

DEVLET VE ÖZEL İLKÖĞRETİM OKULLARINDA HİZMET KALİTESİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Esen GÜRBÜZ*

Özet:

Bir ülkenin gelişme sürecinde sorgulanması gereken en önemli konulardan birisi de, toplumun genelini ilgilendiren her kurumda olduğu gibi, ilköğretim okullarında da hizmet kalitesinin sağlanabilmesidir. Herhangi bir ilköğretim okulunda hizmet kalitesini belirleyici nitelikler, eğitim sistemi ile ilgili özellikler, fiziksel, sosyal ve kültürel özellikler ve bu hizmetlerden yararlananların algılamaları ile beklentileri arasındaki farklılıktır. Bu özelliklerin kalitesinin devlet ve özel ilköğretim kurumlarına göre değişip değişmediği tartışılabilir. Bu özellikleri en iyi değerlendirebilecek olanlar ise, bu hizmetlerden yararlananlar ile bu hizmetlerin uygulayıcılarıdır.

Bu çalışma örnek birim olarak seçilen Devlet İlköğretim Okulu ve Özel İlköğretim Okulunun başarı değerlendirmesini, veliler ve öğretmenlere uygulanan anket çalışmasının istatistiksel bir analizine dayandırarak açıklamakta ve hizmet kalitesi ölçümünü, velilerin Algılama-Beklenti (A-B) ölçütünde değerlendirmektedir.

Velilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri sonucunda, dokunulur olma boyutunda sınıflanabilecek -fiziksel ortamın düzeni, bilgisayar hizmetleri, kütüphane hizmetleri, sınıftaki öğrenci sayısının uygunluğu, eğitim araç ve gereçlerine sahip olma- ve öğrenciye sorumluluk kazandırabilme gibi özelliklerin, Özel İlköğretim Kurumunda Devlet İlköğretim Kurumuna göre daha iyi olduğu belirlenmiştir. Hizmet kalitesinin Özel İlköğretim Kurumunda sosyal faaliyetler, Devlet İlköğretim Kurumunda ise rehberlik ve danışmanlık hizmetleri niteliklerinde pozitifte daha yakın olduğu, diğer özelliklerde ise çok fazla ayrıcalık oluşturmadığı, elde edilen önemli bulgular arasındadır.

Anahtar Kelimeler: hizmet kalitesi, eğitim kalitesi, Devlet İlköğretim Okulları, Özel İlköğretim Okulları.

A SURVEY ON THE COMPARISON OF SERVICE QUALITY IN PUBLIC AND PRIVATE PRIMARY EDUCATION SCHOOLS

Abstract:

One of the most important issues to be questioned in terms of the development process of a country is the quality of service provided in primary education schools. The factors that determine service quality in a primary education school are related to education system, physical, social and cultural factors and the difference between the perceptions and expectations of those who benefit from these services.

This paper evaluates the quality and success of a sample public and a private primary education school based on an analysis of a survey applied to parents and teachers, and it measures the quality of services using the parents' Perception-Expectation (P-E) criterion.

The results show that in terms of the properties that can be classified as material dimension and the properties like the ability of teaching responsibility to the students, the private primary education schools are better equipped than the public primary education schools. The fact that the quality of social activity services in the private primary education school, and the quality of counseling and supervision services in the public primary education school are much more closer to positive while the schools do not differ much in the other attributes is among the significant findings of the study.

Keywords: services quality, education quality, Public Primary Education Schools, Private Primary Education Schools.

GİRİŞ

Bilgi toplumuna geçişte teknolojik gelişmeler ve küreselleşme önemli olmakla birlikte, bilgi toplumu her zaman var olan durumdan daha iyi olmayı gerektirmektedir. Her konuda daha ileriye gidebilmek ve başarılı olabilmek, bilgi birikimine önemli ölçüde bağlıdır ve her bireyin iyi bir bilgi birikimine sahip olabilmesi ve yaşamında başarılı olabilmesi, aldığı eğitimin kalitesi ve düzeyiyle yakından ilgilidir.

Gelişmiş ekonomiler bilgi ve bilimi doğru uygulayan ve geliştiren ülkelerdir. Bilgi ve bilimin yaygın olarak öğretildiği kurumlar eğitim kurumları, geliştirildiği ve yaygınlaştırıldığı kurumlar ise -bir eğitim kurumu olarak- üniversitelerdir.

Her alanda iyi eğitim alarak mezun olabilen öğrencilerin çalışma yaşamlarındaki başarısı, toplumu ve ekonomiyi etkileyebilecektir.

Eğitim küçük yaştan itibaren başlar ve aşağıdaki üç amaca hizmet eden bir süreç olarak tanımlanabilir (Titiz, 1999: IX):

1-Öğrencinin var olan ve gelecekteki eğitsel ihtiyaçlarının farkına varmasına yardımcı olmak.

2-Kendi fiziksel ve zihinsel yeteneklerini ve sınırlamalarını, yani öğrenme profilini keşfetmesine yardımcı olmak.

3-Belirlemiş olduğu eğitsel ihtiyaçlarının bilgi-beceri-tutum ve davranışların, öğrenme profiline uygun yollarla ve bizzat kendisince kazanılmasına yardımcı olmak.

Yukarıdaki bu üç nokta, A.N.Whitehead' in de belirtmiş olduğu gibi tek bir cümleyle özetlenebilir: "Eğitim, edinilen bilgilerin hayata uygulanması sanatının kazandırılmasıdır."

Bu çalışmada eğitim kalitesi; ilköğretim okulları kapsamında açıklanmaktadır. Özel İlköğretim Okulu ile Devlet İlköğretim Okulunun araştırmaya dayanan bir karşılaştırmasında, özel ve devlet İlköğretim okullarındaki hizmet kalitesi; eğitim sisteminin temel özellikleri, fiziksel, sosyal ve kültürel özellikler ölçütlerine göre araştırılmaktadır.

1) HİZMET KALİTESİ

Hizmet kalitesinin ölçümü, dokunulur bir ürünün kalitesinin ölçümünden çok daha zordur. Hizmet Latince bir sözcük olan, *Servitum* sözcüğünden türetilmiştir ve gayretli, çalışkan anlamına gelmekte iken, zamana bağlı olarak değişme ve gelişme göstermiştir. Aşağıda hizmetin bazı tanımları açıklanmaktadır (Chen, N. vd., 2001: 343):

- Juran'a göre (1986) hizmet, başka birisi için iş yapmaktır.
- Kotler'e göre (1991) hizmet, birisinin bir başka birisine sunduğu bir eylem veya performans anlamına gelir. Hizmet özde somut bir nitelik taşısa bile, somut ürün olarak görülmez.
- Buell 'e göre (1984) hizmet, faaliyetler, yararlar veya memnuniyetlerin çeşidi içerisinde, sunulanları satmak anlamında kullanılmıştır.

Hizmetlerin özellikleri şunlardır (Chen, N. vd., 2001: 343):

- Dokunulamazlık.
- Ayrılamazlık.
- Değişkenlik.
- Dayanaksızlık.
- Standardize etmek zordur.
- Üretim sürecinde kitle üretim olmayabilir.
- Hizmetlerde kalite ve ölçü subjektif bir yargıdır.
- Kalite asıl olarak hizmet sürecinin kontrolü üzerine odaklanmaktadır.

Hizmet kalitesi üretici veya satıcı tarafından değil, tüketiciler tarafından belirlenmekte ve tüketicinin bir hizmet hakkında ne düşündüğü önemli olmaktadır. Bir hizmet firmasını farklılaştırmanın başlıca yollarından birisi, sürekli olarak rakiplerinden daha üstün kalitede hizmet sunarak, hedef müşterilerin hizmet-kalite beklentilerini karşılamak veya aşmaktır. (Tek, 1997:432).

Hizmet kalitesinin ölçüsü tüketici algılamalarıdır. Algılanan hizmet kalitesi tüketicilerin algıları ve beklentileri arasındaki farklılığın derecesi ve yönü olarak incelenmektedir. Algılanan kalite; bir ürün veya hizmetin tamamının mükemmelliğine veya üstünlüğüne ilişkin, tüketicinin fikrini yansıtmakta ve algılanan kalitenin unsurlarını belirlemenin kolay gerçekleştirilemeyeceği bilinmektedir.

Hizmet kalitesinde kullanılan beklentiler ile tüketici memnuniyetini belirlemede kullanılan beklentiler farklılıklar göstermektedir. Memnuniyeti belirlemede beklentiler, değişimin gerçekleşmesine yakın bir sürede, olası olarak ne oluşacağı hakkındaki tüketici tahminlerini içermektedir. Hizmet kalitesi literatürüne göre beklentiler, bir hizmet sağlayıcısının sunulandan daha çok sunmak zorunda oldukları konusunda, tüketicilerin ne hissettikleri gibi tüketici gereksinim ve isteklerini yansıtmaktadır (Parasuraman vd., 1988: 17).

Hizmet kalitesinin ölçümünde, iki farklı yaklaşım kullanılabilir:

1-Kalite, tüketicilerin algıları ve beklentileri arasındaki fark olarak tanımlanmıştır ve bir tüketici sadece hizmet sağlayıcı ile karşılaştığında, beklentileri fazlası ile karşılandığı zaman, kaliteyi pozitif olarak algılayacaktır. Bu teori üzerine geliştirilen en önemli model, Servqual'dir.

Parasuraman (1985,1988) tarafından geliştirilen Servqual, genel hizmet kalitesinin ölçülmesi için bir çerçeve oluşturmakta ve bu çerçeve kamu ve özel sektör hizmetlerinin geniş bir alanında yaygın olarak kullanılmaktadır (Robledo, 2001: 23; Galloway, 1998: 21).

2-Algılama modellerinin ikinci modeli, başarının algılaması üzerine kurulmuştur. Cronin ve Taylor (1992) başarıyı ölçmenin, uzun dönem hizmet kalitesi tutumlarını daha iyi yansıttığını önermişlerdir.

Cronin ve Taylor (1992), hizmet kalitesi araştırmasında tüketici beklentilerini ölçmenin gerekli olmadığı sonucunda olmamalarına karşın, daha sonraları başarı ile beklentiler arasındaki farkın, hizmet kalitesini ölçmede kullanılmasının uygun olmadığını önermişlerdir. Raporlanan sonuçlar hiçbir şekilde hizmet kalitesini belirlemede, beklentilerin tüketici algıları üzerinde önemli bir etkiye sahip olabildiğinin aksini iddia etmemekte ve hizmet kalitesinin satın alma niyetlerini etkilemede başarısız olduğu önerilmemektedir. Ancak, tüketici memnuniyetinin satın alma niyetleri üzerinde, hizmet kalitesinden daha güçlü bir etki gösterdiği ifade edilmektedir. Hizmet kalitesi ve tüketici memnuniyeti arasındaki ayrıma ilişkin açık bir görüş birliği; hizmet kalitesinin uzun dönemli bir tutum olduğu, oysa tüketici memnuniyetinin spesifik bir

hizmet karşılaşmasının ilkeleri üzerine kurulan geçici bir yargı olduğu yönündedir. Hizmet kalitesini algılama, spesifik bir zaman noktasında, bir hizmetle karşılaşan bir tüketicinin algılamalarını değerlendirmeyi yansıtmakta olmasına karşın, tüketici memnuniyeti yargıları ise uygulamada, hizmet süreci ve son duruma ilişkin duygusal ve bilişsel unsurların her ikisini de içermektedir (Cronin and Taylor, 1994:125-126).

A) Servqual Ölçeği

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'in (1985) hizmet kalitesini değerlendirmeye ilişkin araştırmalarında, hizmet kalitesinin etki alanının temel bir yapısı olarak kullanılan kriterler, 10 boyutta sınıflanmıştır (Parasuraman vd., 1988: 17):

- Dokunulabilirlik,
- Güvenilirlik,
- Yanıt verme,
- İletişim,
- Güvenilir olma,
- Güvence,
- Yeterlilik,
- İncelik,
- Tüketiciyi anlama/bilme,
- Erişme.

Servqual Modeli yukarıda açıklanan 10 boyutun tüm yönlerini kapsayacak -üçü orijinal ve ikisi birleşen- olmak üzere aşağıda açıklanan beş boyutta kısa tanımlara dönüştürülmüştür. Son iki boyut, -güven ve empati- yedi orijinal boyutun -iletişim, güvenilir olma, güvence, yetenek, incelik, tüketiciyi anlama/ bilme ve erişmeyi- içerecek kapsamda birleştirilmiştir (Parasuraman vd., 1988:23):

Dokunulur olma: Fiziksel olanaklar, ekipman ve personelin görünüşü.

Güvenilirlik: Güvenilir ve dakik olarak söz verilen hizmeti uygulama yeteneği.

Yanıt verme: Tüketicilere yardım etme gönüllülüğü ve hizmeti tam zamanında sağlama.

Güven: Çalışanların inceliği, bilgisi, güven ve dürüstlüğü telkin etme yetenekleri.

Empati (Duygu Paylaşımı): Tüketicilerin gereksinimlerini anlamak için gösterilen çaba ve kolay yaklaşılabilirlik.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, algılanan hizmet kalitesinde ki hizmet algıları ve hizmet beklentileri arasında -aşağıda açıklanan- beşli aralığı ölçmede kullanılan, servqual isminde 22 parçalık bir ölçek yayınladılar. Bu araç hizmetlerin farklı alanlarında uygulanabilir yönde geliştirilmiş ve hizmet-kalite boyutunu kapsayan ifadeler içerisinde, beklentiler ve algılamalar için bir temel oluşturmakta ve herhangi

bir organizasyonun daha özel araştırma gereksinimlerine uygun olarak tamamlanıp, uyarlanarak kullanılabilir (Carman, 1990: 34). Servqual Modeli, hizmetlerin doyurucu bir şekilde yerine getirilmesini engelleyen beş “boşluk” (açık-gedik) noktası olduğunu açıklamaktadır (Tek, 1997:432):

- Tüketici beklentileri ile yönetimin algılaması arasındaki boşluk.
- Yönetimin algılaması ile hizmet kalitesi spesifikasyonları arasındaki boşluk.
- Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile hizmetin yerine getirilmesi arasındaki boşluk.
- Hizmetin yerine getirilmesi ile dışsal iletişim arasındaki boşluk.
- Algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki boşluk.

Servqual’in orijinal versiyonu herhangi bir hizmet işletmesinde, tüketicilerin hizmet beklentilerini ölçmede 22 maddelik bir bölüm ve tüketici algılarını ölçmeye ilişkin diğer bir 22 parçalık bölüm olmak üzere, iki bölümden oluşmaktadır (Parasuraman vd., 1991: 421): Servqual ölçeğinin 22 maddeyi içeren ifadelerinin 1-4 arası dokunulabilirlik boyutu, 5-9 arası güvenilirlik boyutu, 10-13 arası yanıt verme boyutu, 14-17 arası güvence boyutu ve 18-22 arası empati boyutunu içermektedir (Taylor and Cronin, 1994:54).

B) Servperf Ölçeği

Cronin ve Taylor (1992), servqual ölçeği ile ilgili en fazla yorum getiren araştırmacılar olarak kabul edilebilir. Servqual ölçeğinde belirtilen beklenti unsurundan vazgeçmişler ve yerine başarı unsurunu kullanmışlardır. Servqual ölçeğindeki doğrulamama yerine, sadece başarının önceliği fikrini desteklemişlerdir. Servqual ölçeğinin bir çeşidi olan ve sadece algılanan başarı unsurunu içeren başarı ölçeği, sadece 22 parçayı içermektedir. Daha yüksek algılanan performans/başarı, daha yüksek hizmet kalitesi anlamına gelmektedir. Servqual ve kapsamlı hizmet kalitesi ölçüleri (servqual ve servperf’in her ikisi birlikte), tüketici beklentileri ve/veya tüketici algılamaları üzerine veri gerektirirken, performans/başarı sadece tüketici algılamaları üzerine veri gerektirmektedir. Veri gerektiren maddelerin sayısı servperf ölçeği için sadece 22 iken, servqual ve kapsamlı servqual için 44 ve 66’dır (Jain and Gupta; 2004: 30-31). Servperf ölçeğinin 22 maddesi dokunulabilirlik, güvenilirlik, yanıt verme, güvence ve empati boyutları içerisinde sınıflanarak, analiz edilmektedir (Cunningham and Young, 2002:25).

ID EĞİTİM KALİTESİ

Eğitim kalitesi hizmet kalitesi içerisinde düşünülmekte olmasına karşın, genellikle başlı başına ilgi duyulan önemli bir alanı oluşturmaktadır. Eğitim kalitesi, rekabet avantajı yaratma, hükümet isteklerini karşılama ve kamu beklentilerini yerine getirmeyi içermektedir. Eğitim kalitesinde var olan tartışmalar değişime uğrayarak; standartlar, kalite kontrolü, toplam kalite yönetimi, tüketici hakları ve değer verme gibi konular önemli olmuştur. Eğitim hizmetinde birincil katılımcı öğrenciler olmasına karşın, tüketici konumunda endüstri, anne babalar, devlet ve bir bütün olarak toplum kabul edilmelidir (Sayed, 1993: 10; Galloway, 1998: 23).

Eğitim kurumlarının hizmet kalitesi, kurumun başarısı ve rekabete yönelik hizmetleri ile yakından ilgilidir. Hizmet kalitesi, öğrencilerin seçim kararları ve kayıt olmalarındaki temel amaçlarını karşılamaya yardım etmektedir (Abouchedid and Nasser: 2002:198).

Yapılan çalışmalar sonucunda kalitede tüketici odaklı yaklaşımlar, değer odaklı yaklaşımlar gibi farklı yaklaşımlar bulunmasına karşın, en çok üzerinde durulan müşteri odaklı yaklaşımdır. T.Nagel ve T. Kvernbekk eğitimin kalitesi üzerine yaptıkları diyalogda bunu vurgulamışlardır. Nagel'e göre eğitimin kalitesinde en önemli gösterge öğrencilerin performansı olmakla birlikte, tek ölçüt de değildir. Üretim sürecinde eğitimin veya hizmetlerin kalitesi, somut ürünlerin kalitesi gibi kontrol edilemeyecektir (Nagel and Kvernbekk, 1997: 102-103).

Bazı sosyal gruplara ve düşünörlere göre özel okulların varlığı ve sayılarının çoğalması, devlet okullarında verilen eğitimin kalitesini arttırmaktadır. Bu konuda Amerika'da Illionis'te William Sander tarafından bir araştırma yapılmıştır. Daha önce Borland, Howsen (1992) ve Grosskopf et al (1998) tarafından yapılan çalışmalarda, rekabetin devlet okulu sektöründe kamu eğitiminin kalitesini yükselttiği savunulmaktadır. Ancak Sander'e göre ilk ve orta dereceli özel okul sektörü, rekabete dayalı baskı yoluyla kamu eğitiminin kalitesini arttırabilmesi veya hiçbir etkisinin olmaması (veya olumsuz etkilemesi) da olasıdır. Özel okullar devlet okullarının en iyi öğrencilerini alırlarsa, devlet okullarının başarısını hem doğrudan hem de devlet okullarındaki başarılı öğrenci sayısını azaltarak dolaylı olarak olumsuz etkileyebilirler (Sander, 2000: 697-701).

Sander'in çalışması daha çok Illionis'teki özel okulların devlet sektörüne olan, eğitim getirileri üzerinde yoğunlaşmıştır. Illionis bir örnek olay çalışmasıdır. Bu çalışmada özel okullar için devlet okulu sektöründeki eğitim hizmetleri, iç kaynaklı bir belirleyici olarak ele alınmıştır. Devlet okulu sektöründeki kalite ve seçenekler, özel okullara olan talebi etkilemektedir. Ancak deneysel sonuçlar göstermektedir ki özel okullar, devlet okullarının başarısı üzerinde hiçbir etkiye sahip değildir. Yani özel okullardan kaynaklanan rekabet, okul sektöründe eğitim başarısını etkilememektedir. Ancak Sander'in de vurguladığı gibi bu durum ülkeden ülkeye, bölgeden bölgeye değişmektedir (Sander, 2000: 705-706).

Günümüz koşullarında iş olanakları, bilgisayar teknolojisinin yabancı dili- özellikle de İngilizceyi- gerekli kılması, verilen ödev konularının internetten aranma zorunluluğu ve daha sayılabilecek birçok nedene bağlı olarak çok gerekli olan yabancı dil eğitimi, devlet okullarında yüzeysel olarak verilmektedir. Bunun sonunda aileler çocuklarını ekonomik durumu iyi ise özel kurslara veya özel okullara göndermektedirler. Özel okulların devlet okullarından en büyük farkı, yabancı dil eğitiminin görsel, işitsel, dokunsal ve sözel araçlarla yapılma olanağının olmasıdır. Ayrıca yabancı dil eğitimi özel okullarda branş öğretmenleri tarafından verilmektedir (Açıkgöz, 2003).

Okullardaki eksikliklerden biri de işsiz genç nüfusun yoğun olduğu ülkemizde özellikle ilköğretim döneminde yapılması gereken, çocukların ilgi alanlarına ve başarı düzeylerine göre iş seçmelerindeki yönlendirme eksikliğidir (Sarıçay, 2003) -ki burada rehberlik hizmetinin de yetersiz verilmesinin payı vardır. İş başında eğitimin etkililiği, iş öncesi eğitime koşulludur. Okullarda iş öncesi eğitimin alıştırmaya, denetim, deneme, yardımcı ve gözetimli aşamaları uygulanabilir.

III) ÖZEL VE DEVLET İLKÖĞRETİM OKULLARINDA HİZMET KALİTESİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Bir kurumun veya işletmenin kalitesi, istek ve beklentilerin karşılanma düzeyiyle ölçülebilir. Bir ilköğretim kurumundan beklenenler ve istenilenler ise, genel olarak eğitimin özellikleri, fiziksel, sosyal ve kültürel özelliklerdir. Talep edenlerin bir ilköğretim kurumunu kaliteli olarak nitelendirebilmeleri, bu özelliklerin çok iyi bir şekilde yerine getirilebilmeleri ile ilgilidir.

A) Araştırmanın Amacı

Özel ve Devlet ilköğretim okullarında verilmekte olan hizmet kalitesini, -eğitim, fiziksel, sosyal ve kültürel özelliklerin verilme düzeyine göre- bu hizmetleri veren öğretmenler ve bu hizmetlerden yararlanan velilerin beklenti ve algılamalarına göre araştırarak, karşılaştırmak amaçlanmıştır.

B) Araştırmanın Hipotezleri

H1: Velilerin ilköğretim okulları ile ilgili nitelikleri değerlendirmeleri sonucunda, özel ve devlet ilköğretim okullarının başarı/performans düzeylerini algılamaları arasında farklılık vardır.

H2: Öğretmenlerin ilköğretim okulları ile ilgili nitelikleri değerlendirmeleri sonucunda, özel ve devlet ilköğretim okullarının başarı/performans düzeylerini algılamaları arasında farklılık vardır.

H3: Devlet ilköğretim okulları ile ilgili nitelikleri değerlendirmelerinde, veliler ile öğretmenlerin algılamaları arasında farklılık vardır.

H4: Özel ilköğretim okulları ile ilgili niteliklerin değerlendirilmesinde, veliler ile öğretmenlerin algılamaları arasında farklılık vardır.

C) Araştırmanın Yöntemi

Niğde İli'nde faaliyet gösteren Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı bir Özel ve bir Devlet İlköğretim Okulu örnek birimler olarak seçilmişlerdir. Bu birimlerde görev alan öğretmenlerin tamamına anket uygulanmıştır. Bir başka anket uygulanan birim olarak, bu öğretim kurumlarında çocukları öğrenim gören veliler seçilmiştir. Anket uygulanacak veliler basit tesadüfi yöntemle göre 25 Özel Okul, 25 Devlet İlköğretim Okulundan belirlenmiştir ve örnek kitlenin tamamına anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Uygulanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde anket uygulanan örnek birimlerin, demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde; eğitim sisteminin özelliklerine ilişkin sorular ve üçüncü bölümde; fiziksel, sosyal ve kültürel özelliklere ilişkin sorular, beşli likert ölçeğine göre beklentiler ve algılamalar olmak üzere iki bölümde hazırlanmış, önce beklentiler sonra algılamalar sorulmuştur.

D) Örnekleme

Niğde İli'nde faaliyet gösteren bir Özel ve bir Devlet İlköğretim Okulu belirlenmiştir. Devlet ilköğretim Okulu'nda görev yapan 26 öğretmen ve Özel İlköğretim Okulu'nda görev yapan 10 öğretmenin tamsayım yöntemine göre tamamına ve Özel ve Devlet İlköğretim Okulları'nda basit tesadüfi yöntemle göre her bir okul için belirlenen, 25 veliye anket uygulanmıştır.

E) Araştırmanın Sınırlılıkları

Tamsayım yöntemi kullanılmasına karşın, öğretmen sayısının her iki okul için de sınırlı bir sayıda olması ve karşılaştırmaya gidilebilmesinde geçerliliğin yükseltilebilmesi nedenleriyle, veli sayısı öğretmen sayısına oranla fazla belirlenmemiş, her bir Okul için 25 olarak uygulanmıştır. Her bir okul için ayrı ayrı veli ve öğretmenlere uygulanan, araştırmada kullanılan toplam anket sayısı 86'dır.

Araştırmanın bir Özel ve bir Devlet İlköğretim Okulu'nda gerçekleştirilmiş olması, genelleme yapılmasını sınırlamaktadır.

F) Araştırmadan Elde Edilen Verilerin Analizi ve Yorumu

Hizmet işletmelerinin kalitesinin ölçümü, tüketicilerin hizmet özelliklerinden algılamaları ve beklentileri arasındaki farklılık ve kullanım memnuniyetleri ile ölçülebilir. Hizmetlerden genel olarak beklentiler; güvenilirlik, sorumluluk, ulaşılabilirlik, yeterlilik, nezaket, inanılır olma, iletişim, güvenlik, anlayış ve soyut olarak nasıl kavranıldığı gibi, hizmetlerin ortak özelliklerine göre belirlenebilir.

İlköğretim kurumlarında da yukarıda sayılan ortak özellikler, bu kurumlara eğitimin özellikleri, fiziksel, sosyal ve kültürel özellikler olarak iki genel başlıkta uygulanmış ve dokunulur olma, güvenilirlik, yanıt verme, güven ve empati olarak beş hizmet kalitesi boyutunda değerlendirilmiştir.

Tablo:1'de ankete katılanların demografik özellikleri, Özel ve Devlet Okulu ayrımı içerisinde analiz edilmektedir.

Tablo: 1
Okul Türüne Göre Ankete Katılanların
Demografik Dağılımları

Demografik Özellikler		Devlet		Özel	
		Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	19	%37	22	%63
	Erkek	32	%63	13	%37
Öğretmen Kademi	1-10	5	%19	4	%40
	11-20	5	%19	2	%20
	21-30	16	%62	4	%40
	31-40	-	-	-	-
	40 ve üzeri	-	-	-	-
Öğretmen	20-30	4	%15	4	%40
	31-40	5	%19	3	%30
	41-50	17	%66	3	%30
	51 ve üzeri	-	-	-	-
Yeni Geliri	0-499 milyon	8	%32	-	-
	500-999 milyon	11	%44	5	%20
	1-1.499 milyar	4	%16	8	%32
	1.5 milyar ve +	2	% 8	12	%48
Yeni İş	Kamu sektörü	11	%44	15	%60
	Özel Sektör	5	%20	8	%32
	Çalışmıyor	9	%36	2	%8

Tablo:1'de açıklanan demografik özellikler; anket gerçekleştirilen Devlet İlköğretim Okulu'nda ankete katılan öğretmenler ve veliler birlikte değerlendirildiğinde %63'ü erkekler, %37'si kadınlardan oluşmaktadır ve ankete katılan erkekler, kadın katılımcılardan daha fazladır. Buna karşın anket gerçekleştirilen Özel İlköğretim Okulu'nda öğretmenler ve bu okulda ankete katılan veliler içerisinde ise, kadın katılımcılar % 63 olarak daha yüksek bir oranı temsil etmektedir.

Tablo:1'de açıklanan öğretmen kıdemini değerlendirildiğinde, Devlet ve Özel İlköğretim Okulu'nda çalışan ve ankete katılan öğretmenlerin en kıdemlisinin 21-30 yıl olduğu görülmektedir ve 21-30 yıl arası çalışanların yüzdesi, Devlet İlköğretim Okulu'nda %62 iken, Özel İlköğretim Okulu'nda bu oran 1-10 yıl arası ve 21-30 yıl arası kıdemler eşit ve %40 düzeyindedir.

En büyük yaşta çalışan öğretmenlerin Devlet İlköğretim Okulu'nda 41-50 yaş arasında ve %66 oranında olduğu belirlenmiş, Özel İlköğretim Okulu'nda çalışan öğretmenlerde ise çoğunluk, 20-30 yaş arası olarak belirlenen %40 oranı ile açıklanmaktadır. Bu sonuç, özel ilköğretim kurumlarında, yeni mezun öğretmenlerin daha fazla çalıştığının bir göstergesi de olabilir.

Tablo:1 aynı zamanda Devlet ve Özel İlköğretim Okulu'nda öğrenim gören öğrencilerin velilerinin gelirlerini ve çalıştıkları sektörleri, karşılaştırmalı olarak göstermektedir. Devlet İlköğretim Okulu'nda velilerin geliri, en düşük gelir grubu olan 0-499 milyon aralığında %32, 500-999 milyon aralığında %44 olarak belirlenmiştir. Özel İlköğretim Okulu'nda hiçbir velinin geliri 0-499 milyon olarak belirlenen, düşük gelir diliminde bulunmamaktadır ve 1.5 milyar ve üzeri gelir diliminde olduklarını belirtenlerin oranı ise %48 ile çoğunluğu oluşturmaktadır. Bu sonuç; özel ilköğretim kurumlarında, geliri yüksek velilerin öğrencilerinin okuyabildiği görüşünü desteklemiş ve şaşırtıcı olmamıştır. Ankete katılan, Devlet İlköğretim Okulu velilerinin %44'ü, Özel İlköğretim Okulu velilerinin %60'ı kamu sektöründe çalıştıklarını açıklamışlardır.

Devlet ve özel ilköğretim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesinin ölçülebilmesi, bu kurumların tüketicileri olan velilerin -eğitim, fiziksel, sosyal ve kültürel özellikleri-beklenti ve algılama olarak iki kısımda değerlendirmeleri ile belirlenmekte ve sonuçlar Tablo:2'de açıklanmaktadır. Özelliklerin değerlendirilmesinde kullanılan 5'li likert ölçeğine göre değerlendirilen ortalama sonuçların karşılık geldiği değerler;

1 Çok kötü

2 Kötü

3 Ne iyi ne de kötü

4 İyi

5 Çok iyi ölçütünde değerlendirilmiş ve analiz edilmiştir.

Tablo: 2
Okul Türüne Göre Velilerin Hizmet Kalitesine İlişkin Eğitim, Fiziksel, Sosyal ve Kültürel Özellikleri Değerlendirmelerinin Ortalama Sonuçları

Eğitim- Öğretim Nitelikleri	Okul Türü					
	Devlet			Özel		
	Beklenti Ort.(s.sap)	Algılama Ort.(s.sap.)	Aralık (Alg.-Bek.) Ort	Beklenti Ort.(s.sap.)	Algılama Ort.(s.sap.)	Aralık (Alg.-Bek.) Ort.
Modern eğitim araç ve gereçlerine sahiptir.	4.17(1.29)	3.52(1.08)	- 0.65	4.97(0.92)	4.64(0.49)	- 0.33
Fiziksel olanaklar çekici, temiz ve düzenlidir.	4.83(0.98)	3.32(1.11)	- 1.51	4.97(0.67)	4.80(0.41)	- 0.17
Bilgisayar hizmetleri yeterlidir.	3.88(1.13)	3.44(0.96)	- 0.44	4.37(1.06)	4.64(0.64)	0.27
Kütüphane hizmetleri yeterlidir	4.55(0.66)	2.88(1.05)	- 1.67	4.58(1.17)	4.44(0.92)	- 0.14
Sınıftaki öğrenci sayısı uygun büyüklüktedir.	4.90(0.97)	3.24(0.93)	- 1.66	4.98(0.55)	4.64(0.57)	- 0.34
Genel sınavlara hazırlamada yeterli düzeydedir.	4.51(0.70)	3.20(0.91)	- 1.31	4.75(0.75)	3.16(0.90)	- 1.59
Bilgi edinme yollarını öğretmede yeterlidir.	4.25(0.86)	3.36(0.91)	- 0.89	4.36(0.88)	3.76(1.09)	- 0.60
Öğrencilere sorumluluk kazandırmada yeterlidir.	3.90(1.06)	3.36(1.08)	- 0.54	4.06(0.93)	4.08(1.12)	- 0.02
Sorunlara çözüm üretme yeteneği kazandırılmaktadır.	3.55(1.26)	3.12(1.09)	- 0.43	3.98(1.19)	3.68(1.14)	- 0.30
Velilerin eleştiri ve önerilerinin dikkate alınması yeterlidir.	4.91(1.25)	3.36(0.99)	- 1.55	5.00(1.09)	3.28(1.10)	- 1.72
Eğitim süreci velilerin beklentilerini karşılamada yeterlidir.	4.85(0.76)	3.28(1.06)	- 1.57	4.62(0.89)	3.32(0.95)	- 1.30
Öğretmenlerin bilgi düzeyi yeterlidir.	4.78(0.83)	3.52(0.82)	- 1.26	4.76(1.17)	3.84(0.75)	- 0.92
Yabancı dil öğretme düzeyi yeterlidir.	3.75(1.11)	3.20(1.08)	- 0.55	4.99(0.40)	4.28(1.06)	- 0.71
Emniyet ve güvenlik hizmetleri yeterli düzeydedir.	3.22(1.09)	2.88(1.17)	- 0.34	4.55(0.91)	4.36(0.76)	- 0.19
Ödüllendirme ve cezalandırma sistemi olumludur.	3.55(0.92)	3.12(1.24)	- 0.43	4.00(0.83)	3.52(1.12)	- 0.48
Rehberlik ve danışmanlık hizmetleri yeterli düzeydedir.	3.43(1.05)	3.28(1.10)	- 0.15	4.40(1.12)	3.52(1.05)	- 0.88
Sosyal faaliyetler yeterli düzeydedir.	4.34(0.81)	3.48(0.96)	- 0.86	4.68(0.65)	4.52(0.87)	- 0.16
Sağlık hizmetleri yeterli düzeydedir.	3.09(0.82)	2.76(1.09)	- 0.33	4.30(1.03)	4.12(0.67)	- 0.18
Öğretmen-öğrenci iletişimi yeterli düzeydedir.	4.89(0.70)	3.68(1.03)	- 1.21	4.78(1.23)	3.72(0.79)	- 1.06

Tablo:2 beklentiler, algılamalar ve aralık (algılama – beklenti) olarak analiz edilen verilerin ortalama sonuçları ve standart sapma değerlerini açıklamaktadır. Tablo:2’de açıklanan eğitim-öğretim nitelikleri, hizmet kalitesinin beş boyutuna ilişkin olarak aşağıdaki gibi sınıflanabilir ve yorumlanabilir:

1- *Dokunulur olma*: Devlet ve Özel İlköğretim Kurumları için belirlenen, “modern eğitim araç ve gereçlerine sahiptir, fiziksel olanaklar çekici temiz ve düzenlidir, bilgisayar hizmetleri yeterlidir, kütüphane hizmetleri yeterlidir, sınıftaki öğrenci sayısı uygun büyüklüktedir” olarak belirlenen beş nitelik, dokunulur olma boyutunda sınıflanmıştır ve bu nitelikler Algılama-Beklenti (A-B) ölçütünde, Devlet İlköğretim Kurumu için daha büyük negatif değerlere sahiptir. Bilgisayar hizmetlerinin yeterli düzeyde olması Devlet İlköğretim Kurumu’nda -0.44 iken Özel İlköğretim Kurumu’nda +27 olarak belirlenmiştir. Bu nitelikler (*dokunulur olma*) sınıfında, Özel İlköğretim Kurumu’nun hizmet kalitesinin, Devlet İlköğretim Kurumu’nun hizmet kalitesinden daha iyi olduğunu açıklamaktadır.

Ortalama değerler algılama düzeyinin dokunulabilirlik nitelikleri değerlendirildiğinde, Devlet İlköğretim Kurumu’nda 2.88 ile 3.52 arasında, yaklaşık olarak ne iyi ne de kötü değerlendirmesinde olduğunu gösterirken, Özel İlköğretim Kurumu’nda 4.44 ile 4.80 arasında ve çok iyi olduğunu açıklamaktadır.

2-*Güvenilirlik*: Devlet ve Özel İlköğretim Kurumları “genel sınavlara hazırlamada yeterli düzeydedir, bilgi edinme yollarını öğretmede yeterlidir, öğrencilere sorumluluk kazandırmada yeterlidir, sorunlara çözüm üretme yeteneği kazandırılabilir” olarak araştırılan nitelikler, güvenilirlik boyutunda sınıflanmışlardır ve hizmet kalitesi (Algılama-Beklenti) öğrencilere sorumluluk kazandırılabilir niteliği dışında, Devlet ve Özel İlköğretim Kurumu’nda birbirlerine yakın düzeylerde ancak, negatif değerlerde belirlenmiştir. Öğrencilere sorumluluk kazandırılabilir niteliğinde hizmet kalitesi Devlet İlköğretim Kurumu’nda -0.54 iken, Özel İlköğretim Kurumu’nda -0.02 olarak belirlenmiştir.

Ortalama değerler algılama düzeyini güvenilirlik başlığında toplanan nitelikler için, Devlet İlköğretim Kurumu’nda 3.12 ile 3.20 arasında yaklaşık olarak ne iyi ne de kötü boyutunda olduğunu gösterirken, Özel İlköğretim Kurumu için 3.16 ile 4.08 arasında olduğunu göstermektedir. Öğrencilere sorumluluk kazandırılabilir 4.08 iyi olarak algılandığı için, Özel İlköğretim Kurumları bu konuda, daha başarılı olarak belirlenmiştir.

3-*Yanıt verme*: Bu boyut “Velilerin eleştiri ve önerilerinin dikkate alınması yeterlidir ve eğitim süreci velilerin beklentilerini karşılamada yeterlidir” niteliklerini içermiştir ve hizmet kalitesi bu nitelikler içinde negatif değerlerde belirlenmiş, sonuç Devlet ve Özel İlköğretim Kurumu için çok fazla değişmemiş ve bu konularda düşük hizmet kalitesi belirlenmiştir.

Ortalama değerler algılama düzeyinin yanıt verme boyutunda 3.28 ve 3.35 değerleri arasında ne iyi ne de kötü değerlendirmesinde, her iki kurumda da değişmediği yönünde belirlenmiştir. Bu niteliklerin Özel İlköğretim Okulunda para karşılığı hizmet veren kurum olması nedeniyle daha başarılı algılanacağı düşünülmüş, ancak elde edilen sonuç şaşırtıcı olmuştur.

4-Güven: Bu boyut "eğitmcilerin bilgi düzeyi yeterlidir, yabancı dil öğretme yeterli düzeydedir ve emniyet ve güvenlik hizmetleri yeterli düzeydedir" niteliklerini içermektedir ve hizmet kalitesi (A-B) Özel ve Devlet her iki öğretim kurumu için algılanan beklenden daha düşük olarak belirlenmiş, yabancı dil hizmetleri Özel İlköğretim Kurumu için çok iyi olması beklenirken, iyi olarak algılanmıştır.

Algılanan ortalama değerler yabancı dil öğretme ve emniyet ve güvenlik hizmetleri başarı değerlendirilmesinin, Özel İlköğretim Okulu'nda iyi, Devlet İlköğretim Okulu'nda ise ne iyi ne de kötü olduğunu göstermektedir.

Bu nitelikler yönünden Özel İlköğretim Kurumu daha başarılı olsa bile, velilerin beklentilerini karşılamada yetersizdir. Öğretmenlerin bilgi düzeyi yeterliliğinin ise her iki kurumda çok fazla değişmediği belirlenmiştir.

5-Empati (Duygu Paylaşımı): bu boyut, "rehberlik ve danışmanlık hizmetleri, sosyal faaliyetler, sağlık hizmetleri ve öğretmen-öğrenci iletişimi niteliklerinin yeterlilik düzeyi"ni içermektedir. Hizmet kalitesi (A-B) sosyal faaliyetler yönünden Özel İlköğretim Kurumu'nda daha avantajlı iken, rehberlik ve danışmanlık hizmetleri Devlet İlköğretim Kurumu'nda daha yüksek değerli belirlenmiştir.

Algılanan ortalama sonuçlar sosyal faaliyetler ve sağlık hizmetlerinin Özel İlköğretim Kurumu'nda çok iyiye yakın ve iyi olarak verildiğini, Devlet İlköğretim Kurumu'nda ise ne iyi nede kötü düzeyde verildiğini göstermektedir. Öğretmen-öğrenci iletişimi ise, her iki Kurumda da farklılık göstermemiş ve iyiye yakın olarak belirlenmiştir.

G) Hipotezlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Özel ve Devlet İlköğretim Okulu olarak okul türü ve bu okullar içerisinde de veli ve öğretmen olmak üzere farklı görüş açıları, ilköğretim hizmetinin algılama ve başarı düzeyinde bir farklılığın oluşup oluşmadığını test etmek için geliştirilen hipotezlerin analizinde; ANOVA istatistik test tekniği kullanılmıştır.

H1: Velilerin ilköğretim okulları ile ilgili nitelikleri değerlendirmeleri sonucunda, özel ve devlet ilköğretim okullarının başarı/performans düzeylerini algılamaları arasında farklılık vardır.

SPSS 10.0 istatistik paket programında ANOVA testi sonuçlarından yararlanılmıştır. ANOVA sonuçlarında hesaplanan anlamlılık değerleri ile $\alpha \leq 0,05$ karşılaştırılmıştır. Bulunan sonuçlara göre aşağıdaki özellikler için H1 hipotezi kabul

edilmiş, velilerin değerlendirmelerinde aşağıda belirtilen özellikler, Özel ve Devlet Okullarında farklılık göstermektedir.

- Eğitimin öğrenciye sorumluluk kazandırma düzeyi (F=5,400-significance ,024).
- Eğitim araç ve gereçlerinin yeterliliği (F= 22,136 – significance ,000).
- Bilgisayar hizmetlerinin yeterliliği (F= 27,068 – significance ,000).
- Fiziki ortamın temizliği ve düzeni (F=39,301 – significance ,000).
- Güvenlik hizmetlerinin yeterliliği (F=28,324-significance ,000).
- Kütüphane hizmetlerinin yeterliliği (F=31,200-significance ,000).
- Sağlık hizmetlerinin yeterliliği (F= 28,310-significance ,000).
- Sınıftaki öğrenci sayısının uygunluğu (F=41,525- significance ,000)
- Sosyal faaliyetlerin yeterlilik düzeyi (F=16,032-significance, 000)
- Yabancı dil hizmetlerinin yeterliliği (F=12,715-significance, 001)

Aşağıda açıklanan diğer özellikler için ise H1 hipotezi red edilmiştir. Yani aşağıda açıklanan özellikler için, velilerin görüşlerine göre özel ve devlet ilköğretim okullarının başarı düzeyleri farklılık göstermemektedir.

- Öğretmen - öğrenci iletişiminin yeterliliği (F= ,024- significance ,878).
- Öğretmenlerin bilgi yeterliliği (F=2,076-significance ,156).
- Eğitimin öğrenciyi genel sınavlara hazırlamadaki yeterliliği (F=,024-significance ,877)
- Eğitimin öğrencileri ödüllendirme ve cezalandırmadaki yeterliliği (F=1,435-significance ,237).
- Eğitimin öğrenciye bilgi elde etme yollarını öğretmedeki yeterliliği (F=1,987-significance ,165).
- Eğitimin öğrenciye çözüm üretme yeteneğini kazandırma düzeyi (F=3,132-significance ,083).
- Rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin yeterliliği (F=, 625-significance, 433).
- Okulun velilerin beklentilerini karşılama düzeyi (F= ,020-significance ,889).
- Okulun velilerin eleştiri ve önerilerini dikkate alma düzeyi (F= ,073-significance ,789).

H2: Öğretmenlerin ilköğretim okulları ile ilgili nitelikleri değerlendirmeleri sonucunda, özel ve devlet ilköğretim okullarının başarı/performans düzeylerini algılamaları arasında farklılık vardır.

SPSS 10.0 istatistik paket programında ANOVA testi sonuçlarından yararlanılmıştır. ANOVA sonuçlarında hesaplanan anlamlılık değerleri ile $\alpha \leq 0,05$ karşılaştırılmıştır. Özel ve Devlet İlköğretim Okulu'nda çalıştıkları okulu değerlendiren

öğretmenlerin görüşlerinde, H2 hipotezi kabul edilmiştir. Yani aşağıda açıklanan sonuçlara göre; öğretmenlerin çalıştıkları okulu değerlendirmeleri; iki okul türü arasında farklılık olduğunu göstermektedir.

- Öğretmenlerin bilgi yeterliliği (F=23,335-significance ,000).
- Öğretmen - öğrenci iletişiminin yeterliliği (F=64,125- significance ,000).
- Eğitimin öğrenciye bilgi elde etme yollarını öğretmedeki yeterliliği (F=31,986-significance ,000).
- Eğitimin öğrenciye sorumluluk kazandırma düzeyi (F=44,184-significance ,000).
- Eğitimin öğrenciye çözüm üretme yeteneğini kazandırma düzeyi (F=64,077-significance, 000).
- Eğitimin öğrenciyi genel sınavlara hazırlamadaki yeterliliği (F= 24,870-significance, 000)
- Eğitimin öğrencileri ödüllendirme ve cezalandırmadaki yeterliliği (F=34,672-significance, 000).
- Rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin yeterliliği (F= 58,778-significance, 000).
- Okulun velilerin beklentilerini karşılama düzeyi (F= 43,152-significanc, 000).
- Okulun velilerin eleştiri ve önerilerini dikkate alma düzeyi (F= 58,778-significance, 000).
- Eğitim araç ve gereçlerinin yeterliliği (F= 31,078– significance ,000).
- Bilgisayar hizmetlerinin yeterliliği (F= 49,556 – significance ,000).
- Fiziki ortamın temizliği ve düzeni (F=55,703 – significance ,000).
- Güvenlik hizmetlerinin yeterliliği (F=60,825-significance ,000).
- Kütüphane hizmetlerinin yeterliliği (F=45,044-significance ,000).
- Sağlık hizmetlerinin yeterliliği (F= 44,875-significance ,000).
- Sınıftaki öğrenci sayısının uygunluğu (F=85,109- significance ,000)
- Sosyal faaliyetlerin yeterlilik düzeyi (F=31,226-significance, 000)
- Yabancı dil hizmetlerinin yeterliliği (F=47,375-significance, 000)

H3: Devlet ilköğretim okulları ile ilgili nitelikleri değerlendirmelerinde, veliler ile öğretmenlerin algulamaları arasında farklılık vardır.

Bu hipotezin analiz edilmesinde kullanılan ANOVA sonuçları, $\alpha \leq 0,05$ için yorumlanmıştır. Aşağıdaki özellikler için H3 kabul edilmiştir.

- Öğretmen - öğrenci iletişiminin yeterliliği (F=9,854- significance ,003).
- Eğitimin öğrenciye bilgi elde etme yollarını öğretmedeki yeterliliği (F=6,430-significance ,014).
- Eğitimin öğrenciye çözüm üretme yeteneğini kazandırma düzeyi (F=5,565-significance ,022).

- Eğitimin öğrenciye sorumluluk kazandırma düzeyi (F=7,961-significance, 007).
- Eğitimin öğrencileri ödüllendirme ve cezalandırmadaki yeterliliği (F=4,201-significance ,046).
- Eğitim araç ve gereçlerinin yeterliliği (F= 8,577- significance ,005).
- Yabancı dil hizmetlerinin yeterliliği (F=6,309-significance ,015).
- Bilgisayar hizmetlerinin yeterliliği (F= 5,917 – significance ,019).
- Sınıftaki öğrenci sayısının uygunluğu (F=9,010- significance ,004).
- Sosyal faaliyetlerin yeterlilik düzeyi (F=5,268-significance ,026).

Aşağıda sıralanan diğer özellikler için ise H3 kabul edilmemiştir. Yani Devlet İlköğretim Okulu ile ilgili, aşağıda yer alan özelliklerin değerlendirilmesinde veli ve öğretmenlerin algılamaları arasında fark olmadığı sonucu elde edilmiştir.

- Öğretmenlerin bilgi yeterliliği (F=1,418-significance ,240).
- Eğitimin öğrenciyi genel sınavlara hazırlamadaki yeterliliği (F= 1,331-significance, 254).
- Okulun velilerin beklentilerini karşılama düzeyi (F= 2,908-significance, 094).
- Okulun velilerin eleştiri ve önerilerini dikkate alma düzeyi (F= 3,492-significance, 068).
- Kütüphane hizmetlerinin yeterliliği (F=,828-significance ,367).
- Rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin yeterliliği (F= ,028 -significance, 867).
- Güvenlik hizmetlerinin yeterliliği (F= ,014-significance ,907).
- Fiziki ortamın temizliği ve düzeni (F=1,197- significance ,279).
- Sağlık hizmetlerinin yeterliliği (F=,578- significance ,451).

H4: Özel ilköğretim okulları ile ilgili niteliklerin değerlendirilmesinde, veliler ile öğretmenlerin algılamaları arasında farklılık vardır.

Bu hipotezin değerlendirilmesinde örnek birim olarak seçilen Özel İlköğretim Okulu verileri kullanılmıştır. Özel İlköğretim Okulu için değerlendirmelerin velilere ve bu okulda görev yapan öğretmenlere göre farklılık olup olmadığının test edilmesinde yine ANOVA sonuçları, $\alpha \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde yorumlanmıştır. Aşağıdaki özellikler için H4 kabul edilmiştir.

