

Geliş Tarihi:

28.08.2023

Kabul Tarihi:

29.05.2024



Yayımlanma Tarihi:

28.08.2024

Kaynakça Gösterimi: Yüce, P. & Özdemir A. (2024). Özel okullarda veli memnuniyeti: Bir ölçek geliştirme çalışması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(49), 1599-1621. doi: 10.46928/iticusbe.1351029

ÖZEL OKULLARDA VELİ MEMNUNİYETİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI



Araştırma

Pelin Yüce  

Sorumlu Yazar (Correspondence)

Orta Doğu Teknik Üniversitesi

pelinyuce95@gmail.com

Ali Özdemir  

Marmara Üniversitesi

aozdemir@marmara.edu.tr

Pelin YÜCE İngilizce Öğretmeni, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Planlaması Doktora Öğrencisi.

Ali ÖZDEMİR Marmara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Öğretim Üyesidir.

*Bu çalışma, Doç.Dr. Ali ÖZDEMİR danışmanlığında Pelin YÜCE'nin yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

ÖZEL OKULLARDA VELİ MEMNUNİYETİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Pelin Yüce
pelinyuce95@gmail.com
Ali Özdemir
aozdemir@marmara.edu.tr

Özet

Amaç: Bu çalışma, farklı istek ve beklentileri ile tercih yapan özel okul velilerinin, çocuklarının okullarından memnuniyetlerini ölçmek için kullanılabilir ve güvenilir bir ölçme aracı geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Yöntem: Bu ölçek geliştirme çalışmasında öncelikle detaylı bir literatür taramasıyla memnuniyet kavramının boyutları keşfedilmiştir. Daha sonra uzman görüşlerine başvurularak, özel okul velileri için okul memnuniyetini etkileyen boyutlar belirlenmiştir. Belirlenen boyutları ölçecek nitelikte 81 ifadeli madde havuzu oluşturulmuştur. Kapsam geçerliği Lawshe tekniği ile irdelenmiştir. Düzenlenen ölçek formuyla İstanbul ilindeki özel okul velilerinden oluşan örnekleme (n=300) veri toplanmış ve Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. AFA neticesinde belirlenen yedi faktörlü yapı Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile test edilmiştir (n=387). Daha sonra güvenilirlik, Cronbach Alfa katsayısı, Omega, madde toplam korelasyonları, AVE ve CR değerleri hesaplanarak değerlendirilmiştir.

Bulgular: AFA sonucunda, yedi faktörden oluşan toplam 26 maddeli 5'li Likert tipi bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçeğe ait açıklanan toplam varyans %87,80, maddelerin faktör yükleri 0,50 ile 0,83 arasında hesaplanmıştır. Faktörler; iletişim ve ulaşılabilirlik, güven/güvenlik, eğitim/öğretim, rehberlik, fiziki koşullar, sosyal ve sportif imkanlar ve ücret olarak adlandırılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yedi faktörlü yapıyı onaylamaktadır. Güvenirlik analizi, Cronbach Alfa katsayısı (0,95), Omega (0,95), madde toplam korelasyonları (0,66–0,84), AVE (0,54) ve CR (0,80) değerleri hesaplanarak gerçekleştirilmiştir.

Özgünlük: Bu çalışmada geliştirilen ölçek, özel okul velilerinin çocuklarının okullarından duydukları okul memnuniyeti anlayışımızı destekleyecektir. Çalışma bulguları, ebeveynlerin okul memnuniyetini anlaması, öncelikleri belirlemesi ve velilerin okul memnuniyetini artırmak için harekete geçmesi yönünde okul yöneticilerine pratik çıkarımlar sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Özel Okul, Veli, Memnuniyet, Ölçek Geliştirme

JEL Sınıflandırması: I21

PARENTAL SATISFACTION IN PRIVATE SCHOOLS: A SCALE DEVELOPMENT STUDY

Abstract

Purpose: This study aims to develop a valid and reliable scale to assess parental satisfaction in private schools.

Method: The initial phase of the study involved item generation in the light of an extensive literature review and consultation with experts. Subsequently, the dimensions influencing parental satisfaction in private schools were identified, and the item pool consisting of 81 statements was developed to assess each dimension. The Lawshe method was used to assess the content validity. The draft scale form was applied to the sample of 300 private school parents in Istanbul. Exploratory factor analysis (EFA) and reliability analysis showed that the scale with 26 items and seven factors was appropriate to evaluate the level of private school parents' satisfaction. Each factor was interpreted and titled as communication and accessibility, trust and security, education and training, guidance, physical conditions, social and sportive opportunities, and price, respectively. To assess the seven-factor structure of the scale, Confirmatory Factor Analysis (CFA) was employed on a sample of 387 parents from private schools in Istanbul. The analysis confirmed that the seven-factor structure was valid.

Findings: As a result of the principal axis factoring (PAF) extraction technique and Varimax rotation method, a seven-factor structure which explained 87.80% of the total variance was developed. The construct validity of the scale was confirmed as it satisfied the fit criteria of RMSEA:0.08, CFI:0.95, and Chi-square/df:3.9. In the reliability analysis, the Cronbach α value for each factor was calculated, and the values were found to be between 0.92–0.97. As a result, it was determined that the Parental Satisfaction in Private Schools Scale, consisting of 7 sub-dimensions and 26 items, was valid and reliable.

Originality: The scale developed in this study will help us comprehend private school parents' school satisfaction. The study's findings can help private school administrators understand, prioritize, and improve school satisfaction for parents.

Keywords: Private School, Parents, Satisfaction, Scale Development

JEL Classification: I21

GİRİŞ

Neoliberalizm'e göre, devlet tarafından finanse edilen kamusal hizmetler rekabete kapalı ve dolayısıyla düşük kaliteli hizmetlerdir. Bu düşünceden yola çıkarak, eğitim hizmetlerinin de neoliberal politikaların etkisi ile piyasaya açılması ve tüzel ve gerçek kişiler tarafından gelen teşebbüslerle özel okullaşma sayısal anlamda artış göstermiştir. Bu sayede; sayısı artan özel okullar, farklı gelir seviyelerindeki aileler için ulaşılabilir olmaya başladıkça, kamu okullarına bir alternatif olmuş ve aileler alternatifler arasından seçme özgürlüğünü elde etmişlerdir (Altun Aslan, 2019). Ailelerin alternatifler arasında seçim yapma özgürlüğüne sahip olmaları hem özel okullar arasında rekabeti hem de memnuniyet kavramının önemini büyük ölçüde arttırmıştır.

Memnuniyet kelimesi, ürün veya hizmeti alan kişilerin ifade edilmiş ya da edilmemiş tüm beklenti, istek ve ihtiyaçlarının karşılanması ve hatta beklentilerin üstüne geçilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Ersen, 1997). Müşteri memnuniyeti kavramı ve memnuniyet ölçümleri son yıllarda eğitim ortamında daha sık kullanılmaya başlanmıştır (Freidman vd., 2007; Johnson vd., 2001; Salisbury vd., 1997); ancak bu durum, uygulanabilirlikleri ve eğitim kurumlarının kendine has yapısına uygunluğu konusunda bazı eleştirileri de beraberinde getirmiştir (Argandoña, 2011; Bruni ve Zamagni, 2007).

Öte yandan, etkili ve kaliteli bir eğitim ancak eğitim hizmetinin alıcılarının beklenti ve memnuniyet düzeylerini göz önünde bulundurarak ulaşılabilecek bir durumdur. Okullarda sunulan eğitim hizmetinin doğrudan muhatabı öğrenciler olmakla birlikte; K-12 düzeyinde eğitim gören öğrencilerin yaşları göz önünde bulundurulduğunda, eğitim gibi önemli bir konuda çocukları ile ilgili söz sahibi ve karar verici kişilerin büyük ölçüde veliler olduğu söylenebilir.

Öğrenci velileri, çeşitli beklentilerle alternatifler arasında değerlendirme yaparak çocuklarının eğitim alacağı okulu seçerler. Özel okullar, öğrencilerinin ebeveynlerinin tercihi için rekabet eder. Çünkü, ebeveynlerin bugün, geçmiş on yıla göre daha fazla seçeneği vardır: çocuklarını, buldukları konuma göre kendilerine otomatik olarak atanan devlet okuluna gönderebilir veya özel bir okul tercih edebilirler. Pazar paylarını sürdürebilmek ve büyütme için, tercih edilen tüm okullar, özellikle ücretsiz veya daha uygun alternatiflerden vazgeçerek onları seçen aileleri memnun etmelidir (Cheng ve Peterson, 2017). Bu nedenle, eğitim hizmetinin alıcısı olan öğrenci velilerinin beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını yani memnuniyetlerini belirlemek, özel okul işletmelerinin sundukları eğitim hizmetinin kalitesini arttırabilmeleri, dolayısıyla, varlıklarını sürdürebilmeleri ve alternatifler arasından tercih edilen olmaları noktasında büyük önem taşımaktadır.

Yurt içi ve yurt dışında verilen eğitim hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesinin yanı sıra velilerin memnuniyet düzeyini belirleyen unsurları anlamak amacıyla yapılan araştırmalar mevcuttur. İlk ve ortaokul düzeyinde olan öğrenci velilerinin okuldan memnuniyetlerinin direkt olarak çocuklarının akademik başarısı ile ilgili olmadığını, akademik başarısı düşük çocukların velilerinin de okuldan memnun olabileceklerini ve İspanyol velilerin okul memnuniyetlerini yordayan etmenlerin arasında çocuklarının okuldan memnun olma durumları olduğu keşfedilmiştir (Falbo vd., 2003). Rätty, Jaukka

ve Kasanen (2004), yaptıkları araştırmada 486 üniversiteli ve mesleki eğitim almış veliden oluşan bir grubun çocuklarının okula başladıkları ilk yılından memnuniyetini irdelemiştir. Araştırma sonucunda anneler ve özellikle üniversite mezunu ebeveynlerin en yüksek düzeyde tatmin oldukları belirtilmiştir. Freidman, Bobrowski ve Geraci (2006) ise veli memnuniyetini farklı etnik kökenden gelen veliler özelinde araştırmıştır. Farklılığın en çok okul güvenliği, okul bütçesi ve öğretmen etkililiği faktörlerinde ortaya çıktığı belirlenmiştir. Chambers ve Michelson (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise şehirde yaşayan düşük gelirli velilerin mahalle okullarına yönelik memnuniyetleri incelenmiştir. Tikkanen ise (2019) Finlandiya'da temel eğitimin ayrılmasına katkıda bulunan okul seçimi politikasının sonuçlarını ve okul nüfusunun sosyoekonomik durumu (SES) ile ebeveynlerin çocuklarının okullarından memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Anket sonuçları, ebeveyn memnuniyetini etkileyen üç yönü ortaya çıkarmıştır: okul kültürü, ev-okul iş birliği ve çocuğun okul memnuniyeti ve öğrenmesi.

Yurt içi çalışmalar incelendiğinde ise; Karadağ (2010), velilerin ilköğretim hizmet kalitesi algılarının özellikle fiziksel görünüm ve güvenilirlik açısından belirgin düzeyde düşük olduğunu, velilerin maddi kaynaklar, sosyal olanaklar, teknolojik altyapı, temizlik anlamında okuldan memnun olmadıklarını bulmuştur. Çalışmasında ebeveyn iletişim noktasında birkaç kusurun olduğuna inandıklarını bildirdiler. Parmaksız (2013) yaptığı araştırmada, veli memnuniyetinin nelerden etkilendiğini ve etkileyen faktörler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla özel okullarda sunulan çeşitli hizmetleri içeren bir anket düzenlenmiş ve özel bir ilköğretim-lise kurumunun velilerine bu anketi uygulamıştır. Sonuç olarak, yüksek veli memnuniyetini; “Tercih”, “Öğretmen”, “Bilgilendirme-İletişim”, “Yönetim-Yenilik”, “Eğitim”, “Öğrenme ortamı” faktörlerinin yordadığı görülmüştür. Araştırma sonucunda veli memnuniyetine etki eden faktörler şu şekilde sıralanmıştır: okul atmosferi, eğitim öğretim ortamı, öğrenciler arası iletişim niteliği, öğretim kadrosunun kalitesi, veli bilgilendirme ve iletişimi. Akbulut (2013) ise, Tuzla Orhanlı Lisesi’nde “Velilerin Okuldan Beklentileri” adlı çalışmada velilerin beklenti düzeylerini belirlemek amacı ile Akbıyıkoglu (2011) tarafından geliştirilen Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği’ni (BKDÖ) uygulamıştır. Sonuç olarak, okulun veli beklentilerini “yeterli” düzeyde karşıladığı tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde, velilerin özel okul tercihleri, seçim kriterleri ve beklentileri üzerine yapılan çalışmaların arttığı gözlemlenmiştir (Bozyiğit, 2017; Chubb ve Moe, 1990; Chumacero vd., 2011; Karakurt, 2021; Kırmızı, 2014; Schneider ve vd., 1998; Tedin ve Weiher, 2004). Fakat; yapılan okul seçimleri sonucunda, beklentilerin ne ölçüde karşılandığını belirlemek adına, velilerin tercih ettikleri özel okullardan memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılacak güncel bir ölçme aracına rastlanmamıştır. Ebeveynlerin okul seçimlerine ilişkin çalışmaların aksine, ebeveyn memnuniyeti üzerine kısıtlı sayıda araştırma bulunduğu belirlenmiştir. Bu sebeple, araştırmanın amacı özel okul veli memnuniyet düzeylerini belirlemek için geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmektir.

YÖNTEM

Bu araştırma, özel okul velilerinin, çocukları için tercih ettikleri okullardan memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik bir ölçek geliştirme çalışmasıdır. Ölçek geliştirme sürecinde; öncelikle literatür ışığında madde havuzu oluşturulmuştur. Oluşturulan taslak form ile toplanan verilerle sırasıyla, örneklemin faktör analizine uygunluğu test edilmiş, ardından açımlayıcı faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlik testleri aşamaları tamamlanmıştır. Ölçek geliştirme aşamaları aşağıda açıklanmıştır.

Literatür Taraması ve Veri Havuzunun Oluşturulması

Veli memnuniyeti ile ilgili ulusal ve uluslararası araştırmalar taranmış ve benzer ölçme araçları incelenmiştir. Literatür taraması göz önünde bulundurularak özel okul velilerinin tercih ettikleri okuldan aldıkları hizmete yönelik memnuniyeti açığa çıkaracak nitelikte ifadelerle madde havuzu hazırlanmıştır. Madde havuzu, literatür taraması sonucu elde edilen bilgilerden araştırmacı ve danışman deneyimlerinden, hedef grup olan özel okul velilerinin ve yöneticilerinin görüşleri doğrultusunda oluşturulan taslak ifadelerden oluşmaktadır. Kullanılan ifadelerin anlaşılabilirliğinin test edilmesi amacıyla, ifadeler 10 veliye sunulmuş ve velilerin maddelerden ne anladığı ile ilgili geri dönüşler alınmıştır ve bu geri dönüşler alınarak gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Yapılan düzeltme ve elemelerle toplam 81 ifade içeren madde havuzu oluşturulmuştur.

Kapsam Geçerliliğinin Belirlenmesi

Ölçeğin geçerlik düzeyinin belirlenebilmesi, ölçek maddelerinin amaca uygun ve anlaşılır olduğunun test edilmesi amacı ile kapsam geçerliliği Lawshe tekniği ile incelenmiştir. Bu noktada hazırlanan 81 maddelik taslak ölçek, veli memnuniyeti konusunda çalışmalar yapmış 5 akademisyen, 4 doktoralı eğitimci ve 2 özel okul kurucu yöneticisine uzaman görüşü almak amacıyla sunulmuştur. Uzmanların değerlendirmeleri doğrultusunda, ölçek maddelerinin Lawshe metodu ile kapsam geçerlilik oranları hesaplanmıştır. Ölçek maddelerine ait kapsam geçerlilik oranları (KGO) aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmıştır:

$$\text{Her maddeye ait KGO} = (NG - N/2) / N/2$$

KGO: kapsam geçerlik oranı

NG: madde için gerekli diyen uzman sayısı

N: toplam uzman sayısı

Lawshe' ye göre (1975) 0.05 anlamlılık düzeyinde, uzman sayısının 11 olduğu durumlarda, kritik değer 0.59 olarak belirlenmiştir. Kapsam geçerlilik oranı negatif değerde çıkan maddeler ilk aşamada çıkarılmıştır. KGO değeri pozitif çıkan maddeler üzerinde gerekli revizeler yapıp, 0.59 değerinin altında kalan maddeler ölçekten çıkartılmıştır. Uzman görüşleri doğrultusunda benzer bulunan 4 madde birleştirilmiş ve eklenmesi tavsiye edilen 5 yeni madde eklenmiştir.

Gerekli revizeler yapıldıktan sonra kalan 49 maddelik ölçek formu, aynı zamanda öğretmen olan 15 özel okul velisine uygulanmıştır. Yapılan pilot uygulama sonucu, ölçek maddelerinin dilbilgisi kurallarına uygun, anlaşılır ve memnuniyet düzeyini belirleyici maddeler içerdiği ile ilgili geri dönüşler alınmıştır.

Ölçek Formatının Oluşturulması

Kapsam geçerlik oranları uygun olan bu 49 madde uygun ölçek ifadeleri şekline çevrilmiştir. Yanıtlama kolaylığı göz önüne alınarak ölçek 5'li likert tipinde oluşturulmuştur. Katılımcılardan her bir maddeyi 5 “Çok Güçlü”, 4 “Güçlü”, 3 “Orta”, 2 “Zayıf” ve 1 “Çok Zayıf” olacak şekilde değerlendirmeleri istenmiştir. Formda özel okul velilerine, bilimsel araştırmalarda sıklıkla yer alan bağımsız değişkenlerden; cinsiyet, eğitim durumu, çocuklarının devam ettiği sınıf düzeyi, seçtikleri okuldan hizmet alma süreleri, okul hakkında bilgi toplama kanalları, okulun bulunduğu ilçe ve toplam hane gelir aralıklarına yönelik 8 soru yer almaktadır. Böylelikle oluşturulan 8 adet tanımlayıcı değişkene 49 adet memnuniyet ifadesi ölçek maddesi eklenmiştir ve 57 sorudan oluşan nihai ölçek formu elde edilmiştir.

Verilerin Toplanması

Demografik bilgi formu ile toplam 57 sorudan oluşan ölçek Google Forms kullanılarak elektronik anket formatına çevrilmiştir. Gerekli izinlerin alınmasının ardından oluşturulan elektronik ölçek formu, çevrimiçi ortamda, İstanbul’da, ilk ve ortaokul düzeyinde öğrencisi bulunan 300 özel okul velisine gönüllülük esasına göre uygulanmıştır (EK 1).

Bu aşamada, elektronik formata dönüştürülen ölçeğin linki gerekli açıklama metniyle birlikte öncelikle araştırmacının yakın çevresinde bulunan özel okul velilerine iletilmiş ve ölçek formu doldurulduktan sonra üye oldukları veli gruplarından paylaşımları istenmiştir. Daha sonra araştırmacının İstanbul’un çeşitli ilçelerindeki özel okullarda ilk ve ortaokul düzeyinde görev yapan öğretmen arkadaşlarından veli gruplarında ölçek formunun paylaşılması sağlanmıştır.

Verilerin Analizi

Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği’ne ait güvenilirlik ve yapı geçerliği analizleri Jamovi (versiyon 2.3.12.0) programında yapılmış ve bulgular kısmında sunulmuştur.

Yapı geçerliliğine ilişkin Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. Özel okul velilerinden elde edilen veri setinin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla KMO ve Bartlett analizleri uygulanmıştır. Ölçme aracının faktör yapısını saptamak için Açıklayıcı Faktör Analizinden (AFA) ve oluşan faktör yapısının doğruluğunun tespiti için Doğrulayıcı Faktör Analizinden (DFA) faydalanılmıştır. Faktör yapıları test edildikten sonra ölçme aracının geneli ve belirlenen alt boyutlarına ilişkin Cronbach Alpha ve Omega güvenilirlik analizleri uygulanmıştır.

Faktör analizi aşamasında “Temel Bileşenler Analizi” modeli kullanılmıştır. Öncelikle faktörlerin öz değerleri ve madde faktör yükleri incelenmiş ve bu doğrultuda faktör yapısı ve sayısı belirlenmiştir. Bu çalışmada açığa çıkan faktörlerin birbirinden bağımsız olduğu varsayıldığından, dik döndürme yöntemlerinden Varimax tekniğinden faydalanılmıştır. Son olarak maddelerin faktör yükleri ve binişliği incelenmiş ve buna göre madde elemesi yapılmıştır.

Çalışma Grubu

Literatürde tatmin edici bir örneklem büyüklüğüne ilişkin çeşitli bakış açıları bulunmaktadır. Madde başına cevap oranı, yaygın olarak kullanılan yaklaşımlardan biridir. Cevap oranının madde başına en az 5:1 oranında olması önerilir, yani her madde için en az beş gözlem olmalıdır (Costello ve Osborne, 2005; Hair vd., 2010). Bu araştırmanın çalışma grubu, 2021–2022 Eğitim-Öğretim yılında İstanbul’daki özel okullara devam eden ilk ve ortaokul düzeyinde öğrencisi bulunan 300 özel okul velisidir. Ölçek formunda bulunan madde sayısının 49 olduğu göz önünde bulundurularak, literatürden elde edilen bilgiler ışığında, toplam madde sayısının yaklaşık 7 katı kadar katılımcıya ulaşılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de görüldüğü gibidir.

Tablo 1. Çalışma Grubuna Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken	Grup	<i>f</i>	<i>n</i>	%
Cinsiyet	Kadın	225	296	76.0
	Erkek	71	296	24.0
Yaş	24-37	95	300	31.7
	38-50	185	300	61.7
	51 ve üzeri	20	300	6.7
Eğitim Durumu	İlk/ortaöğretim	29	300	9.7
	Lisans	186	300	62.0
	Lisansüstü	85	300	28.3
Aylık Hane Geliri (TL)	Asgari-15.000	10	300	03.3
	15.001-30.000	96	300	32.0
	30.001-40.000	65	300	21.7
	40.001-50.000	53	300	17.7
	50.001 ve üzeri	76	300	25.3

Tablo 1'e göre çalışmaya katılan özel okul velilerinin %76'sı kadın (anne), %24'ü ise erkeklerden (baba) oluşmaktadır. Katılımcıların %31.7'si 24-37 yaş, %61.7'i 38-50 yaş ve %6.7'si 51 yaş ve üstü aralıklarında bulunmaktadır. Ölçeği cevaplandıran özel okul velilerinin önemli bir kısmının 38-50 yaş arası velilerden oluştuğu gözlemlenmektedir. Katılımcıların %9.7'si ilköğretim, %62'si lisans ve %28.3'ü ise lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Katılımcı özel okul velilerin %3'ünü temsil eden bir grubun toplam aylık hane geliri asgari ücret-15.000 TL aralığındadır. Velilerin %32'si 15.001-30.000 TL, %21.7'si 30.001-40.000 TL, %17.7'si 40.001-50.000 ve %25.3'ü ise 50.001 TL ve üstü aylık hane geliri aralığındadır.

BULGULAR

Açımlayıcı Faktör Analizi

Öncelikle, veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek için KMO ve Bartlett's Sphericity testleri uygulanmış ve sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur. Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından da belirtildiği gibi etkili faktörleşme için KMO değerinin 0,60 ve üzerinde olması gerekmektedir. Araştırmanın veri setinin KMO değeri Tablo 2'de görüldüğü gibi, kabul edilebilir değerin üstünde, 0,96 olarak hesaplanmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Faktör analizi yapmadan önceki ikinci aşama veri seti büyüklüğünü kontrol etmektir. Faktör analizinin güvenilirliği, örneklem büyüklüğünden önemli ölçüde etkilenir. Veri seti büyüklüğünü test etmek için en popüler yöntem Kaiser-Meyer-Olkin metriğidir. KMO değeri 0 ile 1 arasında değişmektedir (Kaiser, 1970). KMO değeri 0 ise faktör analizi yapmak uygun değildir. 1'e yakın değerler, faktör analizinin anlamlı sonuçlar üretmesi için örneklem boyutunun yeterli olduğunu gösterir. 0,5'ten büyük değerler kabul edilebilir. 0,5 ile 0,7 arasındaki değerler vasat, 0,7 ile 0,8 arası iyi, 0,8 ile 0,9 arası harika ve 0,9 ile 1 arası mükemmel değerlerdir (Hutcheson ve Sofroniou, 1999).

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett testlerinin uygulanması ile veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığı test edilmiş olur. Bu nedenle KMO ve Bartlett's testleri uygulanmış ve test sonuçları aşağıdaki Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. KMO ve Bartlett's Test İstatistikleri

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluğu Ölçüsü	0.96	
	Yaklaşık Ki-Kare Değeri	23981
Bartlett's Küresellik Testi	Serbestlik Derecesi	1176
	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	.001

*p<.05

Ayrıca Bartlett Testi sonucu, maddelerin korelasyon matrisi ile birim matrisi arasında anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir ($\chi^2(1176) = 23981, p < .05$). Bu sonuca göre küresellik varsayımının sağlandığı söylenebilir. KMO ve Bartlett's analizleri sonucunda veri setinin faktör analizine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Ölçme aracının yapı geçerliğini saptayabilmek amacıyla toplanan veri seti üzerinden, faktör sayısını sınırlandırmadan Temel Eksen Faktör Çıkarma (Principal Axis Factoring) yöntemi (Fabrigar vd., 1999), dik eksen döndürme tekniklerinden en yaygın kullanılan Varimax döndürme tekniği ile uygulanmıştır.

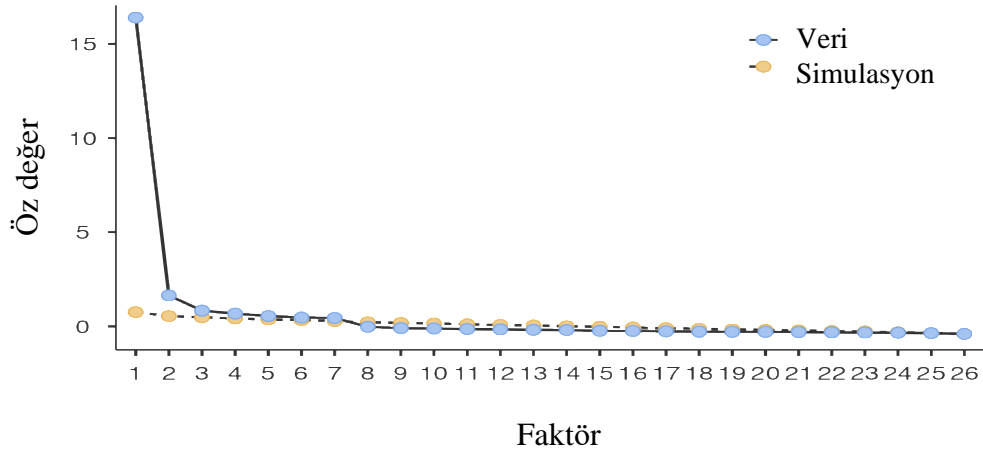
Bazı araştırmacılar, 0.30'dan büyük değerleri önemli bir faktör yüklemesi olarak görmektedir (Stevens, 2002). Öte yandan, diğer çalışmalar, 0.40'luk bir ilgili faktör yüklemesinin kullanılmasını önermektedir (Pedhazur ve Schmelkin, 1991). Ölçekteki maddelere ait yük değerlerinin, .40 veya üzerinde olması seçim için iyi bir ölçüt olarak değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, AFA sonucunda faktör yükü .40'ın altında kalan ve birden fazla faktörde yüksek yük aldığı saptanan 23 madde gözden geçirilerek ölçek formundan çıkarılmıştır. Bu çıkarma işlemi, analizlerin yinelenmesiyle kademeli olarak gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3. Açıklanan Toplam Varyans Değerleri

Faktör	Toplam Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans (%)	Birikimli Açıklanan Varyans (%)
1	4.00	15.40	15.40
2	3.65	14.03	29.40
3	3.61	13.87	43.30
4	3.55	13.65	56.90
5	2.86	10.98	67.90
6	2.64	10.15	78.10
7	2.54	9.76	87.80

Tablo 3'te görüldüğü üzere, yinelenen analizlerden elde edilen sonuçlara göre, ölçekte yer alan 26 ifadenin öz değeri 1'den yüksek yedi faktör altında biriktiği gözlemlenmiştir. Aynı faktör altında yer alan maddeler incelenmiş ve ifadelerin birbirleri ile kavramsal olarak uyumlu oldukları ve her maddenin tek bir faktörde yüksek yük değerine ulaştığı tespit edilmiştir. Hair, Black, Babin ve Anderson'a (2010) göre toplam varyansın %60'ını oluşturan bir yapı sosyal bilimler alanında yeterli kabul edilmektedir. Yedi faktörlü yapı, toplam varyansın %87.80'ini açıklamıştır. Ayrıca yamaç birikinti grafiği de ölçeğin yedi faktörlü yapıda olduğunu destekler bulgular sunmuştur.

Şekil 1'e göre dikey eksen öz değeri (eigenvalue), yatay eksen ise faktör sayısını (component number) ifade etmektedir. Eğrinin ilk düzleşmeye başladığı nokta maksimum faktör sayısı olarak yorumlanır (Hair vd., 2010). Şekil 1'de görülmektedir ki ölçek yedinci faktörden itibaren 1'den daha düşük değer almaya başlamıştır. Bu bağlamda, yedi faktörlü yapının uygun olduğu yorumu yapılabilir. Tablo 4'te her bir faktörle ilişkili maddeler ve her bir maddenin faktör yükü gösterilmektedir.



Şekil 1. Yamaç Birikinti Grafiği (Scree Plot)

Tablo 4. Faktör Yükleri ve Alt Boyutların İsimlendirilmesi

Maddeler	Boyutlara Göre Faktör Yükleri						
	Güven/ Güvenlik	Sosyal/ Sportif İmkanlar	İletişim/ Ulaşılabilirlik	Eğitim/ Öğretim	Rehberlik	Ücret	Fiziki Koşullar
12. Okul servisleri güvenlidir.	.84						
9. Okulun öğretmen dışı personeline güvenirim.	.80						
8.Okul yönetimine güvenirim.	.80						
11. Okulda, yabancı kişilere karşı yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	.76						
37. Okulda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.		.78					
38. Okulda yeterli miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.		.77					
39. Düzenlenen bu faaliyetlere katılımda herkese eşit fırsat tanınmaktadır.		.75					
40. Okulda düzenlenen tören ve kutlama (milli ve resmi bayramlar ve tarihi günler) etkinliklerini beğenerek izliyorum.		.65					
1.Okulda ilgili birimlere (idare, öğretmen, diğer personel) ihtiyaç duyduğum an rahatlıkla ulaşabilirim.			.81				
2.Okul yönetimi ile sağlıklı iletişim kurabilirim.			.78				
3.Öğretmenler ile sağlıklı iletişim kurabilirim.			.77				
4.Velileri ilgilendiren bilgiler zamanında duyurulur.			.66				
15. Okul, nitelikli bir öğretmen kadrosuna sahiptir.				.72			

13. Derslerin içeriği, öğrencinin ilgisini çekecek şekilde düzenlenmiştir.	.72
14. Okul, öğrencilerin düşünme becerilerini (eleştirel düşünme, yaratıcı düşünme vb.) geliştirme konusunda başarılıdır.	.71
16. Okulda, öğrenciler modern teknolojiyi (örneğin, bilgisayarlar ve video ekipmanı) kullanma konusunda desteklenmektedir.	.67
10. Okulda, nitelikli bir İngilizce eğitimi verilmektedir.	.53
26. Öğrenciler yeterli rehberlik hizmeti alabilmektedir.	.78
27. Öğrencilerin gelişim süreci ile ilgili düzenli bilgilendirme yapılır.	.74
28. Rehberlik biriminin çocuklara yaklaşımı olumludur.	.70
47. Okulun burs politikası adil ve kapsayıcıdır.	.75
48. Okulun, eğitim-öğretime yönelik ücret politikasından memnunuz.	.73
46. Okulda sunulan yan hizmetlere yönelik (yemek, servis, üniforma vs.) ücret politikasından memnunuz.	.70
33. Sınıflar fiziksel olarak eğitim-öğretime uygundur.	.76
34. Okul genel olarak temizdir.	.74
35. Okul bahçesi, spor salonu vb. alanları çocuklarımızın yararlanabileceği şekilde düzenlenmiştir.	.69

Tablo 4'e göre madde 1, 2, 3 ve 4'ün birinci boyutu oluşturdukları gözlemlenmektedir. Birinci alt boyut altındaki ifadeler incelendiğinde okula ulaşılabilirlik ve veli ile okulun ilgili bölümleri arasındaki iletişim ile ilgili oldukları belirlenmiştir. Bu sebeple birinci alt boyuta "İletişim ve Ulaşılabilirlik" ismi verilmiştir. 8, 9, 10, 11 ve 12. ifadelerin ikinci boyutu oluşturdukları belirlenmiştir. Bu ifadelerin okuldaki personele duyulan güven ve okulun genel güvenlik tedbirleri ile alakalı olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu alt boyuta "Güven/Güvenlik" adı konulmuştur. Madde 10, 13, 14, 15 ve 16'nın aynı faktör altında kümelendikleri görülmektedir. Üçüncü alt boyutu oluşturan bu ifadelerin okuldaki eğitim ve öğretim süreçlerini kapsadığı saptanmış; bu sebeple de 5 maddeden oluşan üçüncü alt boyuta "Eğitim/Öğretim" ismi verilmiştir. Madde 26, 27 ve 28 dördüncü alt boyutu oluşturmaktadır. Bu ifadelerin okulda sunulan rehberlik hizmeti ile ilgili olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda ölçeğin dördüncü alt boyutu "Rehberlik" olarak adlandırılmıştır. 33, 34 ve 35 numaralı Üç maddeden oluşan beşinci alt boyutun okuldaki fiziki koşullardan duyulan memnuniyeti ölçtüğü tespit edilmiştir. Bu nedenle beşinci alt boyuta "Fiziki Koşullar" adı verilmiştir.

Madde 37, 38, 39 ve 40'ın ölçeğin altıncı alt boyutunu oluşturduğu gözlemlenmektedir. Bu maddeler incelendiğinde, ortak temanın okulda öğrencilere sunulan sosyal ve sportif aktiviteler olduğundan beşinci alt boyuta “Sosyal/Sportif Faaliyetler” adı verilmiştir. Ölçeğin yedinci ve son alt boyutunu oluşturan 46, 47 ve 48. maddeler ise özel okullarda uygulanan eğitim-öğretim ve/veya yan hizmetlere yönelik ücret ve bursluluk politikaları ile ilgilidir. Bundan yola çıkılarak, ölçeğin yedinci alt boyutu “Ücret” olarak isimlendirilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi

Geliştirilen Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği'nin 7 faktörlü model için uygun olup olmadığını test etmek amacıyla 387 özel okul velisinden toplanan veriler ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmış ve model uyumları incelenmiştir. Mevcut DFA, RStudio Versiyon 2023.12.1+402 kullanılarak yürütülmüştür. Doğrulan modelin uyum indekslerinin Tablo 5'te sunulmuştur.

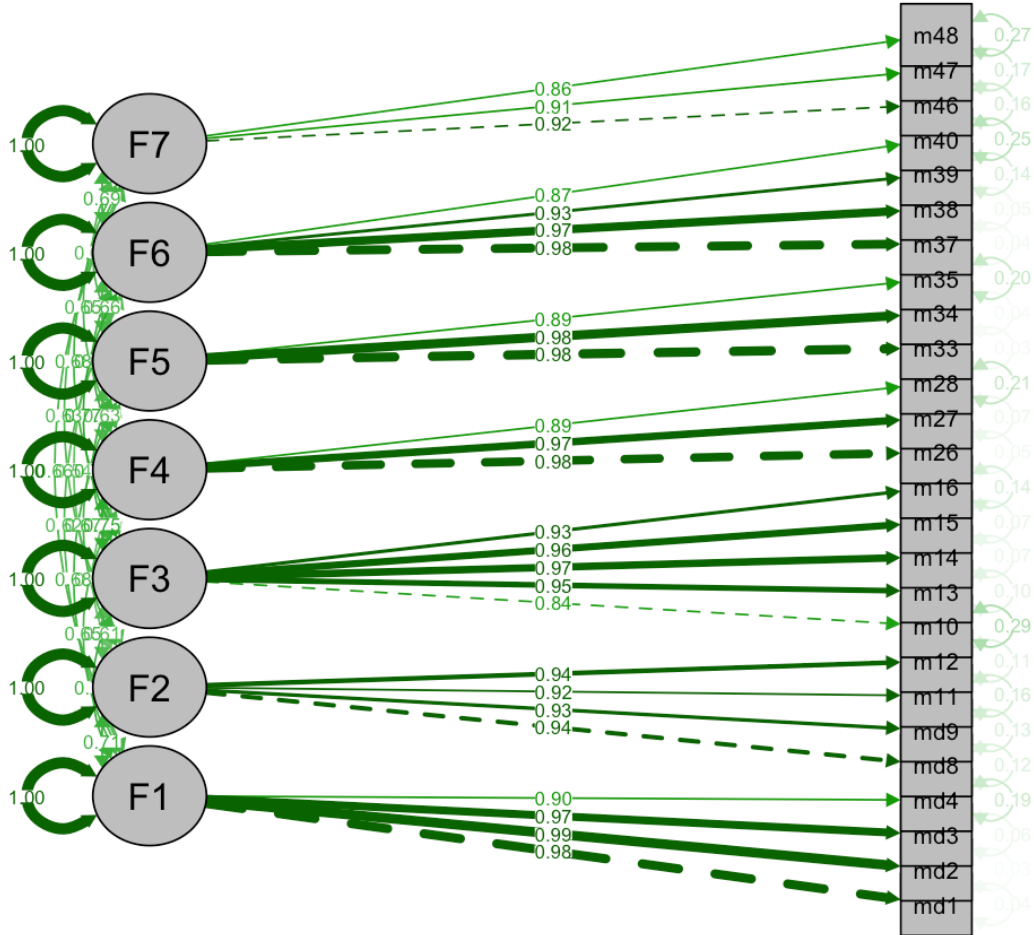
Tablo 5. Elde Edilen Uyum Değerleri ve Karşılıkları

Uyum Değerleri	Sonuçlar
RMSEA	0,08
CFI	0,95
SRMR	0,03
RMR	0,03
TLI	0,94
GFI	0,81
NNFI	0,94
χ^2/ sd	3,9

DFA'nın model uyumunu tartışmak için çeşitli model uyum indeksleri dikkate alınmaktadır. 0,05'ten küçük RMSEA değerlerinin iyi, 0,05 ile 0,1 arasındaki değerlerin kabul edilebilir ve 0,1'den büyük değerlerin zayıf olduğu öne sürülmüştür (Fabrigar vd., 1999). Bu nedenle, bu örnekteki 0,08'lik RMSEA değeri kabul edilebilir bir uyumu göstermektedir. CFI değeri 0,95'tir ve bu da kabul edilebilir bir uyumu gösterir. Elde edilen CFI değeri kabul edilebilir uyum aralığındadır (0,95). Literatürde, iyi bir uyum için SRMR'nin 0,05'ten küçük olması gerektiği belirtilir (Hu ve Bentler, 1995). Elde edilen SRMR değeri 0,03 olduğundan, iyi bir uyuma işaret ettiği yorumu yapılabilir. Diğer uyum indeksi TLI, iyi bir uyum için 0,90'ın üzerinde olmalıdır. Bu örnekte TLI değeri 0,94'tür yani iyi bir uyum göstermektedir. RMR için ise iyi uyum yorumu sıfıra en yakın değerler için yapılır (Schermelleh-Engel vd., 2003). Bu çalışmada elde edilen RMR değeri 0,03 ile iyi uyum olarak yorumlanabilir. GFI için ise kabul edilebilir değer 0,85 ve üstü olarak belirtilir (Schermelleh-Engel vd., 2003). Elde edilen 0,81 GFI değeri kabul edilebilir değerlerin altında kalmaktadır. Fakat, çalışmalarını GFI'nin örneklem büyüklüğünden bağımsız olmadığını göstermektedir (Hu ve Bentler, 1995; 1998; 1999). Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller'e (2003) göre, NNFI indeksi için 0,95'ten büyük değerler kabul edilebilir uyumu işaret etmektedir. Elde edilen NNFI değeri (0,94) bu değere oldukça yakındır. Son olarak, Ki Kare değerinin serbestlik derecesine bölünmesi sonucu elde edilen değer 3,9

olarak hesaplanmıştır. Dolayısıyla indekslerinin çoğu iyi ve kabul edilebilir referans aralıklarında gözlemlenmiştir. Elde edilen bulgular Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği'nin yapı geçerliğini doğrular nitelikte olduğundan, bu ölçek 7 alt boyut ve 26 maddeden oluşmaktadır.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen faktöriyel yapıya ilişkin yol diyagramı aşağıda Şekil 2'de verilmiştir.



Şekil 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diagramı (Lavaan ve semPlot kullanılarak RStudio ile oluşturulmuştur).

Güvenirlilik

Yedi faktörlü ölçeğin tüm alt boyutlarına ait güvenirlilik katsayıları Cronbach Alpha yöntemi ile hesaplanmıştır. Ayrıca ölçeğin güvenirliliğini başka bir değerle desteklemek için McDonald Omega değeri de hesaplanmıştır. Bu yöntem ile ölçek maddelerinin arasındaki uyumun ölçülmesi ve birbirleri ile olan uyum düzeyinin saptanması amaçlanmaktadır. Cronbach Alpha Katsayısı likert tipi ölçeklerde sıkça kullanılmaktadır. Cronbach Alpha ve McDonald Omega istatistik değerleri Tablo 6'da karşılaştırmalı olarak sunulmuştur.

Tablo 6. ÖÖVMÖ Güvenirlik Değerleri

Faktörler	Cronbach Alpha (α)	McDonald Omega ω
1.	.95	.95
2.	.96	.96
3.	.97	.97
4.	.97	.97
5.	.95	.95
6.	.92	.92
7.	.96	.96

İç tutarlılığı değerlendirmek için, her bir faktör için Cronbach'ın Alfa güvenilirlik katsayılarını hesaplanmış ve değerlerin .92 ile .97 arasında değiştiği gözlemlenmiştir (Tablo 6). Bu değerlerin, literatürde yaygın olarak kabul edilen minimum .70 değerini aştığı göz önüne alındığında, keşfedilen 7 faktörün iç tutarlılığının uygun olduğu çıkarımı yapılabilir ($\alpha > .70$, Hair vd., 2010).

Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği'nde yer alan ifadelerin tümünün Madde-Toplam korelasyonu hesaplanmıştır (Tablo 7). Madde toplam test korelasyonu, her bir ölçek maddesinden elde edilen puanlar ile toplam ölçek puanı arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır (Büyüköztürk, 2002).

Ölçeğin madde analizi sürecinde madde-toplam korelasyonu .30 ve altında olan maddelerin çıkarılması önerilmektedir (Ekici vd., 2012). Elde edilen sonuçlar, ölçek maddelerinin madde-toplam korelasyon değerlerinin .66 ile .84 arasında değiştiğini göstermektedir. Bu parametrelerin yüksek değeri ölçme aracının yapı geçerliliğinin yüksek olduğunu gösterir.

Standardize edilmiş faktör yüklerinin ve güvenilirlik analizlerinin yanı sıra ölçek faktörlerinin yakınsama geçerliğinin bir diğer göstergesi olan Ortalama Açıklanan Varyans (OAV- Average Variance Extracted [AVE]) ve Bileşik Güvenirlik (BG-Composite Reliability [CR]) değerleri aşağıdaki formül kullanılarak Microsoft Office Excel programında hesaplanmıştır. Formülün uygulanabilmesi için gerekli olan standardize faktör yükü değerleri Jamovi programından elde edilmiştir.

AVE'den hareketle yakınsama geçerliğinin sağlanabilmesi için kritik değerler şu şekildedir; alt boyutlara (faktör) ait AVE değerleri $> .50$; CR değerlerinin ise $> .70$ olmalıdır (Fornell ve Larcker, 1981). Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği için hesaplanan AVE ve CR değerleri Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8 incelendiğinde, Eğitim/Öğretim boyutunun AVE değerinin olması beklenen değerlerin altında kaldığı görülmektedir. Fornell ve Larcker'a (1981) göre, CR .70'in üzerindeyse, .50'nin altında bir AVE değeri kabul edilebilir. Bu faktöre ait değerler incelendiğinde, CR değerlerinin belirlenen kritik değerin üzerinde olduğu ve CR değerlerinin AVE değerlerinden yüksek olduğu gözükmektedir. Ayrıca ortalama AVE ve CR değerlerinin de asgari düzeylerin üzerinde hesaplanmış olması sebebiyle modelin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 7. ÖÖVMÖ Maddeleri Toplam Korelasyon Değerleri

Maddeler	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu
md1	.80
md2	.83
md3	.82
md4	.80
md8	.73
md9	.69
md10	.84
md11	.75
md12	.70
md13	.84
md14	.85
md15	.84
md16	.83
md26	.78
md27	.78
md28	.74
md33	.80
md34	.81
md35	.73
md37	.81
md38	.81
md39	.77
md40	.77
md46	.76
md47	.72
md48	.66

Tablo 8. Ölçeğin Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) ve Bileşik Güvenirlilik (BG) Değerleri

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	OAV (AVE)	BG (CR)
Güven/Güvenlik	md12	.84	0,64	0,87
	md9	.80		
	md8	.80		
	md11	.76		
Sosyal/Sportif İmkanlar	md37	.78	0,54	0,82
	md38	.77		
	md39	.75		
	md40	.65		
İletişim ve Ulaşılabilirlik	md1	.81	0,57	0,84
	md2	.78		
	md3	.77		
	md4	.66		
Eğitim/Öğretim	md15	.72	0,45	0,80
	md13	.72		
	md14	.71		
	md16	.67		
	md10	.53		
Rehberlik	md26	.78	0,54	0,78
	md27	.74		
	md28	.70		
Ücret	md47	.75	0,52	0,77
	md48	.73		
	md46	.70		
Fiziki Koşullar	md33	.76	0,53	0,77
	md34	.74		
	md35	.69		
Ortalama			0,54	0,80

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Özel okulların sunduğu hizmetler karşılığında, bu hizmetin alıcısı konumunda olan velilerin memnuniyetlerinin ölçülmesinin ve en üst düzeyde tutulmasının hem kurum için bireysel fayda hem de eğitim kalitesi açısından toplumsal fayda sağlayacağı kuşkusuzdur. Özellikle ilk ve ortaokul düzeyinde hem okul seçiminde hem de eğitim-öğretim sürecinde rolü kritik olan velilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve takip edilmesi önemli bir unsurdur. Teknolojinin hızla geliştiği, rekabetin hızla arttığı günümüz dünyasında, değişen eğitim politikaları, aile dinamikleri ve kamu okullarındaki kaynakların yeterli görülmemesi gibi sebeplerden dolayı veliler çocuklarının eğitimi için özel okullara yönelmeye başlamıştır (Altun, 2019). Bu doğrultuda, veliler maddi manevi fedakarlıkları göze alarak çocuklarının daha kaliteli eğitim almalarını istemektedir (Bosetti ve Pyryt, 2007).

Bu çalışmada amaç, ailelerin çocuklarının eğitim görmesini tercih ettiği özel okullardan memnuniyetini ölçecek geçerli ve güvenilir bir “Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği” geliştirmektir. Çalışmanın amacına yönelik olarak İstanbul’da faaliyet gösteren özel okullarda (ilkokul/ortaokul) okumakta olan 387 öğrencinin velisine uygulanarak “Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği” (ÖOVMÖ) geliştirilmiştir.

Başlangıçta, özel okul velilerinin çocuklarını okullarından memnuniyetlerini ölçebilecek 81 ifade ile madde havuzu oluşturulmuştur. Hazırlanan madde havuzu uzman görüşüne sunulmuş ve uzmanlar tarafında bazı maddeler özel okullarla ilgili memnuniyeti ölçmediği, birden fazla yargı belirttiği ve benzer ifadeler bulunduğu gerekçeleriyle elenmiştir. Uzman görüşlerinden sonra 49 maddeli taslak ölçek formu tasarlanmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliğini kanıtlamak amacıyla Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. 300 özel okul velisinden toplanan veriler ile yapılan AFA sonucunda, ölçeğin 7 faktörlü bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Yük değerleri 0,40’ın altında kalan ve 0,10 ve altında faktör yük değerlerine sahip iki faktörlü (örtüşen/kontamine) maddeler ölçekten çıkarılmıştır. AFA sonucunda 26 maddeden oluşan 7 alt boyutlu yapı varyansın %87,8’ini açıklamıştır. Ardından, doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile AFA sonucu oluşan yedi faktörlü yapı doğrulanmıştır. Çalışma sonuçları, özel okulda veli memnuniyetinin yedi boyuttan oluştuğunu göstermiştir: İletişim ve Ulaşılabilirlik, Güven/Güvenlik, Eğitim/Öğretim, Rehberlik, Fiziki Koşullar, Sosyal/Sportif İmkanlar, ve Ücret. Keşfedilen bu boyutlar, Karakurt (2021)’un özel okul velilerinin beklentilerine yönelik çalışmasının bulgularıyla örtüşmektedir. Ayrıca, Çelikten (2010) çalışmasında bu boyutları destekler bir bulguya yer vermiştir; velilerin özel okullarda akademik niteliğe, güvenlik hizmetlerine ve fiziki koşullara önem verdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Alan yazın incelendiğinde, özel okullarda veli beklentisine veya memnuniyetine yönelik yapılan benzer çalışmaların ücret faktörünü değerlendirmede gözlemlenmiştir. Freidman, Bobrowski ve Geraci (2006) etnik kökenler özelinde veli memnuniyetini değerlendirdikleri çalışmalarında ulaştıkları sonuca göre ise tüm etnik gruplar arasında, ebeveynlerin okul memnuniyeti en çok okul güvenliği, okul bütçesi ve öğretmen niteliği gibi unsurlardan etkilenmektedir (Kosunen ve Seppanen, 2015). Dolayısıyla, özel okullar kapsamında memnuniyetin bir boyutu olarak ücret faktörünün etkili olduğu söylenebilir.

Ölçeğin güvenilirliğini incelemek için Cronbach Alfa ve McDonald güvenirlilik katsayıları incelenmiştir. Ayrıca, her madde için Madde Toplam Korelasyonu hesaplanmış ve analiz edilmiştir. Tüm bu analizler, ölçeğin geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanan Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği 26 madde ve 7 boyuttan oluşmaktadır.

Velilerin çocukları için tercih ettikleri özel okullardan ne düzeyde memnun olduklarını belirlemek amacıyla geçerli ve güvenilir bir memnuniyet ölçeği geliştirilen bu çalışmada bazı kısıtlar vardır. Bu kısıtlardan en önemlileri zaman ve örnekleme ulaşma zorluğu olmuştur. Dolayısıyla bu çalışma sadece ilk ve ortaokul düzeyinde bir özel okula devam öğrencilerin velilerini kapsamaktadır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda,

- Uygulama yapılacak illerin sayısı artırılarak benzer bir çalışma yapılabilir.
- İlkokul ve ortaokul kademesindeki öğrenci velilerinin yanı sıra, lise öğrencilerinin aileleri de dahil edilerek, örneklemin hacmi genişletilebilir.

Bu çalışmada, özel okullardan memnuniyeti veli perspektifinden ölçmeye yönelik bir ölçek geliştirilmiştir. Veliler, okulun önemli bir paydaşı, özellikle ilk ve ortaokul düzeyindeki öğrencilerin okul seçiminde önemli bir aktör ve eğitim hizmetinin dolaylı yoldan alıcı konumunda olsalar da bir özel okullardan genel memnuniyeti ölçmek için tüm paydaşların memnuniyet algılarını belirlemek daha detaylı sonuçlar verecektir. Bu nedenle, geliştirilen bu ölçeğe benzer şekilde özel okul öğrenci, öğretmen, personel ve yönetici memnuniyetini belirleyecek ölçme araçları geliştirilebilir.

Bu çalışmada, geçerli ve güvenilir Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği geliştirmek amaçlanmıştır. Daha sonraki çalışmalarda bu ölçek kullanılarak özel okul velilerinin memnuniyet düzeyleri ile örgüt iklimi, öğrenci akademik başarı arasındaki ilişki vb. ilişkiler incelenebilir.

Bu çalışma sonucunda geliştirilen Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği ile velilerin sunulan mevcut hizmetlerden memnuniyet düzeyleri belirlenebilir. Bu sonuç, özel okul yöneticilerine velilerin beklentilerinin ne ölçüde karşılanıyor olduğunu gösterecektir. Elde edilen sonuçlara göre okulda veli memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalar başlatılabilir. Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği ile gerçekleştirilecek çalışmalarda velilerin memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu zamanlarda bu sonuçların kaynağı araştırılarak kurum içi kaliteyi düşüren unsurlar belirlenebilir.

