

**T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ ANABİLİM DALI**

**TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ÇERÇEVESİNDE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ
(SÜLEYMAN NAZİF LİSESİ VE OKYANUS KOLEJİ ÖRNEĞİ)
Yüksek Lisans Tezi**

Tezi Hazırlayan:Hasan TAN

İSTANBUL,2007

T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ ANABİLİM DALI

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ÇERÇEVESİNDE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ
(SÜLEYMAN NAZİF LİSESİ VE OKYANUS KOLEJİ ÖRNEĞİ)
Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan
Hasan TAN
Öğrenci No:EYG2451-102

Tez Danışmanı: Yrd.Doç.Dr. Seval AKBIYIK

İSTANBUL,2007

İÇİNDEKİLER

Yemin	I
Jüri Sayfası	II
Türkçe Özet	III
İngilizce Özet	IV
Tablolar	V
Grafikler	VI
Giriş	

I.BÖLÜM

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. KALİTE KAVRAMI.....	7
1.2. KALİTE KAVRAMININ TANIMI.....	8
1.3.TOPLAM KALİTE YÖNETİM ANLAYIŞI.....	11
1.4. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI.....	12
1.4.1.İnsanlar.....	13
1.4.2.Tam Katılım.....	13
1.4.3. Müşteri Memnuniyeti.....	14
1.4.4. Kurum Kültürü.....	15
1.4.5 Süreç Yönetimi ve Süreç Performansını Geliştirme.....	16
14.6. Liderlik.....	17
1.5. TKY’NİN ÖNEMİ VE İŞLETMEYE SAĞLAYACAĞI YARARLAR.....	18
1.6.TKY’NİN UYGULAMAYA SAĞLAYACAĞI YARARLAR.....	19

1.7. KALİTE KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ	19
1.7.1.ABD’de TKY.....	20
1.7.2.Japonya’da TKY.....	21
1.7.3.Avrupa’da TKY.....	21
1.7.4.Türkiye’de TKY.....	22

II.BÖLÜM

EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

2.1. EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	23
2.2. EĞİTİMDE TKY.....	27
2.2.1. TKY Uygulamalarının Gerekçesi.....	29
2.2.2. TKY’nin Amaçları.....	30
2.2.TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KURAMININ EĞİTİM YÖNETİMİNE KATKILARI.....	31

III.BÖLÜM

EĞİTİMDE TKY UYGULAMALARI ÇERÇEVESİNDE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ÇALIŞMASI

3.1.ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	34
3.1.1 Ana Kütle ve Örnek Seçimi.....	34
3.1.2 Veri Toplama Yöntemi.....	34
3.1.3 Veri Analizi.....	35
3.2.ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ BULGULAR.....	36
3.2.1 Okula Ulaşım.....	36
3.2.2 Eğitim ve Öğretim.....	41

3.2.3 Rehberlik.....	44
3.2.4 Hafta Sonu Yetiştirme Kursu.....	48
3.2.5 Sosyal Faaliyet.....	53
3.2.6 Kütüphane.....	59
3.2.7 Atölye ve İşlikler.....	63
3.2.8 Konferans Salonu.....	70
3.2.9 Yüzme Havuzu.....	72
3.2.10 Kantin.....	75
3.2.11.Yemekhane.....	83
3.2.12 Kararlara Katılım.....	88
3.2.13 Toplam Kalite Yönetimi.....	91
3.3.ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ SONUÇLAR.....	99
SONUÇ.....	101
KAYNAKÇA.....	104
Ekler-1 Öğrenci Memnuniyeti Anketi	

YEMİN METNİ

Sunduğum Yüksek Lisans Tezimi,Akademik Etik ilkelerine bağlı kalarak,hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın bizzat kendimin hazırladığına and içerim.

17/08 /2007
Hasan TAN

KISA ÖZET

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ÇERÇEVESİNDE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ (SÜLEYMAN NAZİF LİSESİ VE OKYANUS KOLEJİ ÖRNEĞİ)

Bu çalışma Toplam Kalite Yönetimi çerçevesinde Öğrenci Memnuniyetinin bir devlet okulu örneği(Süleyman Nazif Lisesi) ile özel okul örneği(Okyanus Koleji) üzerinde varolan durumun saptanması amacı Toplam Kalite Yönetimi ile yapılmıştır.

Araştırma, iki ana kısımdan oluşmaktadır.İlk kısımda Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili teorik bilgi sunulmuş;tanımı,içeriği,gelişimi...,ikinci kısımda ise Toplam Kalite Yönetimi ilkelerini esas alarak tarafımdan hazırlanmış olan işletme mantığıyla çok geniş kapsamlı ve detaylı bir şekilde hazırlanmış olan anket Süleyman Nazif Lisesi'nden yabancı dil ağırlıklı bölüm birinci sınıftan bir şube ile üçüncü sınıftan bir şube ve Anadolu Lisesi birinci sınıftan bir şube ve Okyanus Koleji lise birinci sınıftan bir şubede (her şubeden 20 öğrenci olmak üzere) vaka çalışması yapılmıştır.

Çalışma ile Toplam Kalite Yönetiminin okuldaki öğrenciler tarafından ne şekilde algılandığını belirlenmiştir.Ayrıca, öğrencilerin evlerinden okula ulaşmaları ile başlayan okul gerçeğinin okulun eğitim-öğretimi başta olmak üzere donanımının ve hizmetinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığı;varolan durumun onlar açısından tespiti ve olması istenen durumun ifadesi,eksikleri ve sorunları ile birlikte yine sorunu yaşayan öğrenciler tarafından çözüm yolları ile birlikte sunulması çalışmayı özgün kılmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Kalite,Toplam Kalite Yönetimi,Öğrenci Memnuniyeti

Summary

Student Satisfaction within the Framework of Total Quality Management with the samples of Süleyman Nazif Public High School and Okyanus Private High School Students.

This study has been carried out in order to define the current situation of student satisfaction at two schools ; Süleyman Nazif (public) High School and Okyanus (private school) College; within the framework of Total Quality Management .

The research includes two main parts : in the first part theoretical knowledge such as definition, contents, background are included; in the second part a comprehensive and detailed survey , which has been prepared and conducted by me, is included. In addition, it has been taken a business management approach to survey based on the principles of Total Quality Management. Furthermore, a chronicle study has made with the sample of students in a 9th grade, an 11th grade of Süleyman Nazif Foreign Language Based High School ; a 9th grade of Anatolian High School and a 9th grade of Okyanus College(each one included 20 students)

Besides, the students' perception of Total Quality Management has been defined with this study. The approach of the study is unique in terms of concerns : how students perceive and define the present situation at their schools ; students' demands and solutions about transportation to school, education, teaching materials, equipment and function at the schools

Tablolar Listesi

1-Okula ulaşım türü.....	36
2-Evden okula ulaşımın süresi.....	36
3-Okul servisindeki öğrenci sayısı.....	37
4-Okul servisinde olabilecek ideal öğrenci sayısı.....	37
5-Okul servis şoförünün tavrı/yaklaşımı.....	38
6-Okul servisinde istenilen müzikleri dinleme durumu.....	38
7-Okul servis ücreti olarak ne kadar ödendiği.....	39
8-Okul servis ücreti olarak makul bulunun fiyat.....	39
9-Gelecek yıl/dönem servisi kullanma isteği.....	40
10-Minübüsle/otobüsle okula ulaşım süresi.....	40
11-Okulda bekçi/görevli memur durumu.....	41
12-Bekçinin/görevli memurun tavrı/yaklaşımı.....	41
13-Okulda bulunulan sürede öğrencilerin okul dışına çıkma durumu.....	42
14-Okulda derse geç kalındığındaki hareket tarzı.....	42
15-Hangi sınıfı okumakta olduğu.....	43
16-Diğer derslerden sorun yaşanan dersler.....	43
17-Alan derslerinden sorun yaşanan dersler.....	44
18-Okulun rehberlik servis durumu.....	44
19-Okulun rehberlik servisinin öğrenci tanıma anketi yapması.....	45
20-Öğrenci anketinin yeterliliği.....	45
21-Okulun rehberlik servisinin alan seçimi çalışmasını yapması.....	46
22- Okulun rehberlik servisinin meslek/iş tercihi çalışmasını yapması.....	46

23-Okuldaki rehberlik servisinden danışma desteği alınması.....	47
24-Alınan danışma desteği ile sorunun çözümlenmesi.....	47
25-Okuldaki hafta sonu yetiştirme kursu durumu.....	48
26-Hafta sonu yetiştirme kursuna katılma durumu.....	48
27-Kursa katılan dersler.....	49
28-Kursta ayrıca açılması istenen dersler.....	49
29-Kursta okul idaresinin durumu.....	50
30-Kursta ders öğretmeninin durumu.....	50
31-Kursta sınıf ortamının durumu.....	51
32-Kursta ödenen bir ders ücreti.....	51
33-Kursta öğrenci tarafından makul görülen ders ücreti.....	52
34-Kursa gelecek yıl/dönem katılma isteği.....	52
35-Okulda özel günlerde ve haftalarda tören yapılma durumu.....	53
36-Törenlerde ve etkinliklerde öğrencilerin görev alması.....	53
37-Okulda yıllık çalışması yapılması.....	54
38-Geçmiş yıllıkların görülmesi.....	54
39-Geçmiş yıllıkların beğenilmesi.....	55
40-Okulun şehir içi tarihi ve turistik gezi yapması.....	55
41-Okulun yapması istenen şehir içi tarihi ve turistik gezi.....	56
42-Okulun şehir dışı tarihi ve turistik gezi yapması.....	57
43- Okulun yapması istenen şehir dışı tarihi ve turistik gezi.....	58
44-Okulda satranç, masa tenisi vb. faaliyetlerin durumu.....	59
45-Okulda kütüphane durumu.....	59
46-Okul kütüphanesinin görevli durumu.....	60

47-Okul kütüphanesindeki görevlinin tavrı.....	60
48-Okul kütüphanesinde internet bağlantısı durumu.....	61
49-Okul kütüphanesinden yararlanma.....	61
50-Okul kütüphanesindeki kitapların sıralanma/indeks durumu.....	62
51-Okuldaki resim sınıfının donanım durumu.....	63
52-Okuldaki resim sınıfının temizliği ve düzenliliği.....	63
53-Okuldaki resim sınıfının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	63
54-Okulda ebru sınıfının varlığı.....	64
55-Ebru sınıfının kullanılması.....	64
56-Ebru sınıfının ders dışında kullanma isteği.....	65
57-Ebru sınıfının fiziki donanımının yeterliliği.....	65
58-Ebru sınıfının temizliği.....	66
59-Ebru sınıfı ortamının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	66
60-Okulda seramik/cam sınıfının varlığı.....	67
61- Seramik-cam sınıfının kullanma isteği.....	67
62- Seramik-cam sınıfının ders dışında kullanma isteği.....	68
63- Seramik-cam sınıfının fiziki donanımının yeterliliği.....	68
64- Seramik-cam sınıfının temizliği.....	69
65- Seramik-cam sınıfının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	69
66-Okulda konferans sınıfının durumu.....	70
67-Konferans salonunun kaç kişilik olduğu.....	70
68-Konferans salonunun fiziki donanımının yeterliliği.....	71
69- Konferans salonunun temizliği.....	71
70-Konferans salonunun etkinliklerde kullanılma durumu.....	72

71-Okulda yüzme havuzu.....	72
72-Yüzme havuzunun kullanılması.....	73
73-Yüzme havuzunun fiziki donanımının yeterliliği.....	74
74- Yüzme havuzunun temizliği.....	75
75-Okul kantininin durumu.....	75
78-Kantinde yiyecek ve içeceklerin durumu.....	76
79-Kantindeki ürünlerin fiyat durumu.....	76
80-Kantinden yapılan haftalık harcama tutarı.....	77
81-Okul kantininde müzik durumu.....	77
82-Okul kantininde müzik yayını olma isteği.....	78
83-Okul kantininde izlenmek istenen kanallar.....	78
84-Okul kantininde dinlenmek istenen müzik türleri.....	79
85-Okul kantininde dinlenmek istenen sanatçılar.....	79
86-Okul kantininin fiziki donanımının yeterliliği.....	80
87- Okul kantininin temizliği.....	81
88- Okul kantininde müzik yayını.....	82
89- Okul kantininin fiziki ortamının yeterli olması.....	82
90-Okulun yemekhane durumu.....	83
91-Okul yemekhanesinden yemek yeme.....	84
92-Okul yemekhanesinin kaç kişilik olduğu.....	84
93-Okul yemekhanesinde çıkan yemeklerin beğenilmesi.....	84
94-Okul yemekhanesinde olması istenen yemekler.....	85
95-Okul yemekhanesinin fiziki donanımının yeterli olması.....	85
96-Okul yemekhanesinin temizliği.....	86

97-Okul yemekhanesi için ne kadar ücret ödendiği.....	86
98-Okul yemekhanesi için makul bulunan ücret.....	87
99-Gelecek yıl/dönem okul yemekhanesini kullanma isteği.....	87
100-Okulda sınıf başkanlık sistemi.....	88
101-Okulda sınıf başkanlık sisteminin uygulanması.....	88
102-Okulda sınıf başkanlık sisteminin uygulanması isteği.....	88
103-Okulda uygulanan sınıf başkanlık sisteminden memnuniyet durumu.....	89
104-Okulda sınıf temsilciliği sisteminin uygulanması.....	89
105- Okulda sınıf temsilciliği sisteminin isteği.....	90
106- Okulda sınıf temsilciliği sisteminden memnuniyet durumu.....	90
107-Okulda Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarının durumu.....	91
108-Okulun Misyonu,Vizyonunun bilinmesi.....	91
109-Misyon,Vizyon...konusunda sınıf öğretmenin öğrencileri bilgilendirmesi.....	92
110- Misyon,Vizyon...konusunda müdür yardımcısının öğrencileri bilgilendirmesi....	92
111- Misyon,Vizyon...konusunda okul müdürünün öğrencileri bilgilendirmesi.....	93
112-Okulun üniversite giriş sınavında başarı durumu.....	93
113-Okulun üniversite sınav başarısızlığında öğrencilerin durumu.....	94
114- Okulun üniversite sınav başarısızlığında öğretmenlerin durumu.....	94
115- Okulun üniversite sınav başarısızlığında okul idaresinin durumu.....	95
116- Okulun üniversite sınav başarısızlığında kendinizin/öğrenci durumu.....	95
117-Tercih şansınız olması durumunda yine bu okulun seçilme durumu.....	96
118-Bu okulun tercih edilmesinde etkili olan olumlu yönler.....	96
119- Bu okulun tercih edilmemesinde etkili olan olumsuz yönler.....	97
120-Bu okulun gelişimi adına önerileriniz.....	98

Grafik Listesi

1.1-Okula ulaşım türü.....	36
1.2-Okula ulaşım türü.....	36
2.1-Evden okula ulaşımın süresi.....	36
2.2-Evden okula ulaşımın süresi.....	36
3.1-Okul servisindeki öğrenci sayısı.....	37
3.2-Okul servisindeki öğrenci sayısı.....	37
4.1-Okul servisinde olabilecek ideal öğrenci sayısı.....	37
4.2-Okul servisinde olabilecek ideal öğrenci sayısı.....	37
5.1-Okul servis şoförünün tavrı/yaklaşımı.....	38
5.2-Okul servis şoförünün tavrı/yaklaşımı.....	38
6.1-Okul servisinde istenilen müzikleri dinleme durumu.....	38
6.2-Okul servisinde istenilen müzikleri dinleme durumu.....	38
7.1-Okul servis ücreti olarak ne kadar ödendiği.....	39
7.2-Okul servis ücreti olarak ne kadar ödendiği.....	39
8.1-Okul servis ücreti olarak makul bulunun fiyat.....	39
8.2-Okul servis ücreti olarak makul bulunun fiyat.....	39
9.1-Gelecek yıl/dönem servisi kullanma isteği.....	40
9.2-Gelecek yıl/dönem servisi kullanma isteği.....	40
10.1-Minübüsle/otobüsle okula ulaşım süresi.....	40
10.2-Minübüsle/otobüsle okula ulaşım süresi.....	40
11.1-Okulda bekçi/görevli memur durumu.....	41
11.2-Okulda bekçi/görevli memur durumu.....	41

12.1-Bekçinin/görevli memurun tavrı/yaklaşımı.....	41
12.2-Bekçinin/görevli memurun tavrı/yaklaşımı.....	41
13.1-Okulda bulunulan sürede öğrencilerin okul dışına çıkma durumu.....	42
13.2-Okulda bulunulan sürede öğrencilerin okul dışına çıkma durumu.....	42
14.1-Okulda derse geç kalındığındaki hareket tarzı.....	42
14.2-Okulda derse geç kalındığındaki hareket tarzı.....	42
15.1-Hangi sınıfı okumakta olduğu.....	43
15.2-Hangi sınıfı okumakta olduğu.....	43
16.1-Diğer derslerden sorun yaşanan dersler.....	43
16.2-Diğer derslerden sorun yaşanan dersler.....	43
17.1-Alan derslerinden sorun yaşanan dersler.....	44
17.2-Alan derslerinden sorun yaşanan dersler.....	44
18.1-Okulun rehberlik servis durumu.....	44
18.2-Okulun rehberlik servis durumu.....	44
19.1-Okulun rehberlik servisinin öğrenci tanıma anketi yapması.....	45
19.2-Okulun rehberlik servisinin öğrenci tanıma anketi yapması.....	45
20.1-Öğrenci anketinin yeterliliği.....	45
20.2-Öğrenci anketinin yeterliliği.....	45
21.1-Okulun rehberlik servisinin alan seçimi çalışmasını yapması.....	46
21.2-Okulun rehberlik servisinin alan seçimi çalışmasını yapması.....	46
22.1- Okulun rehberlik servisinin meslek/iş tercihi çalışmasını yapması.....	46
22.2- Okulun rehberlik servisinin meslek/iş tercihi çalışmasını yapması.....	46
23.1-Okuldaki rehberlik servisinden danışma desteği alınması.....	47

23.2-Okuldaki rehberlik servisinden danışma desteği alınması.....	47
24.1-Alınan danışma desteği ile sorunun çözümlenmesi.....	47
24.2-Alınan danışma desteği ile sorunun çözümlenmesi.....	47
25.1-Okuldaki hafta sonu yetiştirme kursu durumu.....	48
25.2-Okuldaki hafta sonu yetiştirme kursu durumu.....	48
26.1-Hafta sonu yetiştirme kursuna katılma durumu.....	48
26.2-Hafta sonu yetiştirme kursuna katılma durumu.....	48
27.1-Kursa katılan dersler.....	49
27.2-Kursa katılan dersler.....	49
28.1-Kursta ayrıca açılması istenen dersler.....	49
28.2-Kursta ayrıca açılması istenen dersler.....	49
29.1-Kursta okul idaresinin durumu.....	50
29.2-Kursta okul idaresinin durumu.....	50
30.1-Kursta ders öğretmeninin durumu.....	50
30.2-Kursta ders öğretmeninin durumu.....	50
31.1-Kursta sınıf ortamının durumu.....	51
31.2-Kursta sınıf ortamının durumu.....	51
32.1-Kursta ödenen bir ders ücreti.....	51
32.2-Kursta ödenen bir ders ücreti.....	51
33.1-Kursta öğrenci tarafından makul görülen ders ücreti.....	52
33.2-Kursta öğrenci tarafından makul görülen ders ücreti.....	52
34.1-Kursa gelecek yıl/dönem katılma isteği.....	52
34.2-Kursa gelecek yıl/dönem katılma isteği.....	52

35.1-Okulda özel günlerde ve haftalarda tören yapılma durumu.....	53
35.2-Okulda özel günlerde ve haftalarda tören yapılma durumu.....	53
36.1-Törenlerde ve etkinliklerde öğrencilerin görev alması.....	53
36.2-Törenlerde ve etkinliklerde öğrencilerin görev alması.....	53
37.1-Okulda yıllık çalışması yapılması.....	54
37.2-Okulda yıllık çalışması yapılması.....	54
38.1-Geçmiş yıllıkların görülmesi.....	54
38.2-Geçmiş yıllıkların görülmesi.....	54
39.1-Geçmiş yıllıkların beğenilmesi.....	55
39.2-Geçmiş yıllıkların beğenilmesi.....	55
40.1-Okulun şehir içi tarihi ve turistik gezi yapması.....	55
40.2-Okulun şehir içi tarihi ve turistik gezi yapması.....	55
41.1-Okulun yapması istenen şehir içi tarihi ve turistik gezi.....	56
41.2-Okulun yapması istenen şehir içi tarihi ve turistik gezi.....	56
42.1-Okulun şehir dışı tarihi ve turistik gezi yapması.....	57
42.2-Okulun şehir dışı tarihi ve turistik gezi yapması.....	57
43.1- Okulun yapması istenen şehir dışı tarihi ve turistik gezi.....	58
43.2- Okulun yapması istenen şehir dışı tarihi ve turistik gezi.....	58
44.1-Okulda satranç,masa tenisi vb. faaliyetlerin durumu.....	59
44.2-Okulda satranç,masa tenisi vb. faaliyetlerin durumu.....	59
45.1-Okulda kütüphane durumu.....	59
45.2-Okulda kütüphane durumu.....	59
46.1-Okul kütüphanesinin görevli durumu.....	60
46.2-Okul kütüphanesinin görevli durumu.....	60

47.1-Okul kütüphanesindeki görevlinin tavrı.....	60
47.2-Okul kütüphanesindeki görevlinin tavrı.....	60
48.1-Okul kütüphanesinde internet bağlantısı durumu.....	61
48.2-Okul kütüphanesinde internet bağlantısı durumu.....	61
49.1-Okul kütüphanesinden yararlanma.....	61
49.2-Okul kütüphanesinden yararlanma.....	61
50.1-Okul kütüphanesindeki kitapların sıralanma/indeks durumu.....	62
50.2-Okul kütüphanesindeki kitapların sıralanma/indeks durumu.....	62
51.1-Okuldaki resim sınıfının donanım durumu.....	63
51.2-Okuldaki resim sınıfının donanım durumu.....	63
52.1-Okuldaki resim sınıfının temizliği ve düzenliliği.....	63
52.2-Okuldaki resim sınıfının temizliği ve düzenliliği.....	63
53.1-Okuldaki resim sınıfının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	63
53.2-Okuldaki resim sınıfının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	63
54.1-Okulda ebru sınıfının varlığı.....	64
54.2-Okulda ebru sınıfının varlığı.....	64
55.1-Ebru sınıfının kullanılması.....	64
55.2-Ebru sınıfının kullanılması.....	64
56.1-Ebru sınıfının ders dışında kullanma isteği.....	65
56.2-Ebru sınıfının ders dışında kullanma isteği.....	65
57.1-Ebru sınıfının fiziki donanımının yeterliliği.....	65
57.2-Ebru sınıfının fiziki donanımının yeterliliği.....	65

58.1-Ebru sınıfının temizliği.....	66
58.2-Ebru sınıfının temizliği.....	66
59.1-Ebru sınıfı ortamının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	66
59.2-Ebru sınıfı ortamının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	66
60.1-Okulda seramik/cam sınıfının varlığı.....	67
60.2-Okulda seramik/cam sınıfının varlığı.....	67
61.1- Seramik-cam sınıfının kullanma isteği.....	67
61.2- Seramik-cam sınıfının kullanma isteği.....	67
62.1- Seramik-cam sınıfının ders dışında kullanma isteği.....	68
62.2- Seramik-cam sınıfının ders dışında kullanma isteği.....	68
63.1- Seramik-cam sınıfının fiziki donanımının yeterliliği.....	68
63.2- Seramik-cam sınıfının fiziki donanımının yeterliliği.....	68
64.1- Seramik-cam sınıfının temizliği.....	69
64.2- Seramik-cam sınıfının temizliği.....	69
65.1- Seramik-cam sınıfının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	69
65.2- Seramik-cam sınıfının eğitim ve öğretim için yeterliliği.....	69
66.1-Okulda konferans sınıfının durumu.....	70
66.2-Okulda konferans sınıfının durumu.....	70
67.1-Konferans salonunun kaç kişilik olduğu.....	70
67.2-Konferans salonunun kaç kişilik olduğu.....	70
68.1-Konferans salonunun fiziki donanımının yeterliliği.....	71
68.2-Konferans salonunun fiziki donanımının yeterliliği.....	71
69.1- Konferans salonunun temizliği.....	71
69.2- Konferans salonunun temizliği.....	71

70.1-Konferans salonunun etkinliklerde kullanılma durumu.....	72
70.2-Konferans salonunun etkinliklerde kullanılma durumu.....	72
71.1-Okulda yüzme havuzu.....	72
71.2-Okulda yüzme havuzu.....	72
72.1-Yüzme havuzunun kullanılması.....	73
72.2-Yüzme havuzunun kullanılması.....	73
73.1-Yüzme havuzunun fiziki donanımının yeterliliği.....	74
73.2-Yüzme havuzunun fiziki donanımının yeterliliği.....	74
74.1- Yüzme havuzunun temizliği.....	75
74.2- Yüzme havuzunun temizliği.....	75
75.1-Okul kantininin durumu.....	75
75.2-Okul kantininin durumu.....	75
78.1-Kantinde yiyecek ve içeceklerin durumu.....	76
78.2-Kantinde yiyecek ve içeceklerin durumu.....	76
79.1-Kantindeki ürünlerin fiyat durumu.....	76
79.2-Kantindeki ürünlerin fiyat durumu.....	76
80.1-Kantinden yapılan haftalık harcama tutarı.....	77
80.2-Kantinden yapılan haftalık harcama tutarı.....	77
81.1-Okul kantininde müzik durumu.....	77
81.2-Okul kantininde müzik durumu.....	77
82.1-Okul kantininde müzik yayını olma isteği.....	78
82.2-Okul kantininde müzik yayını olma isteği.....	78
83.1-Okul kantininde izlenmek istenen kanallar.....	78

83.2-Okul kantininde izlenmek istenen kanallar.....	78
84.1-Okul kantininde dinlenmek istenen müzik türleri.....	79
84.2-Okul kantininde dinlenmek istenen müzik türleri.....	79
85.1-Okul kantininde dinlenmek istenen sanatçılar.....	79
85.2-Okul kantininde dinlenmek istenen sanatçılar.....	79
86.1-Okul kantininin fiziki donanımının yeterliliği.....	80
86.2-Okul kantininin fiziki donanımının yeterliliği.....	80
87.1- Okul kantininin temizliği.....	81
87.2- Okul kantininin temizliği.....	81
88.1- Okul kantininde müzik yayını.....	82
88.2- Okul kantininde müzik yayını.....	82
89.1- Okul kantininin fiziki ortamının yeterli olması.....	82
89.2- Okul kantininin fiziki ortamının yeterli olması.....	82
90.1-Okulun yemekhane durumu.....	83
90.2-Okulun yemekhane durumu.....	83
91.1-Okul yemekhanesinden yemek yeme.....	84
91.2-Okul yemekhanesinden yemek yeme.....	84
92.1-Okul yemekhanesinin kaç kişilik olduğu.....	84
92.2-Okul yemekhanesinin kaç kişilik olduğu.....	84
93.1-Okul yemekhanesinde çıkan yemeklerin beğenilmesi.....	84
93.2-Okul yemekhanesinde çıkan yemeklerin beğenilmesi.....	84
94.1-Okul yemekhanesinde olması istenen yemekler.....	85
94.2-Okul yemekhanesinde olması istenen yemekler.....	85
95.1-Okul yemekhanesinin fiziki donanımının yeterli olması.....	85

95.2-Okul yemekhanesinin fiziki donanımının yeterli olması.....	85
96.1-Okul yemekhanesinin temizliği.....	86
96.2-Okul yemekhanesinin temizliği.....	86
97.1-Okul yemekhanesi için ne kadar ücret ödendiği.....	86
97.2-Okul yemekhanesi için ne kadar ücret ödendiği.....	86
98.1-Okul yemekhanesi için makul bulunan ücret.....	87
98.2-Okul yemekhanesi için makul bulunan ücret.....	87
99.1-Gelecek yıl/dönem okul yemekhanesini kullanma isteği.....	87
99.2-Gelecek yıl/dönem okul yemekhanesini kullanma isteği.....	87
100.1-Okulda sınıf başkanlık sistemi.....	88
100.1-Okulda sınıf başkanlık sistemi.....	88
101.1-Okulda sınıf başkanlık sisteminin uygulanması.....	88
101.2-Okulda sınıf başkanlık sisteminin uygulanması.....	88
102.1-Okulda sınıf başkanlık sisteminin uygulanması isteği.....	88
102.2-Okulda sınıf başkanlık sisteminin uygulanması isteği.....	88
103.1-Okulda uygulanan sınıf başkanlık sisteminden memnuniyet durumu.....	89
103.2-Okulda uygulanan sınıf başkanlık sisteminden memnuniyet durumu.....	89
104.1-Okulda sınıf temsilciliği sisteminin uygulanması.....	89
104.2-Okulda sınıf temsilciliği sisteminin uygulanması.....	89
105.1- Okulda sınıf temsilciliği sisteminin isteği.....	90
105.2- Okulda sınıf temsilciliği sisteminin isteği.....	90
106.1- Okulda sınıf temsilciliği sisteminden memnuniyet durumu.....	90
106.2- Okulda sınıf temsilciliği sisteminden memnuniyet durumu.....	90

107.1-Okulda Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarının durumu.....	91
107.2-Okulda Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarının durumu.....	91
108.1-Okulun Misyonu,Vizyonunun bilinmesi.....	91
108.2-Okulun Misyonu,Vizyonunun bilinmesi.....	91
109.1-Misyon,Vizyon...konusunda sınıf öğretmeninin öğrencileri bilgilendirmesi.....	92
109.2-Misyon,Vizyon...konusunda sınıf öğretmeninin öğrencileri bilgilendirmesi.....	92
110.1- Misyon,Vizyon...konusunda müdür yardımcısının öğrencileri bilgilendirmesi....	92
110.2- Misyon,Vizyon...konusunda müdür yardımcısının öğrencileri bilgilendirmesi....	92
111.1- Misyon,Vizyon...konusunda okul müdürünün öğrencileri bilgilendirmesi.....	93
111.2- Misyon,Vizyon...konusunda okul müdürünün öğrencileri bilgilendirmesi.....	93
112.1-Okulun üniversite giriş sınavında başarı durumu.....	93
112.2-Okulun üniversite giriş sınavında başarı durumu.....	93
113.1-Okulun üniversite sınav başarısızlığında öğrencilerin durumu.....	94
113.2-Okulun üniversite sınav başarısızlığında öğrencilerin durumu.....	94
114.1- Okulun üniversite sınav başarısızlığında öğretmenlerin durumu.....	94
114.2- Okulun üniversite sınav başarısızlığında öğretmenlerin durumu.....	94
115.1- Okulun üniversite sınav başarısızlığında okul idaresinin durumu.....	95
115.2- Okulun üniversite sınav başarısızlığında okul idaresinin durumu.....	95
116.1- Okulun üniversite sınav başarısızlığında kendinizin/öğrenci durumu.....	95
116.2- Okulun üniversite sınav başarısızlığında kendinizin/öğrenci durumu.....	95
117.1-Tercih şansınız olması durumunda yine bu okulun seçilme durumu.....	96
117.2-Tercih şansınız olması durumunda yine bu okulun seçilme durumu.....	96
118.1-Bu okulun tercih edilmesinde etkili olan olumlu yönler.....	96
118.2-Bu okulun tercih edilmesinde etkili olan olumlu yönler.....	96

119.1- Bu okulun tercih edilmemesinde etkili olan olumsuz yönler.....	97
119.2- Bu okulun tercih edilmemesinde etkili olan olumsuz yönler.....	97
120.1-Bu okulun gelişimi adına önerileriniz.....	98
120.2-Bu okulun gelişimi adına önerileriniz.....	98

Giriş

İkinci Dünya Savaşı sonrası başlayan globalleşme ile birlikte rekabet ortamında varolabilmenin ve kalıcı olabilmenin mücadelesini veren kurumlarda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı takip edilmesi bir nevi zorunluluk gerektiren bir rehber olarak karşımıza çıkmıştır.Köken itibariyle Hammurabiler'e ve Eski Mısır'a kadar uzanan kalite anlayışını esas alan Toplam Kalite Yönetimi, üretim ve tüketim sürecinde insanı;isteklerini ve taleplerini merkeze almıştır.İkinci Dünya Savaşı sonrası süreçte istatistiksel verilerin dışında üretimde sıfır hata ve müşterilerin beklentilerinin üretim sürecine dahil edilmesiyle kendini geliştiren bu yönetim anlayışı zaman içerisinde daha geniş coğrafyalara etki eder hale gelmiştir.

Toplam Kalite Yönetimi, günümüzde etkisini ve önemini arttırarak vazgeçilmez bir paradigmaya dönüşmektedir.Globalleşme ile adeta küçük bir kasabaya dönüşen dünyamızda, uluslar arası şirketlerden Kobilere değin çok geniş bir yelpazede iş hayatının aktif oyuncularının varlığın devamı,sürekliliği ve karlılığı adına bir paroladır adeta Toplam Kalite Yönetimi.Yakın geçmiş ve günümüz gerçekleri dikkate alındığında rekabet ortamında kurumsal kalıcılık ve müşteri memnuniyeti adına dikkatle anlaşılması ve hayata geçirilmesi zorunlu bir değerler bütünüdür .

Kurumsal değerin arttırılmasına yönelik olarak yapılan tüm çalışmaların genel ifadesi olan Toplam Kalite Yönetimi; kurumda çalışan bütün çalışanları dikkate alarak,onların üretim sürecindeki katkılarını arttırmaya,sorunları saptayarak çözümüne yönelik çalışmaların geliştirilmesine ve müşteri memnuniyetinin arttırılmasına dair gayretlerin desteklenmesine önem verir.Kurum içi tüm personeli iç müşteri olarak gören Toplam Kalite Yönetimi çalışanların üretim sürecindeki performanslarının arttırılması ile ilgili olarak onların istek ve

beklentilerinin belirlenerek kurum içinde kariyer planlaması yoluyla artı değerin sürdürülebilir bir şekilde devamının sağlanmasında belirleyici bir rol oynamaktadır. Böylece kurum içi memnuniyet sağlanmak suretiyle kurumun dış çevre ile sağlıklı ilişkiler geliştirmesi mümkün olabilmekte, bu durum kurumun çevre algılamasını pozitif yönde etkilemektedir. Kurumsal değerin artırılması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması ile neticelenecek olan kalite çalışmaları, kurumun tercih edilirliliğini arttırarak varlığının kalıcılığını ve sürdürülebilir büyümesini gerçekleştirmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi, günümüz dünyasının gittikçe zorlaşan rekabet şartlarında daha fazla önem kazanmakta, kurumsal kalıcılığın ve karlılığın anahtarı durumuna gelmiştir.

Çalışmamızın birinci bölümünde; Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili olarak Kavramsal Çerçeve-Kalite Kavramı, Kalite Kavramının Tanımı, Toplam Kalite Yönetim Anlayışı ve Temel Unsurları, TKY'nin İşletmeye Sağlayacağı Yararlar, TKY'nin Uygulamaya Sağlayacağı Yararlar, Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Ülke Örnekleri-, ikinci bölümünde Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, üçüncü bölümde ise 'Öğrenci Memnuniyeti' ile ilgili anket çalışması verileri ve yorumları ile birlikte sunulmuştur.

Konu ile ilgili İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün uygulanmakta olduğu memnuniyeti anketleri ile bu çerçevede yapılmış olan diğer anketleri de değerlendirerek, tüm okulu kapsayan daha geniş planlı bir anketle öğrencinin okuluyla ilgili olarak eve çıkış sürecinden başlamak üzere, eğitim ve öğretim faaliyetleri ve verilen hizmetlerle ilgili memnuniyet durumunun ortaya konmasına çalışılmıştır. Anketin hazırlanmasında meslekteki idari tecrübe ve iyi örnek olarak kabul edilebilecek okullardaki uygulamalardan da yararlanılmıştır. Okulla ilgili tüm birimleri ve hizmet alanları ve ilgili bilgilerini içeren ankette bir nevi okulun emarı çekilmiş; iyileştirmeye açık alanların tespitinde, sorunların sebepleri ve etkileri ile birlikte tespitinden sonra öğrencilerin çözüme ilişkin beklenti ve istekleri alınarak sonuca varılması

için veri sağlanmıştır.Çalışmamızda eğitim sistemimizin genel sorunlarına ilişkin tespitlere yönelik model olarak aldığımız bir resmi lise ile bir özel lise kurumundaki öğrencilerin memnuniyet durumları çeşitli yönleri ile değerlendirilmiş, memnuniyetlerinin belirlenmesinde etkili olan faktörler öğrencilerin bakış açıları ile belirlenerek, iki kurum öğrencileri arasındaki ortak ve farklı özellikler de sunulmuştur.Devlet lisesi ve özel lise öğrencilerinin okullarından memnuniyetsizliklerinde etkili olan faktörler nedenleri ile sunulmuş, çalışmadan elde edilen verilerden hareketle ülkemizin eğitim gerçeğine ve sorunlarına ilişkin genel bir durum tespiti yapılmıştır.

I.BÖLÜM

1.TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

1.1.KALİTE KAVRAMI

Kalite kavramı ile ilgili ilk bilgiler, M.Ö 2150 tarihli Hammurabi kanunlarında yer almaktadır. Bu kanunda yer alan hükümlerden biri şudur: “Bir inşaat ustasının inşa ettiği ev, ustasının yetersizliği ve işini gerektiği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak, ev sahibinin ölümüne yol açarsa; o usta öldürülür.¹ M.Ö 1450 yılında ise,eski Mısır’daki muayene elemanları, taş blokların yüzeylerinin dikliğini,telden oluşturdukları bir araçla kontrol etmekteydiler.² Dönemin şartları dikkate alındığında işle ilgili kurallara olan titizlik uygarlığın gelişimi adına önemlidir.Bu bağlamda düşünüldüğünde, kalite ve kaliteli iş yapma, neredeyse insanlık tarihi kadar eskidir.Ayrıca günümüze değin süregelen üstünlük mücadelesinin kökenleri ile ilgili ilk bilgileri sunmaktadır.Özellikle günümüzdeki medeniyetin gelişmişlik durumu ve batı etkisi dikkate alınır, kalite kavramının doğuşu ve gelişim seyri ile ilgili olarak daha geniş çerçeveli ve dikkatli bir yaklaşım sergilenmesi gerekmektedir.

Avrupa Kalite Kontrol Birliği’ne (EOQC) göre kalite; bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeterliliklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür. Bu özelliklerden bazıları boyut, biçim, kimyasal, fiziksel özellikler, ömür ve güvenilirliktir.³

¹ Yapıcı M., ‘**Toplam Kalite Yönetimine Sahip Bireylerin Özellikleri**’, Turk Student.net, s.1

² Şimşek M., **Toplam Kalite Yönetiminde Başarımın Anahtarı İnsan Faktörü**, Bab-1 Ali Kültür Yayınları,İstanbul,2002 s,16

³ Kovancı A, **Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl?**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2004,s.2

Dr. Juran da kaliteyi, 'amaca(kullanıma) uygunluk derecesi' olarak tanımlamaktadır. Burada amaç, hedeflenen müşterilerin gereksinimlerine ve ödeme olanaklarına göre belirlenir. O halde bir mamulün kalitesinden söz edebilmek için, öncelikle fonksiyon veya kullanılış amacının ve fiyatının göz önüne alınması gerekir. Diğer bir ifadeyle kalite; müşterilerin ihtiyaçlarını ve mantıklı beklentilerini tam ve sürekli olarak karşılayabilecek ürün ve hizmetleri en ekonomik bir şekilde üretmektir.⁴

Kalite kavramı ile ilgili çok sayıda tanım mevcut olup, bunlar arasında bir tanım birliği mevcut değildir. Kalite eskiden en güzel, en iyi ,en büyük gibi genel sıfatlarla tanımlanırdı. Teknik açıdan ise, kalite tolerans sınırları içerisinde, spesifikasyonlara göre, optimum seviye gibi bazı kavramlarla tanımlanmaktaydı. Ancak bugünkü iş ortamında en büyük, en pahalı malları üretmek ve satmak zorlaşmıştır. Buna paralel olarak, günümüzde mal satabilmek için önce müşteri grubunun belirlenmesi, sonra müşteri grubunun arzu ve isteklerini karşılayacak mal ve hizmet üretmesi gerekir. Bu anlamda kalitenin şimdiki tanımı 'müşterinin beklentilerini karşılayan özellikler' olarak belirlenmiştir.

1.2. KALİTE KAVRAMININ TANIMI

Günümüzde kısaca ' amaca uygunluk derecesi' olarak da tanımlanan kalite, önceleri standartlara uygunluk ' şeklinde ifade edilmekteydi. Ancak, tüketici istek ve beklentilerinin zamanla değişiklik göstermesi üzerine kalite, ' kullanmaya uygunluk' olarak algılanmaya başlanmıştır. Bu tanım ışığı altında kaliteyi, şirketler için bir ürünün performansı, nitelikleri,

⁴ Kovancı A, A.g.e s,2

güvenilirliği, standartlara uygunluğu, dayanıklılığı, estetiği ve algılanabilirliği itibariyle birçok boyutu olan bir stratejik silah olarak görmek mümkündür.⁵

Günümüzde kalite, yoğun rekabet ortamında işletmelerin rekabet güçlerinin göstergesi olarak karşımıza çıkmakta sürdürülebilir başarıyı n ve yok edici rekabet ortamında firmaların varlıklarını korumaları için anahtar bir kavram olarak görülmektedir. Kalitenin tam bir tanımı olmamakla birlikte, müşterinin taleplerine cevap verebilmek olarak ve günümüzde en çok kullanılan tanımıyla ‘ isteklere uygunluk’ olarak da açıklanabilir. Kalite kavramı ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır. Bunlardan bazıları:

-Kalite, bir organizasyonun bütün çalışmalarında yer alan kalıcı bir fonksiyondur.

-Kalite, bir mal veya hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerinin ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür.

-Kalite, bir hizmet veya ürünün isteklere uygunluk derecesidir.

-Kalite, ‘ isteklere uygunluk ‘ olarak tanımlanmalıdır. İstekler anlaşılmalı, ölçümler bunlara uygunluğu sürekli denetler şekilde olmalıdır. Tespit edilen uygunsuzluk kalitesizlik demektir. Böylece, kalite problemleri uygunsuzluk problemi haline gelir, kalite de tanımlanabilir duruma. Kalite, bir ürünün gerekliliklere uygunluk derecesidir.

-Kalite, ürünün sevkiyatından sonra toplumda neden olduğu minimal zarardır.

-Kalite, eksiklerden kaçınmaktır.

-Kalite, mekanizmaların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirebilmeleridir.

-Kalite, her türlü hatanın ortadan kaldırılmasıdır.

-Kalite, doğru tanıtıdır.

-Kalite, müşteri parasının karşılığını almasıdır.

-Kalite, sorunların belirlenmesi ve çözülmesi için doğru veridir.

⁵ Yapıcı M, Ag.m s,2

-Kalite, sürekli başarı demektir.

-Kalite, müşterinin şimdiki ve gelecekteki isteklerinin karşılanmasıdır.

-Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamıdır.

-Kalite, ürün veya hizmeti ekonomik yoldan üreten ve müşteri beklentilerine-isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir.

-Kalite esnekliktir.

-Kalite, bir ürün veya hizmetin değeridir.

-Kalite, spesifikasyonlara uygunluktur.

-En genel anlamda kalite, geliştirilebilecek her şeydir.Kaliteden söz ederken ilk akla gelen, ürünün veya hizmetin kalitesi olmalıdır.Kaizen stratejisi kapsamında incelenirse, hiçbir ürün veya hizmet, tasarlanmış olduğu seviyenin ilerisine geçemez.Burada tasarımı yapan insan olduğuna göre, insanın kalitesi ile ilgilenmelidir.İşi oluşturma üç yapı taşı; donanım,yazılım ve insan kaynaklarıdır.Ancak insan faktörü yerine tam oturtulduktan sonra işin donanım ve yazılım ile ilgili kısımlar ele alınmalıdır.İnsanların içinde kaliteyi oluşturmak, Kaizen bilincini edinmelerine yardım etmek demektir.⁶

Toplam Kalite Yönetimi (Total Quality Management), bir başka deyişle, top yekün mükemmellik olarak da ifade edilebilir.⁷ Toplumsal bir kurumun ürün ve hizmetlerinden faydalanan bireyler için, kalite çok önemlidir. Kalite, üretilen mal ve hizmetlerin fiziki kalitesini, verimlilik düzeyini, güvenilirliğini ve bunları üretmek için kaynakların en rasyonel şekilde kullanımını içerir. Geleneksel yönetimlerde, belirlenen standard ve koşulları aşmadığı

⁶ Gençyılmaz G, 'Toplam Kalite Yönetimi', İ.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi- c.28 s,2

⁷ Şişman M, "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Ve Kültür", Eğitim Ve Bilim Dergisi, Cilt:21, Sayı:105, Ankara, 1997, s. 61-67.

sürece, hatalar ve israf anlayışla karşılanırken, Toplam Kalite Yönetiminde, amaç sıfır hata ile mal ve hizmet üretmek.⁸ Diğer bir ifadeyle kalite; müşterilerin ihtiyaçlarını ve mantıklı beklentilerini tam ve sürekli olarak karşılayabilecek ürün ve hizmetleri en ekonomik bir şekilde üretmektir. Günümüzde Toplam Kalite Yönetimi ve tekniklerinin girmediği bir alan hemen hemen kalmamıştır. Politikadan en küçük sanayi işletmesine kadar, Toplam Kalite Yönetimi anlayışı giderek yaygınlaşmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi anlayışının en zor uygulandığı alanlardan birisi olan eğitim örgütlerinde de, Toplam Kalite Yönetimi anlayışına uygun olarak ciddi girişimler yapılmaktadır. Eğitim örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi anlayışının uygulama güclüğü, üretilen eğitim-öğretim hizmetlerinin etkilendiği faktörlerin çokluğu ve belirsizliğinden kaynaklanmaktadır.⁹

19. Yüzyılın ikinci yarısından itibaren endüstriyel sistemin doğması ve üretimde büyük artışlar meydana gelmesi, kalite kavramının önemini bir anda ön plana çıkarmıştır. Günümüz dünyasında gelişmiş bireylerin, şirketlerin, okul ve kuruluşların parolası: 'KALİTE' dir.

1.3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ANLAYIŞI

Kalitenin gelişim sürecinde, bir yüzyıla yakın bir süreç içinde, kontrol kavramından kalite kontrole ve organizasyona yansması olarak kalite kavramına gelinebilmiştir. Crosby, Feigenbaun, İshikawa, Deming ve daha birçok bilim adamı TKY' ne temel olabilecek, fakat dar kapsamda tanımlar yapılmıştır. Şirket ölçeğinde kalite kontrol yada toplam kalite kontrol terimleriyle açıklanan kavram daha sonra bir yönetim paketi, organizasyonların temelinde

⁸ Hoşgörür V, "Eğitimde Kalite Ve Yönetimi", Yaşadıkça Eğitim Dergisi, Sayı:55, İstanbul, 1997, s. 12-13

⁹ Yapıcı M, A.g.e s.1

yeni bir düşünce tarzı ve organizasyonda fertlerin davranış ve tutumlarından stratejilere kadar bir çok konuda değişimi gerekli kılan bir sistematik yönetim anlayışı olarak tanımlanmaktadır.¹⁰Kavrakoğlu'na göre bir yönetim felsefesi olarak ifade edilen kavram¹¹, Kantarcı'ya göre, müşteri beklentilerinin belirlenmesi, tam ve ekonomik bir biçimde gerçekleşmesini amaçlayan, sürekli iyileşmeyi amaçlayan bir iş anlayışıdır.¹² Toplam Kalite Yönetimi, ABD'de başlamış ama Japonya'da olgunlaşmış, sonra tekrar ABD'de 1980'li yıllarda gündeme gelmiş ve 1990'lı yılların başında Batı Yönetim düşüncesini etkisi altına almıştır.¹³

Toplam Kalite Yönetimi önce endüstri alanında gündeme gelmiş,sonra sağlık ve eğitim alanlarında yaygınlaşarak,resmi bürokrasilere uyarlanmaya çalışılan bir yaklaşımdır.¹⁴ Toplam Kalite Yönetimi anlayışının bu kadar yaygınlaşmasındaki ana felsefe;'üretimde sıfır hata anlayışıdır'.Üretimde ulaşılmaya çalışılan sıfır hata ile üretim ilkesi, bütün dünyanın dikkatini çekmiştir. Dolayısı ile Toplam Kalite Yönetimine olan ilginin, en azından başlarda, tamamen faydacı bir yaklaşımla olduğu söylenebilir.

Toplumsal bir kurumun ürün ve hizmetlerinden faydalanan bireyler için, kalite çok önemlidir. Kalite, üretilen mal ve hizmetlerin fiziki kalitesini, verimlilik düzeyini, güvenilirliğini ve bunları üretmek için kaynakların en rasyonel şekilde kullanımını içerir.Geleneksel yönetimlerde, belirlenen standart ve koşulları aşmadığı sürece, hatalar ve

¹⁰ Akdoğan A, 'Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi', makalesi, cankatan.org.

¹¹ Kavrakoğlu İ, **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul,1992,Kalder Yayınları,s.1-3

¹²Kantarcı H, '**Sanayide Toplam Kalite Yönetiminin Yaşama Geçirilmesi**' Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi. İstanbul:TKY Ar-Kom. S.33-39

¹³ Şişman M, A.g.e s.61-67

¹⁴ Erdoğan İ, '**Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Eğitim Kurumları İçin Yorumlanması**', Yaşadıkça Eğitim Dergisi', Sayı:55, İstanbul, 1997

israf anlayışla karşılanırken, Toplam Kalite Yönetiminde, amaç sıfır hata ile mal üretmek, yani mükemmelliğe ulaşmaktır.¹⁵ Toplumsal gereksinimlerden doğan toplumsal kurumların ürünleri, toplumun istediği niteliklerde olmazsa bir süre sonra ürünlerine talep azalır ve kurumun mevcudiyeti tehlikeye girer..Bu yalın gerçek her kurumun Toplam Kalite Yönetimi anlayışına yönelimini kolaylaştırmış hatta zorunlu kılmıştır.¹⁶

1.4.TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI

Her yönetim anlayışını ortaya koyan temel unsurlar gibi, toplam kalite yönetimini belirleyen unsurlar da vardır. Bu unsurları, çok farklı biçimde sınıflandırmalar yapan kaynakların bulunmasına rağmen dört grupta incelemek mümkündür ; insanlar, sürekli gelişim, proseslerin yönetimi ve müşteri odaklı olma. TKY ancak, tüm unsurlarıyla kabul edilip, benimsendiği ve uygulandığında başarılı olabilecek bir sistemdir.Bu temel unsurlar aşağıda belirtilmiştir.

1.4.1. İnsanlar- Bir işletmede kalite hiç kimsenin tek başına sorumluluğunda olan bir kavram değil, aksine herkesin sorumlu olduğu bir kavramdır. Böyle bir sorumluluğu taşıyacak olanlar ise, insanlar (çalışanlar) olduğu için, bu felsefenin uygulanabilmesinde insan kaynakları yönetimi ayrı bir önem taşır. "Önce insan anlayışı" içinde, bireyi, öncelikle yetkilendirmek ve bunun başarılabilmesi ve uygulanabilmesi için, onun kalitesini artıracak çalışmalarda bulunmak çok önemlidir. Çalışan insanın gerek teknik bilgi olarak, gerekse de bu ortamın zorunlu koşulu olan takım çalışmasını yapabilecek biçimde çeşitli yeteneklerle (haberleşme gibi) zenginleştirilmesi ve eğitilmesi TKY felsefesinin ayrılmaz parçalarıdır.

¹⁵ Hoşgörür V, A.g.e s,12

¹⁶ Başaran E, **Örgütsel Davranış**, A.Ü EBF. Yayın No:108, Ankara,s.46

"Değişimlere uygun olarak geliştirilen insan gücü" nün anlamı ise, daha fazla motive olmuş, sistemin gelişiminin sürekli hale gelmesini sağlayan beşeri kaynağın işletme tarafından etkinlikle kullanılmasıdır.¹⁷

1.4.2 Tam Katılım-"İnsanların önlerini açın, onlar nasıl yapacaklarını bilirler." Deming

Katılımla birlikte işbirliğine dayalı yönetim anlayışı, 1970'li yıllardan itibaren yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu durum örgütlerde TKY gibi yeni yönetim modellerinin uygulanmaya başlanmasına yol açmıştır. Bu yaklaşımla çalışanların bilgilendirilmesi ve kararlara katılması sağlanmış ve verimlilik ile birlikte üretimde kalite yakalanmaya çalışılmıştır.

Toplam Kalite Yönetiminin öznesi olan çalışanların yönetime katılımı; yönetimin klasik fonksiyonları olan hedeflerin belirlenmesine, işlerin planlanmasına, uygulanmasına, denetlenmesine, standartlaştırılmasına ve nihayet standartların da geliştirilmesine katkıları oranında sağlanmış olmaktadır.

Çalışanların tam katılımı üst yönetimin yaklaşımıyla doğrudan ilgilidir. Üst yönetimle birlikte kurumda görevli ilk amirlerin de çalışanlara rehberlik etmeleri, iletişimi güçlendirip, yüksek moral sağlamaları, grup çalışmalarını ve öneri sistemini desteklemeleri ve en önemlisi takım bilincinin oluşmasını ve paylaşımı sağlamaları büyük önem taşımaktadır.

W. Churcill "Her insanın gönlünde bir hazine saklıdır, önemli olan o hazineyi bulup çıkarmaktır" der. Bu gizli hazineyi ortaya çıkaracak olan sistem ise, teklif ve öneri sistemi de diyebileceğimiz Toplam Kalite Yönetimindeki katılımcılığı hayata geçirmekle mümkündür.

¹⁷ Kavrakoğlu İ,a.g.e s,32

Çalışma ortamında insanların önerilerini değerlendirecek bir sistemi kurmak ve öneri geliştirmeyi teşvik edecek tedbirleri almak, araştırma ve geliştirme anlayışını bütün çalışanlar sathına yaymak olarak değerlendirilmelidir. Dolayısıyla başarı için sınırlı sayıda insanın veya kadronun düşünmesi yerine, kurumda çalışan bütün personelin düşünerek ortak kafanın sinerjisinden istifade etmenin avantajı yakalanmalıdır.

Tam katılım için sorumluluk paylaşımı esastır. Tam katılım her ne kadar üst yönetimin oluşturacağı ortam ile ilgili olduğu kadar astların da bu konuda gönüllülüğü büyük önem arz etmektedir. Tam katılım yönetimden ve yönetilenlerden "ben bu kuruma nasıl katkıda bulunabilirim, bu kurumu nasıl geliştirebilirim" sorusunu sormasını bekler.

1.4.3 Müşteri Memnuniyeti- Toplam Kalite Yönetimi daha önce de belirtildiği üzere, müşteri isteklerinin tam olarak, zamanında, en hızlı bir şekilde, kaliteli ve ucuz olarak, sürekli karşılanması temeline dayanır. 1960'lı, hatta 1970'li yılların başında üreticiler açısından bakıldığında, ne üretirlerse üretsinler alıcı buluyordu. Bu sebeple de üreticiler en kolay kar elde edecekleri şekilde üretimlerini planlıyorlardı. Kalite için zaman ayırmak ve yatırım yapmak, yeni masrafta bulunmak gibi bir anlayışı üreticiler lüks gibi değerlendiriyorlardı.

Bugün rekabet ortamında artık üreticiler kendi arzu ettiklerini değil, müşterinin arzu ettiklerini ve istediklerini üretmek durumunda kalmaktadırlar. Son 20 yıldır rekabet; kalite, düşük maliyet, hızlı üretim ve hızlı servis üçgenine endekslenmiş durumdadır. Bu durum doğal olarak satılabileni üretme anlayışını gündeme getirmektedir. Satılabilen mal veya hizmet ise kaliteyi çağrıştırmakta ve dolayısıyla kaliteyi bir noktada müşteri belirlemektedir. Müşterinin bilinen ve bilinmeyen arzularını tespit eden üreticiler rekabette şanslarını artırmaktadırlar. Özellikle insanın psikolojik (kişilik, algılama, inanç, motivasyon ve

yenilikçilik özellikleri) ve sosyo - kültürel (kültürel yapısı, aile ve toplumdaki sosyal statü vb) yönünü hesaba katan mal ve hizmet üreticileri bunları hesaba katmayanlara göre rekabette bir adım öndedirler. Bu sebeple üreticiler artık tüketicilere daha yakın olmanın gereğine inanmışlardır. Bu anlayışla kuruluşların "ARGE" birimleri sürekli araştırmalar yapmakta, müşteri istek ve beklentilerini değişik araç ve yöntemlerle tespit etmektedirler. Bu tespitleri üretici kurum ve kuruluşlar, üretimi gerçekleştiren kuruluşun çalışanları ile sürekli paylaşmakta ve müşteri memnuniyetine dönük çalışma ortamı hazırlamanın gayreti içinde bulunmaktadır.

1.4.4 Kurum Kültürü

Herhangi bir organizasyon bir konumdan başka bir konuma geçmek istiyorsa, eğitim sistemi, yönetim tarzı, sosyal yapısı ve kullandığı araç ve yöntemler bundan etkilenecek ve bir değişime uğrayacaktır. Bu değişim, kurumun geçerli olan ilkeler, değerler ve ortak amaçlar manzumesini de etkileyecektir. Görülen ve görülmeyen bu kurallar manzumesi kurumun kültürünü oluşturur.

Kurumun kültürü her şeyden önce vizyon sahibi yöneticilerin çalışanlarla birlikte belirledikleri amaç ve hedefler ile görev ve sorumlulukların çok iyi belirlendiği (iş tanımları) çalışma prensipleri çerçevesinde oluşmaktadır. Bu anlamda, kurum kültürü, bir kurumda çalışanların davranışlarını yönlendiren normlar, davranışlar, değerler, inançlar, alışkanlıklar ve iş yapma sistemleri vb. olarak tanımlanmaktadır. Yani kurum kültürü bir dizi sembol, tören ve mitten oluşur. Böyle oluşan kurum kültürü kurumda çalışan herkesin yaşam biçimi haline dönüşmektedir. Toplam Kalite Yönetiminde bu kültür kalite ile zenginleşerek iş yerinde sürekli teneffüs edilen yeni bir hava oluşturur.

Kurum kültürü ile bir kurumda çalışanlar işyerine ayrı bir kimlik kazandırmış olmaktadır. Bu kimlik, çalışanların o işyerine bağlılıklarını ve bir aidiyet duygusu ile kuruma sahip çıkmalarını sağlamaktadır. Kurum çalışanları artık o işyerinde çalışmanın toplum içinde kendilerine sağladığı avantaj ve statüyü göz önünde bulundurarak kurumlarının başarısı için hep birlikte koşmanın heyecanını yüreklerinde hissetmektedirler.

1.4.5 Süreç Yönetimi ve Süreç Performansını Geliştirme

TKY'nin, makine ve teknolojik yenilikler ile sağlanan performans geliştirmelerine ek olarak kuruluştaki bulunan herkesin süreç geliştirme faaliyetlerine etkin olarak katılımını öngörmektedir. TKY'nin temel felsefesi olan sürekli geliştirme yaklaşımı "Süreç Performansını Geliştirme ve Süreç Yönetimi"nin özünü oluşturmaktadır.

Süreç performansını geliştirmede temel amaç, işlem basamaklarının azaltılması, B.Gates'in ifadesi ile "ışık hızında hizmet üretme"yi gerçekleştirmek ve süreç bazında işlemlerdeki hataları ortadan kaldırarak sıfır hataya ulaşmaktır. Bu anlayışta süreçler sürekli sorgulanmakta, tanımlanmakta, değişkenlik ölçülmekte, değişkenliğin normal olup olmadığı saptanmakta ve gerektiğinde düzeltici işlemler uygulanarak süreç geliştirilmektedir. Böylece sonuç odaklı değil, süreç odaklı bir yönetim anlayışını sisteme hakim kılarak sıfır hatalı üretimi gerçekleştirmek mümkün olmaktadır.

Süreç geliştirmede takip edilen yol sırası ile analiz, tasarım, uygulama değerlendirme ve geliştirmedir. Yani süreçlerden, geri bildirim yoluyla elde edilen bilgilerin analizi yapılır, bu analiz sonucu ortaya çıkan tablodan tasarımlar yapılır. Bu tasarımlarda, hedefler ortaya konur, ölçme araçları geliştirilir ve bütün bunların alternatifleri üzerinde durulur. Geliştirme aşamasına gelindiğinde yeni süreç tercihi yapılmıştır. Yine bu aşamada araçlar belirlenmiştir.

Tercih edilen süreç uygulama aşamasına konular. Uygulama sonuçları daha sonra tekrar geliştirmek amacıyla analize tabi tutulur ve bu süreç geliştirme döngüsü, Deming'in planla, uygula, kontrol et ve önlem al (PUKÖ) döngüsü ile benzerlik göstermektedir.

1.4.6 Liderlik

Klasik anlamda lider tepe yönetimde bulunan ve kararını genellikle sezgileri ve tecrübeleri ile alan kişi olarak anlaşılırken, TKY'de lider; paylaşım, takdir etme, karşılıklı saygı, ben yerine biz anlayışı ve her şeyden önce takım çalışmasına dönük bir felsefeyi benimsemiş antrenör tipinde bir lider anlaşılmaktadır. Diğer taraftan liderlik konusunda araştırmalar yapan Warren Bennis geleceğin iş dünyasında başarı anahtarının liderlik olacağını savunmaktadır. Ona göre lider; doğru kararlar alan, hedefleri ve stratejiyi düşünen, yenilikçi bir yönetimi benimseyen, güçlü bir vizyonu olan, motivasyon yeteneği olan, belirlenen hedeflere ulaşmak için çevresindekilere yol göstererek yardımcı olan, örnekler vererek rehberlik eden, takdir etmeyi bilen, çalışanlarına danışarak onlardan aldığı görüşleri değerlendiren ve sonra kararını veren, iyi bir ekip şefliği yapan, sistematik düşünen, yaptığı işten heyecan duyan, doğru eleman seçebilen ve ekip oluşturan, değerlendirme yapan ve hızlı karar alabilen, vizyon + cesaret + disiplin + önsezi, sahibi kişidir.

Burada belirtilen lider özelliklerine TKY felsefesinin ilavesi, liderin; öğrenen, öğrenmeyi alışkanlık haline getiren, bilgiyi paylaşan, yönetimde bir antrenör rolünü benimseyen, astlarını yetiştirmek için gayret gösteren, güncel ve örnek olan, geleceği tahminde güçlü olan, hızlı yapısal değişikliklerin yaşandığı belirsiz ortamları aydınlatan, karmaşıklıkları düzenleyen, çatışmaları olumlu yönde kanalize eden, yenilikleri teşvik eden, insani değerleri koruyan, kişilere ve kişiliklere değil verilere dayanan, iş konusunun dışında sosyal gelişmelerin

de iyi takipçisi olan,-İletişim teknolojisine hakim,çevresiyle olan ilişkilerinde samimi olan ve güven veren,bir yapı ve anlayışa sahip olmasıdır.Diğer taraftan lider, bir kuruluştaki kurumsal kültürün oluşumunda çok önemli bir role sahiptir. Liderin iyileştirme süreçlerine katkı ve katılımı, kuruluş içi ve dışı iletişimdeki yeri, personeli tanıma ve takdir etmedeki rolü Toplam Kalite Yönetiminde çok önemsenen bir husustur.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışındaki liderin, birlikte çalıştığı insanlarda mevcut olan olağanüstü bilgi, yetenek ve hazineyi ortaya çıkaracak nitelikte olması beklenmektedir. O halde liderlere düşen görev bu niteliklere sahip olmanın yol ve yöntemini bulma sürecini hemen başlatmalarıdır.¹⁸

1.5 TKY'NİN ÖNEMİ VE İŞLETMELERE SAĞLADIĞI YARARLAR

Günümüzde, değişen koşullar altında işletmelerin başarılı olabilmeleri daha fazla zorlaşırken, yaşanan her başarısızlığın işletmenin varlığını devam ettirebilmesi noktasında daha çok tehdit edici bir hale geldiği görülmektedir. İşletmelerin, yoğun rekabet koşulları altında, uzun dönemli ve sürdürülebilir üstünlükler elde edebilmesi son derece önemli ve aynı derecede zor bir hale gelmiştir. Rekabet gücündeki zayıflığın, işletmelerin pazar payını doğrudan azalttığına anlaşılması, bilinçlenen ve hakkını aramayı öğrenen bir tüketici grubunun ortaya çıkışı, bunların beklentileri ve beklentilerin karşılanamaması, bunun da olumsuz imaj yaratması ve kalite maliyetlerini yükseltmesi en genel anlamda, işletmelerin artık verimsiz çalışmaya katlanamamaları, TKY felsefesinin işletmeler için niçin önemli

¹⁸ Çetin K, ‘Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ve Temel Unsurları’Milli Eğitim Dergisi 2002,sayı 155-156, s.25-26

olduğunu ve benimsenmesi gerektiğini açıklayacak nedenlerden bir kaçıdır. Bunlara ilave olarak, eğitim ile geliştirilmiş, daha fazla katılım isteyen bir insan gücünün artışı ve bunları tatmin edebilecek, yeni yönetim arayışlarına cevap verebilecek bir araç olması da TKY'ni işletmeler için daha anlamlı hale getirmektedir.

1.6. TKY'nin Uygulamaya Sağlayacağı Yararlar

Kaynak kullanımını optimize ederek kaynak israfının azaltılması.Mamul ve hizmet kalitesinin artırılması,Verimlilik için gerekli teşvik ve koordinasyonun sağlanması ve verimlilik artışı yaratması.Tüm organizasyon düzeyinde katılımı artırması ve tatmin düzeyi yüksek bir insan gücü ile iş barışına katkıları.Ürün teslim sürelerinin kısalması,Mamul geliştirme sürelerinin kısaltılması.Süreçlerde sürekli iyileşme.Pazardan gelen taleplere esnek davranabilme ve karşılayabilme yeteneğinde artışlar,Müşteriye hizmetin temel alınışı, müşteriye ürün teslimi sürelerinin kısalması ve sonuçta müşteri doyumunun artmasıdır. Tüm bunların doğal bir sonucu olarak da, işletmenin pazar payının artması firma imajının yükselmesi, daha yüksek karlar, gelişme ve daha etkili rekabet, TKY ile ulaşılabilen diğer yararlarıdır.¹⁹

1.7. KALİTE KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ ²⁰

Toplam Kaliteyi ve onun eğitim üzerindeki etkisini anlayabilmek için TKY'nin ABD ve Japonya'daki gelişimini öğrenmek gerekir. I.Dünya Savaşı ve hemen sonrasında üzerinde

¹⁹ Akdoğan A, a.g.e s,2-4

²⁰ Yapıcı M, A.g.e s,1 vd

“Japon Malı” yazılı malların ABD’de hor görülüp, aşağılandığı gerçeği hala hafızalarımızdadır. Günümüzde ise, Japonya’nın dünyanın en büyük ekonomi ve sanayi devletlerinden biri haline gelip, Japonya’da üretilen her türlü eşyanın kaliteli olmasının nedeni: Japon liderlerinin ‘Yüksek kalitede mal ve hizmet üretme’ anlamına gelen İstatistiksel Proses İlkelerinin ülkelerinde William Edward Deming ve Joseph Juran tarafından öğretilmesine gönülden inanıp desteklemeleridir.Hawthorne fabrikalarında Deming, Taylor’un otoriter yönetim metodunun insan ruhunu alçalttığına;işçi, yönetim ve şirketin iş ve menfaatlerine de zarar verdiğine inandı.New Jersey’deki Bell laboratuvarlarında, telefonlara duyulan güvenin artırılması amacıyla şirketin çalışmalarına liderlik eden istatistikçi, Walter A.Shewhart’ ile tanıştı. Yardımcısı Deming’e geliştirdiği ‘İstatistiksel Kontrol Kartı’ adını verdiği kartı ve bulduğu metotları öğretti.Deming’in önce Amerikalılara,sonra da savaştan yenik çıkan Japonlara kazandırdığı ‘Kalite Yönetimi’ felsefesinin ortaya çıkışında, Shewhart’ın buluşları ve öğretileri çekirdeği oluşturmuştur.

1.7.1.ABD’de TKY

1910’lu yıllarda Ford Motor Şirketi’nin üretim bölümünde ilk kez hareketli montaj kullanımının başlamasıyla düşük maliyetli ancak teknik açıdan yüksek düzeyde ürünler imal edilmeye başlanmıştır.1924 yılında Walter Shewhart tarafından geliştirilen ve kalitenin ekonomik açıdan kontrol edilmesini sağlayan İstatistiksel Kalite Kontrol Kavramı ile kalitenin bilimsel temelleri ortaya konmuş, bu gelişme Amerikan endüstrisinin gelişmesinde etkili olmuştur.

II.Dünya Savaşı esnasında Deming’in desteğiyle Amerikalı imalatçılar üstün kalitede askeri teçhizat üretmeyi başarmışlardı.Ele geçirdikleri mükemmel Amerikan uçaklarını inceleyen Japon mühendislerin tespitleriyle savaşın sonucu aynı doğrultuda olmuştu.Savaş

sonrasında Amerikan sanayi yeniden eski üretim modeline döndü. Tüketicinin ihtiyacını karşılayabilmek amacıyla kalite arama anlayışını bir kenara bırakarak artan talep üzerine yoğunlaştılar.

1951 yılında Armand V. Feigenbaum, kalite konusunda o güne kadar elde edilen bilgileri bir sistem haline getirerek oluşturduğu Toplam Kalite Kontrol adlı kitabını yayımlamıştır. Feigenbaum'un geliştirmiş olduğu bu sistemde kalite kontrol, ürünlerin tasarımından satış aşamasına kadar şirketin bütün alanlarına yayılmıştır. 1961'de Philip Crosby, 'Sıfır Kusurlu' kavramını getirmiştir. 1980'lerde ise kalite aniden güçlü bir pazarlama silahı olmuş ve dünyada her yerde insanlar yüksek kalite ürünlere daha iyi bir ödemeye hazır hale gelmişlerdir.

ABD'de savaş sonrası bırakılan kalite anlayışı, 1980'lerde NBC TV'nin "Japonya yapabiliyorsa biz niye yapmayalım?" adlı belgeselde Deming'in Japonya'da ne yaptığına, öğretileriyle yıkıcı bir savaş sonrası Japon Ekonomisinin nasıl mucizevi bir şekilde geliştiği konusuna odaklanmıştı.

1.7.2. Japonya'da TKY

1940 yılında mühendisler ve bilim adamları tarafından kurulan Japon Bilim Akademileri ve Mühendisleri Birliği (JUSE), kalite konusunda çok geniş araştırmalar yapmış, 1949 yılında üniversiteler, sanayi kesimi ve kamu kuruluşlarını bir araya getirerek Kalite Kontrol Araştırma Grubu'nu kurmuşlardır. Bu grup bir süre Amerikan ve İngiliz standartlarının esasları ile uğraştıktan sonra, Japon yönetimini esas alan kendi metinlerini yazmışlardır. 1950 yılında JUSE tarafından yapılan bir seminere konuşmacı olarak katılan Edward Deming, İstatistiksel Kalite Kontrolü'nün önemini açıkça ortaya koymuş ve seminere

katılanları önemli ölçüde etkilemiştir. 1951 ve 1952 yıllarında Japonya'ya tekrar gelerek seminerler veren Deming, bu ziyaretlerini sonra da sürdürmüş ve Japon sanayicilerini ve halkını kalite konusunda eğitmeye devam etmiştir.

Kauro İshikawa, sürekli iyileştirmede kullanılan bazı teknikleri geliştirmiştir. Bu teknikleri kullanan Japonlar, hem teknolojilerini geliştirmişler, hem de kalite ve verimliliklerini arttırarak rekabet güçlerini yükseltmişler, bu yönde süreklilik kazanarak güçlenmişlerdir.

1.7.3. Avrupa'da TKY

Avrupa'da kalite ilgili gelişmeler, İngiltere'de yaşanan Endüstri devriminden sonra, A.B.D'de ve Japonya'da meydana gelen gelişmelere paralel olarak başlamıştır. Toplam Kalite kavramının ileri metot ve sistem çalışmaları ile bütünleşmesi ve şirketlerin yönetim felsefelerinden organizasyonlarına kadar yayılması sonucu güçlü bir rekabetçilik yapısı ön plana çıkmaktadır. Estetik ve tasarım açısından oldukça üstün olan Avrupalı üreticiler, bu kavramları kalite ile birleştirerek, büyük bir rekabet gücüne kavuşmuşlardır. Toplam Kalite konusunda Avrupa'daki gelişmelerde öncülüğü Amerikalı Claus Möller yapmıştır. Avrupa ülkelerinin Japonya'daki gibi insanlara değer vermesi, onları Toplam Kalite Yönetimi'nde önemli bir yere getirmiştir.

1.7.4. Türkiye'de TKY

Türkiye'de kaliteye duyulan ilginin serbest piyasa ekonomiye geçilmesiyle artmaya başladığı görülmektedir. Büyük sanayi kuruluşlarının yabancı kuruluşlar ile yaptıkları ortaklıklar, Türkiye'de kaliteli üretim artışını da beraberinde getirmiştir. Türk tüketiciler,

ithalat tüketicileri talebindeki değişiklikler ve kaliteli ürünlerin önemli ölçüde tercih edilmesi,sanayi sektörünün, sanayi sektörünün insan kaynakları ve eğitime daha fazla önem vermelerine ve bu alanda uzun vadeli yatırımlar yapmalarına neden olmuştur. Yıllar boyunca sadece iç pazara yönelik üretim gerçekleştiren ve pazar kaygısı olmadığı için kendilerini yenileme ihtiyacı duymayan Türk şirketleri, Gümrük Birliği'ne giriş konusu gündeme geldiğinde yeni koşullara uyum sağlamak durumunda kalmışlardır.Çünkü, bu gelişme o güne kadar sadece ülke içinde varolan rekabeti,uluslar arası duruma dönüştürmüş,böylece uluslar arası şirketler ile karşı karşıya gelinmiştir.Artık, ancak müşteri ihtiyaçlarını ön planda tutan,kendisini sürekli olarak yenileyen, verimli ve ekonomik eğitimi gerçekleştiren şirketlerin varlıklarını devam ettireceği gerçeği sebebiyle zor durumda kalan şirketler, kalitenin bir yaşam tarzı haline getirilmesi ile çalışmalarını bu yönde sürdürmüşlerdir. 1992/1993 yılında Ulusal Kalite Kongresi ilk kez toplanmış ve 1993 yılında düzenlenen kalite ödül programındaki ilk Ulusal Kalite Ödülü sahibini bulmuştur.Toplam Kalite uygulamaları Türkiye için oldukça önemli fırsatlar yaratmış ve gelişmelere neden olmuştur.

II.BÖLÜM

2.1 EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ YAKLAŞIMI

Toplam Kalite Yönetiminin en belirgin özelliklerinden birisi "insana saygı"dır. Toplam Kalite Yönetiminde insan, müşteri ya da örgüt çalışanı olarak (çok) önemli bir yere sahiptir. Toplam Kalite Yönetimi anlayışının, Japonya'da olgunlaşarak tüm dünyaya yayılmasında önemli bir payı olan Deming'in felsefesinin temelinde insan vardır. Kurumlardaki sorunların bir çoğunun, insanın yüreklendirilmesi ile çözüleceğine inanan Deming, üretimde ve hizmette kalitenin artması için, çalışanların, işlerinden gurur duyabilmelerinin şart olduğunu ileri sürmektedir.²¹ Maslow gereksinimler hiyerarşisinde, estetik gereksinimlerden bahsetmektedir.²²

Toplam kalite yönetiminin başarılı bir şekilde uygulanıp, sürekli gelişmenin sağlanabilmesinde eğitim lider ve yöneticilerinin kaliteye olan inançları ilk adımı oluşturmaktadır.Çünkü eğitim lider ve yöneticileri değişen dünya düzeninin ortaya çıkardığı rekabet ortamında eriyip yok olmamak için değil, yeni düzeni yönlendirmek için aktif rol oynamalıdır.²³

Peker'e göre, "ToplamKalite Yönetimi bir kalite kavramı değildir; bunun çok ötesinde bir yönetim yaklaşımı, bir düşünce ve yaşam tarzıdır".²⁴ İlk öncüleri, Shewhart, Deming, Juran ve Feigenbaum olan bu yaklaşım Amerika'da doğmuş fakat orada önceleri pek ilgi ve

²¹ Özden Y, "Eğitimde Yeni Değerler", 4. Baskı, PegemA Yayıncılık, Ankara, 2002, s.162.

²² Cüceloğlu D, **İnsan ve Davranışı**", Remzi Kitapevi, İstanbul, 1991 s,4

²³ Cafoğlu Z, **Eğitimde ToplamKalite Yönetimi**, Avni Akyol ÜmitKültürVakfı, İstanbul, 1996, s.2.

²⁴ Peker Ö, "ToplamKalite Yönetimi ve TS-ISO9000Standartları", Verimlilik Dergisi, ÖzelSayı, 1993a, s.51

kabul görmemiştir.²⁵

Klâsik Yönetim yaklaşımının amacı belirli bir standartı oluşturmak ve bu standart üzerinden üretimi gerçekleştirmek ve denetim altına almaktır. Toplam Kalite Yönetimi ise, hiçbir standartı kabul etmeyen ve sürekli geliştirmeyi, iyileştirmeyi amaçlayan, doğru üretimi ilk defasında yapmayı ve bunu her defasında tekrarlamayı hedefleyen, örgütün bir bütün olarak etkinliğini ve gerekli esnekliğe ulaşmasını sağlayıp kaliteyi artırarak rekabet gücünü geliştirmeyi hedefleyen çağdaş bir yönetim biçimidir.²⁶

Toplam Kalite Yönetimi, hizmet ve ürünün üretildiği süreci geliştirmek için takım kullanımı anlamına gelir. Buna göre kaliteyi geliştirmede en büyük değişim, üründen çok süreç üzerinde odaklaşacaktır. Etkili takımların oluşturulması, oluşturulan takımların eğitimi ve geliştirilmesi, süreçleri tanıma, sürekli geliştirme arzusu yaratma ve etkinliklerini ölçme yolunu sağlayan Toplam Kalite Yönetimi aynı zamanda müşteri üzerinde yoğunlaşmayı gerektirir.²⁷

Eğitim bir toplumun sahip olduğu insanı yeniden yaratarak geleceğini kontrol etme girişimi olarak tanımlanabilir. Toplumsal bir kurum olan eğitimin formal örgütü okuldur.²⁸ Eğitimin, ekonomik ve toplumsal kalkınmanın gerçekleştirilmesi için gerekli nitelik ve sayıda insan gücünü yetiştirme süreci olduğu kabul edilmektedir. İnsan gücü kaynaklarıyla kalkınma arasındaki ilişkinin özelliği çift yönlü bir etkileşimin varlığını ortaya koymaktadır. Çünkü ekonomik ve sosyal gelişmenin ancak insan gücünün iyi yetiştirilmesi ve eğitilmesi ile sağlanabileceğini de unutmamak gerekir. Kalkınma insan için yapılmakla beraber, kalkınmayı

²⁵ Özdemir S, “**Eğitimde Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi**”, Eğitim Yönetimi Dergisi, Sayı:3, Güz 1995, s.379

²⁶ Peker Ö, 1993 A.g.m. s.49-50

²⁷ Aksu M.B, “**Toplam Kalite Yönetimi**”, Eğitim Yönetimi Dergisi, Sayı:2, Bahar 1995.

²⁸ Aydın M, **Eğitim Yönetimi**, Hatipoğlu Yayınevi, Ankara, 1992, s.169

gerçekleştirecek insana da oldukça önemli görevler yüklenmektedir. Bunun sonucunda insan gücü plânlamasının amacı, her kademedede, ekonominin ihtiyaç duyduğu insan gücünün, nicelik ve nitelik olarak uzun dönemde arz ve ihtiyaç açısından dengeli bir biçimde sağlanmasıdır. Şu hâlde, kalkınma plânlarında insan gücü plânlaması, gerekli işgücünün belirlenmesi amacıyla eğitim sistemine hedef göstermek olarak ele alınmıştır.Okul dediğimiz örgütün en önemli ve açık özelliği, üzerinde çalıştığı hammaddenin toplumdan gelen ve topluma giden insan oluşudur.Okul birey boyutu kurum boyutundan daha duyarlı, informal yanı formal yanından daha ağır, etki alanı yetki alanından daha geniş açık sosyal bir sistemdir. Okul, çeşitli değerlerin bulunduğu ve bazen çatıştığı bir örgüttür. Ürününün değerlendirilme güçlüğü okul denilen örgütün başka bir özelliğidir.Çünkü okulun amaçları diğer örgütlere oranla daha karmaşık ve çatışkılıdır.Eğitim genellikle dolaylı bir girişim olduğundan, bu amaçla okul denilen özel bir çevre yaratılmıştır.Okul çevredeki bütün formal ve informal örgütlerin ya yön verdiği, ya da etkilediği bir kurumdur.Okul bütün diğer örgütlere insan kaynağı sağlar.Okul kültür değişimini sağlayan örgütlerin başında yer alır. Her örgüt gibi, kendine özgü bir kişiliği olan okul bürokratik örgüt özelliği gösterir.Sayılan bu özelliklerden dolayı, eğitim örgütlerinin diğer örgütlerden ayrıldığı görülmektedir.Eğitim örgütlerine ToplamKalite Yönetimi uygulanırken bu özelliklerin göz önüne alınması gerekir. Toplam Kalite Yönetimi örgütün kalite isteği ile oluşmaktadır.Örgüt, kâr ve verimliliğini ürünlerinden memnun olan müşterilerinin sayısının artmasında gördüğü zaman üretim süreçlerini de bu anlayışa göre değiştirmek zorundadır.Örgütte bir takım ruhunun oluşturulması, kararların verilere dayalı olarak alınması, dürüstlük ve yanlış yapmama gibi özellikler her türlü ilişkinin temelini oluşturmaktadır²⁹

²⁹ Özdemir S, **Eğitimde ÖrgütselYenileşme**, PEGEM, Ankara, 1996, s.39.

Peker'e göre eğitimde kaliteyi neyin oluşturduğu konusunda tam bir görüş birliği yoktur. En geniş anlamda iyileştirilebilecek her şeydir diye tanımlanabilir. Kaliteyi sağlamada donanım, uygulama ve insan üç önemli yapı taşını oluşturmaktadır. Ancak, insan ögesi yerine oturtulduğunda diğer ikisinden söz edilebilir. İnsan kalitesinin iyileştirilmesi ise eğitim yönetiminin ana hedefidir.³⁰

Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımının benimsenmesi, eğitim açısından sistemin bazı temel özelliklere sahip olmasını gerektirir. Bu özellikler hedef birliği içinde olma, yüksek düzeyde istekli ve katılımcı olma, bilgi bazlı, plânlı çalışma, dinamik, kaliteli iş gücü ve müşteri odaklı olmalıdır.³¹

Lawton'e göre eğitimde kalite çalışmaları ve bunun başarılı uygulanmasıyla eğitim sektörü hedeflenen amaçlara ulaşacak ve bu başarısını sürdürecektir. Eğitimde kalite canlı, dinamik, değişen ve değişebilen girdileri ihtiva eder. Eğitimde toplam kalitenin hizmet yönü insana karşı sorumlu ve onlara uygun tepkileri vermekle, donanımla bilgilenmek arasındaki ayrımı dikkate almak durumundadır.³²

Okullarda Toplam Kalite Yönetimi ile kazanılacak davranışlar öğrenci-öğretmen katılımı ile önceden belirlenip açıklığa kavuşturulmalıdır. Temelde öğrenci merkezli olan bu durum öğrencinin tam öğrenmesini sağlayacak bir süreci gerekli gören bir yaklaşımdır. Öğrencinin her aşamada kazandığı davranışlar öncelikle kendisi tarafından ve bağlı olduğu grupça anında kontrol ile değerlendirilecek ve gerekli tam öğrenme sağlanabilecektir. Yani her aşamada yapılan kontrol "sıfır hatalı" üretim ya da "tam öğrenmeyi

³⁰ Peker Ö, "Toplam Kalite Yönetiminin Eğitim Sistemine Uygulanabilirliği", Amme İdaresi Dergisi, Sayı:27, Haziran 1994, s.67-68

³¹ Peker Ö, A.g.e s,78

³² Cafoğlu Z, 1996, s.14

sağlamaya yönelik olacak, grupça değerlendirilecektir. Bu yüzden mal üretimindeki “yüzde yüz kalite” eğitim açısından ise “tam öğrenme” ile eşdeğerdir denilebilir. Bu açıdan, Toplam Kalite Yönetimi sürekli iyileştirme süreci ile üretilen mal veya hizmetin kalite kontrolünü en son noktada yapmak yerine, tüm çalışanların katılımı ile başlangıcından itibaren her aşamasında kaliteli işleme özen göstermeyi gerekli kılmaktadır. Toplam Kalite Yönetiminin bu özelliği nedeniyle eğitim örgütlerinde bu yaklaşımın uygulanması sonucu toplumumuzun gereksinimi olan yeterlik düzeyi yükseltilmiş, kalite ve nitelik kazandırılmış verimli insan yetiştirme sağlanabilecektir.³³

Eğitimde kalite güvencesi kalitenin ölçümü ve tanımıdır. Değerlendirmeyi öğrenme ihtiyacı, yeniliği öğrenme ihtiyacı kadar önemli olarak düşünülmelidir. Eğitimde kalitenin anlaşılmalı ölçümleri çok geniş olmasına rağmen literatüre göre tatmin edici bir araç geliştirilememiştir. Önümüzdeki yıllarda Avrupa Pazarına girme hareketi eğitimcileri kaliteye verdikleri önemi göstermeye yöneltmiştir. ISO 9000 modeli eğitim için tamamen uygun olmayabilir. Fakat onun ilkeleri eğitim sistemi sürecine kabul edilebilir ve uygulanabilir. Bunu yapmak için kararlaştırılabilir bir denetim aracı geliştirmek gerekecektir.³⁴

2.2. Eğitimde TKY³⁵

Eğitimde toplam kalite yönetimi, eğitimin bütün paydaşlarının (eğitim çalışanları, öğrenciler, aileler, vb..) belli oranda eğitimde karar alma sürecine aktif bir şekilde katıldığı,

³³ Peker Ö , 1994, s.77-78

³⁴ Köseoğlu M, Coşkun Atayeter, “Eğitimde Kalite Güvencesi ve ISO9000”StandartDergisi, Sayı:419, Kasım 1996, s.82.

³⁵ www.meb.gov.tr/Stats/ist2001/Bolum9s1.htm

sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir yönetim yaklaşımını eğitim sistemine hakim kılma sürecidir.

TKY'nin eğitim kurumlarında uygulanmasına geçişin en önemli aşaması iyileştirmenin bir ihtiyaç olarak hissedilmesi ve başka alanlardaki bilgi birikimini eğitim konusuna transfer etmeyi sağlayacak girişimi başlatmaktır. Örneğin, her eğitim kurumu öğrenci, öğretim elemanları, bilgi teknolojisi, bilgi kaynakları, fiziki tesisler gibi girdileri kullanarak, dersane ortamındaki süreçten geçirir ve sonuçta eğitilmiş insan, topluma hizmet amaçlı bilimsel bilgi gibi çıktılar üretir.

Bu tanımla, eğitim kurumu bir sistem olarak ele alınmıştır. Benzer şekilde, her sistemde geçerliliğini koruyan negatif geri besleme, sinerji, entropi gibi kavramlarda eğitim sistemlerine uyarlanarak ele alınmalıdır.

Aşağıda TKY'nin çeşitli ilkeleri ve uygulama biçimlerine yönelik önerilerin eğitim kurumlarına uyarlanmasına ilişkin örnekler verilmektedir.

Örneğin, eğitim kurumlarının yönetim süreçlerinde istisnalarla yönetim veya önemli noktaların denetimi, çağdaş bir yönetim ilkesi olarak uygulanabilir. Ancak, TKY'nin ilkelerinin eğitim kurumlarının asıl süreçleri olan eğitim faaliyetinde de uygulanması gerekir. Bu uygulama da öğrenme sürecinde esas kazandırılması gereken dayanıklı bilgilere yönelmedir.

Bir diğer örnek, verilerle karar verme ve istatistiksel araçlardan yönetim sürecinde yararlanmadır.

Bu ilke aslında eğitim sürecinde öğrenci başarısının değerlendirilmesinde ve öğrenme düzeyinin ölçülmesinde ve geri besleme bilgisi sağlayacak şekilde iyileştirici önlemlerin

alınmasında mutlaka kullanılması gerekmektedir. Ölçümlerin doğru yapılmadığı ve standartların ortaya konmadığı ortamlarda TKY'den söz etmek mümkün değildir.

TKY'nin sadece mal üreten kuruluşlarda kullanılabileceği, hizmet işletmelerinde ürünün somut olmaması nedeniyle ölçüm sorunları yaşanacağı ileri sürülmektedir. Özellikle de eğitim kurumlarının ürünleri olan yetişmiş insan gücünün değerlendirilmesi uzun süreleri gerektirir düşüncesi vardır. Ancak, bu düşünce makro değerlendirmeler için geçerli olurken, iyileştirme yapma ve geliştirme süreçlerinin düzenlenmesi mikro düzeyde söz konusudur. Bu nedenle, eğitimde TKY'nin en önemli katkılarından biri, sadece son ürüne bakmayan, aksine sürecin her aşamasını gözden geçiren bir anlayış olacaktır.

Benzer şekilde TKY ilkelerinden yerinde inceleme, eğitim sürecine akademik danışmanlık, uygulamaları gözlemeye yönelik geziler, misafir konuşmacı (pratisyen) davetleri ile uygulamaya aktarılabilir niteliktedir. Yapılan araştırmalar eğitim süresince gerçekleşen öğrenmelerin çoğunluğunun dersane dışında, kampüs ortamında ve diğerleri ile yaşanarak oluştuğunu göstermektedir.

Grup odaklı faaliyetler, TKY'nin fikir geliştirme ve kararları benimsetme açısından en önemli iyileştirme araçlarıdır.

Yönetici, öğrenci, öğretim üyesi bir araya getirilerek kalite çemberlerinin kurulması, tarafların diğerinin bakış açısını ve sorunlarını daha iyi anlamasını sağlayacak duyarlık eğitimleri eğitim kurumlarında sürekli iyileştirme için yapılabilecek bazı uygulamalardır. Böylece öğrenci ve diğer çalışanların güçlendirilmesini sağlayacak yetki devri ve takım öğrenmesi gibi yapısal düzenlemeler mümkün olacaktır.

Eğitim kurumlarında öğrenci başarısızlığı iş kazaları ile özdeşleştirilebilir. Çeşitli nedenlerle eğitimin aksaması makine duruşu olarak değerlendirilebilir.

Sanayi işletmelerinde, TKY'nin getirdiği bakım ve kaza önleme yöntemleri eğitim kurumlarının sorunlarına transfer edilebilir niteliktedir.

TKY faaliyetlerinin özel ödüllendirme süreçleri ile desteklenmesi bu yaklaşımın benimsenmesi için ön koşul niteliğindedir.

Eğitim kurumlarındaki ödül mekanizmalarına genel olarak bakıldığında sadece başarılı olmanın getirdiği içsel ödüllendirmenin var olduğu ve sınırlı bir şekilde okul mezuniyetinde dereceye girenlerin dışında kalanlara hiç bir ödül sisteminin uygulanmadığı görülmektedir.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında TKY eğitim kurumlarında uygulanabilir bir felsefe olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.2.1. TKY Uygulamalarının Gerekçesi

- Bilgi çağındaki kurumların kendilerini yenilemelerinin ve güncelleştirmelerinin zorunluluğu,
- Mal ve hizmet üreten kurumlar için kalitenin önemli bir kavram haline gelmesi,
- Kalitenin günümüzde iyi organize olmuş yönetimlerle gerçekleştirilmesi,
- Verimlilik, etkinlik, hız, sıfır hata, estetik, ulaşılabilirlik vb. özelliklerin 2000'li yılların hizmet kalitesinin ölçümünde vazgeçilmez göstergeler olarak kabul edilmesi,
- Nitelikli insanın kaliteli bir eğitim ve kaliteli bir eğitim yönetimiyle yetiştirilebilir olması,
- Bilim ve teknolojideki gelişmelere ayak uydurabilmek ve sorunlara çözüm üretebilmek için kalite organizasyonlarına ihtiyaç duyulması,

- İnsan kaynağı ile diğer kaynakların etkili ve verimli kullanılmasının hizmet üretiminde kaliteyi artırması,
- Hizmetten yararlanan toplum kesimlerinin memnuniyetinin sağlanmasının esas alınması,
- Yöneticilerin yönetim alanındaki gelişme ve değişimleri takip edebilmelerinin sürekli eğitimle sağlanabilir olması,
- Gerek hizmet kalitesi, gerekse personel yeterliliği açısından yaşanan sorunların varlığı vb. nedenler eğitim yönetiminde yeni yaklaşımların gündeme gelmesini zorunlu kılmıştır.

2.2.2. TKY'nin Amaçları

- Millî Eğitim Bakanlığı merkez ve taşra örgütünde Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarıyla;
 - a. TKY uygulamalarının birimlerce yapılacak bir plan dahilinde gerçekleştirilmesi,
 - b. Eğitim hizmetlerinden yararlananların memnuniyetini sağlayacak önlemlerin alınması,
 - c. TKY uygulamalarının her aşamasında ilgili tarafların gönül ve beyin gücü ile katılımı sağlanarak ekip çalışmasının ön planda tutulması,
 - d. TKY uygulamaları çerçevesinde kaynakların etkili ve verimli kullanılması,
 - e. TKY uygulamalarında ölçülemeyen hizmet geliştirilemez anlayışından hareketle hedeflere ulaşma düzeyinin sürekli ölçülmesi,
 - f. Sistemin sürekli gözden geçirilmesi, geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve bu amaca hizmet etmesi için öz değerlendirme yönteminin uygulanması,
 - g. Eğitim yönetiminde personelin sürekli eğitimi kurumsallaştırılarak niteliğinin yükseltilmesi ve hizmet sunumunda mükemmelliği yakalamanın sağlanması,
 - h. Personelin tüm potansiyelini kullanabileceği çalışma ortamının sağlanması,

1. Çağın ve çevrenin sürekli değişimi göz önünde bulundurularak, öğrenen birey, öğrenen organizasyon anlayışının planlı bir şekilde kurumsallaştırılması,
- j. Çalışanlara problemin bir parçası olmak yerine, çözümün bir parçası olunması anlayışının benimsetilmesi,
- k. Hizmetlerin sunumunda iş görenlere kalitenin geliştirilmesinin bütün personelin işi olduğu anlayış ve yaklaşımının benimsetilmesi,
- l. Kurumsal ve bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak çalışanların iş doyumunun göz önünde bulundurulması, esastır.

2.2 Toplam Kalite Yönetimi Kuramının Eğitim Yönetimine Katkıları

Bir uzmanlık alanı olan eğitim yönetimi, amaç ve işlev açısından iş ve kamu yönetiminden ayrılır. Eğitim yönetimini diğer kurumların yönetiminden ayıran eğitimin kendine özgünlüğüdür. Eğitim yönetimini kendine özgü kılan, sosyal bir sistem olan eğitimin özgünlüğüdür. Eğitimin amacının niteliği, eğitim ile diğer sosyal kurumlar arasında içten ve sürekli bir dayanışma ve iş birliğini öngörmektedir. Bu işlevsel bir zorunluluktur ve eğitim yönetimine özgünlük kazandırmaktadır.³⁶

Toplam Kalite Yönetiminin eğitim örgütlerinde başarılı olabilmesi için yeniliğe açık olan, bunları hemen uygulamaya geçirebilecek isteğe sahip, bilgi ve kişiliği gelişmiş ve kendisini çevresiyle bütünleştiren eğitim liderlerine ihtiyaç vardır. Bütün örgütlerde yöneticiler bulunmakta ve örgütler bunlar tarafından yönetilmektedir. İşte, özellikle yoğun rekabet ortamının yaşandığı dünyamızda, örgütleri birbirinden ayıran ve başarılarını sürekli devam ettiren ve örgütlerin önderliğini yapan sıradan kişilere değil, çok iyi yöneticilere ihtiyaç vardır. Bütün örgütlerde olduğu gibi kalite örgütlerinde de lider olmadan yeni bir sistemi uygulamaya geçirmek zordur. Özellikle bu, eğitim örgütleri için daha da

³⁶ Aydın M, a.g.e., s.169-170

önemlidir. Grup üzerindeki etkileme gücü dikkate alındığında, eğitim örgütlerinin, karşılaşılan çeşitli engelleri ortadan kaldırmak, öğretmenleri, öğrencileri ve personeli güdülemek ve ortak vizyon belirlemek için mutlaka iyi yetişmiş, güçlü eğitimsel lidere ihtiyacı vardır. Katılımcı yönetim anlayışını savunan Bozkurt'a göre, kuruluşta çalışan herkesin yönetime katkıda bulunabileceği bir şeyler vardır. Sistemde mevcut potansiyel katkılardan azami ölçüde yararlanılmalıdır. Bu "katılımcı yönetim" kavramıdır. Buna göre, işgücünün tüm düzeylerinde sorumluluk, yetki ve ödüllendirme dağıtılır. Böylece daha az yönetici ile daha yüksek kalite ve verimliliğe ulaşılabileceği vurgulanmaktadır.³⁷ Toplam Kalite Yönetimi düşüncesinin ülkemizde mal üreten örgütleri oldukça etkilediği görülmektedir. Okullar fabrika değildir ama bu, okullarda verimlilik ve etkililik üzerinde durulmayacağı anlamına gelmemelidir. Bu açıdan bu tür uygulamaları eğitim örgüt ve yönetimleri de kabullenmek ve uygulamak zorundadır. Sanayi toplumu gelişen teknolojik yenilik yanında bireylerin bilgi ve beceri düzeyini yükseltmeye giderek daha büyük gereksinime duymaktadır. Bu yüzden ülkeler arası rekabette eğitim stratejik önem kazanmaktadır.³⁸

Barbaros'a göre, eğitim yönetiminde kalitenin artırılması, yönetimin daha etkin ve verimli hale getirilmesi, tüm dünya ülkelerinde, üzerinde durulan bir konu hatta bir dava haline gelmiştir.³⁹

Toplam Kalite adı verilen felsefe ve bunun eğitimde uygulanması eğitimcilerin aktarıcıdan çok yönlendirici kılavuz, yargılayıcıdan çok destekleyici sınıf içinde soyutlanmış çalışmalardan çok öğrenciler, yöneticiler, öğretmenler, aileler, iş yerleri ve tüm çalışanları

³⁷ Bozkurt R, "Toplam Kalite Yönetim Sistemi", Verimlilik Dergisi, Sayı:23, 1994, s.26.

³⁸ Peker Ö, 1994, s.64.

³⁹ Barbaros İ, "Millî Eğitim Sisteminde Yönetimi Geliştirmek" Eğitim Yönetimi Dergisi, Sayı:2 Bahar 1985, s.227

toplumla birlikte bir bütün olarak görmelerine yardım etmektedir.⁴⁰

Başar'a göre okul yönetimin kalitesi sınıfa yansır. Okul yönetiminin kalitesine göre olanakların üretimi, dağıtımı, düzeni ve kullanımı değişir.Sınıf yönetiminin uygunluğu okul yönetiminin düzeyine göre bir durum alır.⁴¹

Bir kurumda kaliteyi yakalayabilmek için kurumda çalışan herkesin kaliteyi düşünmesi gerekmektedir.Başarıya götüren şey herkesçe bilinmelidir.Kalite, ürünün üretiminden sonra kontrolüne dayanmamalıdır.Bir şey üretildikten sonra onda birtakım eksiklikler bulmanız örgütsel açıdan çok önemli değildir.Önemli olan bir şeyi üretirken hatasız üretmektir. Örgütte bir takım ruhu oluşturulmalıdır.Tüm üyeler, bireysel ve birlikte bu ortak kültürün oluşmasına katkı sağlamalıdır. Toplam Kalite Yönetimi müşteri ve takım ruhu içerisinde sürekli örgütsel gelişme ruhuna dayanır. Yeni örgüt ve yönetim anlayışına göre örgütler başarısız olmaktan değil, yeni bir şeyi deneyememekten korkmalıdırlar. Gerçekten günümüz dünyası hızlı bir değişim yaşamaktadır.Geçmişte başarıyla uygulanmış yönetim kuram ve yöntemleri bugün aynı başarı ile uygulanamamaktadır. Çağ değişmiştir.Toplum ve bireyin beklenti, anlatış, tutum ve davranışları değişmiştir. Bu değişikliğe paralel olarak örgüt ve yönetimle ilgili yeni bilgi ve yaklaşımlar meydana çıkmıştır.Üzerinde durulan bulgularda vurgulandığı gibi Toplam Kalite Yönetimi açısından eğitim sisteminin en önemli görevi çağın gereksinme duyduğu nitelik ve yeterlilikte üretken insanlar yetiştirmektir. Bu yüzden okulların kaliteli eğitim yönetimine ve bunu sağlayabilecek nitelikli yöneticilere gereksinmesi vardır. Bunu sağlayabilmek için de Bursalıoğlu'nun belirttiği gibi, "çağdaş yönetim işlek bir kuram istemektedir."⁴²

⁴⁰ Özdemir S, 1995, s.386

⁴¹ Başar H , **Sınıf Yönetimi**, Şafak Matbaacılık Ltd., Ankara, 1994, s.27.

⁴² Bursalıoğlu Z, a.g.e., s.31

III.BÖLÜM

3.1 ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1.1.Ana Kütle ve Örnek Seçimi

Toplam Kalite Yönetimi çerçevesinde hazırlamış olduğumuz Öğrenci Memnuniyeti çalışması ile bir devlet lisesi olan Süleyman Nazif Lisesi ile bir özel lise olan Okyanus Koleji'nin öğrencilerinden örneklem yolu ile tespit edilen öğrencilerden hareketle: öğrencilerin kurumla ilgili olarak eğitim-öğretim başta olmak üzere kurumsal diğer hizmetlerin öğrenciler nezdinde ne şekilde algılandığı ve ne derecede bir memnuniyetin varolduğu, sorunların tespiti(iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi) ve çözümüne ilişkin beklentilerin neler olduğunun kurumsal hizmet alan öğrencilerin bakış açısı ile sunulması amaçlanmıştır.Orta öğretim okullarında yaşanmakta olan eğitim-öğretimle ilgili durumun tespitinde, Türkiye genelindeki Milli Eğitim Bakanlığının Orta öğretim Genel Müdürlüğüne bağlı 1920 okul içersinden Avcılar ilçesindeki birisi resmi, diğeri ise özel olmak üzere iki okulun tespiti ile başlayan ve bu okullardaki öğrencilerin belirlenmesi ile devam eden süreçte yapılan anket çalışmasında elde edilen verilerden faydalanılmıştır.

3.1.2 Veri Toplama Yöntemi

Öğrenci memnuniyeti çalışması Toplam Kalite Yönetiminde göz ardı edilen bir gerçek durumunda kalmış olduğundan çalışmamızı bu yönde geliştirmeyi konu ile ilgili olarak uygun gördük.Öğrenci Memnuniyeti çalışmamızda İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü tarafından uygulanmakta olan Öğrenci Memnuniyeti Anketi çalışması esas alınmakla birlikte, bu çalışmanın maddesel verilerle sınırlı olduğu gerçeğini dikkate alarak,öğrencinin okula dair evden çıkışı ile başlayan süreci başlangıç alınarak okulla ilgili tüm hizmet birimlerinin ayrıntısı ile sunulduğu bir çalışma geliştirmek suretiyle kurumdan memnuniyetin saptanması

yoluna gidilmiştir.Alt başlıklar halinde düzenlenmiş olan bu çalışmadaki veriler istatistiki donelere çevrilmekle kalmamış,yorumları ve karşılaştırmaları da yapılmıştır.Anket çalışması ile iki okul karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir.Öğrencilerin gözü ile eğitim-öğretimin durumu gözlemlenmeye çalışılmıştır.Mevcut istatistiki verilerle öğrencilerin verdiği cevaplardan edinilen verilerin birlikte değerlendirilmesi sonucunda sorunların tespitine ve çözümüne ilişkin daha doğru yaklaşımlar gerçekleştirilebilir.Ülkemizin bir gerçeği olan eğitim sorununa dair mukayeseli olarak yaptığımız bu çalışmanın konu ile ilgili çözümlere bir katkı sunması temennisi ile çalışmamızı sunarız.

3.1.3. Veri Analizi

Verilerin analizi boyutunda bilgisayardaki yazılım programlarından Office(Exel,Word..) faydalanılmış ve veriler yorumlarla da desteklenmek suretiyle iki okul öğrencilerinin memnuniyet durumları gerekçeleri,sebepler-sonuçları ile birlikte el alınarak,sorunların çözümüne dair beklentilerin yansıtılması sağlanmış, okul idarelerine iyileştirmeye açık alanların tespitinde kolaylık sağlanmıştır.Toplam Kalite Yönetiminin On iki basamağından biri olan verilerin alınması sonrasında iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi sürecinde yol gösterici olan veriler değerlendirilerek yapılan yorumlarla da güçlendirilmiştir.Böylelikle verilerin analizi ile ilgili olarak, istatistiki verilerle sınırlı kalmamış, konuyla ilgili yapılan durum tespiti ve karşılaştırma ile sorunların sebepleri ve sonuçları ile ilgili olarak ortak ve farklı yanları da görülebilmektedir.

4.3. ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ SONUÇLAR

- Devlet okulundaki öğrencilerin genelde yürüyerek;birinci sınıfta göreceli olarak yüksek olan servis kullanma oranının sınıflar büyüdükçe azalmakta olduğu, özel okuldaki öğrencilerin ise genel olarak okula servisle ulaştıkları görülmektedir.
- Devlet okulundaki mevcut öğrenci sayısının fazla olması sebebi ile öğrencilerin eğitim ve öğretimde sıkıntı yaşadıkları,özel okulda bu anlamdaki memnuniyet oranının daha yüksek olduğu görülmektedir.
- Rehberlikle ilgili olarak devlet lisesinde sayıca fazla öğrenci olmasına karşın varolan rehber öğretmen sayısının yetersiz olduğu, bunun da memnuniyetin az olmasında etkili olduğu,özel okulda ise bu anlamda memnuniyetin varolan durum itibari ile yüksek olduğu görülmektedir.
- Her iki okuldaki hafta sonu yetiştirme kurslarındaki derslerin sayısal ağırlıklı olduğu görülmektedir.Devlet okulundaki kurslarda öğrenci sayısının fazla olmasının memnuniyeti azalttığı, özel okulda ise sayının az olmasının memnuniyeti arttırdığı görülmektedir.
- Sosyal faaliyetlerle ilgili olarak belirli gün ve resmi törenlerde katılımın ve öğrenci memnuniyetinin yüksek olduğu, gezi başta olmak üzere diğer sosyal etkinliklere talebin yüksek olduğu görülmektedir.
- Kütüphane ile ilgili olarak genel anlamda memnuniyetin her iki okulda da yüksek olduğu görülmektedir.
- Atölyeler ve işliklerle konferans salonu ve yüzme havuzu ile ilgili olarak devlet okulunun maddi donanım bakımından yetersiz olduğu,özel okulun ise bu anlamda imkanlarının fazla olmasının memnuniyetin oluşumunda etkili

olduğu görülmektedir.

- Okul kantini ile ilgili olarak öğrencilerin memnuniyetlerinin yüksek olmasının yanı sıra müzik yayını ve yiyecek-içecek çeşitlerinin daha fazla olması isteği ile fiyatların daha ucuz olmasının istendiği genel olarak her iki okulda da görülmektedir.
- Yemekhane ile ilgili olarak devlet okulunda olmadığı,özel okulda varolan yemekhaneden memnuniyetin genel olarak yüksek olduğu görülmektedir.
- Kararlara katılım ve Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili olarak devlet okulundaki öğrencilerin özel okuldaki öğrencilere nazaran daha duyarlı ve istekli olduğu,ayrıca memnuniyet oranlarının da daha az olduğu görülmektedir.

SONUÇ

Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili yapmış olduğumuz Öğrenci Memnuniyeti Anketi (Süleyman Nazif Lisesi ile Okyanus Koleji Örneği) çalışmada; 1999 yılından itibaren Milli Eğitim Bakanlığı'nda uygulamaya konmuş olan Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarının öğrenciler özelinde paydaşlar tarafından ne şekilde algılandığı ve kurumların bu çalışmalar konusundaki yönetim başta olmak üzere tüm çalışanların uygulamayı ne ölçüde benimseyerek çalıştıklarını öğrencilerin bakış açısı ile tespit edilmiştir.

Konu ile ilgili İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün uygulanmakta olduğu memnuniyeti anketleri ile bu çerçevede yapılmış olan diğer anketleri de değerlendirerek, tüm okulu kapsayan daha geniş planlı bir anketle öğrencinin okuluyla ilgili olarak eve çıkış sürecinden başlamak üzere, eğitim ve öğretim faaliyetleri ve verilen hizmetlerle ilgili memnuniyet durumunun ortaya konmasına çalışılmıştır. Anketin hazırlanmasında meslekteki idari tecrübe ve iyi örnek olarak kabul edilebilecek okullardaki uygulamalardan da yararlanılmıştır. Okulla ilgili tüm birimleri ve hizmet alanları ve ilgili bilgilerini içeren ankette bir nevi okulun emarı çekilmiş; iyileştirmeye açık alanların tespitinde, sorunların sebepleri ve etkileri ile birlikte tespitinden sonra öğrencilerin çözüme ilişkin beklenti ve istekleri alınarak sonuca varılması için veri sağlanmıştır. Çalışma, Devlet lisesi ile Özel lisede yapılmış, sonuçları istatistiki verilerle birlikte yorumları da yapılarak karşılaştırmalı olarak sunulmuştur. Ülkemizdeki eğitim-öğretim hizmetlerinin genel durumuna dair bir örnek çalışma olarak değerlendirilebilecek çalışmada, devlet okulundaki öğrenci memnuniyetinin düşük olma gerekçelerinin büyük bir kısmının okulun maddi donanım eksikliğinden kaynaklandığı, özel okuldaki öğrencilerin bu anlamda genelde memnuniyetlerinin yüksek olduğu, devlet okulundaki öğrencilerin sorumluluklarının ve duyarlılıklarının göreceli olarak daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan çalışmadaki verilerin değerlendirilmesine ve gözlemlerimize göre:

-Devlet okullarındaki materyal eksikliklerinin öğrenci memnuniyetinin istenen seviyede olmamasına sebep olduğu, bu durumun malzemelerin temini ile giderilebileceği, bu noktada okul yönetimlerinin Okul Aile Birliği kanalı ile okul velileriyle kuracakları daha sağlıklı iletişim neticesinde okulun kurumsal değerine yapılabilecek maddi ve manevi katkılarla mümkün olabileceği,

-Devlet okullarındaki kalabalık öğrenci sayısının alınabilecek makro tedbirlerle mümkün olabileceği gerçeğini göz ardı etmemekle birlikte, yerelde (bölgede) eğitim bölge koordinatörlerinin, bölgeleri içindeki okullarıyla ilgili olarak öğrenci ve öğretmen sayılarını daha dengeli bir şekilde dağıtılmasına yönelik faaliyetlerini arttırmalarının, varolan sıkıntıların giderilmesinde etkili olabileceği,

-Devlet okullarındaki eğitim yönetiminde Toplam Kalite Yönetimi'nin okulla ilgili tüm paydaşların değerlendirilmesi ile daha demokratik ve katılımcı bir duruma dönüştürülmesinin eğitim-öğretim üzerinde olumlu etkiler yapacağı,

-Devlet okullarındaki rehberlik faaliyetlerinin okullarda bulunan az sayıdaki rehber öğretmenle mümkün olamadığı gerçeğinden ve öğrencilerin genelinde varolan rehberlikle ilgili genel memnuniyetsizlik durumundan hareketle; okul idaresinin rehberlik birimi ile öğretmenlerin (özellikle de sınıf rehber öğretmeni olarak belirlenen öğretmenleri) birlikte eşgüdüm halinde çalışmalarını planlama, işleyiş sürecini gözlemle ve yapılan çalışmalarla ilgili geri dönütler alarak, varolan eksikleri tespit ederek bunların giderilmesine yönelik tedbirlerin acilen uygulamaya geçirilmesini sağlamasının konu ile ilgili varolan memnuniyet durumunu arttıracacağı,

-Devlet okullarındaki öğrencilerin öğretimle ilgili olarak üniversite giriş sınavı konusunda bilgilendirilmelerinin öğrencilerin kendilerine hedef belirleyerek okul zamanlarını

daha faydalı ve en az sorunla geçirmelerini sağlayacağı,eğitimle ilgili olarak sosyalleşme ve yaş dönemlerinin gerçeklerini kendi kişisel gelişimlerine katkıda bulunabilecek tarzda değerlendirebilmeleri noktasında okul idaresi ve rehberlik servisi ile görevli öğretmenlerin sistemli bir şekilde çalışmalarının etkili olabileceği,

-Devlet okullarındaki sosyal ve kültürel faaliyetlere öğrencilerin gönüllü katılımları ile ilgili teşvik edici bir ortamın sağlanmasının,öğrencilerin sosyalleşmesi ve okul ve çevreleriyle daha sağlıklı bir iletişim kurabilmelerinde etkili olabileceği,

-Devlet okullarındaki memnuniyet durumunun tespitinde öğrenci,veli ve kurum çalışanları anketlerinin yıllık periyodik zamanları dikkate alarak yapılmasının yanı sıra iyileştirmeye açık alanlarla ilgili yapılacak çalışmalarda da ayrıca mikro memnuniyet anket çalışmalarının yapılarak,yapılan çalışmalar öncesi ve sonrasındaki durumun karşılaştırılması suretiyle memnuniyetin artırılmasının sağlanabileceği,

-Özel okuldaki eğitim ve öğretim ortamının geliştirilmesi noktasında öğrencilerin ve velilerin istek ve beklentilerinin üretim sürecine katılmasının etkili olabileceği kanaatindeyiz.

KAYNAKÇA

- Aksu M.B, “**Toplam Kalite Yönetimi**”, EğitimYönetimi Dergisi, Sayı:2, Bahar 1995
- Akdoğan A, ‘**Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi**’, makalesi, cankatan.org
- Aydın M, **EğitimYönetimi**, Hatipoğlu Yayınevi,Ankara, 1992
- Barbaros İ, “**Millî Eğitim Sisteminde Yönetimi Geliştirmek**” Eğitim Yönetimi Dergisi, Sayı:2 Bahar 1985
- Başaran E, **Örgütsel Davranış**, A.Ü EBF. Yayın No:108, Ankara
- Bozkurt R, “**ToplamKalite Yönetim Sistemi**”, Verimlilik Dergisi, Sayı:23, 1994
- Cafoğlu Z, **Eğitimde ToplamKalite Yönetimi**, Avni Akyol ÜmitKültürVakfı, İstanbul, 1996
- Cüceloğlu D, **İnsan Ve Davranışı**", Remzi Kitapevi, İstanbul, 1991
- Çetin K, ‘**Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ve Temel Unsurları**’Milli Eğitim Dergisi 2002
- Erdoğan İ, ‘**Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Eğitim Kurumları İçin Yorumlanması**’, Yaşadıkça Eğitim Dergisi’, Sayı:55, İstanbul, 1997
- Prof.Dr. Gençyılmaz G, ‘**Toplam Kalite Yönetimi**’ makalesi, İ.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi, c.28
- Hoşgörür V, “**Eğitimde Kalite Ve Yönetimi**”, Yaşadıkça Eğitim Dergisi, Sayı:55, İstanbul, 1997,
- Kantarıcı H, ‘**Sanayide Toplam Kalite Yönetiminin Yaşama Geçirilmesi**’ Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi. İstanbul:TKY Ar-Kom.

Kavrakoğlu İ, **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul,1992,Kalder Yayınları

Kovancı A, **Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl?**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2004

Köseoğlu M, Coşkun Atayeter, “**Eğitimde Kalite Güvencesi ve ISO9000**”**StandartDergisi**, Sayı:419, Kasım 1996,

Özdemir S, **Eğitimde ÖrgütselYenileşme**, PEGEM, Ankara, 1996

Özdemir S, “**Eğitimde Verimlilik ve ToplamKalite Yönetimi**”, Eğitim Yönetimi Dergisi, Sayı:3, Güz 1995

Özden Y, "**Eğitimde Yeni Değerler**", 4. Baskı, PegemA Yayıncılık, Ankara, 2002

Şişman M, "**Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Ve Kültür**", Eğitim Ve Bilim Dergisi, Cilt:21, Sayı:105, Ankara, 1997

Şimşek M., **Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü**, Bab-1 Ali Kültür Yayınları,İstanbul,2002

Peker Ö, “**ToplamKalite Yönetiminin Eğitim Sistemine Uygulanabilirliği**”, Amme İdaresi Dergisi, Sayı:27, Haziran 1994

Peker Ö,“**ToplamKalite Yönetimi ve TS-ISO9000Standartları**”, Verimlilik Dergisi, ÖzelSayı, 1993

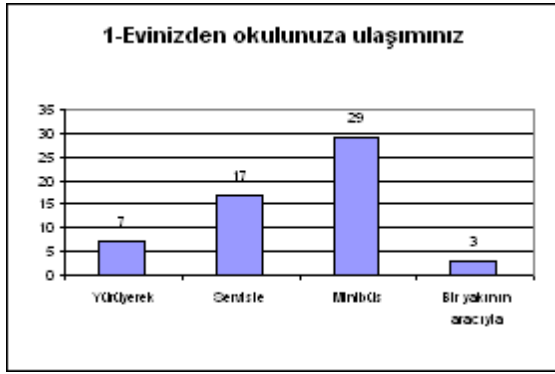
Yapıcı M., ‘**Toplam Kalite Yönetimine Sahip Bireylerin Özellikleri**’ makalesi, Turk Student.net

4.2 ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ BULGULAR

4.2.1 Okula Ulaşım İlgili Bulgular

Tablo 1

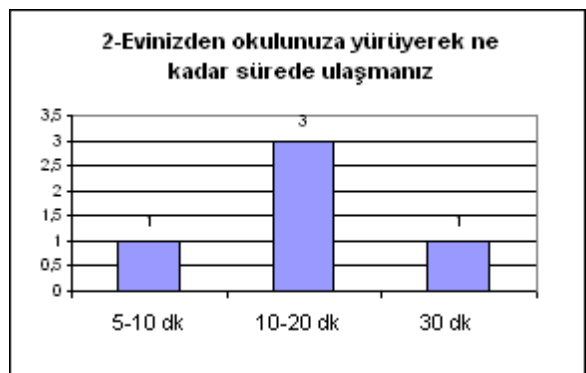
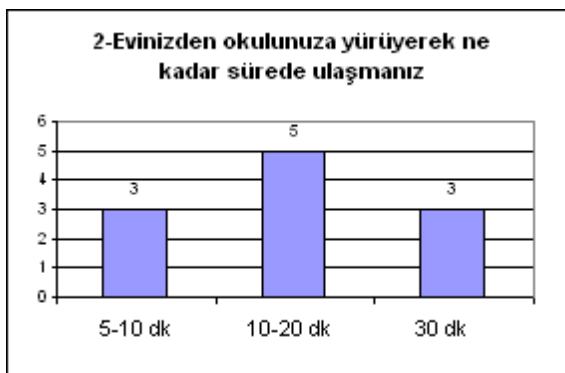
	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Yürüyerek	4	20	4	25	3	15	7	12	4	20
Servisle	8	40	5	31	4	20	17	28	11	55
Minibüs	8	40	9	56	12	60	29	48	3	15
Bir yakının aracıyla	0	0	2	13	1	5	3	5	2	10



Devlet okulundaki öğrencilerin 9. sınıfta servisi kullanma oranlarının 10. ve 11. sınıflarda azaldığı, ulaşımını evi yakın olanların yürüyerek, uzak olanların ise minibüsle sağladıkları görülmektedir. Özel lise öğrencilerin servisi kullanma oranlarının daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 2

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
5-10 dk	0	0	1	25	2	67	3	27	1	20
10-20 dk	3	75	2	50	0	0	5	45	3	60
30 dk	1	25	1	25	1	33	3	27	1	20



Tablo 3

	Devlet Okulu				Özel Okul
	9.SINIF	10.SINIF	11.SINIF	Toplam	9.SINIF
	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi
Toplam	110	100	54	264	196
Ortalama	13,75	20	18	17,25	17,8

Grafik 3.1



Grafik 3.2



Servisteki öğrenci sayısının genelde yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumla ilgili gerekçeler ve sonuçları dikkate alındığında memnuniyetin servis ortamına bağlı olduğu saptanmıştır.

Tablo 4

	Devlet Okulu				Özel Okul
	9.SINIF	10.SINIF	11.SINIF	Toplam	9.SINIF
	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi
Toplam	121	89	42	252	188
Ortalama	15,1	17,80	14	15,26	17,09

Grafik 4.1



Grafik 4.2



Servisteki öğrencisayılarıyla ilgili olarak varolan sayı ile olabilecek ideal öğrenci sayısı olarak düşünölen sayının genelde birbirine yakın olduğu görölmektedir. Ancak devlet okulundaki liseson sınıf öğrencilerinin olmasını istedikleri sayı ile varolan arasındaki farkın fazlalığı dikkati çekmektedir.

Tablo 5

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Olumlu	7	87,5	4	80	0	0	11	64,71	10	90,91
Olumsuz	1	12,5	0	0	3	75	4	23,53	1	9,09
Cevapsız	0	0	1	20	1	25	2	11,76	0	0,00

Grafik 5.1



Grafik 5.2



Okul servis şoförünün tavrı ile ilgili öğrenci memnuniyetinin özel okulda göreceli olarak daha fazla olduğu, devlet okulunda ise öğrencilerin sınıfları ilerledikçe memnuniyet oranlarının azaldığı görölmektedir.

Tablo 6

9.SINIF	Devlet Okulu			Özel Okul
	10.SINIF	11.SINIF	Toplam	9.SINIF

	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	6	75	4	80	1	25	11	64,71	5	45,45
Hayır	2	25	0	0	1	25	3	17,65	4	36,36
Bazen	0	0	0	0	1	25	1	5,88	2	18,18
Cevapsız	0	0	1	20	1	25	2	11,76	0	0,00

Grafik6.1



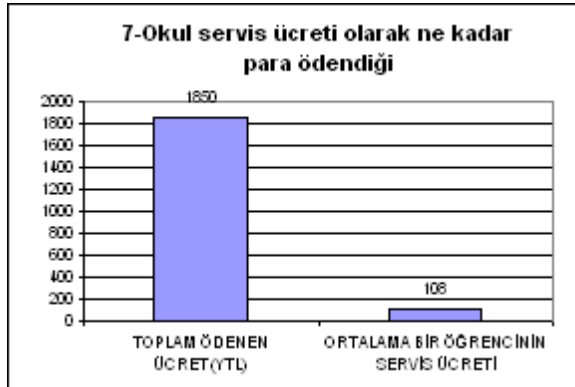
Grafik 6.2



Serviste istenilen müziklerin dinlenilmesi konusunda devlet okulunun göreceli olarak özel okula göre daha olumlu dönütlere sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 7

	Devlet Okulu				Özel Okul
	9.SINIF	10.SINIF	11.SINIF	Toplam	9.SINIF
	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi
Toplam Servis Ücreti	1005	490	355	1850	868
Ortlama Servis Ücret	125	98	88	108	78



Grafik 7.2



Servis ücretinin devlet okulunda ilk sınıflarda daha fazla olduğu görülmektedir. İlerleyen yıllarda uzaktan gelen öğrencilerin arkadaş ortamıyla birlikte hareket ederek, yürümeyi veya minübüsleri tercih ettikleri

tespit edilmiştir.

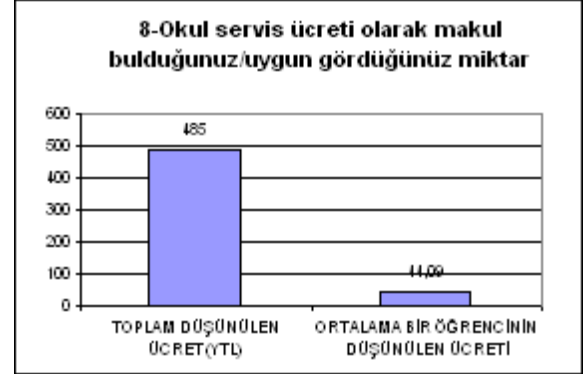
Tablo 8

	Devlet Okulu				Özel Okul
	9.SINIF	10.SINIF	11.SINIF	Toplam	9.SINIF
	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi	Kişi
Toplam İdeal Ücret	880	420	240	1540	485
Ortalama İdeal Ücret	110	84	60	85,55	44,09

Grafik 8.1



Grafik 8.2



Servis ücreti ile ilgili olarak, devlet okulunda üst sınıflarda azaldığı ve alınmakta olan servis ücreti ile düşünülen rakam arasındaki farkın da arttığı görülmektedir. Özel okulda da servis ücretinin öğrencilere göre fazla olduğu aradaki farkın fazla oluşundan anlaşılmaktadır.

Tablo 9

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	3	37,5	2	50	0	0	5	31,25	7	63,64
Hayır	1	12,5	1	25	4	100	6	37,5	2	18,18
Bilemiyorum	4	50	1	25	0	0	5	31,25	2	18,18

Grafik 9.1



Grafik 9.2

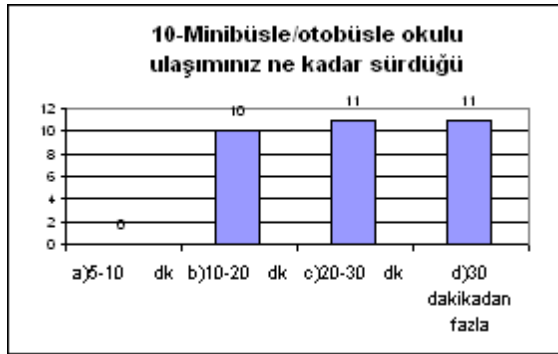


Servislerin öğrenciler tarafından ileriki dönemde tercih edilirliliği ile ilgili olarak devlet okulunda oranın karışık bir tutum sergilediği, özel okulda ise genelde memnuniyetin yüksek olduğu ve gelecek dönem de servisin öğrenciler tarafından tercih edileceği görülmektedir.

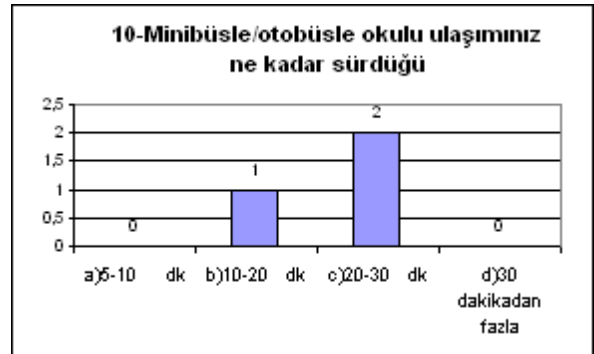
Tablo 10

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
5-10 dk	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
10-20 dk	2	25	2	22,22	6	40,00	10	31,25	1	33,33
20-30 dk	3	37,5	3	33,33	5	33,33	11	34,38	2	66,67
30 dakikadan fazla	3	37,5	4	44,44	4	26,67	11	34,38	0	0,00

Grafik 10.1



Grafik 10.2



Okula minübüs ile ulaşımı tercih etme ile ilgili olarak devlet okulunda oranın üst sınıflara daha fazla olduğu özel okulda ise göreceli olarak az olduğu görülmektedir.

4.2.2. Eğitim ve Öğretim İle İlgili Bulgular

Tablo 11

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	20	100	20	100	60	100	20	100
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Grafik 11.1**Grafik 11.2**

Her iki okulda da bekçi/görevli memurun varolduğu görülmektedir.

Tablo 12

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Olumlu	14	70	17	85	20	100	51	85	20	100
Olumsuz	6	30	3	15	0	0	9	15	0	0

Grafik 12.1**Grafik 12.2**

Okulda görevli bekçinin tavrı ile ilgili olarak devlet okulundaki ilk sınıfların az da olsa sorun yaşadıkları, üst sınıflarda ise memnuniyetin yüksek olduğu; özel okulda da genel bir memnuniyetin varolduğu görülmektedir.

Tablo 13

	Devlet Okulu				Özel Okul
	9.SINIF	10.SINIF	11.SINIF	Toplam	9.SINIF

	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	11	55	2	10	1	5	14	70	0	0
Hayır	1	5	8	40	10	50	19	95	15	75
Bazen	8	40	10	50	9	45	27	135	5	25

Grafik 13.1



Grafik 13.2

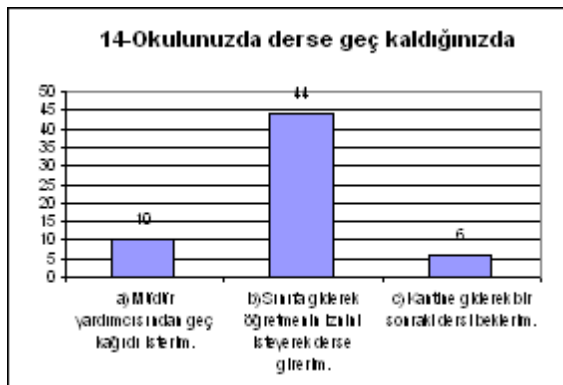


Devlet okulundaki öğrencilerden liseye yeni başlayan Anadolu Lise 1.sınıf öğrencilerinin okul kurallarına uyum sağlamada ilk zamanlar sorun yaşadıkları, ilerleyen yıllarla üst sınıflarda okul kurallarına intibakta sorun yaşanmadığı; özel okuldaki ilk sınıflarda da buna benzer sıkıntıların farklı derecede de olsa yaşanmakta olduğu görülmektedir.

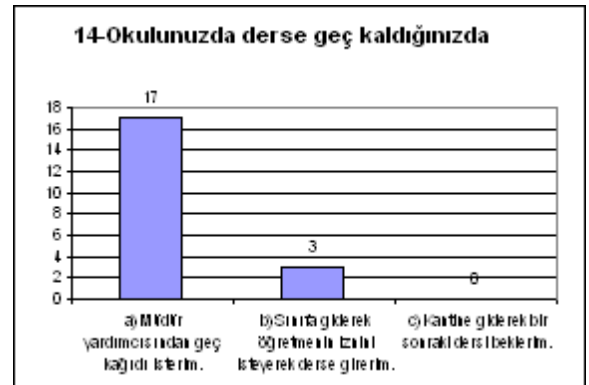
Tablo 14

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Geç kağıdı ile	8	40	2	10	0	0	10	16,67	17	85
İzin ile	7	35	17	85	20	100	44	73,33	3	15
Bekleyerek	5	25	1	5	0	0	6	10,00	0	0

Grafik 14.1



Grafik 14.2

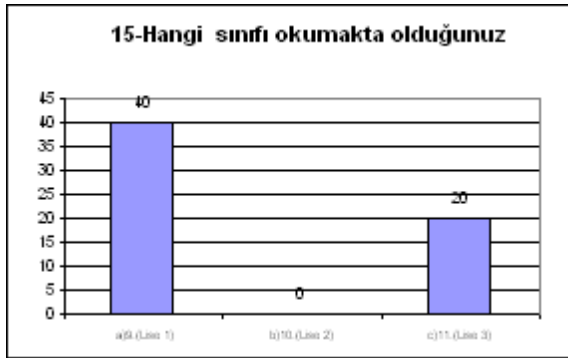


Derse geç kalan öğrencinin devlet okulunda ilk sınıflarda kararsız bir tutum sergilediği, ancak ilerleyen yıllarla izinle derse girdiği, özel okulda ise idareden geç kağıdı alma yoluna gittiği görülmektedir.

Tablo 15

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
9.(Lise 1)	20	100	20	100	0	0	40	66,67	20	100
10.(Lise 2)	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0
11.(Lise 3)	0	0	0	0	20	100	20	33,33	0	0

Grafik 15.1



Grafik 15.2



Tablo 16

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
EDEBİYAT	7	20,59	4	14,29	9	42,86	20	24,10	2	15,38
TARİH	0	0,00	2	7,14	3	14,29	5	6,02	2	15,38
FELSEFE	0	0,00	0	0,00	3	14,29	3	3,61	0	0,00
İNGİLİZCE	2	5,88	5	17,86	1	4,76	8	9,64	3	23,08
DİL BİLİMİ	3	8,82	1	3,57	0	0,00	4	4,82	2	15,38
MATEMATİK	7	20,59	2	7,14	0	0,00	9	10,84	0	0,00
FİZİK	9	26,47	7	25,00	0	0,00	16	19,28	0	0,00
COĞRAFYA	0	0,00	3	10,71	2	9,52	5	6,02	1	7,69
BIYOLOJİ	0	0,00	1	3,57	3	14,29	4	4,82	0	0,00
KİMYA	6	17,65	3	10,71	0	0,00	9	10,84	0	0,00
SAĞLIK	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	23,08

Grafik 16.1



Grafik 16.2



Sayısal derslerden yoğunlukla sorun yaşanıldığı görülmektedir.

Tablo 17

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
MATEMATİK	0	0	0	0	10	20	10	20	0	0
FİZİK	0	0	0	0	8	16	8	16	0	0
GEOMETRİ	0	0	0	0	8	16	8	16	0	0
BİYOLOJİ	0	0	0	0	12	24	12	24	0	0
KİMYA	0	0	0	0	12	24	12	24	0	0

Grafik 17.1



Devlet okulundaki lise 1. ve özel okuldaki lise 1. sınıf öğrencilerinin soruyu cevapsız bırakmaları lise 1.sınıf öğrencileri olmaları ve alan seçimlerinin ilgili yönetmelik uyarınca lise 2. sınıftan itibaren başlaması öğrencilerin bu konuda bilinçli olduğunu göstermektedir.

4.2.3 Rehberlikle İlgili Bulgular

Tablo 18

9.SINIF	Devlet Okulu			Özel Okul
	10.SINIF	11.SINIF	Toplam	9.SINIF

	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	20	100	20	100	60	100	20	100
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Grafik 18.1



Grafik 18.2



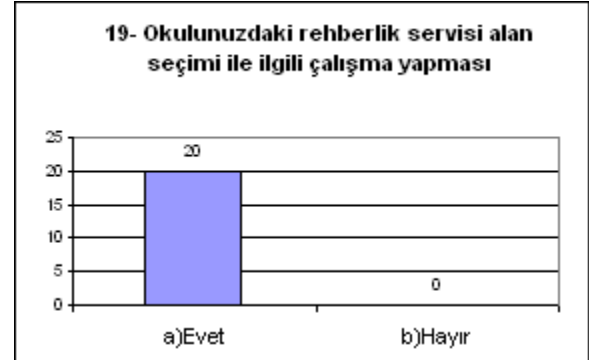
Tablo 19

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	15	75	13	65	48	80	20	100
Hayır	0	0	5	25	7	35	12	20	0	0

Grafik 19.1



Grafik 19.2

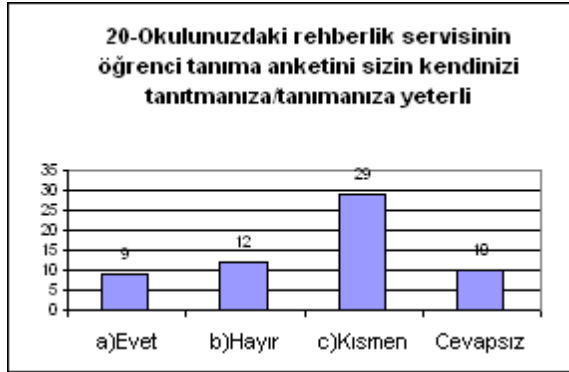


Devlet okulundaki son sınıflarda öğrenci tanıma anketi ile ilgili öğrencilerin çalışmaların yetersiz oluşu ile ilgili kaygıları tespit edilmiştir.

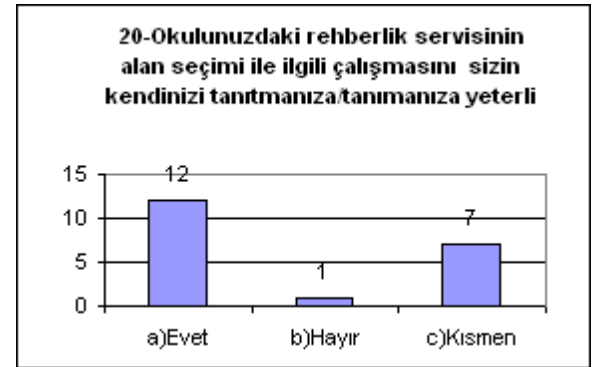
Tablo 20

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	4	20	1	5	2	10	9	15,00	9	45
Hayır	5	25	2	10	5	25	12	20,00	2	10
Kismen	9	45	17	85	6	30	29	48,33	9	45
Cevapsız	2	10	0	0	7	35	10	16,67	0	0

Grafik 20.1



Grafik 20.2

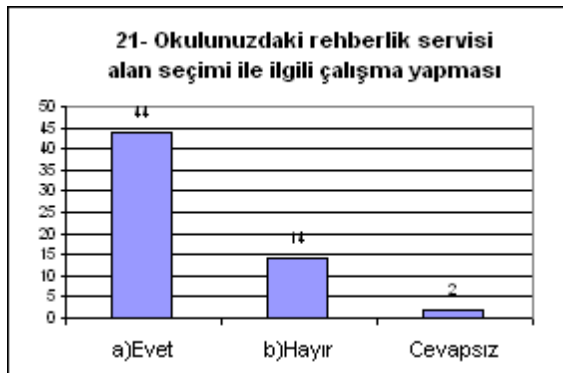


Her iki okuldaki öğrenci tanıma anketlerinin öğrenciler tarafından yeterli görülmediği tespit edilmiştir.

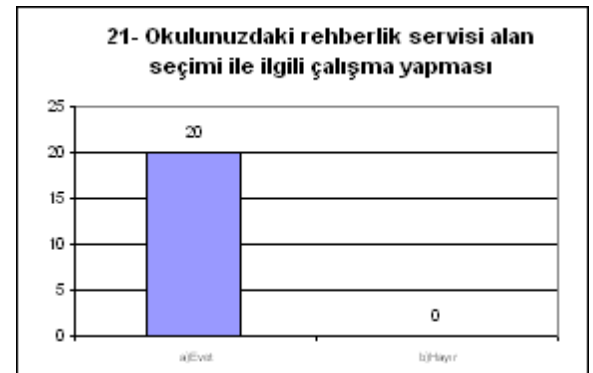
Tablo 21

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	17	85	15	75	12	60	44	73,33	20	100
Hayır	3	15	5	25	6	30	14	23,33	0	0
Cevapsız	0	0	0	0	2	10	2	3,33	0	0

Grafik 21.1



Grafik 21.2

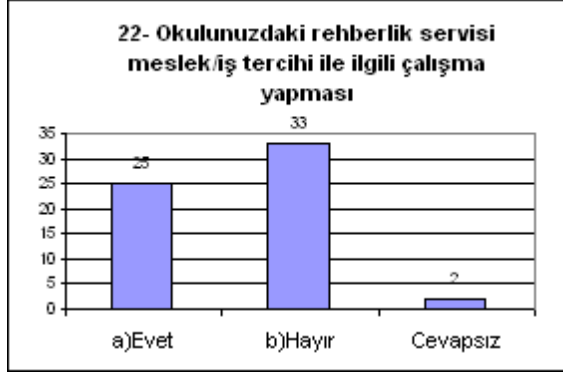


Devlet okulundaki son sınıflarda alan seçimi ile ilgili öğrencilerin çalışmaların yetersiz oluşu ile ilgili kaygıları tespit edilmiştir.

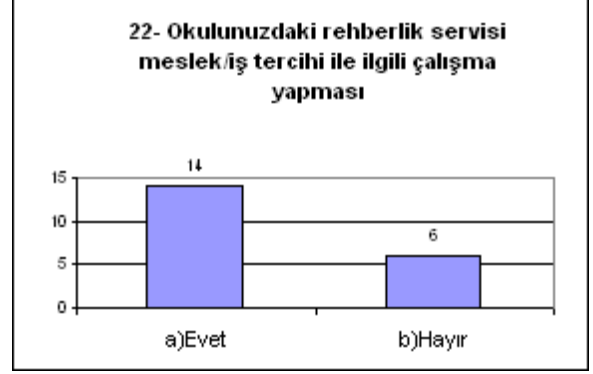
Tablo 22

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	12	60	6	30	7	35	25	41,67	14	70
Hayır	8	40	14	70	11	55	33	55,00	6	30
Cevapsız	0	0	0	0	2	10	2	3,33	0	0

Grafik 22.1



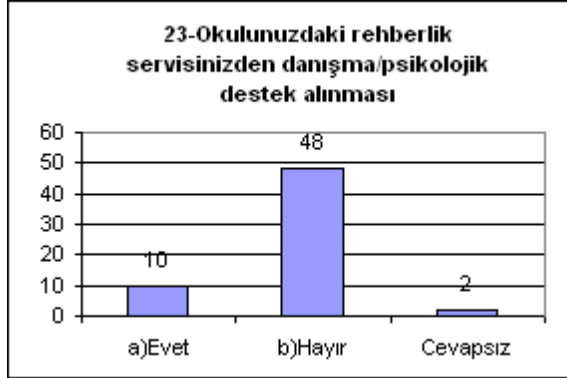
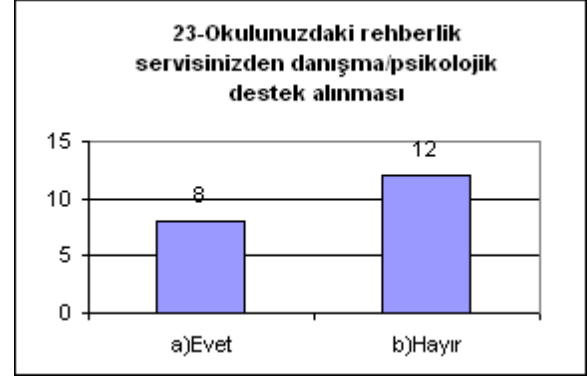
Grafik 22.2



Öğrencilerin rehberlikle ilgili olarak meslek seçimi başta olmak üzere diğer konularla ilgili her iki okulda da sorun yaşadıkları ve yeterli derecede bilgilendirilemedikleri tespit edilmiştir.

Tablo 23

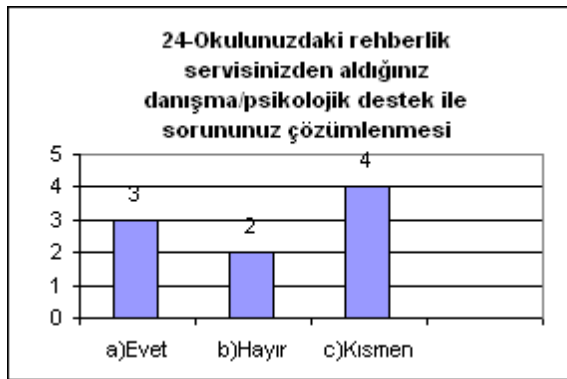
	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	2	10	7	35	1	5	10	16,67	8	40
Hayır	18	90	13	65	17	85	48	80,00	12	60
Cevapsız	0	0	0	0	2	10	2	3,33	0	0

Grafik 23.1**Grafik 23.2**

Öğrencilerin okullarındaki rehberlik servisinde özel yardım alma durumlarıyla ilgili olarak özel okulda oranın daha yüksek olduğu, devlet okulunda ise daha az olduğu görülmektedir.

Tablo 24

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	3	42,86	0	0	3	33,33	5	62,5
Hayır	0	0	2	28,57	1	100	2	22,22	0	0
Kısmen	2	100	2	28,57	0	0	4	44,44	3	37,5

Grafik 24.1**Grafik 24.2**

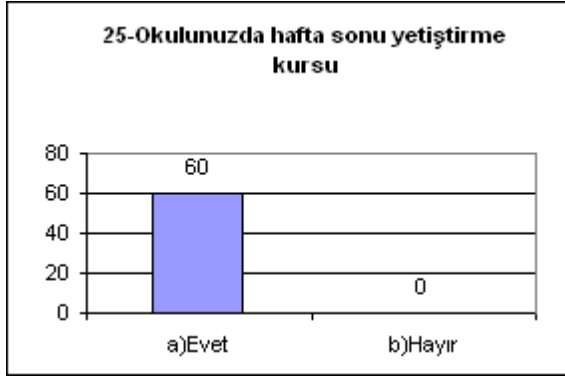
Alınan psikolojik yardım sonucunda sorunun çözümüne ilişkin devlet okulundaki öğrencilerin verdiği olumlu yanıtların oranının özel okuldaki yanıtlara nazaran daha az olduğu görülmektedir.

4.2.4 Hafta Sonu Yetiştirme Kursu İle İlgili Bulgular

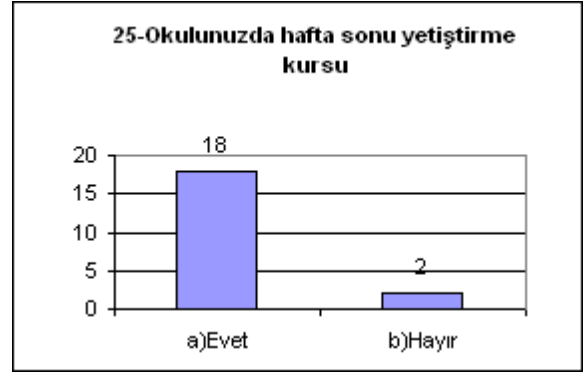
Tablo 25

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	20	100	20	100	60	100	18	90
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10

Grafik 25.1



Grafik 25.2



Tablo 26

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	10	50	10	50	0	0	20	33,33	7	35
Hayır	10	50	10	50	20	100	40	66,67	13	65

Grafik 26.1



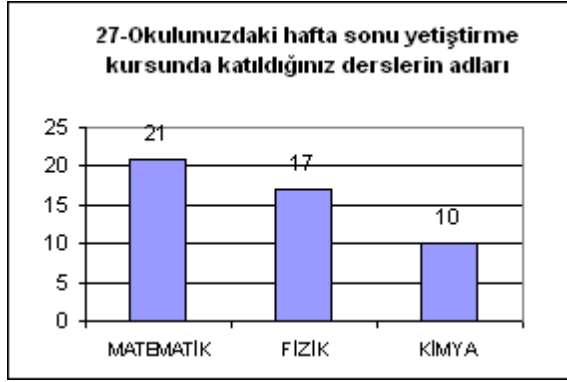
Grafik 26.2



Devlet okulunda hafta sonu yetiştirme kursuna katılım oranının ilk sınıflarda yüksek olmasının yanısıra lise son sınıflarda bu durumun tamamen değiştiği, öğrencilerin okul kursuna katılmayıp, mümkün olabildiğince dersaneleri tercih ettiği görülmektedir. Bunda üniversite sınav sistemi-okul-dersane üçgeninde sıkışan öğrenci gerçeğinin etkili olduğu düşünülmektedir. Özel okuldaki lise 1. sınıf öğrencilerinin haftasonu kursu ile ilgili çok fazla duyarlı olmadıkları görülmektedir.

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
MATEMATİK	6	27,27	15	57,69	0	0	21	43,75	4	36,36
FİZİK	6	27,27	11	42,31	0	0	17	35,42	5	45,45
KİMYA	10	45,45	0	0,00	0	0	10	20,83	2	18,18

Grafik 27.1



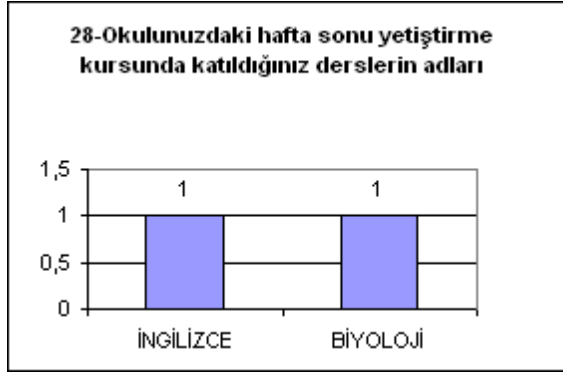
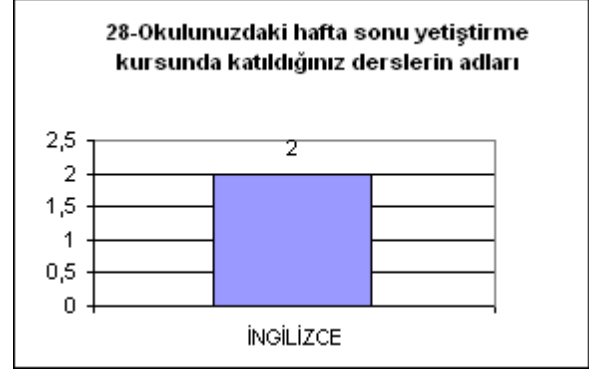
Grafik 27.2



Her iki okulda da Matematik ve fizik dersi başta olmak üzere sayısal derslerden kursa katılımın yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 28

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
İNGİLİZCE	0	0	1	50	0	0	1	50	2	100
BİYOLOJİ	0	0	1	50	0	0	1	50	0	0

Grafik 28.1**Grafik 28.2**

İngilizce dersi başta olmak üzere biyoloji gibi diğer sayısal derslerden de kurs açılmasının istenmekte olduğu görülmektedir.

Tablo 29

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	2	20	0	0	0	0	2	10	0	0
Hayır	7	70	9	90	0	0	16	80	7	100
Cevapsız	1	10	1	10	0	0	2	10	0	0

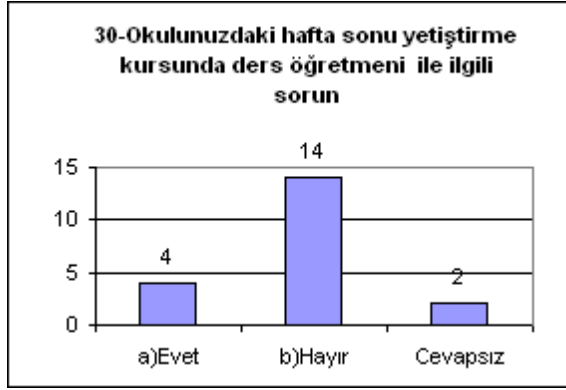
Grafik 29.1**Grafik 29.2**

Her iki okulda da hafta sonu yetiştirme kursunda okul idaresi ile ilgili olarak genel anlamda bir memnuniyet ifade edilmiştir.

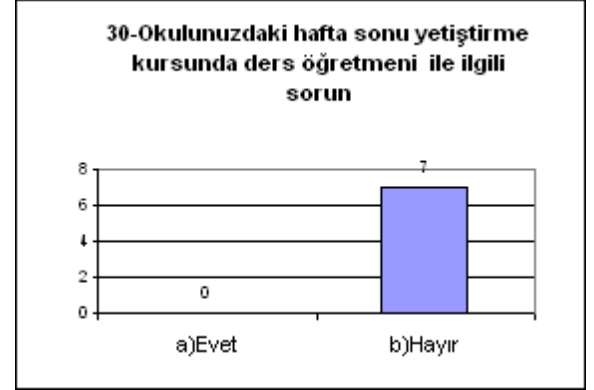
Tablo 30

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	2	20	2	20	0	0	4	20	0	0
Hayır	7	70	7	70	0	0	14	70	7	100
Cevapsız	1	10	1	10	0	0	2	10	0	0

Grafik 30.1



Grafik 30.2



Devlet okulundaki haftasonu yetiştirme kursundaki öğrencilerden az bir oranda da olsa öğretmen ile ilgili sorun yaşandığı belirtilmiştir.Özel okulda ise bu durum söz konusu değildir.

Tablo 31

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hayır	9	90	9	90	0	0	18	90	7	100
Cevapsız	1	10	1	10	0	0	2	10	0	0

Grafik 31.1



Grafik 31.2

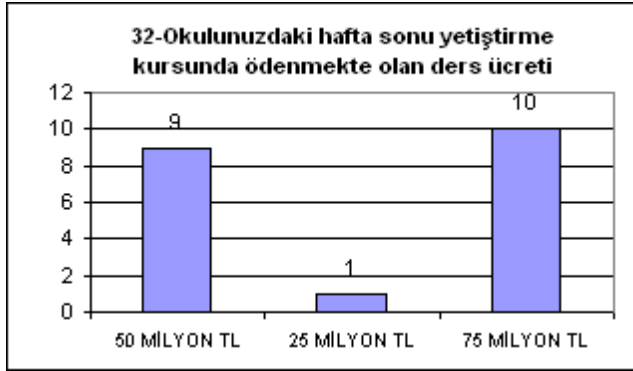


Her iki okulda da hafta sonu yetiştirme kursunda sınıf ortamı ile ilgili olarak genel anlamda bir memnuniyet ifade edilmiştir.

Tablo 32

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
50 MİLYON TL	9	90	0	0	0	0	9	45	0	0
25 MİLYON TL	1	10	0	0	0	0	1	5	0	0
75 MİLYON TL	0	0	10	100	0	0	10	50	0	0

Grafik 32.1

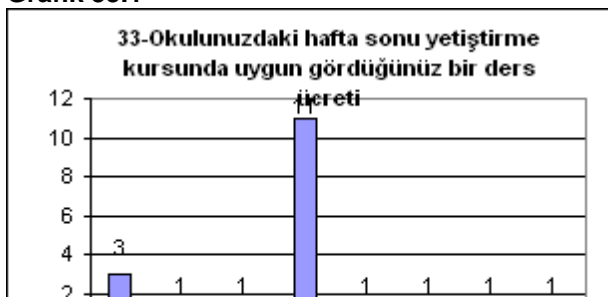


Devlet okulunda sınıflara ait farklı programlardan kaynaklı farklı ücretlerin ödendiği, özel okulda ise kurs ücreti alınmadığı belirtilmektedir.

Tablo 33

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
75 MİLYON TL	0		3		0		3		0	
65 MİLYON TL	0		1		0		1		0	
60 MİLYON TL	0		1		0		1		0	
50 MİLYON TL	6		3		0		9		0	
40 MİLYON TL	1		0		0		1		0	
30 MİLYON TL	1		0		0		1		0	
25 MİLYON TL	1		0		0		1		0	
15 MİLYON TL	1		0		0		1		0	

Grafik 33.1



Devlet okulunda farklı ücret beklentilerinin olduğu görülmektedir. Dönemlik 50 YTL üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Tablo 34

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	4	40	0	0	4	20	5	71,43
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Bilemiyorum	10	100	5	50	0	0	15	75	2	28,57
Cevapsız	0	0	1	10	0	0	1	5	0	0,00

Grafik 34.1



Grafik 34.1



Devlet okulundaki kursa katılan öğrencilerin gelecek dönem kursa katılma ile ilgili genelde kararsız oldukları, özel okulda ise katılım isteğinin yüksek olduğu görülmektedir.

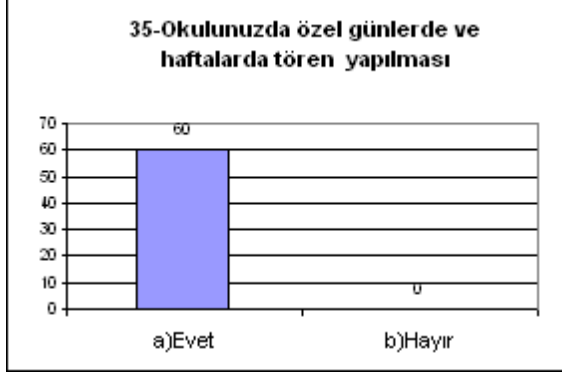
4.2.5. Sosyal Faaliyet İle İlgili Bulgular

Tablo 35

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	20	100	20	100	60	100	20	100

Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Grafik 35.1



Grafik 35.2

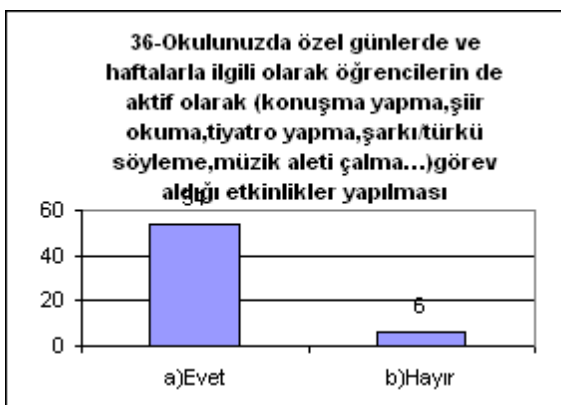


Her iki okulda da sosyal faaliyetlerin yapılmakta olduğu görülmektedir.

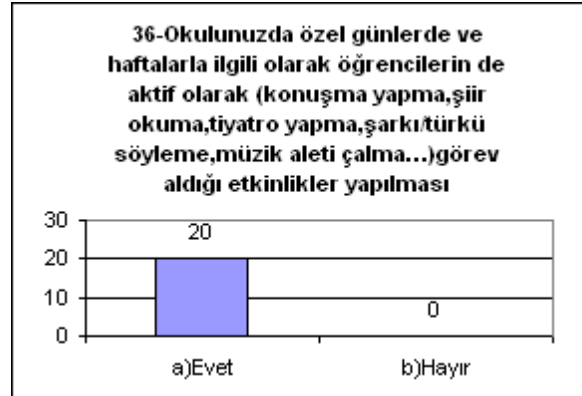
Tablo 36

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	16	80	20	100	18	90	54	90	20	100
Hayır	4	20	0	0	2	10	6	10	0	0

Grafik 36.1



Grafik 36.2



Her iki okuldaki törenlerde ve etkinliklerde öğrencilerin ağırlıklı olarak görev almakta oldukları görülmektedir.

Tablo 37

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	20	100	20	100	60	100	18	90
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10

Grafik 37.1



Grafik 37.2



Tablo 38

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	19	95	20	100	59	98,33	6	30
Hayır	0	0	1	5	0	0	1	1,67	14	70

Grafik 38.1



Grafik 38.2



Her iki okulda da öğrenci yıllığının yapılmakta olduğu görülmektedir.Devlet okulunda yıllık konusunda kurumsallaşmış bir çizginin varolduğu,her yıl yapılmakta olunan yıllıklara öğrencilerin ilgi duyduğu ve konuyu takip ettiği, özel okulda ise okulun henüz yeni olması nedeniyle yıllık konusunda henüz istenen memnuniyetin sağlanamadığı görülmektedir.

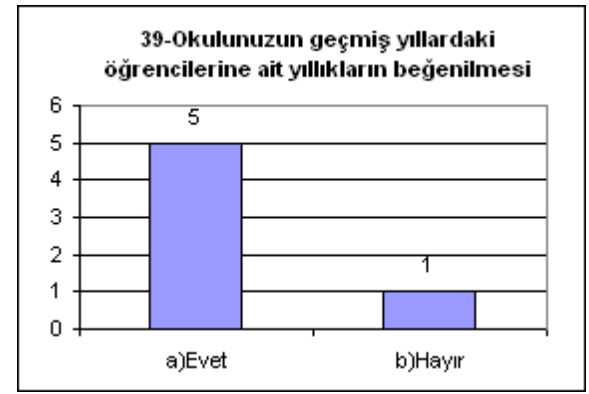
Tablo 39

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	4	20	14	70	12	60	30	50,00	5	83,33
Hayır	12	60	5	25	6	30	23	38,33	1	16,67
Cevapsız	4	20	1	5	2	10	7	11,67	0	0,00

Grafik 39.1



Grafik 39.2



Devlet okulunda liseye yeni başlayan sınıf öğrencilerinin(Anadolu Lisesi 1) yıllıkların oluşumunda henüz görev almamış olmaları ve isteklerini yansıtamamış olmaları nedeniyle yıllıkları beğenme oranlarının düşük olduğu,üst sınıfların ise memnun oldukları görülmektedir.Özel okulda da memnuniyet mevcuttur.

Tablo 40

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	20	100	12	60	52	86,67	12	60

Hayır	0	0	0	0	4	20	4	6,67	8	40
Cevapsız	0	0	0	0	4	20	4	6,67	0	0

Grafik 40.1



Grafik 40.2



Devlet okulunda son sınıf öğrencilerinin alt sınıflar kadar şehir içi gezi ve etkinliklerden haberdar olmadıkları, ilgilenmedikleri görülmektedir. Özel okuldaki geziler öğrenciler tarafından bilinmektedir.

Tablo 41

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
PIER LOTİ					2	20	2	4,35		
ÇATALCA	1	9,09			1	10	2	4,35		
ÜNİV.ZİYARETİ					2	20	2	4,35		
AYASOFYA			1	4,17	2	20	3	6,52		
TOPKAPI SARAYI	2	18,18	3	12,50	1	10	6	13,04	1	9,09
YEREBATAN SAR	1	9,09			1	10	2	4,35	1	9,09
SULTANAHMET			2	8,33	1	10	3	6,52		
HEYBELİADA	1	9,09					1	2,17		
DOLMABAĞÇE	1	9,09	2	8,33			3	6,52		
KIZ KULESİ	1	9,09	9	37,50			10	21,74	1	9,09
MİNİATÜRK			1	4,17			1	2,17	1	9,09
ÇAMLICA			1	4,17			1	2,17		
RUMELİ HİSARI			2	8,33			2	4,35	1	9,09
MAÇKA PARKI			1	4,17			1	2,17		
GALATA KULESİ			1	4,17			1	2,17	1	9,09
MÜZELER			1	4,17			1	2,17		
PIKNİKLER	1	9,09					1	2,17		
YILDIZ SARAYI	1	9,09					2	4,35		
BOĞAZİÇİ	2	18,18					2	4,35	1	9,09
ADALAR									1	9,09
KOÇ MÜZESİ									1	9,09

ÇIRAĞAN SAR									1	9,09
BELGRAT ORM.									1	9,09

Grafik 41.1



Grafik 41.2



Her iki okuldaki öğrencilerin gezi konusunda duyarlı olduğu, İstanbul içinde gezmeyi istedikleri yerlerle ilgili olarak çok çeşitli yer adlarını belirttikleri, başta Kız Kulesi olmak üzere, Topkapı Sarayı, Dolmabahçe Sarayı gibi tarihi ve turistik yerler ile piknik tarzı yerleri yoğunlukla tercih ettikleri görülmektedir. Ayrıca devlet okulundaki lise son sınıf öğrencilerinin üniversite gezilerini de tercih etmeleri içinde buldukları durumla ilgili yansımayı ifade etmektedir.

Tablo 42

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	19	95	18	90	16	80	53	88,33	16	80
Hayır	1	5	0	0	0	0	1	1,67	4	20
Cevapsız	0	0	2	10	4	20	6	10,00	0	0

Grafik 42.1



Grafik 42.2



Devlet okulunda son sınıf öğrencilerinin alt sınıflar kadar şehir içi gezi ve etkinliklerden haberdar olmadıkları, ilgilenmedikleri görülmektedir.Özel okuldaki geziler öğrenciler tarafından bilinmektedir.

Tablo 43

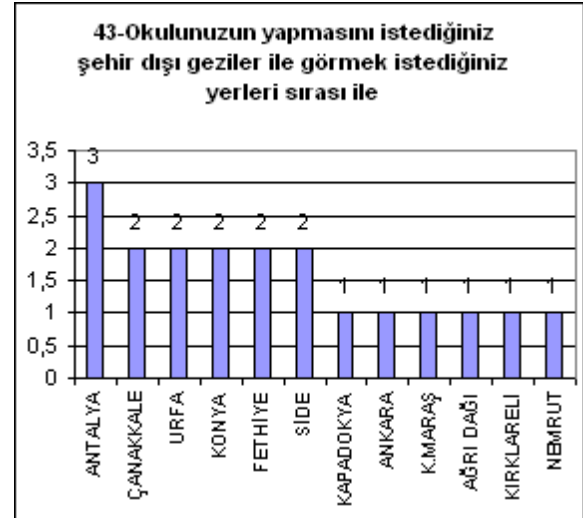
	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
ANTALYA	2	6,25	2	6,45	1	8,33	5	6,67	3	16,67
ÇANAKKALE	6	18,75	7	22,58	3	25,00	16	21,33	3	16,67
PAMUKKALE	3	9,38	3	9,68	1	8,33	7	9,33		
ULUDAĞ	2	6,25	2	6,45	1	8,33	5	6,67		
MARDİN/MİDYAT					1	8,33	1	1,33		
İZMİR	3	9,38	3	9,68	1	8,33	7	9,33	1	5,56
KARADENİZ GEZİ					1	8,33	1	1,33	2	11,11
URFA					1	8,33	1	1,33	2	11,11
FETHİYE					1	8,33	1	1,33	2	11,11

BURSA			2	6,45	1	8,33	3	4,00		
BODRUM			1	3,23			1	1,33		
ABANT			2	6,45			2	2,67		
KAPADOKYA	7	21,88	2	6,45			9	12,00	1	5,56
ANITKABİR	2	6,25	2	6,45			4	5,33	1	5,56
BOLU	1	3,13					1	1,33		
EDİRNE	1	3,13					1	1,33		
DOĞU KARADENİZ	2	6,25					2	2,67		
NEMRUT	1	3,13					1	1,33		
KUŞADASI	2	6,25					2	2,67		
EFES			2	6,45			2	2,67		
AKDENİZ BÖLGESİ			1	3,23			1	1,33		
VAN KALESİ			1	3,23			1	1,33		
PALANDÖKEN			1	3,23			1	1,33		
K.MARAŞ									1	5,56
AĞRI DAĞI									1	5,56
KIRKLARELİ									1	5,56

Grafik 43.1



Grafik 43.2



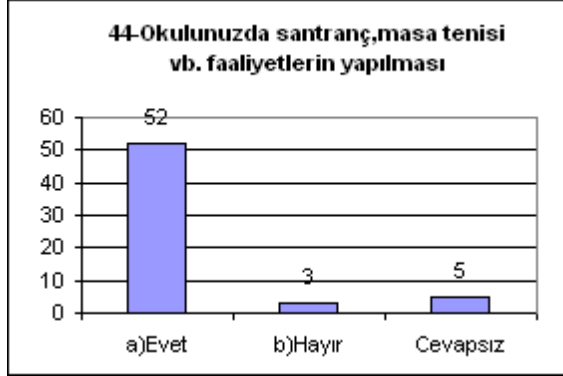
Her iki okuldaki öğrencilerin gezi konusunda duyarlı olduğu, İstanbul dışında gezmeyi istedikleri yerlerle ilgili olarak çok çeşitli yer adlarını belirttikleri, başta Çanakkale olmak üzere, Antalya, Pamukkale, Uludağ, Kapadokya, İzmir... gibi tarihi ve turistik yerleri yoğunlukla tercih ettikleri görülmektedir.

Tablo 44

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	17	85	15	75	52	86,67	20	100
Hayır	0	0	2	10	1	5	3	5,00	0	0

Cevapsız	0	0	1	5	4	20	5	8,33	0	0
----------	---	---	---	---	---	----	---	------	---	---

Grafik 44.1



Grafik 44.2

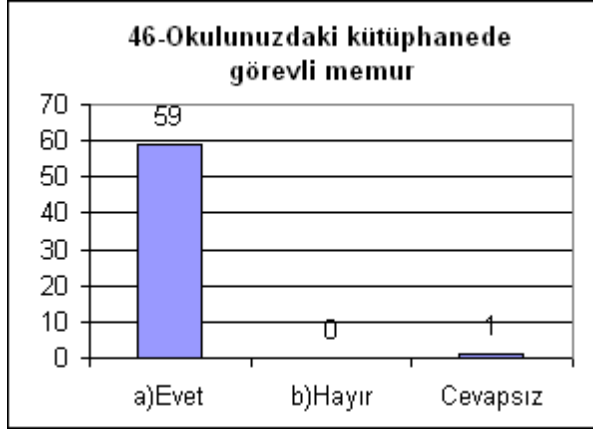


Her iki okulda da satranç, masa tenisi vb. faaliyetlerin yapılmakta olduğu görülmektedir.

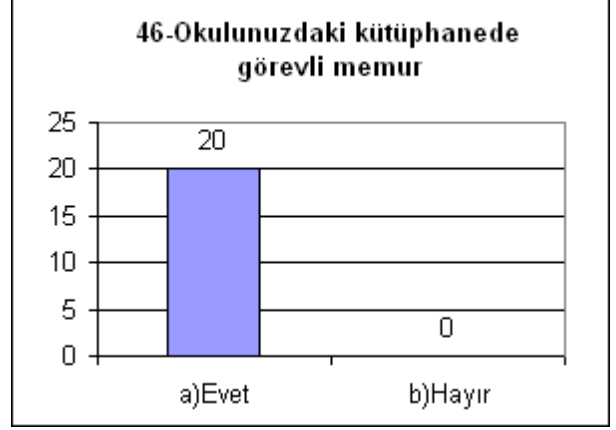
Tablo 46

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	19	95	20	100	59	98,33	20	100
Hayır	0	0	1	5	0	0	1	1,67	0	0
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0

Grafik 46.1



Grafik 46.2

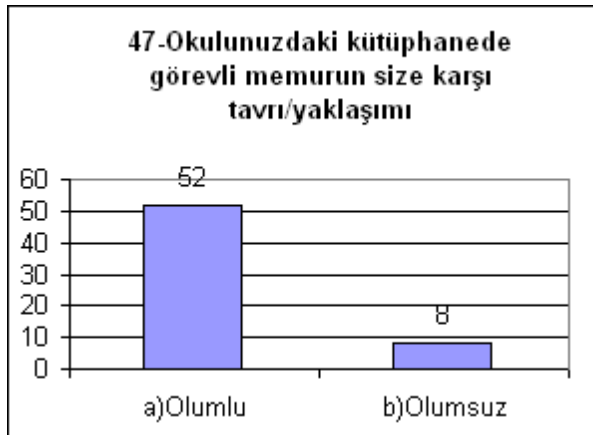


Her iki okulda da kütüphane ve görevli mevcuttur.

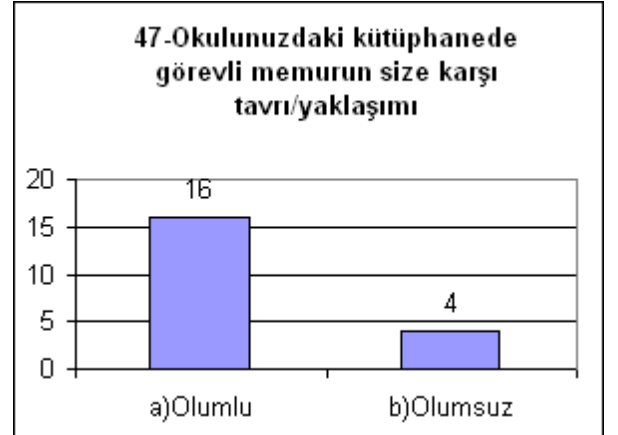
Tablo 47

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Olumlu	16	80	19	95	17	85	52	86,67	16	80
Olumsuz	4	20	1	5	3	15	8	13,33	4	20

Grafik 47.1



Grafik 47.2

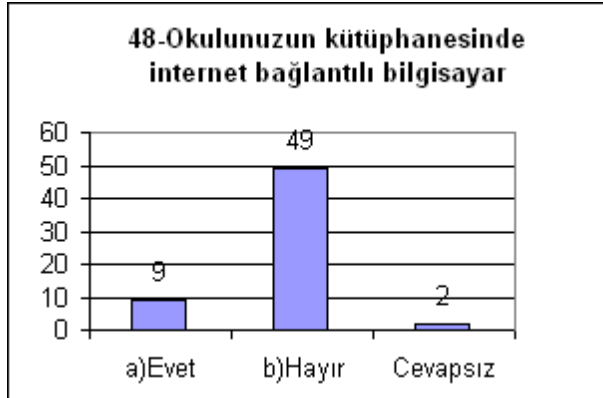


Kütüphane görevlesinin tutumu öğrenciler tarafından her iki okulda da genel olarak olumlu algılanmaktadır.

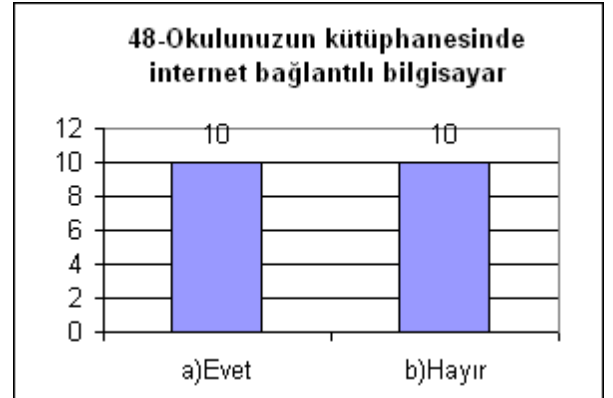
Tablo 48

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	2	10	7	35	0	0	9	15	10	50
Hayır	18	90	12	60	19	95	49	81,667	10	50
Cevapsız	0	0	1	5	1	5	2	3,3333	0	0

Grafik 48.1



Grafik 48.2



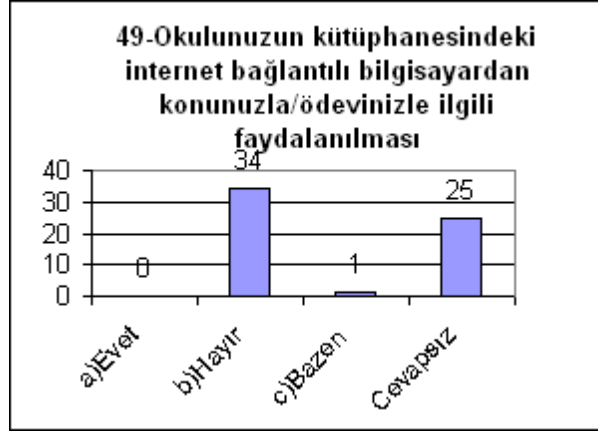
Devlet okulunun kütüphanesinde varolan görevliye ait bir bilgisayar öğrencilerin kullanımına yeterli kadar sunulmadığı için öğrenciler konuyla ilgili olumsuz yanıt vermişlerdir.Özel okulda da buna benzer sorun yaşanmaktadır.

Tablo 49

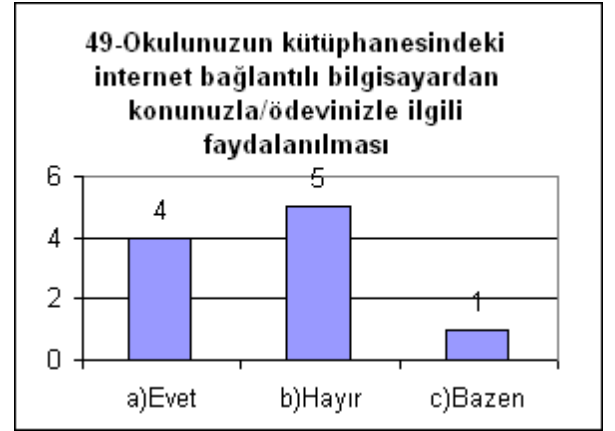
	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0,00	4	40
Hayır	3	15	11	55	20	100	34	56,67	5	50
Bazen	1	5	0	0	0	0	1	1,67	1	10

Cevapsız	16	80	9	45	0	0	25	41,67	0	0
----------	----	----	---	----	---	---	----	-------	---	---

Grafik 49.1



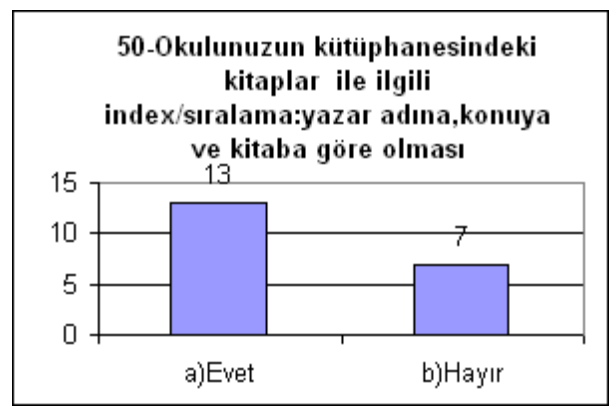
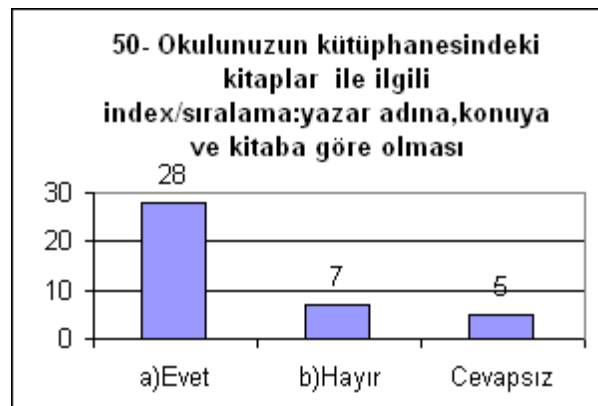
Grafik 49.2



Devlet okulunda öğrencilerin konu ile ilgili kütüphanede varolan bir tane bilgisayardan yeterince yararlanamadığı görülmektedir.

Tablo 50

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	12	60	16	80	0	0	28	70	13	65
Hayır	5	25	2	10	0	0	7	17,5	7	35
Cevapsız	3	15	2	10	0	0	5	12,5	0	0



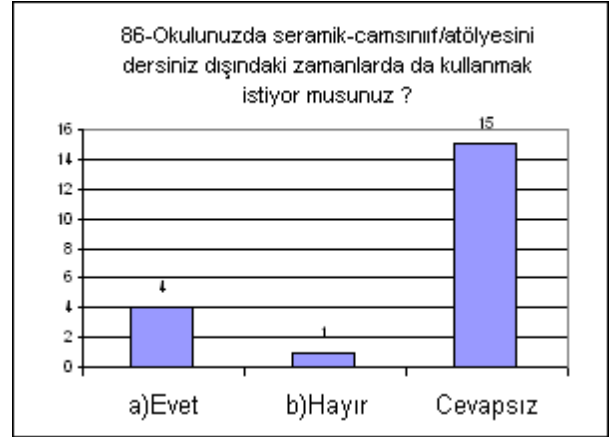
Devlet okulunun kütüphanesindeki kitaplarla ilgili olarak yapılan çalışmaların öğrenciler tarafından olumlu algılandığı görülmektedir.

Tablo 61	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	15	75

Grafik 86.1



Grafik 86.2



Devlet okulunda bulunmayan seramik-cam sınıfının özel okuldaki öğrenciler tarafından kullanılma oranı ve isteği fazla değildir.

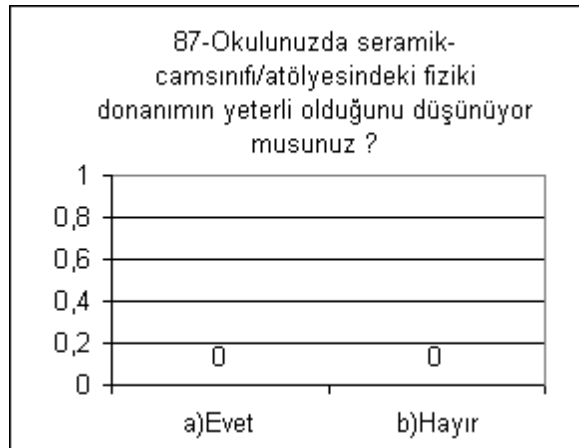
Devlet Okulu

Özel Okul

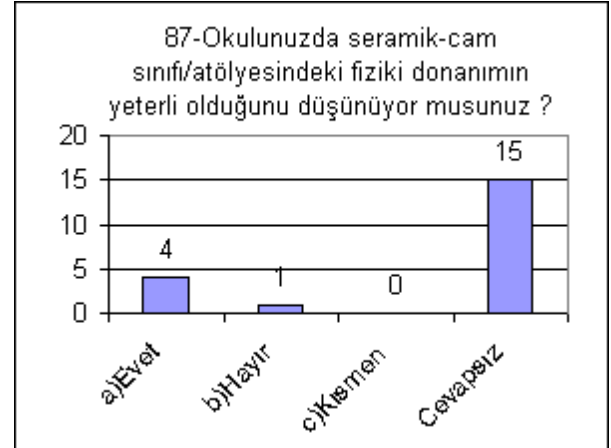
Tablo 87

Tablo 87	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Kısmen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	15	75

Grafik 87.1



Grafik 87.2

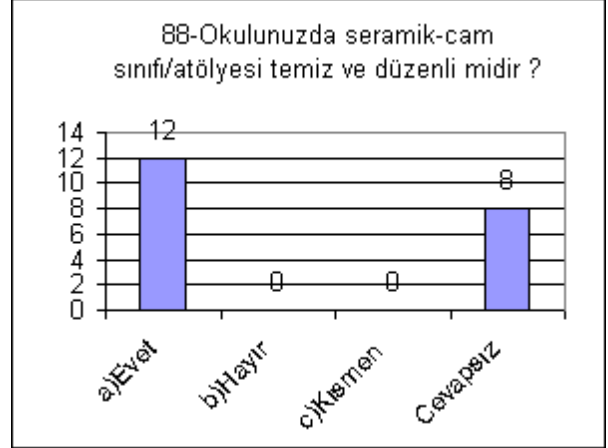


Soru 88	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 88										
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Kısmen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	16	80

Grafik 88.1



Grafik 88.2

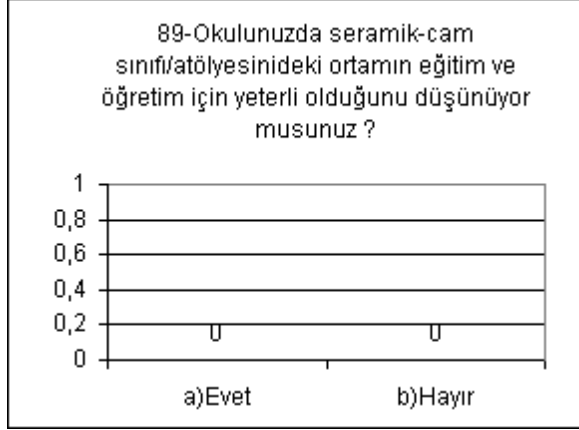


Özel okuldaki seramik-cam sınıfı öğrenciler tarafından fiziki donanımı yeterli ve temiz bulunmaktadır.

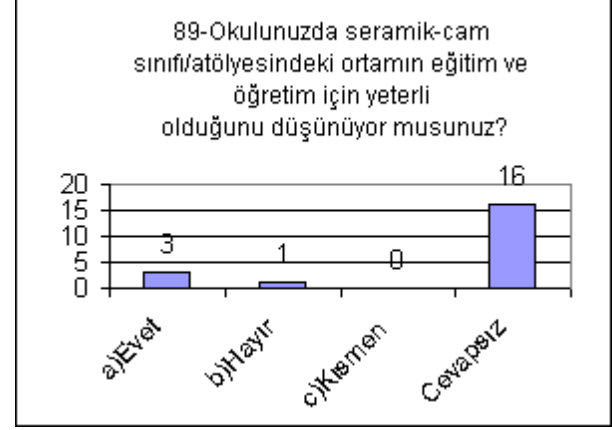
Soru 89	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 89										
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5

Kismen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	16	80

Grafik 89.1



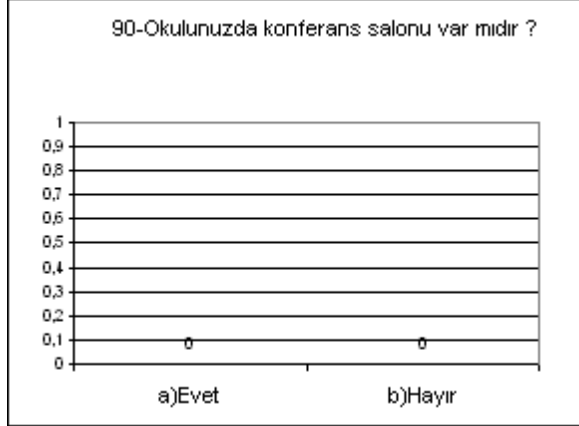
Grafik 89.2



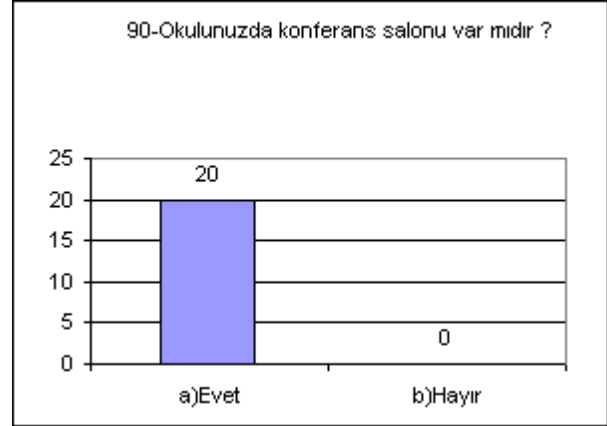
İ-Konferans Salonu

Soru 90	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 90	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0		0		0		0	0	20	100
Hayır	20	100	20	100	20	100	60	100	0	0

Grafik 90.1



Grafik 90.2



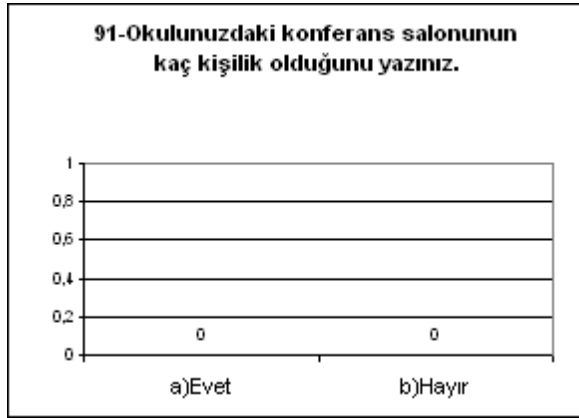
Soru 91

Tablo 91

Soru 91	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 91	Kişi		Kişi		Kişi		Kişi		Kişi	

	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	
250	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10
300	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
350	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15
400	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20
450	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15
500	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	6	30

Grafik 91.1



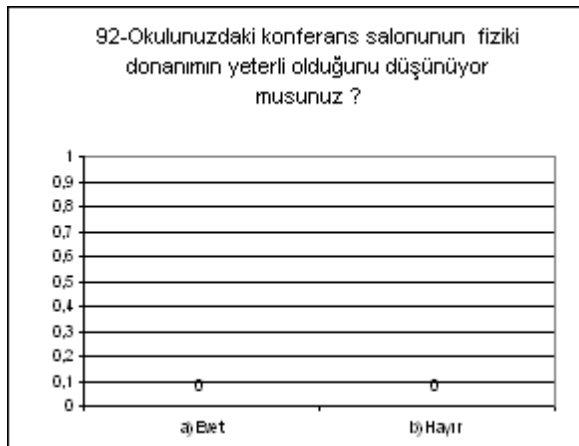
Grafik 91.2



Özel okuldaki konferans salonunun kaç kişilik olduğu ile ilgili öğrencilerin hemfikir olmadıkları görülmektedir.

Soru 92	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	17	85
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kismen	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15

Grafik 92.1

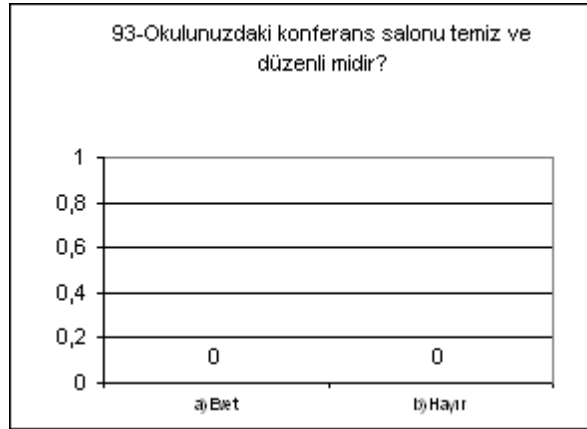


Grafik 92.2

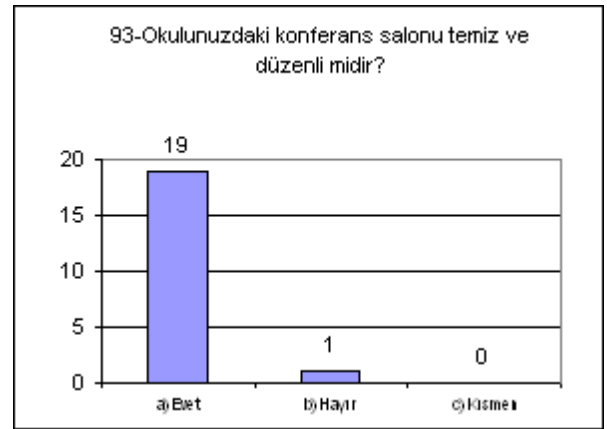


Soru 93	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 93										
Evet	0		0		0		0		19	
Hayır	0		0		0		0		1	
Kismen	0		0		0		0	0	0	

Grafik 93.1



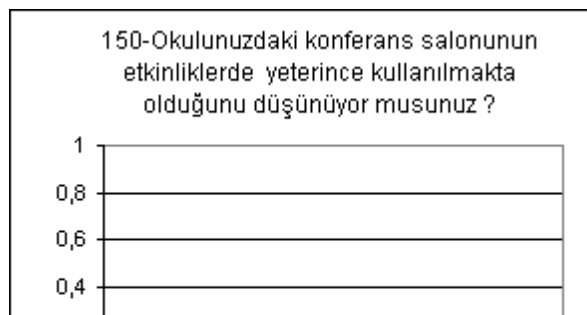
Grafik 93.2



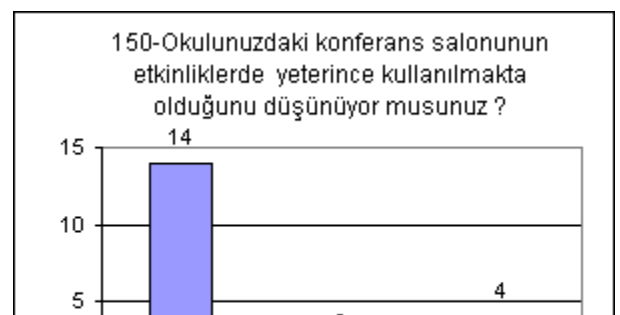
Özel okulda varolan konferans salonunun yeterli ve temiz-düzenli olduğu öğrenciler tarafından düşünülmektedir.

Soru 94	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 94										
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	14	70
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10
Kismen	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20

Grafik 94.1



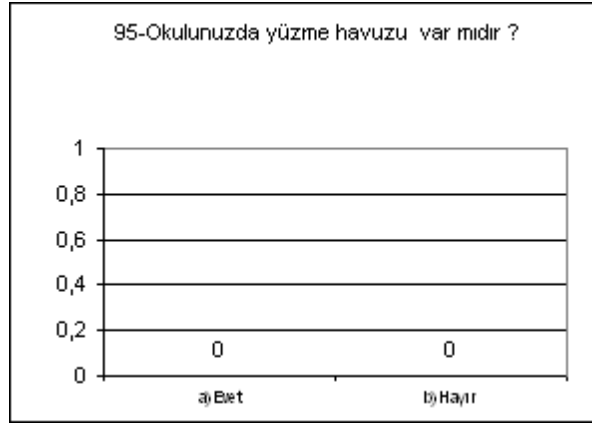
Grafik 94.2



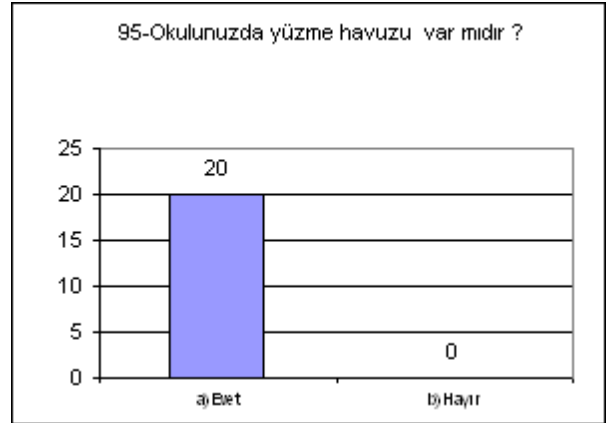
J-Yüzme Havuzu

Soru 95	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 95	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100
Hayır	20	100	20	100	20	100	60	100	0	0

Grafik 95.1



Grafik 95.2

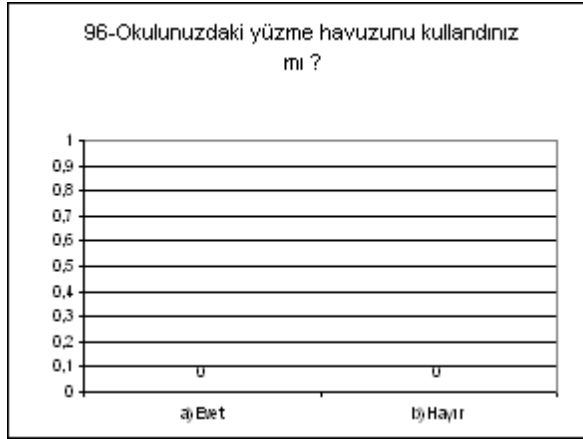


Özel okulda yüzme havuzu mevcuttur.

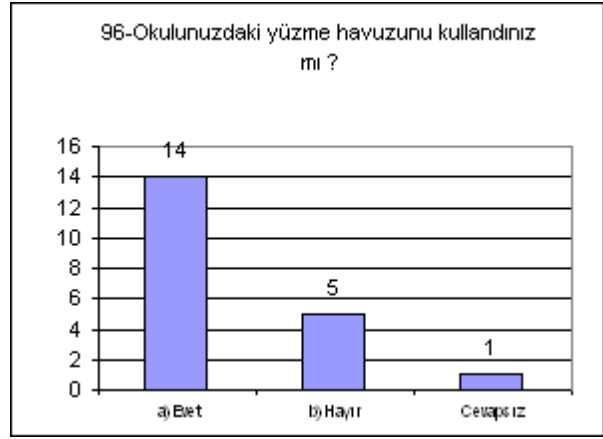
Soru 96	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 96	Kişi		Kişi		Kişi		Kişi		Kişi	

	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	14	70
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	5	25
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5

Grafik 96.1



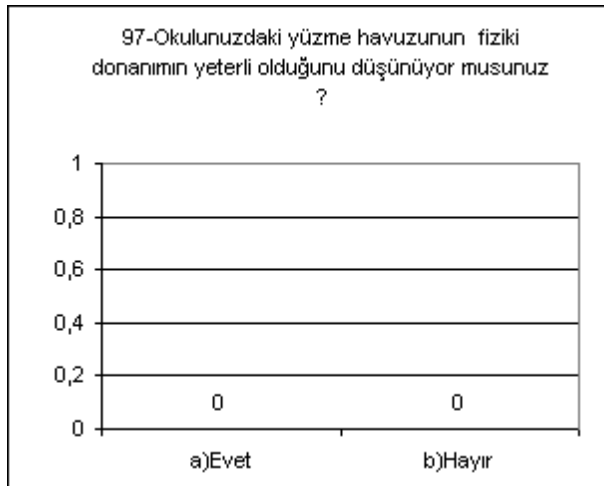
Grafik 96.2



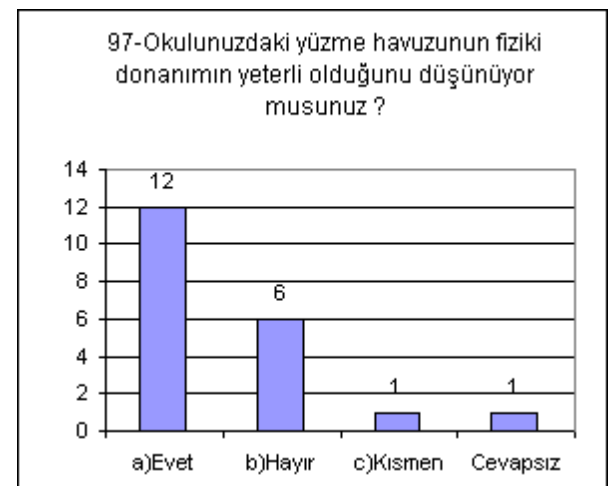
Özel okulda varolan yüzme havuzunun kullanılma oranının yüksek olduğu görülmektedir.

Soru 97	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 97	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	12	60
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	6	30
Kismen	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5

Grafik 97.1



Grafik 97.2

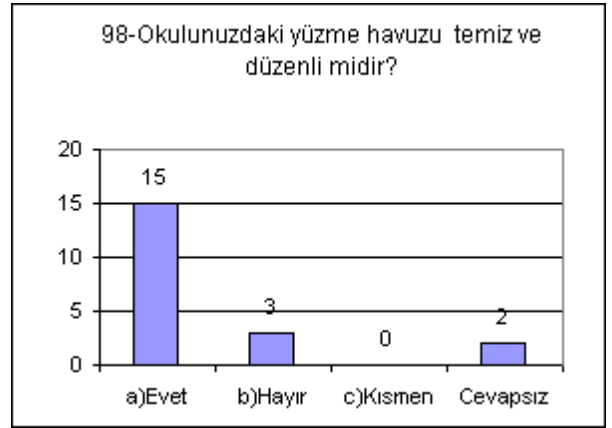


Soru 98	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 98										
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	15	75
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15
Kısmen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10

Grafik 98.1



Grafik 98.2

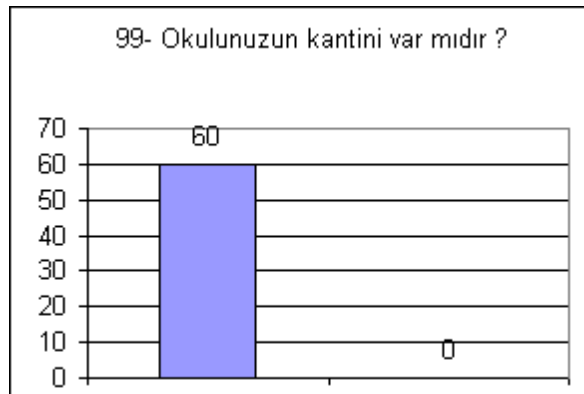


Özel okulda varolan yüzme havuzunun temiz-düzenli olduğu öğrenciler tarafından belirtilmektedir.

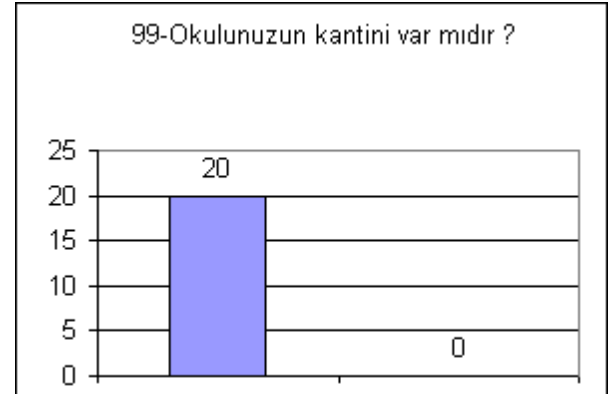
K-KANTİN

Soru 99	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 99										
Evet	20	100	20	100	20	100	60	100	20	100
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Grafik 99.1



Grafik 99.2



Her iki okulda da kantin mevcuttur.

Soru 100	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 100										
Evet	19	95	20	100	19	95	58	96,67	20	100
Hayır	1	5	0	0	1	5	2	3,33	0	0

Grafik 100.1



Grafik 100.2



Her iki okulda da kantinden alışveriş yapılma oranının yüksek olduğu görülmektedir.

Soru 101	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 101										
Evet	19	95	19	95	19	95	57	95	18	90
Hayır	1	5	1	5	1	1	3	5	2	10

Grafik101.1**Grafik 101.2**

Her iki okuldaki öğrenciler kantinde istedikleri yiyecek ve içecekleri bulabildiklerini yüksek oranda belirtmiştir.

Soru 102	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 102	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	16		10		18		44		19	
Hayır	4		10		2		16		1	

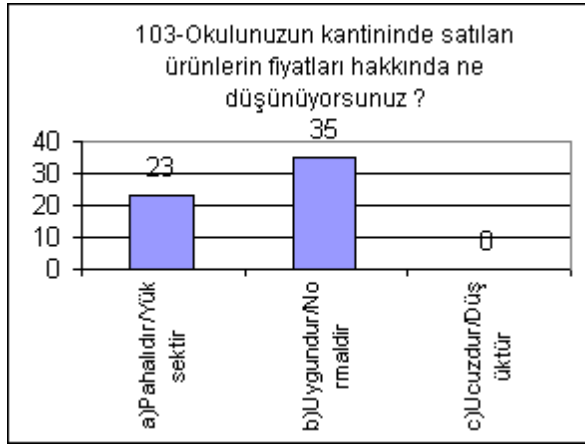
Grafik 102.1**Grafik 102.2**

Devlet okulundaki öğrencilerin bir kısmı kantindeki yiyecekler ve içeceklerle ilgili çekincelerini

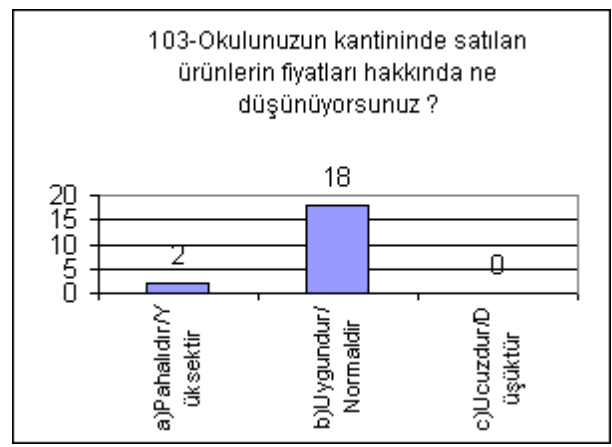
belirtmiştir.Özel okuldakiler ise böyle bir sıkıntı belirtmemişlerdir.

Soru 103	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Pahalıdır	6	30	10	50	7	35	23	38,33	2	10
Uygundur	12	60	10	50	13	65	35	58,33	18	90
Ucuzdur	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0

Grafik 103.1



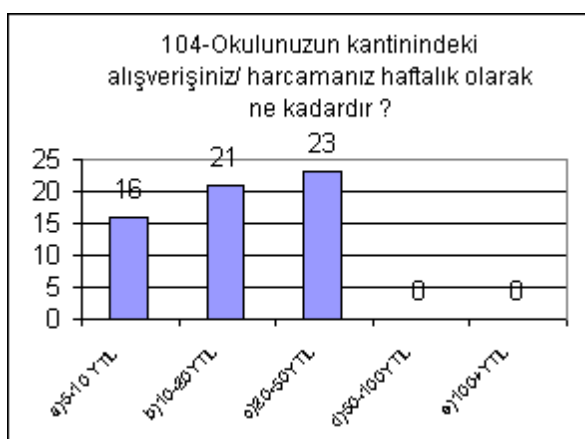
Grafik 103.2



Devlet okulundaki öğrenciler;özellikle yeni başlayanlar kantindeki fiyatları yüksek bulmakta,buna karşın özel okuldakiler ise genelde uygun bulmaktadırlar.

Soru 104	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
a)5-10	3	15	10	50	3	15	16	26,67	4	20
b)10-20	8	40	6	30	7	35	21	35,00	7	35
c)20-50	9	45	4	20	10	50	23	38,33	9	45
d)50-100	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0
e)100+	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0

Grafik 104.1



Grafik 104.2



Soru 105	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 105										
Evet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hayır	20	100	20	100	20	100	60	100	20	100

Grafik 105.1



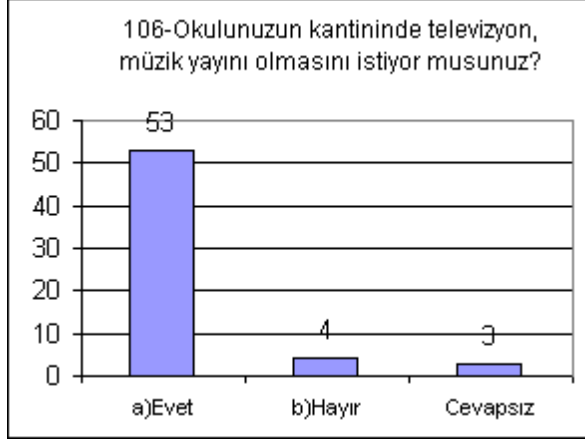
Grafik 105.2



Her iki okuldaki kantinde de müzik yayını olmadığı görülmektedir.

Soru 106	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 106										
Evet	18	90	20	100	15	75	53	88,33	17	85
Hayır	1	5	0	0	3	15	4	6,67	3	15
Cevapsız	1	5	0	0	2	10	3	5,00	0	0

Grafik 106.1



Grafik 106.2



Her iki okuldaki öğrencilerin de kantinde müzik yayını olmasını istedikleri görülmektedir.

Soru 107

	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 107	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	8	40	4	20	8	40	20	33,33	12	60
Hayır	2	10	4	20	4	20	10	16,67	2	10
Kısmen	10	50	12	60	8	40	30	50,00	6	30



Grafik 107.2



Devlet okulundaki öğrencilerin kantinlerinin fiziki donanımlarının yeterli olmadığını, özel okuldaki öğrencilerin ise yeterli buldukları görülmektedir.

**L-KARARLARA
KATILIM**

Soru 108	Devlet Okulu								Özel Okul	
	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 108	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	20	100	20	100	20	100	60	100	19	95
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5

Grafik 108.1



Grafik 108.2



Soru 109	Devlet Okulu								Özel Okul	
	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 109	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	6	30	7	35	6	30	19	31,67	8	40
Hayır	1	5	3	15	1	5	5	8,33	8	40
Cevapsız	13	65	10	50	13	65	26	43,33	4	20

Grafik 109.1



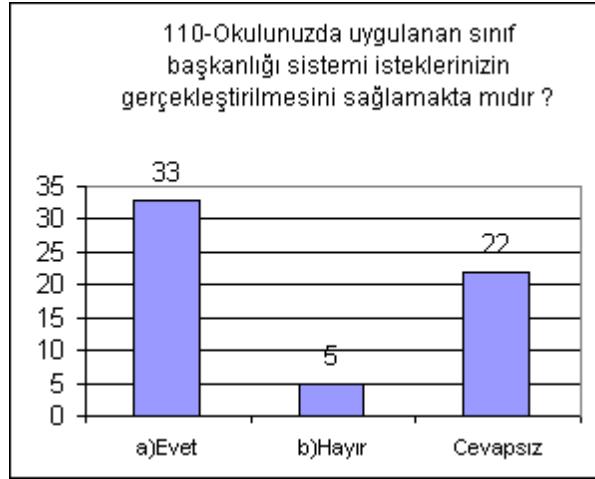
Grafik 109.2



Her iki okuldaki öğrencilerin de sınıf başkanlığı sistemiyle ilgili duyarsız oldukları görülmektedir. Bu durumun nedenleri ile ilgili sistemin işleyişi ve beklentilerin karşılıklı değerlendirilmesi gerekir.

Soru 110	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 110										
Evet	17	85	15	75	1	5	33	55,00	11	55
Hayır	1	5	2	10	2	10	5	8,33	3	15
Cevapsız	2	10	3	15	17	85	22	36,67	6	30

Grafik 110.1

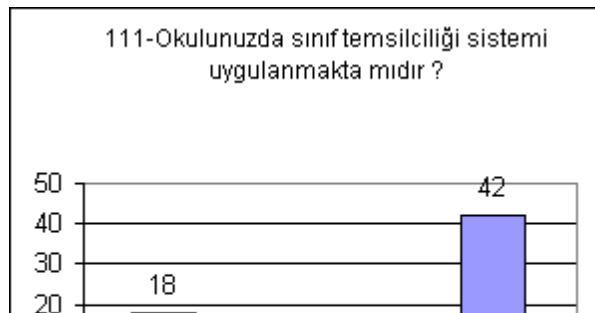


Grafik 110.2

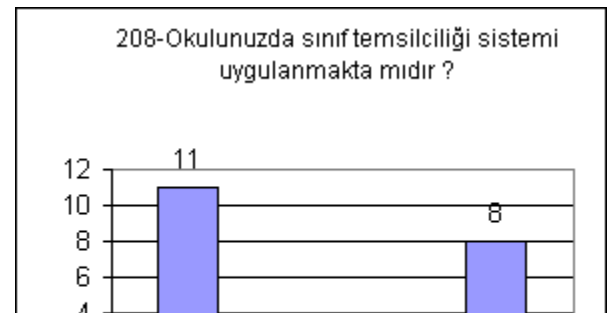


Soru 111	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 111										
Evet	7	35	4	20	7	35	18	30	11	55
Hayır	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Cevapsız	13	65	16	80	13	65	42	70	8	40

Grafik 111.1



Grafik 111.2



Her iki okuldaki öğrencilerin de sınıf temsilcili sistemi ile ilgili fazla duyarlı olmadıkları görülmektedir.

Soru 112	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 112	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	1	5	6	30	0	0	7	11,67	10	50
Hayır	1	5	0	0	1	5	2	3,33	3	15
Cevapsız	18	90	14	70	19	95	51	85,00	7	15

Grafik 112.1



Grafik 112.2



Soru 113

Tablo 113

Soru 113	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 113	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde

Evet	2	10	8	40	2	10	12	20,00	9	45
Hayır	3	15	7	35	3	15	13	21,67	3	15
Cevapsız	15	75	5	25	15	75	35	58,33	8	40

Grafik 113.1



Grafik 113.2

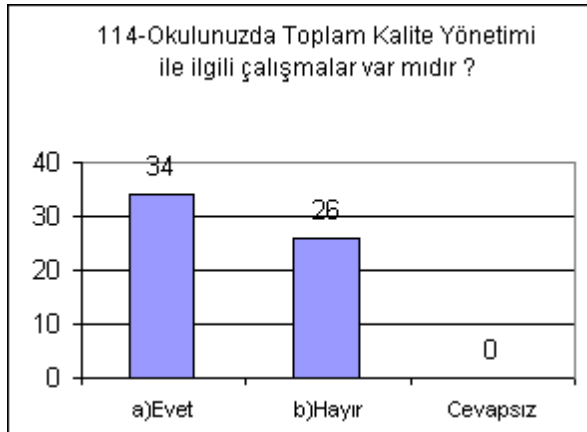


Öğrencilerin beklentilerinin ve isteklerinin karşılanması noktasında sınıf temsilciliği sisteminin yeterli derecede işlemediği görülmektedir.

M-TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Soru 114	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 114	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	10	50	14	70	10	50	34	56,67	13	65
Hayır	10	50	6	30	10	50	26	43,33	5	25
Cevapsız	0	0	0	0	0	0	0	0,00	2	10

Grafik 114.1



Grafik 114.2



Devlet okulundaki öğrencilerin okullarındaki Toplam Kalite Yönetimi çalışmaları ile ilgili yeterli kadar bilgilendirilemedikleri, özel okuldaki öğrenciler için de aynı durumun yaşanmakta olduğu görülmektedir.

Soru 115	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 115	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	10	50	15	75	9	45	34	56,67	12	60
Hayır	2	10	0	0	2	10	4	6,67	5	25
Cevapsız	8	40	5	25	9	45	22	36,67	3	15

Grafik 115.1

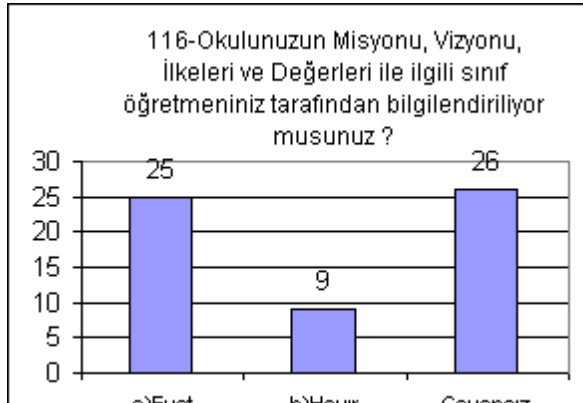


Grafik 115.2

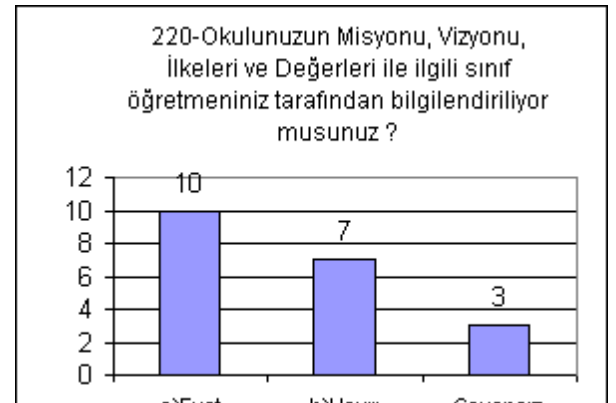


Soru 116	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 116	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	7	35	11	55	7	35	25	41,67	10	50
Hayır	5	25	0	0	4	20	9	15,00	7	35
Cevapsız	8	40	9	45	9	45	26	43,33	3	15

Grafik 116.1



Grafik 116.2



Soru 117	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 117										
Evet	8	40	9	45	8	40	25	41,67	9	45
Hayır	2	10	6	30	4	20	12	20,00	6	30
Cevapsız	10	50	5	25	8	40	23	38,33	5	25

Grafik 117.1



Grafik 117.2



Her iki okulda da Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili öğrencilerin tam olarak bilgilendirilemediği görülmektedir.

Soru 118	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 118										

Evet	9	45	13	65	7	35	29	48,33	13	65
Hayır	2	10	2	10	3	15	7	11,67	4	20
Cevapsız	9	45	5	25	10	50	24	40,00	3	15

Grafik 118.1



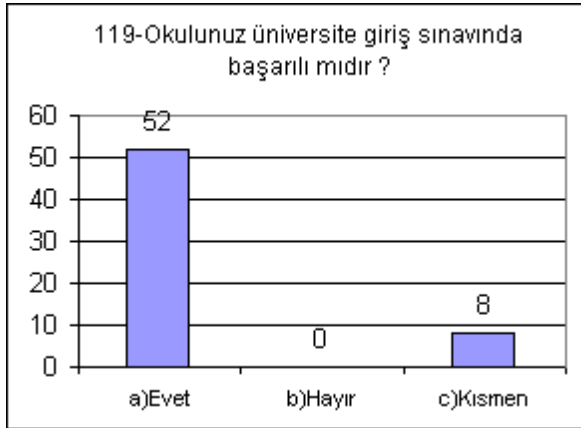
Grafik 118.1



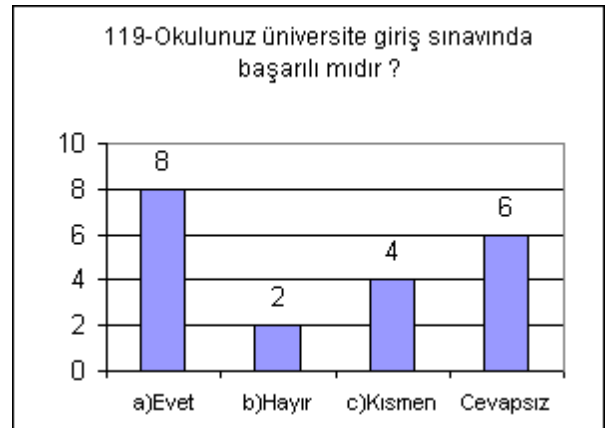
Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili olarak özel okuldaki üst yönetimin konuyu sahiplendiği ve öğrencilere aktarma konusunda genel anlamda başarılı olduğu görülmektedir.

Soru 119	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	14		19		16		52		8	
Hayır	0		0		4		4		2	
Kısmen	3		1		0		4		4	
Cevapsız	0		0		0		0		6	

Grafik 119.1



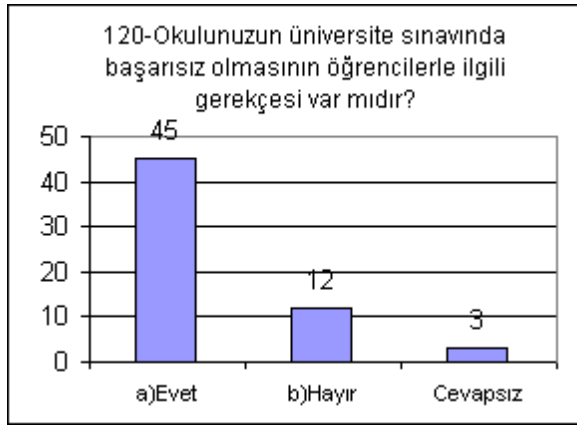
Grafik 119.2



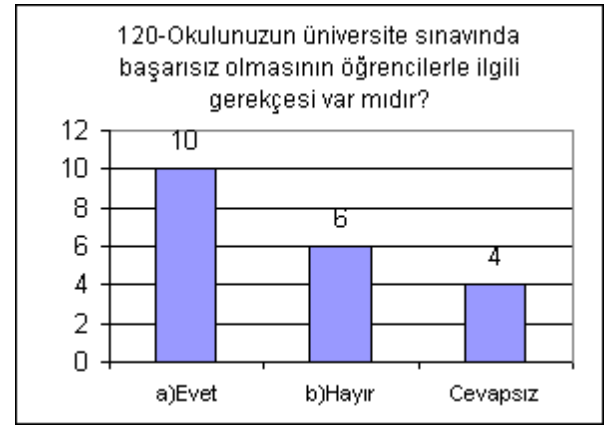
Devlet okulundaki öğrencilerin okullarını başarılı kabul ettikleri görülmektedir. ÖSYM istatistikleri de kendilerini bir ölçü de olsa doğrulamaktadır.

Soru 120	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 120										
Evet	14	70	15	75	16	80	45	75	10	50
Hayır	5	25	3	15	4	20	12	20	6	30
Cevapsız	1	5	2	10	0	0	3	5	4	20

Grafik 120.1



Grafik 120.2



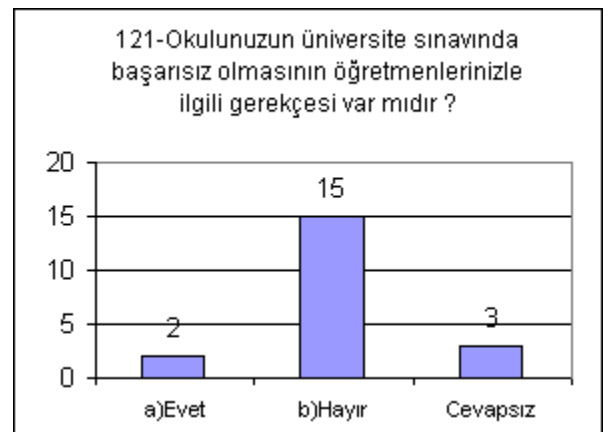
Her iki okuldaki öğrenciler de sınavdaki başarısızlıkla ilgili öğrencilerden kaynaklı nedenleri görebilmektedir.

Tablo 121	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet										
Hayır	11	91,67	6	42,86	13	100	32	82,05	15	83,33
Cevapsız	1	8,33	8	57,14	0	0	7	17,95	3	16,67

Grafik 121.1



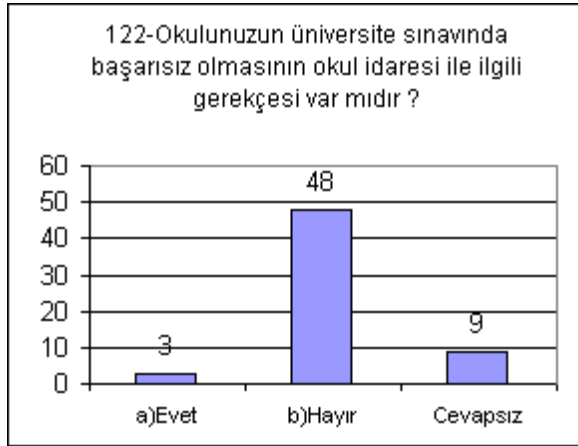
Grafik 121.2



Devlet okuldaki öğrenciler sınav başarısızlığı ile ilgili olarak büyük ölçüde öğretmenleri sorumlu tutarken, özel okuldaki öğrencilerde bu durum söz konusu değildir.

Soru 122	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 122										
Evet	1	5	1	5	1	5	3	5	3	15
Hayır	16	80	15	75	18	90	48	80	13	65
Cevapsız	3	15	4	20	1	5	9	15	4	20

Grafik 122.1

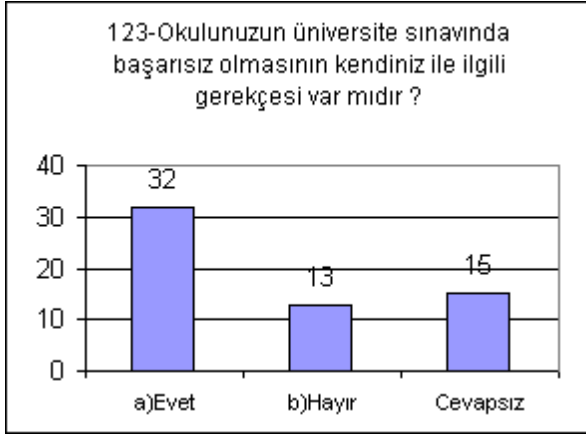


Grafik 122.2



Soru 123	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Tablo 123										
Evet	9	45	10	50	13	65	32	53,33	7	35
Hayır	2	10	6	30	5	25	13	21,67	9	45
Cevapsız	9	45	4	20	2	10	15	25,00	4	20

Grafik 123.1



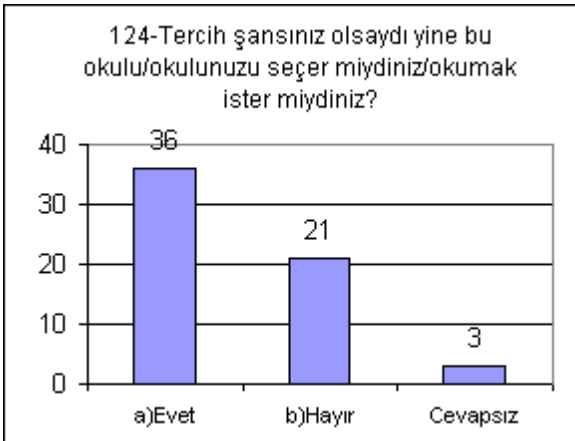
Grafik 123.1



Devlet okulundaki öğrencilerin yarıya yakın bir kısmı okullarının başarısızlıklarında kendilerini de pay sahibi olarak görürken, özel okulda bu oran daha azdır.

Soru 124	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
Tablo 124	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Evet	11		14		13		32		13	
Hayır	9		5		5		13		7	
Cevapsız	0		1		2		15		0	

Grafik 124.1



Grafik 124.2



Devlet okulundaki öğrenciler büyük bir oranda okullarında okumayı yine tercih etmişlerdir.Özel okul-

daki öğrenciler için de aynı durum söz konusudur.

Soru 125	Devlet Okulu								Özel Okul	
	9.SINIF		10.SINIF		11.SINIF		Toplam		9.SINIF	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
BAŞARI			9	47,37			9	20,45	5	26,32
TAVSİYE					2	22,22	2	4,55	3	15,79
DISİPLİN	1	0,94	3	15,79	2	22,22	6	13,64	4	21,05
Eğitimi iyi	4	3,75	3	15,79	5	55,56	12	27,27	2	10,53
Öğret. İyi	3	2,81	2	10,53			5	11,36	1	5,26
Çok temiz	2	1,88					2	4,55	1	5,26
Eve yakın	2	1,88	2	10,53			4	9,09	1	5,26
Fiziki yapı	1	0,94					1	2,27	1	5,26
Spor faa	1	0,94					1	2,27	1	5,26
Temiz	2	1,88					2	4,55		

Her iki okulun da tercih edilmesinde başta başarı, eğitimin iyi olması, disiplin ve temizlik gibi diğer faktörlerin etkili olduğu görülmektedir.