

HİZMET PAZARLAMASI AÇISINDAN EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE (KÜTAHYA'DAKİ ÖZEL DERSHANE ÖĞRENCİLERİ İLE İLGİLİ BİR SAHA ARAŞTIRMASI)

Ercan TAŞKIN*
Köksal BÜYÜK**

ÖZET

İnsan gereksinimlerinin karşılanabilmesi için bir takım mal ve hizmetlerin üretilmesi ve tüketime sunulması gerekir. Bu gereklilik önce mal sektörünün, daha sonrada hizmet sektörünün ortaya çıkmasını ve bugünkü seviyeye ulaşmasını sağlamıştır. Hizmet sektörü özellikle 20. yy'da büyük bir gelişme göstermiş ve genel ekonomik faaliyetler içerisindeki payı gittikçe büyümüştür. Hizmet sektöründe dünya çapında yaşanan bu gelişme Türkiye'ye de yansımış ve özellikle 1980'li yıllardan bu yana Türkiye'de önemli ilerlemeler gözlenmiştir. Hizmet üretiminde karşılaşılan sorunların büyük oranda azalmasıyla birlikte hangi tür hizmet olduğu fark etmeksizin tüm hizmetlerde kalite birinci plana yerleşmiştir. Bununla birlikte sağlık, eğitim, güvenlik hizmetleri gibi kişilerin ve toplumların bugününü ve geleceğini yakından ilgilendiren ve etkileyen birtakım hizmetlere verilen önem her geçen gün daha da artmıştır. Çünkü bu hizmetlerde kalitesizliğin neden olacağı maliyet, ileride telafisi mümkün olmayan zararlara yol açacaktır.

ABSTRACT

In order to meet human necessities, some products and services must be manufactured and be available on the market. This necessities firstly the product sector appear and then let the service sector appear and led them to reach present levels. Especially service sector greatly developed during the 20. century and its share among other economical activities expanded. The development of service sector all over the world is also experienced in Turkey and since 1980's there have been remarkable improvements in Turkey. With reduction of the problems confronted in the process of service production, quality has gained importance among all services whatever they may be. Besides all these developments, such services as health, education, security and safety which directly affect the societies today and tomorrow has constantly gained more importance. As a matter of fact, any result which may be caused by a quality problem in these sectors will result in destructions that cannot be compensated.

* Yard. Doç.Dr. D.P.Ü. İ.İ.B.F. İşletme Bölümü Öğretim Üyesi

** Araştırma görevlisi, D.P.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü

Giriş:

Bu çalışmada “eğitim hizmetlerinde kalite” konusu ele alınmıştır. Araştırmanın temel amacı, öğrencilerin, aldıkları eğitimin kalitesi konusundaki görüşlerinden hareketle incelenen eğitim kurumlarındaki hizmetin kalite düzeyini tespit etmek , eğitimde kalitesizliğe yol açabilecek unsurları belirlemek, araştırma sonuçlarını sunmak ve bu sonuçlardan hareketle verilen eğitimin kalite düzeyinin yükseltilmesi konusunda önerilerde bulunmaktır. Araştırmada uygulama alanı olarak özel dershaneler seçilmiş ve kapsama Kütahya’daki 6 özel dershanenin öğrencileri alınmıştır.

1. Hizmetin Tanımı, Kapsamı Ve Sınıflandırılması:

Hizmet kavramı, pek çok alanda yaygın bir biçimde kullanılmaktadır. Dolayısıyla hizmet kavramını açıklayan tanımlar karşımıza çıkmaktadır. Bu tanımlardan bazıları: Hizmet, özde elle tutulmayan, bir kuruluşun veya kişinin başka birine sunduğu aktivite veya yarardır ve sonuçta hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmaz (Palmer:1994,91). Hizmet bir başkası için çalışma performansıdır. Bu hizmet son müşteriye, aracıya veya her ikisine de sağlanabilir. Hizmet ihtiyaçlarımızı tatmin eden ve maddi olmadıkları için mal diyemeyeceğimiz şeylerdir (Jaseph:1988,33). Hizmet, üretildiği anda, doğrudan alıcıya değer aktaran elle tutulmayan bir üründür (Monks:1982,587). Hizmet, ayrı ayrı tanımlanabilen, başka mal yada hizmetin satışına bağlı olmaksızın ve bir isteği karşılamak için sunulan soyut etkinliklerdir (Staton:1984,676).

Hizmetler, insanların günlük yaşamlarında yer alan ve hiçbir zaman vazgeçemeyecekleri doyumlardır. Öte yandan insanoğlu var olduğundan bu yana hizmetler de vardır. Hizmetler, insanlara maddi doyumdan çok manevi doyum sağlayan unsurlardır. Yapılan hizmet tanımları anlam açısından birbirlerine yakınlık göstermektedirler. Genel anlamda hizmet: Malın ya da hizmetin satışına bağlı olmaksızın pazara sürüldüğünde istek ve ihtiyaçları doyuma ulaştıran ve bağımsız olarak nitelenebilen eylemlerdir (Karahana:2000,22). Bir işletmenin kaderi çoğunlukla iyi hizmet vermesine bağlıdır. Hizmet sadece başarıyı belirleyen en önemli öge değil, aynı zamanda işletmeyi farklı ve üstün bir konuma taşıyabilecek bir araçtır (Rogers:1996,16). Bir hizmet işletmesinde mal hizmettir ve elle tutulamaz. Bir üretim işletmesindeki yönetim işlevlerinden çoğu hizmet işletmesinde bulunmadığından bu durum dar bir yapıyı tanımlar ve dolayısıyla tedarik, depolama, mühendislik, dağıtım gibi işlevler hizmet işletmelerinde bulunmamasına karşın aşağıdaki işlevler hizmet işletmelerinde görülmektedir (Courtis:1993,3).

- Satışlar

- Pazarlama
- Finansman
- İşlemler (yani hizmet)
- Personel

Pek çok hizmet mallarla birlikte pazarlanır. Bu bakımdan hizmetler iki ana gruba ayrılır: Bir değişim veya işlemin esas konusu olan hizmetler, araba kiralama hizmeti gibi; diğeri ise bir fiziksel malın tamamlayıcısı olan hizmetler, bilgisayarla ilgili teknik bilgilerin verilmesi gibi. Hizmetleri az soyuttan çok soyuta doğru üç ana gruba ayırabiliriz (Mucuk:1997,323-324): Mamulle ilgili hizmetler, ekipmana dayalı hizmetler, insana bağlı olarak verilen hizmetler. Eğitim hizmetleri eğitimcilere bağlı olarak verildiğinden insana bağlı olarak verilen hizmetler grubunda değerlendirilebilir. Ancak fiziksel koşullar ve görsel destek sağlayan ekipmanların önemi de vurgulamak gerekir.

Tarım çağında gereksinim duyulan hizmeti bireyler kendileri üretiyordu. Fakat sanayi çağı ve bilgi çağıyla birlikte gereksinim duyulan hizmet, profesyonel hizmet üretici tarafından üretilmeye başlandı. Bunun sonucunda hizmet pazarlaması kavramı doğdu ve baş döndürücü bir hızla gelişmesine devam etmektedir (Karahan: 2000,20). Pazarlama, müşterilere ürün ve hizmetlerin sağlanmasıyla ilgilendir, ancak satıştan daha ileride bir kavramdır. Pazarlamanın işlevi, potansiyel müşterilerin gerçek gereksinimlerini keşfetmek ve bu gereksinimleri bir kar elde ederek karşılamaktır. Pazarlama, müşterilere ne şekilde olursa olsun üretilmiş malları satmaya çalışmak değil, onlara isteyerek satın alacakları mal ve hizmetleri sağlamaktır. Bu açıdan baktığımızda pazarlama gerçektende hizmetin ortaya çıkmasından önce başlayan bir süreçtir. Pazarlama kurumsal bir felsefe ve firma işlevi olarak iki temel anlam taşır. Kurumsal bir felsefe olarak ele alındığında pazarlama her şeyi kapsayan bir olgudur ve kar amacı güden firmalar kadar, dini kurumlar, emniyet kuvvetleri, hastaneler gibi kar amacı gütmeyen kurumları da kapsar. Bu açıdan oldukça kuramsaldır ve çok daha bilimsel bir incelemeye konu teşkil eder (Rogers:1996,8-9). Hizmetler, belli ayrımlar gözetilerek dört ana grup altında toplanabilir.

- Dağıtıcı hizmetleri
- Üretici hizmetleri (mal üretenlere hizmet sunan alanlar)
- Sosyal hizmetler (kişilere toplu olarak sunulan hizmetler)
- Kişisel hizmetler (kişilere özel hizmetler) (Karahan: 2000,24-25)

Eğitim hizmetleri sosyal hizmetler kategorisinde değerlendirilebileceğimiz bir hizmet türüdür. İnsanın öncelikli hizmet alanları sağlık, yeme-içme ve barınmadır. Bu alanlar insan için birinci derecede zorunlu hizmet alanlarıdır. Eğitim bu açıdan değerlendirildiğinde ikinci

derecede zorunlu hizmetler kategorisine alabileceğimiz hizmet türüdür. Aynı şekilde korunma (adalet-hukuk-güvenlik) hizmetleri de eğitim ile aynı kategoride yer alan hizmet alanlarıdır. (Karahana: 2000,26)

1.1. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler:

Hizmet verilmesinde iki ana faktör vardır. Bunlardan birisi, hizmetin verilmesini sağlayan araç ve gereçlerdir. Diğeri de hizmeti veren insandır. Bunlardan , hizmetin verilmesini sağlayan araç ve gerecin tanımlanması, ölçülmesi ve karşılaştırılması kolaydır. Genelde insanın verdiği hizmet, hizmetin verilmesini sağlayan araç ve gereci fark etmemize neden olur. Hizmetin verilmesinde kullanılan araç ve gerecin kalitesi çok yüksek olsa bile, hizmeti veren kişiler işlerini bilmiyor ve severek bu hizmeti veremiyorlarsa, hizmetin müşteri üzerinde bıraktığı imaj kötüdür ve tatminsizliğe yol açar (Karahana:2000,34)

Eğitim hizmeti pazarlamasıyla ilgili olarak yapılan bütün çalışmalarda ifade edildiği gibi eğitim organizasyonlarında iki önemli öğeden bahsedilebilir. Bunlar öğretmen ve öğrencilerdir.

Lazotte bunu dört boyutta toplamış ve bunları:

- Öğreten
- Öğrenen
- Konu
- Ortam

olarak ifade etmiştir. Bu dört faktörün her birinin özelliklerinin bilinip, okul sistemi içerisinde başarılı bir etkileşim ağı ile çalışması gerekmektedir. Bu faktörler toplam kalite etkili okulu için kalite seviyesini belirlemektedir. İşte okulun başarısında temel rol oynayan bu öğelerin birbirleri ile etkileşimi işlem basamağını oluşturmaktadır. İşlem basamağı da çıktı kalitesini belirleyen çok önemli aşamadır. Eğitim kurumlarının sürekli olarak gelişim içinde olmaları devamlılıklarını sağlamaları açısından önemli bir faktördür. Bu sebeple eğitim kurumlarının

- Mutlaka bir sistem olarak alınması
- Süreç üzerine yoğunlaşması
- Okul sistemi içinde değişen rollerin benimsenmesi
- Yönetimin , okul yöneticilerinin ve en üst yöneticilerin görevlerinin yeniden tanımlanması gibi uygulamalarla yeniden yapılanmaya odaklanması ve toplum içindeki rollerinin yeni değişen teknolojik ve sosyal yapıya uygun hale getirilmesi gerekir (Cafoğlu:1996,102-103).

Eğitimde ilk olarak şu sorular sorulmalıdır. Eğitimde ürün nedir? ve Eğitimde müşteriler kimdir? Bu sorulara açık ve net biçimde cevap aranmalıdır ki hizmet götürülecek hedef kitle belirlenebilsin. Çünkü bu sorulara verilecek cevapların anlamlılığı, sürekli gelişme felsefesi çerçevesinde hedef belirleyen kuruluşlarda başarı düzeyini artıracaktır. Eğitimde müşterileri belirleyebilmek için şu sorulara cevap aranmaya çalışılmalıdır:

- Benim temel müşterim kimdir?
- Onların gerçek ihtiyaçları nelerdir?
- Ben bu ihtiyaçları nasıl karşılayabilirim?
- Bu ihtiyaçları karşılamada benim yeteneklerimi nasıl ölçebilirim?
- Bu ihtiyaçları ölçülemek için gerekli kapasiteye sahip miyim?
- Sürekli olarak bu ihtiyaçları karşılayabilir miyim?
- İhtiyaç değişmelerini sürekli nasıl izleyebilirim?

Eğitimde ürün kavramının belirlenmesinde tartışma ortaya çıkmaktadır. İnsanoğlunun belirlenmiş bir standardı olmadığı için öğrencilerin yetiştirilmesinde de özel bir garanti standardı yoktur. İnsanlar tecrübeleri, heyecanları ve düşünceleri oranlarında eğitimde şekillenirler. Kalite kararı bir fabrikanın çıktısının gözlenmesinden çok farklıdır (Cafoğlu:1996,110-111).

Hizmet kalitesini tam olarak anlayabilmek için hizmetin üç özelliğinin açıklanması gerekmektedir. Bu özellikler:

- Fiziksel varlığının olmayışı, el ile tutulamaz ve dokunulamaz oluşu: Hizmet sayılamaz, ölçülemez ve stoklanamaz. Bu özelliğinden dolayı işletmeler tüketicilerin sunulan hizmeti nasıl algıladıklarını ve hizmet kalitesini nasıl değerlendirdiklerini öğrenmek zorundadır.
- Üretici açısından hizmetin, tüketici açısından ise tatminin aynı düzeyde tutulmasının zorluğu (farklılık, heterojenlik): hizmet sunumu üreticiden tüketiciye, tüketiciden tüketiciye ve hatta günden güne farklılık gösterir. Hizmet sunan personelden belirli bir düzeyde davranış tutarlılığı yani standart bir davranış kalitesi düzeyi sağlanmasını beklemek güçtür.
- Hizmet üretimi ve tüketiminin aynı zemin ve zamanda oluşu (bunların birbirlerinden bölünemez, ayrılamaz oluşu.): genellikle hizmet üreten firmalarda müşteriyle ilgilenen personel ile müşteri arasında doğrudan bir etkileşim vardır. Tüketicinin katılımının yoğun olduğu hizmetlerde hizmet üreticisinin kalite üzerinde yönetsel kontrol sağlanması daha güç olabilir. Çünkü müşteri hizmet sürecini etkilemektedir. Bu tür hizmetlerde tüketicinin müdahalesi sunulan hizmetin kalitesini önemli ölçüde etkileyecektir (Unutulmaz: 1992,127)

2. Hizmet Pazarlaması Ve Eğitim Hizmetlerinde Kalite

Hizmet pazarlaması faaliyetlerinin kendine özgü özellikleri vardır:

- Tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının tespiti ve bunların karşılanmasına yönelik hizmet sunulması,
- Pazarlamanın devamlılık gösteren yapısına bağlı olarak hizmet pazarlaması faaliyetlerinin birbirini izleyen ve düzenlilik gerektiren aşamalardan oluşması,
- Pazarlama araştırmasının önemi ve hizmet pazarlaması uygulamalarında süreklilik göstermesi,
- Hizmet işletmelerinin hizmet veren diğer işletmeler ile arasındaki dayanışma ve bunun gün geçtikçe artan önemi,
- Örgüt çapında ve bölümler arasında dayanışmanın gerekliliği ve işletme çapında pazarlama çabalarının bütünlüğü,
- Hizmetlerin soyut özelliği ve, tüketim ile üretimin genellikle aynı zaman/ yerde gerçekleşmesi nedeni ile müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kalitenin önemidir.
- Hizmet pazarlamasında genellikle pazarlama faaliyetlerinin etkinliğini ölçmek zordur. Aynı şekilde rakip firmaların pazar etkinlikleri hakkında sağlıklı veri elde etmek de bir hayli güçtür (İçöz: 1996,34).

Hizmetlerle ilgili olarak pazarlama kararlarının temeli; uygun hedef pazarlarının seçimi, seçilen hedef pazarların analizi ve daha sonra pazarlama karması elemanları ile ilgili stratejik pazarlama planlarının oluşturulmasıdır. Pazarlama karması içinde bir hizmetin ürün olarak yaratılabilmesi için her şeyden önce öz destekleyici ve kolaylaştırıcı hizmet kavramlarının öz hizmetin sağlayacağı doyumun ve yaratacağı imajın iyi tanımlanması ve bunların da hedef tüketicilerce algılanıp öğrenilmesi gerekir. Bunların dışında hizmetle ilgili olarak yöneticilerin hangi hizmetlerin sunumunun devam edeceğine, hangilerinden vazgeçileceğine, hangilerinin değiştirileceğine ve hangi yeni hizmetlerin şimdi sunulanlara ekleneceğine karar vermeleri gerekmektedir (Orhaner:1997,460). Buna karşın, pazarlama, işletme ve müşteri arasındaki ilişkileri besler. İşletmenin amaçlarına ulaşması için en uygun ürün ve pazar bileşenini pazarlama işlevini belirler (Taşkın:1997,173).

Pazarlamanın bir ortak gibi ürün ve hizmet geliştirme ve üretim aşamalarına müşteriyi dahil etmesi gerekir. Bu, günümüzün işletme yapısı için oldukça güç olacaktır. Çünkü, şirketler hala müşterileri bir ortak olarak değil, ulaşılabilecek bir hedef olarak görme eğilimindedir. Bir ürünün piyasaya sunulması dışı kapalı bir süreç olmamalıdır. Tam aksine, bir ürün ve

hizmetin tasarlanması, geliştirilmesi, üretim sonrası, hizmetlerin verilmesi süreci, müşteri ile her aşamada bir iletişim kurulması ile başarılı olmaktadır. Yeni bir ürün ve hizmetin kabul edilebilirliği ürün ve hizmetin geliştirme sürecinden fazlasıyla etkilenmektedir (Taşkın:1997,194).

Özetle sıralarsak hizmet pazarlamasının başlıca üç hedefi olabilir (Hacıoğlu: 1989, 15):

- Ekonomik hedefler (hizmet gelirlerini, karlılığı, satışı arttırmak ve iyileştirmek),
- İşletme hedefleri (pazar payını arttırmak, karın maksimizasyonu vb.)
- Sosyal hedefler (istihdam, kamu yararı, çevre ve doğanın korunması, kalkınma, hayat seviyesinin yükselmesi, vb.).

2.1. Eğitim Kalitesinde Süreç Yönetimi:

Hizmet kalitesini oluşturan unsurları 5 grupta toplayabiliriz (Odabaşı:2000,93):

- **Güvenilirlik:** Söz verilen hizmetin doğruluğu, tutarlılığı, hizmeti gerçekleştirebilme becerisi.
- **Karşılık verebilmek:** Zamanında, doğru ve acık bir biçimde müşteri taleplerine yanıt verebilme yeteneği.
- **Güvence:** Çalışanların bilgi ve nezaket ile güven vermesi
- **Empati:** Kendini müşterinin yerine koyarak, bireyselleştirilmiş ilgiyi müşteriye yöneltebilmek.
- **Fiziksel varlıklar:** Fiziksel ortamın görünüşü, ekipmanı, ergonomisi, çalışanları ve malzemeleri kapsar.

Eğitim hizmeti sunan işletmelerin bu unsurları göz önünde bulundurarak pazarlama faaliyetlerine yön vermesi gerekmektedir. Ekonomik yada işletme hedeflerinin ötesinde sosyal hedefleri ön planda tutmak eğitim hizmetlerinin gerekliliklerinden biridir.

Eğitim, bireye çevresinde olan değişimleri karşılayabilmek ve değiştirecek biçimde yeni davranışlar kazandırma sürecidir. Eğitim hizmetlerinde son yıllarda çok hızlı bir gelişme yaşanmaktadır. Uzun yıllar boyunca hükümetler tarafından yürütülen eğitim hizmetlerinin özelleştirilmesi süreci tüm dünya çapında hızla sürmektedir. Gelişmiş batı ülkeleri bu sürecin önderliğini yapmıştır ve ülkemiz de özellikle 1980'li yıllardan itibaren bu sürece katılmıştır. Eğitimin doğrudan insana yönelik bir hizmet olması ve 'en iyi yatırımın insana yapılan yatırım olduğu' gerçeği, hükümetleri, eğitimi devlet tekeline çıkarıp özel sektörü de bu hizmetin sunumuna ortak etme ve hizmetin daha etkin ve kaliteli olarak verilmesine ortam hazırlama yönünde teşvik etmiştir.

Eğitimde girdiler öğretmen, öğrenci, okul, sınıflar, kamera, dergi imkanları, uygun öğrenme materyalleri, kütüphane, çeşitli eğlence aktiviteleri, bütçe, yönetim kurulu üyeleri, hizmet öncesi eğitim seminerleri, yöneticiler, aileler ve toplumun üyeleridir. Süreç: değişim süreci girdi kaynakları arasındaki etkileşim olarak kabul edilirken Kaufman ise süreci, girdiyi sonuca çeviren herhangi bir eğitimsel aktivitenin esası olarak ifade etmektedir.

