



T.C.

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**OKUL SERVİSİ KULLANAN ÖĞRENCİLERİN  
MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK  
ÖLÇÜM ARACI GELİŞTİRİLMESİ VE UYGULANMASI**

ŞEYMA KARABULUT

HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi AYSEL KÖKCÜ DOĞAN

İSTANBUL-2019

## TEZ ONAY FORMU

Kurum : İstanbul Medipol Üniversitesi  
Programın Seviyesi : Yüksek Lisans (X) Doktora ( )  
Anabilim Dalı : Hemşirelik  
Tez Sahibi : Şeyma KARABULUT  
Tez Başlığı : Okul Servisi Kullanan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Ölçüm Aracı Geliştirilmesi ve Uygulanması  
Sınav Yeri : İstanbul Medipol Üniversitesi Kavacık Güney Yerleşkesi  
Sınav Tarihi : 02 Ağustos 2019

Tez tarafımızdan okunmuş, kapsam ve nitelik yönünden Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

### Danışman

Dr.Öğr.Üyesi Aysel KÖKCÜ  
DOĞAN

### Kurumu

İstanbul Medipol Üniversitesi

### İmza



### Sınav Jüri Üyeleri

Dr.Öğr.Üyesi Çağrı ÇÖVENER  
ÖZÇELİK

Marmara Üniversitesi

Prof.Dr. Sema KUĞUOĞLU

İstanbul Medipol Üniversitesi



Yukarıdaki jüri kararıyla kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulu'nun 08./08./2019 tarih ve 2019.../...25... - 03... sayılı kararı ile şekil yönünden Tez Yazım Kılavuzuna uygun olduğu onaylanmıştır.

Prof.Dr. Neslin EMEKLİ

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdür V.



## BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı ayrıca bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Şeyma KARABULUT



## TEŞEKKÜR

Çalışmamın her aşamasında yardım ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen saygıdeğer danışman hocam Dr. Öğretim Üyesi Aysel Kökcü Doğan'a,

Çalışmamın verilerini SPSS programına girme aşamasında itibaren istatistiksel anlamda profesyonelliği ile araştırmama yön veren Sayın Fatih Sontay'a,

Çalışmamı gerçekleştirdiğim ve verilerimi topladığım İstanbul İli Zeytinburnu İlçesinde bulunun ortaokul ve liselerde verileri toplamamda yardımcı olan tüm okul yöneticileri ve öğretmenlerine,

Çalışmamın tamamlanmasında maddi manevi desteklerini esirgemeyen babam Ramazan Karabulut'a, annem Özlem Karabulut'a ve abim Mehmet Harun Karabulut'a

TEŞEKKÜR EDERİM.

<b>İÇİNDEKİLER</b>	<b>SAYFA NO.</b>
<b>TEZ ONAYI.....</b>	<b>i</b>
<b>BEYAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>TEŞEKKÜR.....</b>	<b>iii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ.....</b>	<b>vi</b>
<b>1-ÖZET .....</b>	<b>1</b>
<b>2-ABSTRACT.....</b>	<b>2</b>
<b>3-GİRİŞ VE AMAÇ.....</b>	<b>3</b>
<b>4-GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>5</b>
4.1.Okul .....	5
4.2. Okul Servis Aracı.....	5
4.3. Okul Servisi Yönetmeliği.....	5
4.4. Servis Araçlarının Dünyadaki Durumu.....	6
4.5. Okul Servis Araçlarında Aranacak Şartlar.....	7
4.6. Okul Servis Araçlarının Genel Özellikleri.....	9
4.7. Servis Şoförünün Genel Sorumlulukları.....	10
4.8. Okul Servis Şoförü ve Servis Çalışanlarının Genel Özellikleri.....	11
4.9. Servis Şoförü ve Ebeveyn İlişkisi .....	12
4.10. Okul Servisi Memnuniyetinde Okul Yöneticilerinin Rolü.....	13
4.11. Okul Servis Araçları ve Çocukların Güvenliği .....	14
<b>5-MATERYAL VE METOD.....</b>	<b>15</b>
5.1. Araştırmanın Şekli.....	15
5.2. Araştırma Kapsamında Yanıtlanması Beklenen Sorular.....	15
5.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman.....	15
5.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	16
5.5. Veri Toplama Tekniği .....	16
5.6. Veri Toplama Araçları.....	17
5.7. Güvenirlik Çalışması.....	17
5.8. Verilerin İstatistiksel Analizi .....	20
5.9. Kapsam Geçerliliği.....	20
5 10. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	20
5. 11. Çalışmada Kullanılan Mevcut Olanaklar.....	21

<b>6-BULGULAR.....</b>	<b>22</b>
6.1. Tanıtıcı Özelliklere İlişkin Bulgular.....	22
6.2. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	25
6.3. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Bulgular .....	27
6.4. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyeti Düzeyi Belirleme Ölçeği ile Tanımlayıcı Özelliklerin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	34
6.4.1.Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Cinsiyet Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	37
6.4.2. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Sınıf Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	37
6.4.3. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Anne Eğitim Durumu Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	38
6.4.4. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Baba Eğitim Durumu Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	39
6.4.5. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Anne Çalışma Durumu Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	40
6.4.6. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Baba Çalışma Durumu Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	40
6.4.7. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Baba Çalışma Durumu Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	40
<b>7-TARTIŞMA.....</b>	<b>42</b>
<b>8-SONUÇ.....</b>	<b>53</b>
<b>9-KAYNAKLAR.....</b>	<b>59</b>
<b>10-EKLER.....</b>	<b>63</b>
<b>11-ETİK KURUL ONAYI.....</b>	<b>71</b>
<b>12-ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>75</b>

## TABLolar LİSTESİ

## SAYFA NO

Tablo 5.3.1. Araştırma Zaman Dağılımı.....	16
Tablo 5.7.1. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Özdeğer, Varyans ve Alpha Değerleri .....	18
Tablo 5.7.2. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Faktör Yapısı .....	19
Tablo 6.1.1. Tanımlayıcı Özelliklerin Dağılımı.....	23
Tablo 6.2.1. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Genel Puan Ortalamaları.....	25
Tablo 6.2.2. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği ve Alt Boyutlar Arasındaki İlişki .....	26
Tablo 6.3.1. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Bulgular .....	28
Tablo 6.4.1. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Tanımlayıcı Özellikler Arasındaki İlişki.....	34

## 1-ÖZET

### OKUL SERVİSİ KULLANAN ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK ÖLÇÜM ARACI GELİŞTİRİLMESİ VE UYGULANMASI

Eğitim, bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla, kasıtlı bir biçimde istendik değişiklikler meydana getirme süreci olarak tanımlanmaktadır. Bireyin eğitim açısından en önemli dönemi, çocukluk dönemidir. Aile ile başlayan ve okul dönemiyle birlikte devam eden süreç oldukça önemlidir. Bu süreçte çocuğun bulunduğu her çevre önemlidir. Okullarına ulaşım sırasında çocuklar farklı nedenlerle okul servis araçlarını kullanmakta ve zamanlarının bir kısmını ebeveynlerinden ayrı olarak servis içinde geçirmektedir. Bu çalışma, okul servis araçlarını kullanan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir ölçüm aracı geliştirmek ve uygulamak amacıyla kesitsel olarak planlanan metodolojik bir çalışmadır. Araştırma; Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü bünyesinde yer alan Zeytinburnu İlçesi'nde bulunan okul servisi kullanan 14 temel eğitim kurumunda Mayıs-Haziran 2018 tarihleri arasında gerçekleştirildi. Araştırmanın evrenini; eğitim kurumlarında okul servis aracı kullanan 1.106 öğrenci, örneklemini ise okul servisi kullanan ankete katılmaya gönüllü 603 öğrenci oluşturdu. Veriler araştırmacı tarafından geliştirilen toplam 41 soruluk "Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği" ile toplandı (Cronbach Alpha= 0.86). Araştırma kapsamındaki okul servisi kullanan öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu ancak servis içi güvenliğinden memnun olmadıkları saptandı. Okul servisi kullanan öğrencilerin, acil durumlarda yapılması gerekenler ve servis içi kurallar hakkında bilgilendirilmediği, servis içi tanıtımlarının yapılmadığı, emniyet kemeri kullanmadıkları, servis içinde öğrencilere yardımcı olacak hostesin bulunmadığı, servislerde Okul Servis Araçları Yönetmeliği şartlarına uygun olmayan durumların olduğu saptandı. Bu sonuçlar; özellikle güvenlik kapsamında çalışmalar yapılmasını, servis içi denetimlerin artırılmasını, öğrenci memnuniyetlerinin belli aralıklarda değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Okul, Servis, Öğrenci, Memnuniyet, Ölçek



## **2-ABSTRACT**

### **DEVELOPING AND IMPLEMENTING A MEASUREMENT TOOL FOR DETERMINING SATISFACTION LEVELS OF SCHOOL BUS STUDENTS**

Education is defined as a process of making the terminal changings will ingfully in an individual's behaviors through his/her life. The most important period of an individual in terms of education is the childhood period. The process starting with the family and going on with the period of school is very important. Each environment that the child is in it in this process is important. The children use the school buses for the various reasons during the transportation to their school. They need to spend a part of their time individually from their parents in the bus. This study is a descriptor study which was planned cross-sectionally in the purpose of determining the satisfaction level of students who use the school bus. The research was made in May-June 2018 in 14 primary education institutions which use the school bus in Zeytinburnu District in The Provincial Directorate of National Education connected to The Ministry of National Education in İstanbul. The target population of the survey is formed by 1.106 students who use the school bus in the education institution and the research sampling of the survey is formed by 603 students whose the school bus and are volunteer to participate in the survey. The data was collected with " The Evaluation Form Related to The Satisfaction of Students Who Use The School Buses" including 41 questions in total which were developed by the researcher (Cronbach Alpha=0.823). It was determined that the general satisfaction level of students who use the school bus in the scope of research are high but they are not satisfied at the safeness in bus. It was determined that the students who use the school bus were not informed about the requirements in the emergency cases, the in bus introduction was not made, they don't use the seal belt, a hostess is not available to help the students in bus, there are the situations that the school buses are not in comply with the conditions of Legislation of School Bus Vehicles. These results show that the workings should be made especially in the scope of safeness, the in-bus audits should be made, the students' satisfaction should be evaluated at the certain intervals.

**Key Words:** School, Bus, Student, Satisfaction, Scale

### 3-GİRİŞ VE AMAÇ

Çocuğun eğitim süreci doğduğu aile ile başlar. Daha sonra okul süreci ile birlikte devam eder (1). Okul çeşitli bilgi, beceri ve alışkanlıkların belli amaçlara göre düzenli biçimde öğretildiği ve kazandırıldığı eğitim kurumu ya da öğrenci, öğretmen ve yöneticilerden oluşan eğitim topluluğu olarak tanımlanmaktadır (2). Çocuk, okula başladığı süre içerisinde ilk kez ailesinden ayrı olarak kendisini başka bir ortamda bulur. Bulduğu ilk sosyal çevre olarak düşünülürse okul ve okul çevresi çocuk için oldukça önemlidir. Okul ortamının güvenli ve huzurlu bir ortam olması, bireyin ilerdeki yaşamını etkileyen önemli bir unsurdur. Bu güvenli ve huzurlu ortamın oluşmasından yetişkinler sorumludur. Çocukların bulunduğu, zamanını geçirdiği her çevre incelenmeli ve gerekli düzenlenmeler yapılmalıdır. Çocuğun kendisini ifade etmesi ve memnuniyeti sağlanmalıdır.

Ulaşım, bir insanın veya eşyanın farklı amaçlarla ve vasıtalarla bulunduğu yerden başka bir yere konum değiştirmesi olayıdır (3). Şehirlerdeki artan nüfus nedeni ile bir yerden bir yere ulaşımın sağlanması sorun haline gelmiştir. Trafik, günümüz şartlarında özellikle büyükşehirlerde önemli sorundur (4). Bireyler zamanlarının bir kısmını trafikte geçirmektedir (5). İnsanlar araçları ile gidecekleri yere seyahat ederken, yolda yürürken, otobüs durağında beklerken trafik kazası riski ile karşılaşmaktadır. Bu nedenle trafik kelimesi kaza kelimesi ile özdeşleşmiştir (6). Trafikte yaşanan kazaların büyüklük derecesine göre kişinin yaşamı etkilenmektedir. Çocuklar da zamanının bir kısmını okula gidiş ve geliş sırasında harcamaktadır. Çocukların birçok nedenden dolayı okul servis araçlarını kullanma ihtiyaçları doğmaktadır. Servis içinde bulunduğu sürede kazaların ve güvenlik sorunlarının olabileceği kaçınılmazdır. Güncel hayatta da yaşanan okul servisleri ile ilgili ciddi sorunlar bu konunun üzerinde durulması ihtiyacını doğurmuştur. Çocukların sağlığını korumak için bu sorunların saptanması ve hayati bir tehlike oluşmadan müdahale etmek gerekmektedir. İç İşleri Bakanlığı tarafından Okul Servis Araçları Yönetmeliği oluşturulmuştur (7). Bu yönetmelikte sürücünün özelliklerine, servisin genel yapısına, kullanacağı yollara, oturma planına, bulundurulması gereken ekipmanlara kadar tüm detaylar belirtilmiştir. Fakat okul servis araçlarımızın yönetmeliğe uygunluğu,

konforu, güvenliği ve öğrencilerin memnuniyeti hakkında yeterli çalışmaya ulaşılammıştır.

Bu çalışma; İstanbul ili Zeytinburnu ilçesindeki ortaokul ve liselerde okul servis araçlarını kullanan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir ölçüm aracı geliştirmek ve uygulamak amacı ile gerçekleştirilmiştir.



## **4-GENEL BİLGİLER**

### **4.1. Okul**

Kişilik gelişiminin yaşam boyunca devam ettiği bilinmektedir. Fakat kişilik gelişimi temelinin çocukluk döneminde atıldığı gerçeği unutulmamalıdır. Bu sebeple çocuğun bulunduğu her ortamın iyileştirilmesi ve geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Çocuğun doğduğu andan itibaren bulunduğu ilk ortam ailedir (8). Aileden sonra farklı bir sosyal çevreye atıldığı ilk yer okul ortamıdır. Bu sebeple okulda çocuğun eğitimine yönelik alacağı kararlar onun davranış bozukluğunun önlenmesine neden olabilecektir (9). Okul ve çevresi çocuğun gelişimi için çok önemlidir.

Okul, Türk Dil Kurumu'na göre; her türlü eğitim ve öğretimin yapıldığı yer olarak tanımlanmaktadır (10). Çocuğun gelişimi için aileden sonra en önemli kurum okuldur. Başka bir tanıma göre okul, aile gibi doğal bir kurum olmaktan öte belirli amaçlar gerçekleştirmek üzere meydana getirilmiş sosyal bir kurumdur. Sağlıklı düşünebilen topluma yararlı bir gelecek neslin oluşmasında aileden sonra en önemli kurumun okul olduğu unutulmamalıdır (11).

Çocuklar için okulun içi, çevresi, okulda bulunan kişiler, öğretmenleri, yöneticileri ulaşım sırasında kullandığı okul servisleri önemli olacaktır. Çocuklar, ulaşım sırasında zamanlarının bir kısmını okul servisleri içinde geçirmek zorunda kalmaktadır. Bu süre içerisinde güvenlikleri, rahatlıkları ve konforları, ulaşım halindeyken arkadaşları ile uyumu, servis şoförlerinin onlara karşı tavırları önemli olacaktır.

### **4.2. Okul Servis Aracı**

Okul servis araçları, genel olarak okul öncesi eğitim, ilköğretim, ortaöğretim ve yüksek öğretim öğrencilerinin taşınmasında kullanılan ticari tescilli yolcu taşımaya mahsus taşıttır (7). Çocuklar çeşitli sebeplerle okul servisi ile okula gidiş ve

gelişlerinde okul servis araçları kullanmaktadır. Bu süreçte ebeveynlerinden ayrı diğer servis kullanan arkadaşlarıyla birlikte belli süreler içinde yolculuk yapmaktadır.

#### **4.3. Okul Servisi Yönetmeliği**

Okul servis araçlarının taşıma faaliyetlerini düzenlemek amacıyla İçişleri Bakanlığı koordinasyonunda Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 25/10/2017 tarih ve 30221 sayılı Resmi Gazetede “Okul Servis Araçları Yönetmeliği” yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Yönetmeliğin amacı; okul öncesi eğitim ve zorunlu eğitim kapsamında bulunan öğrenciler ile kreş, gündüz bakımevleri ve çocuk kulüplerine devam eden çocukların taşıma faaliyetlerini düzenli ve güvenli hale getirmek, taşıma yapacak gerçek ve tüzel kişilerin yeterlilik ve çalışma şartları ile denetim işlemlerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir (7).

Yönetmelikte servis araçlarında aranacak şartlar, yükümlülükler ile okul servis araçlarının çalıştırılması ve şikayetlerin değerlendirilmesi, sigorta zorunluluğu, sigorta şirketlerinin yükümlülüğü ve sigortasız taşıma yapılamayacağına ilişkin hükümlerin yer aldığı bölümler bulunmaktadır.

#### **4.4. Servis Araçlarının Dünyadaki Durumu**

Nüfus artışı doğrultusunda sayıları hızla çoğalan eğitim kurumlarında, öğrencilerin eğitim kurumlarına taşınması tüm dünyada öğrenci taşımacılığı adı verilen sektörün denetiminde olmasına neden olmuştur . Türkiye’de olduğu gibi Dünya genelinde de bu denetimin herhangi bir ortak standardı bulunmamakta ve her ülkenin kendi yasaları çerçevesinde uyguladığı ve yürürlükte olan birtakım yönetmelikleri mevcuttur (12).

ABD’ de federal yasada 500’ün üzerinde kanun maddesiyle servis otobüs ve minibüslerinin üretim aşamasından öğrenci taşınmasına kadar her noktada belli bir takım düzenlemelere gidilmiştir. Ayrıca çeşitli sivil ve resmi kurum ve kuruluşlarda öğrenci taşımacılığının daha güvenli, konforlu ve çağdaş olması için çalışmalar sürdürülmektedir (12).

ABD’de öğrencilerin kullandığı okul servisleri hakkında haftalık ve aylık olarak çeşitli dergi, gazete ve makaleler yayınlanmaktadır. Bununla beraber; okul servislerinin güvenliği, nasıl işletilmeleri gerektiği, servis şoförlerinin ne tür özelliklere sahip olmasını belirten ve bu şoförlerin nasıl seçileceklerini ve ne tür bir mesleki eğitim almalarını gösteren, devletin bu sektör ile ilgili yönetmelikleri ve denetim mekanizmaları üzerinde çeşitli bilgiler veren bazı internet siteleri de açılmıştır. Ayrıca kısmi olarak sektördeki yenilikler bu sitelerden takip edilebilmektedir (12).

Fransa da okul servis araçlarıyla ilgili düzenlenmeler yapmıştır. