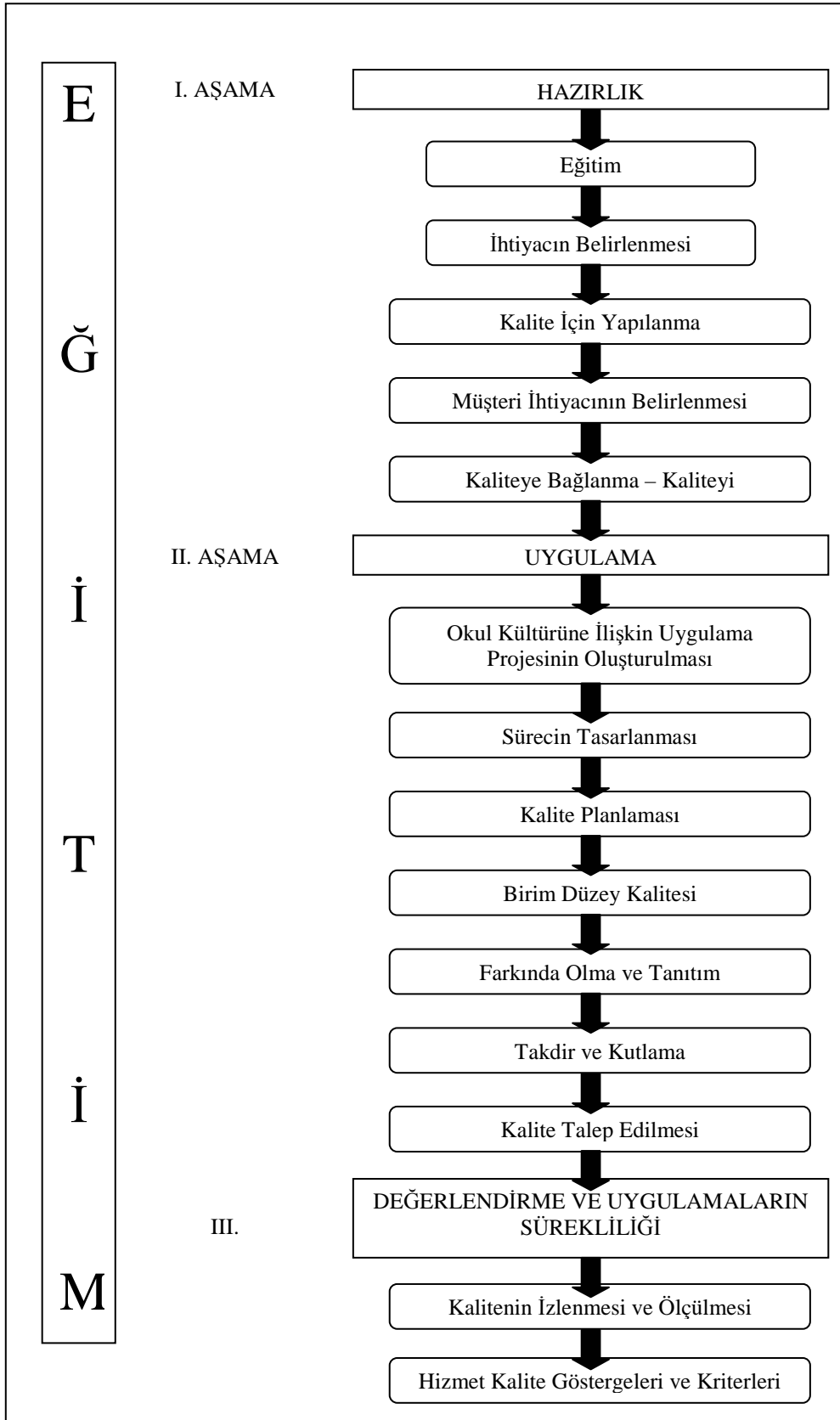
Şekil 8:PYSU Döngüsü(Bonstingl,1992:60)

PYSU döngüsü TKY'nin çok amaçlı araçlarından biridir. Etkili ve verimli zümre toplantıları, yönetim kurumları, okul gezilerinin planlanması gibi yerlerde süreci inceleme ve olumlu yönde geliştirme amacıyla kullanılır.

3.7. Milli Eğitim Bakanlığı'nda Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları

3.7.1. MLO Modeli

Müfredat Laboratuvar Okulları (MLO), geliştirilen öğretim programlarının, yeni eğitim ve yönetim yaklaşımlarının sistem geneline yaygınlaştırılmasından önce deneneceği ve teknolojik gelişmelerin eğitime yansıtılacağı okullardır. Müfredat laboratuvar okulları, pilot uygulama çalışmalarından elde edecekleri deneyimler ile sistem genelindeki diğer okullara liderlik yapacaklardır. Müfredat laboratuvar okullarının hedeflenen rolünü yerine getirebilmesi için yapılacak çalışmaları ortaya koyan MLO modeli geliştirilmiştir. Müfredat laboratuvar okulları yönetiminde, TKY felsefesi ve ilkeleri ile eğitim öğretim hizmetleri yürütülür. TKY'nin okulda gerçekleştirilmesinde üç aşmalı süreç uygulanır (MEB, 1999:58); (Yıldırım, 2002:94).



Şekil 9:Okul Gelişim Modeli (MEB,1999b:5)

MLO'ların özellikleri Şu Şekildedir. (MEB 2000, s. 2-4); (Yıldırım, 2002 :96).

Özellik 1: Öğrenci Merkezli Öğretim Programı: Okulda, öğretmen merkezli etkinlikler yerine öğrenciyi merkez alan etkinliklere dayalı ve öğrenciye istendik davranış değişikliklerini ve nitelikleri kazandırmayı amaçlayan öğretim programları uygulanır.

Özellik 2: Öğretmen Kılavuz Kitapları: Öğretmenler, öğrenci merkezli eğitimi esas alarak bütün sınıf seviyelerinde ve branşlarda öğrencilere kazandırılması öngörülen yeterlilikleri öğrencilere nasıl kazandıracağına rehberlik eden kılavuz kitaplar kullanır.

Özellik 3: Öğrenciler: Okul öğrencileri, başarılarını etkileyen öz geçmiş, kişilik gelişimi, öğrenmeye karşı tutum, öğrenme hızı ve türündeki farklılık gibi özelliklere sahip bireyler olarak görülür.

Özellik 4: Öğretmenler: Okuldaki bütün öğretmenler, öğrencilerin eğitim ve öğretimi için özverili bir biçimde çalışan, alanında uzman, bilgili, sürekli gelişime açık ve teknoloji kullanımına yatkın eğitimcilerdir.

Özellik 5: Veliler: Çocuklarının eğitim öğretim ve sosyalleşme sürecinde öğretmenler ve okul yöneticileri ile etkileşim halinde olan, onlarla iş birliği içerisinde bulunan ve onlara destek sağlayan kişilerdir.

Özellik 6: Yöneticiler: Eğitim ve yönetim alanındaki gelişmeleri yakından izleyerek bu alanlardaki kavramları, teorileri, modelleri, ilkeleri, işlemleri ve uygulamalara özgü bilgileri anlayan bunları uygulamalarına yansıtan, program geliştirme sürecinde öğretmenlere destek veren ve onlara rehberlik yapabilen müdür ve müdür yardımcılarıdır.

Özellik 7: Hizmet İçi Eğitim: Okuldaki eğitim ve öğretim etkinliklerinin niteliğini doğrudan etkileyen okul personelinin ve okuldaki eğitime destek veren merkez ve taşra teşkilatındaki diğer eğitim yöneticilerinin mesleki etkinliklerini artırmak için düzenlenen eğitim etkinlikleridir.

Özellik 8: Sınıf Mevcudu: Okulda, her sınıfta bir öğretmene düşen öğrenci sayısı 30'dur.

Özellik 9: Tam Gün Öğretim: Okulda eğitim öğretim etkinliği tam gündür (Tekli öğretim).

Özellik 10: Binalar ve Tesisler: Okulda, okulun işlevini gerçekleştirebilmesi için uygun olarak yapılmış, kurulmuş ya da yerleştirilmiş derslik, laboratuvar, spor salonu, kütüphane vb. tüm mekanlar bulunur.

Özellik 11: Donanım: Okulda, uygun özelliklerde öğrenci sıraları, dolapları, laboratuvar masası, tabureleri, yazı tahtası, ilan panosu, kitaplık, harita askılığı, perde, çeşitli kullanım amaçlı dolaplar gibi okulda ve sınıflarda kullanılacak bütün eşyalar bulunur.

Özellik 12: Ekipman: Öğretim programındaki hedeflere ulaşmada ve öğrenme ve öğretme etkinliklerinde öğrenciler ve öğretmenler tarafından kullanılacak; fotokopi makinesi, bilgisayar, projeksiyon paneli, televizyon, video, kasetçalar, slayt makinesi, fen laboratuvarlar takımları gibi her türlü görsel ve işitsel araçlar bulunur.

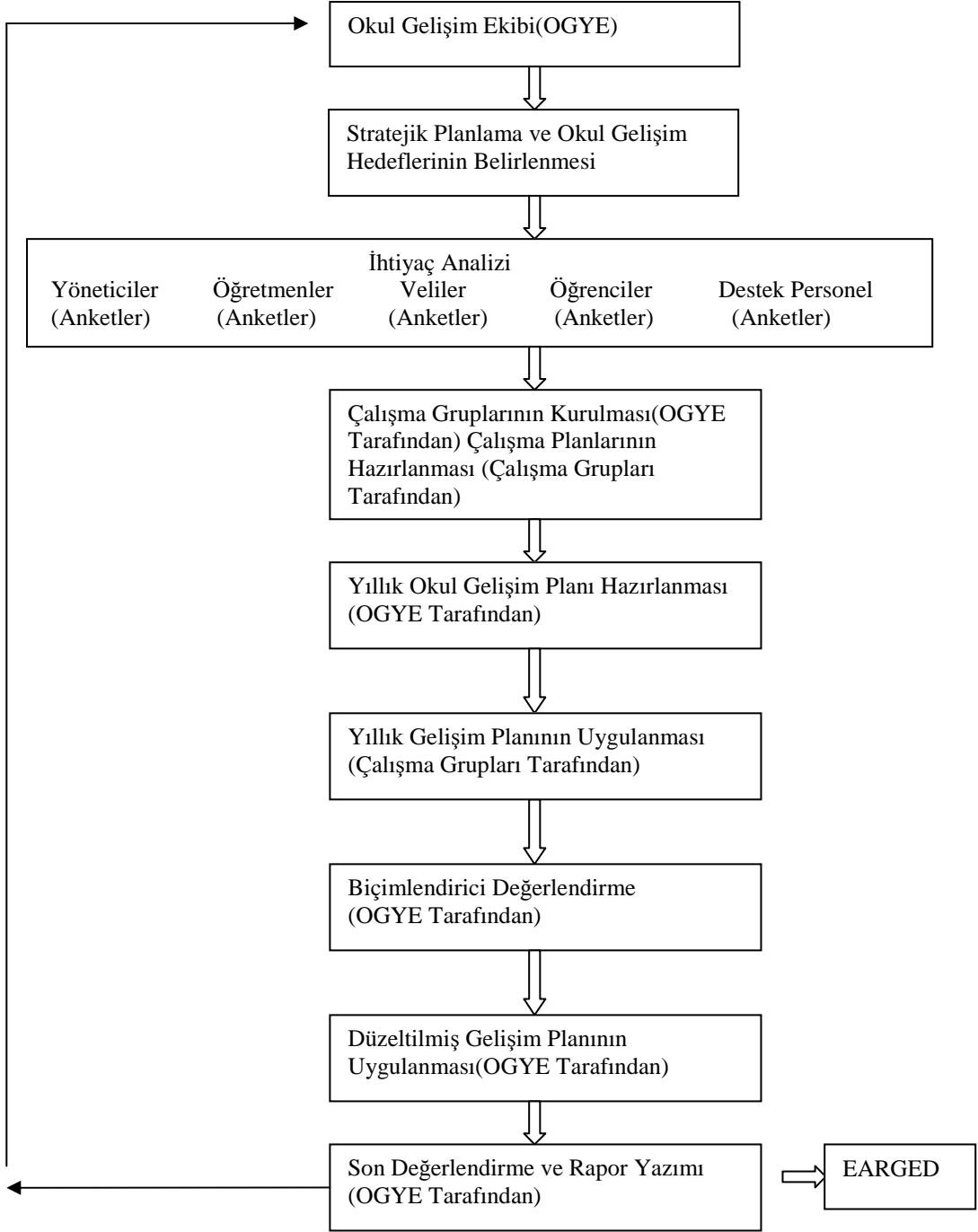
Özellik 13: Ders Kitapları ve Öğretim Materyalleri: Öğretim programında belirtilen hedeflere ulaşmada öğrencilere yol gösterici ve uygun bilgiler içeren ders kitapları ve öğrenme ve öğretme etkinlikleriyle bütünleşmiş görsel, işitsel ve bilgisayar destekli materyaller bulunur.

Özellik 14: Sarf Malzemeleri: Öğrenci ve öğretmenlerin eğitim ve öğretim etkinliklerinde kullanacakları öğretim materyallerini hazırlamada ve kullanmada ihtiyaç duyacakları tüketim malzemeleridir. Bunlar okul yönetimi tarafından öğretmenlere ücretsiz olarak sağlanır.

Özellik 15: Destek Personeli: Yöneticilere, öğretmenlere ve öğrencilere öğrenme ve öğretme sürecindeki ihtiyaçlarının karşılanmasında destek hizmetleri veren; bilgisayar formatörü, kütüphanesi, laborant, büro memuru, temizlik görevlisi gibi konusunda uzmanlaşmış personel bulunur.

3.7.2. Okul Gelişim Modeli

Okul Gelişim Modeli ile okullarda hedeflenen planlı çalışma sisteminin yerleşeceği ve okul toplumunun bütünün gelişim sürecine katılımı ile de sürekli gelişimin gerçekleşeceği öngörülmektedir. Planlı okul gelişiminde okul gelişim süreci basamaklarının uygulanması esastır. Okul gelişim süreci basamakları okulun fiziki kaynaklarını ve insan kaynaklarını geliştirerek, eğitimin niteliğini ve öğrenci başarısını artırmayı amaçlayan sistematik bir süreçtir. Bu süreç, okulda İyi bir planlama ve koordinasyonun kurulup yerleşmesini gerektirir (MEB, 1999:3); (Yıldırım, 2002:97).



Şekil 10:Okul Gelişim Süreci Basamakları (MEB Okul Gelişim Modeli,1999b:5)

3.7.3. Mesleki Ve Teknik Eğitim Okul Gelişim Modeli

Katılımcı uzlaşmacı ve paylaşımcı bir yönetim anlayışı ve iş birliğine dayalı çalışma sistemi esasları üzerine kurulmuş, öğrenci merkezli, 2000’li yılların TKY felsefesi ve ilkeleri ile eğitim öğretimi sürdüren bir modeldir. Özellikleri ise şunlardır:

1. Mesleki ve teknik eğitimde; teknolojik gelişmeleri izleyen, yorumlayan uygulayan ve geliştiren niteliklere sahip orta kademe insan gücünün yetiştirilmesi amacıyla ihtiyaç duyulan bina, atölye, laboratuvar ile donanım ve ekipmanları temin eder.

2. Tek yönetim yerine birlikte yönetim anlayışını hakim kılmayı sağlar.

3. Mesleki ve teknik eğitimde fiziki gelişimle birlikte yönetim ve eğitim kadrolarıyla okul bünyesinde eğitim-öğretime hizmet veren destek personelin mesleki gelişmelerini ve sürekliliğini sağlar.

4. Mesleki ve teknik eğitim veren okul ve kurumları için uygulanabilir özellik taşıyor.

5. Gelişmiş ülkelerin, özellikle Avrupa Birliği (AB) üyesi ülkelerin mesleki ve teknik eğitim sistemleri ile aynılık ilkesi yerine denklik ilkesine dayalı uyum sağlar, temel ilkelere benzer yapı oluşturur.

6. Sınırsız eğitim, uzaktan eğitim ve yaşam boyu eğitim ilkelerine uygun ve değişime ayak uydurabilen, aynı zamanda değişimi bizzat yaşatmayı hedefler.

7. Sadece alan kullanan olma yerine üreten ve satan, iş gücünü yetiştirmeye imkan ve fırsat verir.

8. Herkesin ürettiğinin en kalitelisini ve ucuzunu üretme ve üretilmeyeni üretip, bunu dünya markası haline getirme bilincinin geliştirilmesine ortam hazırlar.

9. Okul, iş hayatı, üniversite, sivil toplum örgütleri, veli ve tüm diğer sosyal tarafların iş birliğinin kurulup gelişmesini ve daha da kurumsallaşmasını sağlar.

10. Mesleki ve Teknik Eğitim Okul Gelişim Modeli sırayla şu işlem basamaklarından oluşur:

- a. Mesleki ve Teknik Eğitim Okul Gelişimi Yönetim Ekibinin Kuruluşu
- b. Okul Gelişim Yönetimi Ekibi Üyelerinin Görevleri
- c. Okul Gelişimi Yönetimi Ekibinin Görev Tanımları
- d. Stratejik Planlama ve Okul Gelişim Hedeflerinin Belirlenmesi
- e. Önceliklerin Belirlenmesi ve Çalışma Gruplarının Kurulması
- f. Çalışma Planlarını Hazırlama
- g. Okul Gelişim Planının Uygulanması
- h. Biçimlendirici Değerlendirme
- ı. Düzeltilmiş Gelişim Planının Uygulanması
- j. Son Değerlendirme ve Rapor Yazımı

TKY uygulamaları, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul Gelişim Modelinde sistematik bir yaklaşım gerektirir. Uygulamada izlenen işlem basamakları şunlardır (MEB, 2001d:23-24); (Yıldırım, 2002:98).

1. Kalite Kurulu (KK) ve Kalite Geliştirme Ekibi (KGE) Oluşturulması,
2. Personelin bilgilendirilmesi
3. Öz değerlendirme planının yapılması
4. Kriter ekiplerinin oluşturulması
5. Kriter ekiplerinin eğitimi
6. Mükemmellik modeli kriterlerinin uygulanması
7. Veri araçlarının belirlenmesi ve verilerin toplanması
8. Verilerin değerlendirilmesi
9. İyileştirmeye yönelik esas ve önceliklerin belirlenmesi
10. Uygulama planlarının hazırlanması
11. İyileştirme planının uygulanması
12. İzleme ve değerlendirme

3.8. Eğitimde TKY' nin Getireceği Yararlar

Eğitimde TKY (Toplam Kalite Yönetimi) uygulamalarının yararlı sonuçları şu şekilde gözlenmiştir:

- Eğitim yönetiminde TKY 'nin uygulanmasıyla hareketsizlik yerine hareketlilik, hızlı karar verme, alt kademelere faaliyet serbestisi ve inisiyatif vererek onların girişimciliğini artırmak, az sayıda kurmay personel, az sayıda hiyerarşi kademesinden oluşan basit bir organizasyon yapısıyla faaliyette bulunulması değişimi kolaylaştırır.

- Öğrencilerle birlikte, öğretmenlerin ve diğer çalışanların kalite geliştirme aşamalarının tamamına aktif olarak katılmalarını sağlar.

- TKY, öğrencinin her ihtiyaçlarına karşılık vererek eğitim ve öğretim sürecinde ileri ve orijinal yöntemler geliştirilmesine olanak sağlar.

- TKY öğretmenin, öğrencilerinin kendisine rahatça ulaşabilmesini ve onları doğru değerlendirebilmek için empatik iletişim tekniklerini doğru ve samimi bir şekilde kullanabilmesini sağlar.

- Eğitimde TKY ve interaktif, meta öğrenme gibi çağdaş öğretim yöntemlerinin kullanılarak, öğrencilerin "başarılı olabileceklerine" ikna edilmelerine ve kendilerine olan özgüvenlerinin artmasına neden olacaktır. Böylece "lateral düşünce tekniklerinin" kullanılmasına ve öğrenme sürecine aktif katılım, öğrenciler için olduğu kadar, eğitimciler içinde" analitik düşünme önünü açacak ve sonuçta yaratıcılık ve genel başarı düzeyinin yükselmesini sağlayacaktır."

- TKY'nin uygulandığı eğitim kurumlarında eğitici-öğrenci-idareci daha fazla miktarda güncel profesyonel bilgi donanımına sahip olurlar.

- TKY ile elde edilecek davranışlar önceden öğretmen-öğrenci katılımı ile belirlendiğinden her aşamada kazanılan davranışlar kişinin kendisi ve ait olduğu grubunca anında kontrol ile değerlendirilebilecek ve gerekli tam öğrenme sağlanabilecektir (www.meb.gov.tr, 2005).

3.9. Türkiye' de Kalite Değerlendirme Modeli

Okula bir örgüt olarak bakıldığında, örgütün etkililiğinin, verimliliğinin, amaçlarına ulaşmadaki başarısının ölçülmesi; örgütün geliştirilmesi kavramını yaratmak ve sonuçlandırmak için şarttır.

Özdeğerlendirme; kurumun durumunu tespit ederek iyileştirme ve sürekli geliştirmeye yönelik süreçlerin ve sonuçların düzenli ve sistematik olarak gözden geçirilmesidir. Böylece okul kuvvetli yönlerini ve iyileştirilmesi gereken alanlarını belirleyerek çalışanlarının katılımıyla hedeflerine ulaşmak için politika ve stratejiler geliştirir.

Özdeğerlendirmenin başarısı pek çok parametreye bağlı olmakla beraber üç temel öge önde gelir.

Birinci öge organizasyonun ilerlemesinin değerlendirilmesi için bir model'in esas alınmasıdır.

İkinci temel öge ölçümdür, bu organizasyonun, modelin her bir unsuruna göre performansının nasıl olduğunun ölçüm yoludur.

Üçüncü temel öge de, tüm özdeğerlendirme sürecinin, model seçiminden, gerekli alt yapının hazırlanmasına ve uygulama planından iletişimin sağlanmasına, özdeğerlendirmenin yapılmasından sonuçlara göre harekete geçilmesine kadar yönetim şeklidir. (Ensari, 2003:191).

Ülkemizde Eğitim Sektöründe M.E.B'e bağlı olan okullar ve eğitim kurumlarında benimsenen Mükemmellik modeli EFQM (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) geliştirdiği ödül modelidir.

EFQM Mükemmellik Modeli 9 ana kriter üzerine kurulmuş ve zorunluluk içermeyen bir modeldir. Bu kriterlerden 5'i Girdi kriterlerini, 4'ü ise sonuç kriterlerini oluşturur. Girdi kriterleri bir kuruluşun yaptığı faaliyetleri içerir. Sonuç kriterleri ise o kuruluşun neler gerçekleştirdiğini gösterir. Sonuçlar, girdilerden kaynaklanır.

Modelde Girdiler; Yaklaşım, Yayılım ve Değerlendirme ve Gözden Geçirme boyutlarında değerlendirilir.

Yaklaşım, kuruluşun ne yapmayı planladığını ve bunu yapmaktaki nedenlerini içerir. Mükemmelliğe erişmiş bir kuruluşta yaklaşımın sağlam temelli olması; yani anlaşılır bir temele dayanması, iyi tanımlanmış ve geliştirilmiş süreçlere sahip olarak paydaşların gereksinimlerine odaklanması; bir yandan kuruluşun politika ve stratejisini desteklerken diğer yandan da uygun olduğu ölçüde diğer yaklaşımlarla uyumlu olacak şekilde bütünleşik olması beklenir.

Yayılım ise bir kuruluşun yaklaşımını yaşama geçirmek için neler yaptığını içerir. Mükemmelliğe erişmiş bir kuruluşta yaklaşımın ilgili alanlarda sistematik bir biçimde uygulanması beklenir (Ensari, 2003;199).

Değerlendirme ve gözden geçirme ise bir kuruluşun yaklaşımının ve bu yaklaşımının yayılımının etkililiğini değerlendirmek için neler yaptığını içerir.

Ülkemizde Ulusal Kalite Ödülü'nün ortaya çıkmasıyla birlikte gündeme gelen özdeğerlendirme çalışmaları EFQM Mükemmellik modelini temel almış ve 1994'den itibaren yaygınlaşmıştır. Bu yaygınlık 1998'de KalDer tarafından başlatılan Ulusal Kalite Hareketi ile daha da hızlanmıştır. Bu çerçevede birçok kuruluş eğitim almaktadır.

Toplam Kalite Yönetim yaklaşımını eğitim kurumlarında başlatmak ve yaymak için Milli Eğitim Bakanlığı KalDer'in 1998'de başlatmış olduğu Ulusal Kalite Hareketine, Kasım 1999'da İyiniyet Bildirgesi imzalayarak katılmış; önce Bakanlık bünyesinde, daha sonra da İstanbul'dan başlayarak İl Milli Eğitim Müdürlüklerinde özdeğerlendirme Model eğitimleri ve özdeğerlendirme faaliyetleri başlatılmıştır.

Bu doğrultuda KalDer Eğitimde TKY Uzmanlık Grubu, 28-29 Nisan 2000'de tüm paydaşların katılımı ile eğitim sorunlarının Mükemmellik Modeline göre ele alındığı 'Eğitimde Kalite Arayışları' başlıklı bir Çalıştay düzenlemiştir; ayrıca EFQM Mükemmellik Modeli 2000'nin Eğitim Kurumları Kılavuzunu geliştirmiştir (Ensari, 2003;207).

4. BÖLÜM

4.1. Araştırmanın Amacı

Eğitim öğretim sürecinin sistem yaklaşımı açısından incelenmesi ile öğrenci kavramının bu yapının en temel bileşeni olduğu görülecektir. Zaten okullar kurumsal olarak sahip oldukları öğrencileri daha yetenekli, daha erişkin, daha yeterli yapmaya çalışan yapılar olarak tanımlanabilir. Okulların temel görevi; sahip olduğu öğrencileri modern dünyanın karışık problemlerini çözebilen, yaratıcı, üretici bireyler yetiştirmek olarak tarif edilebilir. Okul sisteminin girdisi olan öğrencilerin eğitim öğretim süreci sırasında ya da sonunda gerçekleştirdiği her değişim okul sisteminin etkisini gösterir.

Kimi okullar bu süreci en etkili ve verimli olarak gerçekleştirmekte iken kimileri ise sadece insan beyninde gerçekleşen öğretim sürecini bile becerememekte ve bundan dolayı da öğrencilerin davranışlarında değişim gerçekleştirme amacı güden eğitim sürecinde başarısız olmaktadır. Bu başarısızlığın temel sebebi sistem yaklaşımının tama olarak anlaşılmasıdır. Çünkü sistem yaklaşımına göre herhangi bir sistemin devamının gerçekleşmesi etkili ve verimli çalışan bir dönüt mekanizmasına bağlıdır.

Bundan dolayı öğrencilerin “birey” olarak anlaşılması okul kurumunun devamının sağlanması ve eğitim öğretim sürecinin daha başarılı ürünler vermesi için olmazsa olmazlardan biridir. Öğrencilerin gereksinimleri anlaşılmalı ve bu gereksinimler, gereksinimleri meydana getiren sebepler belirlenmeli ve analiz edilmelidir. Yani öğrencilerin okula ilişkin tutumlarının sebepleri araştırılmalıdır.

Aşağıdaki analizde geniş anlamda söylenirse; okul sürecinin temel yapısı olan öğrencileri anlamak amacıyla yapılan; dar anlamda söylenirse öğrencilerin okula ilişkin tutumlarının arkasında yatan özellikle cinsiyet, velinin eğitim durumu, okudukları sınıf gibi sebeplerin var olup olmadığını anlatılmaya çalışılacaktır.

4.2. Araştırma Yöntemi

4.2.1. Evren

Araştırmanın evrenini İstanbul ili Kadıköy ilçesi sınırları içinde bulunan liselerdeki öğrencilerdir. İstanbul ili Kadıköy ilçesinin içinde bulunan 1 lisede araştırma yapılmış ve bu liselerdeki 147 öğrenciye uygulanmıştır.

4.3. Araştırma Araçları

Araştırma için gerekli verilerin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu ve Öğrenci Memnuniyet Anketi olmak üzere iki bölümden oluşan bir ölçme aracı kullanılmıştır.

Ölçeğin kişisel bilgiler bölümü, araştırmacı tarafından deneklerin çeşitli kişisel özelliklerini belirlemek amacıyla geliştirilmiş, cinsiyet, sınıf ve velilerin öğrenim durumu bilgilerini içeren üç soruluk bir formdan oluşmaktadır.

Diğer bölümde ise MEB'in öğrenci memnuniyet anketi kullanılmıştır. Bu anket 60 sorudan oluşmaktadır. Öğrencilerin TKY uygulaması yapılan bir okuldaki memnuniyetlerini şu alt başlıklar altında incelemeyi hedeflemektedir:

1. Ulaşılabilirlik ve İletişim
2. Dilek, Öneri ve Şikayetler
3. Güvenilirlik
4. Güvenlik
5. Kararlara Katılım
6. Öğrenci İşleri
7. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Programları)
8. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Öğrenme/Öğretme Yöntem ve Teknikleri)
9. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Sınıf Atmosferi)
10. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders araç ve Gereçleri)
11. Ders Arası
12. Okulun Fiziki Ortamı

13. Okulun Kantini
14. Sosyal ve Kültürel ve Sportif Faaliyetler
15. Eğitici Kol Çalışmaları
16. Belirli Gün ve Haftalar
17. Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri
18. Olumlu Davranış Kazanma

Anket sorularına ve bu alt başlıklara göre hipotezler öne sürülmüştür

4.3.1. Hipotezler

Hipotez 1: Öğrenciler ulaşılabilirlik ve iletişim yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 2: Öğrenciler dilek, öneri ve şikayetlerini iletme yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 3: Öğrenciler okuldaki kişilere karşı güvenme yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 4: Öğrenciler okuldaki güvenlik yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 5: Öğrenciler okulda alınan kararlara katılım yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 6: Öğrenciler öğrenci işlerinin çalışması yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 7: Öğrenciler ders programları yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 8: Öğrenciler öğrenme/öğretme yöntem ve teknikleri yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 9: Öğrenciler sınıf atmosferi yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 10: Öğrenciler ders araç ve gereçlerinin kullanımı yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 11: Öğrenciler ders aralarının yeterliliği yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 12: Öğrenciler okul kantini yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 13: Öğrenciler okulun fiziki ortamı yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 14: Öğrenciler sosyal ve kültürel ve sportif faaliyetlerin yeterliliği yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 15: Öğrenciler kulüp çalışmalarının işleyişi yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 16: Öğrenciler belirli gün ve haftaların kutlanması yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez 17: Öğrenciler değerlendirmenin objektif olması yönünden, ödül, teşekkür ve takdir belgelerinin dağılımı yönünden okullarından memnundurlar.

Hipotez18: Öğrenciler olumlu davranış kazandırma yönünden okullarından memnundurlar.

4.4. Yapılan Çalışmalar

4.4.1. Uygulama

Araştırmanın gerçekleştirilmesi için İL Milli Eğitim Müdürlüğü ve İstanbul Valiliği'nden onay alınmış, okula gidilirken onayların birer örneği okul yönetimlerine sunulmuştur. Araştırmanın uygulanacağı okula gerekli temaslar kurulduktan sonra araştırma kapsamında kullanılan “Öğrenci Memnuniyet Anketi” araştırmacı tarafından öğrencilere dağıtılmıştır. Dağıtım sırasında gerekli tüm açıklamalar yapılmış, deneklerin testlere samimi ve doğru cevaplar vermelerini sağlamak için kimlik bilgileri istenmemiştir. Anketlerin doldurulması için deneklere yeterli süre verilmiş ve toplanmasında ilgili okulların rehber öğretmenlerinden yardım alınmıştır.

4.4.2. Veri Analizi

Araştırma kapsamında kullanılan ankete deneklerin verdikleri cevaplar değerlendirilmiş ve elde edilen sonuçlar, frekans ve yüzdeler halinde düzenlenerek metin içinde yorumlanmıştır. Analizler SPSS paket programı ile yapılmış, verilerin analizinde ikili gruplar arası anlamlı farklılıkların tespiti için t-testi, ikiden fazla gruplar arası anlamlı farklılıkların tespiti için Anova analizi kullanılmıştır.

4.5. Bulgular

4.5.1. Cinsiyet frekans dağılımı

Ankete katılanların 67'si bayan 80'i erkektir.

Tablo 3 :Cinsiyet Değişkenine Göre Frekans Dağılımı Tablosu

		Bayan	Erkek	Toplam
Cinsiyet	N	67	80	147
	%	45,6	54,4	100,0

4.5.2. Sınıf frekans dağılımı

Ankete katılanların 61'i lise 1, 57'si lise 2 ve 29'u lise3 öğrencisidir.

Tablo 4 :Sınıf Değişkenine Göre Frekans Dağılımı Tablosu

		Lise 1	Lise 2	Lise 3	Toplam
Sınıf	N	61	57	29	147
	%	41,5	38,8	19,7	100,0

4.5.3. Velinin öğrenim durumu frekans dağılımı

Ankete katılan öğrencilerin 25'inin velisi ilkokul mezunu, 31'i ortaokul mezunu, 62'si lise mezunu ve 29'u da üniversite mezunudur.

Tablo 5 : Velinin öğrenim durumu Frekans Dağılımı Tablosu

		İlkokul Mezunu	Ortaokul Mezunu	Lise Mezunu	Üniversite Mezunu	Toplam
Velinin Öğrenim Durumu	N	25	31	62	29	147
	%	17,0	21,1	42,2	19,7	100,0

4.6. Anket Soruları Frekans Dağılımı

Tablo 6 :Anket Soruları Frekans Dağılımı

		Hiç	Az	Orta	Çok	Tam	Toplam
Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	N	30	66	43	8	0	147
	%	20,4	44,9	29,3	5,4	,0	100,0
Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	N	14	66	67	0	0	147
	%	9,5	44,9	45,6	,0	,0	100,0
Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim.	N	2	53	92	0	0	147
	%	1,4	36,1	62,6	,0	,0	100,0
Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum	N	4	38	104	1	0	147
	%	2,7	25,9	70,7	,7	,0	100,0
Okulun laboratuvarından (Bilgisayar, fizik, kimya vb. laboratuvarlar) yeterince yararlanabiliyorum.	N	43	58	45	1	0	147
	%	29,3	39,5	30,6	,7	,0	100,0
Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	N	21	67	56	3	0	147
	%	14,3	45,6	38,1	2,0	,0	100,0
Okulun rehberlik servisinden yeterince yararlanabiliyorum.	N	37	82	28	0	0	147
	%	25,2	55,8	19,0	,0	,0	100,0
Evimden okula ulaşım kolaydır.	N	14	58	73	2	0	147
	%	9,5	39,5	49,7	1,4	,0	100,0
Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	N	8	65	73	0	1	147
	%	5,4	44,2	49,7	,0	,7	100,0
Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	N	21	29	93	4	0	147
	%	14,3	19,7	63,3	2,7	,0	100,0
Okula ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	N	14	77	56	0	0	147
	%	9,5	52,4	38,1	,0	,0	100,0
Okul yönetimine güvenirim.	N	1	33	80	26	7	147
	%	,7	22,4	54,4	17,7	4,8	100,0
Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	N	11	65	71	0	0	147
	%	7,5	44,2	48,3	,0	,0	100,0
Okulda kendimi güvende hissediyorum.	N	4	57	86	0	0	147
	%	2,7	38,8	58,5	,0	,0	100,0
Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	N	4	56	85	2	0	147
	%	2,7	38,1	57,8	1,4	,0	100,0
Okul servisleri (varsa) güvenlidir.	N	6	66	71	4	0	147
	%	4,1	44,9	48,3	2,7	,0	100,0
Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.	N	5	43	98	1	0	147
	%	3,4	29,3	66,7	,7	,0	100,0
Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	N	0	25	63	46	13	147
	%	,0	17,0	42,9	31,3	8,8	100,0
Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmen bizim görüşümüzü alır.	N	3	106	38	0	0	147
	%	2,0	72,1	25,9	,0	,0	100,0
Okulun öğrenci işlerinde güler yüzle karşılanınız.	N	14	76	55	2	0	147
	%	9,5	51,7	37,4	1,4	,0	100,0
Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir.	N	44	59	44	0	0	147
	%	29,9	40,1	29,9	,0	,0	100,0
Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir.	N	21	86	39	1	0	147
	%	14,3	58,5	26,5	,7	,0	100,0
Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	N	34	76	37	0	0	147
	%	23,1	51,7	25,2	,0	,0	100,0

İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.	N	14	87	43	3	0	147
	%	9,5	59,2	29,3	2,0	,0	100,0
Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır. (Uygulamalı okullarda uygulama süreci için de soru yöneltilebilir)	N	21	83	43	0	0	147
	%	14,3	56,5	29,3	,0	,0	100,0
Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.	N	10	79	53	5	0	147
	%	6,8	53,7	36,1	3,4	,0	100,0
Dersler zevkli geçmektedir.	N	66	53	25	0	3	147
	%	44,9	36,1	17,0	,0	2,0	100,0
Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	N	7	49	83	5	3	147
	%	4,8	33,3	56,5	3,4	2,0	100,0
Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	N	14	69	60	4	0	147
	%	9,5	46,9	40,8	2,7	,0	100,0
Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyleyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	N	50	65	31	1	0	147
	%	34,0	44,2	21,1	,7	,0	100,0
Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.	N	25	96	26	0	0	147
	%	17,0	65,3	17,7	,0	,0	100,0
Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	N	25	94	27	1	0	147
	%	17,0	63,9	18,4	,7	,0	100,0
Hata yapmaktan korkmuyorum.	N	22	79	42	4	0	147
	%	15,0	53,7	28,6	2,7	,0	100,0
Ders kitapları işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	N	18	80	49	0	0	147
	%	12,2	54,4	33,3	,0	,0	100,0
Derste konuya göre uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır.	N	24	91	30	2	0	147
	%	16,3	61,9	20,4	1,4	,0	100,0
Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	N	43	78	25	1	0	147
	%	29,3	53,1	17,0	,7	,0	100,0
Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) kullanabiliyoruz.	N	21	74	47	5	0	147
	%	14,3	50,3	32,0	3,4	,0	100,0
Ders araları (teneffüsler) zaman açısından yeterlidir.	N	10	40	89	8	0	147
	%	6,8	27,2	60,5	5,4	,0	100,0
Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum.	N	34	78	35	0	0	147
	%	23,1	53,1	23,8	,0	,0	100,0
Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.	N	61	69	16	0	1	147
	%	41,5	46,9	10,9	,0	,7	100,0
Okul binası ve diğer fiziki mekânlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.	N	32	80	34	1	0	147
	%	21,8	54,4	23,1	,7	,0	100,0
Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	N	22	82	42	1	0	147
	%	15,0	55,8	28,6	,7	,0	100,0
Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	N	11	52	83	1	0	147
	%	7,5	35,4	56,5	,7	,0	100,0
Okulun içi ve dışı temizdir.	N	23	55	66	1	2	147
	%	15,6	37,4	44,9	,7	1,4	100,0
Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	N	16	57	71	2	1	147
	%	10,9	38,8	48,3	1,4	,7	100,0
Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	N	20	75	47	4	1	147
	%	13,6	51,0	32,0	2,7	,7	100,0
Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	N	16	50	76	5	0	147
	%	10,9	34,0	51,7	3,4	,0	100,0
	N	0	43	100	4	0	147

Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	%	,0	29,3	68,0	2,7	,0	100,0
Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	N	0	45	99	3	0	147
	%	,0	30,6	67,3	2,0	,0	100,0
Düzenlenen bu faaliyetlere katılımı herkese fırsat tanınmaktadır.	N	5	43	96	3	0	147
	%	3,4	29,3	65,3	2,0	,0	100,0
Okulda öğrenci istekleri ve yetenekleri esas alınarak kulüp ve bu kulüplere katılacak öğrenciler belirlenir.	N	0	19	76	37	15	147
	%	,0	12,9	51,7	25,2	10,2	100,0
Kulüp çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum.	N	14	21	74	23	15	147
	%	9,5	14,3	50,3	15,6	10,2	100,0
Kulüp çalışmalarına severek katılıyorum.	N	28	23	81	0	15	147
	%	19,0	15,6	55,1	,0	10,2	100,0
Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır.	N	3	32	53	46	13	147
	%	2,0	21,8	36,1	31,3	8,8	100,0
Okulumuzda yapılan belirli gün ve haftaların (Yeşilay Haftası, Trafik Haftası vb.) kutlamalarını beğenerek izliyorum.	N	0	14	86	47	0	147
	%	,0	9,5	58,5	32,0	,0	100,0
Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.	N	0	6	66	63	12	147
	%	,0	4,1	44,9	42,9	8,2	100,0
Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	N	0	32	71	32	12	147
	%	,0	21,8	48,3	21,8	8,2	100,0
Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	N	0	13	54	66	14	147
	%	,0	8,8	36,7	44,9	9,5	100,0
Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	N	0	26	62	55	4	147
	%	,0	17,7	42,2	37,4	2,7	100,0
Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır.	N	0	7	86	47	7	147
	%	,0	4,8	58,5	32,0	4,8	100,0

Frekans dağılım tablosuna göre aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

1-Ulaşılabilirlik ve İletişim

Okul idaresi ve öğretmenlerle iletişim öğrencilere çok zor gelmektedir. Okullarda iletişimin etkin olabilmesi için öğretmenlerin ve idarecilerin daha pozitif olması, iletişimin farklı gruplar arasında yapılması, özel ilgiye ihtiyacı olan öğrencilerin öğretmenler tarafından bilinmesi gerekmektedir.

Okulun spor salonundan, laboratuvarlarından, kütüphanesinden ve rehberlik servisinden yararlanmadaki memnuniyet oranı çoğunlukla az ile orta seviyededir. Öğrencilere isteklerini, ihtiyaçlarını anlatmaları için fırsat verilmeli ve okul çalışanları öğrencilere yardımcı olmalıdır.

Okulumuz için ulaşılabilirlik ve iletişim alanı iyileştirmeye açık bir alandır.

2-Dilek, Öneri ve Şikâyet

Öğrencilerin sorunlarının çözülmesi konusundaki memnuniyet düzeyleri orta seviyededir. Bu konuda kayda değer bir sıkıntının olmadığı görülmektedir. Okuldaki personel bir sorunun çözümüne karar vermeden önce pek çok alternatif çözüm önerilerine tartışmalıdır. Ayrıca öğrencilerin çoğunluğu öneri ve isteklerine cevap alamadıklarını belirtmişlerdir. Bu konu iyileştirmeye açık bir alandır. Rehberlik servisinin de katkılarıyla öğrencilerin öneri ve istekleri değerlendirilmeli ve yapıcı yaklaşımlar getirilerek sonuca ulaşılmadır.

3-Güvenirlilik

Öğrencilerin okul ve öğretmenlere güveni orta seviyededir. Hiç bir öğrenci öğretmenlere tam güvendiğini belirtmemiştir. Buradan da okulumuzdaki güven ortamının genel olarak zayıf ve iyileştirmeye açık bir alan olduğu görülmüştür. Öğretmenlerin kişisel olarak bu konuda gayret göstermeleri gerekmektedir.

4-Güvenlik

Öğrenciler okuldaki güvenlikten orta seviyede memnundurlar. Okul idaresinin alacağı tedbirlerle bu alanda iyileştirme yapılabilir.

5-Kararlara Katılım

Öğrenciler okulda alınan kararlara katılım konusunda okullarından orta seviyede memnundurlar. Fakat sınıfta alınan kararlara katılımı ise memnun olmadıklarını belirtmişleridir. Bu alan iyileştirmeye açık bir alandır. Eğitimde niteliğin artması için sınıfta alınan kararlarda öğrencilerde aktif hale getirilmelidir.

6-Öğrenci İşleri

Öğrenciler, öğrenci işlerinin ve sağlık hizmetlerinin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Bu alan iyileştirmeye açık bir alandır. Okul yönetimi bu konuda eksiklikleri tespit etmeli ve gerekli önlemleri almalıdır.

7-Ders Programları

Öğrencilerin çoğu konuların kendi seviyelerinde olmadığını, yeterli sürede anlatılmadığını, ilgilerini çekmediğini ve günlük hayatta hiçbir işe yaramadığını belirtmişlerdir. Bu alan iyileştirmeye açık bir alandır. Öğretim programları öğrencilerde öz disiplin gelişimi ve girişimciliği teşvik etmelidir. Okul idaresi de bu konuda öğrencilerin destekçisi olmalıdır.

8-Öğrenme-Öğretme Yöntem ve Teknikleri

Öğrencilerin çoğu derslerin zevkli geçmediğini ve kendilerine fırsat tanınmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca derste öğrenilen teorik bilgilerinde uygulamalarının yapılmasından pek memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Derslerin işlenişinde ise farklı yöntemlerin zaman zaman kullanıldığını belirtmişlerdir. Bu alan iyileştirmeye açık bir alandır. Okuldaki hizmet içi eğitim programları ile öğretmenlerin en etkili öğretim stratejileri ve metotları konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Aktif öğrenme imkânları artırılmalı, öğretim materyalleri ve öğretim metotları öğrenmeyi desteklemeli ve yaratıcılığı artırır mahiyette olmalıdır.

9-Sınıf Atmosferi

Öğrencilerin dersteki sınıf atmosferinden hiç memnun olmadıkları görülmektedir. Anlamadıklarını rahatlıkla öğretmenlerine sormadıklarını ve çekindiklerini belirtmişlerdir. Rehberlik servisi-öğretmen-öğrenci işbirliği ile bu konudaki sorunların azalacağı düşünülmektedir.

10-Ders Araç Gereçleri

Öğrenciler ders araç ve gereçlerinin yeterliliği ve kullanımı konusunda okullarından memnun değildirler. Bu alan iyileştirmeye açık bir alandır. Öğrenciler ve öğretmenler ders araç ver gereçlerini ihtiyaç duydukları zaman bulabilmelidirler. Bu konuda okul idaresi üzerine düşeni yapmalıdır.

11-Ders Arası

Öğrenciler teneffüslerin zaman açısından yetersiz olduğunu bu sebeple ihtiyaçlarını gideremediklerini ve dinlenemediklerini ifade etmişlerdir. Okul idaresi bunları değerlendirip teneffüslerin sürelerinde farklı bir yapılandırmaya gitmelidir.

12-Okulun Fizik Ortamı

Öğrenciler okul binasının, diğer fiziki mekânların ve sınıfların yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Bu alan iyileştirmeye açık bir alandır. Öğretim programlarında belirtilen hedeflere ulaşmak için okulun donanımı uygun hale getirilmelidir. Öğrenciler okulun ve sınıfın temizliğinden genel olarak memnundurlar fakat yeterli olmadığı ortadadır. Okulun bu konuyla ilgili çalışanlarının daha verimli çalışması sağlanmalıdır.

13-Okul Kantini

Öğrenciler okul kantininden orta düzeyde memnundurlar. Kantin çalışanlarının daha bilinçli olması sağlanarak bu alanda memnuniyet artırılabilir.

14-Sosyal- Kültürel Faaliyetler

Bu alanda öğrencilerin memnun olduğu görülmüştür.

15- Eğitici Kol Faaliyetleri

Bu alanda öğrencilerin memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Bu konuda çok fazla sıkıntı olmamakla birlikte; eğer öğretmen ve rehberlik hizmetleri hedeflere ulaşmada alternatif yollar sunabilirse sorunun azalacağı düşünülmektedir.

16-Belirli Gün ve Haftalar

Bu alanda öğrencilerin genellikle memnun olduğu görülmektedir.

17-Değerlendirme

Bu alanda öğrencilerin genellikle memnun olduğu görülmektedir. Önemli bir nokta olan değerlendirmenin başarısının artması için öğrencilerin kendilerinin

değerlendirilmesinde kullanılan kriterleri bilmesi sağlanmalı ve objektif olunması sağlanmalıdır.

18-Olumlu Davranış Kazanma

Bu alanda öğrencilerin genellikle memnun olduğu görülmektedir.

4.7. Yordamsal İstatistik

4.7.1. Cinsiyete Değişkenine Göre T-testleri

Ulaşılabilirlik ve iletişim alanında rehberlik servislerinden yararlanma dışında diğer alanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur. Okuldaki rehberlik servislerinden yararlanma konusunda erkek öğrenciler bayan öğrencilere göre daha fazla yararlanabildiğini belirtmiştir. Bunun sebebinin, kız öğrencilerin daha çekingen olması ve ailelerinden gelen ayıp duygusunun üstünlüğü olarak ifade edilebilir. [$t_{(1145)}=-1,988$, $p<0,05$].

Tablo 7 :Ulaşılabilirlik ve iletişim alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

		Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
1	Öğretmenlerim ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Bayan	67	2,43	0,633	145	1,234	0,219
		Erkek	80	2,3	0,664			
2	Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Bayan	67	2,66	0,478	145	0,956	0,341
		Erkek	80	2,58	0,546			
3	Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Bayan	67	2,66	0,592	145	-0,775	0,440
		Erkek	80	2,73	0,477			
4	Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum	Bayan	67	1,94	0,833	145	-1,218	0,225
		Erkek	80	2,1	0,756			
5	Okulun laboratuvarından (Bilgisayar, fizik, kimya vb. laboratuvarlar) yeterince yararlanabiliyorum.	Bayan	67	2,24	0,698	145	-0,609	0,543
		Erkek	80	2,31	0,756			
6	Okulun rehberlik servisinden yeterince yararlanabiliyorum.	Bayan	67	1,82	0,601	145	-1,988	0,049
		Erkek	80	2,04	0,702			
7	Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	Bayan	67	2,46	0,682	145	0,553	0,581
		Erkek	80	2,4	0,686			
8	Evimden okula ulaşım kolaydır	Bayan	67	2,52	0,587	145	1,048	0,296
		Erkek	80	2,41	0,669			

Dilek, öneri ve şikayet alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 8: Dilek, Öneri ve Şikayet Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
9 Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Bayan	67	2,33	0,786	145	1,777	0,078
	Erkek	80	2,09	0,845			
10 Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Bayan	67	2,66	0,729	145	1,631	0,105
	Erkek	80	2,45	0,794			
11 Okula ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	Bayan	67	2,22	0,67	145	-1,089	0,278
	Erkek	80	2,34	0,594			

Güvenirlilik alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 9 :Güvenirlilik Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
12 Okul yönetimine güvenirim.	Bayan	67	3,13	0,796	145	1,416	0,159
	Erkek	80	2,95	0,778			
13 Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	Bayan	67	2,51	0,637	145	1,768	0,079
	Erkek	80	2,33	0,612			

Güvenlik alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 10: Güvenlik Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	P
14 Okulda kendimi güvende hissediyorum.	Bayan	67	2,61	0,491	145	1,091	0,277
	Erkek	80	2,51	0,595			
15 Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	Bayan	67	2,55	0,61	145	-0,502	0,616
	Erkek	80	2,6	0,542			
16 Okul servisleri (varsa) güvenlidir.	Bayan	67	2,54	0,586	145	0,723	0,471
	Erkek	80	2,46	0,655			

Kararlara katılım alanında öğrencilerin görüşünün alınmasında cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmuştur. Erkek öğrenciler kız öğrencilere göre bu konuda daha olumlu düşünmektedirler. Bu da bize erkek öğrencilerin bu kurullara katılma isteğinin daha fazla olduğunu düşündürmektedir. [$t_{(1145)}=-2,503$, $p<0,05$].

Tablo 11 :Kararlara Katılım Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

		Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
17	Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.	Bayan	67	2,52	0,587	145	-2,503	0,013
		Erkek	80	2,75	0,516			
18	Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	Bayan	67	3,33	0,824	145	0,111	0,912
		Erkek	80	3,31	0,894			
19	Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmen bizim görüşümüzü alır.	Bayan	67	2,25	0,438	145	0,366	0,715
		Erkek	80	2,23	0,503			

Öğrenci işleri alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 12 :Öğrenci İşleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

		Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
20	Okulun öğrenci işlerinde güler yüzle karşılanırsınız.	Bayan	67	2,25	0,725	145	-0,883	0,379
		Erkek	80	2,35	0,597			
21	Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir.	Bayan	67	1,97	0,852	129	-0,419	0,676
		Erkek	80	2,03	0,711			
22	Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir.	Bayan	67	2,03	0,674	145	-1,834	0,069
		Erkek	80	2,23	0,616			

Ders programına ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 13: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
23 Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	Bayan	67	1,94	0,694	145	-1,278	0,203
	Erkek	80	2,09	0,697			
24 İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.	Bayan	67	2,27	0,642	145	0,525	0,601
	Erkek	80	2,21	0,65			
25 Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	Bayan	67	2,07	0,635	145	-1,294	0,198
	Erkek	80	2,21	0,65			
26 Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.	Bayan	67	2,4	0,605	145	0,711	0,478
	Erkek	80	2,33	0,708			

Öğreneme /öğretme yöntem ve tekniklerine ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 14: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
27 Dersler zevkli geçmektedir.	Bayan	67	1,72	0,735	145	-0,838	0,404
	Erkek	80	1,84	0,974			
28 Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	Bayan	67	2,52	0,682	145	-1,928	0,056
	Erkek	80	2,75	0,738			
29 Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	Bayan	67	2,31	0,701	145	-0,862	0,390
	Erkek	80	2,41	0,688			
30 Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	Bayan	67	1,99	0,844	145	1,488	0,139
	Erkek	80	1,8	0,664			

Sınıf atmosferine ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 15: Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

		Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
31	Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.	Bayan	67	2,03	0,602	145	0,432	0,667
		Erkek	80	1,99	0,584			
32	Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	Bayan	67	2,04	0,589	145	0,314	0,754
		Erkek	80	2,01	0,646			
33	Hata yapmaktan korkmuyorum.	Bayan	67	2,31	0,82	145	1,925	0,056
		Erkek	80	2,09	0,599			

Ders araç ve gereçlerine ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 16: Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

		Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
34	Ders kitapları işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	Bayan	67	2,18	0,695	145	-0,547	0,585
		Erkek	80	2,24	0,601			
35	Derste konuya göre uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır.	Bayan	67	1,91	0,712	145	-2,758	0,007
		Erkek	80	2,2	0,56			
36	Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	Bayan	67	1,91	0,793	145	0,308	0,759
		Erkek	80	1,88	0,603			
37	Ders araç ve gereçlerini(bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) kullanabiliyoruz.	Bayan	67	2,24	0,799	145	-0,091	0,927
		Erkek	80	2,25	0,684			

Teneffüs alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 17: Teneffüs Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
38 Ders araları (teneffüsler) zaman açısından yeterlidir.	Bayan	67	2,67	0,705	145	0,407	0,685
	Erkek	80	2,63	0,682			
39 Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum.	Bayan	67	2,12	0,749	145	1,832	0,069
	Erkek	80	1,91	0,62			
40 Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.	Bayan	67	1,69	0,701	145	-0,431	0,667
	Erkek	80	1,74	0,725			

Okulun fiziki ortamı alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur

Tablo 18: Okulun Fiziki Ortamı Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	P
41 Okul binası ve diğer fiziki mekanlar (spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.	Bayan	67	2,1	0,761	145	1,241	0,216
	Erkek	80	1,96	0,625			
42 Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	Bayan	67	2,12	0,64	145	-0,503	0,616
	Erkek	80	2,18	0,689			
43 Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	Bayan	67	2,49	0,683	145	-0,186	0,853
	Erkek	80	2,51	0,616			
44 Okulun içi ve dışı temizdir.	Bayan	67	2,28	0,884	145	-0,879	0,381
	Erkek	80	2,4	0,722			

Kantin alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 19 :Kantin Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	P
45 Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	Bayan	67	2,37	0,85	145	-0,738	0,462
	Erkek	80	2,46	0,615			
46 Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	Bayan	67	2,33	0,726	145	1,033	0,303
	Erkek	80	2,2	0,77			
47 Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	Bayan	67	2,4	0,74	145	-1,107	0,270
	Erkek	80	2,54	0,728			

Faaliyetler alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 20 :Faaliyetler Alanında cinsiyete göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	P
48 Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	Bayan	67	2,75	0,472	145	0,255	0,799
	Erkek	80	2,73	0,527			
49 Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	Bayan	67	2,64	0,513	145	-1,629	0,105
	Erkek	80	2,78	0,477			
50 Düzenlenen bu faaliyetlere katılımında her keşe fırsat tanınmaktadır.	Bayan	67	2,61	0,521	145	-0,917	0,360
	Erkek	80	2,7	0,624			

Kulüp çalışmaları alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 21 : Kulüp Çalışmaları Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	P
51 Okulda öğrenci istekleri ve yetenekleri esas alınarak kulüp ve bu kulüplere katılacak öğrenciler belirlenir.	Bayan	67	3,28	0,831	145	-0,574	0,567
	Erkek	80	3,36	0,83			
52 Kulüp çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum.	Bayan	67	2,91	1,097	145	-1,240	0,217
	Erkek	80	3,13	0,998			
53 Kulüp çalışmalarına severek katılıyorum.	Bayan	67	2,51	1,133	145	-1,605	0,111
	Erkek	80	2,8	1,072			

Belirli gün ve haftalar alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 22: Belirli Gün ve Haftalar Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	P
54 Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır.	Bayan	67	3,19	0,957	145	-0,430	0,668
	Erkek	80	3,26	0,964			
55 Okulumuzda yapılan belirli gün ve haftaların kutlamalarını beğenerek izliyorum.	Bayan	67	3,21	0,664	145	-0,284	0,777
	Erkek	80	3,24	0,557			

Değerlendirme alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 23: Değerlendirme Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	P
56 Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.	Bayan	67	3,61	0,738	145	0,960	0,339
	Erkek	80	3,5	0,675			
57 Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	Bayan	67	3,13	0,919	145	-0,372	0,710
	Erkek	80	3,19	0,813			
58 Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	Bayan	67	3,51	0,823	145	-0,613	0,541
	Erkek	80	3,59	0,758			

Olumlu davranış kazanma ve eğitim alanında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 24: Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Cinsiyete Göre T-testi Tablosu

	Cinsiyet	N	Mean	Standart Sapma	sd	t	p
59 Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	Bayan	67	3,24	0,761	145	-0,184	0,854
	Erkek	80	3,26	0,791			
60 Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır.	Bayan	67	3,36	0,667	145	-0,155	0,877
	Erkek	80	3,38	0,644			

4.7.2. Sınıf Değişkenine Göre ANOVA

Ulaşılabilirlik alanına ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizine göre Lise 1 ve Lise 2. sınıflar arasında öğretmenlerle ihtiyaç duyulduğunda görüşme konusunda anlamlı bir fark vardır. Lise 1 sınıflar bu konuda rahat oldukları ortaya çıkmıştır. Bu farkın, Lise 1.sınıfta okuyan öğrencilerin ilköğretimden yeni gelmiş olmalarından, daha çocuksu olmalarından ve ergenlik çağı ile meslek kaygısı problemlerini daha az yaşamalarından kaynaklandığı düşünülebilir. [$F_{(2-144)}=4,497, p<0,05$].

Tablo 25 :Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma	
1	Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Lise 1	61	2,410	0,864
		Lise 2	57	1,965	0,706
		Lise 3	29	2,207	0,861
		Toplam	147	2,197	0,825
2	Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Lise 1	61	2,377	0,610
		Lise 2	57	2,263	0,695
		Lise 3	29	2,517	0,634
		Toplam	147	2,361	0,651
3	Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim.	Lise 1	61	2,656	0,513
		Lise 2	57	2,579	0,533
		Lise 3	29	2,586	0,501
		Toplam	147	2,612	0,516
4	Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum	Lise 1	61	2,672	0,569
		Lise 2	57	2,649	0,551
		Lise 3	29	2,828	0,384
		Toplam	147	2,694	0,531
5	Okulun laboratuvarından (Bilgisayar, fizik, kimya vb. laboratuvarlar) yeterince yararlanabiliyorum.	Lise 1	61	2,066	0,793
		Lise 2	57	1,982	0,767
		Lise 3	29	2,034	0,865
		Toplam	147	2,027	0,793
6	Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	Lise 1	61	2,377	0,711
		Lise 2	57	2,246	0,739
		Lise 3	29	2,138	0,743
		Toplam	147	2,279	0,729
7	Okulun rehberlik servisinden yeterince yararlanabiliyorum.	Lise 1	61	2,000	0,707
		Lise 2	57	1,877	0,600
		Lise 3	29	1,931	0,704
		Toplam	147	1,939	0,664
8	Evimden okula ulaşım kolaydır.	Lise 1	61	2,475	0,648
		Lise 2	57	2,368	0,672
		Lise 3	29	2,448	0,783
		Toplam	147	2,429	0,682

Tablo 26: Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
1 Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Guruplar arası	5,836	2	2,918	4,497	0,013	Lise 1 - Lise 2
	Guruplar içi	93,443	144	0,649			
	Toplam	99,279	146				
2 Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Guruplar arası	1,269	2	0,635	1,508	0,225	
	Guruplar içi	60,622	144	0,421			
	Toplam	61,891	146				
3 Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim.	Guruplar arası	0,198	2	0,099	0,369	0,692	
	Guruplar içi	38,700	144	0,269			
	Toplam	38,898	146				
4 Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum.	Guruplar arası	0,661	2	0,331	1,174	0,312	
	Guruplar içi	40,563	144	0,282			
	Toplam	41,224	146				
5 Okulun laboratuvarından (Bilgisayar, fizik, kimya vb. laboratuvarlar) yeterince yararlanabiliyorum.	Guruplar arası	0,205	2	0,103	0,161	0,851	
	Guruplar içi	91,686	144	0,637			
	Toplam	91,891	146				
6 Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	Guruplar arası	1,227	2	0,614	1,157	0,317	
	Guruplar içi	76,338	144	0,530			
	Toplam	77,565	146				
7 Okulun rehberlik servisinden yeterince yararlanabiliyorum.	Guruplar arası	0,447	2	0,223	0,502	0,606	
	Guruplar içi	64,002	144	0,444			
	Toplam	64,449	146				
8 Evimden okula ulaşım kolaydır.	Guruplar arası	0,351	2	0,176	0,374	0,689	
	Guruplar içi	67,649	144	0,470			
	Toplam	68,000	146				

Dilek, öneri ve iletişim alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 27: Dilek, Öneri ve Şikayet Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
9	Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Lise 1	61	2,475	0,673
		Lise 2	57	2,439	0,627
		Lise 3	29	2,483	0,574
		Toplam	147	2,463	0,633
10	Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Lise 1	61	2,639	0,731
		Lise 2	57	2,509	0,759
		Lise 3	29	2,414	0,867
		Toplam	147	2,544	0,770
11	Okula ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	Lise 1	61	2,246	0,675
		Lise 2	57	2,298	0,626
		Lise 3	29	2,345	0,553
		Toplam	147	2,286	0,630

Tablo 28: Dilek, Öneri ve Şikayet Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

		Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
9	Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Guruplar arası	0,055	2	0,027	0,067	0,935	
		Guruplar içi	58,490	144	0,406			
		Toplam	58,544	146				
10	Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Guruplar arası	1,117	2	0,558	0,942	0,392	
		Guruplar içi	85,346	144	0,593			
		Toplam	86,463	146				
11	Okula ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	Guruplar arası	0,207	2	0,103	0,258	0,773	
		Guruplar içi	57,793	144	0,401			
		Toplam	58,000	146				

Güvenirlilik alanında Lise 1 – Lise 2 ve Lise 2 – Lise 3 öğrencileri arasında okul yönetimine güven konusunda anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Lise 2. sınıflar bu konuda daha olumlu düşünmektedir. Bu da ara sınıfların yönetime güveninin daha fazla olduğunu göstermektedir. $[F_{(2-144)}=5,763, p<0,05]$.

Tablo 29: Güvenirlilik Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
12 Okul yönetimine güvenirim.	Lise 1	61	2,902	0,851
	Lise 2	57	3,298	0,755
	Lise 3	29	2,793	0,559
	Toplam	147	3,034	0,789
13 Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	Lise 1	61	2,459	0,621
	Lise 2	57	2,386	0,620
	Lise 3	29	2,345	0,670
	Toplam	147	2,408	0,628

Tablo 30: Güvenirlilik Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
12 Okul yönetimine güvenirim.	Guruplar arası	6,732	2	3,366	5,763	0,004	Lise 1 - Lise 2
	Guruplar içi	84,098	144	0,584			
	Toplam	90,830	146				
13 Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	Guruplar arası	0,302	2	0,151	0,380	0,684	
	Guruplar içi	57,208	144	0,397			
	Toplam	57,510	146				

Güvenlik alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 31: Güvenlik Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
14 Okulda kendimi güvende hissediyorum.	Lise 1	61	2,541	0,535
	Lise 2	57	2,509	0,571
	Lise 3	29	2,690	0,541
	Toplam	147	2,558	0,551
15 Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	Lise 1	61	2,656	0,544
	Lise 2	57	2,491	0,630
	Lise 3	29	2,586	0,501
	Toplam	147	2,578	0,572
16 Okul servisleri (varsa) güvenlidir.	Lise 1	61	2,459	0,565
	Lise 2	57	2,456	0,683
	Lise 3	29	2,655	0,614
	Toplam	147	2,497	0,623

Tablo 32: Güvenlik Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler		Anlamlı Fark
				Ortalaması	p	
14 Okulda kendimi güvende hissediyorum.	Guruplar arası	0,658	2	0,329	1,087	0,340
	Guruplar içi	43,600	144	0,303		
	Toplam	44,259	146			
15 Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	Guruplar arası	0,800	2	0,400	1,224	0,297
	Guruplar içi	47,051	144	0,327		
	Toplam	47,850	146			
16 Okul servisleri (varsa) güvenlidir.	Guruplar arası	0,909	2	0,454	1,172	0,313
	Guruplar içi	55,840	144	0,388		
	Toplam	56,748	146			

Kararlara katılım alanında; sınıf değişkenine ilişkin okul öğrenci kurulunda öğrenci temsili konusunda Lise 1- Lise 2 ile Lise 1- Lise 3 öğrencilerinin düşünceleri arasında fark tespit edilmiştir. Lise 1. sınıfların bu konuda olumsuz düşünmesi; bu okula yeni başlamış olmaları ve oryantasyon sorunu yaşadıkları fikrini akla getirmektedir.[$F_{(2-144)}=7,117, p<0,01$].

Tablo 33 :Kararlara Katılım Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
17 Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.	Lise 1		61	2,639	0,578
	Lise 2		57	2,684	0,506
	Lise 3		29	2,586	0,628
	Toplam		147	2,646	0,559
18 Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	Lise 1		61	3,016	0,866
	Lise 2		57	3,561	0,780
	Lise 3		29	3,483	0,829
	Toplam		147	3,320	0,860
19 Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmen bizim görüşümüzü alır.	Lise 1		61	2,279	0,452
	Lise 2		57	2,175	0,468
	Lise 3		29	2,276	0,528
	Toplam		147	2,238	0,473

Tablo 34:Kararlara Katılım Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
17 Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.	Guruplar arası	0,190	2	0,095	0,301	0,741	
	Guruplar içi	45,416	144	0,315			
	Toplam	45,605	146				
18 Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	Guruplar arası	9,713	2	4,856	7,117	0,001	Lise 1 -
	Guruplar içi	98,260	144	0,682			Lise 2
	Toplam	107,973	146				Lise 1- Lise 3
19 Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmen bizim görüşümüzü alır.	Guruplar arası	0,366	2	0,183	0,815	0,445	
	Guruplar içi	32,301	144	0,224			
	Toplam	32,667	146				

Öğrenci işleri alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 35: Öğrenci İşleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
20	Okulun öğrenci işlerinde güler yüzle karşılanırsınız.	Lise 1	61	2,311	0,647
		Lise 2	57	2,263	0,669
		Lise 3	29	2,379	0,677
		Toplam	147	2,306	0,658
21	Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir.	Lise 1	61	2,000	0,775
		Lise 2	57	2,000	0,756
		Lise 3	29	2,000	0,845
		Toplam	147	2,000	0,776
22	Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir.	Lise 1	61	2,131	0,670
		Lise 2	57	2,123	0,657
		Lise 3	29	2,172	0,602
		Toplam	147	2,136	0,648

Tablo 36: Öğrenci İşleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
20	Guruplar arası	0,262	2	0,131	0,300	0,741	
	Guruplar içi	62,962	144	0,437			
	Toplam	63,224	146				
21	Guruplar arası	0,000	2	0,000	0,000	1,000	
	Guruplar içi	88,000	144	0,611			
	Toplam	88,000	146				
22	Guruplar arası	0,050	2	0,025	0,059	0,943	
	Guruplar içi	61,229	144	0,425			
	Toplam	61,279	146				

Ders programına ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir. [$F_{(2-144)}=5,763$, $p<0,05$].

Tablo 37: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
23 Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağımı düşünüyorum.	Lise 1	61	2,049	0,644
	Lise 2	57	1,965	0,731
	Lise 3	29	2,069	0,753
	Toplam	147	2,020	0,697
24 İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.	Lise 1	61	2,262	0,705
	Lise 2	57	2,211	0,590
	Lise 3	29	2,241	0,636
	Toplam	147	2,238	0,645
25 Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır. (Uygulamalı okullarda uygulama süreci için de soru yöneltilebilir)	Lise 1	61	2,148	0,628
	Lise 2	57	2,088	0,635
	Lise 3	29	2,276	0,702
	Toplam	147	2,150	0,645
26 Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.	Lise 1	61	2,361	0,708
	Lise 2	57	2,298	0,654
	Lise 3	29	2,483	0,574
	Toplam	147	2,361	0,662

Tablo 38: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
23 Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağımı düşünüyorum.	Guruplar arası	0,294	2	0,147	0,300	0,741	
	Guruplar içi	70,644	144	0,491			
	Toplam	70,939	146				
24 İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.	Guruplar arası	0,079	2	0,040	0,094	0,910	
	Guruplar içi	60,587	144	0,421			
	Toplam	60,667	146				
25 Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	Guruplar arası	0,681	2	0,340	0,817	0,444	
	Guruplar içi	60,027	144	0,417			
	Toplam	60,707	146				
26 Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.	Guruplar arası	0,654	2	0,327	0,745	0,477	
	Guruplar içi	63,237	144	0,439			
	Toplam	63,891	146				

Öğrenme /öğretme yöntem ve tekniklerine ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir. [$F_{(2-144)}=5,763$, $p<0,05$].

Tablo 39 :Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
27 Dersler zevkli geçmektedir.	Lise 1	61	1,803	0,853
	Lise 2	57	1,789	0,959
	Lise 3	29	1,724	0,751
	Toplam	147	1,782	0,872
28 Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	Lise 1	61	2,525	0,721
	Lise 2	57	2,684	0,760
	Lise 3	29	2,828	0,602
	Toplam	147	2,646	0,720
29 Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	Lise 1	61	2,393	0,665
	Lise 2	57	2,281	0,726
	Lise 3	29	2,483	0,688
	Toplam	147	2,367	0,693
30 Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	Lise 1	61	1,820	0,695
	Lise 2	57	1,965	0,823
	Lise 3	29	1,862	0,743
	Toplam	147	1,884	0,754

Tablo 40:Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
27 Dersler zevkli geçmektedir.	Guruplar arası	0,128	2	0,064	0,083	0,920	
	Guruplar içi	110,906	144	0,770			
	Toplam	111,034	146				
28 Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	Guruplar arası	1,939	2	0,969	1,895	0,154	
	Guruplar içi	73,667	144	0,512			
	Toplam	75,605	146				
29 Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	Guruplar arası	0,856	2	0,428	0,889	0,413	
	Guruplar içi	69,308	144	0,481			
	Toplam	70,163	146				
30 Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	Guruplar arası	0,640	2	0,320	0,559	0,573	
	Guruplar içi	82,394	144	0,572			
	Toplam	83,034	146				

Sınıf atmosferine ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir. [$F_{(2-144)}=5,763$, $p<0,05$].

Tablo 41: Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
31	Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.	Lise 1	61	1,951	0,590
		Lise 2	57	2,035	0,626
		Lise 3	29	2,069	0,530
		Toplam	147	2,007	0,591
32	Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	Lise 1	61	1,984	0,562
		Lise 2	57	2,000	0,655
		Lise 3	29	2,172	0,658
		Toplam	147	2,027	0,619
33	Hata yapmaktan korkmuyorum.	Lise 1	61	2,098	0,700
		Lise 2	57	2,193	0,766
		Lise 3	29	2,379	0,622
		Toplam	147	2,190	0,715

Tablo 42: Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

		Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
31	Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.	Guruplar arası	0,349	2	0,174	0,496	0,610	
		Guruplar içi	50,644	144	0,352			
		Toplam	50,993	146				
32	Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	Guruplar arası	0,770	2	0,385	1,005	0,368	
		Guruplar içi	55,122	144	0,383			
		Toplam	55,891	146				
33	Hata yapmaktan korkmuyorum.	Guruplar arası	1,552	2	0,776	1,528	0,220	
		Guruplar içi	73,115	144	0,508			
		Toplam	74,667	146				

Ders araç ve gereçlerine ilişkin eğitim öğretim faaliyetleri alanında sınıf değişkenine ilişkin derste konuya göre uygun araç kullanma konusunda Lise 1- Lise 3 öğrencilerinin düşünceleri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Lise 3.sınıfların bu konuda daha iyimser olmalarının sebebi, son sınıfa gelene kadar beklentilerin azalması olabilir. [$F_{(2-144)}=3,113$, $p<0,05$].

Tablo 43: Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
34 Ders kitapları işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	Lise 1	61	2,180	0,671	
	Lise 2	57	2,123	0,657	
	Lise 3	29	2,448	0,506	
	Toplam	147	2,211	0,644	
35 Derste konuya göre uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır.	Lise 1	61	1,951	0,590	
	Lise 2	57	2,070	0,704	
	Lise 3	29	2,310	0,604	
	Toplam	147	2,068	0,648	
36 Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	Lise 1	61	1,885	0,661	
	Lise 2	57	1,825	0,759	
	Lise 3	29	2,034	0,626	
	Toplam	147	1,891	0,694	
37 Ders araç ve gereçlerini kullanabiliyoruz.	Lise 1	61	2,295	0,715	
	Lise 2	57	2,281	0,796	
	Lise 3	29	2,069	0,651	
	Toplam	147	2,245	0,736	

Tablo 44: Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
34 Ders kitapları işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	Guruplararası	2,133	2	1,067	2,633	0,075	
	Guruplarıçi	58,329	144	0,405			
	Toplam	60,463	146				
35 Derste konuya göre uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır.	Guruplararası	2,541	2	1,271	3,113	0,047	Lise 1 – Lise 3
	Guruplarıçi	58,779	144	0,408			
	Toplam	61,320	146				
36 Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç bulunmaktadır.	Guruplararası	0,851	2	0,425	0,882	0,416	
	Guruplarıçi	69,408	144	0,482			
	Toplam	70,259	146				
37 Ders araç ve gereçlerini kullanabiliyoruz.	Guruplararası	1,124	2	0,562	1,037	0,357	
	Guruplarıçi	78,059	144	0,542			
	Toplam	79,184	146				

Teneffüs alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 45 :Teneffüs Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
38 Ders araları (teneffüsler) zaman açısından yeterlidir.	Lise 1	61	2,689	0,696
	Lise 2	57	2,561	0,756
	Lise 3	29	2,724	0,528
	Toplam	147	2,646	0,690
39 Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum.	Lise 1	61	2,016	0,671
	Lise 2	57	1,965	0,680
	Lise 3	29	2,069	0,753
	Toplam	147	2,007	0,687
40 Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.	Lise 1	61	1,754	0,767
	Lise 2	57	1,649	0,641
	Lise 3	29	1,759	0,739
	Toplam	147	1,714	0,712

Tablo 46:Teneffüs Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
38 Ders araları (teneffüsler) zaman açısından yeterlidir.	Guruplar arası	0,695	2	0,348	0,726	0,485	
	Guruplar içi	68,910	144	0,479			
	Toplam	69,605	146				
39 Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum.	Guruplar arası	0,218	2	0,109	0,228	0,796	
	Guruplar içi	68,776	144	0,478			
	Toplam	68,993	146				
40 Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.	Guruplar arası	0,396	2	0,198	0,387	0,680	
	Guruplar içi	73,604	144	0,511			
	Toplam	74,000	146				

Okulun fiziki ortamı alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 47: Okulun Fiziki Ortamı Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
41	Okul binası ve diğer fiziki mekanlar (spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.	Lise 1	61	2,049	0,717
		Lise 2	57	1,965	0,680
		Lise 3	29	2,103	0,673
		Toplam	147	2,027	0,692
42	Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	Lise 1	61	2,230	0,616
		Lise 2	57	1,982	0,694
		Lise 3	29	2,310	0,660
		Toplam	147	2,150	0,666
43	Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	Lise 1	61	2,459	0,673
		Lise 2	57	2,474	0,601
		Lise 3	29	2,655	0,670
		Toplam	147	2,503	0,645
44	Okulun içi ve dışı temizdir.	Lise 1	61	2,328	0,831
		Lise 2	57	2,333	0,787
		Lise 3	29	2,414	0,780
		Toplam	147	2,347	0,799

Tablo 48: Okulun Fiziki Ortamı Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
41	Guruplar arası	0,419	2	0,210	0,434	0,648	
	Guruplar içi	69,472	144	0,482			
	Toplam	69,891	146				
42	Guruplar arası	2,731	2	1,366	3,173	0,045	
	Guruplar içi	61,976	144	0,430			
	Toplam	64,707	146				
43	Guruplar arası	0,839	2	0,419	1,008	0,368	
	Guruplar içi	59,910	144	0,416			
	Toplam	60,748	146				
44	Guruplar arası	0,162	2	0,081	0,125	0,882	
	Guruplar içi	93,144	144	0,647			
	Toplam	93,306	146				

Kantin alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 49: Kantin Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
45 Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	Lise 1	61	2,361	0,708
	Lise 2	57	2,421	0,778
	Lise 3	29	2,552	0,686
	Toplam	147	2,422	0,730
46 Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	Lise 1	61	2,279	0,636
	Lise 2	57	2,193	0,811
	Lise 3	29	2,345	0,857
	Toplam	147	2,259	0,750
47 Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	Lise 1	61	2,459	0,697
	Lise 2	57	2,386	0,750
	Lise 3	29	2,690	0,761
	Toplam	147	2,476	0,734

Tablo 50:Kantin Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
45 Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	Guruplar arası	0,718	2	0,359	0,670	0,513	
	Guruplar içi	77,133	144	0,536			
	Toplam	77,850	146				
46 Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	Guruplar arası	0,486	2	0,243	0,428	0,653	
	Guruplar içi	81,691	144	0,567			
	Toplam	82,177	146				
47 Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	Guruplar arası	1,803	2	0,902	1,689	0,188	
	Guruplar içi	76,863	144	0,534			
	Toplam	78,667	146				

Faaliyetler alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 51: Faaliyetler Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
48 Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	Lise 1	61	2,689	0,501
	Lise 2	57	2,754	0,510
	Lise 3	29	2,793	0,491
	Toplam	147	2,735	0,501
49 Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	Lise 1	61	2,623	0,522
	Lise 2	57	2,754	0,510
	Lise 3	29	2,828	0,384
	Toplam	147	2,714	0,497
50 Düzenlenen bu faaliyetlere katılımında her kese fırsat tanınmaktadır.	Lise 1	61	2,672	0,507
	Lise 2	57	2,614	0,675
	Lise 3	29	2,724	0,528
	Toplam	147	2,660	0,579

Tablo 52: Faaliyetler Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler		Anlamlı Fark
				Ortalaması	F p	
48 Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	Guruplar arası	0,251	2	0,126	0,497 0,610	
	Guruplar içi	36,402	144	0,253		
	Toplam	36,653	146			
49 Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	Guruplar arası	0,973	2	0,486	2,000 0,139	
	Guruplar içi	35,027	144	0,243		
	Toplam	36,000	146			
50 Düzenlenen bu faaliyetlere katılımında her kese fırsat tanınmaktadır.	Guruplar arası	0,249	2	0,124	0,367 0,693	
	Guruplar içi	48,744	144	0,339		
	Toplam	48,993	146			

Kulüp çalışmaları alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 53: Kulüp Çalışmaları Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
51 Okulda öğrenci istekleri ve yetenekleri esas alınarak kulüp ve bu kulüplere katılacak öğrenciler belirlenir.	Lise 1		61	3,361	0,857
	Lise 2		57	3,281	0,818
	Lise 3		29	3,345	0,814
	Toplam		147	3,327	0,829
52 Kulüp kol çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum.	Lise 1		61	3,066	1,078
	Lise 2		57	3,000	1,018
	Lise 3		29	3,000	1,069
	Toplam		147	3,027	1,046
53 Kulüp çalışmalarına severek katılıyorum.	Lise 1		61	2,705	1,145
	Lise 2		57	2,649	1,061
	Lise 3		29	2,621	1,147
	Toplam		147	2,667	1,106

Tablo 54: Kulüp Çalışmaları Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
51 Okulda öğrenci istekleri ve yetenekleri esas alınarak eğitici kol ve bu kollara katılacak öğrenciler belirlenir.	Guruplar arası	0,200	2	0,100	0,144	0,866	
	Guruplar içi	100,126	144	0,695			
	Toplam	100,327	146				
52 Eğitici kol çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum.	Guruplar arası	0,153	2	0,077	0,069	0,933	
	Guruplar içi	159,738	144	1,109			
	Toplam	159,891	146				
53 Eğitici kol çalışmalarına severek katılıyorum.	Guruplar arası	0,168	2	0,084	0,068	0,934	
	Guruplar içi	178,499	144	1,240			
	Toplam	178,667	146				

Belirli gün ve haftalar alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 55: Belirli Gün ve Haftalar Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
54 Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır.	Lise 1	61	3,262	0,964
	Lise 2	57	3,175	0,966
	Lise 3	29	3,276	0,960
	Toplam	147	3,231	0,959
55 Okulumuzda yapılan belirli gün ve haftaların kutlamalarını beğenerek izliyorum.	Lise 1	61	3,230	0,616
	Lise 2	57	3,211	0,590
	Lise 3	29	3,241	0,636
	Toplam	147	3,224	0,606

Tablo 56: Belirli Gün ve Haftalar Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
54 Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır.	Guruplar arası	0,294	2	0,147	0,158	0,854	
	Guruplar içi	133,842	144	0,929			
	Toplam	134,136	146				
55 Okulumuzda yapılan belirli gün ve haftaların kutlamalarını beğenerek izliyorum.	Guruplar arası	0,021	2	0,010	0,028	0,972	
	Guruplar içi	53,571	144	0,372			
	Toplam	53,592	146				

Değerlendirme alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 57: Değerlendirme Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
56 Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi yapılırken objektif davranılır.	Lise 1	61	3,590	0,739
	Lise 2	57	3,491	0,710
	Lise 3	29	3,586	0,628
	Toplam	147	3,551	0,704
57 Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	Lise 1	61	3,148	0,891
	Lise 2	57	3,175	0,848
	Lise 3	29	3,172	0,848
	Toplam	147	3,163	0,860
58 Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	Lise 1	61	3,525	0,808
	Lise 2	57	3,544	0,781
	Lise 3	29	3,621	0,775
	Toplam	147	3,551	0,787

Tablo 58:Değerlendirme Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
56 Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi yapılırken objektif davranılır.	Guruplar arası	0,333	2	0,167	0,333	0,717	
	Guruplar içi	72,034	144	0,500			
	Toplam	72,367	146				
57 Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	Guruplar arası	0,026	2	0,013	0,017	0,983	
	Guruplar içi	108,056	144	0,750			
	Toplam	108,082	146				
58 Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	Guruplar arası	0,186	2	0,093	0,149	0,862	
	Guruplar içi	90,181	144	0,626			
	Toplam	90,367	146				

Olumlu davranış kazanma ve eğitim alanında sınıf değişkenine ilişkin fark tespit edilememiştir.

Tablo 59: Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Sınıf Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
59 Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	Lise 1	61	3,230	0,783
	Lise 2	57	3,246	0,786
	Lise 3	29	3,310	0,761
	Toplam	147	3,252	0,775
60 Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır.	Lise 1	61	3,311	0,564
	Lise 2	57	3,333	0,636
	Lise 3	29	3,552	0,827
	Toplam	147	3,367	0,653

Tablo 60: Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Sınıf Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
59 Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	Guruplar arası	0,132	2	0,066	0,108	0,897	
	Guruplar içi	87,555	144	0,608			
	Toplam	87,687	146				
60 Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır.	Guruplar arası	1,242	2	0,621	1,468	0,234	
	Guruplar içi	60,921	144	0,423			
	Toplam	62,163	146				

4.7.3. Velinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre ANOVA

Ulaşabilirlik alanında; öğretmenlerle ihtiyaç duyduğunda görüşme konusunda ilkokul ile ortaokul mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=3,160, p<0,05$],

Laboratuarlardan yararlanma konusunda ilkokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}= 4,062, p<0,01$]

Spor salonundan faydalanma konusunda ortaokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}= 3,725, p<0,01$]

Tablo 61: Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma	
1	Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	İlkokul Mezunu	25	2,000	0,707
		Ortaokul Mezunu	31	2,581	0,848
		Lise Mezunu	62	2,097	0,783
		Üniversite Mezunu	29	2,172	0,889
		Toplam	147	2,197	0,825
2	Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	İlkokul Mezunu	25	2,440	0,583
		Ortaokul Mezunu	31	2,419	0,620
		Lise Mezunu	62	2,323	0,672
		Üniversite Mezunu	29	2,310	0,712
		Toplam	147	2,361	0,651
3	Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim.	İlkokul Mezunu	25	2,720	0,458
		Ortaokul Mezunu	31	2,613	0,615
		Lise Mezunu	62	2,661	0,477
		Üniversite Mezunu	29	2,414	0,501
		Toplam	147	2,612	0,516
4	Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum	İlkokul Mezunu	25	2,880	0,332
		Ortaokul Mezunu	31	2,581	0,620
		Lise Mezunu	62	2,677	0,505
		Üniversite Mezunu	29	2,690	0,604
		Toplam	147	2,694	0,531
5	Okulun laboratuvarından (Bilgisayar, fizik, kimya vb. laboratuvarlar) yeterince yararlanabiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,400	0,577
		Ortaokul Mezunu	31	2,129	0,806
		Lise Mezunu	62	1,984	0,799
		Üniversite Mezunu	29	1,690	0,806
		Toplam	147	2,027	0,793
6	Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,400	0,577
		Ortaokul Mezunu	31	2,516	0,626
		Lise Mezunu	62	2,274	0,772
		Üniversite Mezunu	29	1,931	0,753
		Toplam	147	2,279	0,729
7	Okulun rehberlik servisinden yeterince yararlanabiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	1,920	0,702
		Ortaokul Mezunu	31	2,097	0,700
		Lise Mezunu	62	1,919	0,708
		Üniversite Mezunu	29	1,828	0,468
		Toplam	147	1,939	0,664
8	Evimden okula ulaşım kolaydır.	İlkokul Mezunu	25	2,600	0,500
		Ortaokul Mezunu	31	2,484	0,626
		Lise Mezunu	62	2,306	0,759
		Üniversite Mezunu	29	2,483	0,688
		Toplam	147	2,429	0,682

Tablo 62:Ulaşılabilirlik ve İletişim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
1 Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Guruplar arası	6,173	3	2,058	3,160	0,027	İlkokul - Ortaokul Mezunu
	Guruplar içi	93,106	143	0,651			
	Toplam	99,279	146				
2 Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	Guruplar arası	0,427	3	0,142	0,332	0,803	
	Guruplar içi	61,464	143	0,430			
	Toplam	61,891	146				
3 Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim.	Guruplar arası	1,582	3	0,527	2,020	0,114	
	Guruplar içi	37,316	143	0,261			
	Toplam	38,898	146				
4 Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum	Guruplar arası	1,281	3	0,427	1,528	0,210	
	Guruplar içi	39,944	143	0,279			
	Toplam	41,224	146				
5 Okulun laboratuvarından (Bilgisayar, fizik, kimya vb. laboratuvarlar) yeterince yararlanabiliyorum.	Guruplar arası	7,217	3	2,406	4,062	0,008	İlkokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	84,675	143	0,592			
	Toplam	91,891	146				
6 Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	Guruplar arası	5,622	3	1,874	3,725	0,013	Ortaokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	71,943	143	0,503			
	Toplam	77,565	146				
7 Okulun rehberlik servisinden yeterince yararlanabiliyorum.	Guruplar arası	1,165	3	0,388	0,877	0,455	
	Guruplar içi	63,284	143	0,443			
	Toplam	64,449	146				
8 Evimden okula ulaşım kolaydır.	Guruplar arası	1,839	3	0,613	1,325	0,269	
	Guruplar içi	66,161	143	0,463			
	Toplam	68,000	146				

Dilek, öneri ve iletişim alanında; okul iletilen öneri ve isteklere cevap verilme konusunda ilkökul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=2,930$, $p<0,05$]

Tablo 63: Dilek, öneri ve Şikayet Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
9 Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	İlkokul Mezunu	25	2,680	0,476
	Ortaokul Mezunu	31	2,548	0,506
	Lise Mezunu	62	2,355	0,726
	Üniversite Mezunu	29	2,414	0,628
	Toplam	147	2,463	0,633
10 Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	İlkokul Mezunu	25	2,560	0,768
	Ortaokul Mezunu	31	2,645	0,661
	Lise Mezunu	62	2,419	0,879
	Üniversite Mezunu	29	2,690	0,604
	Toplam	147	2,544	0,770
11 Okula ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	İlkokul Mezunu	25	2,520	0,510
	Ortaokul Mezunu	31	2,355	0,608
	Lise Mezunu	62	2,274	0,605
	Üniversite Mezunu	29	2,034	0,731
	Toplam	147	2,286	0,630

Tablo 64: Dilek, öneri ve Şikayet Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
9 Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Guruplar arası	2,199	3	0,733	1,860	0,139	
	Guruplar içi	56,345	143	0,394			
	Toplam	58,544	146				
10 Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir	Guruplar arası	1,902	3	0,634	1,072	0,363	
	Guruplar içi	84,560	143	0,591			
	Toplam	86,463	146				
11 Okula ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	Guruplar arası	3,359	3	1,120	2,930	0,036	İlkokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	54,641	143	0,382			
	Toplam	58,000	146				

Güvenirlilik alanında; öğretmenlerin güvenirliliği konusunda ortaokul mezunu velilerin öğrencileri ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında ve lise mezunu velilerin öğrencileri ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri göre anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=6,515$, $p<0,01$]

Tablo 65: Güvenirlilik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
12 Okul yönetimine güvenirim.	İlkokul Mezunu		25	3,160	0,800
	Ortaokul Mezunu		31	3,194	0,792
	Lise Mezunu		62	2,887	0,791
	Üniversite Mezunu		29	3,069	0,753
	Toplam		147	3,034	0,789
13 Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	İlkokul Mezunu		25	2,400	0,500
	Ortaokul Mezunu		31	2,710	0,461
	Lise Mezunu		62	2,435	0,643
	Üniversite Mezunu		29	2,034	0,680
	Toplam		147	2,408	0,628

Tablo 66:Güvenirlilik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
12 Okul yönetimine güvenirim.	Guruplar arası	2,559	3	0,853	1,382	0,251	
	Guruplar içi	88,270	143	0,617			
	Toplam	90,830	146				
13 Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	Guruplar arası	6,916	3	2,305	6,515	0,000	Ortaokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	50,595	143	0,354			
	Toplam	57,510	146				

Güvenlik alanında; okulda yeterli güvenlik önlemleri alındığı konusunda ilkokul ile lise mezunu velilerin öğrencileri ve ilkokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=3,738$, $p<0,05$].

Okul servislerinin güvenliği konusunda ortaokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=3,922$, $p<0,05$].

Tablo 67: Güvenlik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
14 Okulda kendimi güvende hissediyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,640	0,490
	Ortaokul Mezunu	31	2,484	0,508
	Lise Mezunu	62	2,661	0,542
	Üniversite Mezunu	29	2,345	0,614
	Toplam	147	2,558	0,551
15 Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	İlkokul Mezunu	25	2,880	0,332
	Ortaokul Mezunu	31	2,581	0,620
	Lise Mezunu	62	2,548	0,563
	Üniversite Mezunu	29	2,379	0,622
	Toplam	147	2,578	0,572
16 Okul servisleri (varsa) güvenlidir.	İlkokul Mezunu	25	2,520	0,586
	Ortaokul Mezunu	31	2,742	0,514
	Lise Mezunu	62	2,500	0,621
	Üniversite Mezunu	29	2,207	0,675
	Toplam	147	2,497	0,623

Tablo 68:Güvenlik Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
14 Okulda kendimi güvende hissediyorum.	Guruplar arası	2,318	3	0,773	2,634	0,052	
	Guruplar içi	41,941	143	0,293			
	Toplam	44,259	146				
15 Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	Guruplar arası	3,480	3	1,160	3,738	0,013	İlkokul-Lise Mezunu
	Guruplar içi	44,371	143	0,310			
	Toplam	47,850	146				
16 Okul servisleri (varsa) güvenlidir.	Guruplar arası	4,314	3	1,438	3,922	0,010	Ortaokul-Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	52,434	143	0,367			
	Toplam	56,748	146				

Kararlara katılım alanında; sınıfta öğrencilerin görüşünü alma konusunda ortaokul ile lise mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=3,490, p<0,05$].

Tablo 69: Kararlara Katılım Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
17 Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.	İlkokul Mezunu	25	2,600	0,577
	Ortaokul Mezunu	31	2,774	0,425
	Lise Mezunu	62	2,581	0,641
	Üniversite Mezunu	29	2,690	0,471
	Toplam	147	2,646	0,559
18 Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	İlkokul Mezunu	25	3,320	0,802
	Ortaokul Mezunu	31	3,355	0,877
	Lise Mezunu	62	3,371	0,910
	Üniversite Mezunu	29	3,172	0,805
	Toplam	147	3,320	0,860
19 Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmen bizim görüşümüzü alır.	İlkokul Mezunu	25	2,200	0,408
	Ortaokul Mezunu	31	2,452	0,506
	Lise Mezunu	62	2,129	0,383
	Üniversite Mezunu	29	2,276	0,591
	Toplam	147	2,238	0,473

Tablo 70: Kararlara Katılım Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
17 Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.	Guruplar arası	0,882	3	0,294	0,940	0,423	
	Guruplar içi	44,723	143	0,313			
	Toplam	45,605	146				
18 Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	Guruplar arası	0,830	3	0,277	0,369	0,775	
	Guruplar içi	107,142	143	0,749			
	Toplam	107,973	146				
19 Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmen bizim görüşümüzü alır.	Guruplar arası	2,228	3	0,743	3,490	0,017	Ortaokul - Lise Mezunu
	Guruplar içi	30,438	143	0,213			
	Toplam	32,667	146				

Öğrenci işleri alanında mezuniyet değişkenine göre anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 71: Öğrenci İşleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
20 Okulun öğrenci işlerinde güler yüzle karşılanırsınız.	İlkokul Mezunu	25	2,320	0,627
	Ortaokul Mezunu	31	2,258	0,575
	Lise Mezunu	62	2,339	0,626
	Üniversite Mezunu	29	2,276	0,841
	Toplam	147	2,306	0,658
21 Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir.	İlkokul Mezunu	25	2,240	0,779
	Ortaokul Mezunu	31	2,194	0,703
	Lise Mezunu	62	1,935	0,807
	Üniversite Mezunu	29	1,724	0,702
	Toplam	147	2,000	0,776
22 Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir.	İlkokul Mezunu	25	2,080	0,572
	Ortaokul Mezunu	31	2,323	0,653
	Lise Mezunu	62	2,177	0,615
	Üniversite Mezunu	29	1,897	0,724
	Toplam	147	2,136	0,648

Tablo 72: Öğrenci İşleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler		Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
		Toplamı	sd				
20 Okulun öğrenci işlerinde güler yüzle karşılanırsınız.	Guruplar arası	0,169	3	0,056	0,128	0,944	
	Guruplar içi	63,056	143	0,441			
	Toplam	63,224	146				
21 Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir.	Guruplar arası	5,066	3	1,689	2,912	0,037	
	Guruplar içi	82,934	143	0,580			
	Toplam	88,000	146				
22 Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir.	Guruplar arası	2,927	3	0,976	2,391	0,071	
	Guruplar içi	58,352	143	0,408			
	Toplam	61,279	146				

Ders programlarına ilişkin eğitim ve öğretim alanında; okuldaki bilgilerin hayatta faydalı olacağı konusunda ortaokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri ve lise ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır.[$F_{(2-144)}=5,268$, $p<0,01$] Dersler için yeterli süre ayrıldığı konusunda ilkokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=2,717$, $p<0,05$]

Tablo 73: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
23 Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,120	0,526
	Ortaokul Mezunu	31	2,355	0,551
	Lise Mezunu	62	1,968	0,724
	Üniversite Mezunu	29	1,690	0,761
	Toplam	147	2,020	0,697
24 İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.	İlkokul Mezunu	25	2,320	0,627
	Ortaokul Mezunu	31	2,452	0,675
	Lise Mezunu	62	2,210	0,604
	Üniversite Mezunu	29	2,000	0,655
	Toplam	147	2,238	0,645
25 Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	İlkokul Mezunu	25	2,360	0,700
	Ortaokul Mezunu	31	2,097	0,651
	Lise Mezunu	62	2,210	0,656
	Üniversite Mezunu	29	1,897	0,489
	Toplam	147	2,150	0,645
26 Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.	İlkokul Mezunu	25	2,560	0,583
	Ortaokul Mezunu	31	2,387	0,882
	Lise Mezunu	62	2,371	0,607
	Üniversite Mezunu	29	2,138	0,516
	Toplam	147	2,361	0,662

Tablo 74: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
23 Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	Guruplar arası	7,060	3	2,353	5,268	0,002	Ortaokul - Üniversite Mezunu Lise - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	63,879	143	0,447			
	Toplam	70,939	146				
24 İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.	Guruplar arası	3,275	3	1,092	2,720	0,047	
	Guruplar içi	57,392	143	0,401			
	Toplam	60,667	146				
25 Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	Guruplar arası	3,274	3	1,091	2,717	0,047	İlkokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	57,434	143	0,402			
	Toplam	60,707	146				
26 Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.	Guruplar arası	2,460	3	0,820	1,909	0,131	
	Guruplar içi	61,431	143	0,430			
	Toplam	63,891	146				

Öğrenme-öğretme yöntem ve teknikleri alanında; okuldaki ders işlenişinde farklı yöntemler uygulanması konusunda ortaokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=4,021$, $p<0,01$]

Öğrenme ve başarıma fırsatı verme konusunda; ilkokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri, ortaokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri ve lise ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=5,415$, $p<0,05$]

Tablo 75: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
27 Dersler zevkli geçmektedir.	İlkokul Mezunu	25	1,720	0,678
	Ortaokul Mezunu	31	2,032	1,224
	Lise Mezunu	62	1,694	0,781
	Üniversite Mezunu	29	1,759	0,739
	Toplam	147	1,782	0,872
28 Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	İlkokul Mezunu	25	2,760	0,436
	Ortaokul Mezunu	31	2,871	0,885
	Lise Mezunu	62	2,661	0,599
	Üniversite Mezunu	29	2,276	0,841
	Toplam	147	2,646	0,720
29 Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	İlkokul Mezunu	25	2,560	0,583
	Ortaokul Mezunu	31	2,484	0,724
	Lise Mezunu	62	2,435	0,668
	Üniversite Mezunu	29	1,931	0,651
	Toplam	147	2,367	0,693
30 Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	İlkokul Mezunu	25	2,040	0,676
	Ortaokul Mezunu	31	2,097	0,700
	Lise Mezunu	62	1,790	0,792
	Üniversite Mezunu	29	1,724	0,751
	Toplam	147	1,884	0,754

Tablo 76: Ders Programına İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
27 Dersler zevkli geçmektedir.	Guruplar arası	2,539	3	0,846	1,115	0,345	
	Guruplar içi	108,496	143	0,759			
	Toplam	111,034	146				
28 Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	Guruplar arası	5,881	3	1,960	4,021	0,009	Ortaokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	69,724	143	0,488			
	Toplam	75,605	146				
29 Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	Guruplar arası	7,157	3	2,386	5,415	0,001	İlkokul - Üniversite Mezunu Ortaokul - Üniversite Mezunu Lise - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	63,006	143	0,441			
	Toplam	70,163	146				
30 Öğrendiğimiz teorik bilgilerin uygulaması da yapılmaktadır.	Guruplar arası	3,297	3	1,099	1,971	0,121	
	Guruplar içi	79,737	143	0,558			
	Toplam	83,034	146				

Sınıf atmosferi alanında; anlaşılmayan birşeyi rahatlıkla sorma konusunda ortaokul ile lise mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=4,077, p<0,01$]

Tablo 77: Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
31 Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,200	0,500
	Ortaokul Mezunu	31	2,226	0,617
	Lise Mezunu	62	1,855	0,539
	Üniversite Mezunu	29	1,931	0,651
	Toplam	147	2,007	0,591
32 Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,200	0,500
	Ortaokul Mezunu	31	2,097	0,651
	Lise Mezunu	62	1,887	0,655
	Üniversite Mezunu	29	2,103	0,557
	Toplam	147	2,027	0,619
33 Hata yapmaktan korkmuyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,440	0,583
	Ortaokul Mezunu	31	2,290	0,739
	Lise Mezunu	62	2,113	0,655
	Üniversite Mezunu	29	2,034	0,865
	Toplam	147	2,190	0,715

Tablo 78: Sınıf Atmosferine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler		Kareler			Anlamlı Fark
		Toplamı	sd	Ortalaması	F	p	
31 Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.	Guruplar arası	4,018	3	1,339	4,077	0,008	Ortaokul Mezunu - Lise Mezunu
	Guruplar içi	46,975	143	0,328			
	Toplam	50,993	146				
32 Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	Guruplar arası	2,282	3	0,761	2,029	0,112	
	Guruplar içi	53,609	143	0,375			
	Toplam	55,891	146				
33 Hata yapmaktan korkmuyorum.	Guruplar arası	2,944	3	0,981	1,957	0,123	
	Guruplar içi	71,722	143	0,502			
	Toplam	74,667	146				

Ders araç ve gereçleri alanında; ders kitaplarının anlatılan konuya uygunluğu konusunda ilkököl ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=4,175$, $p<0,01$] Ders araç gereçlerini kullanma konusunda ortaokul ve üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır. [$F_{(2-144)}=3,520$, $p<0,05$]

Tablo 79: Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Betimsel İstatistik Değerleri

			N	Ortalama	Standart Sapma
34 Ders kitapları işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	İlkokul Mezunu		25	2,560	0,507
	Ortaokul Mezunu		31	2,226	0,560
	Lise Mezunu		62	2,177	0,666
	Üniversite Mezunu		29	1,966	0,680
	Toplam		147	2,211	0,644
35 Derste konuya göre uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır.	İlkokul Mezunu		25	2,160	0,554
	Ortaokul Mezunu		31	2,000	0,632
	Lise Mezunu		62	2,145	0,623
	Üniversite Mezunu		29	1,897	0,772
	Toplam		147	2,068	0,648
36 Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	İlkokul Mezunu		25	1,880	0,781
	Ortaokul Mezunu		31	1,839	0,638
	Lise Mezunu		62	1,919	0,685
	Üniversite Mezunu		29	1,897	0,724
	Toplam		147	1,891	0,694
37 Ders araç ve gereçlerini(bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) kullanabiliyoruz.	İlkokul Mezunu		25	2,400	0,645
	Ortaokul Mezunu		31	2,452	0,850
	Lise Mezunu		62	2,242	0,645
	Üniversite Mezunu		29	1,897	0,772
	Toplam		147	2,245	0,736

Tablo 80: Ders Araç ve Gereçlerine İlişkin Eğitim Öğretim Faaliyetleri Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
34 Ders kitapları işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	Guruplar arası	4,869	3	1,623	4,175	0,007	İlkokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	55,593	143	0,389			
	Toplam	60,463	146				
35 Derste konuya göre uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır.	Guruplar arası	1,577	3	0,526	1,258	0,291	
	Guruplar içi	59,743	143	0,418			
	Toplam	61,320	146				
36 Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç bulunmaktadır.	Guruplar arası	0,139	3	0,046	0,094	0,963	Ortaokul- üniversite mezunu
	Guruplar içi	70,120	143	0,490			
	Toplam	70,259	146				
	Guruplar içi	73,738	143	0,516			
	Toplam	79,184	146				

Teneffüs alanında mezuniyet değişkenine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Tablo 81: Teneffüs Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
38 Ders araları (teneffüsler) zaman açısından yeterlidir.	İlkokul Mezunu	25	2,720	0,542
	Ortaokul Mezunu	31	2,613	0,667
	Lise Mezunu	62	2,726	0,657
	Üniversite Mezunu	29	2,448	0,870
	Toplam	147	2,646	0,690
39 Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,200	0,645
	Ortaokul Mezunu	31	2,129	0,670
	Lise Mezunu	62	1,968	0,626
	Üniversite Mezunu	29	1,793	0,819
	Toplam	147	2,007	0,687
40 Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	1,800	0,645
	Ortaokul Mezunu	31	1,806	0,654
	Lise Mezunu	62	1,742	0,808
	Üniversite Mezunu	29	1,483	0,574
	Toplam	147	1,714	0,712

Tablo 82: Teneffüs Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
38 Ders araları (teneffüsler) zaman açısından yeterlidir.	Guruplar arası	1,699	3	0,566	1,193	0,315	
	Guruplar içi	67,906	143	0,475			
	Toplam	69,605	146				
39 Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum.	Guruplar arası	2,815	3	0,938	2,028	0,113	
	Guruplar içi	66,178	143	0,463			
	Toplam	68,993	146				
40 Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.	Guruplar arası	2,049	3	0,683	1,357	0,258	
	Guruplar içi	71,951	143	0,503			
	Toplam	74,000	146				

Okulun fiziki ortamı alanında; sınıfların ders işlemeye uygunluğu konusunda ilkökul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. [$F_{(2-144)}=3,092$, $p<0,05$]

Tablo 83: Okulun Fiziki Ortamı Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
41 Okul binası ve diğer fiziki mekanlar (spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.	İlkokul Mezunu	25	1,880	0,526
	Ortaokul Mezunu	31	2,226	0,717
	Lise Mezunu	62	2,000	0,678
	Üniversite Mezunu	29	2,000	0,802
	Toplam	147	2,027	0,692
42 Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,240	0,523
	Ortaokul Mezunu	31	2,258	0,575
	Lise Mezunu	62	2,113	0,680
	Üniversite Mezunu	29	2,034	0,823
	Toplam	147	2,150	0,666
43 Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	İlkokul Mezunu	25	2,760	0,523
	Ortaokul Mezunu	31	2,548	0,568
	Lise Mezunu	62	2,500	0,719
	Üniversite Mezunu	29	2,241	0,577
	Toplam	147	2,503	0,645
44 Okulun içi ve dışı temizdir.	İlkokul Mezunu	25	2,600	0,577
	Ortaokul Mezunu	31	2,419	0,807
	Lise Mezunu	62	2,355	0,749
	Üniversite Mezunu	29	2,034	0,981
	Toplam	147	2,347	0,799

Tablo 84: Okulun Fiziki Ortamı Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
41 Okul binası ve diğer fiziki mekanlar (spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.	Guruplar arası	1,832	3	0,611	1,283	0,283	
	Guruplar içi	68,059	143	0,476			
	Toplam	69,891	146				
42 Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	Guruplar arası	1,037	3	0,346	0,776	0,509	
	Guruplar içi	63,671	143	0,445			
	Toplam	64,707	146				
43 Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	Guruplar arası	3,701	3	1,234	3,092	0,029	İlkokul Mezunu - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	57,048	143	0,399			
	Toplam	60,748	146				
44 Okulun içi ve dışı temizdir.	Guruplar arası	4,599	3	1,533	2,471	0,064	
	Guruplar içi	88,707	143	0,620			
	Toplam	93,306	146				

Kantin alanında; kantin görevlilerinin nezaketi ve güler yüzlülüğü konusunda ilkökul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri ve ortaokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. [$F_{(2-144)}=7,084$, $p<0,01$]

Tablo 85: Kantin Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
45 Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,720	0,542
	Ortaokul Mezunu	31	2,419	0,620
	Lise Mezunu	62	2,306	0,822
	Üniversite Mezunu	29	2,414	0,733
	Toplam	147	2,422	0,730
46 Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	İlkokul Mezunu	25	2,560	0,768
	Ortaokul Mezunu	31	2,581	0,720
	Lise Mezunu	62	2,161	0,706
	Üniversite Mezunu	29	1,862	0,639
	Toplam	147	2,259	0,750
47 Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	İlkokul Mezunu	25	2,600	0,764
	Ortaokul Mezunu	31	2,548	0,810
	Lise Mezunu	62	2,516	0,741
	Üniversite Mezunu	29	2,207	0,559
	Toplam	147	2,476	0,734

Tablo 86: Kantin Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
45 Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	Guruplar arası	3,050	3	1,017	1,944	0,125	
	Guruplar içi	74,800	143	0,523			
	Toplam	77,850	146				
46 Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	Guruplar arası	10,633	3	3,544	7,084	0,000	İlkokul Mezunu - Üniversite Mezunu Ortaokul Mezunu - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	71,544	143	0,500			
	Toplam	82,177	146				
47 Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	Guruplar arası	2,747	3	0,916	1,725	0,165	
	Guruplar içi	75,920	143	0,531			
	Toplam	78,667	146				

Faaliyetler alanında; sportif faaliyetler konusunda ortaokul ve lise mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark vardır.[F(2-144)=3,800, p<0,05]

Faaliyetlerin herkesin katılımına fırsat tanınması konusunda ilkököl ile lise mezunu velilerin öğrencileri, ilkököl ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri, ortaokul ile lise mezunu velilerin öğrencileri ve ortaokul ile üniversite mezunu velilerin öğrencileri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. [F(2-144)=6,871, p<0,01]

Tablo 87: Faaliyetler Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
48 Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	İlkokul Mezunu	25	2,760	0,523
	Ortaokul Mezunu	31	2,806	0,543
	Lise Mezunu	62	2,710	0,458
	Üniversite Mezunu	29	2,690	0,541
	Toplam	147	2,735	0,501
49 Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	İlkokul Mezunu	25	2,800	0,408
	Ortaokul Mezunu	31	2,935	0,442
	Lise Mezunu	62	2,597	0,495
	Üniversite Mezunu	29	2,655	0,553
	Toplam	147	2,714	0,497
50 Düzenlenen bu faaliyetlere katılımı herkese fırsat tanınmaktadır.	İlkokul Mezunu	25	2,880	0,332
	Ortaokul Mezunu	31	2,903	0,473
	Lise Mezunu	62	2,597	0,527
	Üniversite Mezunu	29	2,345	0,769
	Toplam	147	2,660	0,579

Tablo 88: Faaliyetler Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
48 Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	Guruplar arası	0,273	3	0,091	0,358	0,783	
	Guruplar içi	36,380	143	0,254			
	Toplam	36,653	146				
49 Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	Guruplar arası	2,658	3	0,886	3,800	0,012	Ortaokul Mezunu - Lise Mezunu
	Guruplar içi	33,342	143	0,233			
	Toplam	36,000	146				
50 Düzenlenen bu faaliyetlere katılımı herkese fırsat tanınmaktadır.	Guruplar arası	6,172	3	2,057	6,871	0,000	İlkokul - Lise İlkokul - Üniversite Ortaokul - Lise Ortaokul - Üniversite Mezunu
	Guruplar içi	42,821	143	0,299			
	Toplam	48,993	146				

Kulüp çalışmaları alanında mezuniyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 89: Kulüp Çalışmaları Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
51 Okulda öğrenci istekleri ve yetenekleri esas alınarak kulüp ve bu kulüplere katılacak öğrenciler belirlenir.	İlkokul Mezunu	25	3,080	0,759
	Ortaokul Mezunu	31	3,548	0,768
	Lise Mezunu	62	3,274	0,793
	Üniversite Mezunu	29	3,414	0,983
	Toplam	147	3,327	0,829
52 Kulüp çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,640	0,952
	Ortaokul Mezunu	31	3,323	0,945
	Lise Mezunu	62	3,000	0,992
	Üniversite Mezunu	29	3,103	1,263
	Toplam	147	3,027	1,046
53 Kulüp çalışmalarına severek katılıyorum.	İlkokul Mezunu	25	2,480	1,005
	Ortaokul Mezunu	31	2,935	1,063
	Lise Mezunu	62	2,548	1,066
	Üniversite Mezunu	29	2,793	1,292
	Toplam	147	2,667	1,106

Tablo 90: Kulüp Çalışmaları Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
51 Okulda öğrenci istekleri ve yetenekleri esas alınarak kulüp ve bu kulüplere katılacak öğrenciler belirlenir.	Guruplar arası	3,436	3	1,145	1,690	0,172	
	Guruplar içi	96,891	143	0,678			
	Toplam	100,327	146				
52 Kulüp çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum.	Guruplar arası	6,667	3	2,222	2,074	0,106	
	Guruplar içi	153,224	143	1,071			
	Toplam	159,891	146				
53 Kulüp çalışmalarına severek katılıyorum.	Guruplar arası	4,442	3	1,481	1,215	0,306	
	Guruplar içi	174,224	143	1,218			
	Toplam	178,667	146				

Belirli gün ve haftalar alanda mezuniyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 91: : Belirli Gün ve Haftalar Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
54 Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır.	İlkokul Mezunu	25	3,160	0,943
	Ortaokul Mezunu	31	3,129	0,957
	Lise Mezunu	62	3,419	0,967
	Üniversite Mezunu	29	3,000	0,926
	Toplam	147	3,231	0,959
55 Okulumuzda yapılan belirli gün ve haftaların kutlamalarını beğenerek izliyorum.	İlkokul Mezunu	25	3,080	0,572
	Ortaokul Mezunu	31	3,194	0,477
	Lise Mezunu	62	3,274	0,632
	Üniversite Mezunu	29	3,276	0,702
	Toplam	147	3,224	0,606

