

ISSN: 3023-4778

International Journal of Original Educational Research

Research Article

ISSN: 3023-4778

Kabul Tarihi: 10.01.2024

Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Analizi: Okul Öncesi Eğitim Açısından Bir Değerlendirme

 **Ülkü ORHAN GÜLER**

^a *Okul Öncesi Öğretmeni, Avanos Ayhanlar İlkokulu, u.orhang@icloud.com,
Nevşehir, TÜRKİYE*

Atıf: Orhan Güler, Ü. (2024). Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin analizi: okul öncesi eğitim açısından bir değerlendirme. *International Journal of Original Educational Research*, 2(1), 352-364.

Özet

Okul öncesi eğitimin kalitesi; fiziki ortam, öğretim materyalleri, öğretmenlerin ve ilgili personelin nitelikleri, sınıftaki çocuk sayısı, öğretmen başına düşen çocuk sayısı, öğretmen-çocuk etkileşimi, uygulanan programlar, iletişim vb. faktörlerden etkilenir. Erken çocukluk eğitimcileri ve araştırmacıları, eğitim hizmetlerinin iyi organize edilmiş bir ortamda nitelikli öğretmenler ve personel ile sağlanmasının çocukların erken öğrenmesini desteklediğini söylemektedir. Buradan hareketle bu çalışma, bir anaokulu öğretmenin erken çocukluk eğitiminin kalitesine yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi ve geri bildirim alınarak yapılmıştır. Çalışma değerlendirmesi ilişkin düşüncelerine açıklık getirmeye çalışmaktadır. Nitel araştırma türlerinden biri olan durum çalışması, 2022-2023 eğitim-öğretim yılında Nevşehir İli Merkez İlçedeki bir anaokulunda tümevarım içerik analizi tekniği kullanılarak değerlendirilmiştir. Okul öncesi eğitimin kalitesi üzerine yapılan bu araştırma sonucunda kalite, fiziki koşulların yanı sıra, öğretmenlerin kalitesi ve eğitim hizmetlerinin içeriği ile doğrudan, dolaylı olarak da çocukların geliştirmek istedikleri olumlu tutum alışkanlıkları ile ilişkilidir.

Anahtar Kelimeler: *Eğitim Hizmetlerinde Kalite, Pedagojik Kalite, Okul Öncesi Eğitim*

Abstract

The quality of pre-school education; physical environment, teaching materials, qualifications of teachers and related personnel, number of children in the classroom, number of children per teacher, teacher-child interaction, applied programs, communication, etc. affected by factors. Early childhood educators and researchers say that providing education services in a well-organized environment with qualified teachers and staff supports children's early learning. From this point of view, this study was conducted by semi-structured interview method and feedback on the quality of a kindergarten teacher's early childhood education. He tries to clarify his thoughts on the study evaluation. The case study, which is one of the qualitative research types, was evaluated by using inductive content analysis technique in a kindergarten in the Central District of Nevşehir Province in the 2022-2023 academic year. As a result of this research on the quality of preschool education, quality is directly and indirectly related to the quality of teachers and the content of educational services, as well as the physical conditions, and the positive attitude habits that children want to develop.

Key Words: *Quality in Education Services, Pedagogical Quality, Pre-school education*

GİRİŞ

Son yıllarda toplumsal farkındalığın artması, bilimsel araştırmalara ulaşılabilirlik ve takip edilmesi, anne-babaların tarzlarını ve yaşam tarzlarını değiştirme ihtiyacı nedeniyle ülkemizde erken çocukluk eğitiminin önemi artmıştır. İnsanlar çocuklarının daha iyi ve geleceğe yönelik bir eğitim almasını bekliyor. Bu nedenle eğitim verilen kurumların fiziki yapıları, sahip oldukları olanaklar, sınıftaki çocuk sayısı, öğretmenlerin nitelikleri vb. çocuklara kazandırılacak davranışlar ve beceriler, aile ile nasıl etkileşim kurdukları vb.

Ülkemizde okul öncesi eğitim sisteminin kalite sorunları yaşadığı bilinmektedir. Bu nedenle okul öncesi eğitim kurumlarının kalitesinin belirlenmesi ve okul öncesi eğitimin kalite standartlarının yükseltilmesi çocukların gelişimine önemli katkı sağlayacaktır. Kalite standartları, erken çocukluk eğitimi alanında sosyal politika oluşturmaya ve sosyal gelişime de katkı sağlayacaktır. Ancak erken çocukluk eğitiminin kalitesi birçok açıdan değerlendirilmelidir. Eğitimin her kademesinde sistematik olarak genelden özele bakmak gerekir. Politika yapıcılarla başlayan bu yapı, sınıftaki çocuklara kadar uzanır. Çocuğun okula gittiği ortam ve çevrenin sunduğu olanaklar tek başına kaliteyi açıklamaya yeterli değildir. Tam tersine, erken çocukluk eğitim kurumlarının kalitesini artırmaya yönelik kapsamlı standartlar hedeflenmeli; Eğitim programı, faaliyetlerin gerçekleştirileceği ortamın nitelik ve

niceliğini, personelin niteliğini, aile ve sosyal katılımı, çocukların değerlendirilmesini ve eğitim programını ele almalıdır. Erken çocukluk eğitiminde önemli sorulardan biri de çocukların yüksek kalite standartlarında eğitime nasıl ulaşabilecekleridir. Okul öncesi eğitim hizmetlerinde kaliteli eğitim verilebilmesi için birçok kalite faktörü belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda hizmet kalitesinin boyutları erken çocukluk eğitimi açısından ele alınmıştır.

Kalite

Kalite, kullanım amacına göre farklı anlamlar taşır. Çünkü kalite çok yönlüdür. Birçok kişiye göre kalite; "lüks", "pahalı", "nadir", "mükemmel", "farklılaştırılmış iyilik" gibi kavramlar ifade edilebilir. Kalite kavramının çeşitli tanımları bulunmaktadır. Bazı yazarlar kaliteyi "şartlara uygunluk derecesi" olarak tanımlarken, bazıları ise "bir ürün veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılama derecesi" olarak tanımlamaktadır. Bunun yanında yönetim bilimciler arasında "uygunluk kalitesi"(müşteri tarafından istenilen özelliklere ve standartlara uygunluk) ve "tasarım kalitesi" (organizasyon tarafından istenen tasarım özelliklerine ve standartlarına uygunluk) sınıflaması da yapılmaktadır (Yatkın, 2003:1-2).

