

**T.C**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI**  
**PROGRAM GELİŞTİRME BİLİM DALI**

**ÇOK PROGRAMLI LİSELERDE TOPLAM KALİTE**  
**YÖNETİMİ UYGULAMALARININ**  
**DEĞERLENDİRİLMESİ**

**Faruk ÇALIŞKAN**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman**

**Yard. Doç. Dr. Yavuz ERİŞEN**

**KONYA-2010**



## Ek- 1: Bilimsel Etik Sayfası



**T. C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü**



**BİLİMSEL ETİK SAYFASI**

**BİLİMSEL ETİK SAYFASI**

Öğrencinin

Adı Soyadı	Faruk ÇALIŞKAN
Numarası	075216021009
Ana Bilim / Bilim Dalı	EĞİTİM BİLİMLERİ/EĞİTİM PROGRAMI VE ÖĞRETİMİ
Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>
Tezin Adı	ÇOK PROGRAMLI LİSELERDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin imzası  
(İmza)

## Ek- 2: Yüksek Lisans Tezi Kabul Formu



T. C.  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

**YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU**

Faruk ÇALIŞKAN tarafından hazırlanan “çok programlı liselerde toplam kalite yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesi” başlıklı bu çalışma 22.10.2010 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı Başkan

Ünvanı, Adı Soyadı Üye

Ünvanı, Adı Soyadı Üye

## ÖNSÖZ

Gelişmekte olan bir toplum ve devlet olarak, “Kalite”nin aslında hayatımızın her anında var olması gerektiği vurgulanarak, gerek öğrenim hayatına devam eden arkadaşlarıma, gerekse yönetici pozisyonunda bulunan insanlara faydalı olabilmek adına, bu konudaki özgün fikirler ortaya konmaya çalışılmıştır.

Türkiye, arzu ettiği medeniyet seviyesine ulaşana kadar, geçeceği birçok sınavda, karşısında insanların refahını esas alan, AB gibi insan haklarına önem vermeyi gerektiren yaklaşımlar bulacaktır. İnsanların refahı ve huzurunu sağlamak da tabî ki devletin aslî görevidir. Bunu sağlayabilmek ise her alanda kaliteyi yakalamakla mümkündür.

Araştırmanın her aşamasında benden yardımlarını esirgemeyen, büyük bir sabırla eksikliklerimi tamamlayan ve beni yönlendiren danışman hocam Yard. Doç.Dr. Yavuz ERİŞEN’e şükranlarımı sunarım.

Ayrıca okullarında veri toplamıma yardımcı olan okul müdürleri Hüseyin BAŞÇİFTÇİ ve İrfan KAŞLI’ya ders saatlerini bana ayıran öğretmen arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Çalışma süresince sabırla bana destek olan hayat arkadaşım Fatma ÇALIŞKAN’a, biricik oğlum İsmet Burak ÇALIŞKAN’a çok teşekkür ederim.

**Ek- 3: Türkçe Özet Formu**

**T. C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü**



<b>Öğrencinin</b>	Adı Soyadı	Faruk ÇALIŞKAN		
	Numarası	075216021009		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	EĞİTİM BİLİMLERİ/EĞİTİM PROGRAMI VE ÖĞRETİMİ		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora <input type="checkbox"/>	
	<b>Tez Danışmanı</b>	Yard.Doç.Dr. Yavuz ERİŞEN		
Tezin Adı	Çok Programlı Liselerde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi			

### ÖZET

Bu çalışmada; toplam kalite yönetimi (TKY) ve eğitimde toplam kalite yönetimi üzerinde durulmuş ve çok programlı liselerde TKY uygulamalarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Öncelikle konuya genel bir giriş yapıldıktan sonra, kalite, kalitenin tarihsel gelişimi ve kalitenin boyutları açıklanmıştır. Daha sonra, TKY'nin tanımı ve felsefesi, tarihsel evrimi, temel değerleri, ilkeleri, öğeleri, toplam kalite yönetiminde temel faktörler, TKY'nin yararları, uygulama alanları, incelenmiştir. Bundan sonra, eğitimde TKY, eğitimde TKY yararları ve uygulamaları incelenmiştir. Araştırmanın veri kaynağını anketlerle toplanan veriler oluşturmuştur. Uygulama sonucunda çıkan sorunlar açıklanmış ve bunlara çözüm önerileri sunulmuştur. Sonuç olarak; toplam kalite yönetiminin çok programlı liselerde uygulanmasının bir değerlendirilmesi yapılmıştır. Karşılaşılan sorunlar, bunların çözüm yolları, örneklerin benzerlik ve farklılıkları ile birlikte genel olarak TKY'nin eğitim alanında uygulanabilirliği üzerine değerlendirmeler yapılmıştır.

## Ek- 4: İngilizce Özet Formu



**T. C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü**



Öğrencinin	Adı Soyadı	Faruk ÇALIŞKAN		
	Numarası	075216021009		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	EĞİTİM BİLİMLERİ/EĞİTİM PROGRAMI VE ÖĞRETİMİ		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora	<input type="checkbox"/>
	<b>Tez Danışmanı</b>	Yard.Doç.Dr. Yavuz ERİŞEN		
Tezin İngilizce Adı	Evaluation The Total Quality Management Practice in Multi-Programme High Schools			

### SUMMARY

This study emphasizes the total quality management (TQM) and total quality management in education and aims to evaluate the TQM practice in multi-programme high schools. Firstly, the terms quality, the developmental stages of quality and the dimensions of quality were clarified after a general introduction to the topic. Then, the definition of TQM and its philosophy, its development during the history, its basic values, principles, elements, main factors on the total quality management, advantages of the TQM, its application areas were examined. Later TQM in education, the advantages of TQM in education and applications were inquired. The source of data is constituted by the data acquired with questionnaires. In conclusion, an evaluation of the TQM's application in multi programme high schools is carried out. The problems that are encountered, solutions for them, the similarities and the differences of the examples, generally; the applicability of TQM in education was assessed.

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	v
ÖZET.....	vi
SUMMARY.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar.....	xi
GİRİŞ.....	1
<b>BÖLÜM II</b> .....	7
<b>İLGİLİ YAYIN VE ARAŞTIRMALAR</b> .....	7
<b>TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TANIMI, TEMEL DEĞERLERİ</b> .....	7
Kalite.....	7
Kalitenin Tarihsel Gelişimi.....	8
<b>TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ</b> .....	10
Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı ve Felsefesi.....	10
Toplam Kalite Yönetiminin Tarihi Gelişimi.....	11
Toplam Kalite Yönetiminin Temel Değerleri.....	12
Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri.....	12
Toplam Kalite Yönetiminde Temel Faktörler.....	18
1. Motivasyon.....	18
2. Araştırma ve Geliştirme.....	19
3. Liderlik.....	19
Eğitimde TKY.....	21
Deming' in Eğitime Uygulanan 14 İlkesi.....	24
1. Ürün ve Hizmetin İyileştirilmesi İçin Amaçlarda Süreklilik Yaratın.....	24
2. Yeni Felsefeyi Benimseyin.....	24
3. KitleSEL Denetime Bağlı Kalmaya Son Verin.....	24
4. Sadece Fiyat Etiketini Üzerinden İş Görme Uygulamasına Son Verin.....	25
5. Üretim ve Hizmet Sistemini Sürekli Olarak Geliştirin.....	25
6. Eğitim Programları Oluşturun.....	25
7. Liderlik Oluşturun.....	25
8. Korkuyu Uzaklaştırın.....	26
9. Çalışanların Bölümleri Arasındaki Engelleri Yıkın.....	26
10. İş Gücü İçin Slogan, Ders ve Hedef Oluşturmaktan Vazgeçin.....	26
11. Sayısal Kotalardan Vazgeçin.....	26
12. Çalışanların Mutluluk ve Gururunu Önleyecek Olan Engelleri.....	26
13. Etkin ve Güçlü Bir Eğitim ve Öğretim.....	26
14. Dönüşümü Gerçekleştirmek İçin Harekete Geçin.....	27
Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları.....	27
1. Liderlik.....	27
2. Öğretmen.....	28
3. Öğrenci.....	29
4. Öğrenen Okul.....	29
5. Değerlendirme.....	29
Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulamalarının Yararları.....	29



1.Sistemin Parçaları Daha Uyumlu Çalışır .....	30
2.Sistem Sürekli İyileşir .....	30
3.Geleceğin Gereklere Daha İyi Karşlanır .....	30
4.Eğitimden Beklentileri Olan Grupların Memnuniyetleri Artar .....	30
5.Öğrenme ve Bilginin Uygulanması İyileşir .....	31
Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulamaları .....	31
<b>BÖLÜM III</b> .....	45
1 .Araştırma Modeli .....	45
2 .Çalışma Evreni .....	45
3. Veri Toplama Araçları .....	46
4. Veri Toplama Tekniği .....	47
5.Verilerin Değerlendirilmesi .....	47
<b>BÖLÜM IV</b> .....	49
<b>BULGULAR VE YORUMLAR</b> .....	49
4.1 Öğrenci Görüşlerine İlişkin Bulgular .....	49
4.1.1 Ulaşılabilirlik ve İletişim Boyutuna İlişkin Bulgular .....	49
4.1.2 Dilek, Öneri ve Şikayetler Boyutuna İlişkin Bulgular .....	50
4.1.3 Güvenilirlik Boyutuna İlişkin Bulgular .....	51
4.1.4 Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin Bulgular .....	53
4.1.5 Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Bulgular .....	55
4.1.6 Öğrencilerin Öğrenci İşlerine İlişkin Bulgular .....	56
4.1.7 Öğrencilerin Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin Bulgular .....	57
4.1.8 Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin Bulgular .....	59
4.1.9 Öğrencilerin Fiziki Ortam Boyutuna İlişkin Bulgular .....	60
4.1.10 Öğrencilerin Kantin ve Yemekhane Boyutuna İlişkin Bulgular .....	61
4.1.11 Öğrencilerin Sosyal Kültürel Etkinliklere Boyutuna İlişkin Bulgular .....	62
4.1.12 Öğrencilerin Eğitici Kol Boyutuna İlişkin Bulgular .....	63
4.1.13 Öğrencilerin Belirli Gün ve Haftalar Boyutuna İlişkin Bulgular .....	64
4.1.14 Öğrencilerin Değerlendirme Boyutuna İlişkin Bulgular .....	65
4.1.15 Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanma Boyutuna İlişkin Bulgular .....	67
4.2 Sınıfların Görüşlerine İlişkin Bulgular .....	68
4.2.1 Sınıfların Ulaşılabilirlik ve İletişim Boyutuna İlişkin Bulgular .....	68
4.2.2 Sınıfların Öneri ve Şikayetleri Boyutuna İlişkin Bulgular .....	69
4.2.3 Sınıfların Güvenilirlik Boyutuna İlişkin Bulgular .....	70
4.2.4 Sınıfların Güvenlik Boyutuna İlişkin Bulgular .....	71
4.2.5 Sınıfların Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Bulgular .....	72
4.2.6 Sınıfların Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin Bulgular .....	73
4.2.7 Sınıfların Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin Bulgular .....	74
4.2.8 Sınıfların Ders Arası Boyutuna İlişkin Bulgular .....	75
4.2.9 Sınıfların Okulun Fiziki Ortamı Boyutuna İlişkin Bulgular .....	75
4.2.10 Sınıfların Okulun Kantin, Yemekhane ve Yatakhaneleri (varsa) Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları .....	76
4.2.11 Sınıfların Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları .....	77
4.2.12 Sınıfların Eğitici Kol Çalışmaları Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları .....	78
4.2.13 Sınıfların Belirli Gün ve Haftalar Boyutuna İlişkin Bulgular .....	79

4.2.14 Sınıfların Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri .....	79
Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları .....	79
4.2.15 Sınıfların Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Boyutuna .....	80
4.3 Çalışanların Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	81
4.3.1 Çalışanların Yöneticilerin Liderlik Davranışlarına İlişkin Görüşleri .....	81
4.3.2 Çalışanların İyileştirme etkinliklerine destek ve katılımı İlişkin.....	82
4.3.3 Çalışanların Motivasyon Tanıma ve Takdir Yaklaşımı İlişkin Görüşleri.	82
4.3.4 Çalışanların Performans Değerlendirme İlişkin Görüşleri.....	83
4.3.5 Çalışanların İnsan Kaynaklarının Etkili Yönetimi İlişkin Görüşleri .....	83
4.3.6 Çalışanların Kararlara Katılıma İlişkin Görüşleri.....	84
4.3.7 Çalışanların Çalışma Ortamına İlişkin Görüşleri.....	84
4.3.8 Çalışanların İletişime İlişkin Görüşleri .....	85
4.3.9 Çalışanların Motivasyona İlişkin Görüşleri.....	86
4.3.10 Çalışanların Kişisel ve Mesleki Gelişime İlişkin Görüşleri .....	86
4.3.11 Çalışanların Sosyal Etkinliğe İlişkin Görüşleri.....	87
4.3.12 Çalışanların Topluma Etki ve Katkı Durumuna İlişkin Görüşleri ...	87
4.4 Velilerin Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar .....	88
4.4.1 Velilerin İletişime İlişkin Görüşleri .....	88
4.4.2 Velilerin Dilek ve Şikayetlere İlişkin Görüşleri .....	88
4.4.3 Velilerin Güvenirlığe İlişkin Görüşleri .....	89
4.4.4 Velilerin Güvenliğe İlişkin Görüşleri.....	89
4.4.5 Velilerin Kararlara Katılıma İlişkin Görüşleri.....	90
4.4.6 Velilerin Öğrenci İşlerine İlişkin Görüşleri.....	90
4.4.7 Velilerin Eğitim ve Öğretime İlişkin Görüşleri .....	91
4.4.8 Velilerin Okulun Fiziki Ortamına İlişkin Görüşleri.....	91
4.4.9 Velilerin Okulun Kantine İlişkin Görüşleri .....	92
4.4.10 Velilerin Sportif Etkinliklere İlişkin Görüşleri.....	92
4.4.11 Velilerin Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri .....	93
4.4.12 Velilerin Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitime İlişkin Görüşleri ...	93
4.4.13 Velilerin Topluma Etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına .....	94
4.5 Veliler ile Öğrencilerin TKY Çalışmaları ile İlgili Aynı Sorulara Verdiklerin Cevapların Karşılaştırılması .....	95
BÖLÜM IV .....	99
GENEL SONUÇLAR VE TARTIŞMALAR .....	99
BÖLÜM V .....	106
ÖNERİLER.....	106
KAYNAKÇA.....	108
EKLER .....	114

## TABLO LİSTESİ

Tablo 1:Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Bazı Değişkenlere Göre Dağılımı.....	45
Tablo 2: Öğrencilerin Ulaşılabilirlik ve İletişim Boyutuna İlişkin Görüşleri.....	49
Tablo 3:Okul değişkenine göre öğrencilerin ulaşılabilirlik ve iletişim boyutuna .....	50
Tablo 4: Öğrencilerin Dilek, Öneri ve Şikayetler Boyutuna İlişkin Görüşleri.....	50
Tablo 5:Okul değişkenine göre öğrencilerin dilek, öneri ve şikayet boyutuna .....	51
Tablo 6:Öğrencilerin Güvenirlik Boyutuna İlişkin Görüşleri.....	51
Tablo 7:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenirlik Boyutuna İlişkin .....	52
Tablo 8 :Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin Görüşleri .....	53
Tablo 9:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin .....	54
Tablo 10: Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Görüşleri .....	55
Tablo 11:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin .....	55
Tablo 12: Öğrencilerin Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin Görüşleri .....	56
Tablo 13:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin .....	56
Tablo 14 : Öğrencilerin Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin Görüşleri.....	57
Tablo 15:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin ..	58
Tablo 16:Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin Görüşleri.....	59
Tablo 17:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin.....	59
Tablo 18:Öğrencilerin Fiziki Ortam Boyutuna İlişkin Görüşleri.....	60
Tablo 19:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Fiziki Ortam Boyutuna İlişkin.....	60
Tablo 20:Öğrencilerin Okulun Kantin ve Yemekhanesi İlişkin Görüşleri.....	61
Tablo 21:Okul Değişkenine Göre Okulun Kantin Ve Yemekhanesi Boyutuna İlişk	61
Tablo 22:Öğrencilerin Okuldaki Sosyal Kültürel Etkinliklere İlişkin Görüşü .....	62
Tablo 23:Okul Değişkenine Göre Okuldaki Sosyal Kültürel Etkinliklere Boyutun..	63
Tablo 24:Öğrencilerin Eğitici Kol Çalışmaları İlişkin Görüşleri.....	63
Tablo 25:Okul Değişkenine Göre Eğitici Kol Çalışmaları Boyutuna İlişkin Görüş..	64
Tablo 26:Öğrencilerin Belirli Gün ve Haftalara İlişkin Görüşü .....	64
Tablo 27:Okul Değişkenine Göre Belirli Gün Ve Haftalar Boyutuna İlişkin Görüş.	65
Tablo 28:Öğrencilerin Değerlendirme İlişkin Görüşleri .....	65
Tablo 29:Okul Değişkenine Göre Öğrencileri Değerlendirme Boyutuna İlişkin .....	66
Tablo 30:Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanmaya İlişkin Görüşleri .....	67
Tablo 31:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanma .....	67
Tablo 32:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Ulaşılabilirlik Ve İletişim.....	68
Tablo 33:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Öneri ve Şikayetleri Boyutuna .....	69
Tablo 34: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenirlik Boyutuna İlişkin.....	70
Tablo 35:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin .....	71
Tablo 36: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna .....	72
Tablo 37:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin .....	73
Tablo 38:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Eğitim ve Öğretim Boyutuna İlişki.	74
Tablo 39:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin Görüş.	75
Tablo 40:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Okulun Fiziki Ortamı Boyutu.....	76
Tablo 41:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Okulun Kantin, Yemekhane ve	
Yatakhaneleri (Varsa) Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar .....	77
Tablo 42: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri	
Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar .....	77
Tablo 43: Sınıf değişkenine göre öğrencilerin eğitici kol çalışmaları boyutu.....	78
Tablo 44: Sınıf değişkenine göre öğrencilerin belirli gün ve haftalar boyutuna .....	79

Tablo 45: Sınıf değişkenine göre öğrencilerin değerlendirme boyutuna ilişkin .....	79
Tablo 46: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar .....	80
Tablo 47:Çalışanların Yöneticilerin Liderlik Davranışlarına İlişkin Görüşleri.....	81
Tablo 48:Çalışanların İyileştirme Etkinliklerine Destek ve Katılıma İlişkin Görüş..	82
Tablo 49:Çalışanların Motivasyon Tanıma İle İlgili Görüşleri .....	82
Tablo 50:Çalışanların Performans Değerlendirme İle İlgili Görüşleri.....	83
Tablo 51:Çalışanların İnsan Kaynakları Yönetimi İle İlgili Görüşleri.....	83
Tablo 52:Çalışanların Kararlara Katılım İle İlgili Görüşleri .....	84
Tablo 53:Çalışanların Çalışma Ortamlarına İlişkin Görüşleri.....	84
Tablo 54:Çalışanların İletişime İlişkin Görüşleri.....	85
Tablo 55:Çalışanların Motivasyona İlişkin Görüşleri .....	86
Tablo 56:Çalışanların Kişisel ve Mesleki Gelişime İlişkin Görüşleri.....	87
Tablo 57:Çalışanların Sosyal Etkinlik İlişkin Görüşleri .....	87
Tablo 58:Çalışanların Topluma etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına İlişkin ....	87
Tablo 59:Velilerin İletişime İlişkin Görüşleri .....	88
Tablo 60:Velilerin Dilek ve Şikayetlere İlişkin Görüşleri.....	88
Tablo 61:Velilerin Güvenirlilik İle İlgili Görüşleri .....	89
Tablo 62:Velilerin Güvenlik İle İlgili Görüşleri .....	89
Tablo 63:Velilerin Kararlara Katılım İlişkin Görüşleri.....	90
Tablo 64:Velilerin Öğrenci İşlerine İlişkin Görüşleri .....	90
Tablo 65:Velilerin Eğitim ve Öğretim İlişkin Görüşleri .....	91
Tablo 66:Velilerin Okulun Fiziki Ortamına İlişkin Görüşleri .....	91
Tablo 67:Velilerin Okulun Kantini vs. İlişkin Görüşleri.....	92
Tablo 68:Velilerin Sosyal Etkinlikler İlişkin Görüşleri .....	92
Tablo 69:Velilerin Değerlendirme İlişkin Görüşleri.....	93
Tablo 70:Velilerin Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitime İlişkin Görüşleri .....	93
Tablo 71:Velilerin Topluma Etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına İlişkin .....	94
Tablo 72: Öğrencilerin ve velilerin okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim ....	95
Tablo 73: Öğrencilerin ve velilerin okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır ....	95
Tablo 74: Öğrencilerin ve velilerin okulumuz yöneticilerine güvenirim boyutu ....	96
Tablo 75: Öğrencilerin ve velilerin okulumuz yöneticilerine güvenme boyutu .....	96
Tablo 76: Öğrencilerin ve velilerin okulda yabancı kişilere karşı güvenlik.....	97
Tablo 77: Öğrencilerin ve velilerin okulda yangın ve doğal afetlere karşı .....	97
Tablo 78: Öğrencilerin ve velilerin okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar.....	98
Tablo 79: Öğrencilerin ve velilerin okuldan istediğim belgeleri .....	98

## BÖLÜM I

### GİRİŞ

Günümüzde hızla gelişen teknoloji ortamında yönetim alanında da yeni değerler ön plana çıkmaktadır. Her alanda kalitenin artması hedeflenmiş, müşterilerin memnuniyeti giderek ön plana çıkmıştır. Müşterilerin gereksinimlerinin tespit edilip, bu gereksinimler için sıfır hatalı üretim yaparak müşteriye memnun etmek için; işletmenin temel süreçlerine odaklanıp süreçlerin ve tüm çalışanların sürekli geliştirilmesi sağlanmalıdır. Toplam kalite yönetiminde (TKY) süreçlere yönelik olma, süreçlerin iyileştirilmesi, sıfır hata, insana saygı, takım çalışması temel esaslardır. Bu kültürün temelinde herkesin katılımı ve öğrenen organizasyona dönüşüm gibi özellikler yer almaktadır.

TKY uygulamaları Türkiye’de 1980’li yıllardan itibaren başlamıştır. 1990’lı yıllardan sonra da üretim işletmelerinin dışında kamu işletmelerinde TKY uygulamalarına dönük çalışmalar başlatılmıştır.

Sanayi işletmelerinde gelişen toplam kalite yönetimi, eğitim kurumları bir sistem olarak algılanıp tanımlandığı takdirde, bu kurumlarda uygulama imkânına kavuşulacaktır. TKY ile ilgili bilgi birikiminin eğitim konusuna transfer edilmesi oldukça önemlidir.

Değişen ve gelişen dünyaya ayak uydurmak, gelişmelere ve yeniliklere açık olmak, bireylerin katma değerini yükselten önemli etkenlerdendir. Bu özelliklerin kazanılmasında örgün eğitim süreci içerisinde geçilen okulların ve burada verilen eğitimin önemi yadsınmaz. Bir ülkede üretilen ve tüketilen bilginin kalitesi ve bunu belirleyen yetişmiş insan gücünün sahip olduğu özellikler, uluslar arası platformda o ülkenin yerini belirlemede önemli role sahiptir (Cafıoğlu, 1996).

Günümüzde bütün ülkeler arasında çeşitli açılardan önemli farklılıklar olmasına rağmen, bu ülkelerin hepsinin ortak bir noktada birleştiği dikkati çekmektedir. Dikkati çeken ortak özellik eğitimidir (Cafıoğlu, 1996).

Hatta bazı araştırmacılar sanayileşen dünyamızda, ortak toplumsal değişmeyi karakterize eden önemli özelliklerden birisi olarak da “eğitimin yükselen değerini” göstermektedir. Eğitime bu değişim sırasında önemli sorumluluklar yüklenmektedir.

Bir ülkede üretilen ve kullanılan bilginin kalitesi, o ülkenin yerini belirlemede önemli yere sahiptir.

Eğitim sisteminin bugünkü durumuna bakıldığında, birçok sorunla karşı karşıya kalınmaktadır. Bu sorunlar eğitim sisteminin kalitesini düşürmektedir. Ayrıca her eğitim kademesi kendisinden önceki kademeyi suçlamakta, geleneksel yönetim anlayışı, her birimde kendisini göstermekte ve hantal bir organizasyonda eğitim faaliyetlerine devam etmektedir (Yıldırım,2002).

Eğitim kavramı, belirli amaçlara bağlı olarak, bireylerin kendi yaşantıları aracılığıyla insan davranışlarında belirli program süreçlerine dayalı olarak, kısıtlı ve istendik davranışlar oluşturma sürecidir. Eğitimin, belirli davranışlar değiştirme ve geliştirme etkinliği olduğu ve bu değiştirme etkinliğinin, belirli genel ve özel amaçlara, dahası yöntem ve tekniklere, programlara dayanması gerektiği ileri sürülerek; onun ilerleyen, gelişen bir süreç olduğu vurgulanmaktadır. Son yıllarda okullarda verilen eğitim-öğretim faaliyetlerinin niteliğini artırıcı yöntem olarak TKY uygulamaları yapılmaktadır.

Eğitim olgusu, son dönemlerde önemini giderek artırmaktadır. Toplum; eğitim kalitesi konusunda ilgisini giderek artırmakta, özellikle kitle iletişim araçlarında kamu sık sık gündeme getirilmektedir. Eğitimde kalite denildiği zaman insan yetiştirmede hatasız olma akla gelmektedir. Eğitimde TKY, diğer sistemlerde olduğundan çok daha fazla insana bağlıdır.

Hatasız insan yetiştirmek için, insanın yetiştirildiği süreçlerin iyileştirilip geliştirilmesi gerekmektedir. TKY'nin öğretim sürecine uygulanması denildiği zaman tam öğrenme modeli akla gelmektedir. Bu öğrenme modelinde öğrencilere duyarlı ve planlı bir öğretim hizmeti sağlanır. Öğrenme güçlükleri ile karşılaşanlara yerinde ve zamanında yardım edilir; onlara tam yani önceden kararlaştırılan yetkinlikler öğrenmeleri için yeterli zaman verilir ve onlar içinde anlamlı olan bir "tam öğrenme" ölçütü belirlenirse hemen hemen bütün öğrenciler yüksek düzeyde bir öğrenme gücü geliştirebilir (Bloom,1995).

Eğitimde kaliteden söz ederken öğrencinin yanı sıra "öğretmen ve veli" de ele alınacak konulardan olmalıdır. Çünkü eğitim sistemi içerisinde veli ve öğretmen de bulunmaktadır. Eğitim kalitesini belirleyen en önemli faktörlerin öğretmen, öğrenci ve veli olduğu görüşü oldukça yaygındır (Yıldırım,2002). Hızlı bir gelişme süreci

içerisindeki Türkiye’de sanayinin ihtiyacı olan insan gücünü yetiştirmekle sorumlu mesleki ve teknik eğitim kurumlarının kendilerinden beklenen görevleri etkinlikle yerine getirebilmeleri gerekir.

Esasen herkesin ortak fikri eğitimde istenen verimliliğin alınmadığıdır. Bununla birlikte, Milli Eğitim Teşkilatlarına bağlı kurumlarda TKY’ye geçiş konusunda gerek mevzuat olarak gerekse uygulamada, kayda değer adımlar atılmaya başlanmıştır. Bu adımlar doğrultusunda eğitimde kalite ile ilgili çalışmalar yaygınlaşmaktadır.

### **1.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın genel amacı; Milli Eğitim Bakanlığı Erkek Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne Bağlı Çok Programlı Liselerde Toplam Kalite Uygulamalarının değerlendirilmesidir.

Bu genel amaç doğrultusunda gerçekleştirilen araştırmada aşağıda belirtilen sorulara cevap aranmıştır:

1. ÇPL’de çalışan personel, öğrenci ve veli görüşlerine göre, TKY Uygulamalarına ilişkin;

- 1.1. Ulaşılabilirlik ve İletişim,
- 1.2. Dilek, Öneri ve Şikâyetler,
- 1.3. Güvenilirlik,
- 1.4. Güvenlik,
- 1.5. Kararlara Katılım,
- 1.6. Öğrenci İşleri,
- 1.7. Okulun Fiziki Ortamı,
- 1.8. Ders Arası,
- 1.9. Okulun Kantin, Yemekhane ve Yatakhaneleri (varsa),
- 1.10. Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri,
- 1.11. Eğitici Kol Çalışmaları,
- 1.12. Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri,
- 1.13. Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim,
- 1.14. Motivasyon ve Tatmin,
- 1.15 İnsan Kaynaklarının Etkili Yönetimi,

boyutlarına ilişkin öğretmen, öğrenci ve veli görüşleri nedir?

2. Belirtilen boyutlarda görüşler arasında anlamlı bir fark var mıdır?

### **1.2. Sınırlılıklar**

Araştırmanın sınırlılıkları şöyle belirtilebilir. Bu araştırma;

1. Erkek Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne bağlı Çok Programlı Liseler ile,
2. Isparta ili, Keçiborlu ve Aksu ilçelerindeki Çok Programlı Liselerde görev yapan öğretmenlerin görüşleri ve bu kurumlarda öğrenim gören öğrenciler ve öğrenci velilerinin görüşleri ile,
3. Bu alanda araştırmacı tarafından ulaşılan ulusal ve uluslararası literatür ile,
4. Veri toplama açısından anket tekniği ile sınırlıdır.

### **1.3. Tanımlar**

Toplam Kalite Yönetimi: Müşteri memnuniyetini, güçlü liderliği, katılımcılığı, sürekli gelişme ile süreç odaklılığını esas alan ve sürekli eğitimle kültürel değişimi hedefleyen bir yönetim anlayışıdır (Gülseren, 2003).

Çok Programlı Liseler: Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğüne bağlı meslek liseleri ve düz liselerdir.

### **1.4. Araştırmanın Önemi**

Bilim ve teknolojiadaki hızlı değişim ve gelişmeler, kurum ve kuruluşların sürekli yenilenmelerini zorunlu kılmaktadır. Bu değişim ve gelişimi izleyerek gereğini yapan kurumlar, toplumsal ihtiyaçları daha kaliteli karşılamanın bilinciyle faaliyetlerini sürdürmektedir.

İçinde bulunduğumuz yüzyılda insan yaşamını kolaylaştırmak üzere, mal ve hizmet üreten kurumlar için kalite önemli bir kavram olmuştur. Üretilen mal ve hizmette kaliteyi yakalamak isteyen kurumun sağlıklı bir yapıya ve iyi organize olmuş bir yönetim anlayışına sahip olması gerekmektedir.

Kalite ile ilgili güncel düşüncelerin çoğunluğu üretim sektörü kökenlidir. Kalite pek çok değişik manalar ifade eden bir kavramdır. Kalite günümüzde “amaca uygunluk” veya “kullanıma uygunluk” gibi tanımlarla ifade edilmektedir. Kalitenin



ifade edildiği tanımlara ilişkin örnekler aşağıda verilmiştir (Özden, 1998: 162-163; Gomes, 1999: 21-30);

- Kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir gerginliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür (ABD Kalite Kontrol Derneği, ASQC).
- Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır (Türk Standartları Enstitüsü, TSE9).
- Kalite, bir ürün veya hizmetin belli bir gereksinimini giderme yeteneğini etkileyen özellik ve niteliklerinin toplamıdır (ISO 9000 Seri Standartları).

TKY, mevcutla gelecek arasında ilişkiyi kurmak ve geçişi kolaylaştırmak için tüm dünya da yaygın olarak kabul görmüş bir yönetim felsefesidir (Çetinkaya, 1999: 140).

Verimlilik, etkililik, hız, sıfır hata, estetik, erişilebilirlik, müşteri memnuniyeti vb. özelliklerin tümü olarak ortaya çıkan “kalite”, 2000’li yılların vazgeçilmez olgusudur. Kaynakların etkili ve verimli kullanılması, düşük maliyetle kaliteli üretim gerçekleştirme isteği, hizmet üretiminde kaliteyi artırma ve hizmetten yararlanan toplum kesimlerinin memnuniyetini sağlama arzusu, eğitim yönetiminde yeni yaklaşımları gündeme getirmiştir. Yeni yönetim anlayışlarının başında hiç kuşkusuz TKY gelmektedir.

TKY, bir kuruluşun bütün etkinliklerinde kalite olgusunu ön plana çıkaran ve her aşamada sürekli sorgulama ve iyileştirme yaparak olası hataları üretim sürecinde gidermeye çalışan bir anlayışla organize olmayı, sistemin temeli olarak görür. İnsan eğitiminde yapılan yanlışları daha sonra gidermenin çok zor olduğu bilinen bir gerçektir. Bu nedenle MEB merkez ve taşra teşkilatlarında, toplam kalite anlayışına uygun bir yönetim sistemi oluşturma süreci başlatılmıştır. Böylelikle millî eğitim sistemi, gerek hizmet kalitesi, gerekse personel yeterliliği açısından 2000’li yılların çağdaş Türkiye’sine yakışır bir organizasyon hâline gelecektir.

Bir eğitim kurumunda kaliteyi yakalayabilmek için o kurumdaki tüm çalışanların kaliteyi düşünmesi, kaliteyi yakalamaya inanması ve davranışlarıyla

bunu doğrularak uygulamaya geçirmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, eğitim ve kalitenin birbirine bağlı iki önemli kavram olduğu da unutulmamalıdır.

Eğitim sektöründeki girdi ve çıktının insan olduğu düşünüldüğünde, eğitimde kalite ve mkemellik modelinin yakalanması son derece önemlidir.

Türkiye genelinde okullar için TKY anlayışı son derece önemli bir konu olmasına rağmen, uygulama başarısı veya başarısızlığı üzerinde yapılan çalışmalar oldukça sınırlıdır. TKY büyük oranda liderliğe bağlı bir kavram ve uygulama olması nedeniyle okul mdrlерinin bu alandaki rollerinin incelenmesi bakımından bu araştırma önemli görülmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgular TKY'nin etkili bir şekilde çok programlı liselerde uygulanmasında başarı derecesini göstereceğinden, uygulamada eksik kalan yerler ve yetersizlikler konusunda bundan sonra yapılacaklara ışık tutacak bilimsel bir çalışma olması açısından da önem taşımaktadır. Araştırmanın bulguları gerek okul mdrlерine, gerek tüm Mill Eğitim Mdrlерine gerekse de bu konu ile ilgili çalışma yapacak araştırmacılara kaynak oluşturması açısından ve ayrıca Erkek Teknik ğretim Genel Müdürlüğünün ok Programlı Liselerdeki TKY uygulama başarılarını görmesi bakımından önemli sayılmaktadır.

## BÖLÜM II

### İLGİLİ YAYIN VE ARAŞTIRMALAR

#### TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TANIMI, TEMEL DEĞERLERİ VE AMAÇLARI

##### **Kalite**

Eskiden kalite; en güzel, en iyi, en büyük gibi sıfatlarla tarif edilirdi. Teknik açıdan ise kalite; tolerans sınırları içinde, özelliklerine göre, optimum seviye gibi bazı kavramlarla tanımlanırdı. Bu tanımlar o zaman için doğrudu.

Günümüzde kalitenin herkes tarafından kabul edilebilir bir tanımını yapmak oldukça güçtür. Genellikle “üstün nitelikli”, “iyi özelliklere sahip”, “pahalı”, vb. anlamlarında kullanılmaktadır (Yıldırım,2002).

Kalitenin tarihinde teknolojik gelişmeler önemli bir yer tutmuştur. Gelişmenin temelinde teknolojik buluşlar ve bunların insanların ihtiyaçları için kullanımı yatmaktadır. Bilgisayarın icadı ve yaygın kullanımı ile gelişmenin ve buluşların ivmesi de hızlanmış, çok kısa zaman aralıklarıyla birçok önemli gelişmeler olmuştur. Teknolojideki bu hızlı gelişmeler ekonomik, sosyal ve siyasal yaşamda da birçok değişiklikleri beraberinde getirmiştir. İletişim imkânları artmış, dünyanın herhangi bir yerinde olan bir olay, anında bütün dünyada izlenebilme imkânına kavuşmuştur. İletişimdeki gelişmeler dolayısıyla insanlar, dünyada olup biten her şeyden haberdar olmaya başlamış ve daha bilinçli, kaliteli bir yaşama yönelmişlerdir. Daha iyiyi görmesi ve bilmesi, bireylerin daha iyiyi talep etmesine neden olmuştur. Üretilen mal veya sunulan hizmetin doğru, düzgün, süresinde, sağlam, nitelikli, güvenilir, uygun fiyatlı, albenisi olan, etkileyici v.b. özelliklere de sahip olması, günümüz çağdaş insanının en doğal beklentileri arasında yer almaktadır.

İnsanların ekonomik koşulları geliştikçe kalite konusunda da bilinçlendikleri gözlenmektedir. Özellikle günümüzde tüketicilerin kalite konusunda hızla bilinçlenmeleri işletmecileri kaliteyi ekonomik bir kavram olarak nitelendirmeye yöneltmiştir. Kalitenin ekonomik bir kavram haline gelmesi ve başarılarının işletme

ve ülke düzeyinde sağlayacağı kazançların açıkça belirginleşmiş olması bu kavramın bilimsel düzeyde yeniden ele alınmasına neden olmuştur ( Eroğlu, 1996).

### **Kalitenin Tarihsel Gelişimi**

İnsanoğlunun kalite konusuna verdiği önem tarihin çok eski çağlarına kadar izlenebilmektedir. Eski Mısır, Roma ve Yunan uygarlıklarından günümüze kadar gelen eserler yapımlarında kullanılan bilgiler, getirilen standartlar bugünkü kalitenin dolaylı olarak da olsa temellerini oluşturduğu kabul edilmektedir. Hammurabi Kanunları arasında da inşaat ustalarına yönelik standartlar vardır. Ticaret ahlakına yönelik Osmanlı İmparatorluğu döneminde çıkarılan kanunlarda değişik standartlar tanımlanmaktadır. Teknolojinin gelişmesi ve karmaşık hale gelmesi sonucunda üretim süreçleri ve bunların çıktıları olan mal veya hizmetlerde karmaşık bir nitelik kazanmıştır. Kalitenin bir kavram olarak ortaya çıkması 19. yüzyıla rastlar. Ancak bu dönemden sonra üreticiler kalite bilinci ile ürünlerine kendi markalarını vurmaktan gurur duymaya başlamıştır.

UTED (2003) tarafından yapılan araştırmada kalitenin tarihsel gelişimi dört adımda incelenebilir:

#### **1. Muayene**

Sanayi devriminin başlangıcından 1920'lere kadar olan zaman aralığında, işletmelerde üretilen ürünlerin kontrolü ve bunların hatalarını tespit etme görevi işçilere verilmiş ve bir "muayeneci-inspektör" grubu ortaya çıkmıştır. Burada amaç tüketiciye hatalı ürün gitmesini önlemektir. Bu yaklaşım tüketiciyi korumuş ancak üreticilerde sıkıntı yaratmıştır. Çünkü bu çalışmalar işletmenin kalitesini arttırmamış, muayene edilerek hatalı ürünlerin ortaya çıkması işletmelerin maliyetlerini arttırmıştır. Günümüzde "Hata Bulma Yaklaşımı" adı verilen bu yöntemde tüm muayene işlemleri ürün üretildikten sonra yapılmakta ve bünyesinde bir çok olumsuzluğu taşımaktadır.

#### **2. Kalite Kontrol**

Teknolojik gelişmeler ve ölçek büyümesi, muayenecilerin yetersiz kalması işletmeleri yeni arayışlara itmiştir. 1920'li yıllara rastlayan bu dönemde, muayene işlemi son kontrolden ara kontrollere ve giriş kontrolüne doğru genişletilmiştir. Bu yapı kalite kontrol çalışmalarını işletmede bağımsız bir bölüm tarafından

üstlenilmesini zorunlu kılmıştır. Bu aşamada istatistik bilimi kalite kontrolünde geniş olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu dönem istatistiksel kalite kontrol olarak da adlandırılmaktadır. Kabul örnekleme için yapılan çalışmalar bu döneme rastlamaktadır. II. Dünya Savaşı yılları istatistiğin kalite kontrolünde yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu dönemde standartlar geliştirilmeye başlanmış ve tüketiciyi koruma yolunda ilk adımlar atılmıştır.

### **3. Kalite Güvence**

II. Dünya Savaşı yıllarında geliştirilen istatistiksel teknikler yardımıyla kabul örnekleme için bugün kullanılan en yaygın sistem olan MIL-STD 105 D' nin temeli atılmıştır. Bir taraftan da gelen partileri kabul veya ret etmeninde en iyi sistem olmadığı inancı gelişmeye başlamıştır. Zira savaşta olan bir ordunun, dışarıdan sağlanan hayati bir takım ihtiyaçları için gelen bir malzeme partisinin ret edilmesinin yaratacağı sıkıntı açıktır. Bu nedenle asıl önemli olan gelen partilerin hepsinin kabul edilebilir nitelikte olmasıdır. Kalite güvence sistemlerinin temeli kabul edilen MIL-Q-9858 in oluşturulmasına rastlamaktadır. 1960-1980 yılları arasında kalite imalatla bütünleşmiş, istatistiksel kontrol başlamış, üretim esnasında kontrol benimsenmiştir.

### **4. Toplam Kalite**

II. Dünya Savaşı sonrası üretim süreçlerinin karmaşık yapı kazanması, keskin rekabet koşulları ve tüketicilerin baskısı gibi nedenler, kalite kontrol uygulamalarına yeni bir bakış açısı kazandırmıştır. Bunun sonucu olarak "Toplam Kalite Kontrolü" anlayışı hayata geçmeye başlamıştır. Bu aşamadan, günümüzün kalite anlayışı olan "Toplam Kalite Yönetimi" olgunlaşarak ortaya çıkmıştır. Feingenbaum'un öncüsü olduğu TKK anlayışı (1961), kalite kontrolün sadece üretim ile ilgili birimlerin değil tüm işletmeyi ilgilendiren bir kavramdır. Bu anlayış kalitenin yaratılması, yaşatılması ve geliştirilmesinden tüm işletme birimlerinin derece derece sorumlu olmalarını gerektirmektedir. Bu yaklaşım ancak 1970'li yıllarda ki rekabet ortamının etkileriyle uygulanılmaya başlanılmıştır.

## TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

### Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı ve Felsefesi

1960'lı yıllardan bu yana yönetim konusunda önemli gelişmeler olmuştur. Birçok yönetici bunun farkında olmamasına karşın bu değişim gizliden gizliye (kendiliğinden) olmuştur. Bu değişimlerin en önemlisi TKY ile ilgili olanıdır. TKY felsefesini benimseyen yöneticilerin, insanları müşteri olarak ve kendilerini de onların danışmanı olarak görmesi gerekir (Zand, 1994:51-59). Dolayısıyla kuruluşlarda etkin bir yönetim şekli, örgüt içerisinde etik bir alt yapının varlığını gerekli kılan "Toplam Kalite Yönetimi" olarak adlandırılabilir. TKY uygulamada evrensel olmasına karşın her bir çevrede bireysel gereksinimlerin karşılanmasını gelenek haline getirmeyi ve bu gereksinimlere ayak uydurmayı zorunlu kılmaktadır (Gürlek ve Gürol, 1993:196).

TKY, ne bir program, ne spesifik bir araç ne de bir tekniktir. TKY; hem bir yönetim düşüncesini hem de örgütsel iklimde bir değişimi ifade eder. TKY Felsefesi; örgütte sürekli gelişmeye olanak sağlayan bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır. TKY, insana dönük ölçüme zorlayan üretim metodolojisini yapılandırma ve disipline etmeden yararlanarak müşteri tatmini üzerinde odaklanan bir yönetim düşüncesidir. TKY, basit bir ifadeyle, "doğru şeyi, doğru zamanda yapmak ve tüm zamanı doğru kullanmaktır." Önlemeye yönelik bir yaklaşım olan TKY de her işin ilk defada doğru yapılması istenir. "Ölçülemeyen şey iyileştirilemez" kuralı esas alındığından ölçüm ve istatistikten önemli ölçüde yararlanılmaktadır.

TKY, insanların ortak bir kaderi paylaşmaları için yetkilendirildiği ve prosesteki en son gelişmelere uygun biçimde ödüllendirildiği yoldur. TKY; bir felsefe veya yalnız sözde kalan bir işlem değil, pratik bir yönetim uygulamasıdır. Bu uygulamada üç unsur mevcuttur. Birincisi, işe ilişkin mantıksal bir düşünce biçimi geliştirmektir. İkincisi, kaliteyi geliştirmek için çalışanları güdülemektir. Üçüncüsü ise pazarlama yönelimi davranışını vurgulayan bir şirket kültürü yaratmaktır. TKY; bir bütün olarak etkinliği ve esnekliği artıran bir yaklaşım ve herkesi gelişme süreci ile ilgili kılarak insanların yaşamlarında boşa giden eforlarından kurtulmanın bir yöntemi olarak ifade edilmektedir (Köseoğlu, Hamson ve Kink, 1994:21-23).

Son olarak, TKY, ortak hedefi paylaşarak ekip halinde çalışmayı, müşterilere en üstün değerler yaratmayı, değişikliği desteklemeyi ve yaratıcılığı ödüllendirmeyi ilke

edinerek gücünü insanlardan alan ve mükemmelliğin sağlanmasının tüm çalışanların sorumluluğu olduğunu savunan bir yönetim felsefesidir (Johansson, 1994:18).

TKY rekabetçi bir yapılanmayı, ileriye dönük tüm kararlarda ve değerlendirmelerde rekabet gücü unsurlarının temel alınmasını ve uygulamanın bu çerçevede takip edilmesini öngörür. Rekabetçi bir yapıya sahip TKY modelinde belirtilen ana öğeler ve ilkeler aynı zamanda şirketin kurumsal kültürünü oluşturan ilkeler ve değerlerdir. TKY, değişimleri yönetmede ve rekabet gücünü geliştirmede yüksek hız sağlayan bir sistemdir. Bunu gerçekleştirirken "kalite-maliyet-termin-verimlilik-kâr" ilişkisine geleneksel anlayıştan çok daha değişik bir açıdan yaklaşmaktadır. Bu yeni bakış açısına göre, kalite için yapılan çalışmalar, savurganlığı önlemekte, verimliliği artırmakta ve maliyetleri düşürmektedir. Yüksek kaliteli ürünlerin daha düşük fiyattan pazara sürülmesi pazar payını artırmakta ve "kâr" amacına ulaşılmasını sağlamaktadır. TKY' de hem süreç hem de beşeri unsurların temel misyonu, değişimi yönetebilmek ve kaliteye ulaşmaktır.

### **Toplam Kalite Yönetiminin Tarihi Gelişimi**

Çetin (2002:155)'e göre TKY önce endüstride "Kalite Muayene" ile başlayan tarihsel serüveni, ardından "Kalite Kontrol", daha sonra da "Kalite Güvencesi" dönemi ile devam etmiştir. Bütün bu uygulamaların ardından rekabet, kalite, değişim ve müşteri beklentileri gibi dış faktörler Yönetim Bilimi literatüründe "Toplam Kalite Yönetimi" kavramının yer almasına zemin hazırlamıştır.

Bilindiği üzere II. Dünya savaşını izleyen yıllarda TKY anlayışının sistemleşmesinde ve uygulanmasında Amerikalı Kalite Uzmanı Deming, Juran ve Japon Ishikawa'nın rolleri büyük olmuştur. Bunlardan Deming'in TKY ile ilgili 14 temel kuralı, Juran'ın "Kalite Yönetimin Sorumluluğudur" ilkesi ve Ishikawa'nın "Kalite Herkesin İşidir" diyerek "Kalite Kontrol Çemberleri"ni oluşturması ve Crosby'nin "Üretimde Sıfır Hata" yaklaşımını uygulamaya koyması, aslında bir anlamda TKY felsefesinin temellerini oluşturan fikirlerin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Bugün etkin ve verimli bir yönetim yaklaşımı olarak biçimlendirilmiş olan TKY' de kullanılan teknikler ve unsurlar, bu kalite uzmanlarının ortaya koydukları teknik ve unsurların toplamından ibarettir.

### **Toplam Kalite Yönetiminin Temel Değerleri**

Köycü (2001)'e göre TKY'nin temel değerleri şunlardır;

- . Müşteri en önde gelir.
- . Ekip çalışması ve işbirliği zorunludur.
- . Müşteri memnuniyeti tüm anahtar göstergeleri iten güçtür.
- . Uzun vadeli bir iyileştirme, kısa vadeli bir çözüm mantığından daha iyidir.
- . Önsezi ve tahminler değil, bilgi ve veriler önem taşır.
- . Kusurlardan korkmak yerine, çözüm için kafa yormak gerekir.
- . Bu yolculukta kenarda oturup beklemek yoktur.
- . TKY ayrı bir program değildir.
- . TKY, sermayenin yoğun olduğu değil, kişinin yoğun olduğu bir süreçtir.

TKY müşteri beklentilerine cevap verebilmek için çalışanların bilgilendirilip yetkilendirilmesini ve ekip çalışmaları ile tüm süreçlerin sürekli olarak iyileştirilmesini amaçlayan bir yönetim felsefesidir. TKY, ölçmeye, bilgiye ve istatistiğe dayalı bir yaklaşımdır.

Toplam Kalite Yönetimi; iş, ev, özel ve sosyal yaşamdaki iyileştirme faaliyetlerinin sürekliliğini savunur. Dolayısıyla uygulama sahası sadece iş hayatıyla kısıtlı olmayıp sosyal yaşantıya da aktarılması mümkün olan bir felsefedir. İlk ortaya çıktığı dönemde sadece imalatçı özel sektör işletmelerinde uygulanan TKY, zamanla önce hizmet işletmelerinde daha sonra ise kamu sektöründe uygulanmaya başlamıştır (Köycü, 2001).

### **Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri**

Zaman (2004)' a göre toplam kalite yönetiminin temel ilkeleri; müşteri odaklılık, tam katılım, sürekli gelişme, insan kaynakları yönetimi, teşkilat kültürü, süreçlerin yönetimi ve sürekli denetimi şeklinde 6 tanedir.

#### **1. Müşteri Odaklılık**

TKY en önemli ilkelerinden biri olan müşteri odaklılık, uygulanması en zor, ancak uzun dönemde firmaya yada teşkilata en yararlı olanıdır. Müşteriyi elde eden onun talebini tam anlamıyla karşılayan firma kalıcıdır. TKY müşterileri, hizmet veya ürün bekleyen veya alan herkes olarak tanımlar (Ensarı, 1999).



## 2. Tam Katılım

TKY; bir örgütte müşterilerin mal ve hizmet üretiminde beklentilerini karşılayabilmek için, üretim sürecinde kalitenin kontrolü ve geliştirilmesi çalışmalarına, üst yönetimden en alt kademedeki çalışanlara kadar ilgili olan herkesin iş süreçlerine en geniş ölçüde katılımını temel alır. Bu sürece, müşterilere hizmetten yararlanan diğer kurum, kuruluş vb. katılımı söz konusudur (Köycü,2001).

Tam katılım gönüllülüğü ifade eder, sorumluluğu ve katkıyı kapsar. Bu nedenle tam katılımın sağlanabilmesi için sorumluluk paylaşımının sağlanması şarttır. Ancak bu kesinlikle yetkili kılınma ile karıştırılmamalıdır. Bir örgütte TKY stratejisinin hayata geçirilmesi kültürel bir dönüşüm gerektirir. Bu dönüşümün en fazla hissedileceği alan ise, çalışanların işlerine ve örgüte karşı tavır, tutum ve davranışları olacaktır. TKY'nin başarılı olabilmesi için takım ruhunun örgüte hakim olması gerekmektedir; Amaçlarda bir araya gelme ve ortak hedeflere birlikte çözüm üretme örgüt içinde sinerji yaratacaktır.

TKY felsefesinin benimsenmesi ve stratejisinin uygulanabilmesi için gerekli olan katılımın sağlanması gerekir. Bu nedenle katılımın sağlanması, yönetim uygulamaları ile desteklenerek güçlendirilmesi ve çalışanların işyerine ve örgüte karşı geliştirmeleri gereken tavır, tutum ve davranışsal dönüşümü sağlanmalıdır (MEB, 1998).

TKY, örgütün bütün bölümlerinde çalışanların, müşterilerin ve hizmetten yararlanan herkesin görevidir. Müşterilerin mal ve hizmette kalite beklentilerini karşılamak amacıyla kalitenin kontrolü ve geliştirilmesi çalışmalarına kadar ilgili olan herkesin iş süreçlerine en geniş ölçüde katılımını temel alır. Sorunların çözümünde takım çalışması esastır (Köycü,2001).

TKY stratejisinin uygulanabilmesi için gerekli olan katılımcılık, etkili yönetim uygulamalarıyla desteklenerek güçlendirilmesi ve çalışanların işlerine ve kuruluşa karşı geliştirmeleri gereken tavır, tutum ve davranışsal dönüşüm sağlanmalıdır (Çetinkaya, 2002). TKY'de yöneticiler çalıştırıcı, örgütte çalışanlar ise oyunculardır. Bu nedenle katılımı iki önemli unsur söz konusudur. Birincisi üst yönetimin liderliği, ikincisi takım ruhunun oluşmasıdır. TKY'de tam katılımın hedefi, yöneticinin karar alması değildir. Hedef örgütteki her bireyin karar alımında söz sahibi olmasıdır.

Katılım, takım ruhu ve ekip çalışması işletme ve kurumların başarılı olmasında son derece önemlidir. Özellikle kamu kesimlerinin özel sektörün gerisinde kalmasının başlıca nedeni takım ruhu anlayışının kamu yöneticilerince yeterince benimsenmemiş olmasıdır. Katılımın olmadığı kurumlar açıklığını kaybetmekte, hantal hale gelmekte ve sorunlar çözümlenmemektedir (Şişman, 2002).

Eğitim sisteminde tam katılımda ise, öne çıkan konu öğrenci, öğretmen, veli ve en önemlisi toplumun okul süreçlerine katılmasıdır. Bunun yanı sıra üzerinde durulan diğer bir kavram okul dışı çevrenin okula desteğidir. Bu desteği kaybetmiş okul ve eğitim sisteminin başarılı olması ve TKY'nin eğitimde uygulanması mümkün değildir (Şişman, 2002).

Eğitim kurumlarında takım çalışmaları yöneticiler, öğretmenler ve öğrenciler arasında gerçekleştirilebilir. Takımların amaçları hizmet kalitesini artırmak, bilgi ve deneyimleri paylaşmak ve üretken bir ortam oluşturmaktır. Okulda; öğretmen, idareci ve personelin kendi süreçlerini analiz etmesi gereklidir (Çetinkaya, 2002).

### **3. Sürekli Gelişme**

Japonların Kaizen olarak adlandırdıkları sürekli gelişme, kuruluşlarda yer alanların seyirci değil oyuncu ve farklı olmasını teşvik etmektir. Sürekli gelişme anlayışı bir örgütün sürekli büyümesine, imkânlarının artırılmasının yani sıra, çalışanların hayat standartlarının yükseltilmesine ve yönetimle çalışanlar arasında daha sağlıklı ilişkiler kurulmasına da imkan sağlamaktadır. Sürekli gelişme sürecinde gelişme aşamalarının daha sık ve küçük adımlarla olması tüm örgütün gelişmelerle bütünleşmesini sağlayacaktır. Klasik yönetim anlayışında sıçramalar, genellikle büyük teknolojik ilerlemelere bağlı olduğundan gelişmeler tabana yayılamamaktadır.

Sürekli gelişme için, bir örgütte çalışanların tümünün sorumluluğu söz konusu ise de, temelde yöneticilerin sorumluluğu esastır. Bu güne kadar pek çok organizasyonda tespit edilmiş çok belirgin ve klasik bakış açıları, bu felsefenin yapılması için engel teşkil etmektedir. Sürekli gelişme çalışmalarının üst yönetim tarafından üstlenilmemesi, yeniliklere tepki, yönetimi sorgulama geleneğinin olmaması, uzun zaman alacak çalışmalarda gösterilen acelecilik, sabırsızlık ve bazı birim ve bölüm çalışma alanı dışında bırakılması sürekli gelişmeyi engelleyen birkaç alt başlıktır. Üst yönetimin gerekli kaynakları sağlayarak, sürekli gelişime destek yön

vermesi, sürekli gelişim için politika ve hedefler oluşturması, hedeflere ulaşmak için politikalarının yayılımını sağlaması ve sürekli gelişime yönelik sistem ve yapıların kurulmasını sağlaması gereklidir (Çelik, 2000).

Sürekli gelişimin özünde her zaman iyinin daha iyisi olabileceği mantığı vardır. Dolayısıyla mükemmele ulaşmada herhangi bir son durum söz konusu değildir. Sürekli gelişimin dayandığı felsefe; Kaizen felsefesi küçük adımlarla gelişmeyi öngörür. Gelişmeler kuruluşun her bölümünde çalışan herkesten her konuda gelmektedir. Kaizen anlayışını uygulamaya geçirmenin iki aşaması vardır. Birinci aşama; mevcut durumu kavramaktır. Bunun için mevcut iş alışkanlıkları, standartlar iyice incelenmeli içinde bulunulan durum anlaşılmalıdır. İkinci aşama ise gelişme olanaklarını aramaktır (Çelik, 2000).

#### **4. İnsan Kaynakları Yönetimi**

20. yy. ortalarından sonra geleneksel personel yönetimi anlayışında önemli değişimler olmuştur. İnsan kaynaklarının etkin kullanılmasında geleneksel yönetim anlayışında ortaya çıkan aksaklıklar nedeniyle “insanı” ön plana alan hatta her bireyi birer yönetici olarak gören anlayış gelişmiştir (Açıklan, 2002).

İnsan kaynakları yönetimi, örgütü yeni hedef ve politikalara doğru yönlendirmektir. Tüm bu ilişkiler örgütsel ilişkileri ve yönetim tekniklerini etkilemektedir. Örgüt içinde en tepe yöneticiden en alt unvanda çalışanlara kadar; iş arkadaşları, çalışma ortamı sektörler arası karşılaştırmalar, uluslar arası normlar; statüler ve simgeler çalışan insani yönlendirmekte, örgütlerde çalışanlardan yeni iş profilleri istenmektedir. Bu etki ve istekler mal ve hizmet üretimindeki verimliliği, kaliteyi, yaratılması istenen katma değeri ve örgütün geleceğe taşınmasını etkilemektedir.

TKY örgütlerinde bireysel çalışmalar ve birim başarıları yerini takım çalışması anlayışına bırakmıştır. Örgütler yalın hale getirilmiş, kademeler mümkün olduğunca azaltılmıştır. Kendi iç işlerinde başarılı yönetim tipi yaratılmaya başlanmıştır. Günümüzde bireysel ve toplu çalışma ilişkilerini ve sistemini, örgütün geleceği ile bütünleştiren çağdaş insan kaynakları yönetimi ortaya çıkmıştır (Trendgolg, 1991).

Buna karşılık gelişmeye açık olmayan bir insan kaynakları yönetimine de tüm örgüt katlanmak zorundadır. Bir örgütteki insanlarla ilgilenmek insanların nasıl

çalıştıkları konusunda geniş bir bilgi ve teknik beceri gerektirmektedir. İnsan kaynakları yönetiminin başarılı olabilmesi örgütün diğer birimleriyle her zaman iş birliği içinde olmasına bağlıdır. TKY uygulamaları içerisinde insan kaynakları yönetimi, örgüt içerisinde mevcut hataları sıfırlamayı amaçlar (Açıkalin, 2002).

TKY'nin en önemli hedeflerinden birisi ürün veya hizmetin ilk aşamadan iç ve dış müşteriye ulaşıncaya kadar geçen süreçte yapılacak tüm işlemlerin hatasız olmasını sağlamaktır. Bu durum öncelikle yapılacak işlerin sürecinin çok iyi belirlenmesini gerektirir. Ancak sadece süreçlere veya sonuçlara odaklanan, ürün/hizmet ve yöntem niteliğine etki edebilecek unsurlarla ilgili normlar, prosedürler ve tekniklerin geliştirilmesi yeterli değildir. Çünkü bu gelişmeler kalıcı olmaz. Gelişmenin sürekli olması için örgüt içerisinde özellikle "birey kalitesinin" geliştirilmesi gerekmektedir. İş ilk seferinde doğru yapacak ve hatayı çıkmadan önleyebilecek olan unsur insandır, örgüt çalışanıdır ve iç müşteridir. Bunun için çalışanları motive etme, iş zenginleştirme, rotasyon gibi insan faktörlerini geliştiren ve ön planda tutan sistemlere önem verilmelidir. Bu sistemleri geliştirmek ve verimliliği artırmak insan kaynakları yönetiminin temel işlevlerinden biridir. İnsan kaynakları yönetiminin organizasyonun amaçlarına ulaşabilmesi için çalışanların en etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasıdır. Daha başka bir ifadeyle insan kaynakları yönetimi; insan kaynaklarının planlanması, geliştirilmesi, eğitimi, motivasyon, performans değerlendirilmesinin yapılması, yönetime katılması gibi konuları içeren bir alandır (Aktan, 1999).

## 5. Örgüt Kültürü

TKY' de örgüt kültürü, TKY felsefesi ve ilkelerinin, inanmış bir kadroyla gerçekleştirilmesi ve devamlılığının sağlanması sürecinin hedeflendiği bir olgudur. Bu nedenle TKY' de örgüt kültürü, öncelikle TKY' ye ilişkin tüm değerlerin, ilkelerin öğrenilmesi, benimsenmesi, inanılması ve davranışların bunlara göre değiştirilmesi çabalarını kapsar. Bir örgütte toplam kalite stratejisinin hayata geçirilebilmesi çalışanları örgüte karşı tavır, tutum ve davranışlarında hissedilecek bir kültürel dönüşümün gerçekleştirilmesini gerekli kılar.

TKY' den söz edebilmek için her şeyden önce örgütteki insanların ortaklaşa paylaştıkları anlamlar dünyasına ihtiyaç vardır. Bir takım kavramlara ortak anlamlar

yüklenmedikçe, ortaklaşa eylemlerden söz etmek mümkün değildir. Örgüt büyük ölçüde ortak eylemler demektir. Ortaklaşa bir kavram anlayışına sahip olmayan insanların ortak faaliyetlere başlaması söz konusu olmaz (Şişman, 2002).

Eğitim kurumları verdikleri hizmet kalitelerini geliştirmek zorundadırlar. Hizmet kalitesinin stratejisi ile eğitim kurumlarının öğrenci, öğretmen, aile, çevre ve iş dünyasının ihtiyaçlarına cevap veren, etkili ve daha az bürokratik olması ve eğitim kurumlarının vizyonlarını, misyonlarını netleştirme, öğrenmeden gurur duyma, açık bir çevre ile iklim oluşturma, farklılıkları geliştirme çabalarının olması gerekmektedir. Çalışanların kalite anlayışı, davranışları ve müşterilerle ilişkileri, hizmet işletmeleri olarak kabul edilebilecek olan eğitim kurumlarının başarısında fevkalade önemli olmaktadır.

## **6. Süreçlerin Yönetimi ve Sürekli Denetim**

TKY temel felsefesi olan “sürekli gelişme” bu ilkenin özünü oluşturur. Sürekli gelişme TKY felsefesinin önemli bir parçasıdır. Bu anlayışta süreçler sürekli sorgulanmaktadır.

TKY’de amaç süreçlerin en iyi şekilde tanımlanması, süreçlerin müşteri gereksinimleri ile ilişkilerin kurulmasıdır. Kalite sonuçlara odaklı denetimlerle değil, süreçlerin sürekli sorgulanarak geliştirilmesi ile oluşur. Toplam TKY’deki sıfır hata anlayışını eğitim boyutu açısından “tam öğrenme” yaklaşımı ile eş değerde tutabiliriz. Tam öğrenmeye götüren süreçte “öğretmeyi öğrenme” ve “bütün öğrenciler öğrenebilir” anlayışı hakimdir (Gürsoy, 2002).

TKY’nin temel ilkelerinden birisini oluşturan bu anlayışta, hizmet veya mal üretimini gerçekleştiren her bir işlem ve eylem sürekli sorgulanarak tanımlanmakta, değişkenlikler ölçülerek değişkenliklerin normal olup olmadıkları saptanmakta ve gerektiğinde düzeltici işlemler uygulanılarak, iş süreçleri sürekli geliştirilmeye çalışılmaktadır.

Sorunların çözümü ve süreç iyileştirmenin en etkin yolu, çok fonksiyonlu küme çalışmasının başarısına bağlıdır. TKY’nin başlıca amaçlarından birisi de kurum çalışanlarının tümünün, sürekli geliştirme faaliyetlerine katılımını sağlamaktır. Kısaca (1+1=3) şeklinde ifade edilen, ekip çalışması sinerjisinden hareketle pek çok sorunu çözmek mümkündür (Özveren,1997).

TKY' deki süreçlerin sürekli geliştirilmesi ile aynı zamanda Kaizen süreci gerçekleştirilmiş olur. Ancak hizmet ya da mal üretim süreçlerinin sürekli geliştirilmesinin sağlanması süreçlerin eş güdüm ve koordinasyon bütünlüğünde sinerji sağlayacak biçimde yönetilmelerini gerekli kılar (Meb,1998).

TKY' de, süreçleri geliştirmeye yönetmeye, denetlemeye yeterince motive edilmiş ve işi analiz etme, sorun çözme becerileri geliştirilmiş çalışanlar tarafından yürütülen grup odaklı faaliyetler, yalnız öneri aşamasında kalmaz çalışanlar tarafından bizzat uygulamaya konur ve tüm çalışanların kendi işlerini geliştirmeye gönüllü katılımları gerçekleştirilir.

### **Toplam Kalite Yönetiminde Temel Faktörler**

Örgütlerde bir bütün olarak etkinliği amaçlayan TKY anlayışı, var olan ya da ortaya çıkacak olan ihtiyaçlarla ilgili, sorunları nasıl çözümleneceğini sürekli olarak araştırmak, tasarlamak ve sistemleştirmek çabalarının bir toplamıdır. Örgütlerde kaliteli girdiler yoksa çıktılar da kaliteli olmayacaktır. Kalite, her zaman öncelikli olarak düşünülmelidir. TKY'nin temel faktörleri sistemin temel taşlarını oluşturur; Her hangi birinin eksikliği bütünü olumsuz etkiler.

#### **1. Motivasyon**

Yönetime katılımın diğer önemli bir boyutu da örgütün içinden çalışanlardan gelen baskıdır. Günümüzde çalışanlar sadece maddi gereksinimlerini karşılayarak tatmin olmamaktadırlar. İnsanların başarıma, başka insanlar tarafından beğenilme, takdir edilme ve toplumda önemsenen bir konuma sahip olma gereksinmesi "tam katılım"ın oluşma ve gelişmesindeki en önemli etkenlerdir. TKY' inde insan ögesinin sahip olması gereken en önemli özellik yüksek motivasyondur. Gerçekten de başarılı, yüksek rekabet gücüne sahip kurumlar incelendiğinde temel ögenin "yaratıcılık", bunu sağlayan özelliğinde "motivasyon" olduğu görülmüştür (Kavlakoğlu,1996). TKY' inde başarı, ait olma hissi, tanınma, kendini gerçekleştirme ve kendi ideallerini yaşatma gibi güçlü ve paraya dayalı olmayan güdüleme unsurlarının katkıları ile sağlanmaktadır. TKY'nin de başarıya ulaşılabilmesi için çalışanlara yetki ve sorumluluk da verilmesi gerekmektedir (Ersen,1997). TKY, insanları yönlendirmek için en etkin yolun onlara güvenmek olduğunu ve yetişkin muamelesi yapıldığında mutlaka olumlu tepkiler alınacağına

inandırarak, ortalama insanların olağanüstü sonuçlar yaratabileceklerini göstermiştir. Çünkü hiçbir şey “işe yarama” duygusundan daha etkili olamaz (Yenersoy, 1997).

## **2. Araştırma ve Geliştirme**

Araştırma, bilinmeyenini biliniyor yapma, mevcut durumdan hedeflenen duruma geçebilmek için gerekli kararları almada zorunlu olan verileri toplayıp değerlendirmedir. Teşkilatlarda, TKY anlayışının uygulamaya konulması ve sürekli geliştirilmesi için belirli şartlar vardır. İyileştirme ve gelişmenin temel taşı sürekli araştırma, buluş ve çalışmaların sistemli olarak ortaya konulması gerekir (Marsap,1995) .

## **3. Liderlik**

Liderlik etkinliği ve organizasyon el başarı ortaya koyan liderlik kalitesi ile paralellik göstermektedir. TKY yalnızca belli bir bölüm, kişi ya da grubun gayret ve faaliyeti ile değil, mükemmel bir liderlik ve yönetim beceri ve uygulamasıyla başarılı olacaktır. Lider, ne yapıldığını, nereye gidildiğini, hangi faaliyete karar verildiğini, yönlendirildiğini ve uyumlulaştırıldığını etkin ve verimli bir şekilde organize edebilmelidir. Böylece başlayacak yeni bir TKY anlayışının en mükemmel bir biçimde organizasyonunu ortaya çıkarabilecektir. Liderlik ile yöneticilik arasındaki ayrım iyi yapılmalıdır. Liderler doğru işi yapan insanlardır. İyi bir lider genel olarak bir vizyona sahip, işbirliği yapan, ekip performansını oluşturan, eğitim sağlayan ve güven verici nitelikte bir kişi olmalıdır.

Liderlik; vizyonlar, planlar, motivasyon ve gelişmenin incelenmesi şeklinde var olan bir süreçtir. Liderlik olmaksızın bir organizasyon belirli bir yönde tutarlı ilerlemelere sahip olamayacaktır. Liderlik, işletmenin gidisinin kontrolünde kullanılan ana fonksiyondur. Liderlik, bir örgütün amaçlarını gerçekleştirmek ya da bu amaçları değiştirmek için yeni bir yapı ve işleyiş başlatmak olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle lider, doğru olan şeyleri yapmayı hedefleyen kişidir (Erdoğan,2002:47).

#### **4.İletişim**

İletişim, liderliğin bir uzantısıdır. Organizasyonlar neyin önemli olduğunu, nelerin beklenildiğini, değişimin nedenlerini, nelerin doğru ya da yanlış olabileceğini ve organizasyonun nasıl çalıştığını iletişim ortamında öğrenirler (Aydemir,1996). İletişim, motivasyon ve koordinasyonun sağlanmasında bir dizi fırsatlar ortaya koyar; bilgilendirmeyi ve görüş birliğinin sağlanmasını öğrenimi ve rehber olmayı, dinlemeyi ve cevap vermeyi sağlar.

İletişim, bilgi, düşünce, görüş ve duyguların aktarma sürecidir. Toplam kalite uzmanlarının ayın zamanda iyi bir iletişim uzmanı olması gerekmektedir. Özellikle yönetici ve personel iş birliği ve takım halinde öğrenme süreci arzulanan hedeflere ulaşmada çok büyük önem taşımaktadır (Marsap, 1995).

#### **5.Değişim**

Değişim genel anlamıyla belli bir sürede herhangi bir şeyde meydana gelen farklılaşmadır. Bu kurumun ürettiği bir ürünün kalitesinde bir yıl içerisinde meydana gelen farklılaşma bu tanıma uyan bir örnektir. Değişim farklı bir şeyin kabul edilmesidir. Örneğin, bir kurumun farklı bir standardı benimsemesi bir değişimdir.

Değişim; mevcut olan durumumuzun, iletişim ve irtibat halinde olduğumuz çevre koşullarının ihtiyaçları karşısında çaresiz ve kayıtsız kalması durumunda bizi yeniden yapılandıracak ve o ihtiyaçları giderebilecek düzeyde bireysel ya da organizasyonel anlamda yeni fikirler üretebilmeye karar verme ve bunu uygulama sürecidir (Erdoğan, 2002).

TKY, yönetimin her safhasında ve düzeyinde birlikte, bir anda değişim, yenilik ve iyileştirmelerin sürekliliğine bağlı olarak arzulanan başarıların elde edilmesini sağlayabilmektedir. Gönüllü işbirliği ve dayanışmaya bağlı amaçlar doğrultusundaki değişimler bir kişinin, grubun, organizasyonun veya daha geniş bir sosyal sistemin varılan durumunu doğrudan etkilemek ve başka bir şekle dönüştürmek için gösterdiği planlı ve amaçlı çabadır. Yenilik ise insan ve maddesel kaynaklara yeni ve daha çok değer yaratma kapasitesi sağlama görevidir (Marsap, 1995).

#### **6. Eğitim**

20. Yüz yılın en belirgin özelliklerinden biri de, bilim ve bilgi çağı oluşudur. Bugünün insanı, bilime dayalı bir toplum düzeni içinde; bilimin ürünü, yönetimi ve



uygulamalarından yararlanarak yaşamı zenginleştirmek durumundadır. Bu anlayış, toplumların modern toplum olma çabalarıyla orantılıdır. Modern bir toplum olmanın en önemli koşulu, bilimin ürünü ve yönetimlerini insanlara kazandırmaktır. Bu demektir ki, hem bireyin modern bir yaşam sürmesinin sağlanması , hem de toplumun gelişmesini ve sürekliliğinin güvence altına alınması , bilimsel bilgi ve tekniklerden yararlanan bir eğitim sistemini gerektirmektedir (Aslan,1991). TKY başarılması için, sağlanan eğitimin kalitesinin de sürekli geliştirilmesi ve güncelleştirilmesi temel bir amaç olarak ele alınmalıdır.

### **7. Toplam Kalite Yönetiminde Toplumsal Sorumluluk**

Geleneksel yönetim anlayışı, kuruluşların topluma karşı sorumluluklarını ve toplumsal gelişime katkılarını dile getirmez. Bilgi paylaşımına dayalı olan TKY bunu kuruluş içinde olduğu kadar, kuruluş dışında da gerçekleştirmeye çalışır. TKY'nin toplumsal sorumluluk boyutu, bilinenlerin ve öğrenilenlerin toplumla ve diğer kuruluşlarla paylaşımı ve “tekerleğin yeniden keşfi” için boşa vakit harcanmasının önlenmesi ile ilgilidir. TKY anlayışının yerleştiği kuruluşların çalışanlarının bu anlayışı ailelerine ve topluma yayarak ülke ve dünya sorunlarına daha ilgili bir birey olarak bu konularda üstlerine düşen görevleri yerine getirmede daha duyarlı olmaları beklenir (Özgener, 1998).

TKY, kişisel gelişime ve bunun kuruluş dışına yansımaları ile birlikte toplumsal gelişmeye de katkı sağlar. Kuruluş çalışanlarının, doğanın ve çevrenin hızla tahribi, trafik kazaları ve aşırı nüfus artışı gibi olgular karşısında kayıtsız kalmayarak, komsusu ile selamlaşarak, arabasının küllüğünü caddeye boşaltmayarak, çocuklarının sorunları ile ilgilenerken toplam kalite ifadesindeki toplam sözcüğünün gerçek anlamına ulaşmasını sağlamada sorumluluk sahibi olmalarını gerektirmektedir.

### **Eğitimde TKY**

Eğitimde kalite denildiği zaman, eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir (Temel,1999:48). Eğitimde kalite, kullanma amaçlarına uygunluğu ve mezuniyet sonrasında iş dünyasında oluşan işveren taleplerinin öğrencilerce yerine getirilmesi;

öğrenci performansı, deneyimi ve teori-uygulamalı bilgi donanımdır. Eğitimde kalite doğru eğitimin, doğru zamanda, doğru kişilere doğru mekânda, doğru eğitimlerle verilmesiyle gerçekleşir (Bulut ve diğerleri,1998:69).

Eğitim sisteminin kalitesi, insan kaynaklarının, fiziksel kaynakların, öğrenci hizmetlerinin, sosyal ve kültürel çevrenin eğitim teknolojisinin, öğrenci-okul-sektör işbirliğinin, eğitim yönetiminin ve eğitim programının kalite-zenginlik dengesi ile yükseltilebilir (Temel,1999:48).

Eğitimde toplam kaliteyi, Dahlgaard ve diğerleri kısaca şöyle tanımlamıştır: “ Bütün iş görenlerin ve öğrencilerin aktif bir şekilde katıldığı sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir eğitim kültürü”dür. Eğitimde toplam kalitenin varlığından söz edebilmek için bu tanımda da belirtildiği gibi herkesin katılımı, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık esastır (Köksal,1998:53).

Eğitimde TKY uygulaması sonucunda esnek ve yaratıcı düşünce biçimi gelişmekte, sürekli gelişim birincil amaç olmakta ve sonuçta organizasyon kültürü değişmektedir. TKY'nin eğitim kurumlarında uygulanabilmesinde, öncelikle 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 geliştirmeyi kabul eden TKY anlayışının temel taşlarıdır (Bulut ve diğerleri,1998:69).

TKY' yi eğitim alanında uygulamaya konulduğunda bazı güçlüklerle karşı karşıya kalınmaktadır. Sanayi sektöründe üretimde kabul edilen ham maddenin değişmesi üretim şeklinin, makinenin, teknolojinin, işgücünün, yönetim anlayışının, pazarın değişmesi söz konusu olabilir. Ayrıca bu değişiklikleri sayısal verilerle ölçebiliriz. Ancak eğitimde davranış değişikliklerini sayısal olarak ölçmek zordur, bazı durumlarda imkânsızdır (MEB,2001:41).

Eğitim, öğrenimin yaşamımıza kalite kattığının anlaşıldığı süreçtir. Eğitimde TKY ile birlikte öğrencilerde yüksek başarıya duyulan istek, sevgi ve saygı artmakta, eğitim konuları sevilmekte, konular hakkında ayrıntılı bilgiler öğrenmeye karşı oluşan talep artmaktadır (Bulut ve diğerleri,1998:70).

TKY, çevre ile iletişim ve etkileşim içerisinde, çevrenin ihtiyaçlarını takip eden, okulu etkileyen unsurları dengede tutan, değişime açık, okul içerisinde

öğretmen, öğrenci ve personel arasında ahengi sağlayan, iyi ilişkiler kuran, demokratik, hoşgörülü, anlayışlı, statükocu olmayan geniş görüş açısına sahip, eldeki kaynakları rasyonel kullanan bir yönetim felsefesidir. TKY'nin eğitime uygulanması, ancak okul yöneticisinin bu kavramı benimsemesiyle mümkün olacaktır (Şimşek,200:83).

Bir toplumun çağdaş uygarlık düzeyine çıkmasında en önemli öge, eğitimidir. Eğitim sisteminin yapısal özellikleri ve amacı, çağdaş uygarlığa yakalamanın ve kalkınmayı sağlamanın temelini oluşturmaktadır. Ancak, sistemin yapısal özelliği ve amacının ideal ölçüde olması bir anlam ifade etmemektedir. Önemli olan bu sistem içerisindeki insan girdisinin niteliğidir. Bu insan, en ideal sistemi çalışmaz hale getirebileceği gibi, en olumsuz koşulları içeren bir sistemde nitelikli ürünler çıkarabilir (Celep,200:1). TKY uygulamalarında insana verilen önem, eğitim kurumlarında, diğer örgütlere, göre daha bir önem kazanmaktadır. Çünkü okullar insan yetiştiren kurumlardır (Yıldırım,2002:77).

Eğitim sisteminin temel ögesi insandır. İnsan hem özne, hem de nesne durumundadır. Her türlü etkinlik, insan davranışlarını istendik yönde değiştirmek üzere düzenlenir (Sönmez,1999:19-20). TKY insana odaklanan bir anlayış olarak eğitim sisteminin gelişmesine önemli katkılar sağlayabilir.

Hem örgüt içerisindeki hem de örgütün hizmet verdiği toplumsal çevreyi müşteri olarak algılamak ve bu kesimlerin doyumunu gözetmek TKY'nin en önemli özelliğidir. O halde öğrencilerin ve öğretmenlerin gerçek performanslarını ortaya çıkarmak, onların duygusal ve düşünsel tepkilerine duyarlı bir yönetim felsefesini gerekli kılmaktadır. Bu durum eğitsel etkinliklerde yaratıcılığı ve üretkenliği olumlu yönde etkileyecektir (Başkan ve Aydın,200:53-54).

Geleneksel okullarda, öğretmen-öğrenci ilişkileri, öğrencilerin aynı hız ve biçimde öğrendikleri varsayımı ve öğretmenlerden öğrenciye tek yönlü bilgi akışı sistemi üzerine kurulmuş olup, 19. yüzyılın kitle üretimine yönelik fabrikaların hiyerarşik düzenini yansıtmaktadır. Yeni teknolojilerin işe koşulduğu okullarda ise, öğrencilerin yalnızca öğretmenlerden değil, birbirlerinden, çevrelerinden kendi hız ve tempolarında öğrenmelerine olanak tanımaktadır. Yeni teknolojilerden etkilenmeleri verimliliğe dönüştürebilmek için de yönetici ve öğretmenlerin hizmet içinde ve öncesinde bilgilendirilmeleri, okulların rekabet ortamı içerisine

sokulmasını kaçınılmaz kılmaktadır. TKY'nin "müşteri doyum ilkesi" uyarınca, nelerin öğretilceği Talim Terbiye Kurulu ve öğretmenlerce değil, o eğitimin sonuçlarını kulla-nacak sektörlerce ve eğitimin hedef kitlesince belirlenmesi günümüzde bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak değişime hazırlıklı olmak, hatta değişimi yönetmek görevi, büyük ölçüde okul sisteminin dinamik bir parçası olan ve önderlik görevi üstlenen yönetici ve öğretmenlere düşmektedir. Bu dönüşümlerin gerçekleştirilmesinde TKY'den bir araç olarak yararlanılabilir (Bayrak ve Ağaoğlu,1998:24).

### **Deming' in Eğitime Uygulanan 14 İlkesi**

TKY' nin gelişmesinde önemli katkıları olan Deming' in 14 ilkesinin eğitime uygulanması aşağıda açıklanmıştır (Bongtingl, 2001:95-100).

#### **1. Ürün ve Hizmetin İyileştirilmesi İçin Amaçlarda Süreklilik Yaratın**

Okul, öğrencilerin potansiyellerini öğretmen ve öğrencilerin birlikte çalışmalarının iyileştirilmesi yoluyla arttırmalarına destek olmaya odaklanmalıdır. Sınav sonuçları ve çeşitli değerlendirme sembolleri, her bir öğrencinin doğasında var olan sürekli öğrenme sürecinden sağladığı ilerlemeye göre önemsiz kalır.

#### **2. Yeni Felsefeyi Benimseyin**

Okul liderleri, öğretmen-öğrenci takımlarının daha çok yetkilendirilmesi kanalıyla yeni, sürekli iyileştirme felsefesini benimsemeli ve tamamen desteklemelidir. Yeni felsefenin sadece okul veya il/ilçe çapındaki sınav sonuçlarını iyileştirmeye yönelik uygulaması, başarı için şart olan güveni sarsar.

#### **3. Kitlesele Denetime Bağlı Kalmaya Son Verin**

Öğrencilerin üretiminin temel getiri amacı olarak yalnızca sınavlarla yetinmek doğal olarak zaman kaybıdır ve güvenilirlikleri düşük olduğu kadar geçerlilikleri de genelde kısıtlıdır. Eğer hedef başarıyı arttırmaksa, ünitenin sonu öğrencilerin gelişimini değerlendirmek için çok geçtir. Öğrencinin eğitiminde testler ve diğer göstergeler, tüm öğrenme sürecinde bilimsel tanı ve öneri araçları olarak kullanılmalıdır. Öğrenme en iyi şekilde, öğrencilerin bilgi ve becerilerini gerçek yaşam uygulamalarında gösterdikleri performanslarıyla belirlenebilir.

Öğrencilerden, eğer kendi eğitim süreçlerine sahip olmaları isteniliyorsa, çalışma ve gelişmelerini nasıl değerlendirmeleri gerektiği de öğretilmelidir.

#### **4. Sadece Fiyat Etiketini Üzerinden İş Görme Uygulamasına Son Verin**

Okul içinde ve okul ile toplum arasında güven ve katılıma dayalı ilişkiler oluşturun. Herkesin hem tedarikçi hem de müşteri olarak rolü kabul ve saygınlık görmelidir. Öğrenci, öğretmen, yönetici ve toplum potansiyelini arttırmak için mümkün olan her durumda birlikte ortaklaşa çalışın.

#### **5. Üretim ve Hizmet Sistemini Sürekli Olarak Geliştirin**

Okul yöneticileri öğretmenlerin kendi öğrenme kaliteleri ve kişisel gelişiminin diğer durumlarının kalitesinde, ( geçici ) başarısızlıklardan değerli dersler alırken, sürekli ilerleme sağlayacak şekilde yetkilendirildiği bir iç yapı oluşturulmalı ve bunu sürekli kılmalıdır.

#### **6. Eğitim Programları Oluşturun**

Okul liderleri, okulun kendi kültürü ve beklentilerine yabancı olan yeni eğitim çalışanları için eğitim programları oluşturulmalıdır. Etkili eğitim programları, yeni öğretmenler, hedefler belirlemede, daha etkin öğretebilmek ve öğrencilerle birlikte çalışmalarının verimliliğini arttırmayı gösterir. Öğretmenler de ayrıca öğrencilerin öğrenme hedefleri oluşturmak, okul çalışmalarında daha etkin olabilmek ve kendi iş verimliliklerinin kalitesini arttırmaya yönelik programlar oluşturmalıdır. Öğretmenler hem yaklaşım, hem de davranışlarıyla “ iyi bir öğrenen “ in nasıl olması gerektiğini öğrencilere göstermelidir.

#### **7. Liderlik Oluşturun**

Okul liderliği öğretmen, veli, öğrenci ve toplum üyeleriyle “ koç “ veya “ mentor “ olarak, tüm öğrencilerin gelişime ve de öğretmen, öğrenci, veli ve bu ortak çabayı destekleyen toplum üyeleri tarafından en üst düzeye çıkarılması olayın değer kazandığı bir kurum yapısında, birlikte çalışmayı içerir. Liderlik tehdit veya cezalandırmak değil, yardımcı olmaktır.

### **8. Korkuyu Uzaklaştırın**

Korku iş yerinde olduğu gibi okulda da üretkenliğin karşıtıdır. Korku; okul kültürü ve onun içermesi gereken her güzelliği yıpratır. Kurumsal değişimler güç paylaşımı, sorumluluk paylaşımı ve mükafat paylaşımını yansıtmalıdır.

### **9. Çalışanların Bölümleri Arasındaki Engelleri Yıkın**

Öğretmen ve öğrenci üretkenliği, bölümlerin, öğrenmek ve keşfetmek için daha yoğun fırsatlar yaratma becerilerini arttırmak adına, birleştirdiklerinde çoğalır. Üretkenliği etkileyebilecek roller ve statü engellerini kaldıracak, bölümler arası ve çoklu düzeyde kalite takımları oluşturun.

### **10. İş Gücü İçin Slogan, Ders ve Hedef Oluşturmaktan Vazgeçin**

Çalışanları sıfır hata ve yeni üretkenlik düzeyleri için yönlendirmeye çalışan sloganlardan, öğütlerden, hedeflerden kurtulun. Bu tür öğütler sadece düşmanca ilişkiler yaratır, çünkü düşük kalite ve üretkenliğin başlıca nedenleri sisteme aittir ve dolayısıyla çabalarınızı sistemi düzeltmeye yönlendirin. Eğitimdeki hedeflere ulaşılmadığında, öğüt vermek, slogan üretmek ya da yeni hedefler ortaya koymak yerine, sistemi düzeltin.

### **11. Sayısal Kotalardan Vazgeçin**

Öğrenme ve üretkenliği ölçmek için sayısal verilere yoğunlaşan ödev ve sınavlar, öğrenci gelişimi ve performansını tümüyle yansıtmazlar. Notlar son ürün olarak kabul edildiğinde, öğrencinin yatırımında uzun vadeli kazanımların yerini, kısa vadeli edinimler alır, bu da uzun vadede üretkenliğe zarar verir.

### **12. Çalışanların Mutluluk ve Gururunu Önleyecek Olan Engelleri Ortadan Kaldırın**

Öğretmen ve öğrenciler genelde başarılı olmak ve bununla gurur duymak ister. Okullar ortak çalışmalarla öğretmen ve öğrenci hatalarının sistemden kaynaklanan nedenlerini ortadan kaldırmaya uğraşmalıdır.

### **13. Etkin ve Güçlü Bir Eğitim ve Öğretim**

Okulun tüm paydaşları, kendi profesyonel ve kişisel dünyalarının sınırlarını aşan fikir ve ilgi alanlarının paylaşımıyla eğitimlerinin zenginleştirilmesinin teşvik

edilmesinden yararlanırlar. Okul müşteri tatminini arttırmak ve önder konumunu sürdürmek istiyorsa, yönetici, öğretmen ve öğrenciler için sürekli eğitim programları hazırlanmalıdır.

#### **14. Dönüşümü Gerçekleştirmek İçin Harekete Geçin**

Öğrenciler dahil olmak üzere her düzeydeki eğitim paydaşı, bu yeni felsefeyi öylesine iyi bir şekilde uygulamaya sokmalıdır ki, bu felsefe okul kültürü ve okul yapısının derinliklerine nüfuz edebilsin. Sadece öğretmen ve öğrenciler tek başlarına planı uygulamaya koyamaz. Bu planın okul sistemine uygulanabilmesi için, okulun tüm paydaşlarının katkısı ve sürekli üst düzey bir adanmışlık, planın iyi işlemesi ve uzun süreli olması için şarttır.

#### **Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları**

Bu kısımda liderlik, öğretmen, öğrenci, sınıf yönetiminde kalite, öğrenen okul, değerlendirme kavramları TKY'nin eğitime uygulanması kapsamında ele alınarak açıklanmıştır.

##### **1.Liderlik**

Çelik (2000:189)'a göre; bütün organizasyonlarda olduğu gibi kalite organizasyonlarında da lider olmadan yeni bir sistemi uygulamaya geçirmek zordur. Özellikle bu, eğitim organizasyonları için daha da önem arz etmektedir. Grup üzerindeki etkileme gücü dikkate alındığı, eğitim organizasyonlarının, karşılaşılan çeşitli engelleri yıkmak, problemleri ortadan kaldırmak öğretmenleri personeli ve öğrencileri motive etmek ve ortak vizyon belirlemek için mutlaka iyi yetişmiş, güçlü eğitimde liderlere ihtiyaç vardır.

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 iki özelliği de taşıması şarttır. Etkin bir lider, kendini sağlıklı bir biçimde değerlendirebilmeli ve çalışanlarını değerlendirirken de şeffaf ve samimi olmalı; bir takım senaryoların ardına gizlenmemelidir. En etkin liderler, işyerlerinde gerçek bir iyi niyet ortamı yaratırlar ve böyle bir ortamda kişiler akıllıca riskler almaktan ve zaman zaman da başarısızlığa uğramaktan korkmadan çalışabilir.

Lider, sorunların asla baskıyla çözümediğini vurgular. Sorunlar tüm tarafların, herkes için daha kabul edilebilir bir durum ulaşmalarıyla çözülür. İlk çözüm işe yaramazsa, sorun yeniden ele alınır. Baskı asla bir seçenek değildir, böylece liderin ve çalışanların karşıt duruma düşmeleri neredeyse olanaksızdır.

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.

## **2.Öğretmen**

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

Nitelikli ve kaliteli öğretmen, eğitimde kalitenin temel gereklerinden biridir. TKY açısından yaklaşıldığında öğretmenin temel işlevi öğrenme- öğretme süreçlerinin kolay işleyebileceği ortamlar hazırlamaktır. Bu süreçlerde öğrenmeyi kılavuzlayan biri olarak öğretmen, tüm öğrencilerinin 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- öğretme sürecinin çok bilinmeyenli bağlantılarını oluşturmaktadır. Öğretmen bu bağlantıları öğrenci merkezli bir yaklaşımla saptayacak ve her öğrencinin etkileşim süreci içindeki oluşumunu düzenleyecektir. Artık öğretmenler, öğrenciyi kaba kuvvet, disiplin kurulu ve sınıfta bırakma tehditleri korkutarak eğitmek yerine, onlara sevgiyle yaklaşarak, öğrenme çabalarına rehberlik etmek ve yardımcı olmak yöntemini seçmelidir (Bilgen:1993:39).



### **3.Öğrenci**

Öğrenci, okulun varlık nedeni ve temel girdisidir. TKY açısından öğrenci, okul sisteminin hem bir üyesi (katılımcısı), hem müşterisi, hem de ürünü olarak değerlendirilebilir. Öğrenci, okulun ve eğitimin müşterisidir. TKY terimleri ile kavramlaştırıldığında öğrenci, hem iç hem de dış müşteri konumunda değerlendirilebilir. Öğrenci aynı zamanda eğitimin bir ürünü ve çıktısıdır. TKY açısından öğrenci, sistemin edilgen bir üyesi olmayıp aktif bir katılımcısı, eğitim-öğretim hizmetinin üretilmesinin bir aracı olmalıdır. Kaliteli bir eğitim için baskıcı olmayan demokratik bir okul ve sınıf ortamında sorgulayan, katılan, gerektiğinde muhalefet eden öğrencilere gerek vardır (Şişman,1999:505-506).

### **4.Öğrenen Okul**

Töremen'e göre, öğrenen okul, insan kaynaklarının sürekli gelişmesine yön veren okul olacaktır. Öğrenen okul, öğrenerek kendini yenileyen, öğrenmeyi teşvik eden, personel geliştirmeyi ön plâna çıkaran, değişmek için öğrenen, öğretmenlerin çalışma arkadaşı olarak algılandığı, okul içerisinde personeli çalışma ortamında başarılı kılacak ve üyelerce kabul edilebilir bir öğrenme iklimine zemin hazırlanan krizlerden uzak okuldur. Bütün bu gerçeklerden hareketle kısaca şunu diyebiliriz: Öğrenen örgütlerin açık ve sınırları aşan bir anlayışla öğrenme politikasına sahip olmalarından ötürü; böyle bir anlayışa dayalı bir yapılanma, bilgi toplumu olma yolunda hızlı ilerlemelerin yaşandığı son yıllarda ayakta kalabilme ve rekabetçi bir stratejiye sahip olabilmenin gereği haline gelmiştir.

### **5.Değerlendirme**

Öğretimin değerlendirilmesi süreci, öğretimin her aşamasında sürekli iyileşmesi gereken süreçlerden biridir. Son aşamada yapılacak bir değerlendirme ya da kalite kontrol işlemi, üretimi bitmiş bir ürün hakkında bilgi verir. Dolayısıyla ürün üzerindeki olası hataların ortadan kaldırılması olanaksız hale gelir (Şişman, 1999:509).

### **Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulamalarının Yararları**

TKY'nin eğitim sistemine uygulanmasının yararları aşağıdaki gibi belirtilmiştir (Yıldırım,2002:91):

### **1.Sistemin Parçaları Daha Uyumlu Çalışır**

Her idareci, öğretmen, öğrenci, veli ve diğer eğitim görevlisi ortak amaçlara odaklanır. Vizyonun ışığında, belirlenen amaçlar ve ilkeler doğrultusunda varılmak istenen sonuçlar herkesin ortak hedefi haline gelir. Böylece kişiler ve grupların, ortak amaçlarla çelişmesi pahasına kendi performanslarını artırmak yönünde çalışmaları riski azaltır. Birbirine bağlı eğitim süreçlerinin analizi eğitim elemanlarına kendilerinin bu sistem içindeki yerlerini ve sorumluluklarını daha iyi gösterir. Eğitim çalışanları birbirleri arasındaki müşteri-tedarikçi ilişkisini daha iyi anlar. Bunun yanı sıra personel, öğretmen ve öğrenci arasındaki iletişimi güçlendirir (Yıldırım,2002:91).

### **2.Sistem Sürekli İyileşir**

Toplam kalitenin getirdiği, öncelikle sistem anlayışı, takımlar halinde sistematik problem çözme yaklaşımını izleyerek çalışma düzeni ve yönetimin liderlik desteği sistemin sürekli iyileşmesini sağlar. Sistem yaklaşımının izlenmesi, sistemin alt süreçlerinin ve müşteri – tedarikçi ilişkilerinin iyi anlaşılmasına yardımcı olur. Yönetimin, çalışanlara güvenmesi ve onlara tüm potansiyellerini değerlendirebilmeleri için destek vermesi ise verimliliği artırır. Sisteme sahip çıkma, sorumluluk duyma ve hesap verme daha güçlü hale gelir (Yıldırım,2002:91).

### **3.Geleceğin Gerekleri Daha İyi Karşlanır**

Eğitimin kalitesini sistem yaklaşımı ile yönetmek, karar alma ve uygulamada uzun dönem bakış açısını korumayı sağlar. Toplam kalite anlayışı hataları ayıklamaya değil, önlemeye ağırlık verir. Bunun için planlama ve tasarım yoluyla kaliteyi sağlamaya büyük ölçüde zaman ayrılır. Toplam Kalite bugünün değil geleceğin beklentilerini karşılamada da başarılı olur (Yıldırım,2002:92).

### **4.Eğitimden Beklentileri Olan Grupların Memnuniyetleri Artar**

Toplam kalite yaklaşımı, eğitimden beklentileri olan öğrenci, aile, işveren, öğretim elemanları ve diğer eğitim kurumları gibi gruplara odaklanır. Bu grupların beklentilerini anlamaya ve karşılamaya önem verir (Yıldırım,2002:92).

## **5.Öğrenme ve Bilginin Uygulanması İyileşir**

Toplam kalite yaklaşımının eğitim sisteminin sadece öğretim, müfredat geliştirme, öğrenmenin değerlendirilmesi gibi alt süreçlerinde bile uygulanması öğretme ve öğrenme sürecine önemli boyutlarda ve olumlu yönde etkiler. Bu yaklaşıma getirdiği takım çalışması, sınıfta toplam kalite yaklaşımının ve tekniklerinin uygulanması, gibi değişiklikler öğrenme başarısını artırmaktadır (Yıldırım,2002:92).

### **Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulamaları**

TKY uygulamaları bir plân ve proje dahilinde belli bir süreçte gerçekleştirilir. EARGED (1999) tarafından yapılan çalışmalarda TKY uygulama süreci hazırlık, uygulama ve değerlendirme olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır:

#### **1. Aşama Hazırlık**

- Tüm personelin eğitimden geçirilmesi.
- Mevcut durumun belirlenmesi.
- Okulun vizyonunun ve amaçlarının belirlenmesi.
- Okul kültürü ile ilgili bilgilerin toplanması.
- TKY'nin uygulanması ile ilgili çalışmaların başlatılması.

TKY Uygulamalarının başarısı, aşağıdaki etkenlerin dikkate alınmasıyla doğrudan ilişkilidir:

- Öğrenciye öncelik vermesi,
- Tüm çalışanların kenetlenmesi,
- Toplam kalite yönetimine ulaşmak için yapılacak işlemlerin iyileştirilmesi,
- İhtiyaçların giderilmesi amacıyla maddi olarak desteklenmesi,
- Destekleyici bir okul kültürü,
- Eğitim,
- Müşteri ile iletişim .

#### **1.1 Eğitim**

Bireylerin alışagelmiş tutum ve davranışlarının değişimi bir zihniyet değişimini gerektirir. Şüphesiz değişim çoğu zaman zordur. Çünkü uzun bir geçmişe sahip

yönetme uygulamalarımızın bir çırpıda değişmesini beklemek doğru bir yaklaşım olmaz. Bu nedenle gerek zihniyetin değişmesi, gerek yeni bir anlayışı benimseme ciddi bir eğitim ile mümkündür.

Kaliteli bir eğitim için TKY ve etkili bir TKY için ise eğitim , “daha çok eğitim ve yeniden eğitim” esastır. TKY anlayışını benimsemiş bir kurumda sürekli eğitim esastır.

TKY anlayışıyla yönetilmeyi benimseyen bir kurumun “öğrenen bir organizasyon” olma zorunluluğu vardır. Çünkü eğitimi sürekli kılmanın başka yolu yoktur. Süreli yayınlara abone olma, kurumda öğrenen ve kendini geliştirmeye çaba gösterenlere değer verme, ödüllendirme, okulda uzman yardımıyla çeşitli seminer ve eğitim çalışmaları düzenleme öğrenen örgüt olma yolunda atılacak adımlardır.

Örgütsel öğrenme, değişimin gerçekleştirilmesinde önemli rol oynar. Öğrenen örgütler değişmeye direnme yerine değişmeyi isterler. Buna karşın öğrenme kapasitesi düşük olan örgütlerde, değişmeye karşı ciddi dirençler görülebilir. Bu direncin temel nedeni ise bilgisizlikten kaynaklanmaktadır ( Çelik, 1997). Değişmeye karşı direnci kırmanın öğrenmede ve dolayısıyla okul veya kurumu öğrenen bir organizasyona dönüştürme zorunluluğu vardır.

Bir öğrenen organizasyon olabilmek için; yenilikleri hızlı bir şekilde fark edip uygulamalı, yaratıcı olmalı, eğitime önem vermeli, sürekli bir öğrenme dinamiği içinde olmalı, fikir geliştirici özgür bir ortam olmalı, iç ve dış müşteri memnuniyeti sağlanması gereklidir.

Bilgi çağında bütün organizasyonlar öğrenmek zorundadırlar. Ama kimileri hızlı kimileri yavaş öğrenirler. Bunlardan hızlı yakalayabilenler ayakta kalacaktır. Anlaşılacağı üzere başarıya giden yol hızlı öğrenmektir.

## **1.2 İhtiyacın Belirlenmesi**

TKY anlayışının kurumda uygulanmaya başlanması için bir gerekçenin, itici bir gücün bulunması zorunluluğu vardır. Her kurumun TKY uygulaması için kendi nedenini bulması gerekir. Bulunan bu nedenlerin okul veya kurum çalışanlarına açıkça gösterilmesi gerekir.

Mevcut durumun ve gelecekteki tablonun değerlendirilmesi okul yönetimini işin idaresinde çok geniş kapsamlı ve temelden farklı bir yaklaşım getirmeyi göz

önüne alacak kadar kaygılandırılmalıdır. Örneğin; müşterilerin gittikçe artan talepleri, rakiplerin güçlenmesi, örgütün güç yitiriyor olması, mevzuatın rekabet etmeyi güçlendirmesi, özel okulların rekabet oluşturması okulların TKY' yi uygulaması için zorlayıcı bir neden olabilir.

### **1.3 Kalite İçin Yapılanma**

TKY anlayışı yeni bir yapılanma gerektirmez, aşırı karmaşık ve çok katmanlılık kaliteye giden yolda önemli bir engeldir. Bu nedenle kalite için yapılanma basit ve daha ziyade yatay bir örgütlenmeyi öngörür. Temel espri sıfır hiyerarşi ile iş yapmaktır.

Buna göre kalite yapılandırmasında;

- Kalite Kurulunun oluşturulması,
- Kalite Geliştirme Ekiplerinin oluşturulması,
- Pilot uygulama alanının seçilmesi anlamına gelmektedir.

### **1.4. Müşteri İhtiyacını Belirlenmesi**

TKY anlayışı müşteri odaklı bir anlayıştır. Tüm sürecin müşteri ihtiyacı doğrultusunda şekillenmesi gerekir. Bu nedenle sürecin sağlıklı işlemesi müşteri ihtiyaçlarının doğru yöntemlerle belirlenmesine bağlıdır.

İç ve dış müşterilerin, yani öğretmen öğrenci velilerimizin dolayısıyla toplumun ne düşündüğünü, kurumdaki beklentilerini tam ve gerçekçi belirlemek için bilimsel yöntemin gereği olan çeşitli araçlardan yararlanılabilir. Bunlar aşağıdaki gibi olabilir:

1. Gerek kurum içi gerek kurum dışı anket yoluyla bilgi toplama,
2. Bireysel görüşmeler,
3. Müşteri odaklı gruplar,
4. Müşteri ile doğrudan ilişkisi olan personelden bilgi alma,
5. Çeşitli kuruluş ve kişiler tarafından yapılan araştırmalar,
6. ilgi alanımıza giren kişilerin mektupları, ziyaretler gibi.

Yukarıdaki yöntemlere benzer yöntemlerle müşteri ihtiyaçları belirlenebilir. TKY anlayışında verilerle yönetim gerçeğinden hareketle, alınacak tüm kararlarda olduğu gibi müşterilerle ilgili alınacak kararlar ve sürece ilişkin uygulamalarda

bilimsel olarak elde edilmiş veriler olmalıdır. Okul ve kurumlar bilgisayar ortamına aktaracakları çeşitli bilgi toplama araç formatları geliştirerek bu tür çalışmalarını pratik ve sürekli hale getirmelidirler.

### **1.5. Kaliteye Bağlanma, Kaliteyi Benimseme**

Bir kurumun amaçlarına ulaşmasının yolu kurum çalışanlarının tamamının amaçlara odaklanıp, tüm performansını kurum için ortaya koymasında geçer. Tüm çalışanlara ortak misyon yükleme ve vizyonu paylaşılr hale getirebilmek kurumun liderlik yetenekleriyle yakından ilişkilidir.

Okul kalite kurulunun okul çalışanlarına sunduğu bulgular kurumun kaliteyi benimsemesinde önemli etki yapabilir. Bunun için; mevcut durum, kalitenin maliyeti, müşteri ihtiyacı ve tatmin durumunun araştırılmasının tamamlanması, çalışanların tutumlarının ölçülmesinde sonra kalite planlarının yapılmış olması ve bütün bunların tüm çalışanlara sunulması kaliteye bağlanmada önemli bir başlangıç olacaktır.

## **2. Aşama: Uygulama**

TKY uygulamalarının sağlam bir zeminde ve daha bilinçli bir şekilde kurumda yerleşmesini sağlamak için bir pilot uygulama alanı seçilip uygulanmasında yarar vardır. Çünkü bu yöntemle uygulama süreci çalışanlar tarafından daha iyi algılanmış olur ve sonraki uygulamalara sağlam bir dayanak oluşturur. Pilot alan belirlenirken, çalışmada yer alacak personelin, değişime açık, yenilikleri izleyen, okuma alışkanlığı olan ve kalite bilinci gelişmiş kişiler olmasına özen gösterilmelidir.

### **2.1.Okul Kültürüne İlişkin Uygulama Projesinin Oluşturulması**

Örgütsel kültür,örgütün tarihi, değerleri ve inançları, örgütü açıklayan hikayeler ve mitler, örgütün kültürel normları, gelenekler, törenler, adetler, örgütün kahramanları gibi boyutlardan oluşur (Çelik, 1997).

Kurumda var olan kültür ile TKY için istenen kurum kültürü arasındaki farkın belirlenip giderilmesi gerekir. TKY anlayışını desteklemeyen kurum kültürü bu anlayıştan beklenen sonucu olumsuz etkiler. Bu nedenle TKY felsefesine destek verecek bir kurum kültürü tasarlayıp düzenlemeler yapılırken aşağıdaki önlemler göz önüne alınmalıdır.

1. Müşteri memnuniyeti tüm göstergelerin başında gelir.
2. Ekip çalışması ve işbirliği yapılması esastır.
3. İç müşteri desteğinin sağlanması gereklidir.
4. Uzun vadeli gelişmeler hedeflendiği için, verilerle desteklenmeyen acele çözümler uygulanmamalıdır.
5. Bilgiler ve veriler, sezgiler ve tahminlerden daha iyidir.
6. Çözümler konusunda odaklanılması, hata bulunmaya çalışılmaması gerekir.
7. Tam katılım başarının anahtarıdır.
8. TKY ayrı bir örgüt yapılanmasını gerektirmez.
9. TKY sermaye yoğun değil, kişi yoğun bir süreçtir. Personele verilecek hizmet içi eğitimlerle müşteri yanlısı ve okulun başarısını arttırıcı şekilde çalışmasının sağlanması, yeni işe alınanların yönlendirilmesinde TKY' nin uygulanması gerekir.
10. Verilen bütün sözler yerine getirilmelidir.

## **2.2.Sürecin Tasarlanması:**

Tüm kurum çalışanlarının koşulsuz desteğinin sağlanacağı ve herkesin gönülden bağlılığını sağlayacak süreç tasarlanır. Kurumun misyon ve vizyonunun belirlendiği aşamadır. Stratejik planlama aşamasında daha ayrıntılı açıklanmakla birlikte, çalışanların tutkuyla yüklenecekleri misyonları ve kenetlenecekleri bir vizyon oluşturma şüphesiz kaliteye giden yolda temel taşları oluşturur. İnsanların içtenlikle katkıda bulunacakları ve paylaşacakları bir süreç tasarlanmalıdır.

## **2.3.Kalite Planlaması**

Kurum kaynakları ve enerjisinin, kurum vizyonuna doğru en iyi biçimde ulaşacak şekilde hedefe odaklanması sanatıdır.

Kalite Kurulu(OGYE), kalite geliştirme ekipleri marifetiyle elde ettiği veriler ışığında bir kalite planlaması yapar. Planlamada öncelik sırası göz önüne alınır. Bunun için iş planı yapıp tüm personele duyurulmalı ve personelin odak alanlarında hangisine en fazla katkıda bulunabilecekleri öğrenilmelidir.

Kalite planlaması yapılırken göz önünde bulundurulacak noktalar şunlardır:

- a.Okul etkinliklerinin müşterilerin net ve düzenli olarak güncellenen ihtiyaçları çerçevesinde yürütülmesi,

b.Okulun sağladığı hizmetlerin müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanması ve sunulması,

c.Okuldaki tüm süreç ve sistemlerin müşteri ihtiyacına uygun olması gerekmektedir.

#### **2.4. Birim Kalite Düzeyi**

Japon veya Uzakdoğu felsefesine göre hiçbir şey mükemmel değildir, her şeyi daha ileriye götürmek mümkündür. Bu anlayış her şeyi daha ileriye götürecek bir taraf aranmasını gerektirir. Bu da iki önemli ilkeyi gerekli kılar:İsrafı azaltmak ve sorunları gizlemek yerine ortaya çıkarmak (Yamak,1998,s.148.). İsraf veya muda; Japon tarzı üretim anlayışında hiç arzu edilmeyen bir şeydir. Bir işi yaparken gereksiz yere kullanılan herhangi bir kaynak (makine, malzeme, insan gücü,enerji,vb.)israftır. İsraf çok geniş kapsamlı bir kavramdır.Kapsamına,örneğin düzenli yerleştirilmemiş alet takımları arasından istenileni aramak ve bulmak için geçen zaman da girer. Atıl duran veya boş bekleyen makine veya işçi israftır.İsrafi azaltan her önlem projesi iyileştirmede ileriye doğru atılmış bir adım sayılır. Sorunların üzerine gitmek; sorunların gizlenmesi yerine ortaya çıkartılması Japon tarzı üretim ve yönetim anlayışında önemli bir hedefdir. Her ortaya çıkan sorun,iyileştirme yapılacak bir alanı veya konuyu gösterir. Bu bakımdan,toplam kalite yönetimine geçmiş bir işyerinde,her zaman için bir sorun avı vardır. Sorunları çözmek için geliştirilen teknikler Kaizen felsefesinde önemli bir yer tutar.

TKY felsefesinin temelinde “daha iyiyi arama” süreci yer alır. Daha iyiyi arama süreci, ardışık bir düşünce-uygulama sürecidir.Sürekli gelişmenin temelinde sağlıklı bir uygulama süreci vardır. Bu sürecin sağlıklı bir şekilde işlemesi sonucu gerekli değişim ve iyileşmeler sağlanacaktır. İyileşmenin sürekliliği ve sağlığı, düşünme ve uygulama sürecinin sağlıklı olmasına bağlıdır (EARGED,1999).

#### **2.5.Farkında Olma ve Tanıtım**

TKY anlayışından herkesin haberdar olması ve doğru bilgilendirilmesi gerekir. Bunun için iletişim araçlarından azami düzeyden yarar sağlanmalı. Tanıtım çalışmaları üst düzey yöneticilerce yapılmalı. Tanıtımlarda posterler, rozetler, şamalar vb. araçlardan yararlanılmalı. Varsa kurum bülteninde konuyla ilgili tanıtıcı



yazılara yer verilmeli. Yerel basın yayın araçlarında yararlanılmalıdır. Konu yerleştikten sonra kendisini tanıtacaktır.

### **2.6. Takdir ve Kutlama**

Her şeyi yapan "insan"dır. İnsan kaynağı bir kuruluş için en değerli varlıktır. Alışlagelmiş yönetim biçiminde bu kaynağın kullanımı oldukça yetersizdir. Oysa her çalışanı bu geliştirim etkinliklerinin bir üyesi haline getirmek gerekir (Kavrakoğlu,1998:13).

Kurumda çalışan ile çalışmayanın ayırt edildiği bir kültür geliştirilmelidir. Yüksek düzeyde performans gösteren çalışanların değer gördüğü, sürekli ödüllendirildiği bir mekanizma oluşturulmalıdır. Çalışanları harekete geçirecek, motive edecek ve kurumdaki kalite çalışmalarına yaptığı katkı oranında değer gördüğü bir anlayışın kuruma hakim olması sağlanmalıdır.

### **2.7. Kalite Talep Edilmesi:**

TKY anlayışı tüm çalışanların tam katılımını öngörür. Dolayısıyla sürecin çalışanların tam katılımına dayanan bir anlayışı yerleştirmesi gerekir. Bu anlayış geliştirildiği takdirde kurumdaki tüm çalışanlar ve dolayısıyla müşteriler kaliteyi talep eder hale gelecektir.

### **3. Aşama: Değerlendirme ve Uygulamaların Sürekliliğinin Sağlanması**

TKY yöntemi ile pilot olarak belirlenen birim veya bölümden elde edilen sonuçlar beklenen sonuçlar ise kalite çalışmalarının III. Aşaması başlamıştır. Kalite Kurulu ve Kalite Geliştirme Ekipleri oluşturulmuş ve bir anlamda TKY organizasyonu kurulmuş demektir.

Kalite organizasyonunda Kalite Geliştirme Ekiplerinin TKY için çok güçlü bir adanmışlık ve sahiplenme duygusu içinde olmaları gerekir. Kurumdaki tüm çalışanların kalite geliştirme adına tüm performansını göstermeleri sağlanmalıdır. Kurum çalışanlarını harekete geçirerek onlardan azami düzeyde katkı olmak şüphesiz kurumda oluşturulan çalışma kültürü ve dolayısıyla liderlik anlayışının harekete geçirici özelliği ile ilgilidir. Sorun çözmek, kaliteye ilişkin öneriler geliştirmek ekip üyelerinin yetişmişlik düzeyleri ile de yakından ilişkilidir. TKY anlayışı bu nedenle

kurumun öğrenen bir organizasyona dönüştürülmesini, herkesin bireysel olarak öğrendiği ve sonuçta takım öğrenmesine dönüştürdüğü bir anlayışı öngörmektedir.

TKY anlayışı ile yönetilmeye başlanan kurumlarda, takım çalışması, öğrenme, sürekli gelişme ve liderlik uygulamalarının giderek güçlenmesi beklenir. Bu nedenle kurumdaki tüm çalışanların her geçen gün kurumun gelişimine ve ilerlemesine daha fazla katkıda bulunduğu bir ortamın oluşması gerekir. Kurum çalışanlarının performansları ve gelişime katkıları oranında değerlendirildikleri bir sistemin oluşması da TKY uygulamalarının sürekliliği açısından önem kazanmaktadır.

### **Yurt Dışında Yapılan Bazı Araştırmalar**

İngiltere’de Toplam Kalite’nin pek çok uygulamaları vardır. St Helens’teki Hamblett Okulu TKY’ne (Brownlow, 1994 ) resmen geçen ilk özel okuldur. Midsomer Norton’daki Somervale Okulu, uzun zamandır Toplam Kalite uygulamaktadır. Somervale, öğrenciler de dahil olmak üzere tüm paydaşlarının katılımı ile stratejik bir gözden geçirmeyle işe başlamış; destek personelini ve öğrencileri içeren iyileştirme ekipleri oluşturulmuştur. Bu ekipler bir süreç iyileştirme çevrimine uygun hareket etmektedirler.

Aderman (2000) yaptığı araştırmada, üniversite programlarının kalitesi ve bunu etkileyen faktörleri incelemiştir. Anket ve görüşme tekniği kullanılarak, program yöneticileri ve öğretim elemanlarının görüşlerinin alındığı araştırmada, finansman, rekabet ve uzaktan eğitim teknolojilerinin programların kalitesine etkisi sorgulanmıştır. Araştırma sonucunda görüşleri alınan gruplar, programların kalitesinin artırılabilmesi için, alternatif finansman kaynaklarına ihtiyaç duyulduğunu, rekabetin artırılması ve uzaktan eğitim teknolojilerinin yaygınlaştırılması gerektiğini belirtmişlerdir (Aktaran: Erişen, 2001).

Clemons (2000) yaptığı araştırmada, okul reformunun öğrenci başarısı üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmada okulların kalitesini önemli ölçüde etkilediği düşünülen; ortak karar verme, içerik ve performans standartlarının uygulanması, insan gücü kaynaklarını geliştirme ve öğrenci başarısıyla ilgili etkinliklere aile katılımına ilişkin faktörler irdelenmiştir. Anket, görüşme ve sınıf gözlemleri yoluyla çeşitli ilgi gruplarından verilerin toplandığı araştırma sonucunda söz konusu faktörlerin öğrenci başarısını önemli ölçüde etkilediği ortaya

konulmuştur. Ancak bazı okullarda var olan geleneksel kültürün değişime direnç gösterdiği ve okul reformu çalışmalarına bariyer teşkil ettiği belirtilmiştir (Aktaran: Erişen, 2001).

DeRousse (2000) Virginia öğrenme standartları, öğrenci başarısını değerlendirme standartları ve akreditasyon standartları konusunda ilköğretim öğretmenlerinin görüşlerini aldığı araştırmayı 256 öğretmen üzerinde 49 maddelik bir anket ile gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda görüşleri alınan öğretmenlerin %96'sı 1997 yılından beri öğrenci başarısını değerlendirme standartlarının uygulanmaya başlanması ile öğrencilerin test performanslarının arttığını, %96'sı ders içeriklerini değiştirdiğini, %87'si yeni öğretim yaklaşımlarını uyguladığını, yalnızca %58'i programlarda bir iyileşme ortaya çıktığını belirtmişlerdir. Standarda dayalı öğretim uygulamalarının genelde olumlu etkiler yaptığı ifade edilmiştir (Aktaran: Erişen, 2001).

Ronald (2000) kalite geliştirme çalışmalarının öğrenci başarısı ve okulun gelişmesi üzerine etkisini incelemeye çalıştığı araştırmasında, ABD'de özellikle son yıllarda uygulanan politikaların standarda dayalı yaklaşımlarla okulların saygınlığını artırmaya yönelik olduğunu, standarda dayalı değerlendirmelerin politikacılara, okul personeline ve ailelere okulları karşılaştırma imkânı sağladığını belirtmiş, etkili bir okulda bulunması gereken kalite göstergelerini belirlemeye çalışılmıştır. Altı grupta belirlenen kalite göstergelerinin; okul yöneticilerinin öğretim liderliği özellikleri, akademik personel, öğrenci özellikleri, öğrenci gelişiminin izlenmesi, okul iklimi ve okul-aile ilişkileri boyutlarında toplandığı görülmektedir.

Kahraman (2002) tarafından Azerbaycan'da eğitiminde kalitenin mevcut durumuna değinmiştir. TKY'nin Azerbaycan eğitiminde kalite yönetimini bir örnek olarak ele almak ve elde edilen deneyimler ışığında, bu sisteminin temelini ve içeriğini oluşturabilecek hususların irdelenmesi hedeflenmektedir. TKY temel kavramlarından özellikle müşteri memnuniyeti, süreçler ve verilerle yönetim, işbirliklerinin geliştirilmesi incelemiştir. Araştırma sonucunda eğitimin farklı kademelerinde ve üniversitelerde uygulanabilecek bir ulusal akreditasyon sisteminin geliştirilmesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

### **Türkiye’de Yapılan Bazı Araştırmalar**

Türkiye’de eğitimde TKY ile ilgili çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu araştırmalardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Küçükoğlu (1998), tarafından yapılan araştırmada kalite ilkelerinin meslek liselerinde uygulanmasıyla, sürekli iyileştirme çalışmalarının öğrencilerin başarılarını arttırmadaki etkisi incelenmeye çalışılmıştır. Meslek lisesi öğretmen ve öğrencileri üzerinde gerçekleştirilen araştırmada öğretmen ve öğrencilerden oluşan ayrı kalite çemberi grupları kurulmuştur. Hem öğrenci hem de öğretmenlere kalite ilkeleriyle ilgili bilgiler verilmiş, sorunlar ve çözüm önerileri tartışılmıştır. Öğrencilerin uygulama öncesi ve sonrası başarılarının karşılaştırıldığı araştırma sonunda; başarı ve motivasyonun arttığı, bunu yanında iletişim eksikliğinin giderildiği, sınıf ortamlarının daha düzenli olduğu, derslere katılım ve ilginin arttığı, çalışma alışkanlıklarının geliştiği ve boş zamanların daha iyi değerlendirildiği saptanmıştır.

Sağır tarafından 2002 yılında yapılan bu çalışmada müzik eğitimi kurumlarında TKY’nin gerekliliği ve uygulanabilirlik alanları incelenmiştir. Bu doğrultuda müzik eğitimi ve TKY hakkında genel bir bilgi verilerek alanın ilkelerinden olan vizyon, misyon ve takım çalışmasının önemi ile bu ilkelerin müzik eğitimi kurumlarında kullanılmasının yararları ele alınmıştır. Araştırmanın sonucunda; Müzik eğitimi kurumlarını bir örgüt olarak değerlendirirsek, bu örgütün sürekli gelişmesi için öğrenen örgüt kimliğine sahip çıkması gerekecektir. Bunun için de dünyadaki müzik eğitimindeki gelişmeleri ve değişimler yakından gözlemlemek gerekmektedir. Bunun için Müzik eğitimindeki bütün değerleri sorgulamak ve yeni bir modelin oluşmasına imkan tanınması gereklidir. Buda TKY’ kültürünü benimseyen, vizyonu ve misyon belirleyen takım çalışmasına geniş yer veren müzik eğitimi örgütleri ile gerçekleşmesi görüşü ortaya çıkmıştır.

Okay (2002) ülke sanayisine vasıflı ara eleman yetiştiren mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında uygulanmaya başlanan TKY çalışmalarının paydaşlar (öğretmen, yönetici, personel, öğrenci, veli) arasındaki iletişime etkilerinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Yapılan araştırmada TKY uygulamalarının, paydaşlar arasındaki iletişime etkilerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir..

Yapılan araştırma sonucuna göre;

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

Günbayı vd. tarafından 2004 yılında Afyon İl merkezindeki ilköğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin TKY ilişkin görüşleri alınmış ve bu görüşlerin anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. İlköğretim kurumlarında görev yapan yönetici ve öğretmenler TKY'nin boyutlarına ilişkin görüşleri alınmıştır. Bu görüşler arasında anlamlı bir farklılıkların olup olmadığı incelenmiştir. Araştırma sonucunda ilköğretim kurumlarında görev yapan yönetici ve öğretmenler TKY'nin “katılım”, “takım çalışması”, “sürekli gelişme”, “liderlik”, “iletişim”, “değişme ve yenileşme” boyutlarına “çok yüksek” düzeyde önem vermektedirler.

Zaman (2004)'ın araştırmasında Isparta İlinin Keçiözümlü İlçesindeki öğrencilerin, velilerin ve çalışanların TKY uygulamalarına karşı durumlarının analizini incelemiştir. Keçiözümlü İlçe merkezi, belde ve köylerinde okullaşma durumunda önemli sorun görünmemekle birlikte okulların sahip oldukları eğitim materyalleri ve bilgi teknolojisi donanımı yönünden büyük farklılıklar bulunduğu

gözlenmektedir. Bu araştırmada okullar arasındaki imkanların farklı olduğu gözlenmiştir. Okullara kaynak aktarırken, ihtiyaçlar yerinden tespit edilmelidir. Okullardaki imkan farklılıkları, kaynakların adil dağıtılmaması koordinasyonu olumsuz etkileyecek ve bazı grupların motivasyonunu olumsuz etkileyecektir. Okullar arasındaki imkan farklılıklarının asgari düzeye indirilmesi gerekmektedir. Bu Ayrıca bu araştırmada öğretmenlerin niteliklerinin istenilen seviyede olmadığı sonucuna varılmıştır. Öğretmenlerinin yetiştirilmesinde üniversitelerin üstlendiği sorumluluğun yani sıra Milli Eğitim Bakanlığı da hizmet içi eğitimlere ağırlık vererek öğretmenleri ‘‘tam donanımlı’’ olarak hazırlaması önerilmiştir.

Yıldırım (2006) tarafından yapılan bir çalışmada Tokat ili Çamağzı köyü, Çamağzı İlköğretim Okulunda uygulanan TKY ve sonuçları ele alınmıştır. TKY'nin süreç yönetimi olarak kabul edildiğinde, 25 ay gibi bir sürede okulun geçirdiği değişim ve sonuçlar bu yönetim tarzının etkilerini ortaya koymaktadır. Kısa dönemli ve uzun dönemli stratejik hedeflere ulaşılma okulda çalışanlar ve okuldan etkilenen tüm iç ve dış paydaşlar açısından motivasyon aracı olmuştur. Süreç sonucunda okulda ;

- Öğrencilerin akademik başarıları artmıştır.
- Öğrencilerin, velilerin, öğretmenlerin memnuniyetleri artmıştır.
- Öğretmenlerin hizmet-içi çalışmaları okulda yürütölmüştür.
- Okulda önemli ölçüde fiziksel değişmeler olmuştur.
- Okul 2006 yılında Tokat ilinde yılın kaliteli okulu seçilmiştir. Ülke genelinde ilk 50 okul arasına girmiştir.

Aydın ve şentürk (2007) tarafından yapılan araştırma Eskişehir il merkezinde bulunan 102 ilköğretim okulunda görev yapan 843 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmanın evreni iki alt evrene (il merkezine yakın olan ve il merkezinden uzakta bulunan okullar olarak) ayrılmıştır. Bu alt evrenden de yedişer ilköğretim okulu rastlantısal örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Her iki alt evrenden toplam 232 Öğretmen araştırma kapsamına alınmıştır.. Araştırma sonuçları, araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin, ilköğretim okulları yöneticilerini, TKY uygulanabilirliği için gerekli olan okulun yönetim yapısı, insan kaynağının yönetimi ve liderlik, okulun kültürel yapısı ve okul işletmesi boyutlarındaki özelliklerde büyük ölçüde yeterli bulduklarını göstermiştir.

Yenel vd. tarafından 2008 yılında yapılan araştırmanın amacı, ortaöğretim kurumlarında görev yapan yöneticilerin, alıştıkları kurumlarında “Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine İlişkin” görüşleri tespit etmektir. Araştırma sonucuna göre; çalışmaya katılan yöneticiler, “Ortaöğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine İlişkin” olumlu görüş bildirmişlerdir

Sakarya İli'nde görev yapan ilköğretim okulu yönetici ve öğretmenlerinin Toplam Kalite Yönetimi'nin (TKY) uygulanması sırasında görülen yönetsel engellere yönelik düşünceleri saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma ile elde edilen verilere göre Sakarya İli Merkez İlçede bulunan okullarda TKY uygulamaları önündeki engellere ilişkin olarak; okullarda ilkönce TKY felsefesi tam anlamıyla yerleştirilmeli, okulların fiziksel eksiklikleri bir an önce giderilmelidir. Müfettiş, yönetici ve öğretmenler ve velilere TKY 'inde görülen yönetsel engellerin aşılmasında uzman desteği sağlanmalıdır. Diğer yandan Türk eğitim sisteminin sahip olduğu, yöneticilerin yetki – sorum dengesine sahip olmaması, ilköğretim okullarının kendine ait bütçelerinin olmaması, merkezden yönetilmesi gibi kimi yapısal sorunları toplam kalite yönetiminin önündeki ciddi engeller olarak görülmektedir. Buna ek olarak öğretmenlerin önemli bir kısmının sorunların farkında olmaması, kısa vadede değişim beklentilerini de boşa çıkarmaktadır. Ancak Milli Eğitim Bakanlığının öncülüğünde okullarda başlatılan Toplam Kalite çalışma ve uygulamalarının okulları ve sistemi etkileyebileceği düşünülmektedir.

Aslan (2009) tarafından yapılan çalışmada eşitli ülkelerdeki yükseköğretimde akreditasyon uygulamaları ve Türk yükseköğretimindeki gelişmeler ele alınmıştır. İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri ve Japonya'da yükseköğretimde akreditasyonun nasıl olduğu, akreditasyon süreçleri incelenmiştir. Sonuçta akreditasyonun yükseköğretimde kalitenin sağlanması, öğrenci fonlarından yararlanabilme, akademik arenada saygınlık kazanma gibi çeşitli amaçlarla yapıldığı görülmüştür (Aktaran: Erişen, 2001).

Aksu tarafından 2009 yılında İzmir İlindeki ilköğretim okulu öğretmenlerinin ilköğretim okulu öğretmenlerinin okullarındaki TKY düzeyine ilişkin algılarını, bu algıların bazı değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini ve öğretmenlerin toplam kalite yönetimine ilişkin algılarıyla vizyoner liderliğe ilişkin algıları arasındaki ilişkileri belirlemeye yöneliktir Araştırma sonucunda

öğretmenlerin TKY'ne ilişkin algılarının alt boyutlarda ve ölçek genelinde "Sıklıkla" düzeyinde algılandığı belirlenmiştir. Bu durumda İzmir İli metropol ilçe ilk öğretim okullarında TKY açısından olumlu gelişmeler olduğu söylenebilir.

Eğitim sistemimizin sorunlarının, TKY kavramlarının ve TKY'nin okullarda uygulamasına ilişkin örneklerin gözden geçirilmesi, eğitim sistemimizin en önemli paydaşlarının iyileştirme ve geliştirmeye ne kadar önem verdiklerine bağlıdır. Diğer bir deyişle bu durum paydaşların TKY'nin okullarımızda uygulanmasına hazır olup olmadıkları sorusunu da beraberinde getirmektedir.



### BÖLÜM III

Bu bölümde, araştırmanın modeli, çalışma evreni, veri toplama araçları, veri toplama tekniği ve verilerin değerlendirilmesi üzerinde durulmuştur.

#### 1 .Araştırma Modeli

Bu araştırmanın yürütülmesinde genel tarama modeli kullanılmıştır. Bilindiği gibi tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu, var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır.

Araştırmada Çok programlı liselerde öğrenim gören öğrenciler, okul çalışanları ve velilerin toplam kalite uygulamalarına ilişkin görüşleri incelenmiştir.

#### 2 .Çalışma Evreni

Çalışma evrenini, 2009-2010 eğitim öğretim yılında Isparta’da Erkek Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne bağlı Keçiborlu ve Aksu ilçelerindeki ÇPL'lere devam eden 9,10,11 ve 12. sınıf öğrencileri, bu okulların çalışanları ve öğrenci velileri oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan 326 kişiden 205'i öğrenci, 79'u öğrenci velisi ve 42'si okul personelidir. Uygulama yapılan tüm katılımcılar sorulara cevap vermiştir.

Araştırmaya katılan bireylerin sayı ve özelliklerine ilişkin bazı bilgiler aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

**Tablo 1:Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Bazı Değişkenlere Göre Dağılımı**

DEĞİŞKEN	ALT DEĞİŞKENLER	N	%
SINIF DEĞİŞKENİ (öğrenci)	9.SINIF	66	32,2
	10.SINIF	24	11,7
	11.SINIF	67	32,7
	12.SINIF	48	23,4
	TOPLAM	205	100
CİNSİYET (öğrenci)	KIZ ÖĞRENCİ	70	34,2
	ERKEK ÖĞRENCİ	135	65,8
	TOPLAM	205	100
OKUL (öğrenci)	KEÇİBORLU	125	60,9
	AKSU	80	39,1
	TOPLAM	205	100

Keçiborlu ve Aksu ilçesinde bulunan ÇPL'lerin 9,10,11 ve 12. sınıflarına devam eden 205 öğrenci “öğrenci çalışma evrenini” oluşturmaktadır. Araştırma öncesi okullarda yer alan tüm öğrencilere araştırma konusu ile ilgili seminer verilmiş, seminer sonrası katılımcılardan istekli olanlara (205) ölçekler uygulanmıştır. Yukarıdaki tablo incelendiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin sınıflara göre dağılım oranı 9. sınıflarda %32,2, 10. sınıflarda %11,7, 11. sınıflarda %32,7 ve 12. sınıflarda %23,4 olarak saptanmıştır. Cinsiyet faktörü incelendiğinde kız öğrencilerin katılım oranı % 34,2, erkek öğrencilerin katılım oranı % 65,8, Aksu'da okuyan öğrencilerin katılım oranı %39,1, Keçiborlu'da okuyan öğrenciler katılım oranı %60,9 olarak saptanmıştır.

Keçiborlu ve Aksu ilçesinde bulunan ÇPL'lerde çalışan 42 personel “personel çalışma evrenini” oluşturmaktadır. Cinsiyet faktörü incelendiğinde bayan çalışanların katılım oranı % 26, erkek çalışanların katılım oranı % 64 olarak saptanmıştır.

Keçiborlu ve Aksu ilçesinde bulunan ÇPL'lerde araştırmaya katılan 205 öğrencinin velisi içerisinde istekli 79 kişi katılmıştır. Cinsiyet faktörü incelendiğinde bayan velilerin oranı % 48, erkek velilerin oranı % 52 olarak saptanmıştır.

### 3. Veri Toplama Araçları

Toplam kalite yönetiminin eğitim kurumlarında uygulanma derecesini belirlemek amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı'nın geliştirmiş olduğu TKY anketi veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Öğrencilere uygulanan anket TKY'nin çeşitli boyutlarını içeren 50 sorudan, çalışanlara ve velilere uygulanan anket 40 sorudan oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan anketin, ÇPL öğrencilerinin, çalışanların ve öğrenci velilerinin TKY ile ilgili görüşlerini ölçmede geçerli ve güvenilir olup olmadığını belirlemek için 35 öğrenci, 30 veli ve 31 çalışan ön deneme uygulaması yapılmıştır. TKY ilişkin görüşleri belirten anket maddelerine, SPSS 11.5 paket programında geçerlilik ve güvenilirlik analizi uygulanmıştır. SPSS'de  $\alpha = 0.05$  düzeyinde yapılan güvenilirlik testi ( reliability analysis ) ile öğrencilerde  $\alpha = 0.902$ , çalışanlarda  $\alpha = 0,952$  ve öğrenci velilerinde  $\alpha = 0,972$  düzeyinde güvenilirlik sonucuna ulaşılmıştır.

Anketin kapsam geçerliliğini belirlemek amacıyla uzman görüşleri alınmıştır. Anketlerin yapı geçerliliğini belirleyebilmek için ise Faktör Analizi uygulanmıştır. TKY uygulamalarına ilişkin öğrenci görüşlerini belirlemeye yönelik 50 maddeden oluşan öğrenci anketinin toplam varyansı açıklama oranı 42.15, yine 50 maddeden oluşan veli anketinin toplam varyansı açıklama oranı 38.22 ve 40 maddeden oluşan çalışan anketinin toplam varyansı açıklama oranı 47,23 olarak belirlenmiştir. Öğrenci anketinde 4 maddenin, veli anketinde 6 maddenin, çalışan anketinde ise 3 maddenin faktör yükü .30 un altında çıkmıştır. Ancak MEB tarafından geliştirilen anketlerin kapsam geçerliliğini bozmamak amacıyla ve uzman görüşlerinin ilgi maddelerin anket kapsamında kalması yönündeki görüşleri doğrultusunda bu maddeler anket kapsamından çıkartılmamıştır.

#### **4. Veri Toplama Tekniği**

Araştırmada öncelikle Isparta İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden Aksu ve Keçiborlu İlçelerindeki ÇPL'ler hakkında bilgi alınmıştır. Uygulama yapılmadan önce okul yönetimleri ile görüşülerek araştırmanın amacı ve uygulamasının nasıl yapılacağı açıklanmış, araştırmanın uygulanacağı gün ve saatler saptanmıştır. Araştırma öncesi öğrencilere seminer verilmiş, katılımcılardan istekli olanlara ölçekler uygulanmıştır. Veriler araştırmacı tarafından elden toplanmıştır. Veri toplama aracının araştırmacı tarafından uygulanması nedeniyle geri dönüşüm oranı yüksektir. Bu uygulama, 2009-2010 eğitim-öğretim yılında gerçekleştirilmiştir.

#### **5.Verilerin Değerlendirilmesi**

Araştırmanın veri kaynağını anketlerle toplanan veriler oluşturmuştur. Araştırmanın amacı çerçevesinde hazırlanan anket okul çalışanlarına, velilere ve öğrencilere uygulanmıştır.

Araştırma kapsamına alınan gruplara uygulanan anketler sonucunda elde edilen veriler tablolarda gösterilmiştir. Anketlerde, gruplara ortak sorulan sorulara verilen cevaplar arasındaki ilişkileri gösterebilmek için çapraz tablolar oluşturulmuştur. Anket sorularının cevaplandırılmasında ve değerlendirilmesinde, beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Beşli ölçeğin olumlu ucu (5), olumsuz ucu ise (1) olarak

değerlendirilmiştir. Anketlerde boş ve geçersiz olan cevaplar dikkate alınmamıştır. Beşli ölçeğin kullanıldığı anket sorularına verilen cevapların aritmetik ortalaması, standart sapması alınmış ve yapılan t-testi ile ikili gruplara ortak sorulan sorularda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farkın test edilmesi sağlanmıştır. Çoklu gruplarda manidar fark olup olmadığının belirlenmesinde varyans analizi ve Scheffie testinden yararlanılmıştır.

Ortalamalar arasında 0.05 güvenirlik düzeyi esas alınmıştır.

Bu beşli ölçekteki aralık için (5-1) hesaplanan aralık katsayısına göre ( $4/5=0.80$ ) seçenek aralıkları aşağıdaki gibi düzenlenmiştir.

1.0 – 1.80	Hiç yerine getirilmemektedir (kesinlikle katılmıyorum)
1.81 – 2.60	Az yerine getirilmektedir (katılmıyorum)
2.61 – 3.40	Orta derecede yerine getirilmektedir (kararsız)
3.41 – 4.20	İyi derecede yerine getirilmektedir (katılıyorum)
4.21 – 5.00	Çok iyi yerine getirilmektedir (kesinlikle katılıyorum)

## BÖLÜM IV

### BULGULAR

Bu bölümde araştırmaya katılan grupların TKY uygulamalarına ilişkin değerlendirmelerinin ortaya koyduğu bulgular, araştırma amaçlarına göre tablolaştırılarak ele alınmıştır.

#### 4.1 Öğrenci Görüşlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın ilk amacı toplam kalitenin okullardaki uygulamalarının değerlendirilmesidir. TKY “ulaşılabilirlik ve iletişim”, “dilek ve öneri”, “güvenirlilik”, “güvenlik”, “iletişim”, “kararlara katılım”, “öğrenci işleri”, “eğitim- öğretim”, “ders arası”, “fiziki ortam”, “kantin vs.”, “sosyal, sportif ve kültürel etkinlik”, “eğitici kol çalışmaları”, “belirli gün ve haftalar” ve “değerlendirme” ‘ye ilişkin öğrencilerin vermiş oldukları cevaplara göre elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur .

##### 4.1.1 Ulaşılabilirlik ve İletişim Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 2: Öğrencilerin Ulaşılabilirlik ve İletişim Boyutuna İlişkin Görüşleri**

Ulaşılabilirlik ve İletişim	n	$\bar{x}$ (3,37)	ss
1. İhtiyaç duyduğumda okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim.	205	3,31	1,34
2.İhtiyaç duyduğumda öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirim.	204	3,51	1,21
3.İhtiyaç duyduğumda okul çalışanlarıyla rahatlıkla görüşebilirim.	203	3,25	1,37

Tablo 2'nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi ulaşılabilirlik ve iletişim boyutunda öğrencilerin görüşlerine ilişkin genel ortalamanın 3.37 olduğu görülmektedir. Bu durum ulaşılabilirlik ve iletişim boyutunda okulların orta derecede yeterli veya kaliteli olduğunu göstermektedir. Görüşler maddeler boyutunda incelendiğinde ortalamaların 3.25 ile 3.51 arasında değiştiği görülmektedir. Yani “ihtiyaç duyduğumda okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim” ve “ihtiyaç duyduğumda öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirim” maddeleri kısmi yeterli

görülmüşken “ihtiyaç duyduğumda öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirim” iyi derecededir.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 3’de verilmiştir.

**Tablo 3:Okul değişkenine göre öğrencilerin ulaşabilirlik ve iletişim boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Ulaşılabilirlik ve İletişim		n	x	ss	T	P	Anlam
1.İhtiyaç duyduğumda okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim.	Keçiborlu	125	3,16	1,38	-1,929	0,055	-
	Aksu	80	3,53	1,26			
2.İhtiyaç duyduğumda öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirim.	Keçiborlu	124	3,48	1,19	-0,883	0,378	-
	Aksu	80	3,63	1,23			
3.İhtiyaç duyduğumda okul çalışanlarıyla rahatlıkla görüşebilirim.	Keçiborlu	123	3,21	1,36	-0,511	0,61	-
	Aksu	80	3,31	1,39			

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi ulaşılabilirlik ve iletişim boyutunda, buldukları okullara göre öğrencilerin görüşleri ortalamalar açısından incelendiğinde görüşler orta ve iyi kategorilerinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

#### 4.1.2 Dilek, Öneri ve Şikayetler Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 4: Öğrencilerin Dilek, Öneri ve Şikayetler Boyutuna İlişkin Görüşleri**

Dilek, Öneri ve Şikayetler	n	$\bar{x}$ (2,85)	ss
4.Sınıf temsilcimiz, dilek, öneri ve şikayetlerimizi ilgili kişilere ulaştırır.	204	2,85	1,54
5.Arkadaşlarımla ilgili sorunlarım, öğretmenlerim tarafından dikkate alınır.	204	3,2	1,35
6.Okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır.	203	2,68	1,35

Tablo 4’den de anlaşıldığı gibi dilek, öneri ve şikayetler boyutunda öğrencilerin görüşlerinin genel ortalaması 2.85’dir. Bu durum, dilek, öneri ve şikayetler boyutunda öğrenci görüşlerinin orta derecede yeterli kategoride olduğunu göstermektedir. Görüşler maddeler boyutunda incelendiğinde ortalamaların 2.85 ile 3.2 arasında değiştiği ve orta derecede yeterli kategoride yer aldığını görülmektedir.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 5’de verilmiştir

**Tablo 5:Okul değişkenine göre öğrencilerin dilek, öneri ve şikayet boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	Ss	T	P	anlam
4.Sınıf temsilcimiz, dilek, öneri ve şikayetlerimizi ilgili kişilere ulaştırır.	Keçiöborlu	124	2,79	1,54	-0,68	0,49	-
	Aksu	80	2,95	1,55			
5.Arkadaşlarımla ilgili sorunlarım, öğretmenlerim tarafından dikkate alınır.	Keçiöborlu	124	3,15	1,39	-0,62	0,53	-
	Aksu	80	3,27	1,30			
6.Okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır.	Keçiöborlu	123	2,78	1,30	1,38	0,16	-
	Aksu	80	2,52	1,35			

Yapılan çalışmada dilek, öneri ve şikayete ilişkin cevaplarının analizi sonucunda buldukları okullara göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur. Ortalamalar açısından incelendiğinde görüşler orta ve iyi derecelerde yeterli kategorilerinde yer almaktadır.

#### 4.1.3 Güvenirlik Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 6:Öğrencilerin Güvenirlik Boyutuna İlişkin Görüşleri**

c) Güvenirlik	n	$\bar{X}$ (3,58)	ss
7.Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	205	3,53	1.42

8.Okulumuz öğretmenlerine güvenirim.	205	3,83	1.22
9.Okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim.	205	3,39	1.4

Tablo 6’ında incelenmesinden anlaşıldığı gibi güvenilirlik boyutunda öğrenci görüşlerinin ortalaması 3.58’dir. Bu durum güvenilirlik boyutunda öğrencilerin görüşlerinin iyi derecede olduğunu göstermektedir. Görüşler maddeler boyutunda incelendiğinde ortalamaların 3.39 ile 3.83 arasında değiştiği görülmektedir. Maddeler açısından incelendiğinde “okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim” maddesi orta ve “okulumuz öğretmen ve yöneticilere güvenirim” maddeleri ise iyi kategorisinde yer almaktadır.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 7’de verilmiştir

Tablo7’de görüldüğü gibi güvenilirlik boyutunun analizi sonucunda; buldukları okullara göre “okulumuz öğretmenlerine güvenirim” ve “okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim” maddelerinin cevapları arasında anlamlı bir fark vardır. Bu anlamlı farka göre; Keçiöborlu ilçesinde bulunan öğrencilerin daha olumlu görüşe sahip oldukları söylenebilir.

**Tablo 7:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenirlik Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddele r		n	$\bar{X}$	ss	T	P	ANLAM
7.Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	Keçiöborlu	125	3,56	1,46	0,35	0,72	-
	Aksu	80	3,48	1,37			
8.Okulumuz öğretmenlerine güvenirim.	Keçiöborlu	125	3,97	1,16	1,95	0,52	*
	Aksu	80	3,62	1,30			
9.Okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim.	Keçiöborlu	125	3,61	1,36	2,86	0,05	*
	Aksu	80	3,05	1,40			



Güvenilirlik boyutunun analizi sonucunda; buldukları okullara göre “okulumuz öğretmenlerine güvenirim” ve “okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim” maddelerinin cevapları arasında anlamlı bir fark vardır. Bu anlamlı farka göre; Keçiözümlü ilçesinde bulunan öğrencilerin daha olumlu görüşe sahip oldukları söylenebilir.

#### 4.1.4 Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 8 :Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin Görüşleri**

d) Güvenlik	n	$\bar{x}$ (3,23)	Ss
10.Okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir.	202	3,24	1,40
11.Okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.	203	2,83	1,40
12.Okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemler alınır.	203	3,69	1,20
13.Yöneticilerden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	201	3,14	1,54
14.Öğretmenlerimizden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	196	3,06	1,47
15.Okulumuzdaki diğer çalışanlardan, (memur, hizmetli, vs) dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	201	3,38	1,75

Tablo 8’de görüldüğü gibi güvenlik boyutunda öğrencilerin görüşlerinin genel ortalaması 3.23’dür. Bu durum, görüşlerin orta derecede yeterli kategorisinde yer aldığını göstermektedir. Görüşler maddeler boyutunda incelendiğinde ortalamaların 2.83 ile 3.69 arasında değiştiğini göstermektedir. Maddeler açısından incelendiğinde “okulda yangın ve doğal afetlere (deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır” maddesi iyi kategoride, diğer maddelerin orta kategorisinde yer aldığı görülmektedir.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 9’da verilmiştir

**Tablo 9:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	anlam
10.Okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir.	Keçiborlu	122	3,33	1,46	1,13	0,27	-
	Aksu	80	3,11	1,31			
11.Okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.	Keçiborlu	124	2,72	1,44	-1,38	0,17	-
	Aksu	79	3,00	1,33			
12.Okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemler alınır.	Keçiborlu	123	3,70	1,28	0,11	0,90	-
	Aksu	80	3,68	1,07			
13.Yöneticilerden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	Keçiborlu	123	3,23	1,53	1,05	0,29	-
	Aksu	78	3,00	1,55			
14.Öğretmenlerimizden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	Keçiborlu	120	3,13	1,46	0,79	0,427	-
	Aksu	76	2,96	1,50			
15.Okulumuzdaki diğer çalışanlardan, (memur, hizmetli, vs) dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	Keçiborlu	124	3,33	1,85	-0,52	0,614	-
	Aksu	77	3,46	1,59			

Tablo 9'dan elde edilen verilere göre, güvenlik boyutunda, buldukları okullara göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur. Ortalamalar açısından incelendiğinde görüşler orta ve iyi derecede yeterli kategorilerinde yer almaktadır.

#### 4.1.5 Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 10: Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Görüşleri**

Kararlara katılım	n	$\bar{X}$ (3,46)	ss
16.Öğrenci temsilcileri demokratik seçimle belirlenir.	202	3,95	1,386
17.Okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.	202	2,97	1,37

Tablo 10'un analizinden de anlaşıldığı gibi katılım boyutuna ilişkin öğrenci görüşlerinin genel ortalaması 3.46'dır. Maddeler açısından da incelendiğinde "öğrenci temsilcileri demokratik seçimle belirlenir" maddesi iyi kategorisinde, "okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır görüşü" ise orta kategoride yer almaktadır.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 10'da verilmiştir

**Tablo 11:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	anlam
16.Öğrenci temsilcileri demokratik seçimle belirlenir.	Keçiborlu	123	3,93	1,46	-0,26	0,794	-
	Aksu	79	3,98	1,26			
17.Okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır	Keçiborlu	123	3,04	1,34	0,84	0,40	-
	Aksu	79	2,87	1,41			

Tablo 11'de de görüldüğü gibi, kararlara katılım boyutunda, buldukları okullara göre, öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur. Ortalamalar açısından incelendiğinde birbirine yakın görüşler ortaya çıkmıştır.

#### 4.1.6 Öğrencilerin Öğrenci İşlerine İlişkin Bulgular

**Tablo 12: Öğrencilerin Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin Görüşleri**

Öğrenci İşleri	n	$\bar{X}$ (3,84)	Ss
18.Okuldan istediğim belgeleri (öğrenci belgesi, kimlik) zamanında alabilirim.	202	3,84	1,21
19.Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.	200	3,84	1,33

Tablo 12'nin analizi sonucunda öğrenci işleri boyutuna ilişkin öğrenci görüşlerinin ortalaması 3.84'dür. Bu durum görüşlerinin iyi kategorisinde yer aldığını göstermektedir.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 13'de verilmiştir.

**Tablo 13:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	anlam
18.Öğrenci temsilcileri demokratik seçimle belirlenir	Keçiborlu	123	3,93	1,46	-0,261	0,508	-
	Aksu	79	3,98	1,26			
19.Okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.	Keçiborlu	123	3,04	1,34	0,844	0,1672	-
	Aksu	79	2,87	1,41			

Yukarıdaki tablo 13'de görüldüğü gibi öğrenci işleri boyutunda, buldukları okullara göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur. Ortalamalar açısından incelendiğinde görüşler birbirine yakındır.

#### 4.1.7 Öğrencilerin Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 14 : Öğrencilerin Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin Görüşleri**

Eğitim-Öğretim	n	$\bar{X}$ (3,84)	Ss
20.Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.	203	3,97	1,20
21.Okulda edindiğim bilgilerin şimdi veya ileriki hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	204	3,82	1,38
22.Derslerin işlenişinde bilgisayar, tepegöz, harita gibi araç-gereçlerden yararlanılmaktadır.	203	3,43	1,38
23.Aradığım kaynakları (Ansiklopedi vs.) okulda bulabiliyorum.	203	2,94	1,42
24.Ders kitapları, işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	202	3,44	1,43
25.Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.	203	3,10	1,51
26.Okulumuzdan kişisel sorunlarımızla ilgili rehberlik hizmeti alabilmekteyim.	204	2,58	1,49

Tablo 14'ün incelenmesinden de anlaşıldığı gibi eğitim-öğretim boyutuna ilişkin öğrencilerin görüşlerinin genel ortalaması 3.84'dür. Maddelere göre incelendiğinde; “okulumuzdan kişisel sorunlarımızla ilgili rehberlik hizmeti alabilmekteyim”, “okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır” ve “aradığım kaynakları (ansiklopedi vs.) okulda bulabiliyorum” maddeleri orta derecede yeterli kategorisinde yer alırken diğer maddeler iyi kategorisinde yer almaktadır. Maddeler arası ortalamalar 2.58 ile 3.97 arasında değişmektedir. Bu durumda görüşlerin orta ile iyi kategorisinde yer aldığını görülmektedir.

Öğrencilerin okul değişkenine göre,bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 15'de verilmiştir.

**Tablo 15:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	x	ss	T	P	Anlam
20.Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.	Keçiborlu	124	4,08	1,14	1,682	0,094	-
	Aksu	79	3,79	1,28			
21.Okulda edindiğim bilgilerin şimdi veya ileriki hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	Keçiborlu	125	3,55	1,32	2,211	0,032	*
	Aksu	79	3,99	1,43			
22.Derslerin işlenişinde bilgisayar, tepegöz, harita gibi araç-gereçlerden yararlanılmaktadır.	Keçiborlu	123	3,56	1,39	1,568	0,118	-
	Aksu	80	3,25	1,36			
23.Aradığım kaynakları (Ansiklopedi vs.) okulda bulabiliyorum	Keçiborlu	123	2,75	1,43	-2,312	0,021	*
	Aksu	80	3,22	1,36			
24.Ders kitapları, işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	Keçiborlu	124	3,52	1,46	1,042	0,299	-
	Aksu	78	3,30	1,38			
25.Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.	Keçiborlu	124	2,98	1,59	-1,459	0,16	-
	Aksu	79	3,29	1,36			
26.Okulumuzdan kişisel sorunlarımızla ilgili rehberlik hizmeti alabilmekteyim.	Keçiborlu	124	2,40	1,44	0,454	0,35	*
	Aksu	80	2,86	1,54			

Tablo 15 incelendiğinde “okulda edindiğim bilgilerin şimdi veya ileriki hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum”, “aradığım kaynakları (ansiklopedi vs.) okulda bulabiliyorum”, ve “okulumuzdan kişisel sorunlarımızla ilgili rehberlik hizmeti alabilmekteyim” maddelerinde anlamlı bir fark bulunmuşken diğer maddelerde istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

#### 4.1.8 Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 16:Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin Görüşleri**

Teneffüs Arası	n	$\bar{x}$ (2,86)	Ss
27.Teneffüs süreleri yeterlidir.	205	2,05	1,31
28.Teneffüslerde bir sorun olduğunda nöbetçi öğretmenler hemen müdahale ederler.	204	3,66	1,28

Yukarıdaki tablodan da anlaşıldığı gibi eğitim-öğretim boyutuna ilişkin öğrenci görüşlerinin genel ortalama 2.86'dır. Bu durumda teneffüs arasına ilişkin öğrenci görüşleri orta kategoridedir. Görüşler maddelere göre incelendiğinde ortalamaları 2.05 ile 3.66 arasında değişmektedir. Bu durum görüşlerin az ile iyi kategorisinde yer aldığını göstermektedir.

Öğrencilerin okul değişkenine göre, bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 17'de verilmiştir.

**Tablo 17:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	x	ss	T	P	Anlam
27.Teneffüs süreleri yeterlidir.	Keçiborlu	125	1,72	1,10	-4,528	0,04	*
	Aksu	80	2,57	1,40			
28.Teneffüslerde bir sorun olduğunda nöbetçi öğretmenler hemen müdahale ederler.	Keçiborlu	125	3,69	1,31	0,409	0,683	-
	Aksu	79	3,62	1,24			

Yukarıdaki tablo 17'de görüldüğü gibi, “teneffüs süreleri yeterlidir” maddesinde anlamlı bir fark bulunmuşken diğer madde de istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Aşağıdaki Tablo 18'den elde edilen verilere göre eğitim-öğretim boyutunda öğrenci görüşlerinin genel ortalaması 2,92'dir. Bu durumda ortalamalar 2.76 ile 3.06 arasında değişmekte ve az ile orta kategorisinde yer aldığını göstermektedir.

#### 4.1.9 Öğrencilerin Fiziki Ortam Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 18: Öğrencilerin Fiziki Ortam Boyutuna İlişkin Görüşleri**

Fiziki Ortam	n	$\bar{X}$ (2,92)	Ss
29.Okul her zaman temiz ve bakımlıdır.	203	3,06	1,26
30.Okulumuzun bahçesi, spor salonu vb. alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.	202	2,76	1,48

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler aşağıdaki tablo 19’da verilmiştir.

**Tablo 19: Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Fiziki Ortam Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	x	ss	T	P	ANLAM
29.Okul her zaman temiz ve bakımlıdır.	Keçiborlu	124	3,12	1,24	0,91	0,361	-
	Aksu	79	2,96	1,29			
30.Okulumuzun bahçesi, spor salonu vb. alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.	Keçiborlu	123	2,63	1,55	-1,64	0,112	-
	Aksu	79	2,97	1,34			

Tablo 19’da görülebileceği gibi, görüş bildiren öğrencilerin, “okulun fiziki ortamı”na ilişkin Keçiborlu ve Aksu ÇPL öğrencilerinin algıları arasında anlamlı fark bulunmaktadır. Her iki okulun öğrencileri de orta düzeyde okul bahçesinin temiz ve bakımlı olduğu görüşündedirler. Buna rağmen “okulumuzun bahçesi, spor salonu vb. alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir” şeklindeki maddeye, az kategorisinde görüş belirtmişlerdir.



#### 4.1.10 Öğrencilerin Kantin ve Yemekhane Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 20: Öğrencilerin Okulun Kantin ve Yemekhanesi İlişkin Görüşleri**

j) Okulun Kantin, Yemekhane ve Yatakhaneleri (varsa)	n	$\bar{X}$ (2.75)	Ss
31.Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur	204	3,48	1,47
32.Okul kantininde ihtiyaç duyduğum, beğendiğim ürünleri bulabiliyorum	201	3,34	1,32
33.Okulun (varsa) yatakhane temiz, sağlıklı ve rahattır.	125	2,04	1,51
34.Okulun (varsa) yemekhanesi temiz ve sağlıklıdır	123	2,12	1,55

Tablo 20'nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi eğitim-öğretim boyutunda öğrencilerin görüşlerinin genel ortalaması 2.75'dir. Bu durumda öğrencilerin okulun kantin ve yemekhanesi ilişkin görüşleri orta derecede yeterli kategorisinde yer almaktadır. Maddelere göre incelendiğinde “okulun (varsa) yatakhane temiz, sağlıklı ve rahattır” ve “okulun (varsa) yemekhanesi temiz ve sağlıklıdır” az kategorisinde, “okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur” ve “okul kantininde ihtiyaç duyduğum, beğendiğim ürünleri bulabiliyorum” maddeleri da orta kategorisinde yer almaktadır. Maddelerin ortalamaları 2.04 ile 3.48 arasında değişmektedir.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 21'de verilmiştir.

**Tablo 21:Okul Değişkenine Göre Okulun Kantin Ve Yemekhanesi Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	ANLAM
31.Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur	Keçiborlu	124	3,79	1,35	3,8	0,05	*
	Aksu	80	3,01	1,53			
32.Okul kantininde ihtiyaç duyduğum,	Keçiborlu	121	3,48	1,27			

beğendiğim ürünleri bulabiliyorum	Aksu	80	3,12	1,37	1,911	0,057	-
33.Okulun yatakhane temiz, sağlıklı ve rahattır.	Keçiborlu	81	1,88	1,48	-1,6	0,112	-
	Aksu	44	2,34	1,55			
34.Okulun (varsa) yemekhanesi temiz ve sağlıklıdır	Keçiborlu	77	1,80	1,40	-2,909	0,001	*
	Aksu	46	2,65	1,64			

Yapılan araştırmada öğrencilerin vermiş olduğu cevaplara göre, “okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur” ve “okulun (varsa) yemekhanesi temiz ve sağlıklıdır” maddelerine ilişkin Keçiborlu ve Aksu ÇPL öğrencilerinin algıları arasında anlamlı fark bulunmaktadır. Diğer maddelerde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

#### 4.1.11 Öğrencilerin Sosyal Kültürel Etkinliklere Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 22:Öğrencilerin Okuldaki Sosyal Kültürel Etkinliklere İlişkin Görüşü**

k) Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri	n	$\bar{X}$ (2,79)	Ss
35.Okulda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyet düzenlenmektedir.	204	2,76	1,35
36.Düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlere sevak katılıyorum.	203	3,02	1,46
37.Okulum sahip olduğum yetenekleri geliştirme imkânı sağlar.	203	2,76	1,36
38.İlgi duyduğum sportif faaliyet okulda yapma imkânı buluyorum	204	2,61	1,37

Tablo 22'nin incelenmesinde de anlaşıldığı gibi eğitim-öğretim boyutunda öğrenci görüşlerinin genel ortalaması 2.79'dur. Bu durumda maddeler arası ortalamalar 2.61 ile 3.02 arasında değişmektedir. Öğrenci görüşlerinin az ile orta derece kategorisinde yer aldığını saptanmıştır.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 23'de verilmiştir.

**Tablo 23:Okul Değişkenine Göre Okuldaki Sosyal Kültürel Etkinliklere Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
35.Okulda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyet düzenlenmektedir.	Keçiborlu	124	2,52	1,34	-3,23	0,001	*
	Aksu	80	3,13	1,28			
36.Düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlere severek katılıyorum.	Keçiborlu	123	3,05	1,53	0,40	0,697	-
	Aksu	80	2,97	1,34			
37.Okulum sahip olduğum yetenekleri geliştirme imkânı sağlar.	Keçiborlu	124	2,71	1,38	-0,59	0,55	-
	Aksu	79	2,83	1,33			
38.İlgi duyduğum sportif faaliyet okulda yapma imkânı buluyorum.	Keçiborlu	125	2,51	1,32	-1,38	0,167	-
	Aksu	79	2,78	1,42			

Yukarıdaki Tablo 23’de de görüldüğü gibi buldukları okullara göre öğrencilerin görüşleri arasında “okulda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyet düzenlenmektedir” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Diğer sorulara verilen cevapları ortalamalar açısından incelendiğinde görüşler az ve orta derece kategorilerinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

#### 4.1.12 Öğrencilerin Eğitici Kol Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 24:Öğrencilerin Eğitici Kol Çalışmaları İlişkin Görüşleri**

L) Eğitici Kol Çalışmaları	n	$\bar{X}$ (2.83)	Ss
39.Katılacağımız eğitici kolları istek ve yeteneklerimiz doğrultusunda seçeriz.	200	3,21	1,50
40.Katılığım eğitici kol faaliyetlerinden birçok şey öğrendim.	202	2,43	1,39

Tablo 24’den elde edilen verilerden anlaşıldığı gibi eğitici kol çalışmaları boyutunda öğrencilerin görüşlerinin genel ortalaması 2.83’dür. Bu durumda

ortalamalar 2.43 ile 3.21 arasında değişmektedir. Ayrıca öğrenci görüşlerinin az ile orta derece kategorisinde olduğu saptanmıştır.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 25’de verilmiştir.

**Tablo 25:Okul Değişkenine Göre Eğitici Kol Çalışmaları Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
39.Katılacağımız eğitici kolları istek ve yeteneklerimiz doğrultusunda seçeriz.	Keçiöborlu	121	3,37	1,50	1,83	0,068	-
	Aksu	79	2,97	1,48			
40.Katılığım eğitici kol faaliyetlerinden birçok şey öğrendim.	Keçiöborlu	122	2,50	1,45	0,91	0,36	-
	Aksu	80	2,32	1,30			

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi buldukları okullara göre öğrencilerin eğitici kol çalışmaları ile ilgili görüşleri ortalamalar açısından incelendiğinde görüşler az ve orta derece kategorilerinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

#### 4.1.13 Öğrencilerin Belirli Gün ve Haftalar Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 26:Öğrencilerin Belirli Gün ve Haftalara İlişkin Görüşü**

m) Belirli Gün ve Haftalar	n	$\bar{X}$ (3,86)	Ss
41.Okulumuzda belirli gün ve haftalarla (Öğretmenler Günü, Atatürk Haftası, Yeşilay Haftası vb) ilgili kutlamalar yapılmaktadır.	204	4,24	1,16
42.Okulumuzda yapılan belirli gün ve hafta kutlamalarını beğeniyorum	203	3,47	1,33

Tablo 26’nın incelenmesinde de anlaşıldığı gibi belirli gün ve haftalar boyutunda öğrencilerin görüşlerinin genel ortalaması 3.86’dır. Bu durumda

maddelerin ortalamaları 3.47 ile 4.24 arasında değişmekle birlikte iyi derece kategorisinde yeterli olduğu saptanmıştır.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 26’da verilmiştir.

**Tablo 27:Okul Değişkenine Göre Belirli Gün Ve Haftalar Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
41.Okulumuzda belirli gün ve haftalarla ilgili kutlamalar yapılmaktadır.	Keçiborlu	125	4,23	1,21	-0,12	0,899	-
	Aksu	79	4,25	1,06			
42.Okulumuzda yapılan belirli gün ve hafta kutlamalarını beğeniyorum	Keçiborlu	123	3,60	1,32	1,74	0,082	-
	Aksu	80	3,27	1,34			

Tablo 27’de görülebileceği gibi, Keçiborlu ve Aksu ÇPL’de görüş bildiren öğrencilerin, belirli gün ve haftalara ilişkin görüşleri ortalama açısından iyi derece kategorisinde yer almakla birlikte, okullar arasında anlamlı fark yoktur.

#### 4.1.14 Öğrencilerin Değerlendirme Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 28:Öğrencilerin Değerlendirme İlişkin Görüşleri**

n) Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri	n	$\bar{X}$ (3,41)	Ss
43.Okulda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir	205	3,32	1,44
44.Öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.	205	3,57	1,39
45.Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.	203	3,34	1,43

Yapılan çalışmada, öğrencilerin değerlendirilmesi boyutunda öğrenci görüşlerinin genel ortalaması 3.41'dir. Bu durumda okullar öğrenci değerlendirme boyutunda iyi kategorisinde yer almaktadır. Görüşler maddelere göre incelendiğinde; “okulda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir” ve “ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır” maddeleri orta derece kategorisinde iken “öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar” maddesi iyi derece kategorisinde yer almaktadır.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 29'da verilmiştir

**Tablo 29:Okul Değişkenine Göre Öğrencileri Değerlendirme Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	x	ss	T	P	Anlam
43.Okulda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir.	Keçiborlu	125	3,32	1,49	-0,47	0,65	-
	Aksu	80	3,32	1,38			
44.Öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.	Keçiborlu	125	3,66	1,32	1,20	0,23	-
	Aksu	80	3,42	1,48			
45.Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.	Keçiborlu	123	3,38	1,45	1,86	0,06	-
	Aksu	80	3,3	1,37			

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi anket öğrencileri değerlendirme boyutunda incelendiğinde buldukları okullara göre öğrencilerin görüşlerinin ortalama açısından orta ve iyi kategorisinde olduğu, iki okul arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

#### 4.1.15 Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanma Boyutuna İlişkin Bulgular

**Tablo 30:Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanmaya İlişkin Görüşleri**

o) Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim	n	$\bar{X}$ (4,08)	Ss
46.Okulda Atatürk' ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım.	203	4,19	1,07
47.Okulda Atatürk' e ve diğer devlet büyüklerine sevgim arttı.	204	4,12	1,11
48.Okulda milli ve manevi değerlerimiz benimsenilmektedir.	203	4,03	1,17
49.Okulda temel ahlaki değerler (doğruluk, dürüstlük vb.) kazandırılmaktadır.	203	3,96	1,22
50.Tercih şansım olsa yine bu okulu seçerdim.	205	2,23	1,45

Tablo 30'un incelenmesinde de anlaşıldığı gibi öğrencilerin olumlu davranış kazanmaya ilişkin görüşlerinin genel ortalaması 4.08'dir. Bu, öğrencilerin olumlu davranış kazanma boyutundaki görüşleri iyi kategorisinde yer almaktadır. Görüşler maddelere göre incelendiğinde “tercih şansım olsa yine bu okulu seçerdim” maddesi az kategorisinde yer alırken, diğer maddeler iyi kategorisinde yer almaktadır.

Öğrencilerin okul değişkenine göre bu boyuta ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin analizler Tablo 31'de verilmiştir

**Tablo 31:Okul Değişkenine Göre Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanma Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
46.Okulda Atatürk' ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım.	Keçiborlu	124	4,27	,973	1,287	0,2	-
	Aksu	79	4,07	1,20			
47.Okulda Atatürk' e ve diğer devlet büyüklerine sevgim arttı.	Keçiborlu	125	4,12	1,12	0,088	0,93	-
	Aksu	79	4,11	1,10			
48.Okulda milli ve manevi değerlerimiz benimsenilmektedir.	Keçiborlu	123	3,92	1,18	-1,704	0,09	-
	Aksu	80	4,21	1,14			

49.Okulda temel ahlaki değerler (doğruluk, dürüstlük vb.) kazandırılmaktadır.	Keçiborlu	125	3,93	1,20	-0,433	0,666	-
	Aksu	78	4,01	1,26			
50.Tercih şansım olsa yine bu okulu seçerdim.	Keçiborlu	125	2,14	1,40	-1,106	0,27	-
	Aksu	80	2,37	1,53			

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi öğrencileri değerlendirme boyutunda buldukları okullara göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

#### 4.2 Sınıfların Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

TKY “ulaşılabilirlik ve iletişim”, “dilek ve öneri”, “güvenirlik”, “güvenlik”, “iletişim”, “kararlara katılım”, “öğrenci işleri”, “eğitim- öğretim”, “ders arası”, “fiziki ortam”, “kantin vs.”, “sosyal, spor ve kültürel etkinlik”, “eğitici kol çalışmaları”, “belirli gün ve haftalar” ve “değerlendirmeye” ilişkin sınıfların vermiş oldukları cevaplara göre elde edilen bulgular ve yorumlar aşağıda sunulmuştur .

##### 4.2.1 Sınıfların Ulaşılabilirlik ve İletişim Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 32:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Ulaşılabilirlik Ve İletişim Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
1.İhtiyaç duyduğumda okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim.	9.sınıf	66	3,46	1,39	2,238	-
	10.sınıf	24	3,04	1,04		
	11.sınıf	67	3,50	1,36		
	12.sınıf	48	2,95	1,33		
	Toplam	205	3,31	1,34		
2.İhtiyaç duyduğumda öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirim.	9.sınıf	65	3,53	1,17	5,455	* 10-11 11-12
	10.sınıf	24	3,00	,884		
	11.sınıf	67	3,95	1,19		
	12.sınıf	48	3,25	1,26		
	Toplam	204	3,54	1,21		
3.İhtiyaç duyduğumda okul çalışanlarıyla rahatlıkla	9.sınıf	65	3,21	1,30	1,214	
	10.sınıf	23	3,13	1,25		
	11.sınıf	67	3,49	1,52		
	12.sınıf	48	3,02	1,29		



görüşebilirim.	Toplam	203	3,25	1,37		
----------------	--------	-----	------	------	--	--

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi ulaşılabilirlik ve iletişim boyutunda buldukları sınıflara göre “ihtiyaç duyduğumda öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirim” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark vardır. Diğer maddelerde sınıflar arasında anlamlı farklılıklar yoktur. Ortalamalar açısından incelendiğinde görüşler orta ve iyi derece kategorilerinde yer almakla birlikte diğer soruların cevapları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

#### 4.2.2 Sınıfların Öneri ve Şikayetleri Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 33:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Öneri ve Şikayetleri Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
4.Sınıf temsilcimiz, dilek, öneri ve şikâyetlerimizi ilgili kişilere ulaştırır.	9.sınıf	65	2,92	1,51	0,437	-
	10.sınıf	24	2,75	1,62		
	11.sınıf	67	2,97	1,56		
	12.sınıf	48	2,66	1,54		
	Toplam	204	2,85	1,54		
5.Arkadaşlarımla ilgili sorunlarım, öğretmenlerim tarafından dikkate alınır.	9.sınıf	65	3,56	1,21	5,376	* 9-12 11-12
	10.sınıf	24	2,87	1,39		
	11.sınıf	67	3,35	1,44		
	12.sınıf	48	2,64	1,21		
	Toplam	204	3,20	1,35		
6.Okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır.	9.sınıf	64	3,12	1,18	4,531	* 9-12
	10.sınıf	24	2,25	1,25		
	11.sınıf	67	2,67	1,37		
	12.sınıf	48	2,33	1,34		
	Toplam	203	2,68	1,33		

Tablo 33’de de görüldüğü gibi öneri ve şikayetler boyutunda, buldukları sınıflara göre incelendiğinde, sınıf temsilcilerinin, dilek, öneri ve şikâyetleri ilgili kişilere ulaştırmasıyla ilgili maddenin cevabında tüm sınıfların kararsız kaldıkları ve aralarında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir. Fakat “arkadaşlarımla ilgili sorunlarım, öğretmenlerim tarafından dikkate alınır” şeklindeki maddelere verdikleri cevapların ortalaması 3.2 olduğu ve 9-12,11-12.sınıflar arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı “arkadaşlarımla ilgili sorunlarım,

öğretmenlerim tarafından dikkate alınır” görüşünün öğrencileri etkilediği söylenebilir. 9.sınıflar daha olumlu görüşe sahiptir. Farklı sınıflardan olmak, öğrencilerin arkadaşları ile yaşadığı sorunları öğretmenler tarafından dikkate alınır düşüncesi bakımından farklılaştırmaktadır.

“Okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır” maddesine alınan cevapların puan ortalaması 2.68 olduğu ve 9-12. sınıflar arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. 9.sınıflar ile 12.sınıflar birbirinden farklı düşünmektedir. Farklı sınıflardan olmak, okulla ilgili isteklerin dikkate alınması konusunda görüşleri farklılaştırmaktadır. Ortalamalara göre 9.sınıfta bulunan öğrencilerin daha olumlu görüşlere sahip oldukları söylenebilir.

#### 4.2.3 Sınıfların Güvenilirlik Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 34: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenirlik Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	anlam
7.Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	9.sınıf	66	3,96	1,32	8,136	*
	10.sınıf	24	2,50	1,10		9-10
	11.sınıf	67	3,70	1,40		9-12
	12.sınıf	48	3,20	1,45		10-11
	Toplam	205	3,53	1,42		
8.Okulumuz öğretmenlerine güvenirim.	9.sınıf	66	4,33	,950	8,531	*
	10.sınıf	24	3,33	1,09		9-10
	11.sınıf	67	3,89	1,31		9-12
	12.sınıf	48	3,33	1,24		
	Toplam	205	3,83	1,22		
9.Okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim.	9.sınıf	66	3,86	1,27	4,458	-
	10.sınıf	24	3,00	1,28		
	11.sınıf	67	3,34	1,52		
	12.sınıf	48	3,02	1,31		
	Toplam	205	3,39	1,40		

Tablo 34’de görülebileceği gibi, görüş bildiren öğrencilerin “okulumuz yöneticilerine güvenirim” şeklindeki maddelere verdikleri cevapların puan ortalaması 3,53 olarak saptanmıştır. 9.Sınıfların bu maddeye diğer sınıflardan daha yüksek oranda ve olumlu görünmesiyle birlikte, 9-10, 10-11 ve 9-12.sınıflar arasında anlamlı

bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı “okulumuz yöneticilerine güvenirim” görüşünün öğrencileri farklı etkilediği söylenebilir.

Yapılan görüşmelerde “okulumuz öğretmenlerine güvenirim” sorusuna verilen cevapların puan ortalaması 3,83 olduğu saptanmıştır. 9.Sınıfların bu maddeye diğer sınıflardan daha yüksek oranda ve olumlu görüş bildirmesiyle birlikte 9-10 ve 9-12.sınıflar arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Genel olarak bu maddeye ilişkin görüşler tam derecesine yakındır.

Görüş bildiren öğrencilerin “okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim” sorusuna 9.sınıfların daha yüksek oranda ve olumlu görüş bildirmesiyle birlikte sınıflar arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

#### 4.2.4 Sınıfların Güvenlik Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 35:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Güvenlik Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
10.Okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir.	9.sınıf	65	3,43	1,48	2,534	-
	10.sınıf	24	3,66	1,20		
	11.sınıf	65	3,21	1,30		
	12.sınıf	48	2,83	1,44		
	Toplam	202	3,24	1,40		
11.Okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.	9.sınıf	65	3,09	1,49	1,458	-
	10.sınıf	23	2,43	1,40		
	11.sınıf	67	2,77	1,40		
	12.sınıf	48	2,75	1,24		
	Toplam	203	2,83	1,40		
12.Okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemler alınır.	9.sınıf	64	4,10	1,08	5,574	* 9-10 9-12
	10.sınıf	24	3,16	1,43		
	11.sınıf	67	3,73	1,16		
	12.sınıf	48	3,37	1,12		
	Toplam	203	3,69	1,20		
13.Yöneticilerden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	9.sınıf	64	3,06	1,61	4,815	* 11-12
	10.sınıf	24	2,79	1,50		
	11.sınıf	66	3,68	1,44		
	12.sınıf	47	2,68	1,41		
	Toplam	201	3,14	1,54		
14.Öğretmenlerimizden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	9.sınıf	64	3,18	1,52	3,341	* 11-12
	10.sınıf	24	3,08	1,41		
	11.sınıf	64	3,34	1,39		
	12.sınıf	44	2,47	1,45		
	Toplam	196	3,06	1,47		

15.Okulumuzdaki diğer çalışanlardan, (memur, hizmetli, vs) dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.	9.sınıf	65	3,60	1,86	0,94	-
	10.sınıf	24	2,95	1,87		
	11.sınıf	65	3,44	1,63		
	12.sınıf	47	3,23	1,69		
	Toplam	201	3,38	1,75		

Tablo 35’de de görüldüğü gibi, öğrencilerin “okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir”, “okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır” ve “okulumuzdaki diğer çalışanlardan, (memur, hizmetli, vs) dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim” şeklindeki sorulara verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Görüş bildiren öğrencilerin “okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır” soruna verdiği cevapların ortalaması 3.69 olarak saptanmıştır. 9.Sınıfların bu maddeye diğer sınıflardan daha yüksek oranda ve olumlu görüş bildirmesiyle birlikte 9-10 ve 9-12.sınıflar arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı “okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır” görüşünün öğrencileri farklı etkilediği söylenebilir.

#### 4.2.5 Sınıfların Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 36: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Kararlara Katılım Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
16.Öğrenci temsilcileri demokratik seçimle belirlenir.	9.sınıf	64	4,29	1,09	5,91	* 9-12 11-12
	10.sınıf	24	3,95	1,45		
	11.sınıf	66	4,12	1,33		
	12.sınıf	48	3,27	1,56		
	Toplam	202	3,95	1,38		
17.Okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.	9.sınıf	64	3,39	1,20	4,28	-
	10.sınıf	24	2,62	1,43		
	11.sınıf	66	3,01	1,34		
	12.sınıf	48	2,54	1,45		
	Toplam	202	2,97	1,37		

Yukarıdaki tablo 36’de görüldüğü gibi “okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde ortalamasının 2,97 olduğu ve arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda da görüldüğü gibi, öğrencilerin “öğrenci temsilcileri demokratik seçimle belirlenir” sorusuna verdiği cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Puan ortalamalarına bakıldığında ortak düşünce, öğrenci temsilcilerinin demokratik seçimle belirlendiği fakat Scheffe testi sonucuna göre 9 -12 ve 11-12 sınıfların birbirinden farklı düşündüğü ortaya çıkmaktadır. Yani 9 ve 11.sınıflar demokratik seçimle belirlendiği görüşünü savunmaktadır. Farklı sınıflardan olmak, öğrencilerin öğrenci temsilciliklerini demokratik seçimle belirlenir konusunda farklılaştırmaktadır.

#### 4.2.6 Sınıfların Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 37:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Öğrenci İşleri Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	Ss	F	Anlam
18.Okuldan istediğim belgeleri (öğrenci belgesi, kimlik) zamanında alabilirim.	9.sınıf	66	4,00	1,09	1,85	-
	10.sınıf	24	3,70	1,16		
	11.sınıf	66	3,96	1,17		
	12.sınıf	48	3,52	1,39		
	Toplam	204	3,84	1,21		
19.Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.	9.sınıf	63	4,09	1,17	5,97	* 9-12 11-12
	10.sınıf	24	3,87	1,11		
	11.sınıf	66	4,06	1,26		
	12.sınıf	47	3,14	1,53		
	Toplam	200	3,83	1,33		

Tablo 37’de de görüldüğü gibi “okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir” şeklindeki maddeye buldukları sınıflara göre öğrencilerin görüşlerinde farklılık vardır. Öğrencilerin “okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir” şeklindeki maddeye verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmemiştir. Genel olarak puan ortalamalarına bakıldığında ortak düşünce gerekli hassasiyetin gösterildiğidir, fakat 9-12 ile 11-12.sınıflar birbirinden farklı düşünmektedir.

Tablo 37’de de görüldüğü gibi “okuldan istediğim belgeleri (öğrenci belgesi, kimlik) zamanında alabilirim” sorusuna görüş bildiren öğrencilerin cevapları incelendiğinde ortalaması 3.84 olduğu tespit edilmiştir. 9.sınıflar diğer sınıflara nazaran daha olumlu görüşe sahip oldukları saptanmıştır.

#### 4.2.7 Sınıfların Eğitim-Öğretim Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 38:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Eğitim ve Öğretim Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
20.Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.	9.sınıf	65	4,23	,948	5,76	* 9-12 11-12
	10.sınıf	24	4,12	,991		
	11.sınıf	67	4,10	1,08		
	12.sınıf	47	3,36	1,56		
	Toplam	203	3,97	1,20		
21.Okulda edindiğim bilgilerin şimdi veya ileriki hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	9.sınıf	66	4,28	1,13	9,04	* 9-12 11-12
	10.sınıf	24	3,50	1,44		
	11.sınıf	67	4,01	1,22		
	12.sınıf	47	3,06	1,55		
	Toplam	204	3,82	1,38		
22.Derslerin işlenişinde bilgisayar, tepegöz, harita gibi araç-gereçlerden yararlanılmaktadır.	9.sınıf	65	3,61	1,33	2,00	-
	10.sınıf	24	3,33	1,49		
	11.sınıf	66	3,59	1,38		
	12.sınıf	48	3,04	1,36		
	Toplam	203	3,43	1,38		
23.Aradığım kaynakları (Ansiklopedi vs.) okulda bulabiliyorum.	9.sınıf	65	2,78	1,41	3,64	* 10-11
	10.sınıf	24	2,33	1,30		
	11.sınıf	67	3,34	1,43		
	12.sınıf	47	2,89	1,37		
	Toplam	203	2,94	1,42		
24.Ders kitapları, işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.	9.sınıf	65	3,93	1,32	6,96	* 9-12
	10.sınıf	23	3,60	1,37		
	11.sınıf	67	3,38	1,44		
	12.sınıf	47	2,74	1,35		
	Toplam	202	3,44	1,43		
25.Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.	9.sınıf	65	3,32	1,44	1,645	-
	10.sınıf	24	3,33	1,63		
	11.sınıf	67	3,07	1,57		
	12.sınıf	47	2,72	1,42		
	Toplam	203	3,10	1,51		
26.Okulumuzdan kişisel sorunlarımızla ilgili rehberlik hizmeti	9.sınıf	65	2,89	1,38	1,521	-
	10.sınıf	24	2,29	1,51		
	11.sınıf	67	2,41	1,55		

alabilmekteyim.	12.sınıf	48	2,54	1,52		
	Toplam	204	2,58	1,49		

Tablo 38’de görüldüğü gibi, öğrencilerin “dersler seviyemize uygun olarak işlenir”, “okulda edindiğim bilgilerin şimdi veya ileriki hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum”, “aradığım kaynakları (ansiklopedi vs.) okulda bulabiliyorum”, “ders kitapları, işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir” sorularına verilen cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık vardır. 9.sınıfların bu sorulara diğer sınıflardan daha yüksek oranda olumlu görüş bildirdikleri görülmektedir. Bunun yanı sıra “derslerin işlenişinde bilgisayar, tepegöz, harita gibi araç-gereçlerden yararlanılmaktadır”, “okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır” ve “okulumuzdan kişisel sorunlarımızla ilgili rehberlik hizmeti alabilmekteyim” sorularına verilen cevapların tutum puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur.

#### 4.2.8 Sınıfların Ders Arası Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 39:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Ders Arası Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
27.Teneffüs süreleri yeterlidir.	9.sınıf	66	1,63	1,13	4,71	* 9-11
	10.sınıf	24	1,83	1,30		
	11.sınıf	67	2,40	1,33		
	12.sınıf	48	2,27	1,36		
	Toplam	205	2,05	1,31		
28.Teneffüslerde bir sorun olduğunda nöbetçi öğretmenler hemen müdahale ederler.	9.sınıf	66	4,04	1,11	5,27	* 9-12
	10.sınıf	24	3,50	1,28		
	11.sınıf	66	3,74	1,21		
	12.sınıf	48	3,12	1,42		
	Toplam	204	3,66	1,28		

Görüş bildiren öğrencilerin “teneffüs süreleri yeterlidir” şeklindeki maddeye verdiği cevapları analiz edildiğinde ortalaması 2.05 olarak tespit edilmiştir. Genel olarak memnuniyetsizlik vardır. 9. ve 11.sınıflar arasında anlamlı bir fark vardır.

#### 4.2.9 Sınıfların Okulun Fiziki Ortamı Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

Aşağıdaki Tablo 40’da görüldüğü gibi “okul her zaman temiz ve bakımlıdır” sorusuna alınan cevapların ortalamasının 3.31 olduğu saptanmıştır. 9.Sınıfların bu maddeye diğer sınıflardan daha yüksek oranda olumlu görüş bildirmeleriyle birlikte sınıflar arasında anlamlı farklılıklar vardır. 9-12.sınıflar ile 11-12.sınıflar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

**Tablo 40:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Okulun Fiziki Ortamı Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
29.Okul her zaman temiz ve bakımlıdır.	9.sınıf	65	3,30	1,04	4,87	* 9-12 11-12
	10.sınıf	24	3,16	1,37		
	11.sınıf	67	3,20	1,34		
	12.sınıf	47	2,46	1,23		
	Toplam	203	3,06	1,26		
30.Okulumuzun bahçesi, spor salonu vb. alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.	9.sınıf	64	2,92	1,63	0,348	-
	10.sınıf	24	2,70	1,57		
	11.sınıf	67	2,71	1,41		
	12.sınıf	47	2,65	1,35		
	Toplam	202	2,76	1,48		

Tablo 40’da görüldüğü gibi “okul her zaman temiz ve bakımlıdır” sorusuna alınan cevapların ortalamasının 3.31 olduğu saptanmıştır. 9.Sınıfların bu maddeye diğer sınıflardan daha yüksek oranda olumlu görüş bildirmeleriyle birlikte sınıflar arasında anlamlı farklılıklar vardır. 9-12.sınıflar ile 11-12.sınıflar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

#### **4.2.10 Sınıfların Okulun Kantin, Yemekhane ve Yatakhaneleri (varsa) Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları**

Aşağıdaki tablo 41’de de görüldüğü gibi okulun kantin, yemekhane ve yatakhanelerine ilişkin sorulara sınıfların verdiği cevaplar incelendiğinde okulların temizlik konusunda sıkıntılarının olduğu gözlenmektedir. “Okulun kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde



9-12. ve 11-12. sınıflar arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiş. 9.sınıfların diğer sınıflara göre daha olumlu görüşe sahip oldukları söylenebilir.

“Okulun yemekhanesi temiz, sağlıklıdır” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde öğrencilerin bu görüşe katılmadıkları dikkat çekiyor. Farklı sınıflardan öğrencilerin temizlikle ilgili görüşleri değişmektedir.

**Tablo 41:Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Okulun Kantin, Yemekhane ve Yatakhaneleri (Varsa) Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
31.Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur	9.sınıf	65	3,96	1,21	7,23	* 9-12 11-12
	10.sınıf	24	3,29	1,45		
	11.sınıf	67	3,61	1,43		
	12.sınıf	48	2,75	1,59		
	Toplam	204	3,48	1,47		
32.Okul kantininde ihtiyaç duyduğum, beğendiğim ürünleri bulabiliyorum	9.sınıf	64	3,40	1,28	2,6	-
	10.sınıf	23	3,47	1,41		
	11.sınıf	66	3,56	1,24		
	12.sınıf	48	2,89	1,38		
	Toplam	201	3,34	1,32		
33.Okulun (varsa) yatakhaneleri temiz, sağlıklı ve rahattır.	9.sınıf	45	1,73	1,43	4,7	* 10-11 11-12
	10.sınıf	14	1,07	,267		
	11.sınıf	38	2,52	1,57		
	12.sınıf	28	2,39	1,64		
	Toplam	125	2,04	1,51		
34.Okulun yemekhanesi temiz ve sağlıklıdır	9.sınıf	42	1,57	1,30	5,17	-
	10.sınıf	14	1,50	,940		
	11.sınıf	37	2,51	1,62		
	12.sınıf	30	2,70	1,68		
	Toplam	123	2,12	1,55		

#### 4.2.11 Sınıfların Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 42: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
35.Okulda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyet düzenlenmektedir.	9.sınıf	65	2,47	1,32	2,68	-
	10.sınıf	24	2,62	1,40		
	11.sınıf	67	3,11	1,34		
	12.sınıf	48	2,72	1,30		
	Toplam	204	2,76	1,35		

36.Düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlere severek katılıyorum.	9.sınıf	64	3,26	1,42	2,35	-
	10.sınıf	24	2,41	1,52		
	11.sınıf	67	3,13	1,43		
	12.sınıf	48	2,85	1,44		
	Toplam	203	3,02	1,46		
37.Okulum sahip olduğum yetenekleri geliştirme imkânı sağlar.	9.sınıf	65	3,07	1,32	2,14	-
	10.sınıf	24	2,37	1,31		
	11.sınıf	67	2,73	1,45		
	12.sınıf	47	2,57	1,24		
	Toplam	203	2,76	1,36		
38.İlgi duyduğum sportif faaliyet okulda yapma imkânı buluyorum	9.sınıf	66	2,53	1,29	0,27	-
	10.sınıf	24	2,50	1,50		
	11.sınıf	67	2,71	1,40		
	12.sınıf	47	2,65	1,40		
	Toplam	204	2,61	1,37		

Tablo 42’de görüldüğü gibi sosyal, kültürel ve spor etkinliklerine ilişkin sorulara sınıfların cevapları incelendiğinde okulların kültürel etkinlikler konusunda sıkıntıları olduğu gözlenmektedir.

#### 4.2.12 Sınıfların Eğitici Kol Çalışmaları Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 43: Sınıf değişkenine göre öğrencilerin eğitici kol çalışmaları boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
39.Katılacağımız eğitici kolları istek ve yeteneklerimiz doğrultusunda seçeriz.	9.sınıf	65	3,56	1,49	2,97	-
	10.sınıf	23	3,39	1,43		
	11.sınıf	65	3,13	1,47		
	12.sınıf	47	2,74	1,49		
	Toplam	200	3,21	1,50		
40.Katılığım eğitici kol faaliyetlerinden birçok şey öğrendim.	9.sınıf	65	2,63	1,39	1,12	-
	10.sınıf	23	2,47	1,64		
	11.sınıf	66	2,43	1,38		
	12.sınıf	48	2,14	1,27		
	Toplam	202	2,43	1,39		

Sınıfların görüşleri önem derecesi açısından incelendiğinde eğitici kollara yetenekleri doğrultusunda seçildiği görülmüş olmakla birlikte, eğitici kollara ilişkin sınıflar arasında anlamlı bir fark oluşmamıştır.

#### 4.2.13 Sınıfların Belirli Gün ve Haftalar Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

Aşağıdaki tablo sınıfların görüşlerinin puan ortalaması açısından incelendiğinde belirli gün ve haftaların okullarda kutlandığı görülmüş olmakla birlikte kutlama programı yapılmakta diyenlerin bir kısmı programları beğenmediği ve ilgilerini çekmediği görüşündedir. Yapılan faaliyetleri beğenme konusunda 10. ve 12. sınıflar arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 44: Sınıf değişkenine göre öğrencilerin belirli gün ve haftalar boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
41.Okulumuzda belirli gün ve haftalarla ilgili kutlamalar yapılmaktadır.	9.sınıf	66	4,27	1,08	1,12	-
	10.sınıf	24	4,54	,88		
	11.sınıf	67	4,25	1,09		
	12.sınıf	47	4,02	1,43		
	Toplam	204	4,24	1,16		
42.Okulumuzda yapılan belirli gün ve hafta kutlamalarını beğeniyorum	9.sınıf	65	3,61	1,31	3,64	* 10-12
	10.sınıf	24	3,95	1,16		
	11.sınıf	66	3,53	1,23		
	12.sınıf	48	2,97	1,48		
	Toplam	203	3,47	1,33		

#### 4.2.14 Sınıfların Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 45: Sınıf değişkenine göre öğrencilerin değerlendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	x	ss	F	Anlam
43.Okulda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir	9.sınıf	66	3,39	1,44	0,47	-
	10.sınıf	24	3,08	1,47		
	11.sınıf	67	3,31	1,41		
	12.sınıf	48	3,12	1,51		
	Toplam	205	3,26	1,44		
44.Öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.	9.sınıf	66	3,72	1,24	3,66	-
	10.sınıf	24	3,95	1,16		
	11.sınıf	67	3,67	1,37		
	12.sınıf	48	3,02	1,57		
	Toplam	205	3,57	1,39		
45.Ödüllendirme ve	9.sınıf	65	3,38	1,36		

cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.	10.sınıf	24	3,37	1,52	3,64	* 11-12
	11.sınıf	67	3,44	1,31		
	12.sınıf	47	2,63	1,52		
	Toplam	203	3,23	1,43		

Tablo 45’de görülebileceği gibi, görüş bildiren öğrencilerin, değerlendirme, ödül, teşekkür ve takdir belgelerine ilişkin sorulara verdiği cevapların ortalamaları 3,36’dır. Bu sorunun cevabını incelediğimizde öğrencilerin büyük bir bölümünün değerlendirmelerde tarafsız ve adaletli olduğu görüşünde oldukları tespit edilmiştir. Fakat “ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır” şeklindeki maddeye verilen cevaplar incelendiğinde 11.sınıf ile 12 sınıf arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkmıştır.

#### 4.2.15 Sınıfların Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumları

**Tablo 46: Sınıf Değişkenine Göre Öğrencilerin Olumlu Davranış Kazanma Ve Eğitim Boyutuna İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	F	Anlam
46.Okulda Atatürk’ ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım.	9.sınıf	66	4,33	,90	2,76	-
	10.sınıf	24	4,62	1,05		
	11.sınıf	65	4,07	1,03		
	12.sınıf	48	3,95	1,27		
	Toplam	203	4,19	1,07		
47.Okulda Atatürk’ e ve diğer devlet büyüklerine sevgim arttı.	9.sınıf	66	4,25	,981	5,4	-
	10.sınıf	24	4,79	,588		
	11.sınıf	66	4,00	1,06		
	12.sınıf	48	3,77	1,37		
	Toplam	204	4,12	1,11		
48.Okulda milli ve manevi değerlerimiz benimsetilmektedir.	9.sınıf	64	3,93	1,13	1,77	-
	10.sınıf	24	4,50	,884		
	11.sınıf	67	4,08	1,13		
	12.sınıf	48	3,87	1,34		
	Toplam	203	4,03	1,17		
49.Okulda temel ahlaki değerler (doğruluk, dürüstlük vb.) kazandırılmaktadır.	9.sınıf	66	4,04	1,12	1,68	-
	10.sınıf	24	4,25	1,18		
	11.sınıf	66	4,01	1,17		
	12.sınıf	47	3,63	1,42		
	Toplam	203	3,96	1,22		
50.Tercih şansım olsa	9.sınıf	66	2,39	1,46		

yine bu okulu seçerdim.	10.sınıf	24	1,95	1,45	1,2	-
	11.sınıf	67	2,35	1,56		
	12.sınıf	48	1,97	1,27		
	Toplam	205	2,23	1,45		

Yukarıdaki tablo 46’da sınıfların görüşleri incelendiğinde, puan ortalaması açısından olumlu davranış kazanmanın üst seviyede olduğu gözlenmiştir. Sınıflar arasında anlamlı farkın olmadığı saptanmıştır.

### 4.3 Çalışanların Görüşlerine İlişkin Bulgular

#### 4.3.1 Çalışanların Yöneticilerin Liderlik Davranışlarına İlişkin Görüşleri

**Tablo 47:Çalışanların Yöneticilerin Liderlik Davranışlarına İlişkin Görüşleri**

a) Yöneticilerin liderlik davranışları.	n	$\bar{X}$ (4,18)	ss
1.Yöneticilerimiz çalışanların görüşlerini dikkate almaktadır.	42	4,09	,790
2.Yöneticilerimiz işinin gerektirdiği yeterliliğe sahiptir.	42	4,40	,664
3.Yöneticilerimiz insan ilişkilerine önem vermektedir.	42	4,26	,798
4.Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik etmektedir.	42	4,11	,832
5.Yöneticilerimiz, teknolojik gelişmeleri takip etmektedir.	42	4,02	,975

Tablo 47’nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi yöneticilerin liderlik davranışları boyutunda, çalışanların görüşleri incelendiğinde genel ortalamasının 4.18 olduğu görülmektedir. Bu durumda yöneticilerin liderlik davranışlarının iyi derece yeterli veya kaliteli kategorisinde olduğu görülmektedir. Görüşler maddelere göre incelendiğinde ortalamaların 4.02 ile 4.40 arasında değiştiği anlaşılmıştır. Yani “yöneticilerimiz insan ilişkilerine önem vermektedir” ve “yöneticilerimiz işinin gerektirdiği yeterliliğe sahiptir” maddelerinde görüşlerin iyi derecede kategorisinde olduğu diğer maddelerde orta derece kategorisinde olduğu tespit edilmiştir.

### 4.3.2 Çalışanların İyileştirme etkinliklerine destek ve katılımı İlişkin Bulgular

**Tablo 48:Çalışanların İyileştirme Etkinliklerine Destek ve Katılıma İlişkin Görüşleri**

<b>b) İyileştirme etkinliklerine destek ve katılımı</b>	<b>n</b>	<b><math>\bar{X}</math></b> (4,03)	<b>ss</b>
6.Yöneticilerimiz, okulda birlikte çalışmayı (takım çalışmasını) destekler.	42	4,21	,84
7.Yöneticilerimiz, katıldıkları hizmet-içi eğitim, konferans ve seminer sonuçlarını çalışanlarla paylaşırlar.	42	3,61	1,08
8.Yöneticiler, çalışanların değişim yaratacak fikirleri desteklenmektedir	42	4,02	,92
9.Yöneticiler, okulun vizyonunu, stratejilerini, iyileştirmeye açık alanlarını vs..çalışanlarla paylaşır.	42	4,14	,871
10.Yöneticiler, iyileştirme takım çalışmalarının önerilerini dikkate alarak iyileştirmeler yapar.	41	4,14	,760

Tablo 48’de çalışanların iyileştirme etkinliklerine destek ve katılımlarına ilişkin görüşlerinin incelendiğinde genel ortalamanın 4.03 olduğu ve iyi kategorinde yer aldığı görülmektedir. Görüşler maddelere göre incelendiğinde ortalamaların 3.61 ile 4.21 arasında değiştiği anlaşılmıştır. Yani yöneticiler “yöneticilerimiz, okulda birlikte çalışmayı (takım çalışmasını) destekler” maddesinde iyi derecede, diğer maddelerde ise orta derecede kategorisinde olduğu saptanmıştır.

### 4.3.3 Çalışanların Motivasyon Tanıma ve Takdir Yaklaşımı İlişkin Bulgular

**Tablo 49:Çalışanların Motivasyon Tanıma İle İlgili Görüşleri**

<b>Çalışanların Motivasyon Tanıma İle İlgili Görüşleri</b>	<b>n</b>	<b><math>\bar{X}</math></b> (3,85)	<b>ss</b>
11.Okul yöneticisi, iyi performans gösteren personeli (veya ekibi) aylıkla ödül, takdir, teşekkür vs ile ödüllendirir.	42	3,78	1,07
12.Yöneticiler, iyi performans gösteren personeli/ekibi, öğretmenler kurulu toplantılarında, törenlerde vb. duyurarak takdir eder.	42	3,90	1,10

Keçiborlu ÇPL ve Aksu ÇPL’de görüş bildiren personelin “motivasyon tanıma ve takdir yaklaşımına” ilişkin sorulara verdikleri cevapların genel ortalaması 3,85’dir. Bu verilere göre motivasyon, tanıma ve takdir yaklaşımı davranışları çalışanlara göre iyi kategorisinde yer almaktadır.

#### 4.3.4 Çalışanların Performans Değerlendirme İlişkin Bulgular

**Tablo 50:Çalışanların Performans Değerlendirme İle İlgili Görüşleri**

	n	$\bar{X}$ (3,55)	ss
13.Yöneticinin çalışanları değerlendirirken kullandığı kriterler çalışanlara duyurulur.	42	3,52	1,27
14.Yöneticiler, çalışanların performansını etkileyen sebepleri araştırmaktadır.	42	3,42	1,12
15.Yöneticiler, çalışanların performanslarını yükseltmek için gerekli önlemleri alır.	42	3,69	1,04

Keçiborlu ÇPL ve Aksu ÇPL’ de görüş bildiren personelin “performans değerlendirmeye” ilişkin maddeye verdiği cevapların ortalaması 3,55’dir. Bu verilere göre performans değerlendirmesi, çalışanlara göre, orta derece kategorisinde olduğu saptanmıştır.

#### 4.3.5 Çalışanların İnsan Kaynaklarının Etkili Yönetimi İlişkin Bulgular

**Tablo 51:Çalışanların İnsan Kaynakları Yönetimi İle İlgili Görüşleri**

	n	$\bar{X}$ (4,16)	ss
16.Yönetici tüm çalışanlara görevlerini (iş tanımlarını) bildirir.	42	4,30	,715
17.Okulda düzenlenecek sosyal kültürel faaliyetlere, eğitsel kol vs.lere, çalışanların ilgi ve yetenek ve istekleri doğrultusunda görevlendirmeler yapılır.	42	3,85	1,09
18.Okulda çalışanlar arasında gruplaşmalar, dedikodular vs.. olmaz.	42	3,57	1,19
19.Çalışanların özlük işlemleri düzenli yapılır.	42	4,57	,59
20.Okulumuz huzurludur.	42	4,47	,70
21.Yöneticiler, karşı fikirlere saygılıdır.	42	4,19	,83

Tablo 51'in incelenmesinde de anlaşıldığı gibi insan kaynaklarının etkili yönetimi boyutunda çalışanların görüşlerinin ortalaması 4.16'dır. Bu durum görüşlerin iyi derece kategorisinde yeterli olduğu saptanmıştır. Görüşler maddelere göre incelendiğinde; “okulumuz huzurludur”, “çalışanların özlük işlemleri düzenli yapılır” ve “yönetici tüm çalışanlara görevlerini (iş tanımlarını) bildirir” maddeleri çok iyi kategorisinde iken diğer maddeler iyi derece kategorisindedir. Ortalamalar açısından oranlar 3.57 ile 4.57 arasında değişmektedir.

#### 4.3.6 Çalışanların Kararlara Katılıma İlişkin Bulgular

**Tablo 52:Çalışanların Kararlara Katılım ile İlgili Görüşleri**

<b>Çalışanların Kararlara Katılım İle İlgili Görüşleri</b>	<b>n</b>	<b><math>\bar{X}</math></b> (4,06)	<b>ss</b>
22.Okulumuzla çalışanlarla ilgili kararlar, çalışanların katılımıyla demokratik bir şekilde alınır.	42	3,88	,942
23.Okulda çalışanların dile getirdiği şikayet ve öneriler dikkate alınmaktadır.	42	3,97	,780
24.Okulumuzun kalite politikasını destekliyorum.	42	4,30	,715

Yukarıdaki tabloda görülebileceği gibi, görüş bildiren personelin “kararlara katılıma” ilişkin maddeye verdiği cevapların genel ortalaması 4,06'dır. Bu verilere göre kararlara katılıma ilişkin görüşlerinin iyi derece kategorisinde olduğu saptanmıştır..

#### 4.3.7 Çalışanların Çalışma Ortamına İlişkin Bulgular

**Tablo 53:Çalışanların Çalışma Ortamlarına İlişkin Görüşleri**

<b>Çalışanların Çalışma Ortamlarına İlişkin Görüşleri</b>	<b>n</b>	<b><math>\bar{X}</math></b> (3,66)	<b>ss</b>
25.Okul teknik araç ve gereç yönünden yeterli donanıma sahiptir.	42	3,69	1,02
26.Çalışanların okulda yemek, servis vb. ihtiyaçları karşılanır.	42	2,35	1,35
27.Okulda ihtiyaç duyduğum malzemeye zamanında ulaşabilirim (renkli tebeşir, fotokopi vs...)	42	4,45	,802



28.Okulda çalışanlara, sınıflara/bürolara yapılan araç gereç dağıtımında eşitlik ilkesi uygulanır.	42	4,14	,925
--	----	------	------

Çalışanların çalışma ortamlarına ilişkin görüşlerinin genel ortalaması 3.66'dır. Bu durum görüşlerin iyi kategorinde yer aldığını göstermektedir. Görüşler maddelere göre incelendiğinde; “okulda ihtiyaç duyduğum malzemeye zamanında ulaşabilirim (renkli tebeşir, fotokopi vs...)” maddesi çok iyi kategorisinde iken diğer maddeler iyi kategorisindedir. Maddeler açısından ortalamalar 2.35 ile 4.45 arasında değişiklik göstermektedir.

#### 4.3.8 Çalışanların İletişime İlişkin Bulgular

**Tablo 54:Çalışanların İletişime İlişkin Görüşleri**

Çalışanların İletişime İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (4,37)	SS
29.Kurumdaki tüm duyurular çalışanlara zamanında iletilir.	42	4,30	,923
30.Okulumuzda yapılan faaliyetlerde herkes birbirine yardımcı olur.	42	4,07	,997
31.Okul yöneticileri ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.	42	4,54	,739
32.Okulda, öğretmenler ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.	42	4,42	,630
33.Okulda, diğer çalışanlar ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.	42	4,47	,671

Tablo 54'de iletişim boyutuna ilişkin çalışanların görüşlerinin genel ortalamasının 4.37 olduğu görülmüştür. Yani çalışan görüşlerinin çok iyi kategorisinde yer aldığını göstermektedir. Görüşler maddelere göre incelendiğinde ortalamaları 4.07 ile 4.54 arasında değişmektedir. Ayrıca “okulumuzda yapılan faaliyetlerde herkes birbirine yardımcı olur” maddesi iyi kategorisinde iken diğer maddeler çok iyi kategorisinde yer almaktadır.

### 4.3.9 Çalışanların Motivasyona İlişkin Bulgular

**Tablo 55:Çalışanların Motivasyona İlişkin Görüşleri**

Çalışanların Motivasyona İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (4,16)	ss
34.Kendimi okulun değerli bir üyesi olarak görürüm.	42	4,11	,889
35.Okulda kendimi güvende hissederim.	42	4,38	,763
36.Yaptığım işten zevk alıyorum ve işimi seviyorum.	42	4,45	,861
37.Aldığım ücret yeterlidir.	42	3,54	1,193
38.Okul yönetiminden memnunum.	42	4,45	,705
39.Yöneticilerin sergilediği tutum ve davranışlar, çalışanları motive edici yöndedir.	42	4,16	,881

Tablo 55'in incelenmesinden de anlaşıldığı gibi motivasyon boyutunda çalışanların görüşlerinin genel ortalamasının 4.16 olduğu görülmüştür. Bu durum çalışan görüşlerinin iyi kategorisinde yer aldığını göstermektedir. Görüşleri maddelere göre incelendiğinde “okulda kendimi güvende hissederim”, “yaptığım işten zevk alıyorum ve işimi seviyorum” ve “okul yönetiminden memnunum” şeklindeki maddelere ilişkin çalışanlar çok iyi derece kategorisinde görüş belirtmişlerdir. Diğer “kendimi okulun değerli bir üyesi olarak görürüm” , “aldığım ücret yeterlidir” ve “yöneticilerin sergilediği tutum ve davranışlar, çalışanları motive edici yöndedir” şeklindeki maddelere ise iyi kategorisinde olduğu konusunda görüş belirtmişlerdir

### 4.3.10 Çalışanların Kişisel ve Mesleki Gelişime İlişkin Bulgular

Aşağıdaki tabloda, motivasyon boyutuna ilişkin çalışanların görüşlerinin genel ortalamasının 4.06 olduğu görülmektedir. Bu durum görüşlerin iyi kategorisinde yer aldığını göstermektedir.

**Tablo 56:Çalışanların Kişisel ve Mesleki Gelişime İlişkin Görüşleri**

Çalışanların Kişisel ve Mesleki Gelişime İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (4,06)	ss
40.Yöneticiler, çalışanların hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için kişi ve kuruluşlarla işbirliği yapar.	42	3,90	,905
41.Yöneticiler, çalışanların mesleklerinde gelişmeleri için gerekli desteği verir (HİE'lere katılımlarda, yüksek lisans yapmada vs...)	42	4,21	,716

#### 4.3.11 Çalışanların Sosyal Etkinliğe İlişkin Bulgular

**Tablo 57:Çalışanların Sosyal Etkinlik İlişkin Görüşleri**

Çalışanların Sosyal Etkinlik İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,79)	ss
42.Çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenir.	42	3,47	1,17
43.Okulda düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlere seveerek katılmaktayım.	42	4,09	,983

Tablo 57'nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi sosyal etkinlik boyutunda çalışanların görüşlerinin genel ortalaması 3.79'dur. Yani bu durum, görüşlerin iyi kategorisinde olduğunu göstermektedir.