Tablo 92: Belirli Gün ve Haftalar Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
54 Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır.	Guruplar arası	4,195	3	1,398	1,539	0,207	
	Guruplar içi	129,941	143	0,909			
	Toplam	134,136	146				
55 Okulumuzda yapılan belirli gün ve haftaların kutlamalarını beğenerek izliyorum.	Guruplar arası	0,781	3	0,260	0,705	0,550	
	Guruplar içi	52,811	143	0,369			
	Toplam	53,592	146				

Değerlendirme alanında mezuniyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 93: Değerlendirme Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
56 Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.	İlkokul Mezunu	25	3,440	0,651
	Ortaokul Mezunu	31	3,484	0,626
	Lise Mezunu	62	3,597	0,689
	Üniversite Mezunu	29	3,621	0,862
	Toplam	147	3,551	0,704
57 Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	İlkokul Mezunu	25	3,120	0,781
	Ortaokul Mezunu	31	3,194	0,749
	Lise Mezunu	62	3,210	0,871
	Üniversite Mezunu	29	3,069	1,033
	Toplam	147	3,163	0,860
58 Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	İlkokul Mezunu	25	3,560	0,917
	Ortaokul Mezunu	31	3,452	0,850
	Lise Mezunu	62	3,629	0,730
	Üniversite Mezunu	29	3,483	0,738
	Toplam	147	3,551	0,787

Tablo 94: Değerlendirme Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
56 Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.	Guruplar arası	0,718	3	0,239	0,478	0,698	
	Guruplar içi	71,649	143	0,501			
	Toplam	72,367	146				
57 Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	Guruplar arası	0,467	3	0,156	0,207	0,892	
	Guruplar içi	107,615	143	0,753			
	Toplam	108,082	146				
58 Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	Guruplar arası	0,821	3	0,274	0,437	0,727	
	Guruplar içi	89,547	143	0,626			
	Toplam	90,367	146				

Olumlu davranış kazanma ve eğitim alanında mezuniyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 95: Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre Betimsel İstatistik Değerleri

		N	Ortalama	Standart Sapma
59 Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	İlkokul Mezunu	25	3,280	0,980
	Ortaokul Mezunu	31	3,065	0,814
	Lise Mezunu	62	3,274	0,682
	Üniversite Mezunu	29	3,379	0,728
	Toplam	147	3,252	0,775
60 Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır.	İlkokul Mezunu	25	3,640	0,700
	Ortaokul Mezunu	31	3,419	0,564
	Lise Mezunu	62	3,226	0,663
	Üniversite Mezunu	29	3,379	0,622
	Toplam	147	3,367	0,653

Tablo 96: Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Alanında Mezuniyet Değişkenine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
59 Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	Guruplar arası	1,610	3	0,537	0,891	0,447	
	Guruplar içi	86,077	143	0,602			
	Toplam	87,687	146				
60 Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır.	Guruplar arası	3,189	3	1,063	2,577	0,056	
	Guruplar içi	58,975	143	0,412			
	Toplam	62,163	146				

Velilerin öğrenim durumuna göre çıkan anlamlı farkların hepsinde alt kültür seviyesindeki velilerin çocukları diğerlerine göre okuldan daha fazla memnundurlar. Bunun sebeplerinin de, kültür seviyesi fazla olan ailelerin ve çocuklarının beklentilerinin yüksek olması, okul dışında farklı imkanlara sahip olmaları, daha çok araştırıp öğrenmeleri, daha bilinçli olmaları, teknolojinin getirdiği imkanlardan daha fazla yararlanmaları olduğu düşünülebilir.

Bu veriler sonucunda OGYE (Okul Gelişim Yönetim Ekibi) toplanarak öğrencilerimize uygulanmış olan memnuniyet anketi sonuçlarını değerlendirmiş ve sorunların genel olarak öğretmen -öğrenci arasındaki iletişim yetersizliğinden, okul-sosyal çevre olanaklarının azlığından, okulun fiziki yapısının uygunluğunun yeterli düzeyde olmamasından ve aktif öğrenme imkanlarının azlığından kaynaklandığını tespit etmiştir. Bu doğrultuda ilgili öğretmenler görevlendirilerek farklı ekipler kurulmuş ve yaptıkları çalışmalar aşağıda liste halinde sunulmuştur.

1-Aktif öğrenmeyi sağlayacak araç ve gereçler okul idaresinin desteği ile temin edildi. Ders programları rehber öğretmenlerle işbirliği içinde tekrar gözden geçirilerek gerekli düzenlemeler yapıldı. Öğretmenlere aktif öğrenme ile ilgili seminerler verilerek yeni yöntemleri öğrenmeleri sağlandı. Konular anlatılırken günlük hayata daha uygun hale getirilmesi gerektiğine dikkat çekildi.

2-Yapılan testler sonucunda özellikle daha yüksek eğitim seviyesindeki velilerin çocuklarının memnuniyetsizliği dikkat çektiğinden, veli-öğretmen-okul idaresi görüşmeleri yapıldı. Bu görüşmeler sonucunda velilerimizin de görüşleri alınarak çeşitli iyileştirme planları yapıldı. Okulumuzun standartlarını yükseltmek amacıyla velilerimizden de destek istendi.

3-Öğretmenlerin öğrencilerle iletişimin daha iyi olmasını sağlamak için eğitici toplantılar yapıldı. Yapılan testlerde özellikle üst sınıfların bu konuda zorlandığı tespit edildiğinden öğretmenlerimiz için rehber öğretmenlerimiz tarafından özellikle “Gençlik Psikolojisi” ve “ÖSS Kaygısı” başlıklı seminerler düzenlendi.

4-Okuldaki rehberlik servisinin daha aktif hale gelmesi için, sınıf öğretmenleri tarafından öğrencilere tanıtımı daha önemle yapıldı. Rehberlik servisinde görev yapan öğretmenlerimizin öğrencilerle tanışabilmesi için; rehberlik derslerine sınıf öğretmeniyle birlikte girmeleri planlandı. Yapılan testler sonucu, bayan öğrencilerin rehberlik servisinden daha az yararlandığı tespit edildiğinden özellikle kız öğrenciler için özel konferanslar düzenlendi. Bayan rehber öğretmenle daha iyi iletişim kurabilecekleri düşünülerek bu yönde düzenlemeler yapıldı.

5-Demokratik bir seçimle öğrenci temsilcisi seçildi. Yapılan testler sonucu, bayan öğrencilerin kararlara katılımından daha az memnun olduğu tespit edildiğinden özellikle seçimlere katılmaları ve kurulda yer almaları desteklendi. Yine bu konuda Lise 1. sınıfların memnuniyetsizliğini aza indirmek için kurulda yer almaları desteklendi.

6-Okuldaki fen grubu öğretmenleri ile ayrı bir kurul oluşturularak, laboratuvarların eksikleri belirlendi. Okul aile birliğinin katkılarıyla eksikler tamamlandı. Öğretmenlerimizce, laboratuvar kullanma planı hazırlanarak haftada en az bir kere sınıfların burada ders yapmaları sağlandı.

7-Ders dışı etkinliklere daha fazla vakit ayrılmasına karar verilerek; okul içinde bilgi, resim, müzik yarışmaları düzenlendi. Okulumuzu diğer yarışmalarda temsil etmeleri için öğrenciler teşvik edildi. Gezi Kolu daha aktif hale getirilerek özellikle çocukların istekleri doğrultusunda plan yapıldı.

8-Öğrencilerin memnuniyetlerinin az olduğu tespit edilen sosyal faaliyetler konusunda idare ile görüşmeler yapıldı. Okulun önemli eksikliklerinden biri olan spor salonu yapımı için gerekli yazışmalar ve çalışmalar başlatıldı.

SONUÇ

Eğitim sistemimizin birçok problem ve sıkıntılarla i içe olduğu bilinmektedir. Bu büyük sistemin tamamen değişmesi gerektiğini varsayarak büyük yapısal değişiklikler yapmanın mümkün olmadığı aşıkardır. Toplam kalite yönetimi, yönetim felsefeleri içerisinde mevcut sistemin revize edilerek bir vizyon doğrultusunda güncelleştirilmesini öngörmektedir. Dolayısıyla okullarda TKY uygulaması sonucu, sorunların tespiti ve en aza indirgenmesi, çağımızdaki gelişmelere uygun olarak etkin bir eğitim ve ğretim yapılması mümkündür.

Bunların başarılabilmesinde kaliteye inanmak önemlidir. TKY nin başarılı bir şekilde uygulanıp, sürekli gelişmenin sağlanabilmesinde eğitim lider ve yöneticileri yeni düzeni yönlendirmek için aktif rol oynamalıdır. Yöneticiler okullarında TKY değişim sürecine girmeyi planlıyorsa değişik yollar deneyebilir. nemli olan nokta; öğrencilerin gereksinimleri ve istekleri doğrultusunda okulun imkanlarını en iyi şekilde kullanmaktır.

Bu çalışmanın yapılmasındaki amaç, okulumuzun sorunlarının sağlıklı bir şekilde ortaya konması ve etkin zm yöntemlerinin geliştirilmesiyle ğretim etkinliğinin, verimliliğinin ve dayanışmanın arttırılması idi. Bu çalışmadan elde edilen istatistiki bilgiler ve araştırma bulguları, Okul Gelişim Yönetim Ekibinin çalışmalarına kaynak teşkil ederek çalışmalara hız kazandırmıştır.

TKY sürecinde, öğretmenlerin ve öğrencilerin sorunlara daha bilinçli şekilde yaklaştıkları, zm yolları ürettikleri gözlenmiş ve yönetici ğretmen gerginliğinin azaldığı, ğretmen-ğrenci-veli arasındaki iletişimin arttığı görülmüştür. Bu gelişimlerin süreklilik göstermesi için okulu daha iyiye yönetme yolunda yöneticilere; eğitim ve öğretimin daha verimli olması yolunda da öğretmenlere ve öğrencilere sürekli destek verilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- BAŞARAN İ.E. (1994),”Eğitime Giriş” Ankara, Umut Yayıncılık
- BURSALIOĞLU Z. (1982),”Okul Yönetiminde Yeni Kapı ve Davranış”
No:107,Ankara, A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları
- CRAMER J.F. , BROWNE G.S. , Çev: OĞUZKAN F. (1974) “Çağdaş Eğitim”,İstanbul, Milli Eğitim Basımevi
- ÇELİKKAYA H. (1997) “Eğitime Giriş “ İstanbul, Alfa Yayınları
- DOĞAN E. (2002) “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”,Ankara, Academyplus Yayınevi
- ENSARİ H. (2003)”21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Okulları” , İstanbul, Sistem Yayıncılık
- ERTUĞRUL İ. (2004) “ Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri”,İstanbul,2004
- ERTÜRK,S. (1972) ”Eğitimde Program Geliştirme.Ankara:HÜ Bas.
- FİDAN N. ,ERDEN M.(1998) “Eğitime Giriş “,İstanbul, Alkım Yayınları
- GUERNAY B.,Çev:KUTBAY İ. ”Yönetim Bilimine Giriş “,Ankara,1971
- ILGAR L. (1996) , “Eğitim Yönetimi, Sınıf Yönetimi, Okul Yönetimi “ İstanbul, Beta Yayıncılık
- KAYA K. (1993)”Eğitim Yönetimi”,Ankara, Bilim Yayınları
- KAVRAKOĞLU İ. (1998) “Kalite”,İstanbul, Kalder Yayınları
- KÖKSAL H. (1998)”Kalite Okullarına Geçişte Toplam Kalite Yönetimi”, İstanbul, Dünya Yayınları
- MEB (2001a) “ Toplam Kalite Yönetimi”Cilt 1,Konya
- MEB (2001b) “ Toplam Kalite Yönetimi”Cilt 2,Konya
- MEB (2001c) “ Toplam Kalite Yönetimi”Cilt 3,Konya
- REEDER W.G., Çev: OĞUZKAN T. (1961),”Okul İdareciliğinin Esasları”,İstanbul, Milli Eğitim Basımevi
- SÖNMEZ V. (1981a) “Eğitimde Hedef Yazma” Ankara
- SÖNMEZ V. (1993b). “Eğitim Felsefesi” Ankara, Türk Eğitim Derneği

ŞİŞMAN M. (1999) “Toplam Kalite Yönetiminin Okulda Uygulanması”,Ankara, Todie Yayınları No:289

YATKIN A. (1998) , “Toplam Kalite Yönetimi “ Ankara, Nobel Yayıncılık

YILDIRIM H.A. (2002),”Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”,Ankara, Nobel Yayınları

Sürelî Yayınlar

BOZKURT, R. (1994), “Verimlilik Dergisi”, Cilt:3 Ankara., Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.

ÖZDEMİR S. (1996) “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi” Verimlilik Dergisi, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Özel Sayı, 2.Basım

PEŞKİRCİOĞLU N. (1995), “Toplam Kalite Yönetimi ve Katılımcılık“,Verimlilik Dergisi Özel Sayı

TÜMER S. (1995) “Toplam Kalite Yönetiminde Kuruluş Organizasyon Yapısı Verimlilik Dergisi Özel Sayı

Elektronik Kaynaklar

“Eğitim ve Kalite Yönetimi” , <http://Yozgat.meb.gov.tr/Yerköy/26.htm> (10.05.2005)

5. EKLER

5.1. EK 1: ANKET

Sevgili Öğrenciler,

Bu çalışmanın amacı; sizlerin okulumuzdan ne derece memnun olduğunuzu tespit etmektir. Verilecek cevaplar topluca değerlendirileceği için isminizi yazmanıza gerek yoktur. Anket ciddi ve samimi bir şekilde doldurulduğu takdirde objektif sonuçlara ulaşmak mümkün olacaktır. Katılımınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Banu ÖKSÜZ

Cinsiyetiniz : 1. Bayan () 2. Erkek ()
Sınıfınız : 1. LİSE 1 () 2. LİSE 2 () 3. LİSE 3 ()
Velinizin Öğrenim Durumu: 1. İlkokul () 2. Ortaokul () 3. Lise ()
4. Üniversite ()

	En Az En Çok				
	1	2	3	4	5
1. Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.					
2. Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.					
3. Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim.					
4. Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum					
5. Okulun laboratuvarından (Bilgisayar, fizik, kimya vb. laboratuvarlar) yeterince yararlanabiliyorum.					
6. Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum					
7. Okulun rehberlik servisinden yeterince yararlanabiliyorum					
8. Evimden okula ulaşım kolaydır.					
9. Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir					
10. Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir					
11. Okula ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir					
12. Okul yönetimine güvenirim					
13. Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır					
14. Okulda kendimi güvende hissediyorum					
15. Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır					
16. Okul servisleri (varsa) güvenlidir					
17. Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır					
18. Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir					
19. Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmen bizim görüşümüzü alır					
20. Okulun öğrenci işlerinde güler yüzle karşılanırsınız					
21. Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir					
22. Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir					

23. Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta işime yarayacağını düşünüyorum					
24. İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir					
25. Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır					
26. Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir					
27. Dersler zevkli geçmektedir					
28. Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır					
29. Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır					
30. Deneyler, projeler, ödevler yapılmaktadır					
31. Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum					
32. Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum					
33. Hata yapmaktan korkmuyorum					
34. Ders kitapları işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir					
35. Derste konuya göre uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır					
36. Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunmaktadır					
37. Ders araç ve gereçlerini(bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) kullanabiliyoruz					
38. Ders araları (teneffüsler) zaman açısından yeterlidir					
39. Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum					
40. Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum					
41. Okul binası ve diğer fiziki mekanlar (spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir					
42. Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum					
43. Sınıflarımız ders işlemeye uygundur					
44. Okulun içi ve dışı temizdir					
45. Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum					
46. Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar					
47. Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir					
48. Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.					
49. Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.					
50. Düzenlenen bu faaliyetlere katılımı her kеше fırsat tanınmaktadır.					
51. Okulda öğrenci istekleri ve yetenekleri esas alınarak eğitici kol öğrenciler belirlenir.					
52. Eğitici kol çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum.					
53. Eğitici kol çalışmalarına seveerek katılıyorum.					
54. Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır.					

55. Okulumuzda yapılan belirli gün ve haftaların kutlamalarını beğenerek izliyorum.					
56. Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi yapılırken objektif davranılır.					
57. Hazırlanan sınav soruları ve değerlendirmeler gerçek başarısını ölçmektedir.					
58. Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.					
59. Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.					
60. Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır					