

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE  
BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hasan Murat KOYUN**

**İşletme Anabilim Dalı**

**İşletme Programı**

**EYLÜL 2015**

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE  
BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hasan Murat KOYUN**

**1203811113**

**İşletme Anabilim Dalı**

**İşletme Programı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mehpere TOKAY ARGAN**

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler, Enstitüsü'nün 1203811113 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, "Hasan Murat KOYUN", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

**Tez Danışmanı : Doç. Dr. Mehpere TOKAY ARGAN**  
**Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi**



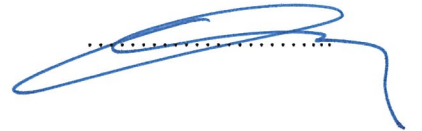
**Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Mehpere TOKAY ARGAN**  
**Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi**



**: Yrd. Doç. Dr. Kemal TEKİN**  
**Türk Hava Kurumu Üniversitesi**



**: Yrd. Doç. Dr. Nurdan SEVİM**  
**Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi**



**Tez Savunma Tarihi: 17 Eylül 2015**

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

11.09.2015  
  
Hasan Murat KOYUN

## ÖNSÖZ

Eğitim, bir ülkenin en önemli sektörlerinden biridir. Eğitim alanında yapılan her türlü olumlu gelişme ülkelerin gelişmesinde büyük paya sahiptir. Hızla değişen ve gelişen dünyada yarının toplumuna her bakımdan yön verecek bireyler yetiştirmek kaliteli eğitimle mümkün olacaktır.

Doksanlı yıllardan itibaren eğitim kurumları hizmet sektörleri arasında en başta gelen ve en hızlı büyüyen sektörlerden biri haline gelmiş; eğitim sektöründeki bu hızlı büyüme eğitim kurumlarında yönetsel ve fonksiyonel değişimlere neden olmuştur. Özellikle toplam kalite yönetimin yaygınlaşması ile yönetsel değişimler, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi müşteri (öğrenci ve veli) odaklanılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu tip bir yönetim yaklaşımının temel amacı öğrenci ve veliyi memnun etme ve örgüt için sürekli kılmaktır.

Bu araştırma ile velilerin eğitimden beklediği kalite ve bu beklentilerinin karşılanma düzeyi, öğrenci başarısı açısından ele alınarak, araştırmanın yapıldığı kurumun eksikliklerini gidermesine ve müfredat ve imkanları benzer olan devlet okullarında öğrenci başarısını artırmaya rehberlik edeceği amaçlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda ilerlerken, araştırmanın her aşamasında bilgilerini benimle paylaşan, desteğini esirgemeyen, değerli hocam ve tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Mehpere TOKAY ARGAN 'a teşekkür ederim.

Anket çalışması esnasında yardımlarını esirgemeyen öğretmen arkadaşlarıma ve velilerimize şükranlarımı sunarım.

Büyük bir fedakarlık göstererek bu günlere gelmemde emeği olan babam Fikret KOYUN, annem Sultan KOYUN'a ve zor şartlar altında gayretli çalışan fedakar bütün öğretmen arkadaşlarıma ayrıca bu çalışmalarım sırasında ihmal ettiğim sevgili eşim Hatice KOYUN, kızım Sultan KOYUN ve oğlum Fikret Eren KOYUN'a teşekkür eder sevgilerimi sunarım.

Eylül 2015 Hasan Murat KOYUN

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLO LİSTESİ.....	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	ix
ÖZET.....	x
ABSTRACT.....	xi
GİRİŞ .....	1
<b>BİRİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ÖĞRENCİ BAŞARISI.....</b>	<b>3</b>
1.1 Başarı ve Öğrencisi Başarısı Kavramları.....	3
1.2 Öğrenci Başarısını Etkileyen Faktörler.....	4
1.2.1 Bireysel Faktörler.....	4
1.2.2 Bedensel - Fiziksel Faktörler .....	5
1.2.3 Aileden Kaynaklanan Faktörler .....	5
1.2.4 Öğretmenden Kaynaklanan Faktörler .....	7
1.2.5 Okuldan Kaynaklanan Faktörler .....	9
1.2.5.1 Okulun fiziki durumu .....	10
1.2.5.2 Okulun sosyal çevresi.....	11
1.2.5.3 Eğitim kalitesi .....	12
1.2.5.4 Okul programı ve eğitim-öğretim süreci.....	13
1.2.5.5 Okul kültürü ve ortamı .....	14
<b>İKİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>17</b>
<b>2. HİZMET KALİTESİ VE EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE.....</b>	<b>17</b>
2.1 Kalite Kavramı.....	17
2.2 Hizmet Kalitesi Kavramı ve Özellikleri .....	18
2.2.1 Hizmet Kalitesinin Önemi .....	21
2.2.2 Hizmet Kalitesinin Boyutları .....	22
2.2.3 Hizmet Kalitesini Etkileyen Başlıca Faktörler.....	23
2.2.3.1 Hizmeti alanları etkileyen faktörler.....	24
2.2.3.2 Hizmeti veren personeli etkileyen faktörler .....	24
2.2.3.3 Hem hizmeti alanları hem de hizmeti verenleri etkileyen faktörler .....	24
2.3 Hizmet Kalitesinde Beklenti .....	25
2.4 Hizmet Kalitesinde Algı .....	26
2.5 Eğitimde Hizmet Kalitesi.....	27
2.5.1 Eğitimde Hizmet Kalitesinin Önemi.....	28
2.5.2 Eğitimde Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılmış Araştırmalar .....	29
2.6 Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi.....	32

<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	39
<b>3. VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ</b> .....	39
3.1 Araştırmanın Konusu .....	39
3.2 Araştırmanın Önemi .....	39
3.3 Araştırmanın Amacı .....	40
3.4 Araştırmanın Modeli .....	41
3.5 Evren ve Örneklem .....	41
3.6 Araştırmanın Kısıtlılıkları .....	42
3.7 Veri Toplama Araçları .....	42
3.8 Verilerin İstatistiksel Analizi .....	43
3.9 Araştırmanın Bulguları .....	43
3.9.1 Velilerin Okul Hizmet Kalite Beklenti ve Algı (Madde Bazında) Ortalamaları Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular.....	53
3.9.2 Velilerin Okul Hizmet Kalite Beklenti ve Algı (Boyut Bazında) Ortalamaları Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular.....	63
3.9.3 Öğrenci Başarısı Açısından Velilerin Hizmet Kalite Beklenti ve Algısı Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular.....	65
3.9.4 Çocuğun Eğitim Gördüğü Kademeye Göre Velilerin Hizmet Kalite Algı ve Beklentisi Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular.....	71
3.9.5 Okulda düzenlenen Etkinliklere Katılma Durumu Açısından Velilerin Hizmet Kalite Algı ve Beklentisi Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular.....	72
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	75
<b>4. SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	75
<b>KAYNAKÇA</b> .....	78
<b>EKLER</b> .....	86
Ek-A: Anket Formu .....	86
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	90

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 3.1</b>	: Güvenirlik katsayıları.....	43
<b>Tablo 3.2</b>	: Velilerin tanımlayıcı özellikleri.....	44
<b>Tablo 3.3</b>	: Velilerin okul hizmet kalitesi beklentileri ile ilgili ifadelere verdiği yanıtların dağılımları.....	45
<b>Tablo 3.4</b>	: Velilerin hizmet kalite algısı ile ilgili ifadelere verdiği yanıtların dağılımları.....	49
<b>Tablo 3.5</b>	: Velilerin “ideal okullar modern bir dış görünüşe sahiptir” beklentileri ile “bu okul modern bir dış görünüşe sahiptir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	53
<b>Tablo 3.6</b>	: Velilerin “ideal okullar temiz, tertipli ve düzenlidir” beklentileri ile “bu okul temiz, tertipli ve düzenlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	54
<b>Tablo 3.7</b>	: Velilerin “ideal okullarda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır” beklentileri ile “bu okulda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	54
<b>Tablo 3.8</b>	: Velilerin “ideal okullar bilgisayar teknolojilerinden faydalanır” beklentileri ile “bu okulda bilgisayar teknolojilerinden faydalanır” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	54
<b>Tablo 3.9</b>	: Velilerin “ideal okullarda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir” beklentileri ile “bu okulda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	55
<b>Tablo 3.10</b>	: Velilerin “ideal okullarda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	55
<b>Tablo 3.11</b>	: Velilerin “ideal okullar öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	56
<b>Tablo 3.12</b>	: Velilerin “ideal okullar öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	56
<b>Tablo 3.13</b>	: Velilerin “ideal okullar öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	57
<b>Tablo 3.14</b>	: Velilerin “ideal okullar öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar” algıları arasındaki farklılaşma durumu.....	57

<b>Tablo 3.15 :</b> Velilerin “ideal okullarda hizmet gören personel naziktir” beklentileri ile “bu okulda hizmet gören personel naziktir” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	58
<b>Tablo 3.16 :</b> Velilerin “ideal okullarda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır” beklentileri ile “bu okulda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	58
<b>Tablo 3.17 :</b> Velilerin “ideal okullarda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	59
<b>Tablo 3.18 :</b> Velilerin “ideal okullarda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	59
<b>Tablo 3.19 :</b> Velilerin “ideal okullar öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	60
<b>Tablo 3.20 :</b> Velilerin “ideal okullarda yabancı dil eğitimi yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda yabancı dil eğitimi yeterlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	60
<b>Tablo 3.21 :</b> Velilerin “ideal okullarda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” beklentileri ile “bu okulda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	61
<b>Tablo 3.22 :</b> Velilerin “ideal okullar öğrencilerin güvenliğine önem verir” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin güvenliğine önem verir” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	61
<b>Tablo 3.23 :</b> Velilerin “ideal okullar kendilerine ödenen paranın karşılığını öder” beklentileri ile “bu okul kendilerine ödenen paranın karşılığını öder” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	62
<b>Tablo 3.24 :</b> Velilerin “ideal okullarda kütüphane hizmetleri yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda kütüphane hizmetleri yeterlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu. ....	62
<b>Tablo 3.25 :</b> Velilerin somut özellikler beklentisi ile somut özellikler algısı arasındaki farklılaşma durumu. ....	63
<b>Tablo 3.26 :</b> Velilerin heveslilik beklentisi ile heveslilik algısı arasındaki farklılaşma durumu. ....	63
<b>Tablo 3.27 :</b> Velilerin empati beklentisi ile empati algısı arasındaki farklılaşma durumu. ....	64
<b>Tablo 3.28 :</b> Velilerin yeterlilik beklentisi ile yeterlilik algısı arasındaki farklılaşma durumu. ....	64
<b>Tablo 3.29 :</b> Velilerin beklenti genel ile algı genel arasındaki farklılaşma durumu. ....	64
<b>Tablo 3.30 :</b> Velilerin beklenti ve algılarının çocuğun en çok başarılı olduğu derse göre farklılaşma durumu. ....	65
<b>Tablo 3.31 :</b> Velilerin beklenti ve algılarının çocuğun okuldaki başarı düzeyine göre farklılaşma durumu. ....	70
<b>Tablo 3.32 :</b> Velilerin beklenti ve algılarının çocuğun eğitim gördüğü kademeye göre farklılaşma durumu. ....	71
<b>Tablo 3.33 :</b> Velilerin beklenti ve algılarının okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumuna göre farklılaşma durumu. ....	72

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 2.1 : Hizmet kalitesi modeli. ....	34
Şekil 2.2 : Algılanan hizmet kalitesi modeli. ....	36
Şekil 2.3 : Gummesson'un 4Q kalite modeli ....	38
Şekil 2.4 : Araştırmanın şematik modeli. ....	41



## ÖZET

### VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ

KOYUN, Hasan Murat

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mehpere TOKAY ARGAN

Mayıs 2015, 90 sayfa

Bu araştırma; ilkokul ve ortaokulda eğitim gören velilerin çocuklarının başarı durumlarına göre, eğitim hizmetlerinden kalite beklentileri ve beklentilerinin karşılanma düzeyini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Amaç doğrultusunda kişisel bilgi formu ve Servqual hizmet kalitesi beklenti ve algı ölçeğinden oluşan anket formu; 2013-2014 eğitim öğretim yılında Afyonkarahisar ili Gazlıgöl beldesinde bulunan, Gazlıgöl İlköğretim Kurumunda çocuğu eğitim gören 170 veliye uygulanmıştır.

Anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS22.0 istatistik paket programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde, frekans, yüzde, ortalama, standart sapma istatistiklerinin yanında, t testi, tek yönlü anova testi, scheffe testi ve eşleştirilmiş t testinden faydalanılmıştır.

Araştırma sonucunda; velilerin eğitimde kalite beklentilerini okulun hizmet kalitesinin karşıladığı, çocuğunun başarılı olduğu ders yabancı dil ve matematik olanların, okulun hizmet kalitesini daha olumlu algıladığı, öğrencinin okul başarısına göre ise velilerin eğitimde hizmet kalite beklenti ve beklentilerinin karşılanma düzeylerinin farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Başarı, Okul başarısı, Eğitimde kalite, Hizmet kalitesi

## ABSTRACT

### VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ

KOYUN, Hasan Murat

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Associate Proferssor Mehpere TOKAY ARGAN

Mayıs 2015, 90 sayfa

This research; studying in primary and secondary school children according to their parents' success was performed in order to evaluate the level of educational services meet the quality requirements and expectations.

Servqual purpose, the personal information form and a questionnaire comprised of service quality expectations and perceptions of scale; 2013-2014 academic year in the province of Afyonkarahisar Municipality Gazlıgöl, Gazlıgöl Primary Schools was administered to 170 parents of children receiving education.

The data obtained from the survey were evaluated through had statistically SPSS22.0 software package on computers. Evaluation of the data, frequency, percentage, average, standard deviation next to the statistics, the t test, one-way ANOVA test was utilized scheffe test and paired t test.

Research; parents to meet the quality expectations of the school's service quality education, child succeed where courses in foreign languages and those who mathematics, the quality of school services more positive perceptions, according to the student's school success concluded that parents' training in service quality expectations and show differences to meet the level of expectations has been reached.

**Keywords:** Success, Success school, Quality education, Quality of service

## GİRİŞ

Eğitim, bir Őlkenin en önemli sektörlerinden biridir. Eğitim alanında yapılan her türlü olumlu gelişme Őlkelerin gelişmesinde büyük paya sahiptir. Hızla değişen ve gelişen dünyada yarının toplumuna her bakımdan yön verecek bireyler yetiştirmek kaliteli eğitimle mümkün olacaktır (Akhan, 2009: 1).

Doksanlı yıllardan itibaren eğitim kurumları hizmet sektörleri arasında en başta gelen ve en hızlı büyüyen sektörlerden biri haline gelmiş; eğitim sektöründeki bu hızlı büyüme eğitim kurumlarında yönetimsel ve fonksiyonel değişimlere neden olmuştur. Özellikle toplam kalite yönetimin yaygınlaşması ile yönetimsel değişimler, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi müşteri (öğrenci ve veli) odaklanılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu tip bir yönetim yaklaşımının temel amacı öğrenci ve veliyi memnun etme ve örgüt için sürekli kılmaktır (Andaleeb, 1998: 181, Aktaran: Karadağ, 2010: 23).

Çocuğunu okula gönderen tüm velilerin ortak beklentisi çocuklarının başarılı olmasıdır. Öğrencilerin başarılarında yatan temel unsurun ise çocuğun kişisel özellikleri dışında verilen eğitimin kalitesiyle doğru orantılı olduğu düşünülmektedir. Bu düşünce çerçevesinde bu araştırmada öğrenci başarısı açısından velilerin eğitimde kalite beklentileri ve bu beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı ele alınmaktadır.

Araştırma üç bölüm halinde kurgulanmıştır. Birinci bölümde başarı ve öğrenci başarısı kavramları açıklanarak, öğrenci başarısını etkileyen temel faktörler ele alınmıştır. Araştırmanın ikinci bölümünde; kalite ve hizmet kalitesi kavramları açıklanarak, hizmet kalitesinin özellikleri, önemi, boyutları ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler açıklanmıştır. Ardından hizmet kalitesinde beklenti ve algı kavramları açıklanmış, eğitimde hizmet kalitesinin önemi üzerinde durulmuştur. Son olarak hizmet kalitesinin ölçümünden bahsedilerek, araştırmanın son bölümüne geçilmiştir. Araştırmanın son bölümünde, öğrenci başarısına göre velilerin eğitimde kalite beklentileri ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesine yönelik

yapılan araştırmaya dair bilgiler verilmiş, ardından ulaşılan bulgular tablo ve grafikler aracılığıyla yorumlanarak sunulmuştur. Araştırmadan ulaşılan sonuçların değerlendirilmesi ve bu doğrultuda getirilen önerilerle araştırma sonlandırılmıştır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### ÖĞRENCİ BAŞARISI

#### 1.1 Başarı ve Öğrencisi Başarısı Kavramları

Toplumsal bir varlık olan insan doğumundan itibaren hem topluma uyum sağlamak hem de kendi isteklerini gerçekleştirmek için bir çaba içerisinde. Çünkü insan toplumun beklentilerini gerçekleştirerek ve belirlediği hedeflere ulaşarak doyum sağlayacaktır.

Yaşamın her alanında karşımıza çıkan başarı kavramı Wolman'a göre istenilen hedeflere ulaşma yönündeki ilerlemeler olarak kabul edilmektedir (Akt: Erdoğan, 2006: 97). Başarı bireyin isteyerek, arzu ederek yapabileceğine kendisini inandırarak, motivasyon sağlayarak ve çaba göstererek istediği hedefe varması olarak tanımlanmaktadır (Başar, 2001: 116). Başarı uyumlu ve doyumlu yaşamaktır, başarılı birey ise belirlediği amaçlarına belirli bir zaman dilimi içinde ulaşmış olan kişidir (Baltaş, 1998: 27).

Oktay'a (1997: 31) göre başarı, "insanın kendisi ve çevresi ile uyumlu yaşayabilmesi; kendini gerçekleştirmek için belirlediği hedeflere ulaşırken gösterdiği çabalarından olumlu sonuçlar alması" olarak tanımlanmaktadır. Başarı, "işin niteliklerine ve gereklerine uygun olarak önceden belirlenmiş bir ölçünün üzerindeki çalışma derecesi olarak ortaya çıkar" (İlgar, 2005: 105).

Günümüzde başarı kavramı tek bir alanda kalıcı ürünler vermenin ötesinde hayatın her alanına yayılmıştır ve çok yönlü ilgilerle başarı kavramına ulaşılmaktadır. Bu sebeple çağdaş başarı çok alanda kendini geliştirmekle mümkün olmaktadır (Baltaş, 1998: 34). Carter ve Good ise: eğitimde başarı denildiğinde genellikle "okulda okutulan derslerde geliştirilen ve öğretmenlerce takdir edilen notlarla, test puanlarıyla ya da her ikisi ile belirlenen beceriler veya kazanılan

bilgilerin ifadesi olan Akademik Başarı” kastedildiğini belirtmişlerdir” (Akt: Erdoğan, 2006: 97).

Öğrenci (okul) başarısı ise; “okul ortamında belirli bir ders ya da akademik programlardan bireyin ne derece yararlandığının bir ölçüsü ya da göstergesidir. Okuldaki başarı ise bir akademik programdaki derslerden öğrencinin aldığı notların ya da puanlarının ortalaması olarak düşünülebilir” (Güleç ve Alkış, 2003: 19).

Öğrenci başarısı “istenen sonuca ulaşma, motive olunan amaca erişme, isteneni elde etme olarak tanımlanabilir. Eğitim açısından düşündüğümüzde öğrenci başarısı; program hedefleriyle tutarlı davranışlar bütünüdür. Başka deyişle, bir öğrenci programdaki hedef davranışları sergilemesi halinde başarılı sayılmaktadır” (Demirtaş ve Çınar, 2004: 2).

Öte yandan ailelerin öğrenci başarısı üzerinde etkili olduğu bilinen bir gerçektir. Karakter yapılarına göre şekillenen aile beklentileri, öğrencilerin okul başarılarının oluşmasına katkıda bulunur.

## **1.2 Öğrenci Başarısını Etkileyen Faktörler**

Okullarda farklı başarı düzeyine sahip birçok öğrenci bulunmaktadır. Öğrencilerin bu başarı düzeylerinde etkili olan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Öğrenci başarısını etkileyen faktörler, bireysel, bedensel - fiziksel faktörler, aileden kaynaklanan, öğretmenden kaynaklanan ve okuldan kaynaklanan faktörler olmak üzere beş başlık şeklinde anlatılmaktadır.

### **1.2.1 Bireysel Faktörler**

Bireyin kendine özgü has özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler bireysel farklılıklar olarak adlandırılmaktadır. Bireyin kişilik özelliklerini ortaya koyan bu farklılıklar doğuştan getirdiği kalıtsal özellikler ile sosyalleşme sürecinde çevresindeki etkileşimlerden de etkilenmektedir. Bireysel farklılıklar aile, çevre, sosyal grup ve kültürden etkilenir. Bu doğrultuda öğrencilerin kendilerine özgü bireysel farklılıkları başarıları üzerinde etkili olabilir. Değişik kültürlerden gelen talebelerin de hareketleri arasında mühim ayrımlılıkların olduğu görülmektedir. Öğrenciler arasında alaka, kıymet ve tutum gibi duygusal özellikler tarafından da farklılık olmaktadır. Talebeler arasındaki kalıtım, ortam ve öğrenme ürünü bu

ayrımlılık, bireysel ayrımlılık olarak adlandırılabilir. Talebelerin bu ayrımlıkları, başarılı veya başarısız olabilmelerini tetiklemektedir (Tarım, 2005: 18-19).

### **1.2.2 Bedensel - Fiziksel Faktörler**

Sağlıklı bir öğrenme için kuşkusuz fiziksel yönden sağlam ve sağlıklı olma da çok önemlidir. Duyu organlarında rahatsızlık olan, işlev bozuklukları olan bireylerin sağlıklı bir şekilde öğrenmesi ve dolayısıyla çok başarılı olması da güçleşmektedir. Bu gereklilik, özellikle beyin ve sinir sistemi ile duyu organları açısından önemlidir. Öğrencinin göze, işitmeye, dokunmaya ve hareket duyumuna dayalı algılamaları, okuldaki öğrenmeyi etkilemektedir. İyi göremediği, iyi işitmediği için, öğretmenin talimatını ve öğretmeye çalıştıklarını, tam ve doğru olarak anlayamayan ilkökul öğrencisi, başarısızlığı, öğretimin ilk basamaklarında tatmış olmaktadır (Oktay, 1982: 129).

### **1.2.3 Aileden Kaynaklanan Faktörler**

Aile insanın eğitim hayatının başladığı ilk kurumdur. Okul ve öteki müesseselerin bu mevzudaki görevi aileden sonra gelir ve aileyi destekleyici, bütüncü vasıftadır. Eğitim, terbiye ailede başlamaktadır. Kişilik yapısının esas davranımları önemli ölçüde aileden öğrenilir. Bu gibi davranımların ileri zamanlarda değiştirilebilmesi oldukça zor olabilmektedir. “Tembel-çalışkan, doğrucu-yalancı, pısrık-girişken, bencil-diğercil benzeri ikilemlerin kazanılması ailede başlar, gelişir, çoğu zaman da pekişir” (Suryavikarta, 1993, Akt: Seyfullahoğulları, 2012: 2).

Aile toplumun en küçük sosyal birimidir. Dolayısıyla sağlam ve güçlü bir toplum yapısının oluşması sağlıklı ve güçlü aile yapısına bağlıdır. Sağlıklı ve güçlü aileler de, ancak sağlıklı ve sağlam kişilikli bireylerle kurulabilir. Sağlıklı anne-baba-çocuk ilişkileri, sağlıklı ve kişilikli bireylerin gelişmesine zemin hazırlar. Çocuğun sağlıklı kişilik özellikler geliştirebilmesi, öncelikle anne-babanın sağlıklı kişilik özellikleri geliştirebilmiş olmalarının yanında, çocuklarıyla ilişkilerinde onların kişiliklerini özgürce geliştirebilme imkânı sağlayacak ortamları oluşturabilmeleriyle mümkün olabilecektir (Dam, 2008: 79).

Kendine güveni olan anne ve baba, bu özgüvenlerini evlatlarına iletmeleri, çocukların kendilerini güvende hissetmelerini sağlarlar. Anne ve babanın davranımlarını kendilerine örnek olarak alan çocuk, bu şekilde arzu edilen ve arzu edilmeyen davranımları anne-babasından öğrenecek, kendisini bu istikamette ilerletecektir. Fakat çocuğun, anne ve babasının hal ve hareketlerini önemseyebilmesi için ana-baba-çocuk üçgeni arasında, sevgi, saygı ve güven olabilmesi gerekmektedir (Yavuzer, 2005: 39). Bireyin gelişim ve eğitimine ailenin etkileri şöyle sıralanabilir (Yavuzer, 2003: 138–139):

1. “Çocuğa, grup içinde dengeli bir birey olabilmesi için güven duygusu aşılır.
2. Çocuğun sosyal onay görebilmesi için gerekli ortamı hazırlar.
3. Çocuğun sosyalleşmeyi öğrenebilmesi için onay görmüş, uygun davranış biçimlerini içeren birer model oluşturur.
4. Çocuğun toplumsal yaşama uyum sağlarken karşılaştığı sorunlarına çözüm getirir.
5. Uyum için gerekli olan davranışla ilgili, sözlü ve sözel olmayan toplumsal alışkanlıkların kazanılmasını sağlar.
6. Çocuğun ilgi ve yeteneklerinin gelişimine katkıda bulunur”.

Bedensel, ruhsal ve soysal gelişim açısından çocuğun huzurlu, sevgi dolu bir ortamda yetişmesi gerekmektedir. Aile böyle bir ortamı sağlayan ilk ve temel topluluktur. Birey, ailesinin bedensel özellikleri gibi, düşüncelerini, inançlarını, tutumlarını da taşımaktadır. Çünkü bütün bunları çoğu zaman bilinçsizce, ailenin hayatından, uygulamalarından almaktadır. Günümüz eğitim anlayışında çocuk eğitiminde anne babaya düşen görevler şöyle belirtilmektedir (Aydın, 2007: 9);

1. Çocuğa ve onun geleceğine ilişkin ilgi
2. Çocuğa ve onun geleceğine ilişkin sorumluluk
3. Çocuğun gelişim özelliklerini bilme, onu tanıma ve anlama
4. Zengin ve tutarlı ilişkilerin olduğu bir çevre sağlama
5. Birey olarak çocuğa saygı duyma.

Aytaç’a (2000: 46) göre bireyin aile içerisinde alacağı eğitim, ahlaki değerler, kültürel öğeler ve terbiye bireyin tüm yaşamı boyunca etkili olacaktır. Bu nedenle öğrencilerin okul eğitimlerindeki başarılarında ailenin rolü oldukça büyüktür. Aileler gerek öğrencilerle kuracakları iletişim ile gerekse de okul yönetimine ve

öğretmenlere iletecekleri beklentileri ile öğrencilerin başarılarının oluşmasında etkili olacaklardır. Bu bağlamda öğrencilerin okul hayatlarıyla ilgilenmelerine göre aileler çeşitli türde olabilir. Aşağıda çocukların eğitim yaklaşımına göre aile türleri özellikleriyle birlikte verilmiştir;

**Yakından İlgilenen Aileler:** Bu tür aileler çocuğun eğitimiyle ilgili her mevzuyla yakın bir şekilde ilgilenebilmektedirler. Çocukların güzel davranım ve alışkanlıklar edinebilmesine önem verirler. Bu tarafla öğretmene önemli bir şekilde destek olurlar. Öğretmenlerden iletilen mesajları doğru anlayabilmeye gayret göstermektedirler.

**Sorun Çıkınca İlgilenen Aileler:** Çocuğun eğitimi konusunda tamamıyla ilgisiz olmamakla beraber sorumluluğun daha çok okulda ve öğretmende olduğunu düşünürler. Sorun çıkmadıkça öğretmen ve okulla fazla görüşme gereği duymazlar. Öğretmen ve okul yönetimi bu tür ailelere okul etkinliklerinde aktif görevler vererek okulla bağlarını güçlendirebilir.

**İlgisiz Aileler:** Bu aileler çocuğun okul hayatıyla hiç ilgilenmezler, iletişim kurmak zordur. Bu tür aileler hakkında en sağlıklı bilgi yine öğrenci aracılığıyla alınabilir. Öğretmen ailesiyle ilişki ve iletişim kurmakta zorlandığı çocukların kendileriyle iş birliğini güçlendirmeye özen göstermelidir.

Ailelerin öğrencilerin okul hayatı ve okul başarıları üzerindeki etkisi oldukça önemlidir. Başarılı bir eğitim hayatının ve başarılı bir öğrencinin arkasında öğrencinin eğitim hayatıyla ilgilenen, okul yönetimiyle ve öğretmenlerle sürekli diyalog halinde olan ailelerin etkisi çok büyüktür.

#### **1.2.4 Öğretmenlerden Kaynaklanan Faktörler**

Öğrenme-öğretme ortamında başarılı olabilmeyi etkileyen faktörlerden en önemlisi ve en kritik olanının öğretmen olduğu vurgulanmaktadır (Demirtaş, 1999, 32, Akt: Tarım, 2005: 6).

Öğretmenlerin öğrencilerin okul başarısındaki rolü önemlidir. Öğretmenin ders anlatımı, konu bilgisi, sınıf içinde öğrenci ile kurduğu diyalog biçimi, öğrencileri derse hazır hale getirmesi, uygun bir ders ortamını hazırlaması öğrenci başarısını etkiler.

Günümüzde öğretmenlik, özel uzmanlık bilgisi ve becerisi gerektiren bir meslek olarak kabul edilmektedir. Statü ve saygınlığı, ülke ve kültürle göre değişmekle birlikte öğretmenlik, doğrudan insanla ilgili bir meslek olması yönüyle, öteden beri sadece bir kazanç kapısı olarak değil, aynı zamanda kutsal bir meslek olarak görülmüştür. Türk eğitim tarihinde de bilge kişilerin ve öğretmenlerin hep saygın bir yeri olmuş, “öğretmen” denince yaygın bir biçimde toplumda davranış modeli bir insan anlaşılmıştır. Öğretmen hakkında söylenmiş bazı özdeyiş ve atasözlerinde de ona verilen değer açıkça görülmektedir. Kısaca öğretmen, insan davranışının mimarı, insan mühendisi, insanın kişiliğini biçimlendiren bir sanatkâr olarak tanımlanmaktadır (Şişman 2001: 89).

Sınıfta öğrenci öğretmen etkileşimini etkileyen pek çok faktör vardır. Bu faktörlerden en önemlileri, öğretmenin sözel olmayan davranışları, özellikleri ve öğrenci özellikleridir. Öğrencilerle iletişim sürecinde sözel olmayan mesajlar çok önemlidir. Öğretmenin duruşu, mimikleri, bakışı öğrenciye çok şey anlatır. Aşağıda öğretmenin öğrencileri etkileyen başlıca sözel olmayan davranışlarına yer verilmiştir (Elden, 2014: 74-75);

1. Duruş: Öğretmenin de sınıf içinde durduğu ve hareket ettiği alan, vücudunun duruş biçimi, ellerini kullanışı, öğrenciye pek çok mesaj verir. Örneğin, dik ve rahat davranan öğretmen, kendine güvendiğini gösterir ve öğrencileri olumlu etkiler. Sınıfta rahat davranmayan, tahta ile masa arasında dersini geçiren bir öğretmen, öğrencilerle arasına mesafe koyar ve bu mesafe iletişimi güçleştirir.
2. Mimikler: Öğretmenin mimikleri onun duygularını yansıtır. Hepimiz yaşadığımız yoluyla mimiklerin hangi duyguları yansıttığını biliriz. Gergin ve sinirli bir ifade taşıyan mimikler, öğrencilerin de kaygı duymalarına ve korkmalarına neden olur. Öğretmenin yüzü gülmüyorsa, her an patlamaya hazır bir bomba gibi öğrencilerle iletişime giriyorsa, bu durum sınıf ortamının gerilmesine ve olumsuz bir sınıf ortamının meydana gelmesine neden olur. Buna karşın güler yüzlü, sakin ifadeli öğretmenler öğrencileri rahatlatır ve öğrenme ortamına etkin katılımlarını kolaylaştırır.
3. Dokunma: Öğretmenin, öğrenciyle yakın mesafede durması ve ona eliyle temas etmesi öğrencinin sevildiğini ve güvende olduğunu hissetmesini sağlar. Örneğin, öğretmenin tahtaya çağırdığı ya da ödevlerini kontrol ettiği öğrencilerin omzuna hafifçe elini koyması, öğrenciye güven verir, kaygısını azaltır ve öğretmen-öğrenci ilişkisini kuvvetlendirir.
4. Göz Teması: Öğretmen-öğrenci ilişkisinde en önemli unsur göz temasıdır, öğrencileriyle göz teması kuran öğretmen hem kendine güvenini belli eder, hem de öğrenciye değer verdiğini gösterir. Öğretmenin öğrencilerle iletişim kurarken onlarla göz teması kurması iletişimi kolaylaştırır, öğrencilerden dönüt almasını sağlar. Buna karşın öğrencilerle göz teması kurmaktan kaçınan öğretmenler, çoğunlukla kendilerine güvenmezler ve öğrencilerle sağlıklı iletişim kuramazlar.

**Öğretmen Özellikleri:** Öğretmenin davranışlarının yanı sıra bazı fiziksel ve kişilik özellikleri de öğrenci-öğretmen ilişkisi üzerinde önemli rol oynar. Bu özellikler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

1. Dış Görünümü: Öğretmenin dış görünüşünü belirleyen fiziksel özellikleri, cinsiyeti, yaşı, giyim tarzı gibi özellikler öğretmen-öğrenci ilişkisini etkiler. Öğretmenin görünümüne ve giyimine özen göstermesi öğrencilere, "Size önem veriyorum" mesajı verir. Ancak, çok abartılı ve renkli giyim tarzı öğrencilerin dikkatini dağıtabilir. Bu nedenle öğretmenler kişisel bakımlarına dikkat etmeli, temiz ve sade kıyafetler seçmelidirler.
2. Hoşgörü Olma: İlkokul çağındaki çocuklar doğru ve yanlış seçmede zorluk çektikleri, ergenlik çağındaki gençler ise kişiliklerini kanıtlamaya çalıştıkları için sınıfta birçok olumsuz davranışta bulunabilirler. Bu durumlarda öğretmenin, öğrencilerin bazı hatalı davranışlarını hoşgörüyle karşılaması gerekir. Hoşgörüsü olmayan öğretmen, öğrenciler kendi beklentileri doğrultusunda davranışta bulunmayınca kolayca sinirlenir ve sınıf ortamının gerginleşmesine neden olur (Erden, 1998).
3. Sevecen, Anlayışlı ve Esprili Olma: Öğretmen ve öğrencilerin yaşamlarının önemli bir kısmını geçirdikleri sınıf, eğlenceli bir ortam olmalıdır. Öğretmen ve öğrenci sınıfa istekli ve severek gelmelidir. Böyle bir ortamın yaratılmasında öğretmenin sevecen, anlayışlı ve şakacı olması çok önemlidir. Sınıfta öğretmen tarafından yapılan küçük şakalar ve espriler öğrencileri çok mutlu eder ve dersten daha fazla zevk almalarını sağlar. Sınıf ortamını yumuşatır. Sevecen öğretmen, öğrencilerle olumlu ilişki kurar. Öğrencilere adlarıyla hitap eder, onların kişisel sorunlarıyla ilgilenir, her öğrencinin ayrı bir birey olduğunun farkındadır ve onlara özel olduklarını hissettirir. Bu yaklaşımlar sonucu öğrencinin güvenini kazanır. Genellikle sevecen öğretmenler öğrencinin olumsuz davranışlarından çok olumlu davranışları üzerinde durarak bol pekiştirme verirler. Böylece öğrencinin dersi sevmesi de kolaylaşır.
4. Kendine Güven Duyma: Güven duygusu öğretmenin sınıfta rahat olmasını sağlar. Kendine güvenen öğretmen, olumsuz öğrenci davranışları karşısında alınganlık göstermez kaygı düzeyi düşük olur. Kaygı düzeyi yüksek öğretmenlerin, öğrencileri de kaygılandırıldığını ve öğrencilerin kaygılı öğretmenleri güvensiz ve daha etkili bulduklarını göstermiştir.

### 1.2.5 Okuldan Kaynaklanan Faktörler

Öğrencilerin eğitimsel hedeflere orantılı olarak eğitilmesindeki temel amaçlardan bir diğeri de okuldur. Okul, öğretim faaliyetlerinin tertipli olarak ortaya koyduğu, bu hedefle kurulmuş özel bir kurum, özel bir çevredir (Bursalıoğlu, 2012: 5). Okulun ve okul sitelerinin estetiği bir topluluğun eğitim pozisyonu ve eğitime verdiği değer mevzusunda bilgi verir. Okullardaki estetiğe önemli ilgi ve dikkat gösterilmeli zira okulun estetiğinin eğitim üstünde önemli etkisi vardır.

Birey, her tarafıyla içinde yaşadığı mekâna, çevreye yâda içinde bulunduğu fiziksel ortama tabidir. Mekân olarak okul veya fiziksel ortam düzeni insanların; sağlıklarını, duygusal dünyalarını ve başarımlarını olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu durum, okul mekânlarında özellikle öğrencileri ve öğretmenleri çok fazla ilgilendirmektedir. Eğitim ve öğretim etkinliklerinin yapıldığı okullarda bu konu üstünde önemle durulması ve lüzumlu organizasyonların yapılabilmesi eğitimin kalitesini arttırmada olabildiğince etkili olabilmektedir (Uludağ ve Odacı, 2002).

### 1.2.5.1 Okulun fiziki durumu

Öğrenme-öğretme ortamında başarıyı etkileyen bir diğer faktör okulun fiziki durumudur. Okul, bütün yönleriyle öğretim ve öğrenmeye uygun bir mekân olmalıdır. Okul binaları planlanırken sınıfların yanında diğer ortak alanlar da göz önünde bulundurulmalıdır.

Eğitim ortamının fiziksel özellikleri, etkili sınıf yönetiminin sağlanmasında önemli bir unsurdur. Sınıf ortamının fiziksel olarak düzenlenmesi öğrenci başarısında ve amaçlarda etkilidir. Öğrenme öğretmenin gerçekleşmesinde sınıfın genişliği, sınıf alanının çeşitli öğrenme öğretme etkinliklerin gerçekleştirilmesi için düzenlenmesi; öğrenci sayısı renk, ışık, ısı, havalandırma, temizlik, gürültü, görünüm, sınıfın büyüklüğü, yerleşim düzenekleri, alt başlıklarında ele alınabilir. Öğrenme-öğretme sürecinde ortamın düzenlenmesi, öğrencinin rahat etmesini sağlama öğrencilerin isteyerek sınıfa bulunmalarını ve eğitim amaçlarının gerçekleşmesini sağlar. Etkili bir sınıf yönetimi için, eldeki olanaklar ölçüsünde fiziksel değişkenlerin güdüleyici, öğretici ve ilgi çekici bir biçimde düzenlenmesi gerekmektedir (Akbaşlı, 2011: 63).

**Sınıfın Büyüklüğü:** Küçük sınıfların öğrenci başarısı üzerindeki etkisine bağlı olarak eğitim politikaları daha küçük sınıflar oluşturma yönünde gelişmiştir.

**Sınıfta Mobilya Kullanımı:** Öğrenciler zamanlarının çoğunun sınıflarda ve oturarak geçirirler. Öğrencilerin oturma düzenleri sınıflarda uygulanan etkinlikler ile yönlendirilir. Dolayısıyla sınıflarda kullanılan mobilya, oturma pozisyonlarını etkileyen en önemli faktördür.

**Sınıfta Işık ve Renk:** Sınıfın ışıklandırılmasında olabildiğince güneş ışığından yararlanmalıdır. Sınıflarda geniş ve sayıca fazla pencere kullanımına önem verilmelidir. Ayrıca okul binalarının tasarlanmasında, binanın yapılacağı arazinin özelliklerine göre sınıfların gün boyu güneş ışığından doğru olarak yararlanmaları dikkatle hesaplanmalıdır. Doğal gün ışığının yanı sıra sınıflar, floransan tip ampullerle aydınlatılmalıdır. Uygun olmayan aydınlatma, özellikle göz sağlığı için zararlıdır. Okul binalarında ve sınıflarda kullanılan renk düzenlemeleri de eğitim sürecinin önemli bileşenlerinden biridir. Renkler, insan üzerinde anlamlı etkiye sahiptir. Mavi ve yeşil, insanlarda rahatlık hissini oluşturur. Kırmızı ve turuncu, uyarıcı renklerdir. Sınıflar için renk belirlemede öğrencilerin özellikleri göz önünde bulundurulmalıdır. Tek renk kullanımından uzaklaşılmalı ve farklı ortamlar için farklı renk kombinasyonları uygulanmalıdır. Düşük kademedeki öğrenciler için

parlak tonlar, ileri kademeler için pastel tonlardaki kombinasyonlar tercih edilmelidir.

**Sınıfın Isıtılması:** İklim ve ısıya bağlı durumların, insanlar üzerindeki etkisine ilişkin çalışmalar yeterli değildir. İnsanlar, normal hava sıcaklığı 17-23 C° değerler arasında güvenli olarak çalışabilmekte ve üretmektedirler. Bu değerlerin dışında ise yapılan işin niteliği bireylerin sağlığını etkilemektedir. Bu açıdan bakıldığında öğrencinin öğrenim gördükleri ortamlar normal sıcaklığa sahip olmalıdır.

**Akustik ve Gürültü:** Sınıf ortamında sesin konuşmacıdan dinleyicilere yankılanmadan ulaşması beklenir. Sesin en üst düzeyde yankısız olarak öğrenciye ulaşması için öğretmenin ses tonu, öğretim yöntemi ve sınıfta oluşturulan ses düzeneği önemlidir.

### **1.2.5.2 Okulun sosyal çevresi**

Okulların işleyişini ve yönetimini incelerken üzerinde durulması gereken boyutlardan biri de okulun aileler ve çevre ile ilişkileridir. Okul örgütleri açık sistemlerdir. Her açık sistem gibi okullarda çevreden etkilenir ve çevrelerini etkilerler. Başarılı bir öğretim için okulun tek başına örgüt olarak çabası yeterli değildir. Öğrenciler günün diğer önemli bir bölümünü ailelerinin yanında onlardan etkilenerek ve desteklenerek geçirmektedirler. Bu etki ve destek olumlu yönde icra edilmişse öğrencinin okuldaki başarısına yansıtacaktır. Okulunda girdileri olan öğrencilerin olumlu destek ve etki ile okula girmeleri okulun iş başarısını arttıracak gibi onu etkili de kılacaktır (Aydın, 2004: 163).

Akademik yönden başarısı yüksek okulların, başarı düzeyi düşük okullardan daha fazla çevresel, ailevî destek ve katılıma sahip oldukları belirlenmiştir. Ailevî etmenleri etkilemek ve değiştirmek oldukça zordur. Bu bakımdan öğrenci başarısını arttırmaya dönük değişikliği önce okulda başlatmak daha uygundur. Etkili okullarda okul çevresi ve veliler yönünden şu özelliklerden söz edilebilir (Sarıtaş, 2014: 208):

1. Okulla aile arasında çift yönlü iletişim ve iş birliği vardır,
2. Okul, okul toplumunun üyelerinin her türlü önerilerine açıktır,
3. Veliler, okul ve öğretmenleri sürekli ziyaret ederler,
4. Veliler, yönetici ve öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirler,
5. Veliler, okulla ilgili öneri ve şikâyetlerini çekinmeden iletebilirler,
6. Veliler, okulla ilgili kararlara katılırlar,

7. Okul dışı çevre ve veliler, okula maddî-manevî katkıda bulunmaya isteklidirler,
8. Veliler, kendilerinden neler beklendiğinin bilinç ve sorumluluğuna sahiptir,
9. Disiplin kuralları konusunda aile ile okul arasında bir uzlaşma vardır,
10. Eğitimin amaçları konusunda okulla aile arasında bir uzlaşma vardır.

Okul yönetiminde, anne-baba (velilerin) söz sahibi olması, okulun çevre ile olan ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir. Veliler, okul aile birliğinin doğal üyeleri olarak ve aynı zamanda toplumun içinde yer alarak her iki tarafın temsilcisi konumundadır. Çevrenin desteğini alan okullar, amaçlarına daha etkin bir şekilde ulaşırlar. Okulun amaçlarından en önemlilerinden biri de zaten çevrenin kalkınmasıdır.

### **1.2.5.3 Eğitim kalitesi**

Hızla gelişen bilim ve teknoloji, sanayi, artan nüfus, sosyal yaşamlar, değişen kültürel, siyasi fikirler ve dünyanın geleceği kalite kavramının anlamını ve içeriğini yüzyıllar boyunca etkilemiş ve bugünkü haliyle oluşturmuştur. Bu kavram zaman ilerledikçe değişmekte yeni anlamlar kazanmaktadır. Çünkü toplumsal ve yaşamsal beklentiler değişmekte ve ilerlemektedir. Toplum insanı, yaşamın hızlı değişimi karşısında uyum sorunu yaşamakta ve yaşamını destekleyecek, öğrenme gereksinimlerini karşılayacak yapılanmalar istemektedir. Bunun sonucunda toplum, artık kalite beklentilerini sadece üründe değil hizmette de talep etmektedir. Günümüzde eğitim, kalite arayışlarının başında gelmeye başlamış ve eğitimin toplumların ilerlemesindeki önemi kabul görmüştür (Değerli Özdemir, 2007: 31).

Eğitimde kalite geniş kavramları içine almakla beraber, milli ve ahlaki değerleri, müşteriye ve sürekli iyileştirmeyi vurgular. Bu çerçevede eğitimde kaliteyi tanımlarsak; kalite; “öğrencinin şimdi ve gelecekte okuluna ve topluma bağlılığını artıracak sosyal, psikolojik, ilmi ve ahlaki değerlerini geliştirecek sistemlerin sürekli iyileştirilmesidir” (Çoruh, 1997: 35, Akt: Çakır, 2008: 53). Bir başka tanıma göre kalite; “bütün işgören ve öğrencilerin aktif bir şekilde katıldığı sürekli iyileştirmelerle artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir eğitim kültürü olarak tanımlanmaktadır” (Eroğlu, 2004: 41).

“Kaliteli eğitim (eğitim kalitesi) öğretim kurumlarının mevcut imkânlarını en iyi şekilde kullanarak, öğrenciye bilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi öğretti ve kendi

alanında uluslararası düzeyde rekabet edebilecek yeteneğe sahip bireyler yetiştirme kapasitesidir. Başka bir deyişle, öğrencinin yeteneklerini geliştiren, muhakeme yeteneği kazandıran, kuşku duymayı, eleştirmeyi ve düşünmeyi öğreten eğitim, kaliteli eğitimidir” (Eroğlu, 2000: 172).

Eğitimde kalite denildiği zaman, “eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca, bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir” (Şentürk ve Türkmen, 2009: 132). Okullarda yüksek kaliteli eğitim ancak, eğitim sürecinde yapılan hataların en aza indirilmesi ile sağlanabilir.

#### **1.2.5.4 Okul programı ve eğitim-öğretim süreci**

Etkili okulun akademik programı, bütün öğrencilerin akademik yönden ve okul dışı yaşam için gerekli becerilerin geliştirmelerine fırsat sağlayan bir programdır. Etkili okulun akademik programının hazırlanmasında, aileler, öğretim kadrosu, öğrenciler ve toplumun katılımı öngörülmektedir. Öğrenci gelişimi açısından iyi oluşturulmuş bir akademik program, okulun temel amacıdır. Etkili okullarda olabildiğince zenginleştirilmiş öğrenme yaşantıları oluşturmaya dönük bir program söz konusudur (Şişman, 2012: 167).

Eğitim-öğretim programlarını hazırlanması, ayrı bir uzmanlık alanını gerektirmektedir ve bu programların da, öğrenci düzeyine göre ve belirlenen hedeflere ulaşılabilmesi temelinde şekillendirilmesi söz konusudur. Çünkü eğitim - öğretim programları, okul işleyişlerinin temelini oluşturmakta ve okuldaki tüm işleyişler, bir anlamda bu programlar doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Şişman ve Turan’a (2004: 71-72) göre, okul etkililiğinin sağlanabilmesi için eğitim - öğretim programları aşağıda verildiği gibi düzenlenmelidir;

1. Okul ders programı, mümkün olduğunca okul toplumunun bütün üyelerinin katılımıyla belirlenmelidir.
2. Okul programında, okulun amaçlarına uygun belirlemeler yer almalıdır.
3. Okul programları, hem öğrencilerin hem de ailelerin / velilerin beklentilerini karşılamaya yönelik olarak düzenlenmelidir.
4. Okul programları, öğrencilerin akademik düzeyleri göz önünde bulundurularak düzenlenmelidir.
5. Okul programlarının temel amacının öğrencilerin öğrenmesini sağlamak olduğu her daim göz önünde bulundurulmalıdır.
6. Sınıf yönetimleri, öncesinde belirlenen programlar doğrultusunda gerçekleştirilmelidir.

7. Eğitim-öğretim programları, öğrencilerin eleştirel düşüncelerine olanak sağlayacak şekilde düzenlenmelidir.
8. Eğitim-öğretim programları, mükemmellik anlayışı temelinde şekillendirilmelidir.
9. Eğitim-öğretim programları, öğrenci gelişimini sağlama temelinde düzenlenmeli ve program dışı etkinliklere de yer vermelidir.

Etkili okullarda, okul programının, eğitim-öğretim sürecinin içeriği, iyi bir biçimde yapılandırılmış olup, sınıf içindeki süreçler, öğretmen tarafından, önceden hazırlanan planlar doğrultusunda yönlendirilir. Etkili okullar, öğrencilerin okuldaki öğrenme fırsatlarından en üst düzeyde yararlanabilmeleri için okul ve sınıfta geçen zamanın çoğunu, öğrenme etkinliklerine, öğrencinin öğrenmesine ayırmaktadır. Zaman kullanımında bilişsel ve akademik olmayan süreçler için (sıraların düzenlenmesi, disiplini sağlama, derse hazırlık vb.) daha az zaman harcanırken, zamanın çoğu eğitim-öğretim etkinliklerine ayrılmaktadır (Şişman, 2012: 169).

#### **1.2.5.5 Okul kültürü ve ortamı**

Kültür, “bir örgütün içindeki insanların davranışlarını yönlendiren normlar, davranışlar, değerler, inançlar ve alışkanlıklar sistemidir”. Kültür, insanlara yapmak zorunda oldukları şeylerin neler olduğu ve nasıl davranmaları gerektiği konusunda duygu ve sezgi kazandırır. Başka bir ifade ile okul kültürü, “okul üyelerinin düşünce ve davranışlarını şekillendiren hâkim değer ve inançlardır” (Güçlü, 2003: 148). Etkili okul araştırmaları etkili okulda öğrenme uygun olumlu bir kültürün (havanın-iklimin) varlığını işaret etmektedir. Okulun gelişmesi için yeni değerler önerilse de okulda olumlu bir kültür yaratılmadıkça okulun gelişmesi mümkün olmamaktadır. Okul kültürü okulun zamanla oluşturduğu bir yaşam tarzı olarak görülebilir. Okulun tarih ve gelenekleri, okul personelinin birikimleri, karşılıklı etkileşimleri, zamanla okulda o okula özgü bir kültürün gelişmesine neden olmaktadır. Bu kültür norm, inanç, tutum, beklenti, davranış ve eğilimlerden oluşmaktadır (Balcı, 2011: 187).

Okul kültürü; “okulun temel kişiliğini oluşturur, okullar arasındaki kültür ve başarı farklılıklarını görmemize yardımcı olur” (Çelik, 2000: 43). Güçlü kültürlerle sahip okullarda öğrenciler öğrenmeye, öğretmenler de öğretmeye daha fazla motive olurlar (Stolp, 1994).

Okul kültürü; “kurallar, inançlar ve bir okuldaki yönetici, öğretmen ve öğrencilerin davranışlarına kılavuzluk eden değerler olarak tanımlanmıştır. Başka bir

tanıma göre ise okul kültürü, okulun tarihi içinde oluşan değer ve inanç kalıplarıyla geleneklerden oluşur. Okul kültürü yönetici, öğretmen ve öğrencilerin paylaştıkları ve onların faaliyetlerini yönlendiren inançlardır” (Özdemir, 2006: 414).

Okul kültürü kavramı, temellerini örgüt kültürü kavramından almıştır. Bu duruma karşın okulların bileşenleri (öğretmen-öğrenci-veli) iç yaşamları gibi değişkenler nedeniyle kendine özgü farklılıklar taşıyor olmaları, yalnızca nesnel bir bakış açısıyla çözümlenmelerini ve anlaşılma imkânını imkânsızlaştırmaktadır. Bir eğitim örgütü olarak okul, oldukça önemli bir alandır. İnsan ilişkilerinin niteliğini etkileyen ve aynı zamanda bu ilişkilerin niteliğinden etkilenen okul kültürü olgusunun incelenmesi önem taşımaktadır (Aslan, Özer ve Ağiroğlu Bakır, 2009: 271).

Okul kültürü ve ortamının yaratılması ve olumlu hale getirilmesi her şeyden önce okul yöneticilerin görevidir. Onlara bu görevlerinde yardımcı olacak diğer kuvvet ise hiç şüphesiz öğretmenlerdir. Zira okul içerisinde yapılan her işte olduğu gibi okul kültürünün oluşturulmasında ve geliştirilmesinde öğretmenlerin desteği alınmadan başarılı olunamaz.

Okul kültürü “yönetici, öğretmen, öğrenci ve okul toplumunun diğer üyeleri arasında paylaşılan ortak kültürü, karşılıklı iletişim ve ilişkilerin samimiyet ve güven derecesini ifade etmektedir”. Çelik (2000: 44) yapılan araştırmalar ışığında okul kültürünün gelişmiş olduğu etkili okullarda aşağıdaki özelliklerin varlığını ifade etmiştir;

1. Okul ve çevre arasında etkili bir iletişim sisteminin olduğu,
2. Tüm öğrencilerin ve okul çalışanlarının mutluluk duyduğu bir ortamın olduğu,
3. Okul kaynaklarının öğrenci başarısını geliştirmeye yönelik kullanıldığı,
4. Herkesin kendisini rahatlıkla ifade edebildiği demokratik bir ortamın olduğu,
5. Temel becerilerin geliştirilmesine odaklanıldığı,
6. Okulun başarısının okul çalışanları arasındaki işbirliğine dayandığı,
7. Başarılı öğretmenlerin takdir edildiği ve ödüllendirildiği,
8. Diğer okullarla etkin bir iletişimde bulunulduğu,
9. Okul çalışanları arasında sevgi, saygı ve güvene dayalı bir iletişim ortamının kurulduğu,
10. Görev yapma istek ve heyecanının üst düzeyde olduğu,
11. Değişime açık bir ortam sağlandığı,
12. Sorunların göz ardı edilmediği, çözüme herkesin katkıda bulunduğu,
13. Toplantılarda etkin bir düşünme ortamının oluştuğu,
14. Eğitimin kalitesini artırma konusunda uygun bir ortam olduğu,
15. Tüm idari personelin kendilerini eğitim-öğretim sürecinin bir parçası olarak gördüğü,
16. Okulda “toplum merkezi” olabilecek sosyal etkinliklerin yoğunlukta olduğu,
17. Okul çalışanlarında mesai kavramının olmadığı,
18. Öğretmen ve öğrenciler okula ve yaşama ilişkin pozitif tutum içinde oldukları,

19. Okulda güvenli bir ortamın olduğu,
20. Eğitim çalışanlarının birbirlerinin önemli günlerini kutladıkları ve tebrik ettikleri bir ortamın olduğu.

Okul kültürü ve ortamının olumlu olması, okul personelinin görevinde iş doyumunu sağlamasında, öğrencilerin okul ortamından en iyi derecede faydalanmalarının sağlanmasına, yöneticilerin okul yönetiminde karşılaştıkları sorunların çözümünü çabuk bulmasında ve velilerin memnuniyetlerinin sağlanmasında etkilidir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ VE EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE

#### 2.1 Kalite Kavramı

Kalite kavramı günümüzde yaşamın her alanında kullanılmasına rağmen henüz herkesin üzerinde uzlaşacağı bir kalite tanımı yapılamamıştır. Kalite sözcüğü kullanım amacına göre değişik anlamlar ifade etmektedir. Birçok kişiye göre pahalı, üstün nitelikte, lüks... vs. gibi kavramlarla eş anlamlı olarak kullanılan Kalite; teknik açıdan bakıldığında standartlara uygunluktur. Tek bir cümle ile açıklamak gerekirse kalite, istenilen özelliklere uygunluktur (Sarıkaya, 2003: 2).

Kalite bir yaşam tarzı ve davranış biçimidir. Bu bakış açısı, bireylerin hem bireysel olarak “kaliteli” yaşamı hedeflemeleri, hem de “kaliteli kurumların” kaliteli toplumların oluşumunda etkin bir rol almaları anlamına gelmektedir. Kuşkusuz kalite anlayışı ile hareket etmek, bir defalık yapıp biten bir iş değil, bir yaşam biçimi, sürekli bir mükemmellik arayışıdır. Bu nedenle bireyler ve kurumlar “kalite anlayışına” özenle hazırlanmalı, daima sistematik bir çaba harcamalı, her zaman değişime ve gelişime açık olmaları gerekmektedir.

Kalite, kaynakların verimli kullanımını sağlayan, ürün ve hizmetlere kullanım uygunluğu kazandıran, müşteri ihtiyaçlarına uygun üretim ve hizmet anlayışını egemen kılan ve böylece işletmelerin kurumsal sorumluluklarını olumlu yönde gerçekleştirmelerine olanak sağlayan bir unsurdur. 1980’lerde rekabetin önemli bir boyutu olan kalite, 1990’ların ortalarında stratejik bir avantaj olmaktan ziyade, rekabet için bir gereksinim şekline dönüşmüştür. Son onbeş yılda, kaliteyi arttırmak için gösterilen yoğun çabalardan sonra, kalite rekabet avantajı sağlayan bir faktörden ziyade, bir sorumluluk haline (olağan bir iş) gelmiştir.

## 2.2 Hizmet Kalitesi Kavramı ve Özellikleri

Hizmet sektöründe kalite; “müşterinin ihtiyaç ve beklentilerine uygunluk, sürekli başarı, sunulan hizmetin eksiksiz ve hatasız gerçekleştirilmesi, ölçülebilen ve değerlendirilebilen müşteri memnuniyeti ile doğru orantılı bir unsur olarak kabul edilmektedir” (Güven ve Çelik, 2007: 2).

Hizmetler için kalite; müşteri ile hizmeti sunanlar arasında etkileşimin gerçekleştiği hizmetin sunumu sürecinde değerlendirilmektedir. Sunulan hizmetin kalitesinden müşterilerin tatmini, hizmet algıları ile hizmet beklentilerinin karşılaştırılmasıdır. Beklentilerin aşılması durumunda, hizmetin kalitesi yüksek olarak algılanmakta iken beklentilerin karşılanamaması durumunda, hizmet kalitesi kabul edilemez olarak değerlendirilmektedir. Eğer beklentiler, algılanan hizmet ile karşılanırsa, hizmet kalitesi tatmin edici olarak görülmektedir (Oral ve Yüksel, 2006: 23).

Hizmet kalitesi kavramı, “genellikle müşterilerin aldıkları hizmeti değerlendirmeleri temelinde” tanımlanmaktadır. Bu tanımdan üzerine Grönroos hizmet kalitesini, “müşterinin aldığı hizmete ilişkin algısını, beklentileri ile karşılaştırdığı bir değerlendirme sürecinin çıktısı” olarak tanımlamıştır (Ataman, Behram ve Eşgi, 2011: 74-75).

Gerek hizmet kalitesi kavramını ve hizmet kalitesini oluşturan unsurları, gerekse hizmet kalitesinin ölçümü modellerini incelerken bilinmesi gereken bazı önemli kavramlar vardır ki, bunlar teknik kalite, fonksiyonel kalite, beklenen kalite ve algılanan kalite kavramlarıdır

Teknik kalite ve fonksiyonel kalite: Grönroos, hizmet kalitesini teknik kalite ve işlevsel (fonksiyonel) kalite olarak tanımlamıştır. Elde edilen sonuçla ilgili olan teknik kalite, tüketicinin, sunulan hizmetten sağladığı faydayı belirtmektedir. Teknik kalite, hizmet ürününden elde edilen ürün kalitesi değerlendirmesi olarak tarafsız bir şekilde ölçülebilir. Bu durum, teknik kalite olarak tanımlanmaktadır (Kuzu, 2010: 30). Buna göre fonksiyonel kalite yaşanan kalitenin bir parçası olup, hizmetin nasıl sunulduğunu ifade etmekte, diğer bir deyişle, hizmetin sunulduğu sırada ortaya çıkan etkileşimi (müşteri hizmet personeli), müşterilerin nasıl algıladığı ile ilgili olmaktadır (Değermen, 2006: 17).

Beklenen kalite: Bir hizmet ürünü satın alan her müşterinin, alacağı hizmetten bazı beklentileri bulunmaktadır. Müşteri beklentileri, hizmetin kendisinin veya

sunumunun değerlendirilmesinde referans noktası veya standart görevi gören, hizmetin sunum süreci hakkındaki müşteri inançlarıdır. Müşteri, kendisine bir takım standartlar sağlayan bu beklentiler sayesinde, almış olduğu hizmet kalitesini değerlendirmekte ve bir sonuca ulaşmaktadır. Bu bilgiler ışığında beklenen kalite kavramı, “müşterilerin mevcut hizmet sürecinden beklentileri” olarak tanımlanabilir (Değermen, 2006: 18)

Algılanan kalite: Beklentiler ve algılar, kullanıcıların ve müşteri tüketicilerin tatmini konusunda önemli değişkenlerdir. Beklentiler, hizmetin sunumuna yöneliktir. Kalite bir algıdır; Ancak gerçekler üzerine kurulmuştur. Hizmet sektörü için önemli olan hizmetten yararlananların, ürün ya da hizmetlerini nasıl algıladıklarını belirlemeleridir (Hanan ve Karp, 1989: 81). Algılanan hizmet kalitesi, hizmeti almadan önceki beklentiler ile gerçek, sunulan hizmet deneyimini kıyaslanmanın bir sonucu olup, aradaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir (Parasuraman vd, 1988: 42). Bu durum, algılanan kalite olarak tanımlanmaktadır.

Algılanan kalite, müşterinin hizmet sunumu sırasındaki algılamaları ile beklentileri sonucu ortaya çıkmaktadır. Algılanan kalite, beklenen kaliteden ayrı olarak ele alınamaz; Algılanan kalite, kişilerin nesnelere karşı subjektif değerlendirmelerini kapsar. Algılanan kalite, yargılar arasında farklılıkları olan göreceli bir kavramdır. Somut ürünler için kullanılan kalite kavramından farklı bir kavramdır ve yüksek düzeyde soyutluk içerir (Sürmeli, 2002: 78). Hizmetin temel özellikleri; dokunulmazlığı, ayrılmazlığı, değişkenliği, dayanıksızlığı ve mülkiyet olmak üzere beş başlık altında incelenmektedir.

Dokunulmazlık: Dokunulmazlık kavramının iki anlamı bulunmaktadır; Dokunulmaz ve hissedilmez olma, kolayca tanımlanamama, formüle edilememe ve zihinsel olarak kolay algılanamama olarak tanımlanabilir.

Temelde malların hizmetlerden farklı olduğunu anlamak çok kolaydır. Çünkü mallar dokunulabilir ve görülebilir fakat hizmetler beş duyuyla algılanmadığında; ne dokunulabilir ne de görülebilir sadece tecrübe edilir ve bu tecrübeler başkalarıyla paylaşılabilir. Hizmet satın alırken tam olarak ne aldığınızı bilmezsiniz. Ayrıca hizmeti satın aldıktan sonra sahiplik durumu söz konusu olamamaktadır. Bir arabayı satın almadan önce deneme sürücü yapılabilir, satın alındığında araba alıcının ismine kayıtlı hale gelebilir; fakat hizmetlerde böyle bir durum söz konusu olamaz. Bir otelde konaklamayı ya da bir restoranda yemeği satın almadan önce denemek

mümkün değildir. Arabayı satın alındığında araba eve götürülür fakat bir restoranda yemek yendiğinde sadece tecrübeyle (yemeğin lezzeti, servis personelinin tutumu, atmosfer) eve dönülür (Eser, 2007: 4-5).

Ayrılmazlık: Hizmetlerin bütünlük ilkesi üretildikleri ve tüketildikleri zamanın bir olmasından kaynaklanmaktadır. Örneğin bir ürünün üretilmesi ve satılması için aynı zaman dilimi gerekliliği şartı aranmaz iken hizmetlerde hizmetin sunumu ve tüketimi eş zamanlıdır. Ayrıca burada hizmetin üretiminde müşteri üretimin bir parçası olması, hizmet sunanlara müşteri deneyimi adına önemli bir artı sağlayabilmektedir. Ancak üretim ve tüketim esnasında hizmetlerin ayrılmazlığı ilkesi, bir hizmetin birden çok pazarda sunulmasını kısıtlamakta ve ayrıca bir işletme tarafından sunulan hizmetlerin hacmini kısıtlamaktadır (Özgüven, 2008: 658). “Malların üretiminde, üretim ve tüketim sürecinin birbirinden ayrı olması nedeniyle işletme ile müşteri ancak malın satın alınması sırasında karşı karşıya gelmektedirler. Üretim genellikle müşteri tarafından görülmemektedir. Hizmetler ise üretildiği anda tüketilmektedirler, hizmetin üretimi ile satışı eş zamanlı olarak gerçekleşmektedir” (Sayım, 2011: 246). Son olarak hizmet üretiminde, üretim ve tüketimin aynı zamanda oluşu, hizmetlerin istenilen yer ve zamanda istenilen özellikte sunumunu zorlaştırmaktadır. Hizmetin eş zamanlı yani ayrılmaz oluşu şu durumlara neden olmaktadır (Barutçu, 2008: 106):

Değişkenlik: Ne bir hizmet işletmesinin, ne de bireysel olarak hizmet veren kişilerin verdikleri hizmetlerin standartlaştırma olanakları yoktur. Sunulan hizmetlerin her biri diğerinden farklıdır. Bu da hizmetin değişken bir özelliğe sahip olması anlamına gelmektedir. Hizmetin değişken olmasının nedeni, hizmet kalitesinin nerede, ne zaman ve nasıl sunulduğuna ve özellikle onu sunan kişiye bağlıdır. Benzer hizmetleri veren farklı kişilerin hizmet çıktılarındaki değişkenlik bir yana, aynı insan bile farklı zamanlarda farklı kalitede hizmet sunabilmektedir. Çoğu zaman müşterilere karşı kibar ve sakin olan bir kişi, bazen sinirli ve kaba olabilmektedir. Bu durum, kişinin moral durumu, iş yoğunluğu, müşterinin hizmetle ilgili olarak işbirliği yapma derecesi ve kişilik özellikleri gibi çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Tüm bu faktörler oldukça değişken olduğundan, makineden farklı olarak insanların tutum ve davranışları tutarlı olmamakta ve önceden tahmin edilememektedir (Değermen, 2006: 10).

Dayanıksızlık: Dayanıksızlık “hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilmemesi ve yeniden satılamaması anlamına” gelmektedir (İslamoğlu, 2006: 20).

Hizmetler dayanıksızdır. Hizmetin dayanıksız olması, onun daha sonra satılmak veya kullanılmak üzere saklanamayacağı anlamına geldiğinden, planlanan zamanda kullanılmayan hizmet, hizmet üreticisi için kayıp bir gelir anlamına gelmektedir. Hizmetlerin fiziksel bir yapıları olmadığından belirli bir süre yaşama şansları da yoktur. Hizmetler, performans olarak nitelendirildiğinden stoklanması ve sayımının yapılması olanaksızdır. Örneğin; akşam için hazır olan otel odaları kullanılmadan bekletilerek daha sonraki bir tarihte kullanılamazlar. Bir uçağın koltukları uçuş sırasında dolu olmalıdır, depolanarak daha sonradan kullanılamazlar. Diş hekimi, hukukçu ve kuaför gibi hizmet sağlayıcılar randevu defterindeki boş zamanları yeniden kazanarak kullanamazlar. Belirli bir zaman diliminde verilecekken verilmemiş hizmetleri dondurup ya da stoklayıp gelecekte vermek üzere saklamak mümkün değildir.

Mülkiyet: Mallarla hizmetler arasındaki temel farklılıklardan biri de hizmetler için mülkiyetin olmamasıdır. Bir hizmete sahip olmama onun elle dokunulamaması ve geçiciliğiyle ilgilidir. Malların satın alınmasında malın mülkiyeti satıcıdan alıcıya geçer. Buna karşın hizmetler yerine getirildiğinde alıcıya hiçbir mülkiyet transferi olmaz. Alıcı, sadece araba parkını kullanma veya bir avukatın zamanı gibi hizmet işleminin hakkını satın alır. Böylece bir malı satın alan onun mülkiyetine de sahip olurken hizmeti satın alanlar sadece onun kullanım ya da ondan yararlanma hakkını alırlar (Aydın, 2007: 1108).

### **2.2.1 Hizmet Kalitesinin Önemi**

Hizmet kalitesi, hizmet yerine giriş kolaylığı, haberleşme araçlarının açıklığı, hizmet sunanların nezaketi, görevlilerin uzmanlık ve karşısındakileri kendi yerine koyabilme dereceleri, hizmetin müşteri ihtiyaçlarına ne ölçüde yanıt verdiği hizmet sayesinde elde edilen sonuçların kalite ve çabukluğu ile ve dolayısıyla müşteri sadakati yaratmada önemli bir unsurdur (Taşçı, 2013: 15). Büyüyen şirketler müşterilerini daha iyi anlamak için para, insan ve zamana yatırım yapmaktadırlar. Bu tür şirketler etkili hizmet sunabilmek amacıyla şirket bünyesinde oluşabilecek engelleri yıkabilmek içinde çalışanlarını, beklenen kaliteli müşteri hizmetlerini

sağlayabilmeleri için sürekli eğitmektedirler. Bu tür bir anlayışla hareketle hizmet kalitesini üç ana başlık altında toplayan pazarlamacılar da olmuştur. Bunlar etkileşim kalitesi, çevre kalitesi ve çıktı kalitesidir. Etkileşim kalitesi hizmeti sağlayan ile müşteri arasındaki ilişkiyi anlatırken, çevre kalitesi hizmetin verildiği yerdeki somut özellikleri belirtmek için kullanılmaktadır. Çıktı kalitesi ise hizmeti sağlayanın tutarlılığı, güvenilirliği ile ilgili bir olgudur (Cronin ve diğerleri, 2000: 212).

Müşteriye odaklı hizmet üretimi sadece hizmet kalitesi ile bağlantılı ve sınırlı değildir ve şirketin birçok detayında gözükmektedir. Müşteriye odaklanma sürekli rekabet avantajı sağlamak için bir iş stratejisi olup işletmelerin en kolay kopya edebilecekleri husustur. Ürün ya da hizmet satan özel işletmelerdeki kalite politikalarının temel amacı müşteri tatmini, kar ve pazar payını elde etmektir (Odabaşı, 2003). Hizmet örgütünün amaçlarına ulaşip ulaşamadığının değerlendirilmesi, hizmetten yararlananların içinde bulunduğu düzeyin ölçümüyle de gerçekleştirilebilir. Hizmet kalitesini, hizmeti verenle alanın ara kesitindeki teknik ve beşeri faktörler ile ilgili bir husus olarak değerlendirmek gerekir. Bu durum hizmet kalitesinde insan unsurunu ön plana çıkararak daha fazla önem kazanmıştır ve müşteri kazanmada ve süreklilik sağlamada da etken faktör olmuştur (Kennedy, 2004: 372).

### **2.2.2 Hizmet Kalitesinin Boyutları**

Parasuraman ve arkadaşları Hizmet kalitesinin değişik pazarlar için geliştirilebilecek beş temel boyutu olduğunu öne sürmüştür. Bunlar; güvenilirlik, tepki (karşılık) verebilmek, güvence, örgütün kendini müşterinin yerine koyabilmesi (empati) ve fiziksel varlıklardır. Bu beş faktör dört farklı hizmet grubunu kapsayan kapsamlı bir araştırma sonucunda çıkan on hizmet bileşeninden türetilmiştir (Öztürk, 2003: 141). Bu bileşenler aşağıda açıklanmaktadır (Çatı ve Baydaş, 2008: 246-247).

**Güvenirlilik:** Söz verilen hizmet performansının sürekli, doğru ve güvenilebilir bir şekilde sunulması. Şirketin hizmeti ilk seferde doğru olarak vermese ve verilen sözlerin yerine getirmesidir. (hizmetin planlanan zaman içinde verilmesi, müşteri ile ilgili bilgilerin doğru tutulması, faturanın doğru olması gibi)

**Yetkinlik:** Hizmeti yerine getirmek için gerekli olan beceri ve bilgiye sahip olma anlamına gelir. Örneğin, müşteriyle ilişkili olan personelin bilgi ve becerisi,

faaliyete destek sağlayan personelin bilgi ve becerisi, örgütünün araştırma yeteneği gibi.

**Karşılık vermek:** İşgörenlerin hizmeti sağlama konusunda hazır ve istekli oluşunu ve hizmetin zamanında olmasını içerir. Örneğin bir evrakın slipini hemen postaya vermek, hızlı servis vermek, müşteriye hemen çağırarak gibi.

**Ulaşılabilirlik:** Hizmete kolayca erişebilme ve gerektiğinde iletişim kurma kolaylığıdır (verilen hizmete beklemeden sahip olma, şirketin çalışma saatlerinin uygun olması, hizmet verilecek tesislere kolay ulaşım gibi).

**Nezaket:** Müşteri temsilcilerinin kibar, saygılı, anlayışlı ve dostça davranmasıdır (müşterinin varlık ve mallarını gözetme, hizmeti verecek personelin temiz görünümlü olması gibi).

**İletişim:** Müşterinin anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi ve müşterinin sorunlarının ve isteklerinin dinlenmesi ve dikkate alınmasıdır (verilecek hizmetin anlatılması, hizmet maliyetinin bildirilmesi, sorunu olan müşterinin sorununun çözüleceği yönünde güvence verme gibi).

**İtibar:** Hizmeti veren şirketin ya da kişinin itibar sahibi, güvenilir, inandırıcı, doğru sözlü ve dürüst olması. Müşterilerin çıkarlarının gözetilmesi. Hizmeti veren şirketin ismi, şirketin itibarı, müşteri temsilcisinin karakteristik özellikleri gibi unsurlar, müşterinin sunulan hizmete karşı güvenini artırmaktadır.

**Güvenlik/Güvence:** Sunulan hizmetin risk içermemesi, tehlikeli ya da şüpheli olmamasıdır (fiziksel güven, finansal güvenlik, gizlilik gibi).

**Empati:** Müşteriyi tanımaya ve müşterinin ihtiyaç ve isteklerini anlamaya çalışmaktır (müşterinin özel ihtiyaçlarını anlama, müşteriye bireysel ilgi gösterme, devamlı gelen müşteriye hatırlama gibi).

**Fiziksel varlıklar:** Hizmet ile ilgili somut özelliklerdir (hizmetin verilmesinde kullanılan fiziksel araç ve gereçlerin görünümü, hizmetin verildiği tesisin görünümü, personelin dış görünümü, hizmetin fiziksel sunumu, hizmetin sunulduğu yerdeki diğer müşteriler gibi).

### **2.2.3 Hizmet Kalitesini Etkileyen Başlıca Faktörler**

Hizmet kalitesini etkileyen başlıca faktörleri hizmeti alanları, hizmeti veren personeli ve hem hizmeti alanları hem de hizmeti verenleri etkileyen faktörler olmak

üzere üç başlık altında incelemek mümkündür. Bu başlıklara ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmektedir.

### **2.2.3.1 Hizmeti alanları etkileyen faktörler**

Hizmet veren işletmelerde yapılan iş büyük ölçüde iletişime dayanmakta olduğundan, iletişimi etkileyen her türlü faktörden ayrı olarak hizmeti alan kişilerin, kişisel özellikleri, hizmetin nasıl algılandığı, iletişimi nasıl yorumladığı vb. faktörler hizmeti alan kişilerin hizmetin kalitesini nasıl tanımlayacağını etkileyen faktörlerden bir kaçıdır (Merter, 2006: 24).

### **2.2.3.2 Hizmeti veren personeli etkileyen faktörler**

Hizmeti alan kişiler personelin sunduğu hizmeti değerlendirirken, hizmeti sunan personelin çeşitli tavır ve davranışlarından hareketle hizmetin kalitesini algılayacaktır. Bu nedenle, hizmeti sunan personelin, hizmet sunumu esnasında empati ve esnek davranabilme özelliklerine sahip olması büyük önem taşımaktadır. Burada özellikle dikkat edilmesi gereken husus, hizmeti alanların birbirinden farklı kişiler olmaları nedeniyle her müşteri için aynı davranış biçiminin sergilenememesidir. Bu durumda özellikle empati yeteneği önem kazanmaktadır. Buna ilave olarak, personelin beklentileri, örgütsel ve yönetsel faktörler de hizmeti veren personel dolayısıyla hizmetin kalitesini etkilenmektedir (Merter, 2006: 25).

### **2.2.3.3 Hem hizmeti alanları hem de hizmeti verenleri etkileyen faktörler**

Hizmet üretimi ve tüketiminin eş zamanlı oluşundan dolayı hizmet kalitesi konusunda her iki tarafı da etkileyen faktörler bulunmaktadır. Hizmetin üretilme ve tüketilme sıklığı, hizmetin süresi, hizmet sunumunda kullanılan teknoloji, hizmetin içeriği, ortam, her iki tarafın o anki ruh halleri, hizmetin verildiği yer, fiziksel imkanlar, hizmetten yararlananların sayısı vb. faktörler hem hizmeti alanlar hem de hizmeti sunanlar açısından hizmetin kalitesini etkileyen faktörlerdir (Merter, 2006: 25).

### 2.3 Hizmet Kalitesinde Beklenti

Hizmet kalitesinin korunmasında ve yükselmesinde itici güç müşteriler olmaktadır. Müşteriler beklentilerini ortaya koyarak, işletmenin veya kurumun nasıl bir hizmet sunması gerektiği konusunda ipuçları sunmaktadır. Dolayısıyla müşteri beklentisi, hizmet zincirini şekillendirirken en önemli rehber olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle hizmet pazarlayanların öncelikli amaçlarından birisi, müşteri beklentilerini en iyi şekilde karşılamak olmalıdır (Aksu 2012: 26). Zira müşteri, kendisine birtakım standartlar sağlayan bu beklentiler sayesinde, almış olduğu hizmet kalitesini değerlendirmekte ve kaliteli ya da kalitesiz bir hizmet olarak kabul edip bir sonuca ulaşmaktadır. Buradan hareketle bu bilgiler ışığında beklenen kalite kavramı, “müşterilerin mevcut hizmet sürecinden beklentileri” olarak tanımlanabilir (Değermen 2006: 18). Hizmet kalitesinde beklentilerinin oluşumuna neden olan söz konusu faktörler vardır bunlar; fiziksel ihtiyaçlar, dışsal iletişim, imaj, önceki deneyimler ve kulaktan kulağa iletişim olmak üzere beş şekilde açıklanmaktadır.

Fiziksel ihtiyaçlar: Müşterinin fiziksel ve ruhsal refahı için gerekli unsurlar olarak tanımlanmaktadır. Yemek, içmek, uyumak gibi insan hayatının devam edebilmesi için gerekli temel ihtiyaçlar iken; fonksiyonel ihtiyaçlar; can ve iş güvenliği duyabilmek, tehlikelerden korunmak gibi ihtiyaçlardır. Sosyal ihtiyaçlar da; bir gruba ait olmak, toplumda genel olarak kabul görmek, dostluk gibi diğer önemli ihtiyaçlar iken; son kategori olan psikolojik ihtiyaçlar; tanınmak, prestij kazanmak, kendine güven duymak, sahip olunan potansiyeli geliştirmek, yaratıcılığı artırmak gibi üst düzeydeki ihtiyaçlardır (Değermen, 2006: 19).

Dışsal iletişim: Müşterilerin kalite beklentilerini etkileyen diğer faktör olup, hizmet işletmesinin müşteri ile olan iletişimini ifade etmekte ve işletmenin kontrolü altında sürdürülen reklam, doğrudan pazarlama, halkla ilişkiler ve satış kampanyaları şeklinde olmaktadır (Değermen, 2006: 19).

İmaj: İşletmenin dolaylı olarak kontrol edebildiği (firmanın göstermiş olduğu performans sonucu biçimlenen, tüketicilerin ürünle özdeşleştirdikleri simge, marka, anlam ya da çeşitli kaynaklardan edindiği) izlenimler (Şeker kaya, 1997: 30);

Önceki deneyimler: Müşterilerin benzer hizmeti daha önceden denemesi ve tecrübe etmesi sonucu oluşan izlenimler (Akkaya, 1999: 101);

Kulaktan kulağa iletişim: Kişisel olabileceği gibi, kişisel olmayan şekilde de olabilmektedir. Kulaktan kulağa iletişim, işletmenin kendisinden çok, müşterilere yapılan ve hizmet kalitesi ile ilgili olarak müşterilerin beklentilerini şekillendiren önemli bir faktördür (Değermen, 2006: 20).

## **2.4 Hizmet Kalitesinde Algı**

Hizmet kalitesinde algı kavramı genel olarak, “müşterinin bir ürün hakkındaki kapsamlı mükemmellik veya üstünlük yargısı” olarak tanımlanabilir. Algılanan kalite sürecinin oluşumu sırasında, müşteri, algıladığı hizmet performansı ile beklentilerini karşılaştırıp bir sonuca ulaşmaktadır (Değermen, 2006, 20).

Algılanan hizmet kalitesi, hizmeti almadan önceki beklentiler ile gerçek, sunulan hizmet deneyimini kıyaslanmanın bir sonucu olup, aradaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir (Parasuraman vd, 1988: 42). Bu durum, algılanan kalite olarak tanımlanmaktadır.

Algılanan kalite, müşterinin hizmet sunumu sırasındaki algılamaları ile beklentileri sonucu ortaya çıkmaktadır. Algılanan kalite, beklenen kaliteden ayrı olarak ele alınamaz; Algılanan kalite, kişilerin nesnelere karşı subjektif değerlendirmelerini kapsar. Algılanan kalite, yargılar arasında farklılıkları olan göreceli bir kavramdır (Sürmeli, 2002: 78). Algılanan kalitenin ölçümünü daha spesifik bir halde yapabilmek için iki öncelikli kavram önem arz etmektedir. Bunlar (Çatı ve Baydaş, 2008: 142).

**Özelleştirme:** Firmanın sunduğu ürünün kullanıcıya ve kullanım amacına uygunluğu derecesi.

**Güvenilirlik:** Firmanın sunduğu ürünün güvenilir, standardize ve sağlam olma derecesi.

Hizmet sektöründe sunulan ürünün (hizmetin) soyut olma özelliği, algılanan kalitenin önemini artırmaktadır. Hizmetlerin, göreceli olarak değerlendirilmesi ve standartlaşmanın oldukça zor olması algılanan hizmet kalitesini ön plana çıkarmaktadır. Öyle ki hizmet sektöründe, verilen bir hizmetin daha sonra aynı şekilde tekrarlanmasının zorluğu, işletme hakkında çok değişik kalite yargılarının oluşmasına sebep olabilmektedir (Çatı ve Baydaş, 2008: 142-143).

## 2.5 Eğitimde Hizmet Kalitesi

Eğitim hizmetleri içerisinde kalite kavramı, çocuğun öğrenmesi ve gelişimini arttıracak şekilde eğitim faaliyetlerinin nasıl organize edilmesi gerektiği, öğrenme faaliyetlerinde hangi kavramların önemli olduğu, çocukları, demokratik toplumun aktif ve katılımcı vatandaşları olarak yetiştirmenin en iyi şeklinin nasıl olacağı üzerine odaklanmaktadır (Sheridan, 1991, Akt: Kıldan, 2010: 116). Okullarda kalite konusunda yapılan kapsamlı bir araştırmada kalitenin temel boyutları olarak belirlenen kavramlar da olumlu değerleri barındıran ve genel kabul gören kavramlar olmuştur (Aspin, Chapman ve Wilkinson, 1994: 38). Bunlar, eşitlik, mükemmellik, demokrasi ve adalettir. Kaliteli eğitim beklentisi her düzeyden eğitim-öğretim kurumunda kalite göstergelerinin belirlenmesine yol açmaktadır. Okulda kaliteli eğitimi tanımlayan, amaç ve hedeflere ne kadar ulaşıldığını belirleyen göstergeler şunlardır (Scheeren, 1990: 61-80);

1. Öğretim programlarının tasarımı, düzenlenmesi ve uygulanması
2. Öğretme ve öğrenmenin değerlendirilmesi
3. Öğrenci gelişimi ve başarısı
4. Destek ve rehberlik hizmetleri

Eğitim faaliyeti, bir hizmet faaliyeti olduğundan söz konusu edilen “kalite”, fiziki bir ürün açısından bahsedilen kaliteden çok farklıdır. Hizmet ve sanayi sektörünün ürünlerindeki kötü kalitenin sebepleri birbirinden çok farklıdır (Aydoğanoglu, 2003: 28). TKY savunucularına göre “eğitimde kalite” anlayışı nitelik, bilgi, gelişme, bilimsellik, üretim değildir. Kalite aslında eğitim kurumlarının yapısal, teknolojik, fiziksel vb. yönlerin değiştirilmesidir (Aydoğanoglu, 2003: 133). Eğitime ürün / hizmet kalitesi uyarlaması hatalı olabilir. Ticari çevrelerde ödül kazandırıcı kalite sistemleri geçerli olsa da, eğitimde bu, temel bir sorundur. İlke olarak öğrenciler müşteri değil, alıcıdır. Öğrenci hizmete ödeme yapsa da, müşteri benzetmesi orada sona erecektir. İş çevrelerinde müşteri alıcıdan fazlasını ifade eder. Oysa öğrencilerin eğitim özelliklerini belirlemelerine izin vermek hizmetin derecesini düşürebilir. Bir diğer sorun da anne babalar da müşteri değil yarar sağlayıcılar olmalarıdır. Sonuç olarak eğitimde kalite, alıcılar ve yarar sağlayıcıları uygun perspektife koyan bir paradigmadır (Aksu, 2000: 156).

### 2.5.1 Eğitimde Hizmet Kalitesinin Önemi

“Hizmet sektörlerindeki büyümeye paralel olarak eğitim sektörü de büyüme göstermiştir. Her sektörde olduğu gibi eğitim hizmetleri sektöründe de en önemli konulardan biri, eğitim hizmetlerinin pazarlanması konusudur. Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında ise dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri, eğitim hizmetleri ile ilgili algılanan hizmet kalitesini belirleyebilmektir” (Okumuş ve Duygun, 2008: 18). Dolayısıyla; eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında müşteri konumundaki velilerin eğitim hizmetlerinden beklentilerini ve aldıkları hizmetleri nasıl algıladıklarını tespit ederek, algılanan hizmet kalitesini belirlemek ve ortaya çıkan sonuçların eğitim kurumları yöneticilerine pazarlama stratejilerini geliştirirken yardımcı olacağını söyleyebiliriz. Çağımızda görülen hızlı gelişme ve değişimler insanı bir çok yönden etkilemektedir. Bu gelişmeler ve değişimler karşısında bütün toplumlar nitelikli insan gücü yetiştirmek zorundadır. Eğitim nitelikli insan gücünün yetiştirilmesinde, insanın kişilik ve karakterinin oluşmasında temel etkidir. Bu bakımdan her insan yaşadığı eğitim ortamının bir ürünü olarak belirginleşmekte bu da eğitim kalitesinin önemini bir kat daha artırmaktadır. Eğitimde kaliteyi artırıcı pek çok reform geliştirilebilir fakat bu reformlar sistemin içindeki müşteri ihtiyaçları amacını anlamak açısından çok önemlidir. Eğitimde kalite, kalite prensiplerinin yanı sıra beynin kavrayışını ve öğrenme süreci içerisindeki işleyişini temel alan öğrenme prensiplerini de kapsamı bakımında önemlidir (Gülcemal, 2012: 31-32).

Eğitim hizmetlerinin odağında insan vardır ve insanın kalitesini tek bir özellik ile açıklamak mümkün değildir. Bugünün çağdaş eğitimcileri, nitelikli insanı tanımlarken, öz güveni yüksek, girişimci, kendi alanında uzman vb. birçok nitelik ortaya koymaktadır. Bu nitelikler, bugünün tanımlamasıdır. Fakat gelecekte eğitim ve insandan beklenen nitelik ve tanımların da değişmesi olağandır (Kıldan, 2010: 112).

Eğitim hizmetlerinde kalite, başarının nasıl ölçüleceği üzerinde yeni bir bakış gerektirir ve gelecekteki araştırmalar için daha gerçekçi bir platform sunar (Qentin, 2000). Yaşamda bireye sağlık, başarı ve mutluluğu sağlayan nitelikler eğitimle kazandırılabilir. Sanat, düşünce, bilim, teknoloji, mal ve hizmet üretebilen çoğulcu, demokratik ve laik bir toplum düzeni eğitilmiş bireylerle kurulabilir. Yeryüzünde var olmak ve varlıklı olmak zorunluluğunu kabul eden birey, kurum, kuruluş vb. toplumsal doku öğelerinin ekonomik, kültürel yaşam alanlarının her biriminde

kaliteyi güvenceye almaları gerekmektedir. İnsanlar yaşamlarının ikinci yarısını kazanmak için birinci yarısını eğitim sistemi içinde öğütür. Yeni bir insan yaratmak ve toplumu yeniden üretmek için oluşturulan eğitim sisteminin en önemli girdisi zaman ve insandır. Bu yüzden de kaliteli eğitim insanların temel hakları arasındadır (Baykal, 2002).

### **2.5.2 Eğitimde Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılmış Araştırmalar**

Eğitim, bir ülkenin en önemli sektörlerinden biridir. Eğitim alanında yapılan her türlü olumlu gelişme ülkelerin gelişmesinde büyük paya sahiptir. Hızla değişen ve gelişen dünyada yarının toplumuna her bakımdan yön verecek bireyler yetiştirmek kaliteli eğitimle mümkün olacaktır (Akhan, 2009: 1).

Doksanlı yıllardan itibaren eğitim kurumları hizmet sektörleri arasında en başta gelen ve en hızlı büyüyen sektörlerden biri haline gelmiş; eğitim sektöründeki bu hızlı büyüme eğitim kurumlarında yönetsel ve fonksiyonel değişimlere neden olmuştur. Özellikle toplam kalite yönetimin yaygınlaşması ile yönetsel değişimler, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi müşteri (öğrenci ve veli) odaklanılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu tip bir yönetim yaklaşımının temel amacı öğrenci ve veliyi memnun etme ve örgüt için sürekli kılmaktır (Andaleeb, 1998: 181, Akt: Karadağ, 2010: 23). Her veli, öğrencisinin başarısını istemekte, öğrenci başarısının ise verilen eğitimin kaliteyle ilişkili olduğu düşüncesi bu araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Eğitimde hizmet kalitesine yönelik birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalara aşağıda yer verilmiştir.

Karadağ (2010) “İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesi: Veli Algılarına Dayalı Bir Araştırma” başlıklı araştırmasında ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin veli algılarının çok boyutlu olarak değerlendirilmesini amaçlamıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu İstanbul ili Anadolu yakasında bulunan ve tabakalı örnekleme yöntemiyle belirlenen 6 ilköğretim okulunda öğrencisi bulunan 470 veli üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda velilerin, ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin algısının tüm faktörlerde düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Ayrıca *fiziksel görünüm* ve *güvenilirlik* veliler tarafından en düşük hizmet kalitesi algısına sahip faktörlerdir. Elde edilen bulgular bir bütün olarak irdelendiği zaman araştırmada her bir hizmet kalitesinin faktörlerine ilişkin elde edilen negatif puanlar velilerin ilköğretim

okullarının yürüttükleri eğitim hizmetine ilişkin algılamalarının beklentilere göre daha düşük bir değere sahip olduğunu göstermektedir.

Okumuş ve Duygun (2008) “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki” başlıklı araştırmasında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim sistemine dahil olan öğrencilerin gittikleri kurslardaki eğitim hizmetleri kalitesini belirlemeyi amaçlamışlardır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu Açıköğretim Kurslarına giden 400 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasında fark olduğu ve algılanan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Ene ve Atar (2010) “Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Olcumu ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama” başlıklı araştırmalarında Özel İkem İlköğretim Okulundan eğitim hizmeti alan velilerin beklentiler ile okul tarafından sunulan hizmetlere ilişkin algılanan hizmet kalitesi düzeyini ölçmeyi amaçlamışlardır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu İkem Özel İlköğretim kurumundan eğitim hizmeti 235 veli üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; velilerin özel okuldan bekledikleri hizmet standartlarının oldukça yüksek olduğudur. Velilerin en önde gelen beklentileri öğrencilerin güvenliğidir. Elde edilen sonuçlara göre okulun en çok tercih edilmesinin nedeni eğitim kadrosunun kaliteli olarak algılanmasıdır. Bunu yabancı dil eğitimi izlemektedir. Okulun fiziki olanakları da velilerin tercihleri etkilemektedir. Velilerin okulun eğitim kadrosuna olan güveni, yabancı dil eğitiminin iyi seviyede verildiğini düşünmesi ve okulun fiziki olanaklarını beğenmesi okulun tercih edilmesindeki ana belirleyicilerdir. Araştırma sonucunda Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmet kalitesinin iletişim, empati boyutunun veli beklentilerini karşılamaya en yakın öge olduğu ortaya çıkmıştır. Bu hizmet faktörünü yeterlilik, heveslilik ve somut özellikler takip etmektedir. “Okul çalışanlarının nezaketi” ile “öğretmenlerin öğrencilere sevgi ile yaklaşması” konularında velilerin istek ve beklentileri karşılanmaya en yakın öğelerdir. Öğrencilerin yaşam alanlarının yeterliliğine yönelik algılama ise en yüksek negatif değere sahiptir.

Gülcemal (2012) “İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi” başlıklı araştırmada eğitim hizmetlerinin en önemli paydaşı

konumundaki ilköğretim okulu velilerinin ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin beklenti ve algılamalarını tespit etmeyi amaçlamıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu Eskişehir ilinde bulunan ve kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 9 ilköğretim okulunda öğrencisi bulunan 664 veli üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda algılanan hizmet kalitesi skorlarının 4 negatif olduğunu göstermektedir. Diğer bir ifade ile ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin olarak veli algılarının düşük olduğunu göstermiştir.

Yıldız (2007) “Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarında eğitim hizmetleri kalitesini etkileyen faktörler” başlıklı çalışmada, Beden Eğitimi ve Spor Yüksek okullarında eğitim hizmetleri kalitesini etkileyen faktörleri araştırmış ve eğitim hizmetleri kalitesinin düzeyini, ürünü olan öğrencilerin niteliği belirler sonucuna ulaşmıştır. Eğitim hizmetlerindeki yüksek kalite, topluma bilgi ve beceri donanımlı bireyler sunarken, düşük hizmet kalitesi ise topluma bir bakıma eksik bireyler sunar. Dolayısıyla, kaliteli bireyler alanın gerektirdiği hizmetleri topluma uygun olarak sunabilirken, düşük kalitedeki bireyler bu hizmetleri uygun bir şekilde yerine getiremeyecek ve toplum da buna katlanmak zorunda kalacaktır. Bu sebeple Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki eğitim hizmetleri kalite olgusundan ayrı düşünülmemeli ve eğitim kalitesini etkileyen faktörler günün şartlarına ve bireylerin beklentilerine göre sürekli iyileştirilmelidir sonuçlarını çıkarmıştır.

Gürbüz (2005) “Devlet ve özel ilköğretim okullarında hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına ilişkin bir araştırma”, başlıklı araştırmasında örnek birim olarak seçilen devlet ilköğretim okulu ve özel ilköğretim okulunun başarı değerlendirmesini, veliler ve öğretmenlere uygulanan anket çalışmasının istatistiksel bir analizine dayandırılarak açıklamakta ve hizmet kalitesi ölçümünü, velilerin algılama-beklenti ölçütünde değerlendirmektedir. Velilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri sonucunda, dokunulur olma boyutunda sınıflanabilecek fiziksel ortamın düzeni, bilgisayar hizmetleri, kütüphane hizmetleri, eğitim araç gereçlerine sahip olma, öğrenci sayısının uygunluğu ve öğrenciye sorumluluk kazandırabilme gibi özelliklerin özel ilköğretim kurumlarında devlet okullarına göre daha iyi olduğu belirlenmiştir. Hizmet kalitesinin özel ilköğretim kurumunda sosyal faaliyetler, devlet ilköğretim kurumunda ise rehberlik ve danışmanlık hizmetleri niteliklerinde pozitif ve daha yakın olduğu, diğer özelliklerde ise çok fazla ayrıcalık oluşturmadığı sonuçlarına varılmıştır.

## 2.6 Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Hizmet kalitesinin ölçülmesi için, öncelikle sunulan hizmetlerin ne düzeyde kaliteli olduğunun saptanması gerekmektedir. Verilen hizmetlerin kalitesi hakkında doğru verilere ulaşılabılırsa, kaliteyi yükseltmek için yapılması gerekenler için etkili adımlar atılabilir. Hizmet kalitesinin farklı yöntemlerle ölçüldüğü gözlenmektedir (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007: 78).

Hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi, hizmeti ortaya çıkaran öğelerin, hizmeti alanları ne düzeyde memnun ettiğinin belirlenmesidir. Hizmetlerin kalitesi, hizmeti alanların, hizmetten beklentileri ile, hizmeti aldıktan sonraki düşünceleri arasındaki fark olarak ele alındığında, hizmet kalitesinin ölçülmesi bir bakıma hizmet kalitesinin sayısallaştırılması anlamına gelmektedir. Literatürde, değişik isimlerden ve farklı hizmet kalitesi boyutları yer almaktadır (Avcı ve Sayılır, 2006: 24).

Hizmet kalitesini ölçmek ve değerlendirmek oldukça zor ve karmaşıktır. Hizmet kalitesini ölçmek üzere geliştirilen birçok yöntem kullanılabilir. Aşağıda hizmet kalitesinin ölçülmesinde en çok kullanılan yöntemlere yer verilmektedir. (Şahin, 2011: 51).

**SERVQUAL Ölçeği Modeli:** Hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın kullanılan ölçek, Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Ölçek genelde müşterinin hizmetten beklentilerini ve hizmeti algılama düzeyini belirlemek için tasarlanmıştır. Ayrıca müşteri beklentilerinin ve algılamalarının öğrenilmesine imkân sağladığından dolayı bilginin müşteri ve yönetim arasında paylaşımına da imkân vermektedir (Eleren ve Kılıç, 2007: 237).

SERVQUAL modeline göre algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin bir hizmetten beklentileri ile hizmeti sunan işletmenin performansından algıladıkları arasındaki farka dayanır. Dolayısıyla model iki ana kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısmı beklentiler oluşturmaktadır. Birinci kısımda, müşterilerin hizmetle ilgili genel beklentilerini anlamaya yardımcı olacak müşteri değer yargılarına göre belirlenen değişkenler bulunmaktadır (Değermen, 2006: 38).

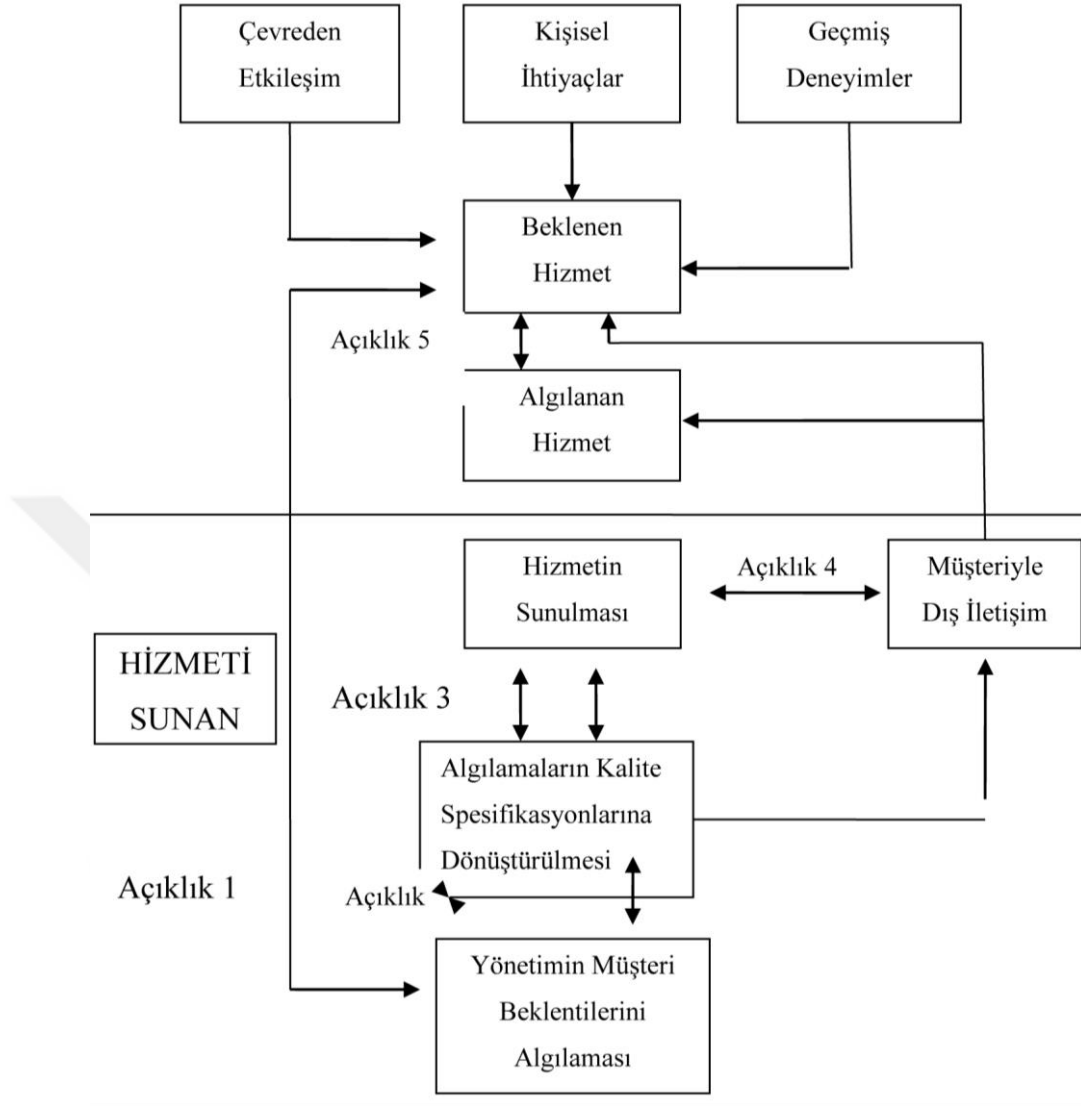
Modelin ikinci kısmını algılamalar oluşturmaktadır. Bu kısımda hizmet üretimi yapan bir işletme hakkındaki müşteri değerlendirmelerini ölçecek değişkenlerin karşılaştırılması yapılmaktadır. Sonuçta alınan hizmet beklentileri karşıyor veya beklentilerin üstünde ise hizmetin kaliteli olduğu sonucuna varılmaktadır. Aksi

durumda ise yani alınan hizmetin beklentilerin altında olduğu durumda memnuniyetsizlik hissi söz konusudur (Okumuş ve Duygun, 2008: 20).

Beklenen ve algılanan hizmetin kıyaslanması malların kıyaslanmasından oldukça farklı ve zordur. Hizmetin soyut olması, standartlaştırılmaması ve üretiminin tüketiminden ayrılamaz oluşu, bir hizmetin satın alınmadan ve tüketilmeden değerlendirilmemesini olanaksız kılmaktadır. Çünkü çoğu hizmetler (örneğin, çocuk bakımı, saç kesimi, ulaştırma hizmetleri gibi) satın alınırken, yararlanırken görülür, hissedilir. Hatta bazı hizmetler satın alındıktan ve kullanıldıktan sonra bile değerlendirilemez. Örneğin, sağlık, danışmanlık, finansal hizmetler gibi. Bu tür hizmetlerde etkinin ya da sonucun ortaya çıkması zamanı gerektirir. Hizmetin satın alınmadan önce başvurulacak özelliklerinin çok az olması; güven, itimat gibi özelliklerinin ise hem çok zor değerlendirilmesi ve hem de zaman alması nedeniyle müşteriler genellikle hizmetin deneyim özelliklerinden yararlanmaktadırlar (Parasuraman vd., 1985: 48).

Hizmet işletmelerinde sunulan hizmetin kalite derecesinin algılanması konusunda, müşteriler ve hizmet sunanlar gibi değişik gruplar arasında hizmet kalitesi konusunda farklı algılar olabilmektedir, bu da istenilen kaliteye ulaşmada sorunlara yol açmaktadır (Alkoç, 2004). Bu farklı algılardan oluşan farklar şekil 2’de GAP ismi ile gösterilmiştir.

## Tüketici



Şekil 2.1: Hizmet kalitesi modeli.

Bu modelin işletmelerdeki yöneticilere hizmet kalitelerini artırabilmek için açık mesajlar iletildiği hizmet kalitesini ve hizmet pazarlamasını geliştirmek isteyen hizmet örgütleri için bir çerçeve işlevi niteliğinde görüldüğü ifade edilmiştir (Öztürk, 2007:159).

Boşluk 1. Birinci boşluğun, işletmenin müşterilerine ait beklentilerini algılaması ile müşterilerinin beklentileri arasındaki farktır şeklinde ifade edilmiştir (Zeithalm, 1988: 35). Pazar araştırmasının yapılmaması, araştırma bulgularının yetersizliği, talep analizinin yapılmaması, işletme içinde iletişimin eksikliği veya yokluğu nedeniyle müşteriden edinilen bilgilerin yönetime ulaşmaması gibi nedenler

birinci fark denilen durumun ortaya çıkmasına neden olduğu ifade edilmiştir (Aymankuv, 2005: 95).

Boşluk 2. Bir yönetimin müşterilerinin beklentilerini algılaması ile hizmet kalitesi spesifikasyonları arasındaki boşluktur (Parasuraman vd., 1985:45). Bu beklentilerin kesinlikle anlaşılıp, hizmet olarak karşılanması gerektiği karşılanamaması durumunda ise ikinci fark diye adlandırılan durumun ortaya çıktığı ifade edilmektedir. İkinci farkın ortaya çıkmasındaki nedenlerin şu şekilde sıralanabileceği ifade edilmiştir: beklentilere karşı bir hedef oluşturulamaması nedeni, müşteri beklentilerinin her zaman karşılanamayacağı inancı nedeni, yöneticilerin hizmet kalitesinin önemini bilincinde olmamaları nedeni, beklentileri gerçekleştirebilecek teçhizat yetersizliği nedeni olarak dört neden ifade edilmiştir (Karakaya, 2009: 46).

Boşluk 3. Gerçekleştirilen hizmetin sunumu ile algılamanın hizmet kalitesine çevrilmesi arasındaki farktır (Zeithalm, 1988: 36). Bu farkın müşteri beklentilerine uygun olarak işletme yönetimlerinde belirledikleri hizmet standartları ile bu belirlenen standartların müşteriye sağlanması arasında oluşan farktan kaynaklandığı ifade edilmiştir. Bu farkın oluşmasında ki nedenler ise işletmedeki rollerin belirsizliği, rol çatışması, çalışanların becerileri ile yaptıkları iş arasındaki uyumsuzluk, kontrol sistemlerinin yetersizliği, çalışanlar arasında takım ruhunun olmaması, uygun teknolojilerden yararlanılmaması ve çalışanlarda müşteri bilincinin olmaması olarak ifade edilmiştir (Aymankuv, 2005: 96).

Boşluk 4. Sunulan hizmetin teslim edilişi ve hizmete yönelik ulaştırılan bilgiler arasındaki fark dördüncü farktır (Zeithalm, 1988: 36). Bu dördüncü farkın, müşterilerin hizmet kalitesi algılarını etkileyen en önemli faktörlerden biri olduğu ifade edilmektedir (Altan ve Atan, 2004: 24). Yatay iletişim yetersizliği ve işletmenin kendini abartma eğilimi faktörünün bu dördüncü boşluğa neden olduğu ifade edilmiştir (Parasuraman vd., 1990: 116).

Boşluk 5. Bu farkın, müşterilerin işletmeden almayı umdukları hizmet ile almış oldukları hizmeti karşılaştırmaları sonucu çıkan bir fark olduğu ifade edilmiştir (Sevimli, 2006: 30). Beklentilerin hizmet kalitesi değerlendirmesinde önemli bir rol oynadığı ve beklentilere tüketicilere ait arzu ve istekleri olarak bakılmaktadır. Beklenen hizmetin, tüketicinin ne olmalı ve ne olabilir gibi inançlarının bir karışımı olduğu ve tüketici tarafından algılanan hizmet kalitesinin ise beşinci boşluğun

büyüklüğüne ve yönüne bağlı olduğu ifade edilmiştir. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki boşluk olarak ifade edilen beşinci boşluğun, yukarıda bahsedilen diğer boşlukların bir fonksiyonu olduğu ifade edilmiştir (Altan ve Atan, 2004: 24).

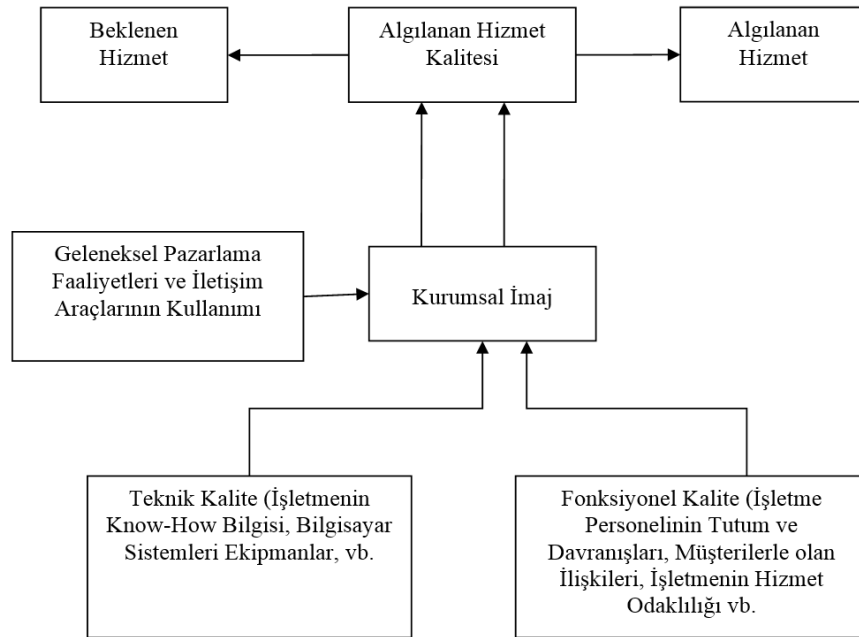
**Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli:** Hizmet kalitesinin ölçülmesinde yararlanılan bir diğer ölçüt ise Grönroos'un Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli'dir. Grönroos'un Modeli (1984), hizmet kalitesini teknik, fonksiyonel ve imaj olarak üç boyutta ele almıştır (Akt: Gürbüz ve Ergülen, 2006: 178).

**Teknik Kalite:** müşterinin hizmetten ne elde ettiğidir, alınan hizmetin sonuçlarına bağlıdır. Teknik kalite, kaliteyi güvence altına alacak sistemlerin, prosedürlerin ve tekniklerin uygulanmasıdır.

**Fonksiyonel Kalite:** hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığıdır. Genellikle hizmeti sunan ve müşteri arasında bir dizi müşteri açısından tatmin edici ya da etmeyici etkileşimler yaşanır.

**İmaj:** Müşterilerin işletme hakkındaki algılarıyla oluşmaktadır. İşletmeler sundukları hizmetlerle simgelenmektedirler. Bu açıdan işletmenin imajı da teknik ve işlevsel kalitesi neticesinde ortaya çıkmaktadır.

Grönroos'a göre firma imajı, müşterilerin bir firmayı ya da işletmeyi nasıl algıladıklarını belirtmektedir. Firma, sunduğu hizmetlerle simgelendiğine göre, firma imajı söz konusu firmanın teknik ve işlevsel kalitesi sonucunda oluşmaktadır (Uyguç, 1998: 38).



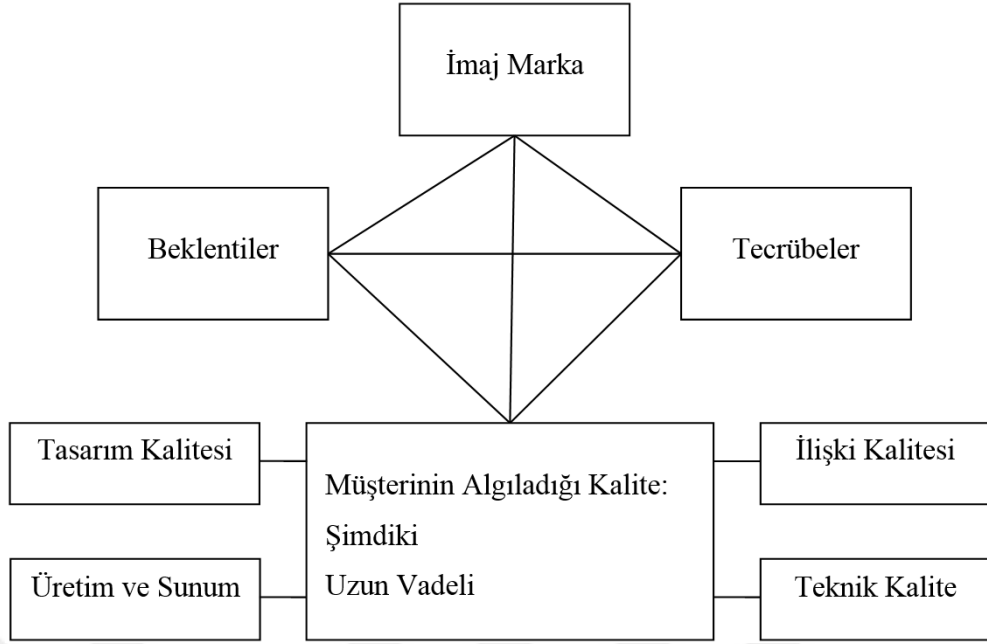
**Şekil 2.2:** Algılanan hizmet kalitesi modeli (Grönroos, 1984, Akt: Barutçu, 2008).

SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli: SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli literatüre Cronin ve Taylor tarafından kazandırılmıştır. SERVQUAL'ın aksine tek taraflı ölçek kullanılan bir modeldir. Bu model performansa dayalı ölçüm modeli olarak adlandırılır. SERVQUAL modelinde kullanılan fark değerleri yerine beklenti skorları değerlendirmeye katılmaz. Tek taraflı ölçek kullanılarak algılanan hizmet kalitesinin belirleyicisi olarak sadece algılanan hizmet performansı dikkate alınır (Değermen, 2006: 62). Bu modele göre, hizmet kalitesini en iyi açıklayan faktör, yalnızca algılamalardır, bu yüzden de hizmet kalitesinin tek ölçütü de performans olmalıdır.

Cronin ve Taylor geliştirdikleri SERVPERF modeli, SERVQUAL ölçeğinde yer alan boyutlar temel alınmakla birlikte, SERVQUAL ölçeğinde olduğu gibi beklentiler ile algılamalar ya da performans arasındaki farka bakılmamakta, sadece performansa bakılmaktadır. Cronin ve Taylor her iki modeli de kıyaslamışlar ve SERVPERF modelinin daha etkili ve iyi sonuçlar veren bir model olduğu sonucuna varmışlardır.

Cronin ve Taylor'ın SERVPERF modelinde üzerinde durdukları nokta müşteri memnuniyeti olgusu olmuştur. SERVQUAL modelinde müşteri memnuniyeti olgusu ihmal edilmektedir. SERVPERF modelinde ise müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi kavramları farklı birer kavram olarak ele alınmaktadır. SERVQUAL modelinde öne sürülen, yeniden satın alma davranışının, hizmet kalitesinden etkilendiği tezine karşı çıkılarak, yeniden satın alma davranışı, hizmet kalitesinden daha çok müşteri memnuniyetinden etkilendiği savunulmaktadır (Bekir, 2010: 39).

4Q Kalite Modeli: Bu model Gummerson tarafından 1987 yılında, hizmet kalitesi ve ürün odaklı kalitenin birleşmesinden yola çıkılarak ortaya konmuştur. Modelin çıkış noktası ise hizmet sunumunun fiziksel yanı ile hizmet yanının birleşik iki öge olduğudur. Böylece hizmet sunumu aslında hem fiziki ortam hem de hizmet kalitesinin artımıyla daha kaliteli olabilecektir. Model de geçen 4Q ise "Tasarım Kalitesi (Design Quality), Üretim Kalitesi (Production Quality), İlişki Kalitesi (Relational Quality) ve Dağıtım Kalitesi (Delivey Quality)"nden oluşmaktadır (Seyran, 2004: 48).



Şekil 2.3: Gummesson'un 4Q kalite modeli (Seyran, 2004).

Model içerisinde müşteriye ait olan beklentiler ve tecrübeler değişkenleri mevcuttur. Bunlara ilaveten marka ve imaj değişkenleri vardır. Marka aslında firmanın sunduğu ve/veya sattığı ürünün/hizmetin müşterilerin aklında bıraktığı düşünce veya izlenimdir. İmaj ise müşterilerin firma ile ilgili görüşleridir. Modeldeki ilk iki kalite bileşeni “kalitenin” kaynağını oluşturmaktadır. Tasarım kalitesi, ürünün veya hizmetin kullanıma uygun bir şekilde nasıl tasarlandığını ve ne kadar uygun olduğunu ortaya koymaktadır. Bu alandaki hatalar veya yetersizlikler düşük performans ve olumsuz müşteri deneyimlerine yol açacaktır. Üretim ve sunum kalitesi ise ürünün veya hizmetin nasıl üretildiğini ve nasıl sunulduğunu ortaya koymaktadır. Bu alandaki hatalar müşterilerin kalite beklentilerinin karşılanmamasına ve kalite sorunlarının ortaya çıkmasına neden olacaktır (Grönroos, 2000: 70). Modelin amacı hizmet sağlayıcının kaliteye ruhsal bir yaklaşım açısından bakmasını sağlamaktır. 4Q Kalite Modelinde Gummesson, hem müşteriye hem de üretimi dikkate alır. Model hizmet sürecindeki tasarım aşamasından başlayıp servisin müşteriye sunulması ve kabul edilmesi aşamasına kadar olan kısımda doğru kalitenin sağlanmasının önemine dikkat çekmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### VELİLERİN EĞİTİMDE HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN İNCELENMESİ

#### 3.1 Araştırmanın Konusu

Öğrenci başarısı eğitimin hem beklentisi hem de en önemli amacıdır. Eğitim açısından diğer önemli konu ise kalitedir. Kaliteli eğitim ile başarılı çocuklara, ileri vadede de başarılı bir geleceğe ulaşılabilir.

Bu araştırmada eğitim açısından önemli olan öğrenci başarısı ve eğitim kalitesi birlikte ele alınmaktadır. Çocuklarının başarı durumlarına göre eğitimde hizmet kalitesinin ne düzeyde algılandığı, velilerin okuldan hizmet kalite beklentisinin karşılanıp karşılanmadığı bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

#### 3.2 Araştırmanın Önemi

Her veli, öğrencisinin başarısını istemektedir. Öğrenci başarısının ise verilen eğitimin kalitesi ile ilişkili olduğu düşüncesi bu araştırmanın çıkış noktasını oluşturmuştur.

Araştırmanın ilköğretim kurumunda yapılmasının birkaç sebebi bulunmaktadır. Öncelikle, eğitim hizmeti, hizmet sektörü içinde çok önemli bir yere sahip olan bir alandır. İlköğretim kurumlarında verilen hizmetin kalitesini artırmak; çocukların yetiştirildikleri alanda en yüksek faydayı sağlayacak bireyler olarak topluma kazandırmayı sağlayacaktır.

Bu araştırma ile velilerin eğitimden beklediği kalite ve bu beklentilerinin karşılanma düzeyi, öğrenci başarısı açısından ele alınarak, araştırmanın yapıldığı kurumun eksikliklerini gidermesine ve dolayısıyla öğrenci başarısını artırmasına rehberlik edeceği düşünülmektedir. Literatürde eğitim hizmetlerinde kalite

olgusunun üzerine araştırmaların son yıllarda yapıldığı gözlenmektedir. Bu araştırma ile ilköğretim kurumlarında kalite, öğrenci başarısı ile ilişkilendirilerek ele alınmaktadır. Araştırmanın bu yönüyle ilgili literatüre katkı sağlayacağı beklenilmektedir

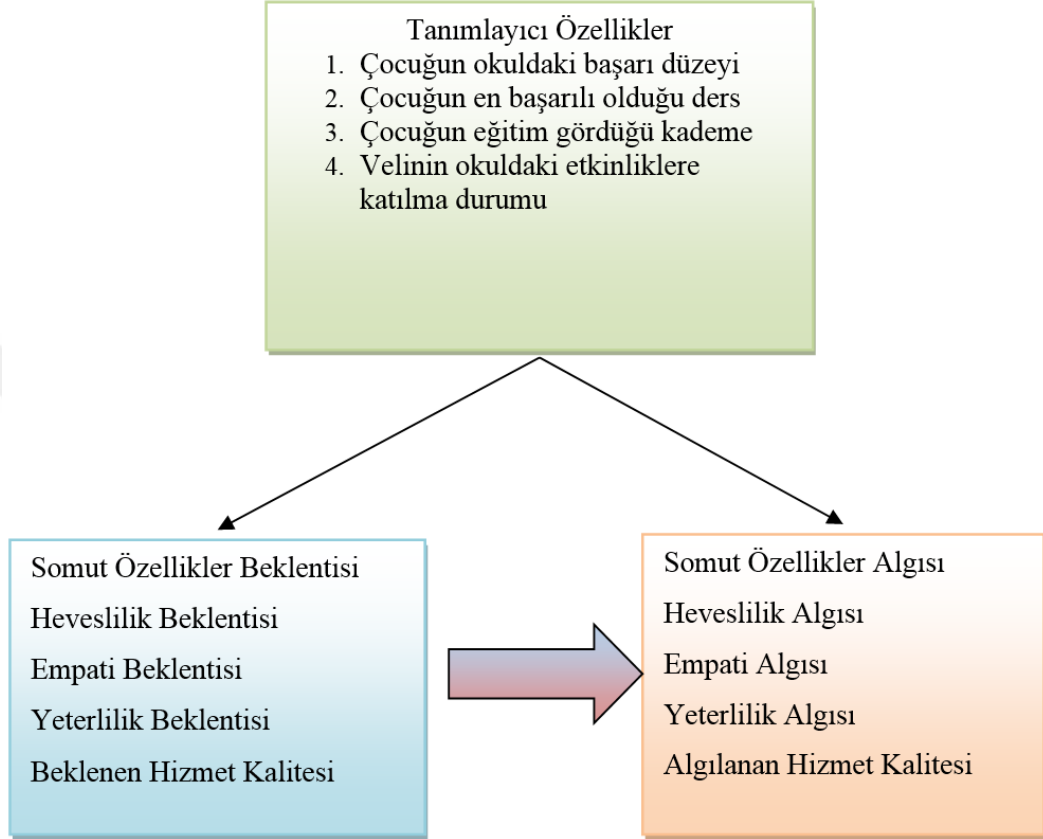
### 3.3 Araştırmanın Amacı

Bu araştırma; ilkokul ve ortaokulda eğitim gören velilerin çocuklarının başarı durumlarına göre, eğitim hizmetlerinden kalite beklentileri ve beklentilerinin karşılanma düzeyini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Amaç doğrultusunda araştırmada aşağıdaki soruların yanıtları aranmaktadır:

1. Araştırmaya katılan veliler, çocuklarını ne düzeyde başarılı bulmaktadırlar?
2. Araştırmaya katılan velilere göre, çocukları en çok hangi derste başarılıdır?
3. Araştırmaya katılan veliler, okuldaki etkinliklere ne düzeyde katılmaktadırlar?
4. Araştırmaya katılan velilerin, eğitim hizmetlerine ilişkin bekledikleri kalite ne düzeydedir?
5. Araştırmaya katılan velilerin, eğitim hizmetlerine ilişkin algıladıkları kalite ne düzeydedir?
6. Araştırmaya katılan velilerin, eğitim hizmetlerine ilişkin algıladıkları kalite ile bekledikleri kalite arasında istatistiksel açıdan fark var mıdır?
7. Araştırmaya katılan velilerin çocuklarının başarı durumlarına göre, eğitim hizmetlerine ilişkin algıladıkları kalite ile bekledikleri kalite düzeyleri farklılaşmakta mıdır?
8. Araştırmaya katılan velilerin çocuklarının en başarılı oldukları derse göre, eğitim hizmetlerine ilişkin algıladıkları kalite ile bekledikleri kalite düzeyleri farklılaşmakta mıdır?
9. Araştırmaya katılan velilerin çocuklarının ilkokul veya ortaokulda eğitim görme durumlarına göre, eğitim hizmetlerine ilişkin algıladıkları kalite ile bekledikleri kalite düzeyleri farklılaşmakta mıdır?
10. Araştırmaya katılan velilerin okuldaki eğitim etkinliklerine katılma durumlarına göre, eğitim hizmetlerine ilişkin algıladıkları kalite ile bekledikleri kalite düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

### 3.4 Araştırmanın Modeli

Araştırma tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Modelin şematik görüntüsü şekil 2’de verilmiştir:



Şekil 2.4: Araştırmanın şematik modeli.

### 3.5 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2013-2014 eğitim öğretim yılında Afyonkarahisar ili Gazlıgöl beldesinde, ilk ve ortaokulu bulunan Gazlıgöl İlköğretim Kurumunda çocuğu eğitim gören veliler oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yoluna gidilmemiş, evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Söz konusu dönemde okulda 250 öğrenci eğitim görmektedir. Velilerin tamamına anket gönderilmiş, ancak okulda 1’den fazla çocuğu öğrenim gören velilerin bulunması ve araştırmaya katılmak gönüllülük esasına dayandığı için 170 kullanılabılır anket formu elde edilmiştir.

### 3.6 Araştırmanın Kısıtlılıkları

Bu araştırma;

1. 2013-2014 eğitim öğretim yılında Gazlıgöl İlköğretim Kurumunda çocuğu eğitim gören 170 veliyle,
2. Velilerin veri toplama araçlarına verdikleri yanıtlar ile
3. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve çözümlenmesinde kullanılan istatistiki yöntemlerle kısıtlıdır.

### 3.7 Veri Toplama Araçları

Araştırmada veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Söz konusu anket 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde velilerin tanımlayıcı özelliklerini (çocuklarının başarı düzeyleri, en çok başarılı olduğu ders, vb.) belirlemeye yönelik 4 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise Servqual hizmet kalitesi beklenti ölçeği, Üçüncü bölümde de Servqual hizmet kalitesi algı ölçeği yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçek, Ene ve Atar'ın (2010) "Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama" başlıklı araştırmasından alınmıştır. Söz konusu ankette 21 soru bulunmaktadır. 7 nolu soru yemek hizmetleri ile ilgili olduğundan ve araştırmanın yapıldığı okulda yemek hizmeti verilmediği için iptal edilerek değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Servqual Ölçeği velilerin hizmet kalite beklenti ve algılarını birlikte ele almaktadır. Ölçekte 4 boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar; somut özellikler, heveslilik, empati ve yeterlidir. Ölçekteki ilk 1-6 soru, somut özellikler boyutuna, 7-10 arası sorular heveslilik boyutuna, 11-15 arası sorular empati boyutuna ve 16-20 arası sorular yeterlilik boyutuna ilişkindir. Bu boyutların toplamı ise toplan hizmet kalite beklentisi ve algısını ortaya koymaktadır. Araştırmada ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Servqual ölçeğinin alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları Tablo 3.1'de görülmektedir.

**Tablo 3.1:** Güvenirlik katsayıları.

Boyutlar	$\alpha$
Somut Özellikler	0,854
Heveslilik	0,879
Empati	0,829
Yeterlilik	0,829
Ölçek Geneli	0,954

### 3.8 Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır. Beklenti ve algı arasındaki farkı belirlemek üzere eşleşmiş gruplar t-testi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### 3.9 Araştırmanın Bulguları

Bu başlık altında, araştırmaya katılan velilerden ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

**Tablo 3.2:** Velilerin tanımlayıcı özellikleri.

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Çocuğun Okuldaki Başarı Düzeyi	Orta	20	11,8
	İyi	82	48,2
	Çok İyi	68	40,0
Çocuğun En Çok Başarılı Olduğu Ders	Sosyal Bilgiler	14	8,2
	Türkçe	67	39,4
	Matematik	44	25,9
	Fen Ve Teknoloji	16	9,4
	Yabancı Dil	12	7,1
	Diğer	17	10,0
	Çocuğun Eğitim Gördüğü Kademe	İlkokul	92
Ortaokul		78	45,9
Okulda Düzenlenen Etkinliklere Katılma Durumu	Katılmıyorum	7	4,1
	Bazen	60	35,3
	Her Zaman	103	60,6

Tablo 3.2 velilerin çocukları ile ilgili verdikleri bilgileri içermektedir. Çocukların okuldaki başarısını velilerin 20'si (%11,8) orta, 82'si (%48,2) iyi, 68'i (%40,0) çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Velilerin çocuğun en çok başarılı olduğu ders sorusuna ise 14'ü (%8,2) sosyal bilgiler, 67'si (%39,4) Türkçe, 44'ü (%25,9) matematik, 16'sı (%9,4) fen ve teknoloji, 12'si (%7,1) yabancı dil, 17'si (%10,0) diğer olarak belirtmişlerdir.

Ankete katılan velilerin 92'sinin çocuğu (%54,1) ilkokula, 78'inin ise (%45,9) ortaokula gitmektedir.

Velilerin çocuklarının okulda düzenlenen etkinliklere katılma sorusuna ise; 7'si (%4,1) katılmıyorum, 60'ı (%35,3) bazen, 103'ü (%60,6) her zaman olarak dağılmaktadır.

Araştırmaya katılan velilerin beklenti ile ilgili ifadelere verdiği yanıtların dağılımları Tablo 3,2'de görülmektedir.

**Tablo 3.3:** Velilerin okul hizmet kalitesi beklentileri ile ilgili ifadelere verdiği yanıtların dağılımları.

	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
İdeal Okullar Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir.	5	2,9	8	4,7	33	19,4	84	49,4	40	23,5	3,859	0,931
İdeal Okullar Temiz, Tertipli Ve Düzenlidir.	3	1,8	5	2,9	17	10,0	97	57,1	48	28,2	4,071	0,811
İdeal Okullarda Dershanelerin Isısı Yaz/kıs İdeal Olarak Sağlanır.	2	1,2	3	1,8	30	17,6	71	41,8	64	37,6	4,129	0,847
İdeal Okullar Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır.	3	1,8	3	1,8	8	4,7	80	47,1	76	44,7	4,312	0,794
İdeal Okullarda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.	4	2,4	1	0,6	8	4,7	101	59,4	56	32,9	4,200	0,758
İdeal Okullarda Yaşam Alanları (okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.	13	7,6	9	5,3	24	14,1	73	42,9	51	30,0	3,824	1,148
İdeal Okullar Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur.	3	1,8	4	2,4	26	15,3	90	52,9	47	27,6	4,024	0,828
İdeal Okullar Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur.	3	1,8	7	4,1	35	20,6	87	51,2	38	22,4	3,882	0,862
İdeal Okullar Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.	3	1,8	5	2,9	23	13,5	91	53,5	48	28,2	4,035	0,835
İdeal Okullar Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.	4	2,4	3	1,8	32	18,8	79	46,5	52	30,6	4,012	0,884
İdeal Okullarda Hizmet Gören Personel Naziktir.	1	0,6	6	3,5	36	21,2	84	49,4	43	25,3	3,953	0,813
İdeal Okullarda Veli İstek Ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.	2	1,2	5	2,9	20	11,8	89	52,4	54	31,8	4,106	0,807
İdeal Okullarda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.	5	2,9	5	2,9	22	12,9	88	51,8	50	29,4	4,018	0,900
İdeal Okullarda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler.	3	1,8	2	1,2	28	16,5	87	51,2	50	29,4	4,053	0,816
İdeal Okullar Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır.	1	0,6	2	1,2	21	12,4	87	51,2	59	34,7	4,182	0,735
İdeal Okullarda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.	11	6,5	10	5,9	34	20,0	82	48,2	33	19,4	3,682	1,057
İdeal Okullarda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir	2	1,2	13	7,6	34	20,0	76	44,7	45	26,5	3,876	0,931
İdeal Okullar Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.	3	1,8	3	1,8	24	14,1	83	48,8	57	33,5	4,106	0,836
İdeal Okullar Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.	3	1,8	10	5,9	39	22,9	80	47,1	38	22,4	3,824	0,906
İdeal Okullarda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.	6	3,5	4	2,4	35	20,6	69	40,6	56	32,9	3,971	0,976

Araştırmaya katılan velilerin okul hizmet kalitesi beklentileri ile ilgili ifadelere ilgili verdiği yanıtlar incelendiğinde;

“İdeal Okullar Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir.” ifadesine velilerin, %2,9'u (n=5) hiç katılmıyorum, %4,7'si (n=8) katılmıyorum, %19,4'ü (n=33) kararsızım, %49,4'ü (n=84) katılıyorum, %23,5'i (n=40) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

Velilerin “İdeal Okullar Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir.” ifadesine yüksek (3,859 ± 0,931) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Temiz, Tertipli Ve Düzenlidir.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %10,0'ı (n=17) kararsızım, %57,1'i (n=97) katılıyorum, %28,2'si (n=48) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Temiz, Tertipli Ve Düzenlidir.” ifadesine yüksek (4,071 ± 0,811) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Dershanelerin Isısı Yaz/kış İdeal Olarak Sağlanır.” ifadesine velilerin, %1,2'si (n=2) hiç katılmıyorum, %1,8'i (n=3) katılmıyorum, %17,6'sı (n=30) kararsızım, %41,8'i (n=71) katılıyorum, %37,6'sı (n=64) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Dershanelerin Isısı Yaz/Kış İdeal Olarak Sağlanır.” ifadesine yüksek (4,129 ± 0,847) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %1,8'i (n=3) katılmıyorum, %4,7'si (n=8) kararsızım, %47,1'i (n=80) katılıyorum, %44,7'si (n=76) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır” ifadesine çok yüksek (4,312 ± 0,794) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.” ifadesine velilerin, %2,4'ü (n=4) hiç katılmıyorum, %0,6'sı (n=1) katılmıyorum, %4,7'si (n=8) kararsızım, %59,4'ü (n=101) katılıyorum, %32,9'u (n=56) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.” ifadesine çok yüksek (4,200 ± 0,758) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Yaşam Alanları (Okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.” ifadesine velilerin, %7,6'sı (n=13) hiç katılmıyorum, %5,3'ü (n=9) katılmıyorum, %14,1'i (n=24) kararsızım, %42,9'u (n=73) katılıyorum, %30,0'ı (n=51) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Yaşam Alanları (Okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.” ifadesine yüksek (3,824 ± 1,148) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %2,4'ü (n=4) katılmıyorum, %15,3'ü (n=26) kararsızım, %52,9'u (n=90) katılıyorum, %27,6'sı (n=47) tamamen katılıyorum

yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur” ifadesine yüksek ( $4,024 \pm 0,828$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %4,1'i (n=7) katılmıyorum, %20,6'sı (n=35) kararsızım, %51,2'si (n=87) katılıyorum, %22,4'ü (n=38) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur” ifadesine yüksek ( $3,882 \pm 0,862$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %13,5'i (n=23) kararsızım, %53,5'i (n=91) katılıyorum, %28,2'si (n=48) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine yüksek ( $4,035 \pm 0,835$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.” ifadesine velilerin, %2,4'ü (n=4) hiç katılmıyorum, %1,8'i (n=3) katılmıyorum, %18,8'i (n=32) kararsızım, %46,5'i (n=79) katılıyorum, %30,6'sı (n=52) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.” ifadesine yüksek ( $4,012 \pm 0,884$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Hizmet Gören Personel Naziktir.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %3,5'i (n=6) katılmıyorum, %21,2'si (n=36) kararsızım, %49,4'ü (n=84) katılıyorum, %25,3'ü (n=43) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Hizmet Gören Personel Naziktir.” ifadesine yüksek ( $3,953 \pm 0,813$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Veli İstek Ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.” ifadesine velilerin %1,2'si (n=2) hiç katılmıyorum, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %11,8'i (n=20) kararsızım, %52,4'ü (n=89) katılıyorum, %31,8'i (n=54) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Veli İstek ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.” ifadesine yüksek ( $4,106 \pm 0,807$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.” ifadesine velilerin, %2,9'u (n=5) hiç katılmıyorum, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %12,9'u (n=22) kararsızım, %51,8'i (n=88) katılıyorum, %29,4'ü (n=50) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.” ifadesine yüksek ( $4,018 \pm 0,900$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %1,2'si (n=2) katılmıyorum, %16,5'i (n=28) kararsızım, %51,2'si (n=87) katılıyorum, %29,4'ü (n=50) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler.” ifadesine yüksek (4,053 ± 0,816) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %1,2'si (n=2) katılmıyorum, %12,4'ü (n=21) kararsızım, %51,2'si (n=87) katılıyorum, %34,7'si (n=59) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “ideal okullar öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır.” ifadesine yüksek (4,182 ± 0,735) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.” ifadesine velilerin, %6,5'i (n=11) hiç katılmıyorum, %5,9'u (n=10) katılmıyorum, %20,0'ı (n=34) kararsızım, %48,2'si (n=82) katılıyorum, %19,4'ü (n=33) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.” ifadesine yüksek (3,682 ± 1,057) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir” ifadesine velilerin %1,2'si (n=2) hiç katılmıyorum, %7,6'sı (n=13) katılmıyorum, %20,0'ı (n=34) kararsızım, %44,7'si (n=76) katılıyorum, %26,5'i (n=45) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir” ifadesine yüksek (3,876 ± 0,931) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %1,8'i (n=3) katılmıyorum, %14,1'i (n=24) kararsızım, %48,8'i (n=83) katılıyorum, %33,5'i (n=57) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.” ifadesine yüksek (4,106 ± 0,836) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullar Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %5,9'u (n=10) katılmıyorum, %22,9'u (n=39) kararsızım, %47,1'i (n=80) katılıyorum, %22,4'ü (n=38) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullar Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.” ifadesine yüksek (3,824 ± 0,906) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İdeal Okullarda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.” ifadesine velilerin, %3,5'i (n=6) hiç katılmıyorum, %2,4'ü (n=4) katılmıyorum, %20,6'sı (n=35) kararsızım, %40,6'sı (n=69) katılıyorum, %32,9'u (n=56) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “İdeal Okullarda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.” ifadesine yüksek (3,971 ± 0,976) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Araştırmaya katılan velilerin algı ile ilgili ifadelere verdiği yanıtların dağılımları Tablo 3.4’de görülmektedir.

**Tablo 3.4:** Velilerin hizmet kalite algısı ile ilgili ifadelere verdiği yanıtların dağılımları.

	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Bu Okul Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir.	8	4,7	14	8,2	28	16,5	78	45,9	42	24,7	3,776	1,059
Bu Okul Temiz, Tertipli Ve Düzenlidir.	1	0,6	6	3,5	17	10,0	97	57,1	49	28,8	4,100	0,759
Bu Okulda Dershanelerin Isısı Yaz/kış İdeal Olarak Sağlanır.	2	1,2	10	5,9	19	11,2	76	44,7	63	37,1	4,106	0,904
Bu Okulda Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır.	3	1,8	4	2,4	3	1,8	87	51,2	73	42,9	4,312	0,779
Bu Okulda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.	3	1,8	2	1,2	11	6,5	102	60,0	52	30,6	4,165	0,743
Bu Okulda Yaşam Alanları (okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.	15	8,8	19	11,2	29	17,1	70	41,2	37	21,8	3,559	1,201
Bu Okulda Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur.	1	0,6	3	1,8	30	17,6	91	53,5	45	26,5	4,035	0,753
Bu Okulda Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur.	1	0,6	9	5,3	22	12,9	106	62,4	32	18,8	3,935	0,763
Bu Okulda Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.	1	0,6	5	2,9	21	12,4	96	56,5	47	27,6	4,076	0,754
Bu Okulda Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.	0	0,0	5	2,9	32	18,8	96	56,5	37	21,8	3,971	0,725
Bu Okulda Hizmet Gören Personel Naziktir.	1	0,6	10	5,9	13	7,6	97	57,1	49	28,8	4,076	0,807
Bu Okulda Veli İstek Ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.	1	0,6	9	5,3	14	8,2	92	54,1	54	31,8	4,112	0,810
Bu Okulda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.	3	1,8	7	4,1	18	10,6	95	55,9	47	27,6	4,035	0,842
Bu Okulda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler	3	1,8	5	2,9	27	15,9	79	46,5	56	32,9	4,059	0,875
Bu Okulda Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır	1	0,6	3	1,8	15	8,8	88	51,8	63	37,1	4,229	0,730
Bu Okulda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.	11	6,5	12	7,1	30	17,6	81	47,6	36	21,2	3,700	1,082
Bu Okulda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir.	4	2,4	12	7,1	24	14,1	84	49,4	46	27,1	3,918	0,951
Bu Okulda Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.	2	1,2	5	2,9	14	8,2	88	51,8	61	35,9	4,182	0,797
Bu Okul Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.	3	1,8	10	5,9	25	14,7	81	47,6	51	30,0	3,982	0,920
Bu Okulda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.	7	4,1	9	5,3	35	20,6	62	36,5	57	33,5	3,900	1,058

Araştırmaya katılan velilerin hizmet kalite algısı ile ilgili ifadelere verdiği yanıtlar incelendiğinde;

“Bu Okul Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir.” ifadesine velilerin, %4,7'si (n=8) hiç katılmıyorum, %8,2'si (n=14) katılmıyorum, %16,5'i (n=28) kararsızım, %45,9'u (n=78) katılıyorum, %24,7'si (n=42) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okul Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir.” ifadesine yüksek (3,776 ± 1,059) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okul Temiz, Tertipli Ve Düzenlidir.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %3,5'i (n=6) katılmıyorum, %10,0'ı (n=17) kararsızım, %57,1'i (n=97) katılıyorum, %28,8'i (n=49) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okul Temiz, Tertipli Ve Düzenlidir.” ifadesine yüksek (4,100 ± 0,759) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Dershanelerin Isısı Yaz/kış İdeal Olarak Sağlanır.” ifadesine velilerin, %1,2'si (n=2) hiç katılmıyorum, %5,9'u (n=10) katılmıyorum, %11,2'si (n=19) kararsızım, %44,7'si (n=76) katılıyorum, %37,1'i (n=63) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Dershanelerin Isısı Yaz/Kış İdeal Olarak Sağlanır.” ifadesine yüksek (4,106 ± 0,904) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %2,4'ü (n=4) katılmıyorum, %1,8'i (n=3) kararsızım, %51,2'si (n=87) katılıyorum, %42,9'u (n=73) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır.” ifadesine çok yüksek (4,312 ± 0,779) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %1,2'si (n=2) katılmıyorum, %6,5'i (n=11) kararsızım, %60,0'ı (n=102) katılıyorum, %30,6'sı (n=52) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.” ifadesine yüksek (4,165 ± 0,743) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Yaşam Alanları (okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.” ifadesine velilerin, %8,8'i (n=15) hiç katılmıyorum, %11,2'si (n=19) katılmıyorum, %17,1'i (n=29) kararsızım, %41,2'si (n=70) katılıyorum, %21,8'i (n=37) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Yaşam

Alanları (Okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.” ifadesine yüksek ( $3,559 \pm 1,201$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %1,8'i (n=3) katılmıyorum, %17,6'sı (n=30) kararsızım, %53,5'i (n=91) katılıyorum, %26,5'i (n=45) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine yüksek ( $4,035 \pm 0,753$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %5,3'ü (n=9) katılmıyorum, %12,9'u (n=22) kararsızım, %62,4'ü (n=106) katılıyorum, %18,8'i (n=32) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine yüksek ( $3,935 \pm 0,763$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %12,4'ü (n=21) kararsızım, %56,5'i (n=96) katılıyorum, %27,6'sı (n=47) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.” ifadesine yüksek ( $4,076 \pm 0,754$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.” ifadesine velilerin, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %18,8'i (n=32) kararsızım, %56,5'i (n=96) katılıyorum, %21,8'i (n=37) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.” ifadesine yüksek ( $3,971 \pm 0,725$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Hizmet Gören Personel Naziktir.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %5,9'u (n=10) katılmıyorum, %7,6'sı (n=13) kararsızım, %57,1'i (n=97) katılıyorum, %28,8'i (n=49) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Hizmet Gören Personel Naziktir.” ifadesine yüksek ( $4,076 \pm 0,807$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Veli İstek Ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %5,3'ü (n=9) katılmıyorum, %8,2'si (n=14) kararsızım, %54,1'i (n=92) katılıyorum, %31,8'i (n=54) tamamen katılıyorum

yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Veli İstek Ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.” ifadesine yüksek (4,112 ± 0,810) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %4,1'i (n=7) katılmıyorum, %10,6'sı (n=18) kararsızım, %55,9'u (n=95) katılıyorum, %27,6'sı (n=47) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.” İfadesine yüksek (4,035 ± 0,842) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %15,9'u (n=27) kararsızım, %46,5'i (n=79) katılıyorum, %32,9'u (n=56) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler.” ifadesine yüksek (4,059 ± 0,875) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır” ifadesine velilerin, %0,6'sı (n=1) hiç katılmıyorum, %1,8'i (n=3) katılmıyorum, %8,8'i (n=15) kararsızım, %51,8'i (n=88) katılıyorum, %37,1'i (n=63) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır.” ifadesine çok yüksek (4,229 ± 0,730) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.” ifadesine velilerin, %6,5'i (n=11) hiç katılmıyorum, %7,1'i (n=12) katılmıyorum, %17,6'sı (n=30) kararsızım, %47,6'sı (n=81) katılıyorum, %21,2'si (n=36) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.” ifadesine yüksek (3,700 ± 1,082) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir.” ifadesine velilerin, %2,4'ü (n=4) hiç katılmıyorum, %7,1'i (n=12) katılmıyorum, %14,1'i (n=24) kararsızım, %49,4'ü (n=84) katılıyorum, %27,1'i (n=46) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir.” ifadesine yüksek (3,918 ± 0,951) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.” ifadesine velilerin, %1,2'si (n=2) hiç katılmıyorum, %2,9'u (n=5) katılmıyorum, %8,2'si (n=14) kararsızım, %51,8'i (n=88) katılıyorum, %35,9'u (n=61) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.” ifadesine yüksek (4,182 ± 0,797) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okul Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.” ifadesine velilerin, %1,8'i (n=3) hiç katılmıyorum, %5,9'u (n=10) katılmıyorum, %14,7'si (n=25) kararsızım, %47,6'sı (n=81) katılıyorum, %30,0'ı (n=51) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okul Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.” ifadesine yüksek (3,982 ± 0,920) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Bu Okulda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.” ifadesine velilerin, %4,1'i (n=7) hiç katılmıyorum, %5,3'ü (n=9) katılmıyorum, %20,6'sı (n=35) kararsızım, %36,5'i (n=62) katılıyorum, %33,5'i (n=57) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Velilerin “Bu Okulda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.” ifadesine yüksek (3,900 ± 1,058) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

### 3.9.1 Velilerin Okul Hizmet Kalite Beklenti ve Algı (Madde Bazında) Ortalamaları Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular

Bu bölümde velilerin hizmet kalite beklenti ve algılarının (her ifade bazında) ortalamaları arasında farklılık bulunup bulunmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Beklenti ve algı düzey ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ise eşleştirilmiş grup t-testi analizi yapılmıştır.

**Tablo 3.5:** Velilerin “ideal okullar modern bir dış görünüşe sahiptir” beklentileri ile “bu okul modern bir dış görünüşe sahiptir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir. (Beklenti)	170	3,859	0,931	0,071	1,068	169,000	0,287
Bu Okul Modern Bir Dış Görünüşe Sahiptir. (Algı)	170	3,776	1,059	0,081			

Velilerin “ideal okullar modern bir dış görünüşe sahiptir” beklentileri ile “bu okul modern bir dış görünüşe sahiptir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (t=1,068; p=0,287>0,05).

**Tablo 3.6:** Velilerin “ideal okullar temiz, tertipli ve düzenlidir” beklentileri ile “bu okul temiz, tertipli ve düzenlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Temiz, Tertipli ve Düzenlidir (Beklenti)	170	4,071	0,811	0,062	-0,453	169,000	0,651
Bu Okul Temiz, Tertipli ve Düzenlidir (Algı)	170	4,100	0,759	0,058			

Velilerin “ideal okullar temiz, tertipli ve düzenlidir” beklentileri ile “bu okul temiz, tertipli ve düzenlidir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,453$ ;  $p=0,651>0,05$ ).

**Tablo 3.7:** Velilerin “ideal okullarda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır” beklentileri ile “bu okulda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Dershanelerin Isısı Yaz/kış İdeal Olarak Sağlanır.	170	4,129	0,847	0,065	0,317	169,000	0,751
Bu Okulda Dershanelerin Isısı Yaz/kış İdeal Olarak Sağlanır.	170	4,106	0,904	0,069			

Velilerin “ideal okullarda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır” beklentileri ile “bu okulda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=0,317$ ;  $p=0,751>0,05$ ).

**Tablo 3.8:** Velilerin “ideal okullar bilgisayar teknolojilerinden faydalanır” beklentileri ile “bu okulda bilgisayar teknolojilerinden faydalanır” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır.	170	4,312	0,794	0,061	0,000	169,000	1,000
Bu Okulda Bilgisayar Teknolojilerinden Faydalanır.	170	4,312	0,779	0,060			

Velilerin “ideal okullar bilgisayar teknolojilerinden faydalanır” beklentileri ile “bu okulda bilgisayar teknolojilerinden faydalanır” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=0,000$ ;  $p=1,000>0,05$ ).

**Tablo 3.9:** Velilerin “ideal okullarda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir” beklentileri ile “bu okulda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.	170	4,200	0,758	0,058	0,482	169,000	0,630
Bu Okulda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.	170	4,165	0,743	0,057			

Velilerin “ideal okullarda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir” beklentileri ile “bu okulda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=0,482$ ;  $p=0,630>0,05$ ).

**Tablo 3.10:** Velilerin “ideal okullarda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Yaşam Alanları (okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.	170	3,824	1,148	0,088	3,212	169,000	0,002
Bu Okulda Yaşam Alanları (okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.	170	3,559	1,201	0,092			

Velilerin “ideal okullarda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda,

aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=3,212$ ;  $p=0,002<0,05$ ). “İdeal okullarda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir.” ortalaması ( $x=3,824$ ) “bu okulda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir.” ortalamasından ( $x=3,559$ ) yüksektir.

**Tablo 3.1:** Velilerin “ideal okullar öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur.	170	4,024	0,828	0,064	-0,166	169,000	0,868
Bu Okulda Öğrencilerin Kültürel Gelişimine Katkıda Bulunur.	170	4,035	0,753	0,058			

Velilerin “ideal okullar öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,166$ ;  $p=0,868>0,05$ ).

**Tablo 3.2:** Velilerin “ideal okullar öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur.	170	3,882	0,862	0,066	-0,886	169,000	0,377
Bu Okulda Öğrencilerin Bedensel Gelişimine Katkıda Bulunur.	170	3,935	0,763	0,059			

Velilerin “ideal okullar öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,886$ ;  $p=0,377>0,05$ ).

**Tablo 3.3:** Velilerin “ideal okullar öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.	170	4,035	0,835	0,064	-0,606	169,000	0,545
Bu Okulda Öğrencilerin Kişilik Gelişimine Katkıda Bulunur.	170	4,076	0,754	0,058			

Velilerin “ideal okullar öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,606$ ;  $p=0,545>0,05$ ).

**Tablo 3.4:** Velilerin “ideal okullar öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.	170	4,012	0,884	0,068	0,580	169,000	0,563
Bu Okulda Öğrencilerin Bireysel Yeteneklerini Ortaya Çıkarırlar.	170	3,971	0,725	0,056			

Velilerin “ideal okullar öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=0,580$ ;  $p=0,563>0,05$ ).

**Tablo 3.5:** Velilerin “ideal okullarda hizmet gören personel naziktir” beklentileri ile “bu okulda hizmet gören personel naziktir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Hizmet Gören Personel Naziktir.	170	3,953	0,813	0,062	-1,767	169,000	0,079
Bu Okulda Hizmet Gören Personel Naziktir.	170	4,076	0,807	0,062			

Velilerin “ideal okullarda hizmet gören personel naziktir” beklentileri ile “bu okulda hizmet gören personel naziktir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-1,767$ ;  $p=0,079>0,05$ ).

**Tablo 3.6:** Velilerin “ideal okullarda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır” beklentileri ile “bu okulda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Veli İstek ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.	170	4,106	0,807	0,062	-0,090	169,000	0,928
Bu Okulda Veli İstek ve Şikâyetleri Dikkate Alınır.	170	4,112	0,810	0,062			

Velilerin “ideal okullarda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır” beklentileri ile “bu okulda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,090$ ;  $p=0,928>0,05$ ).

**Tablo 3.7:** Velilerin “ideal okullarda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.	170	4,018	0,900	0,069	-0,252	169,000	0,801
Bu Okulda Öğretmenler Velilerle İşbirliği İçinde Çalışır.	170	4,035	0,842	0,065			

Velilerin “ideal okullarda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,252$ ;  $p=0,801>0,05$ ).

**Tablo 3.8:** Velilerin “ideal okullarda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler.	170	4,053	0,816	0,063	-0,096	169,000	0,923
Bu Okulda Öğretmenler Tüm Öğrencilerle Bire Bir İlgilenirler	170	4,059	0,875	0,067			

Velilerin “ideal okullarda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,096$ ;  $p=0,923>0,05$ ).

**Tablo 3.9:** Velilerin “ideal okullar öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır.	170	4,182	0,735	0,056	-0,729	169,000	0,467
Bu Okulda Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır	170	4,229	0,730	0,056			

Velilerin “ideal okullar öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır” beklentileri ile “bu okulda öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,729$ ;  $p=0,467>0,05$ ).

**Tablo 3.20:** Velilerin “ideal okullarda yabancı dil eğitimi yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda yabancı dil eğitimi yeterlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.	170	3,682	1,057	0,081	-0,213	169,000	0,831
Bu Okulda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.	170	3,700	1,082	0,083			

Velilerin “ideal okullarda yabancı dil eğitimi yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda yabancı dil eğitimi yeterlidir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,213$ ;  $p=0,831>0,05$ ).

Velilerin “ideal okullarda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” beklentileri ile “bu okulda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” algıları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin veriler Tablo 3.20’de verilmektedir.

**Tablo 3.10:** Velilerin “ideal okullarda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” beklentileri ile “bu okulda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullarda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir	170	3,876	0,931	0,071	-0,584	169,000	0,560
Bu Okulda Hizmet Veren Öğretmenler Meslektaşlarının En İyileridir.	170	3,918	0,951	0,073			

Velilerin “ideal okullarda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” beklentileri ile “bu okulda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,584$ ;  $p=0,560>0,05$ ).

**Tablo 3.11:** Velilerin “ideal okullar öğrencilerin güvenliğine önem verir” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin güvenliğine önem verir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.	170	4,106	0,836	0,064	-1,214	169,000	0,226
Bu Okulda Öğrencilerin Güvenliğine Önem Verir.	170	4,182	0,797	0,061			

Velilerin “ideal okullar öğrencilerin güvenliğine önem verir” beklentileri ile “bu okulda öğrencilerin güvenliğine önem verir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-1,214$ ;  $p=0,226>0,05$ ).

**Tablo 3.12:** Velilerin “ideal okullar kendilerine ödenen paranın karşılığını öder” beklentileri ile “bu okul kendilerine ödenen paranın karşılığını öder” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
İdeal Okullar Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.	170	3,824	0,906	0,070	-2,060	169,000	0,041
Bu Okul Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.	170	3,982	0,920	0,071			

Velilerin “ideal okullar kendilerine ödenen paranın karşılığını öder” beklentileri ile “bu okul kendilerine ödenen paranın karşılığını öder” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=-2,060$ ;  $p=0,041<0,05$ ). “İdeal okullar kendilerine ödenen paranın karşılığını öder.” ortalaması ( $x=3,824$ ) “Bu okul kendilerine ödenen paranın karşılığını öder.” ortalamasından ( $x=3,982$ ) düşüktür.

**Tablo 3.13:** Velilerin “ideal okullarda kütüphane hizmetleri yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda kütüphane hizmetleri yeterlidir” algıları arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	P
İdeal Okullarda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.	170	3,971	0,976	0,075	1,007	169,000	0,315
Bu Okulda Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.	170	3,900	1,058	0,081			

Velilerin “ideal okullarda kütüphane hizmetleri yeterlidir” beklentileri ile “bu okulda kütüphane hizmetleri yeterlidir” algıları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=1,007$ ;  $p=0,315>0,05$ ).

### 3.9.2 Velilerin Okul Hizmet Kalite Beklentisi ve Algı (Boyut Bazında) Ortalamaları Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular

Velilerin somut özellikler beklentisi ile somut özellikler algısı arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin veriler Tablo 3.25’de verilmektedir.

**Tablo 3.14:** Velilerin somut özellikler beklentisi ile somut özellikler algısı arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	P
Somut Özellikler Beklenti	170	4,066	0,626	0,048	1,256	169,000	0,211
Somut Özellikler Algı	170	4,003	0,663	0,051			

Velilerin somut özellikler beklentisi ile somut özellikler algısı ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=1,256$ ;  $p=0,211>0,05$ ). Velilerin beklentilerinin ve algılarının birbirine yakın olduğu söylenebilir.

Velilerin heveslilik beklentisi ile heveslilik algısı arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin veriler Tablo 3.25’de verilmektedir.

**Tablo 3.15:** Velilerin heveslilik beklentisi ile heveslilik algısı arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					T	Sd	p
Heveslilik Beklenti	170	3,988	0,658	0,050	-0,324	169,000	0,746
Heveslilik Algı	170	4,004	0,571	0,044			

Velilerin heveslilik beklentisi ile heveslilik algısı ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,324$ ;  $p=0,746>0,05$ ). Velilerin okuldan heveslilik boyutundaki beklentileri ile algıları birbirine yakın çıkmıştır. Yani velilerin beklentileri okul tarafından karşılanmaktadır.

Velilerin empati beklentisi ile empati algısı arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin veriler Tablo 3.26’de verilmektedir.

**Tablo 3.16:** Velilerin empati beklentisi ile empati algısı arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					T	Sd	p
Empati Beklenti	170	4,062	0,572	0,044	-0,935	169,000	0,351
Empati Algı	170	4,102	0,565	0,043			

Velilerin empati beklentisi ile empati algısı ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,935$ ;  $p=0,351>0,05$ ).

Velilerin yeterlilik beklentisi ile yeterlilik algısı arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin veriler Tablo 3.27’de verilmektedir.

**Tablo 3.17:** Velilerin yeterlilik beklentisi ile yeterlilik algısı arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
Yeterlilik Beklenti	170	3,892	0,661	0,051	-0,921	169,000	0,358
Yeterlilik Algı	170	3,937	0,681	0,052			

Velilerin yeterlilik beklentisi ile yeterlilik algısı ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,921$ ;  $p=0,358>0,05$ ).

Velilerin beklenti genel ile algı genel arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin veriler Tablo 3.28’de verilmektedir.

**Tablo 3.18:** Velilerin beklenti genel ile algı genel arasındaki farklılaşma durumu.

Gruplar	N	x	Ss	Shx	Eşleştirilmiş t Testi		
					t	Sd	p
Beklenti Genel	170	4,006	0,527	0,040	-0,151	169,000	0,880
Algı Genel	170	4,012	0,525	0,040			

Velilerin beklenti genel ile algı genel ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-0,151$ ;  $p=0,880>0,05$ ).

### 3.9.3 Öğrenci Başarısı Açısından Velilerin Hizmet Kalite Beklenti ve Algısı Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan velilerin çocuklarının en başarılı olduğu ders ve okuldaki başarı durumu ile okul hizmet kalitesi beklenti ve algıları arasında anlamlı farklılıkların bulunup bulunmadığı ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

**Tablo 3.30:** Velilerin beklenti ve algılarının çocuğun en çok başarılı olduğu derse göre farklılaşma durumu.

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Somut Özellikler Beklenti	Sosyal Bilgiler	14	4,036	0,444	0,864	0,507
	Türkçe	67	4,092	0,560		
	Matematik	44	4,091	0,605		
	Fen ve Teknoloji	16	4,104	0,384		
	Yabancı Dil	12	4,208	0,995		
	Diğer	17	3,784	0,883		
Somut Özellikler Algı	Sosyal Bilgiler	14	4,155	0,384	4,711	0,000
	Türkçe	67	3,846	0,762		
	Matematik	44	4,284	0,534		
	Fen ve Teknoloji	16	4,042	0,307		
	Yabancı Dil	12	4,236	0,645		
	Diğer	17	3,569	0,640		
Heveslilik Beklenti	Sosyal Bilgiler	14	3,714	0,378	1,916	0,094
	Türkçe	67	3,922	0,638		
	Matematik	44	4,222	0,703		
	Fen ve Teknoloji	16	3,906	0,287		
	Yabancı Dil	12	3,875	0,808		
	Diğer	17	4,029	0,814		
Heveslilik Algı	Sosyal Bilgiler	14	4,071	0,301	3,493	0,005
	Türkçe	67	3,918	0,615		
	Matematik	44	4,199	0,519		
	Fen ve Teknoloji	16	3,984	0,347		
	Yabancı Dil	12	4,250	0,500		
	Diğer	17	3,632	0,691		

**Tablo 3.30 (Devam):** Velilerin beklenti ve algılarının çocuğun en çok başarılı olduğu derse göre farklılaşma durumu.

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Empati Beklenti	Sosyal Bilgiler	14	4,029	0,514	1,538	0,181
	Türkçe	67	3,958	0,590		
	Matematik	44	4,191	0,497		
	Fen ve Teknoloji	16	3,975	0,342		
	Yabancı Dil	12	4,333	0,740		
	Diğer	17	4,059	0,703		
Empati Algı	Sosyal Bilgiler	14	4,300	0,340	1,953	0,088
	Türkçe	67	3,994	0,621		
	Matematik	44	4,236	0,569		
	Fen ve Teknoloji	16	4,088	0,406		
	Yabancı Dil	12	4,267	0,528		
	Diğer	17	3,918	0,529		
Yeterlilik Beklenti	Sosyal Bilgiler	14	3,743	0,493	1,230	0,297
	Türkçe	67	3,818	0,703		
	Matematik	44	4,014	0,534		
	Fen ve Teknoloji	16	4,038	0,374		
	Yabancı Dil	12	3,650	0,984		
	Diğer	17	4,024	0,803		
Yeterlilik Algı	Sosyal Bilgiler	14	4,214	0,433	4,068	0,002
	Türkçe	67	3,737	0,776		
	Matematik	44	4,155	0,542		
	Fen ve Teknoloji	16	4,013	0,278		
	Yabancı Dil	12	4,250	0,845		
	Diğer	17	3,635	0,609		
Beklenti Genel	Sosyal Bilgiler	14	3,896	0,380	0,699	0,625
	Türkçe	67	3,956	0,515		
	Matematik	44	4,123	0,492		
	Fen ve Teknoloji	16	4,016	0,241		
	Yabancı Dil	12	4,033	0,814		
	Diğer	17	3,962	0,704		
Algı Genel	Sosyal Bilgiler	14	4,189	0,247	5,073	0,000
	Türkçe	67	3,870	0,598		
	Matematik	44	4,223	0,428		
	Fen ve Teknoloji	16	4,034	0,210		
	Yabancı Dil	12	4,250	0,532		
	Diğer	17	3,685	0,521		

Araştırmaya katılan velilerin somut özellikler algı puanları ortalamalarının çocuğun en çok başarılı olduğu ders değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=4,711$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların somut özellikler algı puanları ( $4,284 \pm 0,534$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,846 \pm 0,762$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders yabancı dil olanların somut özellikler algı puanları ( $4,236 \pm 0,645$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,846 \pm 0,762$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders sosyal bilgiler olanların somut özellikler algı puanları ( $4,155 \pm 0,384$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,569 \pm 0,640$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların somut özellikler algı puanları ( $4,284 \pm 0,534$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,569 \pm 0,640$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders fen ve teknoloji olanların somut özellikler algı puanları ( $4,042 \pm 0,307$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,569 \pm 0,640$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders yabancı dil olanların somut özellikler algı puanları ( $4,236 \pm 0,645$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Diğer olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,569 \pm 0,640$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan velilerin heveslilik algı puanları ortalamalarının çocuğun en çok başarılı olduğu ders değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=3,493$ ;  $p=0,005<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların heveslilik algı puanları ( $4,199 \pm 0,519$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların heveslilik algı puanlarından ( $3,918 \pm 0,615$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders sosyal bilgiler olanların heveslilik algı puanları ( $4,071 \pm 0,301$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer

olanların heveslilik algı puanlarından ( $3,632 \pm 0,691$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların heveslilik algı puanları ( $4,199 \pm 0,519$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların heveslilik algı puanlarından ( $3,632 \pm 0,691$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders yabancı dil olanların heveslilik algı puanları ( $4,250 \pm 0,500$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların heveslilik algı puanlarından ( $3,632 \pm 0,691$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan velilerin yeterlilik algı puanları ortalamalarının çocuğun en çok başarılı olduğu ders değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=4,068$ ;  $p=0,002<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders sosyal bilgiler olanların yeterlilik algı puanları ( $4,214 \pm 0,433$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların yeterlilik algı puanlarından ( $3,737 \pm 0,776$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların yeterlilik algı puanları ( $4,155 \pm 0,542$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların yeterlilik algı puanlarından ( $3,737 \pm 0,776$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders yabancı dil olanların yeterlilik algı puanları ( $4,250 \pm 0,845$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların yeterlilik algı puanlarından ( $3,737 \pm 0,776$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders Sosyal Bilgiler olanların yeterlilik algı puanları ( $4,214 \pm 0,433$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Diğer olanların yeterlilik algı puanlarından ( $3,635 \pm 0,609$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların yeterlilik algı puanları ( $4,155 \pm 0,542$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların yeterlilik algı puanlarından ( $3,635 \pm 0,609$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders yabancı dil olanların yeterlilik algı puanları ( $4,250 \pm 0,845$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Diğer olanların yeterlilik algı puanlarından ( $3,635 \pm 0,609$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan velilerin algı genel puanları ortalamalarının çocuğun en çok başarılı olduğu ders değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur

( $F=5,073$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders sosyal bilgiler olanların algı genel puanları ( $4,189 \pm 0,247$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların algı genel puanlarından ( $3,870 \pm 0,598$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların algı genel puanları ( $4,223 \pm 0,428$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların algı genel puanlarından ( $3,870 \pm 0,598$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders yabancı dil olanların algı genel puanları ( $4,250 \pm 0,532$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Türkçe olanların algı genel puanlarından ( $3,870 \pm 0,598$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders sosyal bilgiler olanların algı genel puanları ( $4,189 \pm 0,247$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların algı genel puanlarından ( $3,685 \pm 0,521$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders matematik olanların algı genel puanları ( $4,223 \pm 0,428$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların algı genel puanlarından ( $3,685 \pm 0,521$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders fen ve teknoloji olanların algı genel puanları ( $4,034 \pm 0,210$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders diğer olanların algı genel puanlarından ( $3,685 \pm 0,521$ ) yüksek bulunmuştur. Çocuğun en çok başarılı olduğu ders yabancı dil olanların algı genel puanları ( $4,250 \pm 0,532$ ), çocuğun en çok başarılı olduğu ders Diğer olanların algı genel puanlarından ( $3,685 \pm 0,521$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan velilerin somut özellikler beklenti, heveslilik beklenti, empati beklenti, empati algı, yeterlilik beklenti, beklenti genel puanları ortalamalarının çocuğun en çok başarılı olduğu ders değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 3.19:** Velilerin beklenti ve algılarının çocuğun okuldaki başarı düzeyine göre farklılaşma durumu.

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Somut Özellikler Beklenti	Orta	20	3,958	0,862	0,343	0,710
	İyi	82	4,087	0,539		
	Çok İyi	68	4,071	0,651		
Somut Özellikler Algı	Orta	20	4,008	0,738	0,008	0,992
	İyi	82	4,008	0,622		
	Çok İyi	68	3,995	0,698		
Heveslilik Beklenti	Orta	20	3,750	0,918	1,578	0,209
	İyi	82	4,040	0,602		
	Çok İyi	68	3,996	0,628		
Heveslilik Algı	Orta	20	4,088	0,534	0,250	0,779
	İyi	82	4,000	0,547		
	Çok İyi	68	3,985	0,615		
Empati Beklenti	Orta	20	4,010	0,673	0,210	0,811
	İyi	82	4,049	0,561		
	Çok İyi	68	4,094	0,560		
Empati Algı	Orta	20	4,040	0,408	0,437	0,647
	İyi	82	4,078	0,558		
	Çok İyi	68	4,150	0,614		
Yeterlilik Beklenti	Orta	20	3,880	0,817	1,547	0,216
	İyi	82	3,807	0,610		
	Çok İyi	68	3,997	0,665		
Yeterlilik Algı	Orta	20	4,130	0,552	1,560	0,213
	İyi	82	3,854	0,699		
	Çok İyi	68	3,979	0,687		
Beklenti Genel	Orta	20	3,910	0,719	0,509	0,602
	İyi	82	3,998	0,476		
	Çok İyi	68	4,043	0,525		
Algı Genel	Orta	20	4,063	0,449	0,227	0,797
	İyi	82	3,985	0,514		
	Çok İyi	68	4,028	0,563		

Araştırmaya katılan velilerin somut özellikler, heveslilik, empati, yeterlilik beklenti ve algıları ile genel beklenti ve algı puanları ortalamalarının çocuğun okuldaki başarı düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

### 3.9.4 Çocuğun Eğitim Gördüğü Kademeyle Göre Velilerin Hizmet Kalite Algı ve Beklentisi Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular

Araştırmaya katılan velilerin somut özellikler, heveslilik, empati, yeterlilik beklenti ve algıları ile genel beklenti ve algı puanları ortalamalarının çocuğun eğitim gördüğü kademeyle göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak için t-testi uygulanmıştır (Tablo 3.32).

**Tablo 3.20:** Velilerin beklenti ve algılarının çocuğun eğitim gördüğü kademeyle göre farklılaşma durumu.

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Somut Özellikler Beklenti	İlkokul	92	4,080	0,643	0,316	0,752
	Ortaokul	78	4,049	0,610		
Somut Özellikler Algı	İlkokul	92	4,047	0,649	0,942	0,347
	Ortaokul	78	3,951	0,681		
Heveslilik Beklenti	İlkokul	92	3,973	0,730	-0,331	0,741
	Ortaokul	78	4,006	0,564		
Heveslilik Algı	İlkokul	92	4,011	0,609	0,160	0,873
	Ortaokul	78	3,997	0,528		
Empati Beklenti	İlkokul	92	4,041	0,594	-0,520	0,604
	Ortaokul	78	4,087	0,547		
Empati Algı	İlkokul	92	4,109	0,575	0,159	0,874
	Ortaokul	78	4,095	0,556		
Yeterlilik Beklenti	İlkokul	92	3,924	0,691	0,688	0,492
	Ortaokul	78	3,854	0,625		
Yeterlilik Algı	İlkokul	92	4,026	0,649	1,878	0,062
	Ortaokul	78	3,831	0,706		
Beklenti Genel	İlkokul	92	4,010	0,572	0,105	0,917
	Ortaokul	78	4,001	0,472		
Algı Genel	İlkokul	92	4,050	0,530	1,039	0,300
	Ortaokul	78	3,966	0,519		

t-testi sonucunda ise grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

### 3.9.5 Okulda düzenlenen Etkinliklere Katılma Durumu Açısından Velilerin Hizmet Kalite Algı ve Beklentisi Arasındaki Farklılıklara Dair Bulgular

Araştırmaya katılan velilerin somut özellikler, heveslilik, empati, yeterlilik beklenti ve algıları ile genel beklenti ve algı puanları ortalamalarının çocuğun okulda düzenlenen etkinliğe katılma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak için tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmıştır (Tablo 3.33).

**Tablo 3.21:** Velilerin beklenti ve algılarının okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumuna göre farklılaşma durumu.

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Somut Özellikler Beklenti	Katılmıyorum	7	3,762	0,470	0,859	0,425
	Bazen	60	4,075	0,658		
	Her Zaman	103	4,081	0,616		
Somut Özellikler Algı	Katılmıyorum	7	3,643	0,435	4,493	0,013
	Bazen	60	4,192	0,562		
	Her Zaman	103	3,918	0,706		
Heveslilik Beklenti	Katılmıyorum	7	3,857	0,476	0,544	0,581
	Bazen	60	3,933	0,759		
	Her Zaman	103	4,029	0,605		
Heveslilik Algı	Katılmıyorum	7	3,893	0,659	1,579	0,209
	Bazen	60	4,108	0,486		
	Her Zaman	103	3,952	0,607		
Empati Beklenti	Katılmıyorum	7	3,600	0,462	2,438	0,090
	Bazen	60	4,090	0,604		
	Her Zaman	103	4,078	0,550		
Empati Algı	Katılmıyorum	7	3,914	0,729	2,456	0,089
	Bazen	60	4,227	0,459		
	Her Zaman	103	4,043	0,600		
Yeterlilik Beklenti	Katılmıyorum	7	3,686	0,445	0,415	0,661
	Bazen	60	3,877	0,698		
	Her Zaman	103	3,915	0,653		

**Tablo 3.33 (Devam):** Velilerin beklenti ve algılarının okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumuna göre farklılaşma durumu.

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Yeterlilik Algı	Katılmıyorum	7	3,857	0,500	3,470	0,033
	Bazen	60	4,120	0,565		
	Her Zaman	103	3,835	0,734		
Beklenti Genel	Katılmıyorum	7	3,721	0,329	1,117	0,330
	Bazen	60	4,001	0,562		
	Her Zaman	103	4,028	0,514		
Algı Genel	Katılmıyorum	7	3,814	0,493	4,344	0,014
	Bazen	60	4,166	0,383		
	Her Zaman	103	3,935	0,579		

Yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=4,493$ ;  $p=0,013<0,05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu bazen olanların somut özellikler algı puanları ( $4,192 \pm 0,562$ ), okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu katılmıyorum olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,643 \pm 0,435$ ) yüksek bulunmuştur. Okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu bazen olanların somut özellikler algı puanları ( $4,192 \pm 0,562$ ), okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu Her zaman olanların somut özellikler algı puanlarından ( $3,918 \pm 0,706$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan velilerin yeterlilik algı puanları ortalamalarının okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=3,470$ ;  $p=0,033<0,05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu bazen olanların yeterlilik algı puanları ( $4,120 \pm 0,565$ ), okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu her zaman olanların yeterlilik algı puanlarından ( $3,835 \pm 0,734$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan velilerin algı genel puanları ortalamalarının okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi

(Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=4,344$ ;  $p=0,014<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu bazen olanların algı genel puanları ( $4,166 \pm 0,383$ ), okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu her zaman olanların algı genel puanlarından ( $3,935 \pm 0,579$ ) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan velilerin somut özellikler beklenti, heveslilik beklenti, heveslilik algı, empati beklenti, empati algı, yeterlilik beklenti, beklenti genel puanları ortalamalarının okulda düzenlenen etkinliklere katılma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

İlkokul ve ortaokulda eğitim gören velilerin çocuklarının başarı durumlarına göre, eğitim hizmetlerinden kalite beklentileri ve beklentilerinin karşılanma düzeyini incelemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmadan ulaşılan sonuçlara aşağıda yer verilmiştir:

Velilerin hizmet kalite beklentileri 5 üzerinden yapılan değerlendirmeye göre en düşük 3,824 ortalama ile “İdeal Okullarda Yaşam Alanları (Okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.” önermesine en yüksek beklentileri ise 4,200 ortalama ile “İdeal Okullarda Sınıf Mevcutları İdeal Olarak Belirlenir.” ifadesine ilişkindir. Çıkan sonuçlardan velilerin okullardan hizmet kalitesine ilişkin yüksek beklentiler içerisinde oldukları görülmektedir.

Araştırmaya katılan velilerin çocuklarının eğitim gördükleri okuldan hizmet kalite algılarına bakıldığında ise velilerin en düşük algılarının 3,700 ortalama ile “Bu Okulda Yabancı Dil Eğitimi Yeterlidir.” ifadesine, en yüksek algılarının ise 4,312 ortalama ile “Bu Okulda Öğretmenler Öğrencilere Sevgi İle Yaklaşır” ifadesine ilişkin olduğu belirlenmiştir. Çıkan sonuçlardan velilerin okulun hizmet kalitesine ilişkin algılarının oldukça yüksek düzeyde olduğu, okulda bir sevgi ortamının oluşturulduğu söylenebilir.

Araştırmada velilerin hizmet kalite beklentileri ve algıları madde bazında karşılaştırılmıştır. Araştırmada ele alınan yirmi eğitim kalitesi maddesinden sadece birisi açısından velilerin beklentilerinin karşılanamadığı belirlenmiştir. “İdeal Okullarda Yaşam Alanları (Okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.” önermesinin beklenti düzeyi 3,824’tür. Bu beklentinin karşılanma düzeyini ifade eden “Bu Okulda Yaşam Alanları (Okul Bahçesi, Kantinler, Spor Sahaları Vs.) Yeterlidir.” önermesinin ise düzeyi 3,559’dur. yirmi eğitim kalitesi maddesinin

birinde ise velilerin algıları, beklentilerinin önüne geçmiştir. “İdeal Okullar Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.” beklentisinin sayısal ifadesi ortalama 3,824’tür. Karşılanma düzeyini ifade eden “Bu Okul Kendilerine Ödenen Paranın Karşılığını Öder.” önermesinin aldığı sayısal değer ise 3,982’dir.

Çıkan sonuçlardan araştırmanın yapıldığı okulda okul bahçesi, spor sahaları ve kantinler açısından velilerin beklentilerinin tam anlamıyla karşılanmadığı, ancak okul için ödenen bedelin fazlasıyla karşılığının alındığı, velilerin beklentisinin önüne geçildiği söylenebilir. Araştırma devlet okulunda yapıldığı için velilerin ciddi bir maddi bedel ödedikleri söylenemez. Ancak veliler, küçük düzeylerde de olsa ödedikleri paranın fazlasıyla karşılığını aldıklarını düşünmektedirler. Bu sonuç okul personelinin oldukça özverili çalıştığının göstergesi olabilir.

Araştırmada velilerin beklenti ve algılar madde bazında değerlendirildikten sonra boyut bazında da değerlendirilmiştir. Araştırmada ele alınan hizmet kalitesi boyutları; somut özellikler, heveslilik, empati ve yeterliliklerdir. Ayrıca genel hizmet kalite beklenti ve algıları da değerlendirilmiştir. Ele alınan tüm boyutlarda velilerin beklentilerinin karşılandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, okulun eğitim kalitesi açısından son derece olumludur.

Araştırmada öğrenci başarısı açısından da velilerin eğitim hizmet kalitesi beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı da sorgulanmıştır. Bu doğrultuda çocukların en başarılı oldukları dersler açısından hizmet kalite beklenti ve algıları incelenmiştir. Öğrencinin en başarılı olduğu ders açısından velilerin hizmet kalite beklentilerinde farklılık saptanmazken, somut özellikler, heveslilik, yeterlilik ve genel algı düzeylerinde farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Buna göre; çocuğunun en başarılı olduğu ders yabancı dil ve matematik olanların okulun hizmet kalitesine ilişkin algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çocuğun okuldaki başarı düzeyi açısından velilerin hizmet kalite beklentileri ve karşılanma durumu incelendiğinde ise istatistiksel açıdan farklılık olmadığı belirlenmiştir. Diğer bir ifade ile çocuğu, orta düzeyde, iyi düzeyde ve çok iyi düzeyde başarılı olan tüm velilerin, okulun hizmet kalitesine ilişkin beklentileri yüksektir ve bu beklentileri okul tarafından karşılanmaktadır. Bu durumda çocuğunu az başarılı bulan veliler bile okulun verdiği eğitimin kalitesine ilişkin olumlu görüşler içerisindedirler. Çocuklarının daha az başarılı olmasını okula değil, başka nedenlere bağlıyor olabilecekleri düşünülmektedir.

Araştırmada velilerin hizmet kalite beklenti ve beklentilerinin karşılanma düzeyi çocuğun eğitim gördüğü kademe açısından da incelenmiştir. Çocuğu ilkokulda veya ortaokulda öğrenim gören velilerin hizmet kalite beklenti ve beklentilerinin karşılanma düzeylerinde farklılık olmadığı belirlenmiştir. Buradan çocuğu ilk ve ortaokulda öğrenim gören velilerin okuldan beklentileri ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin benzerlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada okulda düzenlenen etkinliklere katılan ve katılmayan velilerin hizmet kalite beklentileri ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri de ele alınmıştır. Okulda düzenlenen etkinliklere katılan, bazen katılan ve katılmayan velilerin hizmet kalite beklentilerinde farklılık bulunmamıştır. Etkinliklere bazen katılan velilerin somut özellikler, yeterlilik ve genel hizmet kalite algılarının etkinliklere katılmayan ve her zaman katılan velilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bazen etkinliklere katılan veliler, okul ve verilen eğitim hakkında az da olsa bilgi sahibi olurlarken, hiç katılmayanların bilgileri yoktur. Her zaman katılanlarda tam anlamıyla okul hakkında fikir sahibi oldukları için daha objektif değerlendirme yapabildikleri düşünülmektedir. Bu nedenle farklılıkların ortaya çıktığı söylenebilir.

Araştırmadan ulaşılan sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir:

1. Araştırmaya konu olan okulun velilerin beklentilerini karşılama düzeyi eğitim ve eğitim kalitesi açısından oldukça olumludur. Okulun mevcut hizmet kalitesini koruyarak artırması için velilerle ve öğrencilerle kurduğu sağlıklı ve sevgi dolu etkileşime devam etmesi önerilmektedir.
2. Okulun sosyal alanlarına bahçe ve kantin vb. yerleri daha fazla önem vermesi, bu konuda da velilerin beklentilerinin karşılanmasını sağlayacaktır.
3. Çocuğunun başarılı olduğu ders yabancı dil ve matematik olan velilerin okulun hizmet kalitesini daha olumlu algılamalarının nedenleri incelenebilir.
4. Bu araştırma tek bir okul ile sınırlıdır. Araştırma sonuçları sadece araştırmanın yapıldığı okul ile sınırlıdır. Öğrenci başarısı açısından eğitimde hizmet kalitesinin araştırılmasına yönelik daha fazla okulun velisini örneklem alan araştırmalar yapılabilir.

## KAYNAKÇA

- Akbaşı, S. (2011). Kuram ve Uygulamada Sınıf Yönetimi. 2.Baskı, Celal Gülşen (Ed), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Akhan, A. (2009). Velilerin Özel İlköğretim Okullarından Beklentileri ve Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri (İstanbul Avrupa Yakası Örneği). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akkaya, E. (1999). *Marka İmajı Bileşenleri, Otomobil Sektöründe Bir Uygulama*. 4.Ulusal Pazarlama Kongresi, Hatay.
- Aksu, M. (2012). Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Bozcaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Aksu, M. (2000). *Eğitimde Stratejik Planlama ve Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Alkoç, H. (2004). Havayolu İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Bir Pilot Araştırma: Türk Hava Yolları Uygulaması. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altan, Ş. ve Atan, M. (2004). Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü. Gazi Üniversitesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (1), 17–32.
- Aslan, M., Özer, N. ve Ağıroğlu, Bakır, A. (2009). Okul Kültürüne İlişkin Yönetici ve Öğretmen Görüşleri: Nitel Bir Araştırma. *İlköğretim Online*, 8 (1), 268-281.
- Aspin D. N., Chapman, J.D. and Wilkinson, V. R. (1994). *Quality Schoolling. A Pragmatic Approach to Some Current Problems, Topics and Issues*. London: Cassell School Development Series.

- Ataman, G., Behram, N.K. ve Eşgi, S. (2011). İş Amaçlı Havayolu Pazarında Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Türk Hava Yolları Business Class Yolcuları Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (26), 73-87.
- Avcı, U. ve Sayılır, A. (2006). Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 121-138.
- Aydın, İ. (2004). *Okul Çevre İlişkileri, Eğitim Yönetimi El Kitabı*.Yüksek Özden (Ed). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Aydın, K. (2007). Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Kocaeli'ndeki Seyahat İşletmelerinde Efe Tur Uygulaması. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 1102- 1130.
- Aydoğanoglu, E. (2003). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Gerçeği*. 2. baskı. Ankara: Eğitim - Sen Yayınları.
- Aymankuy, Ş. Y. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (14), 1-22.
- Aytaç, T. (2000). *Okul Merkezli Yönetim*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Balcı, A. (2011). *Etkili Okul ve Okul Geliştirme*. 3. Baskı. Ankara: Pegem Yayınları.
- Baltaş, A. (1998). *Öğrenmede ve Sınavlarda Üstün Başarı*. 15. Baskı. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barutçu, S. (2008). *Hizmette Kalite ve Toplam Hizmet Kalitesi Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Başar, H. (2001). *Sınıf Yönetimi*. 5. baskı. Ankara: PegemA Yayınları.
- Baykal, A. (2002). Eğitimi zorunlu kılan gerekçeler: Neden eğitim? İ. Erdoğan (Ed.), *Özel Okullar ve Eğitimde Kalite Sempozyumu*, (s. 104 - 105). Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Bekir, S. H. (2010). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kırcaali Belediyesi'nde Bir Uygulama. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Bursalioğlu, Z. (2012). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*. On Yedinci Baskı, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Cronin J.J., Brady, MK. and Hult, GTM. (2000). Assessing The Effects Of Quality, Value, And Customer Satisfaction On Consumer Behavioral Intentions In Service Environments. *Journal Of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Çakır, M. (2008). Vakıf Üniversitelerinde Akademik Personelin Performans Değerlendirmelerinin Eğitim Kalitesine Katkısı. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi)Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çatı, K., ve Baydaş, A., (2008). *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Çelik, V. (2000). *Okul Kültürü ve Yönetimi*. 3. Baskı, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Dam, H. (2008). Öğrencinin Okul Başarısında Aile Faktörü. *Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 7 (14), 75-99
- Değerli Özdemir, H. (2007). Eğitim Yönetiminde Toplam Kalite Yönetimi (İstanbul İli Örneği). (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Değermen, H. A. (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Demirtaş, H. ve Çınar, İ. (2004). *Yönetici, öğretmen, veli ve öğrencilerin başarı algısı ve eğitime ilişkin görüşleri (Malatya İli Örneği)*. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- Elden, M. (2014). *Sınıf Yönetimi*. 2.Baskı, Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Eleren, A. ve Kılıç, B. (2007). Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 9 (1), 235-263.
- Eleren, A., Bektaş, Ç. ve Görmüş, A. Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44 (514), 75-88.
- Ene, S. ve Tatar, A. (2010). Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama. *Öneri*, 9 (33), 99-108.

- Erden M. (1998). *Öğretmenlik Mesleğine Giriş*. İstanbul: Alkım Yayınları.
- Erdoğan, M. Y. (2006). Yaratıcılık İle Öğretmen Davranışları ve Akademik Başarı Arasındaki İlişkiler. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(17), 95-106.
- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Eroğlu, E. (2000). Sürekli Kalite İyileştirme İlkelerinin Temel Eğitimde Uygulanması, IV. Ulusal Sınıf Öğretmenliği Sempozyumu 15-16 Ekim 1998 Pamukkale Üniversitesi-Denizli. *PAÜ Eğitimi Fakültesi Dergisi* (7), 167-175
- Eser, Z. (2007). *Hizmetlerde Pazarlama İletişimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Second Edition, UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Güçlü, N. (2003). Örgüt Kültürü, Kırgızistan Manas Üniversitesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 147-159.
- Gülcemal E. (2012). İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Güleç, S. ve Alkış S. (2003). İlköğretim Birinci Kademe Öğrencilerinin Derslerdeki Başarı Düzeylerinin Birbiriyle İlişkisi. *İlköğretim-Online E-Dergi*, 2 (2), 19-27.
- Gürbüz, E. (2005). Devlet ve Özel İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1), 97 - 119.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Araştırma. *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (35), 173- 190.
- Güven Murat ve Nermin Çelik, “Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 6, 2007: 2.
- Hanan, M. ve Karp, P. (1989). *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure, and Market Your Company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.
- İlgar, L. (2005). *Eğitim Yönetimi Okul Yönetimi Sınıf Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım.

- İslamoğlu, A.H. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım.
- Karadağ, E. (2010). İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesi: Veli Algılarına Dayalı Bir Araştırma. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi*, 1, 19-42.
- Karakaya, K. (2009). Konaklama Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi). Niğde Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Kennedy, M.C. (2004). Special Issue On European Research In Service Marketing. *Journal Of Business Research*. (57), 372-373.
- Kıldan, O. A. (2010). Okul Öncesi Eğitim Bağlamında Eğitim Hizmetlerinde Kalite. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 111 - 130.
- Kuzu, A. (2010). *Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: SERVQUAL Uygulaması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Merter, M. E. (2006). *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Atlas Yayın Dağıtım.
- Odabaşı, Y. (2003). *Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Oktay, A. (1982). Okul Öncesi Dönemde Öğrenme ve Okumaya Hazırlıklı Olmak. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 7 (39), 127-138.
- Oktay, A. (1997). *Çocuk ve Aile*. Ankara: Aile Araştırma Kurumu Yayınları.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 17-38.
- Oral, S. ve Yüksel, H. (2006). *Hizmet İşletmeleri Yönetimi*. İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Özdemir, A. (2006). Okul Kültürünün Oluşturulması ve Çevreye Tanıtılmasında Okul Müdürlerinden Beklenen ve Onlarda Gözlenen Davranışlar. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4 (4), 414-425.

- Özgüven, N. (2008). Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 652-682.
- Öztürk, A. (2007). *Hizmet Pazarlaması*. 7. Basım, Eskişehir: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). Servqual; A Multiple- Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, 35-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1990). Five Imperatives For Improving Service Quality. New York: Sloan Management Review.
- Qentin, S. (2000). Quality Education Is Not Customer Driven. *Journal of Education for Business*, 75(5), 298-302.
- Sarıkaya, N. (2003). *Toplam Kalite Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi.
- Sarıtaş, M. (2014). Sınıf Yönetimi. Mehmet Şişman ve Selahattin Turan (Eds), 10.Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Sayım, F. ve Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (29), 245-262.
- Scheeren, SJ. (1990). School Effectiveness Research And Development Of Process Indicators Of School Function. *School Effectiveness and School Improvement*, 1(1), 12 - 23.
- Sevimli, S. (2006). Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Seyfullahoğulları, A. (2012). Ailelerin Anaokullarından Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (2), 1-15.
- Seyran, D. (2004). *Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. İstanbul: KalDer Yayınları

- Stolp, S. (1994). Leadership For School Culture, <http://www.ericdigests.org/1995-1/culture.htm>
- Sürmeli, H. (2002), Kurumsal Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Rekabet Stratejisi İlişkisi. (Yayınlanmamış doktora tezi). Çukurova Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Şahin, G. G. (2011). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara'da Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi* (3/4), 49-65.
- Şeker kaya, A. K. (1997). *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*. Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu.
- Şentürk, H. ve Türkmen, Ö. (2009). İlköğretim Okullarındaki Yönetici ve Öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Algıları. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (12), 128-142.
- Şişman, M. (2001). *Öğretmenliğe Giriş*. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Şişman, M. ve Turan, S. (2004). *Eğitim ve Okul Yönetimi. Eğitim ve Okul Yöneticiliği El Kitabı*. (Editör: Yüksel Özden), 2. Baskı, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Şişman, M. (2002). *Eğitimde Mükemmellik Arayışı -Etkili Okullar*. 3. Baskı, Ankara: Pegem Yayınları.
- Tarım, K. (2005). Sınıf Öğretmenlerinin Başarısız Olarak Algıladıkları Öğrencilere Yönelik Tutum ve Davranışları. (Yayımlanmamış/yüksek lisans tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Taşçı, D. (2013). *Kalite Kavramı*. Deniz Taşçı ve Saye Nihan Çabuk (Eds). Kalite Yönetim Sistemleri, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Uludağ, Z. ve Odacı, H. (2002). Eğitim Öğretim Faaliyetlerinde Fiziksel Mekân. *Milli Eğitim Dergisi*, (153-154).
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Yavuzer, H. (2005). *Ana-Baba ve Çocuk*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Yıldız, S. M. (2007). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarında Eğitim Hizmetleri Kalitesini Etkileyen Faktörler. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (1), 451 - 462.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, (52), 2-22.



## EKLER

1. Ek-A: Anket Formu .....	87
----------------------------	----



## Ek-A: Anket Formu

### ANKET FORMU

Değerli katılımcı;

Elinizdeki anket yalnız bilimsel bir çalışma için kullanılacak olup, elde edilen bulgular hiçbir kurum ya da kişiye verilmeyecektir. Aşağıdaki sorulara ne kadar samimi, ciddi, dikkatli ve gerçekçi cevaplar verirseniz araştırmamızın geçerliliği ve güvenilirliği o oranda artacaktır. Değerli katkılarınız için şimdiden teşekkürlerimi sunarım.

1. Çocuğunuz okulda ne düzeyde başarılı?

Başarısız  Orta  İyi  Çok iyi

2.Çocuğunuz en çok hangi derste başarılı?

Sosyal Bilgiler  Türkçe  Matematik  Fen ve

Teknoloji

Yabancı dil  Diğer .....

3. Çocuğunuzun eğitim gördüğü kademe?

İlkokul  Ortaokul

4. Okulda düzenlenen etkinliklere ne düzeyde katılıyorsunuz?

Katılmıyorum  Bazen  Her zaman

**Tablo A.1:** Servqual hizmet kalitesi beklenti ölçeği.

YÖNERGE		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
		1	2	3	4	5
1	İdeal okullar modern bir dış görünüme sahiptir.					
2	İdeal okullar temiz, tertipli ve düzenlidir.					
3	İdeal okullarda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır.					
4	İdeal okullar bilgisayar teknolojilerinden faydalanır.					
5	İdeal okullarda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir.					
6	İdeal okullarda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir.					
7	İdeal okullarda verilen yemek hizmeti kaliteli ve güvenilirdir.					
8	İdeal okullar öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur.					
9	İdeal okullar öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur.					
10	İdeal okullar öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur.					
11	İdeal okullar öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar.					
12	İdeal okullarda hizmet gören personel naziktir.					
13	İdeal okullarda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır.					
14	İdeal okullarda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır.					
15	İdeal okullarda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler.					
16	İdeal okullar öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır.					
17	İdeal okullarda yabancı dil eğitimi yeterlidir.					
18	İdeal okullarda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir					
19	İdeal okullar öğrencilerin güvenliğine önem verir.					
20	İdeal okullar kendilerine ödenen paranın karşılığını öder.					
21	İdeal okullarda kütüphane hizmetleri yeterlidir.					

**Tablo A.2:** Servqual hizmet kalitesi algı ölçeği.

YÖNERGE		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
		1	2	3	4	5
1	Bu okul modern bir dış görünüşe sahiptir.					
2	Bu okul temiz, tertipli ve düzenlidir.					
3	Bu okulda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır.					
4	Bu okulda bilgisayar teknolojilerinden faydalanır.					
5	Bu okulda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir.					
6	Bu okulda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir.					
7	Bu okulda öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur.					
8	Bu okulda öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur.					
9	Bu okulda öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur.					
10	Bu okulda öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar.					
11	Bu okulda hizmet gören personel naziktir.					
12	Bu okulda veli istek ve şikâyetleri dikkate alınır.					
13	Bu okulda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır.					
14	Bu okulda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler					
15	Bu okulda öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır					
16	Bu okulda yabancı dil eğitimi yeterlidir.					
17	Bu okulda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir.					
18	Bu okulda öğrencilerin güvenliğine önem verir.					
19	Bu okul kendilerine ödenen paranın karşılığını öder.					
20	Bu okulda kütüphane hizmetleri yeterlidir.					

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Hasan Murat KOYUN  
Uyruğu : T.C.  
Doğum Yeri ve Tarihi : Bolvadin 24/04/1981  
Medeni Hali : Evli  
Adres : Hoca Ahmet Yesevi Mh. Yeşilkent Sitesi 990/6-1 Sokak  
No:8 Afyonkarahisar  
E-Posta Adresi : muratkoyun03@hotmail.com  
İletişim (Telefon) : 505 914 47 93

### EĞİTİM

İlkokul : Cirit İlkokulu-1992  
Ortaokul : Bolvadin Ortaokulu-1995  
Lise : Bolvadin Lisesi-1998  
Lisans : Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi  
Sınıf Öğretmenliği Bölümü-2003  
Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi-2015

### MESLEKİ DENEYİM

2003-2006 Afyonkarahisar Emirdağ A. Aliçomak İlköğretim Okulu Müdür Yetkili  
Öğretmen  
2006-2007 Siirt İli Pervari İlçesi Palamut Köyü Kilis Mezrası Sınıf Öğretmeni  
2007-2008 Afyonkarahisar Emirdağ A. Aliçomak İlköğretim Okulu Müdür Vekili  
2008-2010 Afyonkarahisar İli Çobanlar İlçesi Kale İlköğretim Okulu Müdür  
Vekili  
2010-2014 Afyonkarahisar İli İhsaniye İlçesi Gazlıgöl İlköğretim Okulu Okul  
Müdürü  
2014-.... Afyonkarahisar İli İhsaniye İlçesi Gazlıgöl İlköğretim Okulu Sınıf  
Öğretmeni

### YABANCI DİL

İngilizce