

BİR ORTA ÖĞRETİM KURUMUNDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARININ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ

Süleyman Murat YILDIZ*

İbrahim ERDEMİR**

Mehmet GİTMEZ***

Özet

Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının öğrenci memnuniyeti üzerine etkisinin çeşitli boyutlarda incelenmesini amaçlayan bu çalışma, Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı olan Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde gerçekleştirilmiştir. Araştırma, içmüşteri konumunda bulunan ve Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde öğrenimine devam eden öğrencilerin (n=90) görüşleriyle sınırlandırılmıştır. Öğrencilerin Toplam Kalite Yönetimi uygulanmadan önceki ve uygulama sürecindeki memnuniyetleri çeşitli kalite boyutlarıyla ölçülerek karşılaştırılmıştır.

IBM uyumlu kişisel bir bilgisayarda SPSS for Windows Paket programı kullanılarak elde edilen verilerin descriptive analizleri yapılmış, "student t" testi ile de ön test ve son test verileri ($p<0,05$ ve $p<0,01$) karşılaştırılmıştır. Uygulama sonucunda öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde artışların yaşandığı tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Toplam Kalite Yönetimi, orta öğretim, öğrenci

Giriş

Çevresel sistemlerde görülen değişimler eğitim sistemini de etkilemesiyle genelleksel bilgiye dayalı eğitim anlayışı artık günümüzde geçerliliğini yitirmiştir (Özdemir, 1995, 378). Son yıllarda eğitim kurumları yenileşme ve yeniden düzenleme faaliyetleri ile değişime ilgisiz kalmamış (Kaufman ve Douglas,1993,2), böylece eğitimde öne çıkan kavram kalite kavramı olmuştur.

Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayan bir ürün veya hizmet (Akşit vd., 2000, 9; Kavrakoğlu, 1994, 53; Muluk vd., 2000, 5; Özdemir, 1995, 385) olarak tanımlanan kalite, son yıllarda, eğitim ve öğretim kurumlarında önemli bir kavram olarak yerini almıştır (Akşit vd., 2000, 9). Kalite üzerine yoğunlaşmış ve müşterilerin tatmin olmasını amaçlayan bir yönetim modeli (Efil, 1995, 29) olarak tanımlanan Toplam Kalite Yönetimi de, son yıllarda eğitimde kaliteyi artırmada bir araç olarak kullanılmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi; kurumdaki tüm etkinliklerde işbirliği ve takım çalışmasını gerektiren, iş amaçlarını ve müşteri ihtiyaçlarını ayrılmaz gören (Armstrong, 1991, 19; Terzi, 1999, 66), mevcut durumun sürekli geliştirilmesini sağlayan, problemin önlenmesine yardımcı olan, kaliteye doğru yönlendirilen (Forza ve Filippini,

* Yard. Doç. Dr.; Balıkesir Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

** Dr.; Trakya Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Edirne

*** MEB. 75. Yıl Fen Lisesi, Muğla

1998, 2), bütün üyelerin katılımı üzerine kurulan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun dönem başarısını yakalayan, toplumdaki ve örgütteki tüm bireyler için yarar sağlayan (Miyuchi, 1999, 12) bir yönetim anlayışıdır.

1980'li yıllarda, eğitimde kaliteyi artırma çabası içerisinde, ABD ve İngiltere'deki bazı okullarda (Ensari, 1999, 22) Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi uygulaması üzerinde çalışmalar yapılmış ve yaygınlaşmıştır. O yıllarda daha çok endüstri işletmelerinde uygulanan Toplam Kalite Yönetimi ilkelerinin 1990'lı yıllarda eğitim kurumlarında uygulanabileceği görüşü dünyada giderek yaygınlaşmaya başlamıştır (Ceylan, 1997, 24). Avrupa'da ise, 1991 yılında Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM), kuruluşlara performanslarını iyileştirme konusunda yardımcı olmak üzere EFQM Mükemmellik Modelini oluşturmuştur. Temel kavramların yapılandırılmış bir yönetim sistemi biçiminde yaşama geçirilmesinin bir ifadesi olan bu model, bugünlerde Avrupa çapında ve başka ülkelerde on binlerce kuruluş tarafından kullanılmaktadır. Bunların içerisinde eğitim kurumları da yer almaktadır (Yıldırım, 2000, 67). Ülkemizde EFQM Mükemmellik Modelini Millî Eğitim Bakanlığı uygulamaktadır. Bakanlık "Toplam Kalite Yönetimi" çalışmalarını 1999 yılında başlatmış ve 2001 yılında "MEB Taşra Teşkilatı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Projesi"ni yürürlüğe koymuştur. Bu proje çerçevesinde İlk ve Orta öğretim kurumları, Okul Gelişimi Yönetim Ekiplerini kurarak faaliyetlerini Toplam Kalite Yönetimi anlayışıyla gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar.

Kaliteyi temel alarak tüm süreçlerin, ürünlerin, hizmetlerin tam katılım yoluyla sürekli iyileştirilmesini ve geliştirilmesini hedefleyen Toplam Kalite Yönetimi anlayışının en önemli beş temel ögesi bulunmaktadır. Bunlar; iç ve dış müşteri memnuniyeti, sürekli iyileştirme, verilere dayanma, yönetimin kararlılığı ve herkesin katılımıdır. Bu beş ögenin bir sistem bütünlüğü ve yaklaşımı içinde ele alınması ve uygulamaya konulması, başarının temel şartı olarak görülmektedir. Belirtilen bu ögeler içerisinde iç ve dış müşteri memnuniyeti en öne çıkmakta ve Toplam Kalite Yönetimi anlayışının odak noktasını oluşturmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi, müşterilerin şimdi olduğu gibi, gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de belirlemeyi, bu ihtiyaç ve beklentileri karşılamayı, dolayısıyla müşterinin mutlaka memnun edilmesini temel olarak hedef alır (Ceylan, 1997, 25).

Kalitenin doğrudan muhatabı olan müşteri, kendisine ürün veya hizmet verilen (Burnham, 1993, 29), ve bu ürün veya hizmetten doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişileri kapsayan geniş bir kavramdır (Tak, 2002, 114). Eğitim hizmetlerinde müşteri kavramını iç müşteri ve dış müşteri olarak ikiye ayırmak mümkündür. İç müşteriler; öğrenciler, öğretmenler ve diğer görevlilerdir. Dış müşteriler ise; eğitim sürecinin ortaya koyduklarından etkilenen resmi ve özel kurumlar, işletmeler, veliler ve genelde ise toplumdur (Ceylan, 1997, 25; Sallis, 1996, 32; Yıldız ve Ardıç, 1999, 73). Dış müşteriyi tatmin etmeden önce iç müşterilerin tatmin edilmesi gerekir. Dış müşterilerin tatmini bunun sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kaliteli bir eğitim için öğretmenlere, diğer çalışanlara ve öğrencilere uygun koşulların oluşturulması gereklidir (Yıldız ve Ardıç, 1999, 73). Bu yaklaşımdan hareketle, Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının öğrenci memnuniyeti üzerine etkisinin çeşitli boyutlarda incelenmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Yöntem

Bu araştırma; Muğla İl Millî Eğitimi Müdürlüğü'nden alınan yazılı izin ile Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde gerçekleştirilmiş olup, bu kurumda içmüşteri konumunda bulunan kız (n=40) ve erkek (n=50) öğrencilerle sınırlandırılmıştır. Kurumun öğretmenleri ve diğer personelleri de araştırma içerisine dahil edilmek istenmiş fakat sayılarının yetersiz olması nedeniyle kapsam dışında tutulmuştur.

Survey yöntemi kullanılarak yapılan bu çalışmada öğrencilere, “Millî Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Projesi Kılavuzu”nda yer alan Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğindeki (MEB, TKY Proje Kılavuzu, 2002, 62) kalite boyutları (Ulaşılabilirlik ve İletişim, Dilek-Öneri-Şikayetler, Güvenirlik, Güvenlik, Kararlara Katılım, Öğrenci İşleri, Eğitim Öğretim Faaliyetleri [Ders Programları], Eğitim Öğretim Faaliyetleri [Öğrenme/Öğretme Yöntem ve Teknikler], Eğitim Öğretim Faaliyetleri [Sınıf Atmosferi], Eğitim Öğretim Faaliyetleri [Ders Araç ve Gereçleri], Ders Arası, Fiziki Ortam, Kantin-Yemekhane-Yatakhane, Sosyal-Kültürel-Bilimsel-Sportif Etkinlikler, Eğitici Kol Çalışmaları, Bayramlar-Belirli Gün Haftalar, Değerlendirme-Ödüllendirmeler, Olumlu Davranış Kazanma) ve maddeleri okulun özelliğine göre seçilerek ve eklemeler yapılarak uygulanmıştır. Denekler, beş dereceli [Hiç Katılmıyorum, Çok Az Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Çoğunlukla Katılıyorum, Tamamen Katılıyorum] Likert Tipi bir ölçek üzerinde ilgili önermeler hakkında görüşlerini ifade etmişlerdir.

Bu uygulama iki aşamalı olup, öğrencilerin Toplam Kalite Yönetimi uygulanmadan önceki ve uygulama sürecindeki memnuniyetleri karşılaştırılmıştır. Birinci aşamada ölçek sonuçlarında çıkan Kurumun zayıf yönleri, Toplam Kalite Yönetimi ilkeleri doğrultusunda oluşturulmuş olan Okul Gelişim Yönetim Ekibi tarafından “Kalite Çemberleri” kurularak iyileştirilmeye çalışılmıştır. Kalite çemberlerinin iki yıllık çalışma programı bitiminde aynı öğrencilere yine aynı ölçek uygulanmıştır.

IBM uyumlu kişisel bir bilgisayarda SPSS for Windows paket programı kullanılarak, elde edilen verilerin descriptive analizleri yapılmış, “student t” testi ile de ön test ve son test verileri ($p < 0,05$ ve $p < 0,01$) karşılaştırılmıştır.

Bulgular

Verilerin analizi sonucunda her maddenin ön test-son test analizinde ortaya çıkan X , SS , t ve p ($p < 0,05$ ve $p < 0,01$) değerleri tablolara yerleştirilerek yorumlar yapılmıştır.

Tablo 1. Ulaşılabilirlik ve İletişim

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|--------|--------|
| İhtiyaç duyduğumda okul yönetimi ile rahatlıkla görüşebilirim | Ön test | 4,00 | 0,91 | -5,37 | 0,00** |
| | Son Test | 4,24 | 0,80 | | |
| İhtiyaç duyduğumda öğretmenlerim ile rahatlıkla görüşebilirim | Ön test | 4,29 | 0,78 | -2,82 | 0,01* |
| | Son Test | 4,39 | 0,63 | | |
| Okulun laboratuvarlarından yeterince yararlanabiliyorum | Ön test | 3,14 | 0,77 | -5,37 | 0,00** |
| | Son Test | 3,39 | 0,80 | | |
| Okulun Rehberlik Servisinden yeterince faydalanabiliyorum | Ön test | 1,08 | 0,27 | -43,70 | 0,00** |
| | Son Test | 4,54 | 0,75 | | |
| Okul içerisinde herkes birbirine nazik ve saygılıdır | Ön test | 4,18 | 0,55 | -2,74 | 0,01* |
| | Son Test | 4,26 | 0,49 | | |

** $p < 0,01$ * $p < 0,05$

Ulaşılabilirlik ve İletişim boyutunun analizi sonucunda; öğrencilerin okul yönetimi ve öğretmenlerle olan diyaloglarının yanında, okulun laboratuvar ve rehberlik servisinden yararlanma olanaklarında olumlu gelişmeler olduğu, bu gelişmelerin ay-

nı zamanda istatistiksel olarak da bir anlamlılık ifade ettiği görülmektedir. Ayrıca, okul toplumunun birbirlerine karşı göstermiş oldukları nezaket ve saygı olgularında da bir artışın yaşandığı, bunun da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir (Tablo 1).

Tablo 2. Dilek, Öneri, Şikayetler

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|--------|--------|
| Okul yönetimine ilettiğimiz sorunların çözümüne gayret gösterilir | Ön test | 4,18 | 0,61 | -2,95 | 0,00** |
| | Son Test | 4,27 | 0,58 | | |
| Öğretmenlerimize ilettiğimiz sorunların çözümüne gayret gösterilir | Ön test | 4,03 | 0,76 | -3,14 | 0,00** |
| | Son Test | 4,13 | 0,67 | | |
| Rehberlik Servisine ilettiğimiz sorunların çözümüne gayret gösterilir | Ön test | 1,06 | 0,23 | -57,92 | 0,00** |
| | Son Test | 4,46 | 0,56 | | |

**p<0,01

Dilek, Öneri, Şikayetler boyutu incelendiğinde; öğrencilerin okul yönetimine ve öğretmenlere ilettiği sorunların çözümünde gelişmelerin yaşandığı, rehberlik servisine iletilen sorunların çözümünde ise daha fazla gelişme yaşandığı, bunun sebebinin de rehberlik servisinde daha fazla iyileştirme yapıldığına bağlanabilir. Ayrıca tüm bu gelişmelerin aynı zamanda istatistiksel olarak da anlamlı olduğu da görülmektedir. (Tablo 2).

Tablo 3. Güvenirlilik

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|----------------------------|----------|------|------|-------|------|
| Okul yönetimine güvenirim | Ön test | 4,72 | 0,45 | -1,22 | 0,23 |
| | Son Test | 4,78 | 0,56 | | |
| Öğretmenlerimize güvenirim | Ön test | 4,61 | 0,51 | -1,75 | 0,08 |
| | Son Test | 4,64 | 0,48 | | |

Güvenirlilik boyutunun analizi sonucunda öğrencilerin, okul yönetimi ve öğretmenlere karşı güvenlerinde bir artış yaşandığı, ancak istatistiki olarak bu artışta anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir (Tablo 3).

Tablo 4. Güvenlik

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|-------|------|
| Okulda kendimi güvende hissediyorum | Ön test | 4,62 | 0,49 | 0,00 | 1,00 |
| | Son Test | 4,62 | 0,49 | | |
| Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır | Ön test | 4,64 | 0,48 | -1,52 | 0,13 |
| | Son Test | 4,70 | 0,59 | | |

Güvenlik boyutunun analizi incelendiğinde; öğrencilerin okulda kendilerini güvende hissetme ve yeterli güvenlik önlemlerinin alınmasına karşı memnuniyetlerinde bir artışın yaşandığı, ancak istatistiki olarak bu artışta anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir (Tablo 4).

Tablo 5. Kararlara Katılım

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|-------|--------|
| Okul yönetimi öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğrencilerin görüşleri alır | Ön test | 4,36 | 0,48 | -4,39 | 0,00** |
| | Son Test | 4,53 | 0,50 | | |
| Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir | Ön test | 4,22 | 0,42 | -2,95 | 0,00** |
| | Son Test | 4,31 | 0,47 | | |
| Sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmenler öğrencilerin görüşlerini alır | Ön test | 3,56 | 0,79 | -1,14 | 0,26 |
| | Son Test | 3,59 | 0,81 | | |

**p<0,01

Kararlara Katılım boyutunun analizi sonucunda; okul yönetiminin öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğrencilerin görüşlerini alması ve öğrenci kurulunun öğrencileri temsil etmesinde olumlu gelişmelerin yaşandığı, bu gelişmeleri aynı zamanda istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bunun yanında, sınıfta öğrencilerle ilgili alınacak kararlarda öğretmenlerin öğrenci görüşlerini almasında bir artışın görülmesine rağmen, bu artışın istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratmadığı anlaşılmaktadır (Tablo 5).

Tablo 6. Öğrenci İşleri

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|-------|------|
| Öğrenci işlerinde her türlü işler hızla yerine getirilir | Ön test | 4,82 | 0,38 | -1,52 | 0,13 |
| | Son Test | 4,88 | 0,42 | | |
| Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir | Ön test | 4,72 | 0,45 | -1,00 | 0,32 |
| | Son Test | 4,73 | 0,44 | | |

Öğrenci işleri boyutunun analizinde; öğrenci işlerinde işlemlerin hızlılığında ve sağlık hizmetlerinin yeterliliğinde olumlu gelişmeler görülmesine rağmen, bu gelişmelerin istatistiksel olarak bir anlamlılık ifade etmediği görülmektedir (Tablo 6).

Tablo 7. Eğitim Öğretim Faaliyetleri (Ders Programları)

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|-------|--------|
| Okulda edindiğim bilgilerin daha sonraki hayatta işime yarayacağını düşünüyorum | Ön test | 4,84 | 0,36 | 1,75 | 0,08 |
| | Son Test | 4,81 | 0,39 | | |
| İşlenen konular anlayabileceğim düzeydedir | Ön test | 3,97 | 0,99 | 4,88 | 0,00** |
| | Son Test | 3,76 | 1,02 | | |
| Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır | Ön test | 4,86 | 0,35 | -1,14 | 0,26 |
| | Son Test | 4,86 | 0,35 | | |
| Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir | Ön test | 2,77 | 0,96 | -3,14 | 0,00** |
| | Son Test | 2,87 | 0,84 | | |

**p<0,01

Ders Programları boyutunun analizine bakıldığında; öğrencilerin okulda edindiği bilgilerin daha sonraki hayatlarında işlerine yarayacağı düşüncesinde bir azalma yaşanmasına rağmen bu azalmanın istatistiksel olarak bir anlamlılık ifade etmediği görülmektedir. Bunun yanında işlenen konuların anlayabilirlik düzeyinde bir azalmanın yaşandığı, bunun ise istatistiksel olarak anlamlı bulunduğu görülmektedir. Derslerin işleniş için yeterli sürenin ayrılmasında herhangi bir değişimin olmadığı, ders içeriğinin ilgi çekebilecek şekilde düzenlenmesinde olumlu bir değişimin olduğu, bunun da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir (Tablo 7).

Tablo 8. Eğitim Öğretim Faaliyetleri (Öğrenme/Öğretme Yöntem ve Teknikleri)

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|-------|--------|
| Dersler zevkli geçmektedir | Ön test | 3,16 | 1,07 | -6,84 | 0,00** |
| | Son Test | 3,50 | 1,01 | | |
| Derslerin işlenişinde anlatımdan başka farklı yöntemler de kullanılmaktadır | Ön test | 3,40 | 1,09 | -3,84 | 0,00** |
| | Son Test | 3,58 | 0,90 | | |
| Öğrencilere öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır | Ön test | 4,43 | 0,75 | -1,92 | 0,06 |
| | Son Test | 4,49 | 0,66 | | |
| Öğrendiğimiz teorik bilgilerin uygulaması da yapılmaktadır | Ön test | 3,29 | 1,24 | -2,52 | 0,01* |
| | Son Test | 3,36 | 1,20 | | |

**p<0,01 *p<0,05

Öğrenme/Öğretme Yöntem ve Teknikleri boyutu incelendiğinde; derslerin zevkli geçmesinde, derslerin işlenişinde anlatımdan başka farklı yöntemlerin de kullanılmasında, öğrenilen teorik bilgilerin uygulamasının da yapılmasında olumlu gelişmelerin yaşandığı, aynı zamanda bu gelişmelerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Ayrıca, öğrencilere öğrenme ve başarıma fırsatının tanınmasında da olumlu bir gelişmenin yaşandığı, fakat bu gelişmenin istatistiksel olarak bir anlamlılık ifade etmediği görülmektedir (Tablo 8).

Tablo 9. Eğitim Öğretim Faaliyetleri (Sınıf Atmosferi)

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|-------|--------|
| Anlamadığım bir konuyu öğretmenime rahatlıkla sorabiliyorum | Ön test | 4,58 | 0,50 | -3,52 | 0,00** |
| | Son Test | 4,70 | 0,46 | | |
| Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum | Ön test | 4,63 | 0,48 | -4,22 | 0,00** |
| | Son Test | 4,80 | 0,40 | | |
| Hata yapmaktan korkmuyorum | Ön test | 3,68 | 0,96 | -1,75 | 0,08 |
| | Son Test | 3,71 | 0,93 | | |

**p<0,01

Sınıf Atmosferi boyutunda; öğrencinin anlamadığı bir konuyu öğretmenine rahatlıkla sorabilmesi ve sınıfta görüş ve önerilerini rahatlıkla dile getirebilmesi yö-

nünde olumlu gelişmelerin yaşandığı, aynı zamanda bu gelişmelerin istatistiksel olarak da anlamlı bir farklılık ifade ettiği görülmektedir. Bunun yanında hata yapmaktan korkmama düzeyinde bir artış görülmesine rağmen, bunun istatistiksel olarak herhangi bir anlamlılık ifade etmediği de görülmektedir (Tablo 9).

Tablo 10. Eğitim Öğretim Faaliyetleri (Ders Araç ve Gereçleri)

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|--------|--------|
| Ders kitapları işlenen konulara uygun seçilmiştir | Ön test | 4,66 | 0,58 | 0,58 | 0,57 |
| | Son Test | 4,64 | 0,57 | | |
| Derste konuya uygun araç ve gereçler kullanılmaktadır | Ön test | 4,51 | 0,72 | 0,00 | 1,00 |
| | Son Test | 4,51 | 0,71 | | |
| Sınıfta ve Laboratuarda yeterli araç ve gereç bulunmaktadır | Ön test | 3,66 | 0,58 | -5,53 | 0,00** |
| | Son Test | 3,91 | 0,74 | | |
| Ders araç ve gereçlerini (Bilgisayar, Projeksiyon cihazı, tepegöz, deney cihazları vb.) kullanabiliyoruz | Ön test | 3,60 | 0,82 | -11,39 | 0,00** |
| | Son Test | 4,29 | 0,72 | | |

**p<0,01

Ders Araç ve Gereçleri boyutu incelendiğinde; ders kitaplarının işlenen konulara uygun seçilmesinde bir azalma yaşandığı, bunun yanında derste konuya uygun araç ve gereçler kullanılmasında herhangi bir değişimin olmadığı görülmektedir. Sınıfta ve Laboratuarda yeterli araç ve gereç bulunması, ders araç ve gereçlerini öğrencilerin kullanabilmesi yönünde olumlu bir artışın yaşandığı, bu artışın aynı zamanda istatistiksel olarak da anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir (Tablo 10).

Tablo 11. Ders Arası

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|-------|------|
| Teneffüsler zaman açısından yeterlidir | Ön test | 4,92 | 0,27 | -1,52 | 0,13 |
| | Son Test | 4,92 | 0,27 | | |
| Ders aralarında dinlenme imkanı bulabiliyorum | Ön test | 4,90 | 0,30 | 1,75 | 0,08 |
| | Son Test | 4,90 | 0,30 | | |
| Ders aralarında ihtiyaçlarımı rahatlıkla giderebiliyorum | Ön test | 4,94 | 0,23 | 1,42 | 0,16 |
| | Son Test | 4,92 | 0,27 | | |

Ders arası boyutuna bakıldığında; teneffüslerin zaman açısından yeterli olması, öğrencilerin ders aralarında dinlenme imkanı bulabilmesi ve öğrencilerin ders aralarında ihtiyaçlarını rahatlıkla gidermesi yönünde herhangi bir değişimin olmadığı görülmektedir (Tablo 11).

Tablo 12. Fiziki Ortam

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|--------|--------|
| Okul binası yeterlidir | Ön test | 1,37 | 0,68 | -7,88 | 0,00** |
| | Son Test | 1,78 | 0,76 | | |
| Okul pansiyonu yeterlidir | Ön test | 1,53 | 0,66 | -7,66 | 0,00** |
| | Son Test | 1,99 | 0,76 | | |
| Spor salonu, okul bahçesi vb. yeterlidir | Ön test | 1,53 | 0,64 | -1,42 | 0,16 |
| | Son Test | 1,56 | 0,67 | | |
| Sınıflarımız geniş ve ders işlememize uygundur | Ön test | 1,60 | 0,68 | -1,42 | 0,16 |
| | Son Test | 1,62 | 0,70 | | |
| Sınıflarımızın ergonomisi iyidir | Ön test | 1,76 | 0,74 | -2,74 | 0,01* |
| | Son Test | 1,83 | 0,84 | | |
| Okulun içi ve dışı temizdir | Ön test | 2,96 | 0,76 | -23,40 | 0,00** |
| | Son Test | 4,29 | 0,75 | | |
| Okulumuz iyi ısınmaktadır | Ön test | 1,39 | 0,61 | -48,73 | 0,00** |
| | Son Test | 4,68 | 0,54 | | |

**p<0,01 *p<0,05

Fiziki Ortam boyutu incelendiğinde; eklentiler ile okul binası ve pansiyonunda, yeni düzenlemeler ile sınıf ergonomisinde, görevlilerin eğitimi ile okulun iç ve dış temizliğinde ve özellikle sıvı yakıttan katı yakıtı geçmek suretiyle de okulun ısınması yönünde büyük bir gelişmenin yaşandığı, bu gelişmelerin aynı zamanda istatistiksel olarak da anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir.

Ayrıca, spor salonu ve okul bahçesinin yeterliliği, sınıfların genişliği ve ders işlenmesine uygun olmasında da olumlu gelişmeler yaşandığı, fakat bu gelişmelerin istatistiksel olarak bir anlamlılık ifade etmediği görülmektedir (Tablo 12).

Tablo 13. Kantin, Yemekhane, Yatakhane

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|--------|--------|
| Kantinde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum | Ön test | 3,97 | 0,64 | -3,52 | 0,00** |
| | Son Test | 4,09 | 0,63 | | |
| Kantinde satılan mallar temiz ve güvenilirdir | Ön test | 4,36 | 0,62 | 0,42 | 0,67 |
| | Son Test | 4,33 | 0,69 | | |
| Yemekhanede çıkan yemekleri beğeniyorum | Ön test | 2,71 | 0,78 | -18,88 | 0,00** |
| | Son Test | 4,29 | 0,80 | | |
| Yatakhaneler sağlıklı ve rahattır | Ön test | 2,46 | 0,90 | -10,72 | 0,00** |
| | Son Test | 3,28 | 1,27 | | |

**p<0,01

Kantin, Yemekhane, Yatakhane boyutunda; öğrenci isteklerinin belirlenmesi sayesinde kantinde ihtiyaç duyulan şeyleri bulma, yemekhaneden çıkan yemekleri beğenme ve yatakhanelerin sağlık ve rahatlığı yönünde olumlu gelişmelerin yaşandığı, aynı zamanda bu gelişmelerin istatistiksel olarak da anlamlılık ifade ettiği görülmektedir. Bunun yanında kantinde satılan malların temizliği ve güvenilirliği yönünde herhangi bir değişimin olmadığı da görülmektedir (Tablo 13).

Tablo 14. Sosyal, Kültürel, Bilimsel ve Sportif Etkinlikler

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|-------|--------|
| Okulumuzda yeteri kadar sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir | Ön test | 3,06 | 0,74 | -8,06 | 0,00** |
| | Son Test | 3,48 | 0,77 | | |
| Okulumuzda bilimsel etkinlikler düzenlenmektedir | Ön test | 2,94 | 0,74 | -4,39 | 0,00** |
| | Son Test | 3,12 | 0,86 | | |
| Okulumuzda yeteri kadar sportif etkinlikler düzenlenmektedir | Ön test | 3,59 | 0,69 | -6,34 | 0,00** |
| | Son Test | 3,90 | 0,84 | | |
| Düzenlenen faaliyetlere katılımda fırsat eşitliği sağlanmaktadır | Ön test | 4,04 | 0,70 | -1,42 | 0,16 |
| | Son Test | 4,07 | 0,72 | | |
| Düzenlenen sosyal, kültürel, bilimsel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum | Ön test | 3,57 | 0,79 | -1,75 | 0,08 |
| | Son Test | 3,60 | 0,80 | | |

**p<0,01

Sosyal, Kültürel, Bilimsel ve Sportif Etkinlikler boyutu incelendiğinde; okulda yeteri kadar sosyal, kültürel, bilimsel ve sportif etkinliklerin düzenlenmesi yönünde olumlu bir artışın olduğu, aynı zamanda bu artışın istatistiksel olarak da anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir. Bunun yanında, düzenlenen faaliyetlere katılımda fırsat eşitliği sağlanması ve düzenlenen sosyal, kültürel, bilimsel ve sportif faaliyetleri beğenme yönünde de gelişmelerin yaşandığı, ancak bu gelişmelerin istatistiksel olarak anlamlılık ifade etmediği de görülmektedir (Tablo 14).

