

## İlkokul Velilerinin Hizmet Kalitesi Algısının Ölçülmesi ve Bir Uygulama

Özgür ÖZDEMİR<sup>1</sup>

Özet

İlkokul eğitimiyle çocukların akademik, sosyal, duygusal ve bedensel gelişimlerinin sağlanması ve hayata dumanımlı ve yetkin bir biçimde katılmalarıdır. Bu çalışma çocuğun hayatında en kritik dönüm noktalarından biri olarak değerlendirilebilecek ilkököl eğitime devam eden öğrencilerin velilerinin okulda aldıkları hizmetin kalitesini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada hizmet kalitesinin 5 boyutunda 22 sorudan oluşan Servqual anketi kullanılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** İlkokul Eğitimi, Hizmet Kalitesi, Servqual

**Jel Kodu:** I21, I29, C12

## Measuring Primary School Parents' Perception of Service Quality and An Application

Abstract

Through primary school education, it is the academic, social, emotional and physical development of children and their full and competent participation in life. This study was carried out to determine the quality of the service received by the parents of the students attending primary school, which can be considered as one of the most critical turning points in the child's life. In the study, the Servqual questionnaire consisting of 22 questions in 5 dimensions of service quality was used.

**Keywords:** Primary Education, Service Quality, Servqual

**Jel Codes:** I21, I29, C12

### 1. GİRİŞ

İlkokullar, eğitim öğretimin ilk kademesini (1. 2. 3. ve 4. Sınıflar) kapsar. Resmi ve Özel olmak üzere açılan İlkokulların yanında bazı İlköğretim Okulları bünyesinde İlkokul ve Ortaokul aynı binada eğitim öğretim faaliyetlerini sürdürmektedirler. Resmi Okullar, Milli Eğitim Bakanlığı Temel Eğitim Genel Müdürlüğüne, Özel okullar ise Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğüne bağlı olarak iş ve işlemlerini yürütmektedir. Özel eğitim ihtiyacı olan öğrenciler Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğüne bağlı olarak Özel Eğitim Okulları ile Resmi ilkökulların bünyesinde açılan Özel Eğitim Sınıflarında eğitim öğretim faaliyetini sürdürmektedir. Okullar da öğrenci sayısına göre tam gün ya da ikili eğitim öğretim yapmaktadır.

Bu makalenin amacına uygun olarak öncelikle hizmet ve hazmet kalitesi kavramları ele alınacak, daha sonra hizmet kalitesi ölçeği (servqual) üzerinde durulacaktır. Son bölümde ise Çekmeköy ilçesinde faaliyet gösteren ilkököl velilerine uygulanan servqual anketine göre hipotez testleri yapılacaktır.

### 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İlkokulun varlık sebebi çocuğun akademik, sosyal, duygusal ve beden yönünde gelişimini sağlayarak hayatı tanıyan, milli, manevi ve evrensel değerlere sahip mutlu ve başarılı bireyler olarak yetiştirilmesini sağlamak olmalıdır. İlkokula başlamak, çocuğun hayatındaki en önemli dönüm noktalarından biridir, ilkököl, evden ilk kez ayrılan çocuğun, günün büyük bir bölümünü yeni arkadaş ve yeni yetişkinlerle geçirdiği, evden farklı bir ortamdır. İlköğretimin toplum ve birey için taşıdığı önem her türlü tartışmanın dışında

**ATIF ÖNERİSİ (APA):** Özdemir, Ö. (2022). İlkokul Velilerinin Hizmet Kalitesi Algısının Ölçülmesi ve Bir Uygulama. *İzmir Yönetim Dergisi*, 3(1), 1-7.

<sup>1</sup> Okul Müdürü, İstanbul Çekmeköy Öğretmen Melahat Hüdayi Gürbüz İlkokulu/ İstanbul, **EMAIL:** ozdemirhakan34@hotmail.com **ORCID:** 0000-0002-1695-2300

tutulmaktadır. Çünkü ilköğretim çocuk için gerçek fırsat eşitliği ve şanstır. Çocuğun yaşadığı topluma ait bir varlık ve öge olması ancak ilköğretim sayesinde olmaktadır. O yüzden de eğitimin bu kademesi, çoğu ülkede olduğu gibi ülkemizde de, “temel eğitim” olarak adlandırılmaktadır. Bu önemi nedeniyle ki, ilköğrenim hakkı bizim Anayasamızın 42. maddesinde olduğu gibi, hemen bütün ülke Anayasalarında garanti altına alınmış ve eğitimin bu kademesinin istisnasız herkese zorunlu ve parasız olduğu vurgulanmış, bunun sağlanmasının da devletlerin görevi olduğu belirtilmiştir. Eğitimin pahalı bir yatırım olduğu, giderek ortaöğretim ve özellikle de yükseköğretim düzeyinde bireylerin eğitimin maliyetine gücü oranında katılması hususu günümüzde yoğun biçimde tartışılmasına rağmen, ilköğretimin finansmanının tamamen devlete ait olduğu hususu asla tartışılmamaktadır.

Çocuk ilk kez programlı öğretimin gerektirdiği etkinliklere katılmak, belirli bir disiplin planı dahilinde kurallara uymak, öğretmenin talimatını yerine getirmek ve daha da önemlisi okuma yazma, aritmetik vb konuları öğrenmek gibi görevlerle karşı karşıyadır. (Oktay, A. 1988)

Temel eğitim alınmaya başlandığı bu dönem bireyin tüm hayatını etkileyecek bir süreç olduğu için ailelere de birçok görev düşmektedir. Bunlardan bazılarını şöyle sıralamak mümkün olacaktır:

- Çocuğun evden dışarı çıkabilmesini desteklemek
- Öğrenmeye istekli olmak
- Tuvalet eğitimi almış olmak
- Öğretmenin yönergelerine uyum sağlamak
- Gerekli sabır ve sebatı gösterebilmek
- Başlanılan bir işi bitirebilmek
- Kendini ifade edebilme becerisinin kazanılması
- Diğer çocukların varlığını kabullenmek

- Temizliğini yapabilme
- Sırada bekleme kültürünü kavramış olmak

Bu ve bunun gibi bazı davranışların çocuğun aile eğitiminde kazanmış olması, bireyin ilkokula hazır bulunuşluk düzeyine ulaşarak gelmesini sağlayacaktır. “Okul Müdürü kadar Okuldur ” dense de nitelikli ve iyi bir okul eğitim öğretimin saç ayağını oluşturan Okul, Aile ve Çevre den etkilenmektedir. Okul aile ve çevrenin Öğrenciye olan bütünsel gelişiminde ki etkisi Eğitim Öğretimin en önemli unsurudur. Ayrıca Sınıf Öğretmeni, çocuk için hayatı tanınması, yeteneklerinin açığa çıkartılması ve geliştirilmesi ile bütünsel gelişimini sağlayacak olması nedeniyle karşılaşacağı hayattaki en büyük şansıdır. Okul yönetimi tarafından gerekli planlama yaparak Sistemi Kurması Okul Müdüründen Öğretmenlere, kapı güvenliğinden temizlik görevlilerine görev tanımının iyi planlanması; Sınıflardan Bahçeye kadar kullanım planının çıkarılması ayrıca gerekli uygun fiziki şartların ve materyallerin sağlanması Okulda yapılacak çalışmalarda verimi üst noktaya ulaştıracaktır. Eğitim öğretimin sağlıklı bir şekilde devam etmesi öğrenci, öğretmen, okul idaresinin işbirliği içinde faaliyetini sürdürmesiyle mümkün olacaktır. Okullarda özellikle yönetim alanında yöneticilerden ayrıca eğitim öğretimden dolayı Öğretmenler den dolayı veli memnuniyetinin önemi sağlanarak kaliteli bir okul iklimi sağlanması gerekmektedir. Ayrıca Eğitim Öğretime velilerin katılımı, öğrencilerin Kaliteli bir Okul ortamına sahip olması ve desteklenmesi için kurulan Okul aile birliğinin çalışmalarında, velilerin yer alması ve Maddi ve manevi yönden desteğini vermeleri amacıyla Okul Aile Birlikleri kurulmaktadır.

### **3. HİZMET VE KALITE KAVRAMI**

Hizmet kavramı ile ilgili farklı tanımlar yapılsa da en genel anlamda insanların hayatlarında fayda sağlayan etkinliklerin yapılması mantığına dayanmaktadır. Hizmet ile ilgili farklı bakış açıları ile birkaç tanım aşağıda verilmektedir.

Hizmet, müşteri ile hizmeti sunan kişi veya kurumun karşılıklı olarak birbirleri ile diyalog kurmasını gerektiren sosyal bir faaliyet olarak da tanımlanabilmektedir. (Tarım, 2000) Hizmet tüketici ihtiyaçların tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen maddi niteliği olmayan bir ürün olarak da tanımlanabilir (Kuriloff vd. ,1993). Hizmet zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyetlerdir (Gözlü, 1995).

Kalite; hem endüstri hem de hizmet işletmelerinde üretim/ işlemler yöneticisini verimlilik dışında ilgilendiren ikinci önemli öğedir. Genel anlamda kalite, kullanıma uygunluk olarak tanımlanmaktadır. Kalite, üretilen ürünün, meteryalin ya da hizmetin belirli özelliklere ya da standartlara ne değin yakın olduğu ile ölçülür. (Demir, Gümüšoğlu, Üretim Yönetimi, 2003)

Hizmet ve kalite kavramlarına değinildikten sonra hizmet kalitesi kavramı ve hizmet kalitesi ölçeği (servqual) aşağıda ele alınmaktadır.

#### **4. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ VE SERVQUAL ANALİZ YÖNTEMİ**

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985-1988)'nin geliştirdiği SERVQUAL ölçeği, hizmet kalitesinin ölçümü için en fazla kullanılan yöntemlerden biridir. Bu yöntemde, tüketicilerin beklentilerini ve algılarını ayrı ayrı hesaplanarak, müşteri bakış açısı ile hizmet sunan işletmenin algılanan hizmet kalitesini düzeylerini fiziksel özellikler, güvenilirlik, yanıt verme, güven ve empati olmak üzere 5 boyutta ve 22 soruda ölçmeye çalışılmaktadır. (Parasuraman, Zeithaml ve Berry; 1988). Servqual ölçeğinde yer alan hizmet kalitesi boyutları aşağıdaki açıklanmaktadır.

Servqual anketinde “memnuniyet-beklenti=fark” analizi yapılmaktadır. Farkın sıfır olması hizmet alanların beklentilerinin kurumca tam olarak karşılanabildiğini düşündürür. Farkın negatif olması durumunda beklentilerin hissedilen memnuniyetten yüksek olduğu ya da kurumun beklentileri karşılayamadığı akla gelmelidir. Eğer fark

pozitifse kurumun, hizmet alanların beklentilerinin üzerinde hizmet verdiği veya hizmet alanların beklentilerinin memnuniyet seviyelerinden düşük olduğu düşünülmelidir (Özdemir, 2008). Servqual ölçeğinin 5 boyutu kısaca aşağıda ifade edilmektedir.

Fiziksel koşullar, fiziksel aletler, eşyalar, personelin görünümü ve teknolojik olanaklar gibi unsurlardan oluşan hizmet kalitesi boyutudur.

Güvenilirlik, söylenilen ile yapılan arasındaki tutarlılığa bağlı olarak doğru bir şekilde hizmet sunmayla ilgili hizmet kalitesi boyutudur.

Yanıt Verme, hizmet alana destek olma, yardım etme isteği ve hızlı hizmet sunmayla ilgili hizmet kalitesi boyutudur.

Güven, hizmet verenlerin hizmet alanlara kendilerini iyi hissettirecek şekilde bilgisi ve ilgisini gösteren hizmet kalitesi boyutudur.

Empati, hizmet alanın yerine düşünerek bireysel ilgi ve alaka ile karşı tarafı anlamayla ilgili hizmet kalitesi boyutudur.

#### **5. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ**

Bu araştırmanın amacı, İlkokul düzeyinde eğitim alan öğrenci velilerinin okulda aldıkları hizmetin kalitesini belirlemektir. Bu amaçla İstanbul Çekmeköy ilçesinde bir ilkokulda anket uygulanmıştır. Araştırma yapılan İlkokul; Çekmeköy İlçesine bağlı olarak Eğitim Öğretim faaliyetlerini devam ettirmekte olup sabahçı olan 3. ve 4.sınıflar 850 öğrenciyle; Öğrenci 1.ve 2. sınıflar 870 öğrenci sayılarıyla ikili eğitim öğretim yapmaktadır. Okulda her zümreden 11 şube olup 44 sınıfta eğitim öğretim yapılmaktadır ayrıca 2 sabahçı,2 öğlenci 4 özel eğitim şubesinde her sınıfta 4 öğrenci bulunmaktadır.

Araştırma amacına bağlı olarak hizmet kalitesini ölçmek için Servqual anketi kullanılmıştır. Hizmet kalitesinin 5 boyutunda 22 sorudan oluşan Servqual anketi araştırma amacına uygun olacak şekilde düzenlenerek 7’li likert ölçeğine 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 7-

Kesinlikle katılıyorum olacak şekilde düzenlenmiştir

Anket, kolayda örnekleme yöntemine göre 180 veliye uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizi SPSS 24.0 programı ile yapılmıştır. İstatistiksel analizler olarak, güvenilirlik analizi, tanımsal istatistik analizi, eşleştirilmiş örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

## 6. ARAŞTIRMANIN ANALİZ VE BULGULARI

Yapılan araştırmada analiz ve bulgular; tanımsal istatistik analizi, Hizmet Boyutlarının Önemlilik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Demografik Özelliklere Göre Hizmet Kalitesi Boyutlarının Farklılık Analizi, Hizmet Kalitesi Boyutlarının Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri Karşılaştırma Analizi yapılmıştır.

### 6.1. Tanımsal İstatistik Analizi

Araştırma amacına uygun olarak, 172 Velinin Öncelikle ankete katılanların demografik özelliklerinden cinsiyet, yaş, eğitim durum, frekans dağılımı yapılmıştır.

Ankete katılanların % 42'si kadın, % 58'i erkektir. Yaş grubu dağılımına bakıldığında katılımcıların çoğunluğunu %54 ile 30-50 yaş grubunun oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %20'si 30 dan az yaş grubunda, %16'sı 50 ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır.

Eğitim düzeyi incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun %40 ile Lise eğitim düzeyinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların %35'i ilkokul ve ortaokul mezunu ve %25'i üniversite mezunu eğitim düzeyindedir.

Hizmet kalitesiyle ilgili beklenti ve memnuniyet düzeyini ölçen 5 hizmet boyutunun 22 değişkeni için tanımsal istatistik analizi olarak aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış Tablo 1'de gösterilmiştir.

Araştırmaya katılanların verdikleri cevaplara göre fiziksel özellikler boyutunda beklenti düzeyi 7 puan üzerinde 5,9 olarak belirlenmiştir. Fiziksel koşullardan

memnuniyet düzeyi ise 5,3 puan olarak hesaplanmıştır. Sorular bazında ise "Okul hizmet merkezi modern görünümlü fiziksel olanaklara sahiptir" beklenti ile memnuniyet arasında farkın en az olduğu ifadedir. "Okul çalışanları düzgün görünümlü ve şıktır" ifadesi ise beklentilerin en az karşılandığı ifadedir.

**Tablo 1:** Beklenti ve Memnuniyet Düzeyine İlişkin Tanımsal İstatistik Analizi

BOYUTLAR	Mem.	Bek.
<b>Fiziksel koşullar</b>	<b>5,3</b>	<b>5,9</b>
Okul modern görünümlü donanıma sahiptir.	5,4	6
Okul hizmet merkezi modern görünümlü fiziksel olanaklara sahiptir.	5,5	6
Okul çalışanları düzgün görünümlü ve şıktır.	5,1	5,8
Okul hizmetlerinde kullandığı materyaller göze hoş görünür.	5,2	5,8
<b>Güvenilirlik</b>	<b>5</b>	<b>6,3</b>
Okul bir hizmeti yerine getirmeye söz verdiğinde bunu yerine getirir.	5	6,3
Okul bir sorun olduğunda, sorunu çözmek için daima yakın ilgi gösterir.	4,9	6,2
Okul verdiği hizmeti ilk seferinde doğru olarak verir.	5	6,3
Okul söz verdiği zamanda hizmeti sunar.	5,1	6,3
Okul yapılan işlemlerin kayıtlarını hatasız ve düzenli bir şekilde tutar.	5,3	6,3
<b>Cevap verme</b>	<b>5</b>	<b>6,3</b>
Okul çalışanları hizmetin ne zaman yerine getirileceği konusunda tam bilgi verir.	5	6,2
Okul çalışanları hızlı hizmet sunar.	4,9	6,3
Okul çalışanları bizlere daima yardımcı olmaya çalışır.	5,1	6,3
Okul çalışanları isteklerimize cevap vermek için hazırlardır.	5	6,2
<b>Güven</b>	<b>5,1</b>	<b>6,3</b>
Okul çalışanlarının davranışları güven telkin eder.	5	6,3
Okulda herhangi bir işlem gerçekleştirirken kendimi güvende hissederim.	5,1	6,3
Okul çalışanları bana karşı daima nazik ve saygılıdır.	5,2	6,3
Okul çalışanları sorularımı cevaplandırabilecek bilgi ve deneyime sahiptir.	5,1	6,4
<b>Empati</b>	<b>5</b>	<b>6,2</b>
Okul kendisinden hizmet alan herkesle adil biçimde ilgilenir.	4,8	6,4
Okulun çalışma saatleri hizmet açısından uygun olarak düzenlenmiştir.	5,9	6,5

Okul çalışanları kendisinden hizmet alan herkese kişisel olarak özen ve ilgi gösterir.	4,9	6,1
Okulun hizmetleri bugüne kadar aldığım hizmetlerin en iyisidir.	4,8	6,1
Okul çalışanları sizin özel istek ve sorunlarınızı anlayışla karşılar.	4,8	5,9

Güvenilirlik boyutundan beklenti düzeyi 6,30 olarak belirlenmiştir. Güvenilirlikle ilgili sorularda memnuniyet düzeyi ise 5 puan düzeyindedir. Beklenti memnuniyet farkının en düşük olduğu ifade 1 puan ile “Okul yapılan işlemlerin kayıtlarını hatasız ve düzenli bir şekilde tutar”. Olarak belirlenmiştir.

Cevap verme boyutunda beklenti düzeyi 6,3, ve memnuniyet düzeyi ise 5 puan olarak hesaplanmıştır. Cevap verme boyutunda “Okul çalışanları bizlere daima yardımcı olmaya çalışır” beklentinin en iyi karşılandığı ifadedir. Diğer taraftan “Okul çalışanları hızlı hizmet sunar” beklentinin en az karşılandığı ifadedir.

Güven boyutunda beklenti düzeyi 6,3 ve memnuniyet düzeyi ise 5,1 puan olmuştur. Güven boyutunda beklentinin en iyi karşılandığı ifade “Okul çalışanları bana karşı daima nazik ve saygılıdır” iken en az karşılandığı ifade “Okul çalışanlarının davranışları güven telkin eder” ifadesidir.

Empati boyutunda beklenti düzeyi 6,3 ve memnuniyet düzeyi ise 5 puan düzeyindedir. Empati boyutunda “Okulun çalışma saatleri hizmet açısından uygun olarak düzenlenmiştir” beklentinin en iyi karşılandığı ifadedir.

Genel olarak bakıldığında ise bütün boyutlarda ve sorular bazında beklentinin algılanan memnuniyetten yüksek olduğu görülmektedir. Beklentinin daha fazla çıkması öğrenci velilerinin daha iyi hizmet istediklerini göstermektedir. Ancak memnuniyet düzeyinin de yüksek olduğu beklenti memnuniyet farkının çok yüksek olmadığı dikkate alınmalıdır. Hem beklentinin hem de memnuniyetin yüksek çıkması anket katılımcılarının ve okul yönetiminin başarısı olarak değerlendirilebilir.

## **6.2. Demografik Özelliklere Göre Hizmet Kalitesi Boyutlarının Farklılık Analizi**

Araştırmada demografik özellik olarak ele alınan, cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve gelir durumu Okula bağlı hizmet kalitesi boyutlarının hem beklentide hem de memnuniyette farklılık gösterip göstermediği parametrik olmayan yöntemlerle test edilecektir.

H1: Hizmet kalitesi boyutlarından beklenti düzeyi demografik özelliklere göre farklılık gösterir.

H2: Hizmet kalitesi boyutlarından memnuniyet düzeyi demografik özelliklere göre farklılık gösterir.

Hizmet kalitesi boyutlarında beklenti ve memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U testi ile %95 güven aralığında test edilmiştir. Analiz sonucunda fiziksel koşullardaki hem beklenti düzeyinde hem de memnuniyet düzeyinde anlamlı fark bulunmuş, diğer 4 boyutta anlamlı farklılık  $p>0,05$  olduğundan bulunmamıştır. Fiziksel koşullarda kadınların beklenti ortalaması 6,4 iken erkeklerin 5,7 düzeyindedir. Yapılan analizde  $p=0,042<0,05$  olduğu için kadınların beklentisinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Memnuniyet düzeyinde ise kadınların ortalaması 4,8 iken erkeklerin 5,4 düzeyindedir. Yapılan analizde  $p=0,03<0,05$  olduğu için kadınların memnuniyeti daha düşüktür.

Hizmet Kalitesi boyutlarında hem beklenti hem de memnuniyet düzeyinde yaşa göre anlamlı bir fark yoktur ( $p>0,05$ ).

Hizmet kalitesi boyutlarında beklenti ve memnuniyet düzeylerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis H ile test edilmiştir. Empati dışında ki hizmet kalitesi boyutlarında hem beklenti hem de memnuniyet düzeyinde eğitim durumuna göre fark vardır ( $p<0,05$ ). Tablo da ortalama değerlerine göre tüm boyutlarda hem memnuniyet hem de beklentinin üniversite mezunlarında en yüksek olduğu, daha sonra

İlk-Ortaokul mezunlarının yüksek olduğu en düşük düzeyin ise Lise mezunu velilerde olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 2:** Hizmet Kalitesi Boyutlarında Eğitim Durumuna Ortalama

	Eğitim Durumu	Bek.	Mem.
Fiziksel Koşullar	İlkokul-Ortaokul	5,9	5,3
	Lise	5,4	4,9
	Üniversite	6,1	5,5
Güvenilirlik	İlkokul-Ortaokul	6,4	5,0
	Lise	5,8	4,6
	Üniversite	6,5	5,2
Cevap Verme	İlkokul-Ortaokul	6,3	5,1
	Lise	5,8	4,4
	Üniversite	6,4	5,0
Güven	İlkokul-Ortaokul	6,5	5,0
	Lise	5,9	4,6
	Üniversite	6,5	5,2

### 6.3. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri Karşılaştırma Analizi.

Hizmet kalitesinin her boyutu için beklenti düzeyi ile memnuniyet düzeyi Wilcoxon testi ile karşılaştırılmıştır. Tablo 3'deki verilen ortalama farkları ve test sonuçlarına göre  $p < 0,05$  tüm boyutlarda beklentilerin daha yüksek çıktığı görülmüştür.

**Tablo 3:** Hizmet Kalitesi Boyutlarının Beklenti Ve Memnuniyet Düzeyleri Karşılaştırma Analizi

	Beklenti	Memnuniyet	p
Fiziksel Koşullar	5,9	5,3	0,00
Güvenilirlik	6,3	5,0	0,00
Cevap Verme	6,3	5,0	0,00
Güven	6,3	5,1	0,00

Empati	5,90	5,1	0,00
Empati	6,2	5,0	0,00

Yapılan karşılaştırma sonucunda, tüm hizmet kalitesi boyutlarında beklenti ile memnuniyet arasında anlamlı bir fark vardır ( $p < 0,05$ ).

Tüm hizmet sektörlerine benzer biçimde analiz yapılan okulda da beklentiler yüksek çıkmıştır. Analiz sonucunun çarpıcı sonuçlarından biri de velilerin hem beklentisi hem de memnuniyetleri oldukça yüksektir. Buna rağmen, bütün boyutlarda velilerin memnuniyet düzeyi çok yüksek olsa da beklenti düzeyi memnuniyet düzeyinden daha fazla bulunmuş olması, okul yönetiminin hizmet kalitesine bağlı memnuniyeti ve gelişimi artırmak için çaba harcamaya zorlayacaktır. Okul yöntemi hizmet için kaynakları doğru kullanmakta yüksek memnuniyet düzeyine ulaşmaktadır. Velilerin bu hizmetler karşısında yüksek beklentilerde olması da okul yönetiminin hizmet kalitesi başarısında etkilidir.

## 7. SONUÇ

Çalışmada ilkökul eğitim düzeyinde öğrencilerin velilerinin aldıkları hizmetin kalitesinin belirlenmesi amacıyla 5 hizmet kalitesi boyutunda 22 sorudan oluşan Servqual anketi 180 veliye uygulanmıştır. Verilerin analizi SPSS 24.0 programı ile yapılmıştır. Çalışmada güvenilirlik analizi, tanımsal istatistik analizi, eşleştirilmiş örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Çalışmada "Okul hizmet merkezi modern görünümlü fiziksel olanaklara sahiptir" beklenti ile memnuniyet arasında farkın en az olduğu ifade olduğu görülmüştür. "Okul çalışanları düzgün görünümlü ve şıktır" ifadesi ise beklentilerin en az karşılandığı görülmektedir.

Güven boyutunda beklentinin en iyi karşılandığı ifade "Okul çalışanları bana karşı daima nazik ve saygılıdır" iken en az karşılandığı ifade "Okul çalışanlarının davranışları güven telkin eder" ifadesidir. Empati boyutunda ise "Okulun çalışma saatleri hizmet açısından uygun olarak düzenlenmiştir" beklentinin en iyi karşılandığı ifadedir. Diğer

boyutlarda ise beklentinin algılanan memnuniyetten yüksek olduğu görülmektedir. Beklentinin daha fazla çıkması öğrenci velilerinin daha iyi hizmet arzularının göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Çalışmada beklentinin ve memnuniyetin aynı anda yüksek çıkması anket katılımcılarının ve okul yönetiminin başarısı olarak açıklanabilir.

Hizmet kalitesi boyutlarında beklenti ve memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U testi ile %95 güven aralığında test edilmiştir. Memnuniyet düzeyinde ise kadınların ortalaması 4,8 iken erkeklerin 5,4 düzeyindedir. Yapılan analize göre kadınların

memnuniyeti daha düşüktür. Hizmet Kalitesi boyutlarında ise hem beklenti hem de memnuniyet düzeyinde yaşa göre anlamlı bir fark yoktur. Empati dışında ki hizmet kalitesi boyutlarında hem beklenti hem de memnuniyet düzeyinde eğitim durumuna göre fark vardır. İlk-Ortaokul mezunlarının yüksek olduğu en düşük düzeyin ise Lise mezunu velilerde olduğu tespit edilmiştir.

---

#### KAYNAKÇA

Oktaç, A. (1988). Çocuğun yaşamında ilkokulun yeri ve önemi.

Tarım, M. (2000). Hizmet Organizasyonlarında (Hastanelerde) Kalite. Prof. Dr. Nusret Ekin'e Armağan, Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası Yayını, 38, 1025-1040.

Kuriloff, A. H., Hemphill, J. M., & Cloud, D. (1993). How to Start Your Own Business-and Succeed. McGraw-Hill Companies.

Gözlü, S. (1995). Hizmet kalitesinin kontrolünde istatistiksel yöntemler. Verimlilik Dergisi, 2, 86.

Demir, M. H., & Gümüşoğlu, Ş. (2003). Üretim yönetimi:(işlemler yönetimi). Beta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.

Özdemir, A. (2008). Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamalar. Beta Yayınları, İstanbul.