#### 4.3.12 Çalışanların Topluma Etki ve Katkı Durumuna İlişkin Bulgular

**Tablo 58:Çalışanların Topluma etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına İlişkin Görüşleri**

Çalışanların Topluma etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,91)	ss
44.Yöneticilerimiz, hizmet alanların beklentilerini dikkate alır.	42	4,09	,790
45.Okul yerel ve genel toplum üzerinde olumlu etki bırakacak çalışmalar yapmaktadır.	42	3,88	,967
46.Okul doğal kaynakları korumakta ve doğal çevrenin korunması için gayret göstermektedir.	42	4,11	,771
47.Kurumda geri dönüşümü mümkün atıklar toplanmaktadır.	41	3,53	1,415

Tablo 58'nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi topluma etki ve katkı boyutunda çalışan görüşlerinin ortalaması 3.91'dir. Görüşleri maddeler açısından incelerseniz ortalamalar 3.53 ile 4.11 arasında değişmektedir. Bu durum görüşlerin orta ile iyi kategorilerinde yer aldığını göstermektedir.

#### 4.4 Velilerin Görüşlerine İlişkin Bulgular

##### 4.4.1 Velilerin İletişime İlişkin Bulgular

**Tablo 59:Velilerin İletişime İlişkin Görüşleri**

Velilerin İletişime İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,39)	ss
1.İhtiyaç duyduğumda okul personeliyle (Yönetici, öğretmen, memur, hizmetli, kantin görevlisi gibi) rahatlıkla görüşebiliyorum.	79	3,55	1,195
2.Bizi ilgilendiren okul duyurularını zamanında öğreniyorum.	79	3,48	1,403
3.Okuldaki veli toplantıları ihtiyaçlarıma cevap verecek şekilde düzenlenmektedir.	79	3,49	1,196
4.Okuldan, ihtiyacım olan konularda rehberlik hizmeti almaktayım.	79	3,05	1,440

Tablo 59'un incelenmesinde de anlaşıldığı gibi iletişim boyutunda veli görüşlerinin ortalaması genel olarak 3.39'dur. Görüşler maddelere göre incelendiğinde ortalamalar 3.05 ile 3.55 arasında değişmektedir. Bu durum görüşlerin orta kategoride yer aldığını göstermektedir.

##### 4.4.2 Velilerin Dilek ve Şikayetlere İlişkin Bulgular

**Tablo 60:Velilerin Dilek ve Şikayetlere İlişkin Görüşleri**

Velilerin Dilek ve Şikayetlere İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,24)	ss
5.Okul ile ilgili istek ve şikâyetlerimi okula iletebiliyorum.	79	3,31	1,548
6.Okula ilettiğim istek ve şikâyetlerim dikkate alınıyor.	79	3,16	1,181

Dilek ve şikayet boyutunda velilerin görüşlerinin genel ortalaması 3.24'dür. Maddelere göre incelendiğinde ortalamalar 3.16 ile 3.31 arasında değişmektedir. Bu durum görüşlerin orta kategoride olduğunu göstermektedir.

#### 4.4.3 Velilerin Güvenirlğe İlişkin Bulgular

**Tablo 61:Velilerin Güvenirlilik İle İlgili Görüşleri**

Velilerin Güvenirlilik İle İlgili Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,40)	ss
7.Okul yöneticilerine güvenirim.	79	3,51	1,27
8.Okulun öğretmenlerine güvenirim.	79	3,58	1,22
9.Okulun diğer personeline güvenirim.	77	3,09	1,35

Tablo 61'in incelenmesinden de anlaşıldığı gibi güvenirlilik boyutunda velilerin görüşlerinin ortalaması 3.40'dır. Bu durum ortalama açısından iyi kategorisinde yer almaktadır. Görüşler maddeler açısından incelendiğinde ortalamalar 3.09 ile 3.58 arasında değişmektedir. Yani "okulun diğer personeline güvenirim" maddesi orta derece kategoride iken "okulun öğretmenlerine güvenirim" ve "okul yöneticilerine güvenirim" maddeleri ise iyi derece kategorisinde yer almaktadır.

#### 4.4.4 Velilerin Güvenliğe İlişkin Bulgular

**Tablo 62:Velilerin Güvenlik İle İlgili Görüşleri**

Velilerin Güvenlik İle İlgili Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,41)	ss
10.Okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.	79	3,43	1,38
11.Okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır.	79	3,50	1,24
12.Okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir.	79	3,29	1,35

Tablo 62'nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi topluma etki ve katkı boyutunda veli görüşlerinin genel ortalaması 3.41'dir. Bu durumda velilerin güvenlik boyutuna ilişkin düşünceleri iyi kategorisindedir. Görüşler madde boyutuna göre incelendiğinde "okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir" maddesi orta kategorisinde, "okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır" ve

“okulda yangın ve doğal afetlere (deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır” maddeleri iyi derece kategorisinde yer almaktadır.

#### 4.4.5 Velilerin Kararlara Katılıma İlişkin Bulgular

**Tablo 63:Velilerin Kararlara Katılım İlişkin Görüşleri**

	n	$\bar{X}$ (3,05)	SS
13.Veli temsilcileri tüm velileri temsil edebilmektedir.	79	2,96	1,28
14.Okulda bizleri ilgilendiren kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.	79	3,13	1,37

Tablo 63’ün incelenmesinde de anlaşıldığı gibi kararlara katılım boyutunda velilerin görüşlerinin genel ortalaması 3.05’tir. Bu durum görüşlerin orta kategorisinde yer aldığını göstermektedir.

#### 4.4.6 Velilerin Öğrenci İşlerine İlişkin Bulgular

**Tablo 64:Velilerin Öğrenci İşlerine İlişkin Görüşleri**

Velilerin Öğrenci İşlerine İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (4,03)	SS
15.Öğrenci devamsızlık bilgilerine rahatlıkla ulaşabiliyorum.	79	4,16	1,22
16.Öğrencimin notlarını rahatlıkla takip edebiliyorum.	79	4,00	1,25
17.Öğrenci işleri ile ilgili belgeler (nakil, karne, mezuniyet belgesi vb.) zamanında düzenlenir.	79	3,92	1,34

Öğrenci işleri boyutunda velilerin görüşleri incelendiğinde genel ortalamanın 4.03 olduğu, Tablo 64’te görülmektedir. Bu durum görüşlerin iyi derece kategoride yer aldığını göstermektedir.

#### 4.4.7 Velilerin Eğitim ve Öğretime İlişkin Bulgular

**Tablo 65:Velilerin Eğitim ve Öğretim İlişkin Görüşleri**

Velilerin Eğitim ve Öğretim İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,38)	SS
18.Çocuğumuz anlamadığı bir şeyi öğretmenine rahatlıkla sorabilmektedir	79	3,39	1,29
19.Çocuğumuz okulda öğrendiklerini günlük yaşamda kullanabilmektedir.	79	3,18	1,41
20.Okulda eğitim-öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için yeterli sayıda görevli vardır.	79	3,54	1,31

Yukarıdaki tablonun incelenmesinde de anlaşıldığı gibi eğitim ve öğretim boyutunda velilerin görüşlerinin genel ortalaması 3.38'dir. Bu durumda orta kategoride yer almaktadır. Görüşler maddeler boyutunda incelendiğinde “çocuğumuz okulda öğrendiklerini günlük yaşamda kullanabilmektedir” ile “çocuğumuz anlamadığı bir şeyi öğretmenine rahatlıkla sorabilmektedir” maddeleri orta derece kategorisinde, diğer “okulda eğitim-öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için yeterli sayıda görevli vardır” madde ise iyi derece kategoride yer almaktadır.

#### 4.4.8 Velilerin Okulun Fiziki Ortamına İlişkin Bulgular

**Tablo 66:Velilerin Okulun Fiziki Ortamına İlişkin Görüşleri**

Velilerin Okulun Fiziki Ortamına İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,03)	SS
21.Okul her zaman temiz ve bakımlıdır.	79	2,88	1,16
22.Okul, öğrencilerin sağlığı, gelişimi açısından uygun fiziki ortama sahiptir (rutubetsiz, havalandırılmalı, geniş, ferah vs...)	79	3,17	1,31

Fiziki ortam boyutunda velilerin görüşlerinin genel ortalaması 3.03 olduğu tablo 66'da görülmektedir. Bu durum görüşlerin orta derece kategorisinde yer aldığını saptanmıştır.

#### 4.4.9 Velilerin Okulun Kantinine İlişkin Bulgular

**Tablo 67:Velilerin Okulun Kantini vs. İlişkin Görüşleri**

Velilerin Okulun Kantini vs. İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (3,00)	ss
23.Okulun kantininde ve varsa yemekhanesinde satılan malzemeler temiz ve sağlıklıdır.	78	3,39	1,13
24.Okul kantininde ve varsa yemekhanesinde satılan malzemeler hesaplıdır.	77	2,83	1,29
25.Okul yatakhaneşi temiz ve bakımlıdır.	46	2,76	1,05

Yukarıdaki tablonun incelenmesinden de anlaşıldığı gibi okul kantini vs. boyutunda velilerin görüşlerinin ortalaması 3.00'dır Bu durum görüşlerin orta derece kategorisinde yer aldığı saptanmıştır..

#### 4.4.10 Velilerin Sportif Etkinliklere İlişkin Bulgular

**Tablo 68:Velilerin Sosyal Etkinlikler İlişkin Görüşleri**

Velilerin Sosyal Etkinlikler İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (2,65)	ss
26.Okuldaki sosyal etkinlikler öğrencimin yeteneklerini geliştirecek şekilde düzenlenmektedir.	75	2,84	1,34
27.Öğrencim okulda sosyalleşti.	79	2,64	1,37
28.Okulda öğrencimin farkında olmadığım yetenekleri ortaya çıktı.	79	2,46	1,31

Tablo 68'in incelenmesinden de anlaşıldığı gibi sosyal etkinlikler boyutunda velilerin görüşlerinin genel ortalaması 2.65'dir. Bu durum görüşlerin orta kategoride yer aldığını göstermektedir. Görüşler maddelere göre incelediğinde; “okulda öğrencimin farkında olmadığım yetenekleri ortaya çıktı” maddesi az derece kategorisinde, diğer “okuldaki sosyal etkinlikler öğrencimin yeteneklerini geliştirecek şekilde düzenlenmektedir” ile “öğrencim okulda sosyalleşti” maddeleri de orta derece kategorisinde yer almaktadır.



#### 4.4.11 Velilerin Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri İlişkin Bulgular

**Tablo 69:Velilerin Değerlendirme İlişkin Görüşleri**

	n	$\bar{x}$ (2,74)	ss
29.Öğrenci başarıları değerlendirilirken tarafsız davranıldığını düşünüyorum.	79	2,49	1,36
30.Öğrencim okuldaki başarıları ödüllendirilir.	79	2,98	1,17

Velilerin değerlendirme boyutunda görüşlerinin genel ortalaması 2.74 olduğu tablo 69’da görülmektedir. Bu durum görüşlerin orta derece kategorisinde yer aldığını göstermektedir.

#### 4.4.12 Velilerin Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitime İlişkin Bulgular

**Tablo 70:Velilerin Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitime İlişkin Görüşleri**

	n	$\bar{x}$ (3,38)	ss
31.Öğrencim okulda milli ve manevi değerleri öğrenebilmektedir.	77	3,48	1,20
32.Öğrencim okulda temel ahlak kurallarını öğrenebilmektedir.	77	3,37	1,24
33.Okulda öğrencim olumlu bir kişilik kazanabilmektedir.	77	3,28	1,32

Tablo 70’in incelenmesinden de anlaşıldığı gibi olumlu davranış kazanma ve eğitime ilişkin veli görüşlerinin ortalaması 3.38’dir. Bu durum görüşlerin orta kategorisinde yer aldığını göstermektedir. Görüşler madde boyutuna göre incelendiğinde “öğrencim okulda milli ve manevi değerleri öğrenebilmektedir” maddesi iyi kategorisinde iken, diğer “öğrencim okulda temel ahlak kurallarını öğrenebilmektedir” ile “okulda öğrencim olumlu bir kişilik kazanabilmektedir” maddeleri orta kategorisindedir.

#### 4.4.13 Velilerin Topluma Etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına İlişkin Bulgular

**Tablo 71:Velilerin Topluma Etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına İlişkin Görüşleri**

Velilerin Topluma Etki ve Katkı Durumunun Algılanmasına İlişkin Görüşleri	n	$\bar{X}$ (2,97)	ss
34.Okul tesisleri (sportif-eğlence-kültürel faaliyetler) çevrenin kullanımına sunulmaktadır.	78	2,97	1,41
35.Okul, çevre ve insan sağlığı ile ilgili çalışmalara destek verir.	78	3,05	1,26
36.Okul, ulusal bayram ve törenlere çevrenin katılımını sağlar.	78	3,37	1,29
37.Okul, çevre kirliliğinin (gürültü, temizlik v.b) önlenmesi konusunda duyarlıdır.	79	3,27	1,27
38.Okul çalışanları ve öğrenciler davranışlarıyla çevreye iyi örnek olur.	79	3,02	1,15
39.Çevreden okulla ilgili olumlu eleştiriler duyarım.	79	2,60	1,38
40.Bu Okulu başkalarına da tavsiye ederim.	79	2,49	1,39

Tabloda görüldüğü üzere öğrenci velilerinin, “topluma etki ve katkı durumunun algılanması” şeklindeki sorulara verdikleri cevapların ortalaması 2.97’dir. Bu durumda velilerin topluma etki ve katkı durumunun algılanmasına ilişkin görüşleri orta derece kategorisindedir. Görüşler maddelere göre incelendiğinde “bu okulu başkalarına da tavsiye ederim” maddesi az derece kategorisinde iken diğer maddeler ise orta kategoridedir.

#### 4.5 Veliler ile Öğrencilerin Tky Çalışmaları ile İlgili Aynı Sorulara Verdiklerin Cevapların Karşılaştırılması

**Tablo 72: Öğrencilerin ve velilerin okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
İhtiyaç duyduğumda okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim	ÖĞRENCİ	205	3,31	1,34	-1,415	0,158	--
	VELİ	79	3,55	1,19			

Tablo 72'nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim maddesine ilişkin veli görüşlerinin ortalaması 3.31 ile 3.55 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler orta kategoride yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu ortalamalara göre velilerin öğrencilere göre daha olumlu görüşlere sahip oldukları söylenebilir.

**Tablo 73: Öğrencilerin ve velilerin okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
Okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır.	ÖĞRENCİ	203	2,68	1,33	-2,954	0,004	*
	VELİ	79	3,16	1,18			

Tablo 73'ün incelenmesinden de anlaşıldığı gibi "Okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır" görüşünün ortalaması 2.68 ile 3.16 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler az ile orta kategorilerinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır. Buna göre velilerin, öğrencilerden daha olumlu görüşlere sahip oldukları da söylenebilir.

Öğrencilerin, isteklerimiz dikkate alınır, konusuna katılmadıkları fakat velilerin kararsız kaldıkları tespit edilmiştir. Velilerin isteklerinin öğrencilerin isteklerinden daha fazla dikkate alındığı gözlemlenmektedir.

**Tablo 74: Öğrencilerin ve velilerin okulumuz yöneticilerine güvenirim boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	ÖĞRENCİ	205	3,53	1,42	0,166	0,945	-
	VELİ	79	3,51	1,27			

Tablo 74'ün incelenmesinden de anlaşıldığı gibi “okulumuz yöneticilerine güvenirim” maddesinde öğrencilerin görüşlerinin ortalaması 3.51 ile 3.53 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler orta kategorisinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Buna göre öğrencilerin, velilerden daha olumlu görüşlere sahip oldukları söylenebilir.

Öğrencilerin ve velilerin geneli okul yöneticilerine güvenmektedir.

**Tablo 75: Öğrencilerin ve velilerin okulumuz yöneticilerine güvenme boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
Okulumuzun öğretmenlerine güvenirim.	ÖĞRENCİ	205	3,83	1,22	0,761	0,115	-
	VELİ	79	3,58	1,22			

Tablo 75'in incelenmesinden de anlaşıldığı gibi velilerin okulumuz öğretmenlerine güvenme konusundaki görüşlerinin ortalaması 3.58 ile 3.83 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler orta derece kategorisinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Buna göre öğrencilerin, velilerden daha olumlu görüşlere sahip oldukları söylenebilir. Öğrenci ve velilerin çoğunluğu öğretmene güvenmektedir ve bu görüşe katılmaktadırlar.

**Tablo 76: Öğrencilerin ve velilerin okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınması boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
Okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.	ÖĞRENCİ	203	2,83	1,40	0,809	0,001	*
	VELİ	79	3,43	1,38			

Tablo 76'nın incelenmesinden de anlaşıldığı gibi okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınması konusundaki görüşlerin ortalaması 2.83 ile 3.43 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler orta derece kategorisinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır.

**Tablo 77: Öğrencilerin ve velilerin okulda yangın ve doğal afetlere karşı gerekli güvenlik önlemler alınır boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
Okulda yangın ve doğal afetlere karşı gerekli güvenlik önlemler alınır.	ÖĞRENCİ	203	3,69	1,20	0,582	0,232	-
	VELİ	79	3,50	1,24			

Tablo 77'nin incelenmesinden de anlaşıldığı gibi okulda yangın ve doğal afetlere karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır konusundaki görüşlerin ortalaması 3.50 ile 3.69 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler iyi kategorisinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır. Her iki grubun görüşleri incelendiğinde katılımcıların çoğunluğu gerekli önlemlerin alındığı yönde görüş belirtmişlerdir.

**Tablo 78: Öğrencilerin ve velilerin okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınra boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
Okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.	ÖĞRENCİ	203	3,69	1,20	0,933	0,369	-
	VELİ	79	3,50	1,24			

Tablo 78'in incelenmesinden de anlaşıldığı gibi "okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır" konusundaki görüşlerin ortalaması 3.50 ile 3.69 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler iyi derece kategorisinde yer almakla birlikte istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Her iki grubun görüşleri incelendiğinde katılımcıların çoğunluğu kendileriyle ilgili kararlarda görüşlerinin dikkate alındığı yönünde görüş belirtmişlerdir.

**Tablo 79: Öğrencilerin ve velilerin okuldan istediğim belgeleri zamanında alabilirim dikkate alınır boyutuna ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar**

Maddeler		n	$\bar{X}$	ss	T	P	Anlam
Okuldan istediğim belgeleri zamanında alabilirim.	ÖĞRENCİ	204	3,84	1,21	0,870	0,626	-
	VELİ	79	3,92	1,34			

Tablo 79'un incelenmesinden de anlaşıldığı gibi "okuldan istediğim belgeleri zamanında alabilirim" konusunda görüşlerin ortalaması 3.84 ile 3.92 arasında değişmektedir. Ortalama açısından incelendiğinde görüşler iyi kategorisinde yer almakla birlikte, istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Her iki grubun görüşleri incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğu, kendileriyle ilgili kararlarda görüşlerinin dikkate alındığı yönde görüş belirtmişlerdir.

## BÖLÜM IV

### GENEL SONUÇLAR VE TARTIŞMALAR

Bu araştırmada TKY'nin Çok Programlı Liselerdeki uygulamalarının değerlendirilmesi yapılmıştır.

Araştırma sonucunda genel olarak şu veriler elde edilmiştir.

1. Öğrenci ve velilerin görüşlerine göre ulaşılabilirlik ve iletişim boyutuna ilişkin TKY uygulamalarının kısmen yeterli olduğu, çalışanlara göre ise yeterli olduğu sonucu çıkmıştır. Ortalamalara göre Aksu ilçesinde bulunan öğrencilerin daha rahat görüştükleri söylenebilir. Ayrıca okul değişkenine göre görüşler arasında istatistiksel olarak da bir anlamlılık olmadığı fakat sınıf değişkenine göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Farklı sınıflardan olmak, öğrenci görüşlerini iletişim ve ulaşılabilirlik konusunda farklılaştırmaktadır.

Zaman (2004) tarafından Keçiörlü ilçesinde yapılan benzer bir çalışmada da ulaşılabilirlik ve iletişimin kalitesi konusunda benzer sonuçların elde edildiği görülmüştür. Öğrenciler, okul yöneticileri, öğretmen ve çalışanlara ulaşma ve onlarla iletişim kurmada kısmi problemler yaşamaktadırlar. Ayrıca velilerin okul idaresi ve öğretmenlerle iletişimi olumlu durumdadır. Katılımcıların %69'nun okul idaresi ve öğretmenlerle olumlu iletişim kurdukları görülmektedir. TKY'nin önemli unsurlarından olan iletişimin önemi çerçevesinde Keçiörlü ilçesindeki öğrenci velilerinin büyük çoğunluğunun okul yönetimi ve öğretmenlerle istenilen seviyede iletişimde bulunmaları önemli bir olgudur.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan benzer çalışmada ulaşılabilirlik ve iletişim boyutunun analizi sonucunda; öğrencilerin okul yönetimi ve öğretmenlerle olan diyaloglarının yanında, okulun laboratuvar ve rehberlik servisinden yararlanma olanaklarında olumlu gelişmeler olduğu, bu gelişmelerin aynı zamanda istatistiksel olarak da bir anlamlılık ifade ettiği görülmektedir. Ayrıca, okul toplumunun birbirlerine karşı göstermiş oldukları nezaket ve saygı olgularında da bir artışın yaşandığı, bunun da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir

2. Dilek, öneri ve şikayet boyutuna ilişkin öğrenci ve velilerin görüşleri uygulamaların kısmen yeterli olduğunu göstermektedir. Okul değişkenine göre istatistiksel olarak bir anlamlı farklılık olmamasına rağmen, sınıflara göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Ayrıca Aksu ilçesinde bulunan öğrenciler Keçiborlu'daki öğrencilere göre bu boyuttaki uygulamaları daha yeterli bulmuşlardır.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada dilek, öneri, şikayetler boyutu incelendiğinde; öğrencilerin okul yönetimine ve öğretmenlere ilettiği sorunların çözümünde gelişmelerin yaşandığı, rehberlik servisi ile yapılan çalışmalarda daha fazla gelişme yaşandığı söylenmektedir.

3. Güvenirlilik boyutundaki uygulamaların öğrenci ve velilerin görüşlerine göre yeterli olduğu sonucu çıkmıştır. Okullar ve sınıflar arasında istatistiksel olarak da görüşler arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Keçiborlu ilçesinde bulunan öğrencilerin daha olumlu düşüncelere sahip oldukları da söylenebilir.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada güvenilirlik boyutunun analizi sonucunda öğrencilerin, okul yönetimi ve öğretmenlere karşı güvenlerinin çok iyi derecede olduğu tespit edilmiştir.

4. Güvenlik boyutuna ilişkin öğrenci ve velilerin görüşleri uygulamaların kısmen yeterli olduğu sonucunu göstermiştir. Okul değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı fark olmamasına rağmen, sınıf değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada güvenlik boyutunun analizi sonucunda öğrencilerin yeterli güvenlik önlemlerinin alınmasına karşı memnun oldukları görülmüştür.

5. Kararlara katılım boyutuna ilişkin öğrenci ve çalışanların görüşleri uygulamaların yeterli olduğunu, veli görüşleri kısmen yeterli olduğunu göstermiştir. Okul değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı fark olmamasına rağmen, sınıf değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada kararlara katılım boyutunun analizi sonucunda; okul yönetiminin öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda, öğrencilerin görüşlerini alması ve öğrenci kurulunun öğrencileri temsil etmesinde olumlu gelişmelerin yaşandığı, bu gelişmeleri aynı zamanda istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucu elde edilmiştir.



Zaman(2004) tarafından Keçiborlu ilçesinde yapılan çalışmada öğretmenlerin yönetime katılım düzeyinin iyi olduğu söylenebilir. Ankete katılan öğretmenlerin %71'i yönetime derinlerini rahatlıkla anlattıklarını belirtmektedir.

Keçiborlu ve Aksu ilçesinde iletişim ve kararlara katılım ortamının istenilen seviyede olduğu görülmektedir. Öğrenci İşleri boyutuna ilişkin öğrenci ve velilerin görüşlerinin yeterli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Okullar arasında istatistiksel olarak bir anlamlılık ifade etmediği görülmektedir. Fakat sınıflar arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan benzer çalışmada öğrenci işleri boyutunun analizinde; öğrenci işlerinde işlemlerin hızlılığında olumlu gelişmeler görülmesine rağmen, bu gelişmelerin istatistiksel olarak bir anlamlılık ifade etmediği gözlemlenmiştir.

6. Eğitim-Öğretim boyutuna ilişkin öğrenci görüşleri uygulamaların yeterli olduğu ve veli görüşleri kısmen yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Okullar ve sınıflar arasında görüşler açısından anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir.

Zaman(2004) tarafından Keçiborlu ilçesinde yapılan çalışmada, öğrencilerde okulda verilen bilgi ve becerileriyle hayata hazırladıkları yönünde eğilim de mevcuttur. Öğrencilerin %69'u okullarının kendilerini hayata hazırlayacak bilgi ve becerileri kazandırdığını belirtmişlerdir. Bu sonuç öğrencilerin okullarından oldukça memnun olduklarını göstermektedir. Ayrıca aynı araştırmada, öğrencilerde okulda verilen bilgi ve becerileriyle hayata hazırladıkları yönünde eğilim de mevcuttur. Öğrencilerin %69'u okullarının kendilerini hayata hazırlayacak bilgi ve becerileri kazandırdığını belirtmişlerdir. Bu sonuç öğrencilerin okullarından oldukça memnun olduklarını göstermektedir. Yine aynı araştırmada araç ve gereçlerden öğrencilerin %58'i yeterince yararlanamadıkları tespit edilmiştir.

7. Ders arası boyutuna ilişkin öğrenci görüşleri uygulamaların kısmen yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca okullar ve sınıflar arasında görüşler açısından anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada ders arası boyutuna bakıldığında; teneffüslerin zaman açısından yeterli olması, öğrencilerin ders aralarında dinlenme imkanı bulabilmesi ve öğrencilerin ders

aralarında ihtiyaçlarını rahatlıkla gidermesi yönünde herhangi bir değişimin olmadığı görülmektedir.

8. Fiziki ortam boyutuna ilişkin öğrenci ve velilerin görüşleri uygulamaların kısmen yeterli olduğunu göstermiştir. Okul değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı fark olmamasına rağmen, sınıf değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada fiziki ortam boyutu incelendiğinde; eklentiler ile okul binası ve pansiyonunda, yeni düzenlemeler ile sınıf ergonomisinde, görevlilerin eğitimi ile okulun iç ve dış temizliğinde ve özellikle sıvı yakıttan katı yakıta geçmek suretiyle de okulun ısınması yönünde büyük bir gelişmenin yaşandığı, bu gelişmelerin aynı zamanda istatistiksel olarak da anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir.

9. Okulun kantin ve yemekhane boyutuna ilişkin öğrenci görüşleri uygulamaların yetersiz olduğunu, velilerin görüşleri kısmen yeterli olduğunu göstermiştir. Okullar ve sınıflar arasında görüşler açısından anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada Kantin, Yemekhane, Yatakhane boyutunda; öğrenci isteklerinin belirlenmesi sayesinde kantinde ihtiyaç duyulan ürünleri bulma, yemekhaneden çıkan yemekleri beğenme ve yatakhanelerin sağlık ve rahatlık yönünde olumlu gelişmelerin yaşandığı aynı zamanda bu gelişmelerin istatistiksel olarak da anlamlılık ifade ettiği görülmektedir. Bunun yanında kantinde satılan malların temizliği ve güvenilirliği yönünde herhangi bir farklılığın olmadığı da görülmektedir.

10. Okuldaki sosyal kültürel etkinliklere ilişkin öğrenci ve veli görüşleri uygulamaların yetersiz olduğu, çalışan görüşleri ise kısmen yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkmıştır. Okullar değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. Fakat sınıf değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Zaman (2004) tarafından Keçiözümlü ilçesinde yapılan araştırmada öğrencilerde ağırlıklı eğilim, okulların sosyal ve kültürel faaliyetlerinin çok olumlu olmadığı yönündedir. Öğrencilerin %52'sinin sosyal ve kültürel faaliyetleri yeterli bulmadığı tespit edilmiştir.

11. Okuldaki eğitici kol çalışmalarına ilişkin öğrenci görüşleri uygulamaların kısmen yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkıştır. Okul ve sınıf değişkenleri açısından görüşler arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür. Buna rağmen ortalamalara göre Keçiborlu ilçesinde bulunan öğrencilerin daha olumlu görüşlere sahip oldukları da söylenebilir.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada eğitici kol çalışmaları boyutunda; okulda eğitici kollara öğrencilerin istekleri ve yetenekleri doğrultusunda katılımlarının sağlanması, öğrencilerin eğitici kollara faydalı olduğunu düşünmesi ve eğitici kollara severek katılması yönünde bir artışın yaşandığı, fakat bu artışın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir.

Okuldaki belirli gün ve haftalara ilişkin öğrenci görüşlerinin yeterli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Okullar arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Fakat sınıflar arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada bayramlar, belirli gün ve haftalar boyutunda; bayramların neşe içinde kutlanması, belirli gün ve haftaların beğenilerek izlenmesi yönünde bir artışın yaşandığı görülmektedir.

12. Okuldaki değerlendirme boyutuna ilişkin öğrenci görüşleri uygulamaların kısmen yeterli olduğu, veli görüşleri bu konuda yetersizlikler olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Okul değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı fark olmamasına rağmen, sınıf değişkeni açısından görüşler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada değerlendirme ve ödüllendirmeler boyutu incelendiğinde; okulda olumlu davranışların ödüllendirilmesi ve ödüllendirmelerin objektif kriterlere göre yapılması yönünde bir artışın yaşandığı, aynı zamanda bu artışın istatistiksel olarak da anlamlılık yarattığı görülmektedir. Bunun yanında yapılan sınavlar ve değerlendirmelerin öğrencilerin gerçek başarılarını ölçmesi yönünde öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde bir düşüş olduğu görülmektedir.

13. Olumlu davranış kazandırma ve eğitim boyutuna ilişkin öğrenci görüşleri uygulamaların yeterli olduğu, veli görüşleri ise kısmen yeterli olduğu sonucunu

ortaya çıkmıştır. Okullar ve sınıflar açısından görüşler arasında anlamlı farklılıklar olmadığı görülmüştür.

Yılmaz (2006) tarafından Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde yapılan çalışmada olumlu davranış kazanma boyutunda öğrencilerin; Atatürk'ü ve diğer Türk büyüklerini daha iyi tanınması ve onlara karşı sevgisinin artması, kendilerine milli manevi ve temel ahlaki değerlerin kazandırılması ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olarak gurur duyması yönünde memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir.

14. Topluma etki ve katkı durumunun algılanması boyutuna ilişkin velilerin görüşleri uygulamaların yetersiz olduğunu gösterirken, çalışanlar yeterli olduğu görüşünü savunmuşlardır.

15. Yöneticilerin liderlik davranışları boyutuna ilişkin çalışanların görüşleri uygulamaların yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Zaman(2004) tarafından Keçiörlü İlçesinde 2004 yılında yapılan benzer bir çalışmada okul yöneticilerinin %38.9'u "evet" cevabi vererek okulların liderlik vasıfları olan kişilerce yürütüldüğüne inanmaktadır. "Kısmen" ve "hayır" tercihlerini birlikte değerlendirdiğimizde %61,1 oranındaki okul yöneticisi ise tam olarak buna katılmamaktadır. Keçiörlü ilçesi okul yöneticilerinin vermiş olduğu cevaplarda paralellik taşıyan bu sonuca göre atamalarda "liderlik" vasfı aranmamaktadır.

Yılmaz (2004) tarafından Yozgat ilinde 2004 yapılan benzer bir çalışmada okul yöneticilerinin göstermiş oldukları destekleyici liderlik davranışları öğretmenlerin müdüre güvenini yüksek, diğer öğretmenlere, öğrencilere ve velilere güvenini orta düzeyde etkilemektedir. Elde edilen bulgulara göre; okul yöneticilerinin göstermiş olduğu liderlik davranışları öğretmenlerin okuldaki güvene ilişkin görüşlerini, ayrıca yine okul yöneticilerinin göstermiş olduğu destekleyici liderlik davranışı da öğretmenlerin müdüre, meslektaşlarına ve öğrencilere ve velilere olan güvenini etkilemektedir.

16. İyileştirme etkinliklerine destek ve katılım boyutuna ilişkin çalışanların görüşleri uygulamaların yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Yılmaz(2004)'e göre destekleyici liderlik, örnek olan, yapılanları takdir ve tebrik eden, öğretmenlerine yardım eden, eleştirilerin sebebini açıklayan, yapıcı eleştirilerde bulunan, çalışanların ve diğer insanların refahı için çalışmalara

göndermede bulunan bir liderlik türüdür (Turan, 1998: 13). İnsanlarla konuşmak, insanların çabalarına destek vermek, onları umutlandırmak, problemlerini çözmek ve karara katılımını sağlamak destekleyici liderlik davranışlarıdır. Bu liderler, izleyicileri ile ilgilenen, açık, arkadaşça, yaklaşılabilir, grup iklimi oluşturan ve çalıştığı kişilere eşit davranan davranışlar gösterirler (Peters, 2000). Destekleyici liderlikte daha çok duygular ve kişisel beklentiler göz önünde bulundurulur. Liderler, izleyicilerin mutluluğu ve memnuniyeti için izledikleri yoldan çıkma eğilimindedirler.

17. Motivasyon boyutuna ilişkin çalışanların görüşleri uygulamaların yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Keçiborlu ÇPL ve Aksu ÇPL' de görüş bildiren personelin ücretlerinden fazla memnun olmadığı görülmektedir. Öğretmenlerin kaliteli eğitimi gerçekleştirmeleri için maddi kaygılar içinde olmamaları gerekmektedir. Yani çalışanlar okullarında çalışma ortamları boyutunda kalitenin kısmen yeterli olduğunu düşünmektedirler.

Etkili okul konusunda yapılan araştırmalarda okul yöneticilerinin liderlik davranışlarıyla birlikte üzerinde en çok durulan boyutlardan biri de okul iletişimi ve ortamıdır. Bir okulun etkili olabilmesi için öğrenmeye ve öğretmeye teşvik eden sosyal bir ortam hazırlanmalıdır. Bu konuda en etkili okul yöneticisi olmaktadır. Öğretmenlerin kaliteli eğitimi gerçekleştirmeleri için maddi kaygılar içinde olmamaları gerekmektedir.

18. Performans değerlendirme boyutuna ilişkin çalışanların görüşleri uygulamaların kısmen yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

19. İnsan kaynakları yönetimi boyutuna ilişkin çalışanların görüşleri uygulamaların yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

20. Kişisel ve mesleki gelişim boyutuna ilişkin çalışanların görüşleri uygulamaların yeterli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

## BÖLÜM V

### ÖNERİLER

TKY'nin Çok Programlı Liselerde uygulanmasına ilişkin öğrenci, veli ve çalışanların görüşlerinden elde edilen değerlendirmelere göre aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

#### 5.1. Okulların Kalitesinin Artırılabilmesi İçin Öneriler:

1. Çalışanlar, veli ve öğrenci arasında daha etkili iletişim ortamları oluşturulmalıdır.
2. Öğrenci ve velilerin dilek, öneri ve şikayetleri dikkate alınmalıdır.
3. Öğrenci ve veliler için güvenli ortamlar oluşturulmalıdır.

Ülkemizdeki okulların eğitim ve öğretim açısından güvenli mekânlar hâline getirilmesi, şiddet ve tehlikelerden uzak tutulması çok önemlidir. Aksi durum sadece öğrenci ve öğretmenleri değil, eğitim sürecini, okulun yakın ve uzak çevresini ve bütün toplumu olumsuz etkiler. Öğrencilerin okullarda karşılaşılabilecekleri her türlü güvenlik riskine karşı güvenli bir çevre içinde yaşatılması gerekir. Bu görev; okul yönetimleri ve öğretmenler, aileler, toplum ve devlet tarafından paylaşılmalıdır.

4. Eğitim-Öğretim boyutuna ilişkin velilerle iletişim içinde olup gerekli bilgiler velilere aktarılmalıdır.

Kaliteli eğitimde tüm kaynaklardan maksimum düzeyde yararlanmak esastır. Ayrıca günümüzde sıkça eleştirilen eğitim sisteminin ezberciliğe yönelttiği eleştirileri karşısında öğrencileri uygulamalı eğitimle geleceğe hazırlamak eğitimcilerin yani sıra tüm toplum kesimlerinin öncelikli sorunlarından.

5. Fiziki ortam boyutuna ilişkin öğrenci ve velilerin görüşleri dikkate alınarak, imkanlar doğrultusunda düzenlemeler yapılmalıdır.
6. Okulun kantin ve yemekhaneleri sağlık koşullarına uygun olarak düzenlenmelidir.
7. Okulda öğrenci ve velilere yönelik sosyal kültürel etkinlikler yapılmalıdır.
8. Öğrencilerin güvenlik ile ilgili görüşleri incelenmelidir. İstekleri ve imkanlar doğrultusunda güvenlik önlemleri alınmalı ve kendilerini güvende hissetmeleri sağlanmalıdır.

9. Okuldaki eğitici kol çalışmaları öğrencilere faydalı olacak şekilde düzenlenmelidir.

Eğitici kol, okullarda ders saatleri dışında eğitim etkinliklerinden belli bir bölümün gerçekleştirilmesi için ortak ilgileri bulunan istekli öğrencilerin katıldığı ve rehber öğretmen gözetimi altında doğrudan doğruya öğrencilerce yürütülen eğitici kuruluş demektir. Bu tanıma bakarak öğrencilerin istekleri doğrultusunda seçilen ve yapıcı, yaratıcı, hür ve ilmî düşünce ve sorumluluk duygusuna sahip kişiler olarak yetişmelerine, millî ve sosyal hayata etkin bir şekilde katılabilmelerine yardımcı olabilmektir. Bundan dolayı eğitici kol çalışmalarına yetenekleri doğrultusunda öğrenci seçilmelidir.

10. Okuldaki yapılan değerlendirmelerde objektif ve şeffaf olunmalıdır.

11. TKY ile ilgili yapılan çalışmalarda topluma etki ve katkı durumuna göre düzenlenmelidir.

12. Katılımcıların bir kesimin katılmamalarının sebepleri üzerinde durulmalı ve okul iklimlerinin tam olarak iletişime açık bir atmosfere kavuşturulması sağlanmalıdır.

### **5.2 Yeni yapılacak Araştırmalara İlişkin Öneriler:**

1. Okulların kalitesini gösteren ulusal ve uluslar arası standartlar kullanılarak kalite değerlendirme çalışmaları yapılabilir.

2. Okulların kalitesini belirleme çalışmalarında diğer paydaşların da (yöneticiler, bakanlık yetkilileri, müfettişler, istihdam edenler, üniversiteler...) görüşleri alınabilir.

3. Farklı araştırma desenleri kullanılabilir.

4. Türkiye genelinde kalite değerlendirme çalışmaları yapılabilir.

## KAYNAKÇA

AÇIKALIN Aytaç(2002). İnsan Kaynağı Yönetiminin Geliştirilmesi (3. Baskı). Ankara: PegamA Yay.

AKÇAY Ahmet(2003). Okul Müdürleri Öğretmenlerinin Etkileyebiliyor mu?. Milli Eğitim Üç Aylık Eğitim, Kültür, Sanat Dergisi, MEB yayınları, Sayı: 157.

AKDOĞAN, A., Erciyes Üniversitesi İİBF, “Toplam Kalite Yönetimi”, [http://www.canaktan.org/yonetim/toplam\\_kalite/toplam-kalitefelsefesi/akdogan-toplam\\_kalite.htm](http://www.canaktan.org/yonetim/toplam_kalite/toplam-kalitefelsefesi/akdogan-toplam_kalite.htm), Erişim Tarihi:18.12.2006).

AKIN, Besim, C. ÇETİN ve V. EROL. (1998). Toplam Kalite Yönetimi ve 1509000 Kalite Güvence Sisteme, Uygulamadan Örnekler. İstanbul: Beta Yayınları.

AKSU, Mualla, (2002). Eğitimde Stratejik Planlama ve Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Anı Yayıncılık.

AKSU, Ali(2009). İlköğretim Okullarında Toplam Kalite Yönetimi ve Vizyoner Liderlik . Eğitim ve Bilim.34,153.

AKGÜL Aziz (1999). Toplam Kalite Yönetim Sistemi. Yeni Türkiye, Sayı: 26 Mart-Nisan.

AKGÜL Mustafa Kemal ve YILDIRIM Feride, Eğitim Araçlarının Kullanımında Ergonomik Ölçülerin Önemi, 5 nci Ergonomi Kongresi, İstanbul, 1995.

AKTAN Coşkun Can (1999). Çağdaş Yönetim Anlayışı: Toplam Kalite. Yeni Türkiye Yayınları, Mart-Nisan, s.26. Yıl.5, Sayı:26, Kalite Özel Sayısı.

ASLAN Berna Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, yıl: 2009, cilt: 42, sayı: 1, 287-309

ASLAN Kemal, Çağdaş İnsan Yetiştirmede Geleceğin Eğitimi İçin Bir Öneri, Eğitimde Arayışlar.

ASLAN, Tolga(2007). *Toplam Kalite Yönetimi: Kamu Alanındaki Uygulamaların Değerlendirilmesi Yüksek Lisans Projesi*. Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş.

AYDEMİR Nilgün, Kobilerde Yönetim Verimliliği, ISO Dergisi, sayı :365, İstanbul, Ağustos, 1996.

AYDIN VE ŞENTÜRK ,yordam.manas.kg/ekitap/pdf/Manasdergi/sbd/sbd17/sbd,(2007) 17-01.pdf, Erişim Tarihi:01.08.2010



- AYDIN Mustafa (1991). Eğitim Yönetimi. Ankara: Hatipoğlu Yayınevi.
- BALCI Ali (1993). Etkili Okul, Kuram Uygulama ve Araştırma. Ankara: Yavuz Dağıtım.
- BAŞ, T. (2003). “A Quality Measurement Framework for Turkish Firms: Validation of anInstrument”, 11 th National Management and Organization Congress, Afyon. Turkey, pp. 213-20.
- BLOOM,Benjamins.(1979).İnsan Nitelikleri ve Okulda Öğrenme.(Çeviren:Durmuş Ali Özçelik).Ankara: Meb Yayınları.
- BURSALIOGULU Ziya (1987). Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Ankara.
- BONSTINGL J.Jay, School Of Quality, Association for Supervision and Curriculum Development, Virginia, 1996.
- CAFOGLU Zuhale (1996). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi (1. Baskı). İstanbul: Avni Akyol Ümit Kültür ve Eğitim Vakfı Yayınları.
- ÇETİNKAYA Ayşe Nur ve diğerleri (2002). Müfredat Laboratuar Okulları Modeli, TC, Meb Yay (3.b). Ankara.
- ÇETİNKAYA, AYŞE NUR VE DİĞERLERİ (1999). Müfredat Laboratuar Okulları Modeli. Ankara: Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı Yayınları
- ÇELİK Vehbi (2000). Eğitimsel Liderlik. Ankara: Pegem A Yayıncılık (2. Baskı).
- CELEP, Cevat (2001). Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler. Ankara: Anı Yayıncılık.
- DİCLE, Ü., (1989). Kalite Kontrol Grupları (QCC) Semineri İkinci Baskı, Ankara: MPM Yayınları No: 320, 80-84 s.
- DİKEN, A., (1995). Toplam Kalite Yönetimi ve Hizmet Sektöründe Bir Uygulama, Konya: S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmış Doktora Tezi.
- DPT (1996). Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı. 1996-2000, Ankara.
- DURMAZ Naim, Endüstriyel ve Teknik Öğretimde TKY, MEB Yayınları, Ankara, 2001.
- EARGED.<http://earged.meb.gov.tr/>,Erişim Tarihi: 20.05.2010.
- ENSARI, Hoşcan, (2001). Eğitimde TKY'ye ilişkin bazı uygulamalar. Kalder Forum.(Ocak-Şubat-Mart). 18-23.

ENSARI, Hoşcan, (1999). 21. Yüzyıl Okulları için Toplam Kalite Yönetimi (2. Baskı).İstanbul: Sistem Yayıncılık.

ERDEMİR,İbrahim, GİTMEZ,Mehmet ve MURAT YILDIZ, Süleyman(2006). Muğla 75.Yıl Fen Lisesi Araştırması. Milli Eğitim Dergisi,172.

ERDOĞAN, İrfan (2002). Eğitimde Değişim Yönetimi (1. Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.

ERİŞEN, Yavuz (2001). *Öğretmen Yetiştirme Programlarına İlişkin Kalite Standartlarının Belirlenmesi ve Fakültelerin Standartlara Uygunluğunun Değerlendirilmesi*, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

ERSEN Haldun (1997). Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi (2. Baskı).İstanbul: Alfa Yayıncılık.

EROL, E., (1993). Yönetim ve Organizasyon. İstanbul: Beta Basım Yayım A.Ş.

EROL, R., (1999). “Taughı Kalite Felsefesi”. Kalite Derneği Dergisi. 1,10-11.

EROGLU Erhan (1996). Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitim Alanında Uygulanabilirliği,Anadolu Üniversitesi SBE Yay. Eskişehir.

GÖKMEN C., (2001). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara, 4-5 s.

GÖZLÜ S., (1994). “Üretim, Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi”, Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi. İstanbul: Uniform Matbaacılık.

GÜLSEREN, H, Ömer (2003). *MEB Merkez Örgütünde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Örgüt Kültürüne Etkileri Yüksek Lisans Tezi*, AÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı (Eğitim Yönetimi ve Teftişi Programı

GÜNGÖR Erol (1982).Milli Eğitimde Eğitici ve Öğretici Olarak İnsan, Milli Eğitim ve Kültür Dergisi, Ankara,

GÜRLEK, B., ve GÜROL, M.A., 1993, “Kaliteye Giden Yolda Etik Yapının Rolü”, D. E. Ü. İ.İ.B.Fakültesi Dergisi, 8(1), ss.192-203.

GÜRSOY Hayrettin ve BÜYÜKBAŞ Nihat (2002). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi (Kuram ve Uygulama). İstanbul:ABC Yay.

JOHANSSON G., (1999), “Toplam Kalite Yönetimi”. Dünya Gazetesi, 18 s.

KAVAKLIOĞLU İbrahim (1996). Toplam Kalite Yönetimi (Rekabetçi Yönetim Dizisi,No: 3). Ankara: Kalder Yayınları.

KOTKAMP Robert, The Principal As Cultural Leader, Plannig Changing, Vol 15, No: 3,1984.

KORKMAZ A., (1997). “Toplam Kalite Yönetiminin Eğitime Etkisi ve İlkeleri”,Yaşadıkça Eğitim Dergisi, s.55-56.

KÖKSAL H., (1998). Kalite Okullarına Geçişte Toplam Kalite Yönetimi. İstanbul: Dünya Yayıncılık.

KÖSEOĞLU, M., HAMSON, D.K. ve LINK., D. (1994). “Toplam Kalite Yönetim Sistemi Uygulamasının Arkasındaki İnsan Faktörü” (Çeviren: Orhan Pazarcık), Verimlilik Dergisi, 23 (4), 21-23.

KÖYÜCÜ Nemci (2001). Eğitim Yöneticiliğine Hazırlanma ve Yetişme Rehberi (1. Baskı)Ankara: Pegem A Yayıncılık.

KUMCU Cengiz ve Diğerleri (2001). Toplam Kalite Yönetiminin Tarihçesi ve Deming İlkeleri. T.C. Isparta Valiliği, MEB İlköğretim Müf. Yayını.

LANGFORD David ve CLARY Barbara(1999).Eğitimde Kalite Yönetimi (çev:Meltem Süngür), İstanbul:Kalder Yay.

MARSAP Akın (1995). Organizasyonlarda TKY Başarılması, Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı.

Milli Eğitim Bakanlığı Hizmet İçi Seminer Notları, Isparta, 2000.

MEB Yayını, Planlı Okul Gelişimi, MEB Yay., Ankara, 2002.

MEB YÖDGED (1998). Bir Toplam Kalite Modeli. MEB Yay., sayı: 10.

MEB YÖDGED Bülteni (1998). Eğitim Kurumlarında Örgüt Kültürü, MEB Yay., say: 11.

MEB YÖDGED Bülteni (1998). İnsan Kaynakları Yönetimi, Sayı: 13, Kasım.

MEB YÖDGED Bülteni (1998). Eğitimde Süreçlerin Yönetimi, Sayı: 14, Aralık.

MEB, Milli Eğitim Bakanlığı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Yönergesi. www.meb.gov.tr. Erişim Tarihi:13 Nisan 2010.

MEB. (1999). Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı. Müfredat Laboratuar Okulları Modeli. Ankara: Milli Eğitim Basımevi, 1999.

MILLER, R.L., ve CANGEMİ, J.P., (1993). Why Total Quality Management Fails: Perspective of Top Management, Total Quality Management Development, 12(7), 41-49.

NOHUTÇU A., “Toplam Kalite Yönetimi ve Yerel Yönetimler”, <http://www.canaktan.org/politika/kamuda-kalite/nohutcu.pdf>, Erişim Tarihi : 05/12/2009.

NOHUTÇU A., (2003). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yak. İstanbul: İlke Yayıncılık.

Özden, Yüksel. (1998), Eğitimde Dönüşüm, Yeni Değer ve Oluşumlar. Ankara: Pegem Yayıncılık.

ÖZGEN, H., ve SAVAŞ, H., (1998). “Verimlilik ve Kalite Arasındaki İlişkinin TKY Anlayışı Açısından Analizi”, Standart Dergisi, 77 s.

ÖZGENER, Ş., (2003). “Quality Function Deployment: A Teamwork Approach”, Total Quality ÖZVEREN Mina, Toplam Kalite Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Ankara, 1997.

TRENGOLD Roger, (1991)Çağdaş Çalışma Düzeninde Kişiler Arası İlişkiler, Yaprak Yay.,İstanbul.

TEMEL, Ali.(1999).Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi.Milli Eğitim,(149),48-50.

TÖREMEN Fatih, <http://www.egitimbilim.com/makaleler4.htm>, 29-09-2010 ,24:00.

TÜRKMEN,Özgür,ŞENTÜRK, Hasan(2009). İlköğretim Okullarındaki Yönetici ve Öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Algıları. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 12 (2009), 128-142

YENERSOY Gönül(2002). Toplam Kalite Yönetimi(1.Baskı).İstanbul:Rota Yayınları.

YILDIRIM,Nail(2007).Bir Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması;Tokat İli Çamağzı İlköğretim Okulu Örneği.İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,8(14).

YILDIRIM Hasan Ali.(2002).Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi(1.Baskı).Ankara: Nobel Yayıncılık

WOOLFOLK Anita(1990).E.educational Psychology,Prentice Hall, Englewood Cliffs,New Jersey.

ZAMAN,F(2004).*Türk Milli Eğitim Teşkilatında TKY Uygulama Analizi ve Keçiborlu ilçesinde Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi.* Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Isparta.

ZAND, D.E, 1994, "Managing and Consulting: A Total Quality Perspective", Journal of Management Development, New York, USA, 12 (7), ss.51-59.

[http://www.ogretmen.info/toplam\\_kalite\\_yonetimi\\_.asp](http://www.ogretmen.info/toplam_kalite_yonetimi_.asp), 01.11.2010, 19:45.

## EKLER

### EK-1

#### ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Sizlere daha kaliteli hizmet verebilmek için okuldaki uygulamalarla ilgili görüşlerinize ihtiyaç duyulmaktadır. Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, katkılarınız için teşekkür ederiz.

Aşağıdaki seçeneklerden size uygun olanı (x) şeklinde işaretleyiniz.

#### 1- SINIFINIZ

- 1- ( ) 4. Sınıf      2- ( ) 5. Sınıf      3- ( ) 6. Sınıf      4- ( ) 7. Sınıf      5- ( ) 8. Sınıf  
 6- ( ) 9. Sınıf      7- ( ) 10. Sınıf      8- ( ) 11. Sınıf      9- ( ) 12. Sınıf      10- ( ) Hazırlık

#### 2- CİNSİYETİNİZ

- 1- Kız ( )      2- Erkek ( )

Aşağıda okulumuzla ilgili 50 maddeden oluşan yargılar verilmiştir. Bunları dikkatlice okumanızı ve "Tam" "Çok", "Orta", "Az", "Hiç", seçeneklerinden size uygun olan birini x şeklinde işaretleyerek belirtmenizi rica ederiz.

Anketinizin geçerli olabilmesi için 50 maddeyi de doldurmanız gereklidir.

ANKET SORULARI						
<b>a) Ulaşılabilirlik ve İletişim</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
1	İhtiyaç duyduğumda okul yöneticileriyle rahatlıkla görüşebilirim.					
2	İhtiyaç duyduğumda öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirim.					
3	İhtiyaç duyduğumda okul çalışanlarıyla rahatlıkla görüşebilirim.					
<b>b) Dilek, Öneri ve Şikayetler</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
4	Sınıf temsilcimiz, dilek, öneri ve şikayetlerimizi ilgili kişilere ulaştırır.					
5	Arkadaşlarımla ilgili sorunlarım, öğretmenlerim tarafından dikkate alınır.					
6	Okulumuzla ilgili isteklerimiz dikkate alınır.					
<b>c) Güvenilirlik</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
7	Okulumuz yöneticilerine güvenirim.					
8	Okulumuz öğretmenlerine güvenirim.					
9	Okulumuzun diğer çalışanlarına güvenirim.					

d) Güvenlik		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
10	Okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir.					
11	Okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.					
12	Okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemler alınır.					
13	Yöneticilerden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.					
14	Öğretmenlerimizden dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.					
15	Okulumuzdaki diğer çalışanlardan, (memur, hizmetli, vs) dayak, hakaret gibi onur kırıcı davranış görmedim.					
e) Kararlara Katılım		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
16	Öğrenci temsilcileri demokratik seçimle belirlenir.					
17	Okulumuzda bizimle ilgili kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.					
f) Öğrenci işleri		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
18	Okuldan istediğim belgeleri (öğrenci belgesi, kimlik) zamanında alabilirim.					
19	Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.					
g) Eğitim-Öğretim		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
20	Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.					
21	Okulda edindiğim bilgilerin şimdi veya ileriki hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.					
22	Derslerin işlenişinde bilgisayar, tepegöz, harita gibi araç-gereçlerden yararlanılmaktadır.					
23	Aradığım kaynakları (Ansiklopedi vs.) okulda bulabiliyorum.					
24	Ders kitapları, işlenen konuya uygun olarak seçilmiştir.					
25	Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.					
26	Okulumuzdan kişisel sorunlarımızla ilgili rehberlik hizmeti alabilmekteyim.					
h) Ders Arası		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
27	Teneffüs süreleri yeterlidir.					

28	Teneffüslerde bir sorun olduğunda nöbetçi öğretmenler hemen müdahale ederler.					
<b>i) Okulun Fiziki Ortamı</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
29	Okul her zaman temiz ve bakımlıdır.					
30	Okulumuzun bahçesi, spor salonu vb. alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.					
<b>j) Okulun Kantin, Yemekhane ve Yatakhaneleri (varsa)</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
31	Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur					
32	Okul kantininde ihtiyaç duyduğum, beğendiğim ürünleri bulabiliyorum					
33	Okulun (varsa) yatakhane temiz, sağlıklı ve rahattır.					
34	Okulun (varsa) yemekhanesi temiz ve sağlıklıdır					
<b>k) Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
35	Okulda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyet düzenlenmektedir.					
36	Düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlere seveerek katılıyorum.					
37	Okulum sahip olduğum yetenekleri geliştirme imkanı sağlar.					
38	İlgi duyduğum sportif faaliyet okulda yapma imkanı buluyorum					
<b>L) Eğitici Kol Çalışmaları</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
39	Katılacağımız eğitici kolları istek ve yeteneklerimiz doğrultusunda seçeriz.					
40	Katılığım eğitici kol faaliyetlerinden bir çok şey öğrendim.					
<b>m) Belirli Gün ve Haftalar</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
41	Okulumuzda belirli gün ve haftalarla (Öğretmenler Günü, Atatürk Haftası, Yeşilay Haftası vb) ilgili kutlamalar yapılmaktadır.					
42	Okulumuzda yapılan belirli gün ve hafta kutlamalarını beğeniyorum					
<b>n) Değerlendirme,Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
43	Okulda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir					
44	Öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.					



45	Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.					
<b>o) Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim</b>		<b>TAM</b> 5	<b>ÇOK</b> 4	<b>ORTA</b> 3	<b>AZ</b> 2	<b>HİÇ</b> 1
46	Okulda Atatürk' ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım.					
47	Okulda Atatürk' e ve diğer devlet büyüklerine sevgim arttı.					
48	Okulda milli ve manevi değerlerimiz benimsetilmektedir.					
49	Okulda temel ahlaki değerler (doğruluk, dürüstlük vb.) kazandırılmaktadır.					
50	Tercih şansım olsa yine bu okulu seçerdim.					

EK-2

**OKUL ÇALIŞANLARI MEMNUNİYETİ ANKETİ**

Değerli çalışanımız, okulumuzun sizlere daha kaliteli hizmet verebilmesi için okuldaki uygulamalarla ilgili görüşlerinize ihtiyaç duyulmaktadır. Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, katkılarınız için teşekkür ederiz.

.....Okulu / Lisesi Okul Gelişim Yönetim Ekibi

Aşağıdakilerden konunuza uygun olanı (x) şeklinde işaretleyiniz.

1- Konunuz	2- Cinsiyetiniz	3- Yaşınız	4- Eğitim durumunuz?	5- Kaç yıldır bu okulda çalışıyorsunuz?
1 Yönetici ( )	1 Kadın ( )	1 18-25 yaş ( )	1 İlköğretim ( )	1 0-5 yıl ( )
2 Öğretmen ( )	2 Erkek ( )	2 26-33 yaş ( )	2 Ortaöğretim (lise) ( )	2 6-10 yıl ( )
3 Diğer Çalışanlar ( )		3 34-41 yaş ( )	3 Yüksek Okul ( )	3 10-15 yıl ( )
		4 42-39 yaş ( )	4 Fakülte (Lisans) ( )	4 16 ve üstü ( )
		5 50 yaş ve üzeri ( )	5 Yüksek lisans ve üstü ( )	

Değerli çalışanımız, aşağıda okulumuzla ilgili 47 maddeden oluşan yargılar verilmiştir. Bunları dikkatlice okumanızı ve "Tam", "Çok", "Orta", "Az", "Hiç", seçeneklerinden size uygun olan birini x şeklinde işaretleyerek belirtmenizi rica ederiz.

Anketinizin geçerli olabilmesi için 47 maddeyi de doldurmanız gereklidir.

ANKET SORULARI					
(A) Liderlerin Toplam Kaliteyi Sahiplenmeleri					
	TAM	ÇOK	ORTA	AZ	HİÇ
<b>a) Yöneticilerin liderlik davranışları.</b>					
1	5	4	3	2	1
1					
2					
3					
4					
5					
<b>b) İyileştirme etkinliklerine destek ve katılımı</b>					
6	5	4	3	2	1
7					
8					
9					
10					
<b>c) Motivasyon tanıma ve takdir yaklaşımı</b>					
11	5	4	3	2	1
12					
<b>(B) Çalışanların Yönetimi</b>					
<b>d) Performans Değerlendirme</b>					
13	5	4	3	2	1
14					
15					
<b>e) İnsan Kaynaklarının Etkili Yönetimi</b>					
16	5	4	3	2	1
17					
18					
19					
20					
21					
<b>f) Kararlara Katılım</b>					
22	5	4	3	2	1
23					
24					
<b>g) Çalışma Ortamı</b>					
25	5	4	3	2	1

26	Çalışanların okulda yemek, servis vb. ihtiyaçları karşılanır.					
27	Okulda ihtiyaç duyduğum malzemeye zamanında ulaşabilirim (renkli tebeşir, fotokopi vs...)					
28	Okulda çalışanlara, sınıflara/bürolara yapılan araç gereç dağıtımında eşitlik ilkesi uygulanır.					
<b>h) İşbirliği ve İletişim</b>		<b>TAM</b>	<b>ÇOK</b>	<b>ORTA</b>	<b>AZ</b>	<b>HİÇ</b>
29	Kurumdaki tüm duyurular çalışanlara zamanında iletilir.	5	4	3	2	1
30	Okulumuzda yapılan faaliyetlerde herkes birbirine yardımcı olur.					
31	Okul yöneticileri ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.					
32	Okulda, öğretmenler ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.					
33	Okulda, diğer çalışanlar ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.					
<b>i) Motivasyon ve Tatmin</b>		<b>TAM</b>	<b>ÇOK</b>	<b>ORTA</b>	<b>AZ</b>	<b>HİÇ</b>
34	Kendimi okulun değerli bir üyesi olarak görürüm.	5	4	3	2	1
35	Okulda kendimi güvende hissedirim.					
36	Yaptığım işten zevk alıyorum ve işimi seviyorum.					
37	Aldığım ücret yeterlidir.					
38	Okul yönetiminden memnunum.					
39	Yöneticilerin sergilediği tutum ve davranışlar, çalışanları motive edici yöndedir.					
<b>j) Kişisel ve mesleki gelişim</b>		<b>TAM</b>	<b>ÇOK</b>	<b>ORTA</b>	<b>AZ</b>	<b>HİÇ</b>
40	Yöneticiler, çalışanların hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için kişi ve kuruluşlarla işbirliği yapar.	5	4	3	2	1
41	Yöneticiler, çalışanların mesleklerinde gelişmeleri için gerekli desteği verir (HİE'lere katılımlarda, yüksek lisans yapmada vs...)					
<b>k) Sosyal Etkinlikler</b>		<b>TAM</b>	<b>ÇOK</b>	<b>ORTA</b>	<b>AZ</b>	<b>HİÇ</b>
42	Çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenir.	5	4	3	2	1
43	Okulda düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlere seveerek katılmaktayım.					
<b>l) Toplama etki ve katkı durumunun algılanması</b>		<b>TAM</b>	<b>ÇOK</b>	<b>ORTA</b>	<b>AZ</b>	<b>HİÇ</b>
44	Yöneticilerimiz, hizmet alanların beklentilerini dikkate alır.	5	4	3	2	1
45	Okul yerel ve genel toplum üzerinde olumlu etki bırakacak çalışmalar yapmaktadır.					
46	Okul doğal kaynakları korumakta ve doğal çevrenin korunması için gayret göstermektedir.					
47	Kurumda geri dönüşümü mümkün atıklar toplanmaktadır.					

## EK-3

## VELİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Değerli velimiz, sizlere daha kaliteli hizmet verebilmek için okuldaki uygulamalarla ilgili görüşlerinize ihtiyaç duyulmaktadır. Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, katkılarınız için teşekkür ederiz.

/ Okul Gelişim Yönetim Ekibi

Aşağıdakilerden konunuza uygun olanı (x) şeklinde işaretleyiniz.

1- Cinsiyetiniz		2- Yaşınız		3- Eğitim durumunuz?		4- Kaç yıldır bu okuldan hizmet alıyorsunuz?	
1	Kadın ( )	1	18-25 yaş ( )	1	İlköğretim ( )	1	0-5 yıl ( )
2	Erkek ( )	2	26-33 yaş ( )	2	Ortaöğretim (lise) ( )	2	6-10 yıl ( )
		3	34-41 yaş ( )	3	Yüksek Okul ( )	3	10-15 yıl ( )
		4	42-39 yaş ( )	4	Fakülte (Lisans) ( )	4	16 ve üstü ( )
		5	50 yaş ve üzeri ( )	5	Yüksek lisans ve üstü ( )		

Aşağıda okulumuzla ilgili 40 maddeden oluşan yargılar verilmiştir. Bunları dikkatlice okumanızı ve "Tam" "Çok", "Orta", "Az", "Hiç", seçeneklerinden size uygun olan birini x şeklinde işaretleyerek belirtmenizi rica ederiz.

Anketinizin geçerli olabilmesi için 40 maddeyi de doldurmanız gereklidir.

MADDELER									
A) Ulaşılabilirlik ve İletişim					TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HIÇ 1
1	İhtiyaç duyduğumda okul personeliyle (Yönetici, öğretmen, memur, hizmetli, kantin görevlisi gibi) rahatlıkla görüşebiliyorum.								
2	Bizi ilgilendiren okul duyurularını zamanında öğreniyorum.								
3	Okuldaki veli toplantıları ihtiyaçlarıma cevap verecek şekilde düzenlenmektedir.								
4	Okuldan, ihtiyacım olan konularda rehberlik hizmeti almaktayım.								
B) Dilek, Öneri ve Şikayetler					TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HIÇ 1
5	Okul ile ilgili istek ve şikayetlerimi okula iletebiliyorum.								
6	Okula ilettiğim istek ve şikayetlerim dikkate alınmıyor.								
C) Güvenilirlik					TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HIÇ 1
7	Okul yöneticilerine güvenirim.								
8	Okulun öğretmenlerine güvenirim.								
9	Okulun diğer personeline (Memur, hizmetli vb.) güvenirim.								
D) Güvenlik					TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HIÇ 1
10	Okulda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.								
11	Okulda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır.								
12	Okul yolu (varsa okul servisleri) güvenlidir.								
E) Kararlara Katılım					TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HIÇ 1
13	Veli temsilcileri tüm velileri temsil edebilmektedir.								

14	Okulda bizleri ilgilendiren kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.					
F) Öğrenci işleri		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
15	Öğrenci devamsızlık bilgilerine rahatlıkla ulaşabiliyorum.					
16	Öğrencimin notlarını rahatlıkla takip edebiliyorum.					
17	Öğrenci işleri ile ilgili belgeler (nakil, karne, mezuniyet belgesi vb.) zamanında düzenlenir.					
G) Eğitim-Öğretim		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
18	Çocuğumuz anlamadığı bir şeyi öğretmenine rahatlıkla sorabilmektedir					
19	Çocuğumuz okulda öğrendiklerini günlük yaşamda kullanabilmektedir.					
20	Okulda eğitim-öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için yeterli sayıda görevli vardır.					
H) Okulun Fiziki Ortamı		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
21	Okul her zaman temiz ve bakımlıdır.					
22	Okul, öğrencilerin sağlığı, gelişimi açısından uygun fiziki ortama sahiptir (rutubetsiz,havalandırılmalı, geniş, ferah vs...)					

İ) Okulun Kantin, Yemekhane ve Yatakhaneleri		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
23	Okulun kantininde ve varsa yemekhanesinde satılan malzemeler temiz ve sağlıklıdır.					
24	Okul kantininde ve varsa yemekhanesinde satılan malzemeler hesaplıdır.					
25	Okul yatakhaneleri temiz ve bakımlıdır.					
J) Sosyal, Kültürel ve Spor Etkinlikleri		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
26	Okuldaki sosyal etkinlikler öğrencimin yeteneklerini geliştirecek şekilde düzenlenmektedir.					
27	Öğrencim okulda sosyalleşti.					
28	Okulda öğrencimin farkında olmadığım yetenekleri ortaya çıktı.					
K) Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
29	Öğrenci başarıları değerlendirilirken tarafsız davranıldığını düşünüyorum					
30	Öğrencim okuldaki başarıları ödüllendirilir.					
L) Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
31	Öğrencim okulda milli ve manevi değerleri öğrenebilmektedir.					
32	Öğrencim okulda temel ahlak kurallarını öğrenebilmektedir.					
33	Okulda öğrencim olumlu bir kişilik kazanabilmektedir.					
M) Topluma Etki ve Katkı Durumunun Algılanması		TAM 5	ÇOK 4	ORTA 3	AZ 2	HİÇ 1
34	Okul tesisleri (sporif-eğlence-kültürel faaliyetler) çevrenin kullanımına sunulmaktadır.					
35	Okul, çevre ve insan sağlığı ile ilgili çalışmalara destek verir.					
36	Okul, ulusal bayram ve törenlere çevrenin katılımını sağlar.					

37	Okul, çevre kirliliğinin (gürültü,temizlik v.b) önlenmesi konusunda duyarlıdır.					
38	Okul çalışanları ve öğrenciler davranışlarıyla çevreye iyi örnek olur.					
39	Çevreden okulla ilgili olumlu eleştiriler duyarım.					
40	Bu okulu başkalarına da tavsiye ederim.					
Ekleme istediğiniz diğer görüşlerinizi lütfen yazınız.						

## EK-4

## Özgeçmiş



T. C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü  
Özgeçmiş



Adı Soyadı:	Faruk ÇALIŞKAN	İmza:	
Doğum Yeri:	İSPARTA		
Doğum Tarihi:	09/07/1983		
Medeni Durumu:	Evli		

## Öğrenim Durumu

Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlköğretim	Cengiz Topel İÖÖ	-	Isparta	1989
Ortaöğretim	Anadolu İHL	-	Isparta	1994
Lise	Gürkan Lisesi	-	Isparta	1998
Lisans	Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi	Bilgisayar Öğretim Tek.Eğitimi	Konya	2001
Yüksek Lisans				
Becerileri:	Web Tasarımı, Notebook Tamiri			
İlgi Alanları:	Futbol, Maç Seyretme, Kitap Okumak			
İş Deneyimi:	2005-2006 SDÜ Yalvaç MYO, Gönen MYO 2006-2008 Isparta Meryem Albayrak Anadolu Tic. Meslek Lisesi (Bil.Öğrt) 2008-2010 Isparta Aksu ÇPL (Okul Müdürü) 2010- Isparta Toki Akkent İÖÖ (Müdür Yardımcısı)			

Aldığı Ödüller:	MEB Teşekkür
Hakkımda bilgi almak için önerebileceğim şahıslar:	Tarık AYYILDIZ, Prof. Dr. Cahit BALABANLI, Prof. Dr. Veysel AYHAN
Tel:	0 505 722 02 30
Adres	Davraz mah. 3906 sokak No:16 ISPARTA