- Öğretmenlerin bilgi yeterliliği (F=11,276-significance ,002).
- Öğretmen - öğrenci iletişiminin yeterliliği (F=20,590- significance ,000).
- Eğitimin öğrenciye bilgi elde etme yollarını öğretmedeki yeterliliği (F=5,046-significance ,031).
- Eğitimin öğrenciye çözüm üretme yeteneğini kazandırma düzeyi (F=5,896-significance ,021).

- Eğitimin öğrenciyi genel sınavlara hazırlamadaki yeterliliği (F= 22,462-significance, 000)
- Eğitimin öğrencileri ödüllendirme ve cezalandırmadaki yeterliliği (F=12,129-significance, 001).
- Rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin yeterliliği (F= 19,676 -significance, 000).
- Okulun velilerin beklentilerini karşılama düzeyi (F= 31,030-significance, 000).
- Okulun velilerin eleştirisi ve önerilerini dikkate alma düzeyi (F= 15,263-significance ,000).
- Sağlık hizmetlerinin yeterliliği (F= 17,156-significance ,000).

Aşağıda sıralanan diğer özellikler için ise H4 kabul edilmemiştir. Yani aşağıda yer alan özelliklerin değerlendirilmesinde öğretmen ve veli görüşü arasında fark olmadığı sonucu elde edilmiştir.

- Eğitim araç ve gereçlerinin yeterliliği (F= ,108– significance ,745).
- Bilgisayar hizmetlerinin yeterliliği (F= ,531 – significance ,471).
- Eğitimin öğrenciyi sorumluluk kazandırma düzeyi (F=1,977-significance, 169).
- Sınıftaki öğrenci sayısının uygunluğu (F=3,937- significance ,056).
- Sosyal faaliyetlerin yeterlilik düzeyi (F=2,937-significance ,094).
- Yabancı dil hizmetlerinin yeterliliği (F=2,225-significance ,145).
- Kütüphane hizmetlerinin yeterliliği (F=2,368-significance ,133).
- Güvenlik hizmetlerinin yeterliliği (F= ,840-significance ,366).
- Fiziki ortamın temizliği ve düzeni (F=,000 – significance ,1,000).

SONUÇLAR

Çağdaş uygarlık düzeyini kendisine hedef olarak belirlemiş ülkeler de, sorgulanan en önemli konulardan birisi de eğitim sistemidir. Sürekli gelişme ve ilerleme hedefi diğer kurumlar kadar, bir toplumun temel birimleri içerisinde yer alan eğitim kurumları için de aynı önemdedir.

Ancak bazı ülkelerde eğitim sisteminin siyasi boyutlara göre düzenlenebilmesi, bazı dönemlerde sürekli ilerlemeye değil, gerilemeye bile neden olabilmektedir. Bu nedenle eğitim sistemine ilişkin düzenlemelerde siyasi bakış açısı değil, siyasi olarak değişim yapılacak olsa bile eğitim konusunda; uzmanlığı ve deneyimi olan, objektif düşünebilen, tarafsız uzmanlara başvurulabilmesi önemli olabilir.

Yaşanan rekabetin sonucunda, kalitenin yükselebileceği düşünülmüştür. Özel ilköğretim kurumları ile devlet ilköğretim kurumları arasında, rekabetin boyutu özel okullar için daha önemli olmaktadır. Çünkü özel okullara ödenen paranın karşılığında,

devlet okullarından bir ayrıcalığı ve üstünlüğü olması beklenilir. Bu üstünlük olmaz ise, potansiyel tüketiciler, parasız hizmetlerden yararlanmayı tercih edebileceklerdir. Bu nedenle özel okullar her ne kadar devlet okullarından üstün olabilme mücadelesi içerisinde olsalar bile, üstünlük oluşturabilmeleri olanakları ve koşulları ile sınırlı olacaktır. Özel okulların kendi aralarında oluşturacakları rekabet, ayrıca hizmet kalitelerini etkileyebilecektir. Devlet okullarındaki rekabet ise; siyasi politikalarından etkilenebilmekte, devlet okulunda çalışan ve yönetenlerin sorumluluğu, çalışma azmi ve kararlılığı ile yalnız bırakılmaktadır. Sağlanabilecek eğitim araç ve gereçlerinden, laboratuvar, güvenlik ve diğer hizmetler için sağlanabilecek kaynaklardan yoksun bırakılmaktadırlar.

Bu nedenle; öğretmenlerin bilgi yeterliliği ve diğer yetenekleri özel ve devlet okulları arasında kesin olarak belirtilebilecek önemli farklılıklar göstermemesine karşın, kullanılan kaynaklara bağlı olarak sağlanabilecek olanaklar yönünden, fark edilebilir farklılıklar oluşabilmektedir.

Örnek birimler olarak belirlenen Devlet İlköğretim Okulu ve Özel İlköğretim Okulu'ndaki hizmet kalitesinin araştırıldığı bu çalışmada, elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlara getirilebilecek çözüm önerileri aşağıda açıklanmaktadır.

1. Öğretmen kıdemi yönünden, 21-30 yıl arası gibi uzun yıllar çalışan öğretmenlerin %62'si örnek seçilen Devlet Okulu'nda, %40' ı ise örnek seçilen Özel Okul'da çalışmaktadırlar. Devlet Okulu'nda çalışan öğretmen sayısı 26 iken, Özel Okul'da çalışan öğretmen sayısı; anketin gerçekleştirildiği tarih itibariyle 13 olarak belirlenmiş, bu öğretmenlerin 3 tanesi ise dışarıdan geldiği için, sayı 10 olarak kabul edilmiştir. Bu durum Devlet Okulu ile Özel Okul karşılaştırılmasında, Devlet Okulu lehine bir durumu göstermektedir. Özel okulların rekabette bu açıklarını giderebilmeleri ile velilere uyguladıkları fiyat konusunda paralellik kurulabilir. Özel okulların fiyatlarının yüksek olması sonucunda, sadece üst gelir grubu - araştırmada 1.5 milyar ve üzeri gelir grubuna sahip velilerin %48'i Özel Okul, %8'i ise Devlet Okulu'ndadır- çocuklarını bu okullarda okutabilmektedir. Bu nedenle bu okullara olan talebin sınırlı olması, bu okullarda görev alan öğretmen sayısını da etkileyebilmektedir.

Özel okulların fiyatlarını ve kar marjlarını çok yüksek belirlememeleri, bu okullarda öğrenim görmek isteyen öğrenci sayısının artmasına neden olabilir. Bu durumun sonucunda, özel okullar hedef kitlelerini genişletebilecek, devlet okullarındaki yaşanan sınıf kalabalıklılığını önlemede etkili olabilecek ve sadece ekonomik yönden ayrıcalıklı öğrencileri değil, aynı zamanda yetenek yönünden de ayrıcalıklı öğrencileri kazanabileceklerdir.

2. Öğretmenlerin bilgi yeterliliğini ve meslekle ilgili özelliklerini; Devlet Okulu için değerlendiren velilere göre bu özelliklerin ortalaması 3.12 ile 3.68 arasında, Özel Okul için değerlendiren velilere göre 3.16 ile 4.08

arasında belirlenmiştir. Bu özellikler için velilerin değerlendirmelerine göre, Devlet Okulu'nun sonuçları ile Özel Okul'un sonuçlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Eğitim ile ilgili özelliklerde; bu ortalama sonuçlar ne iyi ne de kötü, iyice yakın ve sadece Özel Okulda -eğitimin öğrenciye sorumluluk kazandırabilmesi- özelliğinde iyi olarak belirlenmiştir.

Bu durum gerek devlet okullarında gerekse özel okullarda eğitim sisteminin özelliklerinin iyi bir sonucunu yansıtmamaktadır. Bunun için öğretmenliğe başlama koşulları, öğretmen yetiştiren kurumların özellikleri ve genel olarak eğitim sistemi gibi konularda getirilebilecek düzenlemeler önemli olabilir. Eğitim sistemi ile ilgili alınabilecek köklü değişim gibi kararlarda, bu değişiklikleri uygulayacak olan öğretmen temsilcilerinden fikir alışverişini yapılabilmesi ve eğitim sistemi gibi toplumun genelini ilgilendirebilecek konularda devletin aldığı karar ve uygulamaların siyasi değil, toplumsal odaklı ve sosyal sorumluluk içermesi gereklidir.

3. Okulun fiziki ve sosyo-kültürel özelliklerini; Devlet okulu için değerlendiren velilere göre bu özelliklerin ortalaması 2.88 ile 3.52 arasında, Özel Okul için 3.52 ile 4.80 arasında değişmektedir. Tablo : 2'de açıklanan bu özelliklerin ortalama sonuçları, özel okul lehine önemli farklılıklar göstermektedir.

Devlet okulundaki bu özelliklerin de iyi bir düzeye getirilebilmesi için, bir sınıfta öğrenim gören öğrenci sayısı azaltılabilir, okulun temizliği ve düzeninin sağlanmasında kontrol sistemi getirilebilir. Bu konuda ve diğer sosyal faaliyetlerde özel okulların izlediği stratejiler kıyaslanabilir ve örnek alınarak geliştirilebilir.

4. Anket uygulanan Özel Okul ve Devlet Okulu'nda görev yapan öğretmenlerin görüşlerini karşılaştıran istatistik testi sonuçları, tüm özelliklerde iki okul arasında farklılık olduğu sonucunu vermiştir. Ancak velilerin görüşlerine göre; eğitimci-öğrenci iletişimi, eğitimcilerin bilgi yeterliliği, genel sınavlara öğrenciyi hazırlama düzeyi, öğrencileri ödüllendirme ve cezalandırma yeterliliği, bilgi elde etme yollarını öğretme düzeyi, çözüm üretme yeteneği kazandırması, rehberlik ve danışmanlık hizmetleri, velilerin beklentilerini karşılama düzeyi ve eleştiri ve önerileri kabul etme gibi özellikler yönünden, araştırma gerçekleştirilen iki Okul türü için bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Devlet okulu için yetersiz olarak belirlenen; eğitim araç ve gereçlerinin eksikliği gibi kaynak yetersizliğine bağlı olan konularda ekonomik politikadaki düzenlemeler, devlet okullarındaki bu eksiklikleri giderir düzeye getirilebilmesi yönünde çalışılmalıdır. Ayrıca devlet okullarında çocuğu öğrenim gören velilerin de, bütçeleri doğrultusunda eğitim araç ve gereçlerine katkı sağlamaları teşvik edilebilir.

5. Hizmet kalitesi belirlenen nitelikler için Devlet ve Özel İlköğretim Kurumlarının her ikisinde de negatif değerleri içermiş olmakla birlikte, modern eğitim araç ve gereçlerine sahip olma, fiziksel olanakların temizliği ve düzeni, kütüphane hizmetlerinin yeterliliği, bilgisayar hizmetlerinin yeterliliği, yabancı dil hizmetleri, sınıftaki öğrenci sayısının uygunluğu, öğrencilere sorumluluk kazandırabilme, sosyal faaliyetlerin yeterliliği niteliklerinde Özel İlköğretim Kurumu daha başarılı belirlenmiştir. Rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin yeterli olması Devlet İlköğretim Kurumu için daha başarılı belirlenmiştir. Özellikle bilgi öğretme ağırlıklı nitelikler ve diğer niteliklerde, hizmet kalitesi sonuçları her iki Kurum için de birbirine yakın olarak belirlenmiştir.

Özel ilköğretim Kurumlarının müşterileri olan veliler para ödemeleri nedeniyle, Devlet İlköğretim Kurumlarından daha fazla beklentileri bulunmaktadır. Buna karşın algılama sonuçları eğitimin bilgi öğretme, velilerin eleştiri ve önerilerini dikkate alma gibi nitelikler yönünden her iki kurum için çok fazla değişmemiştir. Veliye maliyeti daha fazla olan, fazla para ödenen hizmetlerin fark edilebilir bir ayrıcalığının ve farklılığının geliştirilmesi ve uygulanması gerekir. Bu olmaz ise, Özel İlköğretim Kurumlarının müşterilerinin azalması kaçınılmaz olacak ve bu durum rekabeti olumsuz etkileyebilecektir.

6. İlköğretim Kurumlarının tüketicilerini veliler ve öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırma gerçekleştirilen Özel ve Devlet Okulunun her ikisinde de velilerin görüşlerine göre, velilerin algılama ve hizmet kalitesini (Algılama-Beklenti) değerlendirmelerinin olması gereken düzeyde olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Oysa kalitenin sağlanması, tüketicilerin beklentilerinin karşılanması ile de paralellik gösterir.

Bir ürün, bir hizmet veya bir işletmeden yararlananların eksikliklerini en iyi yararlananlar ve uygulayanlar görebilirler. İlköğretim sisteminin de istenilen standartlara kavuşturulması, sürekli gelişme ve iyileştirilmesinin sağlanabilmesi için ekonomik, siyasi gibi makro ve tek bir okulun yönetimi gibi mikro kararlarda; velilerin ve öğretmenlerin görüşlerine başvurulması etkinliği sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

ABOUCHEDID, Kamal and NASSER, Ramzi (2002), "Assuring Quality Service in Higher Education: Registration and Advising Attitudes in a Private University in Lebanon", *Quality Assurance in Education*, Vol.10, No:4, pp. 198-206.

AÇIKGÖZ, S. (2003), "Niçin Eğitim İstiyoruz", <http://www.suleymanacikgoz.com.tr>. (20.03.2004).

CALABRESE, R. (2001), "A Comparative Analysis of the Effect of Alienation on Public and Private School Females", *The Journal of Psychology*, Vol.121, No:3, pp. 237-242.

CARMAN, M. James (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the Servqual Dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66, No.1, pp. 33-55.

CHEN, J.P., Chen C.N. and Chen K. S. (2001), "The Integrated Evaluation Model for Administration Quality Based on Service Time", *Managing Service Quality*, Vol.11, No:5, pp. 342-349.

CRONIN, J. Joseph and TAYLOR, A. Steven (1994), "SERVPERV Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, 58 (January), pp. 125-131.

CUNNINGHAM, F., Lawrence and YOUNG, E. Clifford (2002), "Cross-Cultural Perspectives of Service Quality and Risk in Air Transportation", *Journal of Air Transportation*, Vol. 7, No:1, pp. 3-26.

FARNER, S., Luthans F., Sommer S. M. (2001), "An Empirical Assessment of Internal Customer Service", *Managing Service Quality*, Vol.11, No:5, pp. 350-358.

GALLOWAY, Les (1998) "Quality Perceptions Of Internal and External Customers: a Case Study in Educational Administration", *The TQM Magazine*, Vol.10, No:1, pp. 20-26.

JAIN, K. Sanjay and GUPTA, Garima (2004), "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales", *Vikalpa*, Vol.29, No:2, pp. 25-37.

JOHNS, N., AVCI, T. and KARATEPE O. (2004), "Measuring Service Quality of Travel Agents: Evidence from Northern Cyprus", *The Service Industries Journal*, Vol.24, S.3, pp. 82-100.

NAGEL, T. and Kvernbekk T. (1997), "A Dialogue About the Quality Assurance in Education", *Quality Assurance in Education*, Vol.5, No:2, pp. 101-109.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, A. Valarie ; BERRY L. Leonard (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No:1, pp. 12-40.

PARASURAMAN, A ; BERRY, L. Leonard; ZEITHAML A. Valarie (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol.67, No:4, pp. 420-450.

ROBLEDO, A.M. (2001), "Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations", *Managing Service Quality*, Vol.11, No:1, pp. 22-31.

SANDER, W. (2000), "Private Schools and Public Schools Achievement", *The Journal of Human Resources*, Vol.44, No:4, pp. 697-708.

SARIÇAY, İ. (2003), "Eğitimde Kalite ve Kabiliyetler", www.isaricay@turk.net, Eğitimde Kalite, (15.03.2003).

SAYED, Y. (1993), "A Perspective On Quality In Education: The Quest For Zero Defect", *Quality Assurance in Education*, Vol.1, No:2, pp. 10-22.

TAYLOR, A. Steven and CRONIN, J. Joseph (1994), "An Empirical Assessment Of The Servperf Scale", *Journal of Marketing Theory and Practice*, Fall, pp. 52-69.

TEK, Ömer Baybars (1997), *Pazarlama İlkeleri Türkiye Uygulamaları Global Yönetimsel Yaklaşım*, 7.Baskı, Cem Ofset, İstanbul.

TİTİZ, T. (1999), *Ezbersiz Eğitim Yol Haritası*, Beyaz Yayınları, Ankara.

ZEITHAML, A. Valerie, PARASURAMAN, A. and BERRY, L. Leonard (1985), "Problems and Strategies in Services Marketing", *Journal of Marketing*, 49 (Spring), pp. 33-46.