Tablo 15. Eğitici Kol Çalışmaları

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|-------|------|
| Okulda eğitici kollara öğrencilerin istekleri ve yetenekleri doğrultusunda katılımları sağlanır | Ön test | 4,18 | 0,66 | -0,58 | 0,57 |
| | Son Test | 4,19 | 0,67 | | |
| Eğitici kollarnın faydalı olduğunu düşünüyorum | Ön test | 3,91 | 0,77 | -1,00 | 0,32 |
| | Son Test | 3,93 | 0,72 | | |
| Eğitici kollara severek katılıyorum | Ön test | 3,84 | 0,92 | 0,00 | 1,00 |
| | Son Test | 3,84 | 0,94 | | |

Eğitici Kol Çalışmaları boyutunda; okulda eğitici kollara öğrencilerin istekleri ve yetenekleri doğrultusunda katılımlarının sağlanması, öğrencilerin eğitici kollarnın faydalı olduğunu düşünmesi ve eğitici kollara severek katılması yönünde bir artışın yaşandığı, fakat bu artışın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir (Tablo 15).

Tablo 16. Bayramlar, Belirli Gün ve Haftalar

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|-------|------|
| Okulumuzda bayramlar neşe içinde kutlanmaktadır | Ön test | 4,51 | 0,50 | 0,63 | 0,53 |
| | Son Test | 4,53 | 0,57 | | |
| Okulumuzda kutlanan belirli gün ve haftaları beğenerek izliyorum | Ön test | 4,36 | 0,62 | -1,92 | 0,06 |
| | Son Test | 4,41 | 0,56 | | |

Bayramlar, Belirli Gün ve Haftalar boyutunda; bayramların neşe içinde kutlanması, belirli gün ve haftaların beğenilerek izlenmesi yönünde bir artışın yaşandığı görülmektedir (Tablo 16).

Tablo 17. Değerlendirme ve Ödüllendirmeler

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|---|----------|------|------|--------|--------|
| Yapılan sınavlar ve değerlendirmeler bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir | Ön test | 3,67 | 0,87 | 0,81 | 0,42 |
| | Son Test | 3,64 | 0,83 | | |
| Okulumuzda olumlu davranışlar ödüllendirilmektedir | Ön test | 2,36 | 0,95 | -28,30 | 0,00** |
| | Son Test | 4,66 | 0,54 | | |
| Ödüllendirmeler objektif kriterlere göre yapılmaktadır | Ön test | 3,32 | 0,99 | -5,53 | 0,00** |
| | Son Test | 3,58 | 0,87 | | |

**p<0,01

Değerlendirme ve Ödüllendirmeler boyutu incelendiğinde; okulda olumlu davranışların ödüllendirilmesi ve ödüllendirmelerin objektif kriterlere göre yapılması yönünde bir artışın yaşandığı, aynı zamanda bu artışın istatistiksel olarak da anlamlılık yarattığı görülmektedir. Bunun yanında yapılan sınavlar ve değerlendirmelerin öğrencilerin gerçek başarıları ölçmesi yönünde öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde bir düşüş olduğu görülmektedir (Tablo 17).

Tablo 18. Olumlu Davranış Kazandırma ve Eğitim

| Değişkenler | Testler | X | SS | t | p |
|--|----------|------|------|-------|------|
| Okulda Atatürk'ü ve diğer Türk büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı | Ön test | 4,83 | 0,37 | -1,42 | 0,16 |
| | Son Test | 4,86 | 0,35 | | |
| Okulda öğrencilere millî ve manevî değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olarak gurur duyuyorum | Ön test | 4,72 | 0,45 | -1,42 | 0,16 |
| | Son Test | 4,74 | 0,44 | | |
| Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler kazandırılmaktadır | Ön test | 4,70 | 0,53 | -1,75 | 0,08 |
| | Son Test | 4,73 | 0,49 | | |

Olumlu Davranış Kazanma boyutunda öğrencilerin; Atatürk'ü ve diğer Türk büyüklerini daha iyi tanınması ve onlara karşı sevgisinin artması, kendilerine millî,

manevi ve temel ahlaki değerlerin kazandırılması ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olarak gurur duyması yönünde memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir (Tablo 18).

Sonuç ve Öneriler

Kalite çemberlerinin iki yıllık çalışmaları sonucunda; belirlenmiş olan kalite boyutlarında iyileşme ve gelişmelerin yaşandığı, ve bunun sonucunda da kurumun birinci derecedeki müşterisi olan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin genelinde anlamlı bir artış olduğu görülmüştür. Böylece Muğla 75. Yıl Fen Lisesi'nde uygulanan Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının "kurum performansı"nu olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Bu sonuçlardan hareketle; diğer eğitim kurumlarının da, iç ve dış müşterilerini memnun edecek çalışmalar yaparak performanslarını yükseltebilmeleri için, Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını etkin bir şekilde hayata geçirmeleri önerisi verilebilir.

Kaynakça

- AKŞİT, Belma, T., MIZIKACI, Emine, A. ve MIZIKACI, Fatma, (2000). "Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi", **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi**, Sayı 21, Kış, s:9.
- ARMSTRONG, R., (1991). "Total Quality Management", **Compman Hill**, London, s:19.
- BURNHAM, J.W., (1993). "Managing Quality in School A TQM Approach", **Longman**, s:29.
- CEYLAN, Memduh, (1997). "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti", **Eğitim Yönetimi Dergisi**, Önder Matbaacılık Ltd. Şti., Yıl 3, Sayı 1, Kış, s:24,25.
- EFİL, İsmail, (1995). **Toplam Kalite Yönetimi ve TKY'ye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi**, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa, s: 29.
- ENSARİ, Hoşcan, (1999). **21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, s:22.
- FORZA, Cipriano, FILIPPINI, Roberto, (1998). "TQM Impact on Quality Conformance and Customer Satisfaction: A Causal Model", **International Journal of Production Economics**, 55, s:2.
- KAUFMAN, Roger ve DOUGLES, Zahn, (1993). "Quality Management Plus", **The Continuous Improvement of Education** Corwin Pres Inc., s:2.
- KAVRAKOĞLU, İbrahim, (1994). **Toplam Kalite Yönetimi**, Kalder Yayın No: 2, İstanbul, s: 53.
- MIYAUCHI, Ichiro, (1999). "Quality Management in Japan", June 21-23, **International Congress and Exhibition Hall**, İstanbul, s:12.
- MULUK, F.Z., BURCU, E., ve DANACIOĞLU, N., (2000). Kalder Yayın No: 30, Rota Yayın, İstanbul, s: 5.
- ÖZDEMİR, Servet, (1995). "Eğitimde Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi", **Eğitim Yönetimi Dergisi**, Önder Matbaacılık Ltd. Şti., Yıl 1, Sayı 3, Güz, s:378, 385.
- SALLIS, E., (1996). **Total Quality Management in Education** London, Second Edition, s:32.
- TAK, Bilçin, (2002). "Kamu Kuruluşlarında Müşteri Odaklı Yönetim Anlayışına Geçiş Aracı Olarak Vatandaş Tatmin Araştırmaları", **Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt XXI, Sayı 2, s:144.
- TERZİ, A. Rıza, (1999). "Toplam Kalite Yönetiminde İşgören Unsuru", **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi**, Sayı 17, Kış, s:66.
- YILDIRIM, H.Ali, (2000). **Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**, Nobel Yayınevi, Ankara, s:67.
- YILDIZ, Gültekin ve ARDIÇ, Kadir, (1999)/1. "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", **Bilgi-Sosyal Bilimler Dergisi**, s:73,77.
- _____, (2002). **Millî Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Projesi Kılavuzu**, M.E.B. Personel Genel Müdürlüğü, Ankara, s:62-64.

INVESTIGATION OF EFFECTS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPLICATIONS IN AN INSTUTION OF SECONDARY SCHOOL ON STUDENTS

Süleyman Murat YILDIZ*

İbrahim ERDEMİR**

Mehmet GİTMEZ*

Abstract

This study aims to investigate the effects of total quality management applications on internal customer satisfaction at various dimensions was carried at Muğla 75. Yıl Science High School on relation to the Ministry of National Education. The study was limited to perceptions of the students (n=90) studying at Muğla 75. Yıl Science High School as internal customers. The satisfaction levels of the students were measured before and during the application of total quality management were compared in terms of different total quality dimensions.

The data obtained were analysed by the SPSS for Windows in a personal computer compatible with IBM, after descriptive analysis, the data of pre-test and post-test were compared with "student t" test ($p < 0,05$ and $p < 0,01$). The results of the study indicated that total quality applications increased the satisfaction levels of the students.

Key Words: Total Quality Management, secondary school, students

* Ass. Prof.; Balıkesir University, School of Physical Education and Sports

** Trakya University, School of Physical Education and Sport, Edirne

*** MEB, 75. Yıl Science High School, Muğla