Kalite günlük yaşamda sıklıkla yanlış, eksik veya olması gerekenden daha dar kapsamda bilinen ve uygulanan bir kavramdır. Kapsamlı bir tanım vermeden önce, hangi niteliklerin mutlak olmadığını belirlemek uygundur. Kalite, birçok kişinin bildiği veya tanımlamaya çalıştığı gibi "mutlak en iyi" anlamına gelmez. Kalitenin ancak ürünün işlevine, yani kullanım amacına göre anlam kazandığı söylenebilir. Bu nedenle kalite genel olarak "kullanılabilirlik derecesi" olarak tanımlanabilir (Kobu, 1981:12-13).

Benzer bir tanım Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC) tarafından geliştirilmiştir. Bu tanıma göre kalite, "mal veya hizmetlerin belirli gereksinimleri karşılama yeteneğini gösteren tüm özellikler" dir. Öte yandan Taguchi, kaliteyi "ürün sevk edildikten sonra topluma en az zarar vermek" olarak tanımlıyor (Doğan, 1991:2-3).

Kalitenin Boyutları

Farklı kalite bakış açılarını bir araya getiren yeni kalite tanımı sekiz farklı boyutta ifade edilmektedir (Efil, 1999:15):

- ❖ Performans: Performans boyutu, bir ürünün operasyonel özelliklerini ifade eder. (Örneğin televizyon net ve renkli bir görüntü sağlar).
- ❖ Özellikler: Özellikler, bir ürün veya hizmetin temel işlevine ek olarak ikincil özellikleridir. (Örneğin, TV'ler otomatik olarak kanalları arar ve bunları hafızasında saklar).
- ❖ Güvenilirlik: Güvenilirlik, mal veya hizmetlerin belirli bir süre içinde arızalanması veya bozulması anlamına gelir. Güvenilirlik, genellikle ilk ürün arızasına kadar geçen süre ve arızalar arasındaki süre ile ölçülen bir kalite boyutudur.
- ❖ Estetik: Estetik kalite boyutları içinde en subjektif kaliteye sahip olanıdır. Ürünün görünümü, tadı, hissi, kokusu vb. Özellikler bu boyutta temsil edilir.
- ❖ Algılanan Kalite: Bu, müşterinin ürün veya hizmete ilişkin algısını, alınan bilgileri, reklamları ve şirket imajını içerir.

Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, bir işletmenin müşterilerine sunduğu hizmetin ne kadar etkili ve tatmin edici olduğunu belirleyen önemli bir kavramdır. Müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde büyük etkisi olan hizmet kalitesi, işletmelerin rekabetçi avantaj elde etmelerinde kilit bir rol oynamaktadır. Hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılama, hızlı ve etkili çözümler sunma, güvenilirlik, empati ve iletişim becerileri gibi unsurları içerir. İyi bir hizmet kalitesi

sağlayarak müşteri memnuniyetini artırmak ve sadakati sağlamak, işletmelerin uzun vadeli başarısı için hayati öneme sahiptir. Bu nedenle, işletmelerin hizmet kalitesine odaklanarak sürekli olarak gelişmeyi ve müşteri odaklı bir yaklaşım benimsemeyi sürdürmeleri gerekmektedir.

Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi

Her sistem gibi eğitim sistemi de değişime ve yeniliğe ihtiyaç duyar. Bunu yapmak için, eğitim sistemi anın gerçeklerine uyarlanmalıdır. Bu durum eğitim kurumlarında kalite kavramının önemini vurgulamaktadır. Bir kurumda kaliteye ulaşmak için kurumda çalışan herkesin kaliteyi düşünmesi gerekir. Kalitenin başarıya götürdüğünü hepimiz biliyoruz. Kalite, ürünlerin üretimden sonra kontrol edilmesi esasına dayanmaktadır. Departman açısından, üretimden sonra herhangi bir kusur bulmak daha az önemlidir. Bir şeyi mükemmel bir şekilde üretmek önemlidir. Sektörde takım ruhu gelişmeli. Bu takım ruhunun gelişmesine tüm üyeler bireysel veya toplu olarak katkıda bulunmalıdır. Ürünlerin insan davranışında önemli gelişmeler olarak görüldüğü eğitim kurumlarında kalite ve verimliliği ölçmek, diğer mal ve hizmet üreten örgütlere göre daha zordur. Ancak eğitim kurumlarının diğer sektörlerdeki yenilik ve uygulamalardan etkilenmemesi mümkün değildir. Eğitim kurumlarının çıktılarını kullanan ve bunlara girdi sağlayan diğer çevresel sistemler veya daha genel olarak toplum eğitim kuruluşları da yenilik yapmaya zorlanmalıdır. Bugün eğitim olgusunun okul olarak değerlendirildiği ve eğitimin okulla sınırlı kaldığı günlerden çok uzaktayız. Okul fabrika değildir. Ancak bu, okullarda verimlilik ve etkililiğin üzerinde durulmaması gerektiği anlamına gelmemelidir (Akdemir, 2001:22-23).

Eğitim Hizmetlerinde Kalite

Kalite, günümüzde gelişmiş ülkelerde sadece topluma en nitelikli hizmeti sağlama yolunda bir çabadan öte, toplumun her alanda istediği bir konuma gelmiştir. Müfredat programı geliştirme ilkeleri doğrultusunda, erken öğrenim ve öğretim gereksinimlerini dikkate alarak, tüm öğrenim elemanlarının katılım ve katkıları ile geliştirilmiş öğrenim programlarının işler duruma getirilmesine gerekli; fiziki, örgütsel ve yönetsel yapının oluşturulması; eğitimin yürütülmesi aşamasında gerekli nitelik ve nicelik açılarından yeterli yönetici, eğitimci, araç ve gerecin sağlanması eğitimin belli ilkeler doğrultusunda yürütülmesi, uygulamaların kaliteli bakım örneklerinin sergilendiği ve uygulamalı öğrenim kriterlerine uyan uygulama alanlarında yapılması, öğrenim ve öğretim cevabında sonucun geçerli, emin benzetme değerlendirme araçları ile ölçülmesi kaliteli öğrenim ve öğretim programının eğer olmazsa olmaz unsurlarıdır. Kaliteli bir ürün için, öğrencilere iletişim, muhakeme, kıyaslama, analiz-sentez, sorun çözme-karar verme, koordinasyon becerileri ve özellikle uygulamalı eğitimde, kişisel becerilerin kazandırılması gerekir. Eğitimde vasıf geniş kavramları içine almakla beraber, milli ve ahlaki değerleri müşteriye ve sürekli iyileştirmeyi vurgular. Bu çerçeveden öğrenim ve öğretimde kaliteyi tanımlarsak; vasıf öğrencinin şimdi ve gelecekte okuluna ve toplumuna bağlılığını arttıracak sosyal, psikolojik ve ilmi değerlerini geliştirecek sistemlerin sürekli iyileştirilmesidir (Akdemir, 2001:22-23).

Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi: Faydalanıcı memnuniyetine dayalı planlı bir gelişim yaklaşımı, karar verme sürecine paydaş katılımı ve sistemin geliştirilmesini sağlamak için kaynakların etkin ve verimli kullanımının sürekli sorgulanması ve iyileştirilmiş bir yönetim yaklaşımını sergilemektedir (MEB, 2014).

Toplam Kalite Yönetimi bir yönetim sistemidir, bir dizi program değildir. TKY'nin bir parçası olarak sunulan ekiplerin çoğu, herhangi bir kuruluşta başarıyla uygulanabilir. Ancak,

günlük operasyonların kapsamı ve öncelikleri değiştirilmeden beklentilerin tamamı karşılanamaz. TKY'nin başarılı olabilmesi için tüm organizasyonun TKY'yi benimsemesi ve yukarıdan aşağıya kararlılıkla uygulaması gerekir. TKY, kârdan çok müşteri memnuniyetini ön planda tutan genel bir yönetim felsefesi ve sistemidir. TKY; mutlu müşteriler ve mutlu çalışanlar üreterek iş hedeflerine ulaşmak için kullanılan bir dizi bütünlük felsefeleri, ekipleri ve süreçleri kapsayan bir sistemdir. Bir TKY kuruluşunu oluşturan dört ana unsur, İnsanlar, Sürekli İyileştirme, Süreçler ve Müşterilerdir (Şimşek, 2001:88,89).

Eğitimde kalite kontrol denilince akla eğitimde hata yapmamak gelmektedir. Öğrencilerin, velilerin ve işverenlerin başarılarından (mezuniyetlerinden) duydukları memnuniyet, mükemmel insanlar yetiştirmeye bağlanabilir. İnsanların uygun eğitimi: girdiler (eğitim programları, eğitmenler, diğer çalışanlar, para, materyaller). Eğitim süreci (Süreç) başlamadan önce bu girdilerin sıfır hata veya kaliteye sahip olması gerekir. Eğitim süreçleri (programlar, yöntemler, uygulama, geri bildirim); çıktılar (öğrenci başarısı - akademik, sosyal, kültürel, spor vb.), üniversiteye erişim, kariyere giriş, kurum içi eğitim, çalışan başarısı (işveren Memnuniyeti)) ayrıca bunları planlamada uygulamak, değerlendirmek ve düzeltmek için kullanılır. Deming döngüsü adı verilen bir döngü kurulmalı ve işletilmelidir. İç ve dış müşteri memnuniyeti, sürekli iyileştirme, verilere güven ve yönetime bağlılık, TKY'nin beş temel unsurudur. Dahili eğitim müşterileri (hizmet sunucuları): öğretmenler, yöneticiler, gözetmenler ve diğer çalışanlar. Dış Eğitim Müşterileri: Öğrenciler, Öğrenci Velileri, İş Ortamı, Ders Dışı Yöneticiler, Milli Eğitim Bakanlığı (Temel, 1999). Bugün birçok kişi, eğitim kalitesi kavramını okulların çeşitli sınavlardaki başarısı ve öğrencilerin yüksek öğretime en iyi şekilde hazırlanması olarak anlıyor. Ancak eğitimin ilk aşaması olan okul öncesi eğitimin kalitesine ilişkin tartışma, bu eğitimi alanların başarısını doğrudan etkileyen bir süreç olduğunu göstermesi açısından oldukça önemlidir.

Okul Öncesi Eğitim ve Kalite

Okul öncesi eğitimin temel amacı olan çocukların gelişimini desteklemek için kaliteli eğitim vermek gerekmektedir. Bireyin fiziksel, zihinsel, dilsel, duygusal ve sosyal gelişiminin en hızlı olduğu okul öncesi dönemde kaliteli okul öncesi eğitim, hem çocuklara hem de ailelere fayda sağlamakta, sağlıklı, işlevsel bireylerin gelişimine önemli katkılar sağlamaktadır. Katz (1994), kaliteyi dört temel boyuta ayırarak okul öncesi eğitim kurumlarının kalitesine çok boyutlu bir bakış açısı getirmiştir. İlk boyut “yukarıdan aşağıya araştırma/profesyonel bakış açısı” olarak adlandırıldı ve bu boyutta sınıftaki çocuk sayısı, öğretmen nitelikleri ve öğretmen başına düşen çocuk sayısı gibi yapısal faktörleri ele aldı. İkinci boyut, 'çocuğun aşağıdan yukarıya bakış açısı' olarak tanımlanır ve çocuğun okuldaki refahı, etkinliklere katılımı gibi faktörleri içerir. Üçüncü boyut olan “Ters Yüz – Çalışan Perspektifi” liderlik ve çalışan işbirliği gibi unsurları içermektedir. Son husus, 'aile bakış açısının dışında', program esnekliği ve aile katılımıdır. Bu kurumlarda ilk defa okula başlayan çocuklar ve aileleri için okul öncesi kurumların çocukların gelişimini yakından etkileyen kaliteli hizmetler sunması çok önemlidir (Işıkoğlu, 2007:37-38).

Okul Öncesi Eğitimde Kaliteyi Belirleyen Unsurlar

Toplumların çoğunluğu için okul öncesi eğitimin gelişimi ve okul öncesi kurumlarda eğitim gören çocukların gelişimine hangi faktörlerin etki ettiği her zaman merak konusu olmuş ve okul öncesi eğitim kurumları toplumla birlikte değişip gelişmiştir (Kıldan, 2010:120). Bu bölümde okul öncesi eğitimin kalitesini belirleyen temel faktörler ele alınmaktadır.

Okul öncesi çocuklarda sağlıklı beyin gelişimi, bu süre zarfında çocuklara zengin ve teşvik edici bir ortam, güvenli öğrenme fırsatları ve güvenlik önlemleri sağlamaya bağlıdır.

Okul öncesi eğitim ortamı çevresel uyurım açısından ne kadar zenginse çocuk o kadar gelişir. Bu açıdan bakıldığında, eğitim ortamı norm ve standartlara göre inşa edilmeli, okul içi ve okul dışı öğrenmeye olanak sağlayan bir eğitim ortamı sağlanmalıdır (Özkubat, 2013:64)

Uygun bir fiziksel çevre, çocuğun seçimlerini, planlarını, eğitim materyallerini kullanımını ve başkalarıyla olan ilişkilerini etkiler. İyi düşünülmüş ders tasarımı, öğretmenin eğitimini destekler ve çocukların kendilerini sınıfa dahil hissetmelerine, sınıfta kendilerini güvende hissetmelerine ve sınıfta bağımsız hareket etmelerine yardımcı olur. Ek olarak, iyi bir sınıf tasarımı, çocukların merakını ve çevrelerini keşfetme arzusunu harekete geçirerek oyun gelişimini, bağımsızlığı, sosyalleşmeyi ve karşılaştıkları problem çözmeyi teşvik eder.

Fiziksel Donanım ve Çevre

Okul öncesi çocuklarda sağlıklı beyin gelişimi, bu süre zarfında çocuklara zengin ve teşvik edici bir ortam, güvenli öğrenme fırsatları ve güvenlik önlemleri sağlamaya bağlıdır. Okul öncesi eğitim ortamı çevresel uyurım açısından ne kadar zenginse çocuk o kadar gelişir. Bu açıdan bakıldığında, eğitim ortamı norm ve standartlara göre inşa edilmeli, okul içi ve okul dışı öğrenmeye olanak sağlayan bir eğitim ortamı sağlanmalıdır (Özkubat, 2013:64)

Uygun bir fiziksel çevre, çocuğun seçimlerini, planlarını, eğitim materyallerini kullanımını ve başkalarıyla olan ilişkilerini etkiler. İyi düşünülmüş ders tasarımı, öğretmenin eğitimini destekler ve çocukların kendilerini sınıfa dahil hissetmelerine, sınıfta kendilerini güvende hissetmelerine ve sınıfta bağımsız hareket etmelerine yardımcı olur. Ek olarak, iyi bir sınıf tasarımı, çocukların merakını ve çevrelerini keşfetme arzusunu harekete geçirerek oyun gelişimini, bağımsızlığı, sosyalleşmeyi ve karşılaştıkları problem çözmeyi teşvik eder.

Okul öncesi kurumlar fiziksel uygunluk ve çevre ile ilgili olarak aşağıdakilere dikkat etmelidir (acevokuloncesi.org):

Rahatlık: Çocuklar sınıfın sıcaklığı doğru olduğunda, hava temiz olduğunda ve bol ışık olduğunda kendilerini çok rahat hissederler. Hem dışarıdaki hem de içerideki suya ve lavabolara yakınlık da sağlıkları ve mutlulukları için önemlidir. Aynı şekilde çocukların tüm yıl boyunca rüzgardan ve güneşten korunan bir bahçe alanı olmalıdır.

Çekicilik: Düzenli bir ortam çocuklar için daha çekicidir ve ilgi alanlarına hitap eden materyalleri bulmalarını kolaylaştırır. Bir sınıfın çekici olması için sınıf düzenlenirken çocukların büyüklüğü de göz önünde bulundurulmalıdır. Bir eğitimci olarak sınıfınızda yere oturup etrafa bakabilirsiniz. Bu şekilde, bir çocuğun boyutundan ziyade bir sınıfın nasıl görünebileceği hakkında bir fikir edebilirsiniz. Temiz ve düzenli bir sınıf, aynı zamanda ilgi çekici bir öğrenme ortamına katkıda bulunan bir faktördür. İstenmeyen tüm nesnelere kaldırabilirsiniz. Odada görünen tüm materyallerin çocuklar için bir amacı ve anlamı olmalıdır. Her bir materyal için “Bu materyalle ne elde etmek istiyorsunuz?” ve “Bu materyal hedeflerinizi etkiliyor mu?” sorularına net cevaplar vermelisiniz. Benzer şekilde, dinamik sınıflar için, yeni ürünler eklendikçe çocuklarınızın yarattığı ürünleri değiştirmek iyi bir fikirdir. Sınıfta çocukların kendi çalışmalarının (resimler, 3 boyutlu vb.) olması, sınıfı daha sahiplenici hale getirir ve bu ortamın onlara daha 'güzel' görünmesini sağlar. Bahçe ve sınıf ortamı da çocukların güzelliği takdir etmesine katkıda bulunur. Bitki/çiçek, asma, doğal/kokulu bitkiler ve çiçekler dikmek için küçük bir alan çocukların merakını artırabilir ve duyularını harekete geçirebilir. Bu bahçe ve düzenin sağlanmasında çocukların rol oynaması önemlidir.

Güvenlik: Her şeyden önce kurum/kuruluşun çocukların sağlığı ve güvenliği için risk oluşturmayacak, ulaşılabilir uygun bir yerde kurulmuş olması: Çocukların sağlığı ve güvenliğine

olası etkileri kurumunuzun içinde olduğu kadar kurumunuzun dışında da risk. Bu durumların yaşanmaması için gerekli önlemler alınmalıdır. Tesis ve grupların bulunduğu yerler çocukların giriş çıkışlarına uygun olmalı ve trafik güvenliği sağlanmalıdır.

Bir alan belirleyin: Çocukların birlikte dinleyecekleri, şarkı söyleyecekleri, oyunlar oynayacakları ve öğretmenle birlikte olacakları bir alan belirleyin (geniş grup alanı). Çocukların küçük gruplar halinde toplanabilecekleri bir oda olmalıdır. Çocukların birbirlerine yakın olduklarında ve rekabetçi görevlerde değilken oldukça yardımsever ve paylaşımcı davranışlar sergiledikleri gözlemlenmiştir. Çocukların bağımsız olarak çalışabilecekleri, kendi duygu ve düşüncelerine sahip olabilecekleri bir alan yaratmak gerekir. Birçok yastığın olduğu köşe alanındaki okuma köşesi de çocukların yalnız uyuyabilecekleri bir köşe.

Gürültü: Genellikle gürültülü öğrenme ortamları çocukların bilişsel gelişimi, akademik performansı ve sağlığı için iyi değildir. Sert zeminler temiz tutmak için iyidir, ancak çok fazla gürültü çıkarırlar. Yumuşak zeminler (halı gibi) ise sesi emer ve sıcak ve esnek bir ortam sağlar, ancak o kadar hijyenik olmayabilir. Bu nedenle sert zeminlerde dökülme olasılığı olan aktiviteler yapılmalı, gürültülü aktivitelerin yapıldığı veya çocukların yerde oturduğu halı kaplı alanlar tercih edilmelidir.

Pedagojik Kalite

Geniş anlamda, bir çocuğun doğumundan ilkokula başlamasına kadar geçen süreye "okul öncesi", bu dönemdeki eğitim faaliyetlerinin tamamına "okul öncesi eğitim" adı verilir. Yaşamın ilk beş yılı, çocukların hızla geliştiği, öğrenme yeteneklerinin yüksek olduğu, sevgiye ve ilgiye en çok ihtiyaç duydukları dönemdir. Çocuk yetiştirmede aile ortamının, aile içi sıcak insan ilişkilerinin, anne baba arasındaki uyumun, karşılıklı sevgi ve ilginin önemli olduğu inkar edilemez. Genel olarak bu konuya geldiğimizde ilk üç yıl sıcak ve sevgi dolu bir aile ortamının yeri doldurulamaz diyebiliriz (Oktay, 1990:151).

