

## YÜKSEK ÖĞRETİMDE KALİTE

SEÇİL KOÇAL \*

Eğitim eksikliği ve okuma yazma bilenlerin toplam nüfustaki oranının düşüklüğü az gelişmiş ülkeleri niteleyen temel göstergelerden bir tanesi belki de en önemlisidir. Eğitim ve ekonomik kalkınma arasındaki doğrusal ilişki açık ve kesin bir biçimde ifade edilebilir.

Bunun içindir ki Atatürk'de yaşamı boyunca eğitime ve Türk milli eğitim sisteminin geliştirilmesine önem vermiştir. Arif Hikmet Par ve M. Ağah Önen'in Atatürk'ü Anlamak adlı kitabında da değinildiği gibi;

Kurtuluş Savaşı sona erdiğinde, ülke büyük bir zafer kazanmıştı. Bazıları artık Mustafa Kemal'in önderlik görevinin bittiğini düşünüyordu. Oysaki onun gönlünde Türk ulusunun yüzyıllardan beri iyileşmeyen yaraları kanıyordu. Anavatandan düşmanı kovmakla herşey halledilmiyordu. O tekrar gelebilirdi. Bunun önüne geçmek için kökleri içimizde olan nedenleri de yok etmek gerekiyordu. Atatürk, en büyük derdin halkın bilgisizliği olduğunu görüyor, onun kafasını aydınlatınca hızla yükseleceğini biliyordu. O sıra, arkadaşlarından biri sordu;

- "İşte ülkemizi kurtardınız. Şimdi ne yapmak istersiniz?"

O, "Milli Eğitim Bakanı olarak ulusal kültürü yükseltmeye çalışmak en büyük idealimdir" diyerek eğitime verdiği önemi bir kez daha gözler önüne sermiştir.

Ben burada sizlere giderek daha fazla önem kazanan yüksek öğretim kurumlarımızda Toplam Kalite Yönetimi anlayışının uygulanabilirliğinden ve kalitenin sürekli geliştirilmesi için gerekli olan özelliklerden bahsetmek istiyorum. Bilindiği üzere Toplam Kalite Yönetimi hizmet verdiğiniz kesimin tatminini hedef almış anlayıştır. Bunun için de öncelikle hizmet verdiğiniz kesimin tanımı net bir biçimde yapılmalıdır. Yüksek öğretimde de hedef kitle başta öğrenci olmak üzere, öğretim elemanı, işveren kurum ve kuruluşlar ve diğer üniversite personelidir.

Bu sistemin yüksek öğretimde uygulanması öncelikle iyi bir plan ile

\* Başkent Üniversitesi Toplam Kalite Yönetimi Merkezi Eğitim Sorumlusu.

gerçekleştirilebilir. PDCA (Plan-Do-Check-Act) yani Planla, Uygula, Kontrol Et, Yürüt Döngüsü TKY uygulamalarında sıkça kullanılmaktadır.

Acaba şu andaki mevcut durumumuz nedir? **Öğrencilerin** programlara devamı, akademik potansiyelleri, derslere katılım ve katkısı, kütüphane ve bilgisayar kullanma oranları, **öğretim elemanı** ile ilgili olarak, öğrencilerin Öğretim elemanını değerlendirmesi, takım çalışması arzusu, Eğitim tekniklerinin en etkili ve etkin bir biçimde kullanılması, **Müfredat** konusunda ise güncellenmiş, istek ve ihtiyaçlara cevap verebilecek bir programı kapsayıp kapsamadığı gibi konularda planlar yapılmalı ve uygulanmalıdır. Periyodik aralıklarla uygulamalardan elde edilen bilgiler izlenerek düzeltme ve iyileştirmeler yapılarak eğitime devam edilir.

Atatürk'de plana ve planlamaya verdiği önemi şu şekilde ifade etmektedir;

"En uygar ve en refahlı millet olarak varlığımızı yükseltmek idealini en kısa zamanda kavramak için düşünce ve hareketi, beraber yürütmek zorundayız. Bu girişimde başarı ancak sürekli bir planla ve en akılcı biçimde çalışmakla gerçekleşebilir."

Yüksek öğretim uygulamalarında Toplam Kalite Yönetimi sisteminin uygulanması eğitim-öğretim sistemlerinde devamlı izleme ve iyileştirmeler yapmayı gerektirmektedir. Bunun için de verilen eğitimin istek ve ihtiyaçları ne dereceye kadar karşıladığı bilinmesi gereklidir.

Atatürk'de;

"Maarif işlerinde mutlaka zafer kazanmak gerekir. Bir milletin gerçek kurtuluşu ancak bu surette olur. Bu zaferin sağlanması için hepimizin tek can ve tek düşünce olarak temelli bir program üzerinde çalışması gerekir. Bu programın ana noktaları ikidir;

- 1- Sosyal hayatımızın gereksinmelerimize uygun olması
- 2- Çağın gereklerine uyması diyerek hedef kitlenin istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesine işaret etmiştir.

Her yüksek öğretim kurumunun bir an önce kendi standartlarını belirlemesi ve bu doğrultuda çalışmalarını planlaması esastır. Yurt dışından alınabilecek bir örneğin aynı şekliyle kendi eğitim kurumlarımızda uygulanması aksaklıklara yol açabilir. Nitekim Atatürk'de yeni Türk Devletinin eğitiminin milli olmasını istemiştir ve bunu şu şekilde ifade etmiştir;

"Aydınlarımız, milletimi en mesut millet yapayım, der. Başka milletler nasıl olmuşsa onu da öyle yapayım, der. Lakin düşünmeliyiz ki böyle bir nazariye hiçbir devlette muvaffak olmuş değildir. Bir millet için saadet olan bir şey diğeri için felaket olabilir. Aynı sebep ve şartlar birini mesut ettiği halde diğeri için bedbaht edebilir. Onun için millete gideceği yolu gösterirken dünyanın her türlü ilminden, buluşlarından, ilerlemelerinden yararlanalım. Lakin unutmayalım ki asıl temeli içimizden çıkarmak zorundayız."

Atatürk'ün başarılı eğitim hayatında öğretmenleri, onun geleceğin önderi olma yolunda olduğunu da görmüşlerdir. Bunun içindir ki öğrencileri sadece o anda bulunduğu durumuna göre değil sistem içinde yer alan tüm süreçlerdeki performansına göre değerlendirilmesi gerekir. Devamlı ölçme ve değerlendirme faaliyetleri Toplam Kalite Yönetim sisteminin ayrılmaz bir parçasıdır ve süreçlerde yer alan aksaklıkların tespitinde ve iyileştirme önerilerinin geliştirilmesinde önemli yer tutar.

Yüksek öğretimde Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarına geçerken göz önünde bulundurulması gerekli 4 ana unsur şunlardır;

### **1- Üst yönetimin kararlılığı ve eğitimi**

Yüksek öğretim kurumumuzda TKY sisteminin uygulanabilmesi için üst yönetimin konuya kararlılığı ve bağlılığı şarttır. Bu kararlılığın elde edilmesi de Yönetimin TKY konusunda bilinçlenmesi ve eğitimi ile olur.

### **2- Öğretim elemanlarının ve diğer üniversite personelinin kararlılığı ve eğitimi.**

TKY'ni kendi bünyelerinde uygulayabilmek için tüm çalışanların kalite felsefesi, süreçleri, kullanılan teknik ve araçlar konusunda bilgilendirilmesi gereklidir.

### **3- Güvenin sağlanması**

Toplam Kalite Yönetiminde kalite iyileştirme çalışmalarında devamlı veri toplanması ve aksayan fonksiyonların belirlenmesi çalışanlarca tepki ile karşılanabilir. Bunu yenmenin en etkili yolu gerekli güvenin sağlanmasıdır. Böyle bir güvenin sağlanması çalışanların kendi işleri üzerindeki kontrollerini artıracak ve daha verimli çalışma ortamları yaratacaktır.

#### 4- Örgütsel kültürün değiştirilmesi

Çalışanların kendi işlerinde özerk olması ve kendi işleri ile ilgili çözüm önerileri geliştirmesi ve böyle bir ortamın yaratılması esastır.

### TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMA MODELLERİ

Sistem, yüksek öğretimde ilk defa, A.B.D.'de 1985 yılında uygulanmaya başlanmış ve hızlı bir biçimde yayılmıştır. Sistem içerisinde oluşturulan kalite iyileştirme ekipleri uygulama öncesinde ve sonrasında veriler toplayarak sorunları saptayıp onlara uygun çözüm önerileri geliştirmişlerdir. Çalışanlar, kendi fikirlerinin de dinlenmesinden büyük mutluluk duymuşlar, problemlere çözüm önerileri geliştirmede ve amaçlara ulaşmada ekip çalışmasının kişilerarası iletişimi ve verimliliği artırdığını belirtmişlerdir.

Başkent Üniversitesi bünyesinde de halen Toplam Kalite Yönetimi sistemini Sağlık ve Eğitim alanlarında uygulamaktayız. Bu uygulama esnasında her birimin kendi içinde oluşturduğu gruplarla öğrencilerin akademik potansiyelleri ve ders ile ilgili sorunlar tartışılmakta ve çözüm önerileri geliştirilmektedir.

Örneğin, 1994-95 akademik ders yılında İngilizce eğitimindeki aksaklıkların ortaya çıkarılması ve iyileştirmelerin yapılması amacıyla TKY sisteminde sıkça kullanılan diagramlardan Sebep Sonuç (Balık Kılıcı) diyagramı kullanılmıştır.

Bu diyagram sayesinde ele alınan sorunlar daha net biçimde ortaya çıkarılmış ve uygulanabilir çözüm önerilerinin geliştirilmesi sağlanmıştır.

Sonuç olarak Toplam Kalite Yönetimi sisteminin yüksek öğretimde getireceği faydalar şu şekilde ifade edilebilir;

- 1- Sürekli düşünebilen öğrenebilen öğrencilerin yetiştirilmesi
- 2- Öğrenmekten zevk alan öğrencilerin geliştirilmesi
- 3- Topluma üretken bireylerin kazandırılması
- 4- Kolaylıkla istihdam edebilecek mezunların verilmesi
- 5 Kurum içinde çalışan tüm bireylerin işbirliği ve iletişiminin sağlanması
- 6- Öğrenci-öğretim elemanı-işverenlerin istek ve ihtiyaçlarının sürekli değerlendirilmesi.

**KAYNAKLAR**

- 1- Par, Arif Hikmet ve M. Agah Önen, *Doğumunun 100. Yılında Atatürk'ü Anlamak*, Yelken Matbaası, İstanbul, 1981.
- 2- *Atatürkçü Düşünce El Kitabı* , Atatürk Kültür, Dil, Tarih ve Yüksek Kurumu Atatürk Araştırma Merkezi Yayını, Ankara, 1995.
- 3- Lewis, Ralph G. and Douglas H. Smith, *Total Quality in Higher Education*, St. Lucie Press, Florida, 1994.
- 4- Cornesky, R., S. Mc. Cool, L. Byrnes and R. Weber, *Implementing Total Quality Management in Higher Education*, Magna Publications: Madison, 1992.