KAYNAKÇA

- Akbıykoğlu, F. (2011). *İlköğretim birinci kademe öğrenci velilerinin okuldan beklentilerinin karşılanma düzeylerinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi. Uşak Üniversitesi, Uşak). Erişim adresi: <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/691735>.
- Akbulut, E. (2013). *Velilerin okuldan beklentileri: Tuzla Orhanlı Lisesi örneği*. (Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi, İstanbul). Erişim adresi: <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/664448>.
- Altun Aslan, E. (2019). Türkiye’de özel okullaşma. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 263-276.
- Argandoña, A. (2011). *Stakeholder Theory and Value Creation*. IESE Business School Working, 922. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1947317>.
- Bosetti, L. ve Pyryt, M. C. (2007). Parental motivation in school choice: Seeking the competitive edge. *Journal of School Choice*, 1(4), 89–108. <https://doi.org/10.1300/15582150802098795>.
- Bozyiğit, S. (2017). Özel Okulların Eğitim Hizmetlerine İlişkin Veli Beklentisi ve Algısı: Nitel Bir Araştırma. *2nd International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS)*, Mersin.
- Bruni, L. ve Zamagni, S. (2007). Economía çivil. Eficiencia, equidad, felicidad pública, Prometeo Libros, Buenos Aires. *Revista Empresa Y Humanismo*, 12(1), 251–256. <https://doi.org/10.15581/015.12.33486>.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32, 470–483.
- Chambers, S. ve Michelson, M. R. (2020). School satisfaction among low-income urban parents. *Urban education*, 55(2), 299–321. <https://doi.org/10.1177/0042085916652190>.
- Cheng, A. ve Peterson, P. E. (2017). How Satisfied are Parents with Their Children's Schools? *Education Next*, 17(2).
- Chubb, J. E. ve Moe, T. M. (1990). *Politics, markets, and America's schools*. Washington, D.C: Brookings Institution.
- Chumacero, R. A., Gómez, D. ve Paredez, R. (2011). I would walk 500 miles (if it paid): Vouchers and school choice in Chile. *Economics of Education Review*, 30(5), 1103–1114. DOI: 10.1016/j.econedurev.2011.05.015.
- Costello, A. B. ve Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment Research & Evaluation*, 10, 1–9.
- Çelikten, B. (2010). *Özel okul velilerinin okul tercihlerini etkileyen faktörler*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Ekici, E., Ekici, F. ve Kara İ. (2012). Öğretmenlere yönelik bilişim teknolojileri öz-yeterlik algısı ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(1), 53–65.
- Ersen, H. (1997). *Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları İlişkisi*. İstanbul: Sim Matbaacılık.
- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C. ve Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods*, 4(3), 272–299. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.4.3.272>.
- Falbo, T., Glover, R. W., Stokes, S. L., Holcombe, W. L., Lee, W. N., Inchauste, V., Provost, O. ve Schexnayder, D. T. (2003). Parent satisfaction with school quality: Evidence from one Texas district. <http://dx.doi.org/10.26153/tsw/26483>.

- Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.2307/3151312>.
- Freidman, B. A., Bobrowski, P. E. ve Geraci, J. (2006). Parents' school satisfaction: Ethnic similarities and differences. *Journal of Educational Administration*, 44(5), 471–486. DOI:10.1108/09578230610683769.
- Freidman, B. A., Bobrowski, P. E. ve Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*, 45(3), 278–288. DOI:10.1108/09578230710747811.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7. bs.). Pearson College Division.
- Hu, L. ve Bentler, P. (1995). *Structural equation modeling. Concepts, issues, and applications*. London: Sage.
- Hu, L. ve Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure analysis: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3, 424–453.
- Hu, L. ve Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1–55.
- Hutcheson, G. ve Sofroniou, N. (1999). *The multivariate social scientist: introductory statistics using generalized linear models*. London: Sage Publication.
- Johnson, M., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L. ve Cha, J. (2001). The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models. *Journal of Economic Psychology*, 22, 217–245. [https://doi.org/10.1016/S0167-4870\(01\)00030-7](https://doi.org/10.1016/S0167-4870(01)00030-7).
- Kaiser, H. F. (1970). A second generation little jiffy. *Psychometrika*, 35(4), 401–415. <https://doi.org/10.1007/BF02291817>.
- Karadağ, E. (2010). İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesi: Veli Algılarına Dayalı Bir Araştırma. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, (1), 19–52.
- Karakurt, H. D. (2021). *Velilerin Özel Okul Seçim Kriterleri ve Bu Kriterlerin Dayandığı Kişisel Değerleri: Bir Karma Yöntem Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi.
- Kırmızı, R. (2014). *Özel Liselerin Türk Eğitim Sistemindeki Yerinin İktisadi ve Mali Açından Değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi).
- Kosunen, S. ve Seppänen, P. (2015). The transmission of capital and a feel for the game: Upper-class school choice in Finland. *Acta Sociologica*; 58(4), 329–342. <https://doi.org/10.1177/00016993156079>.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563–575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>.
- Parmaksız, A. (2013). Özel Bir Okulun Veli Memnuniyetinin Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 355–368. <https://doi.org/10.24988/deuibf.2017322661>.
- Pedhazur, E. J. ve Schmelkin, R. P. (1991). *Measurement, design and analysis: An integrated approach*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Räty, H., Jaukka, P. ve Kasanen, K. (2004). Parents' Satisfaction with their child's first year of school. *Social Psychology of Education*, 7(4), 463–479.
- Räty, H., Ruokolainen, S. ve Kasanen, K. (2012). “We the parents were actually more nervous about the change” – How parents experience their child's schooling in upper primary education. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 56(3), 229–241.
- RStudio Team. (2020). RStudio: Integrated Development for R. RStudio, PBC, Boston, MA. <http://www.rstudio.com/>.

- Salisbury, D. F., Branson, R. K., Altreche, W. I., Funk, F. F. ve Broetzmann, S. M. (1997). Applying customer dissatisfaction measures to schools: You better know what's wrong before you try to fix it. *Education Policy*, 11(3), 286–308. doi: 10.1177/0895904897011003002.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23–74.
- Schneider, M., Marschall, M., Teske, P. ve Roch, C. (1998). School choice and culture wars in the classroom: what different parents seek from education. *Social Science Quarterly*, 79(3):489-501.
- Stevens, J. P. (2002). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (4. bs.) Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6. bs.). Boston, MA: Pearson.
- Tedin, K. L. ve Weiher, G. R. (2004). Racial/ethnic diversity and academic quality as components of school choice. *Journal of Politics*, 66(4), 1109–1133.
- Tikkanen, J. (2019). Parental school satisfaction in the context of segregation of basic education in urban Finland. *Nordic Journal of Studies in Educational Policy*, 5(3), 165–179.

EKLER

Ek-1: Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği

Özel Okul Veli Memnuniyet Ölçeği	Çok Zayıf	Zayıf	Orta	Güçlü	Çok Güçlü
1. Okulda ilgili birimlere (idare, öğretmen, diğer personel) ihtiyaç duyduğum an rahatlıkla ulaşabilirim.					
2. Okul yönetimi ile sağlıklı iletişim kurabilirim.					
3. Öğretmenler ile sağlıklı iletişim kurabilirim.					
4. Velileri ilgilendiren bilgiler zamanında duyurulur.					
5. Okul yönetimine güvenirim.					
6. Okulun öğretmen dışı personeline güvenirim.					
7. Okulda, yabancı kişilere karşı yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.					
8. Okul servisleri güvenlidir.					
9. Okul, nitelikli bir öğretmen kadrosuna sahiptir.					
10. Derslerin içeriği, öğrencinin ilgisini çekecek şekilde düzenlenmiştir.					
11. Okul, öğrencilerin düşünme becerilerini (eleştirel düşünme, yaratıcı düşünme vb.) geliştirme konusunda başarılıdır.					
12. Okulda, öğrenciler modern teknolojiyi (örneğin, bilgisayarlar ve video ekipmanı) kullanma konusunda desteklenmektedir.					
13. Okulda, nitelikli bir İngilizce eğitimi verilmektedir.					
14. Öğrenciler yeterli rehberlik hizmeti alabilmektedir.					
15. Öğrencilerin gelişim süreci ile ilgili düzenli bilgilendirme yapılır.					
16. Rehberlik biriminin çocuklara yaklaşımı olumudur.					
17. Sınıflar fiziksel olarak eğitim-öğretime uygundur.					
18. Okul genel olarak temizdir.					
19. Okul bahçesi, spor salonu vb. alanları çocuklarımızın yararlanabileceği şekilde düzenlenmiştir.					
20. Okulda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.					
21. Okulda yeterli miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.					
22. Düzenlenen bu faaliyetlere katılımı herkese eşit fırsat tanınmaktadır.					
23. Okulda düzenlenen tören ve kutlama (milli ve resmi bayramlar ve tarihi günler) etkinliklerini beğenerek izliyorum.					
24. Okulun burs politikası adil ve kapsayıcıdır.					
25. Okulun, eğitim-öğretime yönelik ücret politikasından memnunum.					
26. Okulda sunulan yan hizmetlere yönelik (yemek, servis, üniforma vs.) ücret politikasından memnunum.					