Eğitim ortamında süreç öğretmeyi, öğrenimin materyallerini, öğretim metodlarını, programları, faaliyetleri ve öğretmenlerin hizmet içi eğitimlerini içine alan geniş bir alana sahiptir. Bu bilginin ortaya çıkarılması için çeşitli aktivitelerden, topluma sağlanan hizmetlerden ve araştırmalardan oluşur. Çıktı: geniş olarak bakıldığında eğitilmiş insan , işe yerleşme, araştırma bulguları ve toplum için hizmet başlıkları altında toplanabilir. (Cafoğlu:1996,105-106).

Eğitim kalitesinden en fazla etkili olan unsurun öğretim elemanları olduğu konusunda araştırmacılar arasında görüş birliği vardır. Öğretim elemanlarının mesleki yeterlilikleri, kendi branşlarındaki yeniliklere karşı ilgili olmaları, mesleki deneyimleri ve kişisel olarak olumlu özelliklere sahip olmaları daha kaliteli hizmet sunmalarında çok etkili olmaktadır. Diğer taraftan eğitim kurumlarındaki yöneticilerin de eğitim kalitesinin iyileştirilmesindeki etkileri çok büyüktür. Çağdaş eğitim anlayışında, eğitimin 'öğretim' ve 'yönetim - denetim' olmak üzere iki temel boyutu vardır. Yöneticiler gerekli eğitim araç ve gereçlerini temin ederek, öğretmen-öğrenci-veli arasındaki işbirliği düzeyinin artırılmasına ortam hazırlayarak, eğitim sürecini denetim altında tutarak sunulan eğitim hizmetinin kalitesini yükseltme imkanına sahiptirler.

Eğitim kalitesinin artırılmasında etkili olan bir diğer unsurda araç ve gereçlerdir. Eğitim hizmetinin sunumunda kullanılan araçların çağın teknolojisine uygun olması ve tüm öğrencilerin bu araçlardan eşit şekilde yararlandırılması gerekir. Bunun yanı sıra eğitim araç ve gereçlerinin sunulan hizmetin kalitesine olumlu katkıda bulunmaları miktar olarak yeterliliklerine, iletişim sağlama, motive etme, davranış geliştirme ve öğrenci seviyesine uygunluk özelliklerine sahip olmalarına bağlıdır. Diğer taraftan içinde eğitim yapılan binanın temizlik, ısı, ses yalıtımı, konfor, tertip ve düzen gibi fiziksel koşulları da sunulan hizmetin kalitesini etkilemektedir.

Toplam kalite yönetimi süreç yönetimi üzerinde yoğunlaşmaktadır. Çünkü neden ve sonuç arasındaki ilişkinin anlaşılması ve bu ilişki ile ilgili bilginin elde edilmesi gerekir. Toplam kalite yönetiminin başarısında hayati öneme sahip olan süreç yönetiminin şu aşamalar takip edilerek uygulanması sonuca ulaşmada gerekli adımları oluşturmaktadır.

- Temel sürecin belirlenmesi
- Sürecin analizi

- Problemin analizi
- Alternatif çözümleri eleme ve araştırma
- Uygulama
- Değerlendirme (Cafoğlu:1996,107-108).

Açıklamalardan anlaşılacağı gibi nitelikli bir eğitim hizmetinin unsurlarını hür düşünce ve akademik ortam, çağdaş alt yapı ve donanıma sahip bir bina, yeterli alana sahip kampüs, takım halinde çalışabilen, devamlı öğrenen, sevgi ve bilgi yüklü, dünyanın geleceğini kavramış bir eğitim-öğretim kadrosu, hevesli ve içten duygularla okuluna bağlı bir öğrenci topluluğu ve öğrencinin verimli yetişmesinde okulla sıkı işbirliğine hazır veliler olarak sıralamak mümkündür.

3.Araştırmanın Amacı ve Beklenen Yararlar:

Bu araştırmayı yapmadaki temel amacımız, Kütahya'da faaliyet gösteren özel eğitim kurumlarının verdikleri hizmetin kalite düzeyini tespit etmek ve kalitenin yükseltilebilmesi yönünde önerilerde bulunmaktır. Öte yandan araştırmayı yapmadaki diğer amaçlarımızı da şu şekilde sıralayabiliriz:

- İncelenen eğitim kurumlarının hizmet binalarının fiziksel durumlarını ve kullanılan eğitim araç ve gereçlerinin niteliksel ve niceliksel yeterliliklerini belirlemek,
- İstihdam edilen öğretim elemanlarının mesleki yeterliliklerini tespit etmek.
- Yöneticilerin eğitim hizmetlerinin sunulmasındaki etkinliklerini belirlemek.
- Özel dersane öğrencilerinin, aldıkları eğitimin kalitesinin artırılmasına yönelik kişisel gayretlerini ve bu konudaki etkinliklerini belirlemek.
- Öğrencilerin bazı demografik özellikleri ile aldıkları eğitimin kalitesine ilişkin algıları arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir.

Bu amaçlar doğrultusunda araştırmadan birtakım faydalar sağlayacaktır. Bunlardan en önemlisi , Kütahya'daki özel dershanelerin binalarının fiziksel koşulları, öğretim ve yönetim kadroları, eğitim araç ve gereçlerinin ve öğrencilerinin eğitim kalitesine ilişkin algıları konularında bir durum analizi yaparak eksikliklerini gidermelerine ve varolan eğitim kalitesini yükseltmelerine katkıda bulunmaktadır. Bu durumda dershanelere giden öğrenciler aldıkları kaliteli eğitimi devlet okullarına da yansıtacaklar, öğretmenleri ve öğrenci arkadaşlarını kaliteli eğitim konusunda harekete geçirebileceklerdir.

Araştırmadan beklenen bir başka yarar ise kentsel ve ulusal eğitim sistemimizde kalitenin artırılmasına, bu suretle ülke kalkınmasına bir ölçüde katkıda bulunabilmek ve ileride bu konuda yapılacak bilimsel çalışmalara ışık tutmaktır.

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada eğitim hizmetlerinin kalite düzeyi incelenirken beş farklı kriter esas alınmıştır. Bu kriterler; dersane binasının fiziksel koşulları, dershanede öğrencilere sağlanan eğitim araç ve gereçleri, dershanenin yönetim kadrosu, öğretim kadrosu ve öğrencilerle ilgili bilgilerdir. Eğitim hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesi, yukarıda sıralanan kriterlerin veya ölçütlerin yeterli ve kaliteli hale getirilmesiyle olanaklıdır. Bu nedenle araştırmanın hipotezleri yukarıdaki kriterler esas alınarak oluşturulmuştur.

Aşağıda sıralanan hipotezlerin ilk beşi özel dersanelerde verilen eğitim hizmetlerinin kalite düzeyi hakkında dersane öğrencilerinin algılarını belirlemeye yöneliktir. Son dört hipotez ise öğrencinin kalitesi konusundaki algıları ile birtakım demografik özelliklerinin karşılaştırılmasına ilişkilidir.

H1:Özel dersanelerde verilen eğitim, hizmet sunulan binaların fiziksel koşulları açısından kalitelidir.

H2:Eğitim, öğrencilerin kullanılmasına sunulan eğitim araç ve gereçleri yönünden kalitelidir.

H3:Eğitim, yönetim kadrolarının etkinlik ve yeterlilikleri açısından kalitelidir.

H4:Eğitim, öğretim elemanlarının mesleki yeterlilikleri ve kişisel özellikleri açısından kalitelidir.

H5:Eğitim, öğrencilerin eğitim kalitesinin artırılmasına yönelik girişimleri, teşvikleri ve diğer kişisel özellikleri açısından kalitelidir.

H6:Dersane öğrencilerinin eğitim kalitesi konusundaki algılarıyla öğrenim durumları arasında ilişki vardır.

H7:Dersane öğrencilerinin eğitim kalitesi konusundaki algılarıyla gelir düzeyleri arasında ilişki vardır.

H8:Dersane öğrencilerinin eğitim kalitesi konusundaki algılarıyla dershaneye ödedikleri paranın miktarı hakkındaki görüşleri arasında ilişki vardır.

H9:Dersane öğrencilerinin eğitim kalitesi konusundaki algılarıyla dersanelerin üniversite sınavını kazandırmadaki etki düzeyine ilişkin görüşleri arasında ilişki vardır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi:

Araştırmadan elde edilen bilgilerin analizinde parametrik ve parametrik olmayan testlerden yararlanılmıştır. Analizlerin yapılmasında ise frekanslar ve aritmetik ortalamalar kullanılmıştır. Öğrencilerin demografik özellikleri, frekans dağılımları ve yüzde hesapları kullanılarak değerlendirilmiştir. Öğrencilerin eğitim kalitesine etkin olarak verdikleri cevaplarla demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi

inceleyen son dört hipotezin (H5,H6,H7 ve H8)testinde ise wilcoxon testi kullanılmıştır. Dershanelerin birbiriyle karşılaştırılmalarında Kruskal,- Wallis testi kullanılmıştır. Araştırmada istatistiki testleri değerlendirmek için seçilen önem düzeyi 0.05'tir.

Kütahya'da Nisan 2002 tarihi itibariyle toplam 6 özel dershanenin eğitim hizmeti sunduğu tespit edilmiştir. Bu dershaneler genelde “Üniversiteye hazırlık” , “Fen liselerine hazırlık” ve “Anadolu liselerine Hazırlık” olmak üzere üç farklı düzeyde hazırlık kursları vermektedirler. Bu araştırmada etkinlik sağlama, zaman ve kaynaktan tasarruf etme amacıyla üniversiteye hazırlık kurslarına katılan öğrenciler araştırma kapsamına alınmıştır. Bu kapsamda, Kütahya lisesi, Atatürk Lisesi, Ali Güral, Kılıçarslan liselerinde son sınıfta okuyan ve özel dershaneye giden öğrenciler tarafından örneklem oluşturulmuştur.

Özel dershaneler Üniversiteye hazırlık kursları hafta içi ve hafta sonu olmak üzere iki farklı periyotta yürütmektedirler. Hafta içi kurslara genelde lise mezunu öğrenciler, hafta sonu kurslara ise halen lise öğrenimini sürdüren öğrenciler katılmaktadır. İncelenen 6 dershanenin üniversiteye hazırlık kurslarına devam eden öğrencilerin sayı ve dağılımları aşağıdaki tablo1'de gösterilmiştir.

Dershaneler	Boğaziçi D.	Engin D.	MED D.	Final D.	Alternatif D.	TED D.	Toplam
Öğrenci sayıları	635	375	870	710	750	350	3690

* Bu rakamlar dershaneler tarafından verilmiştir.

Tablo 1'de görüldüğü gibi araştırmamızın ana kütlesi öğrenciden oluşmaktadır. Fakat özel dershanelerin öğrencilerle anket uygulanmasına izin vermemeleri dolayısıyla Kütahya'nın önde gelen liselerinde son sınıfta okuyan öğrencilerle okullarında görüşülmüştür. Zaman ve kaynaklar mevcut olanakların tam sayıma imkan vermemesi nedeniyle örnekleme gidilmiş ve %5 önem düzeyinde %10 hata payıyla (d=0.1) örnek büyüklüğü 201 olarak tespit edilmiştir (İdil, 1983, s.242).

Dershaneler	Boğaziçi D.	Engin D.	MED D.	Final D.	Alternatif D.	TED D.	Toplam
Öğrenci sayıları	53	20	49	12	52	15	201

Araştırmamızda birinci elden bilgilerin toplanmasında dolaysız anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sırasında her dershanenin hafta içi, hafta sonu ve toplam öğrenci sayıları belirlenmiş ve olası cevaplama ve hataları da dikkate alınarak toplam 200 öğrenciye anket uygulanmıştır. Anket formu 6 kısımdan ibaret olup ilk 5 kısmında sorular için beş aralıklı likert ölçeği kullanılmıştır. Likert ölçeğinin aralıkları Tablo 3'de gösterilmiştir. Son kısımdaki sorular içinde her bir

soruya ait farklı seçenekler belirlenmiştir. Öte yandan eriler 25 Nisan-5 Mayıs 2002 tarihleri arasında yüz yüze mülakatla toplanmıştır.

Çok düşük	Düşük	Orta	İyi	Çok iyi
1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.20-5.00

3.3. Araştırmanın Bulguları ve Analizi:

3.3.1.Dershane Öğrencileri hakkında Genel Bilgiler:

Öğrencilerin öğrenim durumları ve ailelerinin aylık gelir düzeylerine ilişkin bilgiler Tablo 4’de gösterildiği gibidir.

Öğrenim durumu ve gelir düzeyi		Frekans	Yüzde- %
ÖĞRENİM DURUMU	Lise öğrencisi	176	88
	Lise mezunu	24	12
	Üniversite öğrencisi	1	0.5
	Üniversite mezunu	-	-
GELİR DÜZEYİ	200'den az	12	6
	200 –500 arası	117	58.5
	500 – 1000 arası	62	31
	1000'den fazla	10	0.5

Tablo 4’de görüldüğü gibi özel dershaneye giden öğrencilerin gelir düzeyleri ortanın altı olarak tanımlanan grupta yoğunlaşmaktadır (%58.5). Öte yandan ortanın ortasında yer alan öğrenci sayısı da oldukça fazladır (%31).

Öğrencilerin dershaneye ödedikleri paranın miktarına ilişkin görüşleri Tablo 5’te gösterildiği gibidir.

Ödenen para miktarına ilişkin görüşleri	Frekans	Yüzde %
Çok Düşük	4	2
Düşük	2	1
Normal	118	59
Yüksek	57	28.5
Çok Yüksek	20	10
Toplam	201	100.5

Tablo 5’de görüldüğü gibi öğrenciler dershanelere ödedikleri para miktarını normal bulmaktadırlar (%57). Öte yandan yüksek ve çok yüksek bulanların oranı da bulgularda görülmektedir (%39.5). Ödediği ücreti düşük ve çok düşük kabul eden öğrenci sayısı ise oldukça düşüktür (%3).

Öğrencilerin, üniversite sınavını kazanmada dershanenin etki düzeyine ilişkin görüşleri Tablo 6’da gösterildiği gibidir.

Tablo 6: Öğrencilerin Üniversite Sınavını Kazanmada Dershanenin Etki Düzeyi Hakkındaki Görüşler		
Dershanenin Etki Düzeyine İlişkin görüşleri	Frekans	Yüzde %
Çok Düşük (%2-4)	6	3
Düşük	25	12.5
Orta	84	42
Yüksek	67	33.5
Çok Yüksek	19	9.5

Tablo 6’da görüldüğü gibi öğrencilerin büyük çoğunluğu dershanelere ödedikleri para karşılığını alacaklarına inanmaktadırlar (%85). Öğrencilerin %15’i ise aynı görüşü paylaşmamaktadırlar.

3.3.2.Eğitim Kalitesi Düzeyinin Belirlenmesi:

Araştırmamızda hizmet kalitesinin belirlenmesinde “servqual modeli” esas alınmıştır. Bu model hizmetlerde kaliteyi belirleyici 5 faktörün olduğu ortaya konulmuştur(güvenilirlik, isteklilik, kendine güven,tüketicinin duygularını anlama, fiziksel boyut). Araştırmada anket formunun hazırlanmasında ve öğrencilerin algılarının tespitinde bu faktörlerin tamamı dikkate alınmıştır. Servqual modelinde kalite düzeyinin belirlenmesinde bu faktörler kullanılırken kalite düzeyinin yükseltilmesinde ise 5 önemli boşluk belirlenip doldurulmaktadır. Bu boşluklar:

- Tüketicinin beklentisiyle yönetimin algısı arasındaki boşluk
- Yönetimin algısı ile hizmet kalitesi spesifikasyonları arasındaki boşluk
- Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile hizmetin sunumu arasındaki boşluk,
- Hizmetin sunumu ile dışsal iletişim arasındaki boşluk,
- Algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki boşluktur (Kotler, 1994, ss. 474-476).

Araştırmada sadece eğitim kurumlarındaki hizmet kalitesi düzeyi incelendiği ve bilgiler yalnızca öğrencilerden toplandığı için yukarıda sıralanan boşlukların var olup olmadığı araştırılmamıştır. Bununla birlikte çalışmamızda eğitim hizmetinin kalite düzeyi araştırılırken kapsam olarak hipotezler kısmında sıralanan 5 temel koşul dikkate alınmış, dersane öğrencilerinin bu koşul açısından kendilerine sunulan eğitim hizmeti kalitesi konusundaki algıları araştırmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşmıştır.

3.3.2.1. Dershane Binasının Fiziksel Koşulları

Özel dersanelerin eğitim hizmeti sundukları binaların fiziksel koşullarının yeterliliğini tespit etmek amacıyla öğrencilere 8 farklı koşul hakkındaki görüşleri sorulmuş ve aşağıdaki Tablo 7’de verilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Fiziksel koşullar	Ortalama/n	Kalite düzeyi
Binanın temizlik hizmetleri	3.73	Yüksek
Binanın aydınlatma hizmetleri	3.84	Yüksek
Binanın ısınma durumu	3.34	Orta
Binanın havalandırma durumu	2.84	Orta
Bina ve sınıfların ses yalıtımı	3.06	Orta
Sınıfların fiziki alanlarının yeterliliği	3.33	Orta
Sınıf başına öğrenci sayısı düzeyi	3.27	Orta
Binanın fiziki konforu	3.23	Orta
Tüm fiziksel koşulları açısından	3.49	Yüksek

Aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi öğrenciler aldıkları eğitim hizmetini eğitim gördükleri binaların fiziksel koşulları açısından “orta düzeyde” kaliteli bulunmaktadır. Bu nedenle dersane binalarının fiziksel koşullarına ilişkin H1 hipotezi kabul edilmiştir. Öğrenciler dersane binasının fiziksel koşulları açısından en yüksek tatmini binanın aydınlanması konusunda duymaktadırlar (n=3.84).

Öte yandan binaların havalandırma durumları koşulları açısından da dersanelerin tamamı kötü bulunmuştur. Bununla birlikte fiziksel koşullar açısından dersaneler birbiriyle karşılaştırıldıklarında ortalamalar Tablo 8’de gösterilmiştir.

Dersaneler	Ortalamalar	Kalite düzeyi
Boğaziçi	3.39	Orta
Engin	3.20	Orta
MED	3.28	Orta
Final	3.35	Orta
Alternatif	3.45	İyi
TED	3.32	Orta

Tablo 8’de de görüldüğü gibi Alternatif dersanesinin fiziksel koşulları öğrencileri tarafından iyi düzeyde algılanırken (n:3.45) diğer dersaneler orta kalite düzeyinde algılanmıştır.

3.3.2.1.2. Dershanedeki Eğitim Araç Ve Gereçlerinin Yeterlilikleri

Daha kaliteli eğitim hizmeti sunmak amacıyla dersanelerde öğrencilerin kullanımına sunulan araç ve gereçlerin niteliksel ve niceliksel yeterliliklerini tespit

etmek amacıyla öğrencilere altı farklı konuda görüşleri sorulmuş ve aşağıdaki Tablo 9'daki sonuçlara ulaşılmıştır.

Eğitim araç ve Gereçleri	Ortalama	Kalite Düzeyi
Sıra sandalye sayısı	3.38	Orta
Laboratuvar imkanları	2.13	Düşük
Yazı araç ve gereçlerinin düzeyi	3.24	Orta
Kütüphane imkanları ve yeni yayınların takibi	3.02	Orta
Bilgisayarlı eğitim imkanı	1.80	Çok Düşük
Diğer teknik araçlar(tepe göz, slayt, vb.)	2.34	Düşük
Tüm araç ve gereçler açısından	3.07	Orta

Tablo 9'da görüldüğü gibi öğrencilerin dersanelerde verilen eğitimin kendilerine sağlanan eğitim araç ve gereçlerin yönünden yetersiz olduğunu düşünmektedirler. Öğrenciler, eğitim araç ve gereçlerinde en düşük kalitenin bilgisayarlı eğitim olanağı konusunda olduğu görüşündedir.

Dersaneler eğitim araç ve gereçleri düzeni açısından birbirleriyle karşılaştırıldıklarında çıkan sonuçlar Tablo 10'da gösterilmiştir.

Dersaneler	Ortalamalar/n	Kalite düzeyi
Boğaziçi	3.12	Orta
Engin	3.02	Orta
MED	3.25	Orta
Final	3.26	Orta
Alternatif	3.35	Orta
TED	3.32	Orta

3.3.2.1.3. Dershane yöneticilerinin Etkinlik Ve Yeterlilikleri

Dershane yöneticilerinin kaliteli bir eğitim sunulmasındaki etkinlik ve gayretlerini tespit etmek amacıyla öğrencilere 8 farklı yönetim faaliyetleri konusunda görüşleri sorulmuş ve aşağıdaki Tablo 11'de gösterilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Yönetim Faaliyetleri	Ortalama/n	Kalite düzeyi
Verilere karşı iyi niyet ve işbirliği	3.73	İyi
Kalifiye öğrenim elemanı istihdam etme becerisi	3.84	İyi
Öğretim kadrosundaki eksilmeyi hızla kapatabilme Yeteneği	3.34	Orta
Sağlık problemlerinde ilk yardım hizmetlerinin düzeyi	2.84	Orta
Dershanenin fiziki koşullarında ve araç gereçlerindeki	3.06	Orta

Bir olumsuzluğu hızla telafi etme yeteneği		
Öğrencileri sosyal etkinliklere teşvik etme düzeyi	3.33	Orta
Yeni eğitim araç ve gereçlerine gösterilen ilgi düzeyi	3.27	Orta
Ders programı ve müfredatın belirlenip uygulanmasındaki becerileri	3.23	Orta
Tüm yönetim faaliyetleri açısından	3.49	İyi

Tablo 11’de görüldüğü gibi öğrenciler aldıkları eğitim hizmetinin yönetici etkinlik ve yeterliliklerine ilişkin olarak iyi kalite düzeyinde algılamalarda bulunmaktadır (n:3.49). Yöneticilerin etkinlik ve yeterliliklerine ilişkin algılamalarında en yüksek ortalama nitelikli öğrenim elemanı istihdam etme becerisinde oldukları görülmüştür (n:3.84). Öte yandan sağlık problemlerinde ilk yardım düzeni (n:2.84) en düşük ortalama olarak çıkmıştır.

Dershane yöneticilerinin etkinliklerinin ve yeterliliklerinin birbiriyle karşılaştırıldıkları sonuçlar Tablo 12’de gösterilmiştir.

Dershaneler	Ortalama	Düzye
Boğaziçi	3.57	İyi
Engin	3.35	Orta
MED	3.41	İyi
Final	3.20	Orta
Alternatif	3.49	İyi
TED	3.25	orta

Tablo 12’de de görüldüğü gibi Boğaziçi dershanesi yöneticilerinin etkinlikleri ve yeterlilikleri örneklem içinde en yüksek ortalamaya sahiptir (n:3.57). Boğaziçi dershanesini Alternatif dershanesi (n:3.49), MED dershanesi (n: 3.41) izlemektedir. Öte yandan Final dershanesi ise örneklem içinde yöneticilerin etkinlikleri ve yeterlilikleri açısından en düşük ortalamaya sahip olmuştur.

3.3.2.1.4.Öğretim Elemanlarının Mesleki Yetenekleri Ve Kişisel Özellikleri

Eğitim hizmetinin yürütülmesinde en aktif rol oynayan öğretmenlerin mesleki yeterlilikleri ve kişisel özellikleri tespit etmek amacıyla öğrencilere 14 farklı öğretim faaliyeti ve kişisel özellik konusunda görüşleri sorulmuş ve aşağıda verilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Öğretim faaliyetleri ve kişisel özellikler	Ortalama	Kalite Düzeyi
Öğrenciyi yönlendirebilme yeteneği	3.52	iyi
Uzmanlık alanına ilişkin bilgi düzeyi	3.82	İyi
Öğrenciyle iletişim kurabilme gücü	3.94	iyi
Sahip olduğu bilgiyi aktarabilme yeteneği	3.85	iyi
Öğrenciyi derse motive etme ve dersi öğrenciye sevdirmeye becerisi	3.68	iyi
Öğrencinin bilgi düzeyi, kapasitesi, idealleri konusundaki bilgi ve ilgisi	3.61	iyi
Kendi branşıyla ilgili yenilikleri takip etme düzeyi	3.53	iyi
Sosyal ve sanatsal etkinliklere katılımı	2.88	iyi
Konuşma ve anlatma yeteneği	3.68	iyi
Öğrenciye karşı gösterilen hoşgörü ve özveri düzeyi	3.87	iyi
Sınıf disiplinini sağlama yeteneği	3.42	iyi
Öğrenciler arasında ayırım yapmadan tümüne eşit davranma düzeyi	3.44	iyi
Mesleki konulardaki tecrübe düzeyi	3.57	iyi
Geçmişte bu meslekte elde ettiği başarılar	3.38	orta
Tüm öğretim faaliyet ve kişisel özellikler açısından	3.66	iyi

Tablo13’de görüldüğü gibi öğrenciler dersanelerden aldıkları eğitimin, öğretmenlerin yeterlilikleri ve kişisel özellikleri açısından “iyi düzeyde”kaliteli olduğunu düşünmektedirler. Öğrenciler, öğretmenlerinin mesleki yeterliliklerinde ve kişisel özelliklerinde en yüksek ortalama (n:3.94) iletişim kurabilme gücü konusunda olduğu belirtilmiştir. Öte yandan en düşük ortalama ise sosyal ve sanatsal etkinliklere katılım konusunda olmuştur (n:2.88).

Dersaneler	Ortalama	Düzye
Boğaziçi	3.95	İyi
Engin	3.52	İyi
MED	3.84	İyi
Final	3.65	İyi
Alternatif	3.62	İyi
TED	3.52	İyi

Tablo 14’de de görüldüğü gibi öğretmenlerin mesleki yeterlilik ve kişisel özellikleri açısından araştırmaya konu olan dersanelerin tümünün iyi düzeyde kaliteli oldukları ortaya çıkmaktadır.

3.3.2.1.5. Öğrencilerin Eğitim kalitesinin Araştırılmasına Yönelik Çaba Ve Girişimleri

Öğrencilerin , aldıkları Eğitim hizmetinin kalitesinin araştırılmasına yönelik çaba ve girişimlerini tespit etmek amacıyla öğrencilere bu çabalarıyla ilgili

6 farklı konuda görüşleri sorulmuş ve aşağıdaki Tablo 15’de gösterilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 15:Öğrencilerin, Eğitim Kalitesinin Araştırılmasındaki Kişisel Çaba ve Girişimlerine İlişkin görüşleri		
Öğrencilerin girişim ve çabaları	Ortalama	Düzeyi
Derslere devam etme durumu	3.90	İyi
Derse aktif olarak katılma düzeyi	3.50	İyi
Anlayamadığı konuları sorabilme yeteneği	3.41	İyi
Derslere hazırlanarak gelme düzeyi	2.62	Orta
Verilen bilgiyi yeterli bulmayarak daha fazla bilgi isteme düzeyi	3.62	iyi
Öğretim veya yönetim elemanlarının yanlış hareketlerinde onları uyarabilme becerisi	3.39	Orta

Tablo 15’de görüldüğü üzere öğrenciler aldıkları eğitim hizmetinin kalitesinin artırılmasında kendi çaba ve girişimlerini yüksek düzeyde kaliteli bulmaktadırlar. Öğrenciler bu çaba ve girişimlerinde en yüksek kaliteye derslere devam ederek ulaştıklarını düşünmektedirler.

4.Sonuç Ve Öneriler

Eğitim olgusunun taşıdığı hayati önemden hareketle, eğitim hizmetlerinde mevcut kalite düzeyinin tespitinin ve bu düzeyin yükseltilmesine katkıda bulunmanın amaçlandığı bu çalışmada, Kütahya ilindeki özel dershanelerde verilen eğitim hizmetinin kalite düzeyi araştırılmış ve elde edilen bilgilerle yapılan analizler sonucunda aşağıda sıralanan sonuçlara ulaşılmıştır.

- Özel dershanede eğitim gören öğrenciler bu dershanelerde verilen eğitim hizmetini, dersane binalarının fiziksel koşulları açısından yüksek düzeyde kaliteli bulmaktadırlar.
- Öğrenciler dershanelerde verilen eğitim hizmetinin kalitesinin, kendilerine sağlanan eğitim araç ve gereçleri yönünden “orta düzeyde” olduğu görüşündedirler.
- Öğrenciler dershanelerde verilen eğitim hizmetinin, dersane yöneticilerinin faaliyetleri ve etkinlik düzeyleri açısından “orta düzeyde” kaliteli olduğunu düşünmektedirler.
- Öğrenciler dershanelerde verilen eğitimin, dersane öğretmenlerinin mesleki yerlilikleri ve kişisel özellikleri açısından “yüksek düzeyde” kaliteli olduğu görüşündedirler.
- Öğrenciler dershanelerde verilen eğitim hizmetini, kendilerinin eğitim kalitesinin araştırılmasına yönelik olarak sergiledikleri çaba ve girişimleri yönünde “yüksek düzeyde” kaliteli bulmaktadırlar. Sıralanan bu sonuçlar, öğrencilerin dershanelerde aldıkları eğitimi genel olarak “orta düzeyde” kaliteli bulduklarını göstermektedir.

- Öğrencilerin eğitim hizmetinin kalitesi konusundaki algılarıyla öğrenim durumları arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.
- Öğrencilerin eğitim kalitesi konusundaki algılarıyla gelir düzeyleri arasında herhangi bir ilişki yoktur.
- Öğrencilerin eğitim kalitesi konusundaki algılarıyla dershaneye ödedikleri paranın miktarı hakkındaki görüşleri arasında önemli düzeyde doğrusal bir ilişki vardır.
- Öğrencilerin aldıkları eğitim hizmetinin kalitesi konusundaki algılarıyla üniversite sınavını kazanmada dershanenin etki düzeyi hakkındaki görüşleri arasında önemli düzeyde, doğrusal bir ilişki vardır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar dikkate alındığında sunulabilecek öneriler şunlardır:

- Araştırma sonuçları, özel dershanelerde, eğitim sunulan binaların fiziksel koşulları ve özellikle eğitim araç ve gereçleri yönünden birtakım eksiklikleri olduğunu göstermektedir. Bu nedenle dershane sahiplerinin ve yöneticilerinin hızla bu eksikliklerini gidermeleri ve özellikle sınıflardaki öğrenci sayılarını azaltmaları, bina ve sınıfların ses yalıtımını sağlamaları bir an önce bilgisayarlı eğitime geçmeleri, laboratuvar ve kütüphane imkanlarını artırmaları gerekmektedir.
- Yöneticilerin en azından yılda bir kez dershanenin fiziki koşulları, yöneticiler ve öğretmenler hakkında öğrencilere anket uygulanarak, elde ettikleri bilgilere göre bir durum değerlendirilmesi yapmaları gereklidir. Bu araştırmalar sonucunda dershanenin fiziki koşullarında gerekli düzenlemeleri yapmaları, öğretim elemanlarını periyodik eğitim kurslarına tabi tutmaları ve öğrenciler tarafından başarılı bulunan öğretim elemanlarını ödüllendirerek (ücretsiz tatil yaptırma gibi) çalışma motivasyonlarını yükseltmeleri, eğitim kalitesinin artırılmasında yararlı olacaktır.
- Araştırmada Kütahya'da hizmet veren özel dershanelerin çoğunun kalabalık, ses ve çevre kirliliğinin ileri boyutlarda olduğu iş merkezlerinde faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle dershane sahiplerinin eğitim hizmetlerinin müstakil bir binada yürütülmesini sağlamaları gerekirse bu konuda devletten finansal destek alarak bağımsız binalara taşınmaları, sundukları eğitimin kalitesini artırabilmeleri için şarttır.
- Araştırmada dershane yöneticilerinin ilk yardım hizmetlerini sağlama, öğrencileri sosyal ve sanatsal etkinliklere teşvik etme ve yeni eğitim araç ve gereçlerine kaynak ayırma konularında yetersiz oldukları tespit edilmiştir. Dolayısıyla dershane yöneticileri ve sahiplerinin süratle ilk yardım hizmetlerini iyileştirmeleri (örneğin bir takım zorunlu ilk yardım malzemelerinin bulunduğu bir revir kurma, hemşire istihdam etme gibi), yeni eğitim araç ve gereçlerine daha fazla ilgi göstermeleri ve finansal

kaynak ayırmaları, sosyal ve sanatsal etkinlikler düzenleyerek öğrencilerin bu faaliyetlere katılımlarını sağlamaları zorunludur.

- Eğitim hizmetlerinin sunulmasında en önemli kişiler öğretmenler olmalarına rağmen, araştırmamızda öğretmenlerin de mesleki yeterlilikleri ve kişisel özellikleri açısından bir takım eksiklikleri olduğu gözlenmiştir. Bu nedenle öğrencilerin eğitiminde en aktif rolü üstlenen bu kişilerin mesleki ve kişisel eksikliklerini bir an önce gidermeleri ve özellikle öğrenciyi yönlendirme yeteneklerini geliştirmeleri, öğrencinin bilgi düzeyi, öğrenme kapasitesi, ileriye yönelik idealleri konusunda daha fazla bilgi edinmeleri, daha ilgili olmaları ve kendilerini sosyal yönden geliştirmeleri gerekmektedir.
- Eğitim hizmetinde kalitenin artırılmasında etkili olan bir başka grupta öğrenci velileridir. Araştırmamızda velilerle dersane yöneticileri ve öğretmenleri arasındaki işbirliği ve iletişim düzeyi yüksek çıkmıştır. Velilerin dersane yöneticileri ve özellikle öğretmenleriyle arasındaki bu yakın ilişkiyi sürdürmeleri, çocuklarının dershaneye devam etme durumları ve derslerdeki ve sınavlardaki performanslarıyla yakından ilgilenmeleri öğrencilerin geleceği açısından hayati önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA:

CAFOĞLU Zuhâl, “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, **Avni Akyol Ümit Kültür Ve Eğitim Vakfı**, İstanbul, 1996

COURTİS John, **Hizmet pazarlaması pratik bir rehber**, Çev: Birol Tenekecioğlu, Bilim teknik yayınevi, Eskişehir, 1993

HACIOĞLU Necdet . **Turizm Pazarlaması**, Uludağ Üniversitesi, Bursa, 1989

İÇÖZ Orhan, **Turizm İşletmelerinde Pazarlama**, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1996.

KARAHAN Kasım, **Hizmet Pazarlaması**, Beta yayınları, İstanbul, 2000

MUCUK İsmet, **Pazarlama İlkeleri**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 1997

MONKS Joseph G., **Operations Management: Theory and Problems**, Mcgrow Hill Book Company, 1982

ODABAŞI Yavuz, **Müşteri İlişkileri Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000.

ORHANER Emine ve KORKMAZ Sezer, “Türk Ekonomisinde Hizmet Sektörünün Durumu ve Rekabet Gücü”, **3. Verimlilik kongresi**, MPM yayını No:599, 14-16 Mayıs 1997, Ankara, 1997

PALMER Adrian, **Principles of Services Marketing**, MCGrow H:11 Book Company, Bershire, 1994

ROGERS Len, **İlke Ve Yöntemleriyle Pazarlama**, Epsilon yayıncılık , İstanbul, 1996

STATON W., **Fundamental of Marketing**, McGrow Hill Fasot Company, 1984

TAŞKIN Erdoğan, **Müşteri İlişkileri Eğitimi**, Kazancı Kitap Tic. A.Ş., İstanbul, 1997

UNUTULMAZ Osman ve VARİNLİ İnci, “ Hizmet Pazarlamasında Kalite”, **Turizm Eğitimi-Konferans-Workshop**, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara, 9-11 Aralık 1992,