Çocuklar doğal olarak keşfetme ve öğrenme eğilimindedir. Öğrenme erken yaşta başlar ve yaşam boyu devam eder. Doğduklarından, okuldan çok önce, çocuklar büyük bir öğrenme ve keşfetme arzusuna sahiptir. Aktif olarak çevrelerini keşfederler, iletişim kurmayı öğrenirler ve çevrelerinde gördükleri hakkında fikirler oluşturmaya başlarlar. Okul öncesi, beyin gelişiminin en yoğun, en hızlı aşaması ve sinaptik bağlantıların oluşma hızıdır. Beyin gelişimi, bir çocuğun bilişsel, dil, motor, sosyal ve duygusal gelişimi için güçlü bir temel sağlar. Bu nedenle çocuklar, özellikle okul öncesi denilen yaşamın ilk altı yılında çok hızlı büyürler ve bu gelişim alanlarını şaşırtıcı derecede hızlı bir şekilde gerçekleştirebilirler. Bu da çocukların potansiyellerini fark etmelerinin ve toplumun üretken bireyleri olmalarının yolunu açar. Beyin okul öncesi dönemde hızla geliştiği için çevresel etkilere en çok maruz kaldığı bu dönemdir. Bu bağlamda, çevrenin bir çocuğun gelişimi ve öğrenme motivasyonu üzerinde güçlü bir etkisi vardır. Bir çocuğun ne kadar keşfettiği, ne öğrendiği ve ne kadar çabuk öğrendiği, çevresinin ne kadar destekleyici olduğu ve ona hangi fırsatların sunulduğu ile yakından ilgilidir. Çocukların büyümesi, gelişmesi ve öğrenmeye karşı olumlu tutumlar geliştirmesi için çocuklara uygun bilişsel uyarım, zengin sözel etkileşim, olumlu sosyal ve duygusal deneyimler ve bağımsızlık sağlamak gerekir. Bu da ancak sağlıklı bir ev ortamı ve nitelikli okul öncesi eğitim ile mümkündür (MEB, 2013:12).

YÖNTEM

Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma, bir anaokulunda çalışan eğitimcinin genel hizmet kalitesine ilişkin görüşlerini toplamak amacıyla nitel araştırma türlerinden biri olan durum çalışması olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır.

Örneklem

Araştırmanın çalışma grubunu Nevşehir ili merkez ilçesinde Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı bir anaokulunda çalışan öğretmen oluşturmaktadır. Çalışmaya dahil edilen öğretmenin kolay erişilebilir olması ve çalışmaya katılım için gönüllülük ölçütleri esas alınmıştır. Çalışma yapılan öğretmen kadındır, yaşı 35, okul öncesi lisans mezunudur. 13 yıldır okul öncesi öğretmeni olarak görev yapmaktadır.

Verilerin analizi

Araştırmada öğretmen ile yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme için araştırmacı tarafından öğretmene sorulmak için “yarı yapılandırılmış görüşme soruları” hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak yapılan bu görüşmede öğretmene dört soru sorulmuştur. Görüşme formundaki soruların oluşturulma aşamasında ilgili kaynaklar irdelenmiştir. Okul öncesi eğitimleri hakkında belirtilen çalışmada öğretmenin kalite hakkındaki görüşlerini ifade edebilecek hususlar belirtilmiştir. Araştırmacı tarafından, çalışma yapılacak okula 2022-2023 eğitim/öğretim yılı 1. dönem ara tatilinde gidilmiş, öğretmen ile ön görüşme karar verilen saatte kurumun müsait, sakin bir ortamında birebir görüşme yapılarak, çalışmanın amacı ve öneminden söz edilmiştir. Sorular sorarak ilgili öğretmen ile yüz yüze görüşme yapılmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde bir anaokulunda çalışan okul öncesi öğretmeni ile yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen bulgular ve bu bulgular doğrultusunda yapılan yorumlara yer verilmiştir.

“Katılımcılara göre okul öncesi eğitimde kalite nedir?” Sorusuna İlişkin Bulgular

Öğretmenle yapılan görüşmelerin neticesinde kalite tanımlarına göre; “Öğretmenin alanın da var olan gelişmeleri takip etmesi, hizmet içi eğitimleri alması, çocukların mutlu olması, çocukların öğretmenini özleyerek okula gelmesi, sınıfın fiziki donanımının iyi olması, sınıf içerisinde yardımcı personelin bulunması, sınıf içinde bulunması gereken merkezlere göre materyallerin olması, aile eğitimlerinin olması ve teşvik edilmesi, aile katılımının olması, çocukların farklı disiplin anlayışlarına bütüncül yaklaşımı desteklenmesi, okul yönetiminin desteklenmesi, çocuk gelişiminin tüm alanlarının desteklenmesi” olarak belirlenmiştir.

Kalitenin kendisi için ne anlama geldiği sorulan öğretmenin yanıtı çocukların ihtiyaçlarını ve gelişimsel özelliklerini göz önünde bulundurarak verdikleri eğitimle kaliteyi özdeşleştirerek birlikte kullandığı görülmüştür. Ayrıca anaokullarının kaliteyi fiziksel çevrenin kalitesi ve öğretmenin kalitesi olarak tanımladıkları görülmüştür. Bu iki kalite faktörünün anaokulunda anasınıfından daha iyi olduğunu söylemiştir. Bu eğitim kurumlarının niteliğini oluşturmak için pek çok faktörün gerekli olduğuna inanan öğretmen, okul öncesi dönemin eğitimin en önemli aşaması olduğunu ve öneminin günümüzde giderek anlaşıldığını anlatarak düşüncelerini şu şekilde dile getirdi: Kalite tartışılırken birçok faktör etkilidir. Günlük yayın izleme ve internet kullanımı da kaliteyi etkiler. En etkileyici şeylerden biri de çocuklarla birebir ilgilenilmesidir. Bunun dışında özellikle okul öncesi eğitimde sınıfın mekân durumu çok önemlidir. Fiziksel durumla ilgili: Sınıfın temizliği ve parlaklığı, sınıfta çocuk başına düşen alan, tuvaletlerin olup olmaması, yardımcıların bulunması, merkezde kullanılabilecek özel oyuncakların bulunması ve özellikle merkezin kalitesi önemlidir.

Aile çok önemli bir faktördür. Çünkü ailelerimizi de eğitiyoruz. Eğitimli ailelerin çocukları kendilerine yapılanları daha iyi anladıkları için daha farklı ve daha ilgililer. Veliler

öğretmenleri ne kadar desteklerse, veliler o kadar çok adım atar. Sırada okul yönetimi var. Yönetimin anaokuluna bakışı çok değerlidir. İnanın kreşlerin önemini bilmeyen yöneticilerle de karşılaşırız. Ama bu işten hiçbir şey anlamayan yöneticilerimiz olunca işimiz çok zorlaşıyor.

Görüşmelerden elde edilen bulgulara göre, eğitimcilerin üzerinde önemle durdukları bir eğitim, çocuğun gelişiminin tüm alanları dikkate alınarak gerçekleştirilebilir. Çocukların özgürce hareket etmeleri, özgürce düşünmeleri ve açıklamaları, öğrenmenin olanaklarını tanımaları ve keşfetmeleri önemlidir. Doğa ve sosyalleşmede çok önemlidir. Kalite, okul öncesi eğitimde çocuğun gelişimi için gerekli fiziki ortamın ve öğretim materyallerinin sağlanmasını ve bu ortamların temizliğinin gözetilmesini de içerir.

“Katılımcılara göre kalitenin oluşmasına sebep olan faktörler nelerdir?” Sorusuna İlişkin Bulgular

Öğretmenle yapılan görüşmenin değerlendirilmesi sonucunda kaliteyi oluşturan maddelerin alt konularının kabaca "okul içi maddeler" ve "sınıf içi maddeler" olmak üzere iki kategoriye ayrılabilceği görülmüştür. Okul içi maddeler: "Yönetim, öğretmenler, diğer personel, iletişim ve insan ilişkileri" dir. Sınıf içi maddeler "Öğretmenler, eğitim ortamları, eğitim programları, destek personeli, iletişim ve ilişkiler" olarak tanımlanmıştır. Niteliksel faktörlerin neler olduğu sorulduğunda öğretmenin bu soruyu okulu bir bütün olarak ele alarak cevapladığı ve daha sonra pedagojik faktörler hakkında görüş bildirdiği görülmüştür. Okul öncesi eğitimin kalitesinden söz edilebilmesi için öncelikle kalite yönetiminin gerekli olduğu, yönetimin okullardaki diğer personel üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu ve velilerin bunu okul kalitesinde bir faktör olarak gördüklerini belirten öğretmen görüşü şu şekildedir: Okul yöneticileri ile uyumlu çalışabilmek, bire bir ilişkilerde eğitimci-ebeveyn etkileşimi de çok önemlidir ve kaliteyi artırır. Öncelikle öğretmen çocuğa verdiği eğitimi iyi anlatmalı, göstermeli ve materyali en iyi şekilde kullanmalıdır. Benim için önce öğretmen gelir. Bunun dışında derslerde kullanılan öğretim materyalleri ve elbette yardımcı personelin bulunmasıdır. Çocuklar o kadar çok küçük ki ani sıkıntılar oluşabiliyor. Bu gibi durumlarda yardımcı personelden aktiflik bekleniyor. Aslında, destek personeli öğretmenlerin hem fikir olduğu ve paylaştığı niteliklerden biridir. Öğretmenlerin ve hatta okul genelindeki personelin hemfikir olmasının önemli olduğunu düşünüyorum. Öğretmenler, kalite konusuyla ilgili hem sınıf hem de okul kalitesini dikkate almalıdır.

Öğretmenin "Okul kalitesini ne oluşturur?" sorusuna verdiği yanıtlar irdelenirken: Kalitenin öğretmenlerle yakından ilişkili olduğunu, öğretim ortamının ve materyallerin kalite için önemli olduğunu vurgulamıştır. Aynı zamanda eğitim kalitesinin unsurlarından biri olan öğretmenler ve eğitim ortamına değindikten sonra destek personelinin varlığının da kalite için önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Erken çocukluk eğitimindeki fiziksel olanakların ve ortamın, erken çocukluk eğitiminin kalitesinde önemli bir rol oynadığını görülmüştür. Özellikle ilköğretimin bir parçası olan anasınıflarında, fiziki koşullarda kısıtlamalar ve sınırlamalar ile karşılaşabiliyoruz. Sıradan ilkokul ve ortaokul öğrencilerinin dersliklerinin anaokulu olarak kullanılması, ister istemez oradaki eğitimi olumsuz etkileyecektir. Her şeyden önce, yapısal tesisler bu çocukların fiziksel ve zihinsel gereksinimlerini karşılamalıdır. Öğretmenle yapılan görüşmeler sonucunda geliştirilen çalışmada, kaliteyi oluşturan unsurların genel olarak okul ve sınıf olmak üzere iki alt temaya ayrılabilceğini göstermektedir. Bu iki alt temanın da temelinde ise İletişim ve insan ilişkileri olduğu ortaya çıkmaktadır.

Anket sonuçlarından birinin bulgularına dayanarak, “kaliteyi oluşturan öğelere” bakıldığında, öğretmenin yanıtına göre okul öğeleri ve sınıf öğeleri olmak üzere iki alt konuya ayrılacaktır. Okul Nesneleri; "Yönetim, Öğretmenler, Diğer Personel, İletişim ve İnsan

İlişkileri" sınıf ögeler “Öğretmen, eğitim ortamı, yardımcı personel, iletişim ve ilişki” olarak tanımlanmıştır.

Öğretmenler kaliteyi oluşturan unsurlara, idareden yardımcı personele, temizlik personelinin okul öncesi kurumların eğitim ortamına kadar her şey bir bütün olarak görülmesi fikrine işaret etmişlerdir. Aynı zamanda eğitimci kaliteyi neyin oluşturduğuna bağlı sağlıklı iletişime dayalı bir ilişki olduğunu vurgulamıştır. İletişim, tüm çalışanların sağlıklı işleyişini sağlamada ana faktörlerden biridir. Takım ruhunun olduğu bu huzurlu çalışma ortamı sınıflara da yansıdığı için çocukların eğitimi kaliteli ve verimli oluyor. Zıt durumların ise ilişkileri ve sınıf ortamını olumsuz etkilediği görülmüştür.

“Katılımcılara göre yardımcı personel kimdir, okul öncesi eğitimde yardımcı personel kaliteyi nasıl etkilemektedir?” Sorusuna İlişkin Bulgular

Öğretmenlerle yapılan görüşmeler sonucunda destek çalışanlarının tanımına yönelik alt başlıklar 'temizlik ve düzen, etkinliklerle destek, kendi kendine yeterlilik, öğretmen değil' olarak belirlenmiştir. Öğretmen, destek personelinin kendisi için ne ifade ettiği sorulduğunda özellikle öz bakım becerileri ve temizlik ve düzenden bahsetmiştir. Aslında belli bir eğitim düzeyine sahip ise ve çocuklarla ilgilenme konusunda iyi ise, yardımcı personel öğretmene tam destek vermiş olur. Bu anlamda destek olarak çocuklara bazı kavramların öğretilmesinde, öğretmenin desteklenmesinde ve öğretmenin söylediklerini tekrar ettirilmesinde çok yardımcı olabilir. Öncelikle burada tuvalet eğitimi var, bu konuda yardımcı olup kıyafetlerin giydirilip çıkarılmasını üstlenmelidir. Hazırlanan eğitim materyallerinin dağıtımını yapabilir. Etkinlik sonrası işlerin hızlanması için masayı silmesi materyalleri düzenlemesi gerekir.

Öğretmenler eğitimde bazı kurallar koyarlar. Ancak sınıftaki yardımcı personel çocuklara daha çok sevgi, çocuk sağlığı, tuvalet kültürü, temizlik konularında yardımcı olmaktadır. Sınıfın temizliği yapıldıktan sonra gerekli düzenlemeyi yapar. Aktiviteler yaptıktan sonra sınıflar ve yerler kirleniyor, bu normal ve destek elemanımız burayı temizliyor. Okulda birini diğerinden ayırmak neredeyse imkansızdır. Takım olarak yapmamız gereken bir şey bütün bunlar. Sınıf yardımcıları genellikle destek hizmetleri sağlayan personellerdir. Burada kalite sorunları ortaya çıkabilir. Çocuğumuzu emanet ediyoruz. Bunun için öğretmenin yanında çocuğumuzu emanet edebileceğiniz kişinin güvenilir olmasını isteriz. Bu nedenle, bu kişi her cephede eğitilmelidir. Görünüşü, konuşma şekli, tavırları, çocuklarla konuşma şekli ve hatta olayları çözme şekli, sorunları çözmeye dahil olduğunda çok önemlidir. Bu nedenle yardımcı personelin çocuk gelişimi meslek yüksekokulu veya ön lisans derecesi olması isteniyor ama ilk yarı 4 ay, ikinci yarı 4 ay ve toplamda 8 ay gibi kısa bir süre için işe almak istiyoruz. Aynı zamanda birçok katılımcı Türkçeyi doğru konuşan, sabırlı, anlayışlı, büyük bir titizlikle işbirliği yapan, adil, yaşadığı sorunlara pratik çözümler bulan, kaliteli eğitim değeri katabilecek yardımcı personellere inanıyoruz. Bu çalışmanın bir diğer amacı da yardımcı personelin kalite üzerindeki etkisini araştırmak istenmiştir. Öğretmenin cevabı sonucunda; asistanın gerçek öğretmen olmadığı anlaşılmaktadır. Temizlik ve düzeni sağlayan, faaliyetleri destekleyen ve kendi kendine yardım hizmetleri ile çocuklara yardımcı olan kişilerin olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılara göre hizmet kalitesinin 5 boyutunun okul öncesi eğitim açısından değerlendirilmesi nasıldır? Sorusuna ilişkin bulgular

Öğretmenlerle yapılan görüşmelerden sonra, okul öncesi eğitimle ilgili hizmet kalitesinin beş boyutu şu şekildedir:

Fiziksel kanıtlar: Bu boyutta ifade edilen bir okul öncesi kurumunda eğitimin kalitesini belirleyen unsurlardan biri de kurumun fiziki konumunun yerleştirilmesi ve sağlanmasıdır. İyi organize edilmiş ve donanımlı bir anaokulu her şeyden önce sağlıklı, güvenli ve çekicidir.

Çocukların fiziksel, bilişsel, sosyal ve duygusal gelişimlerini sağlamayı amaçlar. Olası kazalar için düzeltici önlemler alınmıştır. Çocukların ihtiyaçlarının karşılanmasını engelleyen herhangi bir kısıtlama veya aksama yoktur. Bu şekilde düzenlenen bir anaokulu, sadece çocuklar için değil, öğretmenler için de en uygun çevre koşullarını sağlar. Okul öncesi eğitim veren yerleri değerlendirirken belirli kriterler vardır. Bu; oda yapısı, farklı uyaranlar, farklı oda deneyimleri (gölgelendirme koşulları, renklerin kullanımı, ses düzeni ayarları vb.) sıcak ve güzel bir görünüme sahip olmalıdır. Aydınlatma ve renk, bir yapıyı çekici kılan unsurlardır. Okul öncesi kurumlarda eğitimin kalitesini etkin bir şekilde artıran unsurlardan biri de kullanılan araç ve gereçlerdir. Eğitim hizmetlerinin sunumunda kullanılan araçlar, çocuğun gelişim düzeyine uygun, gerektiğinde kendini bulmasına ve hareket etmesine olanak verecek şekilde tasarlanmalıdır. Kullanılan araçların hizmet kalitesi düzeyi üzerindeki etkisi, iletişim, motivasyon, davranış gelişimi ve öğrencinin düzeyine uyma becerisine bağlıdır.

Güvenilirlik: Bu yönüyle, ebeveynler ve öğretmenler arasındaki düzenli etkileşim çok önemlidir. Okul etkinlikleri, okul kurallarının organizasyonu ve ihtiyaç duydukları yararlı bilgiler hakkında velilerle iletişim kurmak için tasarlanan broşürler, bu iletişimi kurmanın geleneksel yoludur. Okul-aile ilişkileri, öğrenci kişisel raporları, öğretmen-aile telefon görüşmeleri, veli-öğretmen görüşmeleri, çocuklarla ilgili özel konuşmalar ve röportajlar, öğretmenlerin çocuğun ev ortamı hakkında bilgilendirildiği ev ziyaretleri, açık sınıf velilerinin çocuklarının sınıfını gözleme fırsatı bulmasını içerir. Bir gün aktivite gözlem günü olarak kabul edilebilir. Ancak son yıllarda popüler hale gelen sosyal medya veya sınıf gruplarında çocukların fotoğraf veya kişisel bilgilerini okul yönetiminin ve öğretmenin paylaşmaması önemlidir.

Duyarlılık: Okul öncesi kurum çalışanlarının, özellikle öğretmenlerin performans gösterme istekliliği bu boyutta ifade edilebilir, öğrencilerin gelişim düzeyine göre eğitim sunma ve destek olma isteğini ifade etmektedir. Bu bağlamda, genel müdürün idari anlamda sunduğu hizmetleri zamanında yerine getirmesi de dikkate alınabilir. Örneğin, ödemelerin ve duyuruların zamanında teslimi, aile aramalarına hızlı yanıt ve hızlı randevu planlamasıdır.

Güvence boyutunu değerlendirirken, bireyin istek ve ihtiyaçlarına odaklanmamız gerekir. Okul öncesi kurumlarda öğretmenlik yapan öğretmenler iyi gözlemci olmalı, öğrencileriyle etkili iletişim kurabilmeli ve öğrenciler arasındaki etkileşimi artırabilme yeteneğine sahip olmalıdır. Öğrencilerle ilgili gerekli olan yeterli bilgi ve deneyime sahip olmalıdır. Ayrıca okul öncesi öğretmenleri, öğrencilerle ve ailelerle iletişimde ilgili, güvenilir, insancıl, hoşgörülü, anlayışlı ve olgun olmalıdır. Pek çok işlevi olduğunu düşünebiliriz.

Empati boyutu açısından değerlendirirsek tüm gelişim alanlarını organize eden bir eğitim programı: öğretmenleri, öğrencilerinin öğrenme yönlerini, güçlü ve zayıf yönlerini belirleyerek, çocuklara uygun planlamalar yaparak, her çocuğun gelişim düzeyine göre yön vermeli denilebilir. Ayrıca öğretmenlerin özel gereksinimli çocuklara karşı olumlu tutum sergilemeleri ve çocuk dostu iletişim kurabilmeleri, velilerin öğretmenler ve yöneticilerle her zaman iletişim halinde olmaları ve ailelerin anlayabileceği şekilde iletişim kurabilmeleri bilgi aktarabilmeleridir.

SONUÇ

Okul öncesi kalitenin tanımları değişkenlik gösterir, ancak onu tanımlayan araştırmalar genellikle kalitenin yapısal ve işlevsel niteliklerin karşılıklı etkileşimi ve bileşiminden ortaya çıktığını belirtir. Sınıf mevcudu, öğretmen-çocuk oranı, öğretmen eğitim düzeyi ve görev süresi, okul öncesi kalitenin yapısal kalite bileşenleri olarak sayılabilir. İşlevsel kalitenin bileşenleri, ilgili yetişkinler ve çocuklar arasındaki ve öğrenmeyi kolaylaştıran materyaller ve etkinliklerle olan etkileşimleri içerir.

Kaliteli kurumlar fiziksel yetenekle sınırlı değildir. Fiziksel beceriler, kalitenin yalnızca bir bileşenidir. Ayrıca önceki araştırmalar, kaliteyi fiziksel mekanlar ve malzemelerle sınırlamaz. Kaliteli eğitim, fiziksel ortam ve öğretim materyallerinin yanı sıra, öğretmenin yeterliliği, sınıftaki çocuk sayısı, öğretmen başına düşen çocuk sayısı, öğretmen-çocuk etkileşimi, kullanılan programlar, iletişim ve aile ilişkileri gibi faktörlere bağlıdır. Bu bağlamda öğretmen kalite kavramını literatüre benzer bir şekilde açıklamıştır. Bu araştırmadan yola çıkarak erken çocukluk eğitiminde kadro kalitesi ön plana çıkmaktadır. Okul öncesi eğitimde kalite birbirinden bağımsız olmayıp birçok faktörün ilişkisine dayanmaktadır. Kaliteli bir okul yaratmak için fiziki mekanın ve kullanılan malzemelerin kalitesi nasıl yetersizse, öğretmen ve programların kalitesi de tek başına yeterli değildir. Kalitenin başlaması ve devam etmesi için kaliteyi oluşturan tüm unsurların birbiri ile etkileşim halinde olması ve uyum içinde çalışması çok önemlidir.

Bu çalışmada kaliteyi oluşturan unsurlar genel olarak a) yapısal kalite ve b) süreç kalitesi olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır. Bir sınıftaki öğrenci sayısı, öğretmen başına düşen öğrenci sayısı, öğretmen ve yöneticilerin eğitimi yapısal kaliteyi oluşturmaktadır. Etkileşimler, faaliyetler, malzemeler, sağlık ve güvenlik gibi faktörler de süreç kalitesini oluşturur. Öğretmen, çalışmada belirlenen kalite sorunlarının çoğunu söylemiştir. Ancak çok önemli iki noktayı ihmal etmiştir: Bir sınıftaki öğrenci sayısı ve öğretmen başına düşen öğrenci sayısı. Araştırmalar, destek personelinin yalnızca sınıfta öğretmenlere yardımcı olanlar değil, aynı zamanda çocuklarla daha fazla zaman geçiren ve bireysel bakım sağlayan kişiler olduğunu bulmuştur. Bu nedenle yardımcı personel alımında çocuklarla iyi iletişim kurabilen, çocukları seven, çocuk gelişimi konusunda bilgili ve başkalarıyla uyumlu çalışabilen kişilere öncelik vermek gerekir. Yardımcılar ve öğretmenler arasındaki işbirliği, elbette başarılı ebeveynlik sağlayan iyi bir öğrenme ortamı yaratır. Erken çocukluk eğitimi gerçekleştirmek için her sınıfta yardımcıların (öğretmenler, ablalar ve anneler) olması, kaliteyi artırmak ve çocukların daha etkili öğrenmelerine yardımcı olmak için önemlidir. Bu tür meslekler Milli Eğitim Bakanlığı tarafından zorunlu tutulmakta ve eğitimde eşitlik ilkesi gözetilmelidir. Özellikle Çocuk Gelişimi Bölümü mezunları için böyle bir iş alanı geliştirmek, sabit bir maaşla sosyal açıdan güvenli ve cazip olabilir.

KAYNAKÇA

- Akdemir, A. (2001). *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Yöneylem Araştırması Uygulamaları*, 106861.
- Bilişik, T. (2019). Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntem İle Ölçümü: Bir Hazır Yemek Firması Üzerine Araştırma, *ASEAD* 6.Cilt, 3. Sayı.
- Doğan, Ü. (1991). *Kalite Yönetimi ve Kontrolü*, İstiklal matbaası, İzmir.
- Duran, C. ve Ece, O. (2010). *Kalite Ödüllerinin Firma Değeri Üzerindeki Etkisinin Analizi (İMKB' de Bir Uygulama)* Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Efil, İ. (1999). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*, 4.Baskı Alfa Yayınları.
- Işıkoğlu, N. (2007). Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Kalite, *Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Dergisi*.
- Kıldan, A. O. (2010). Okul öncesi eğitim bağlamında;" eğitim hizmetlerinde kalite". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), s. 111-130.
- Kobu, B. (1981). *Endüstriyel Kalite Kontrolü*. Önsöz basım ve yayıncılık, İstanbul s.12-14.

- MEB (2013). *Temel Eğitim Genel Müdürlüğü*, Okul Öncesi Eğitim Programı, Ankara, s.11-17.
- MEB (2014). Eğitimde Kalite Yönetim Sistemi Yönergesi, *Tebliğler Dergisi*, Ocak / 2014, 2676
- Oktay, A. (1990). *Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, Sayı:2.
- Şimşek, M. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*, 3.Baskı, Alfa Yayınları.
- Temel. A. (1999). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, *Milli Eğitim Dergisi*.
- Torlak, Ö. (1998). *Hizmet Kalitesini İyileştirmede Belediye Hizmet Kullanıcılarının Şikayet Sürecinin Düzenlenmesi*, Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, Ankara, TODAİE Yayın No. 289, s.360.
- Yatkın, A. (2003). *Toplam Kalite Yönetimi*, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, s.1-2.
- <https://www.acevokuloncesi.org/ogrenme-ortami/fiziksel-ortam/fiziksel-ortam/>.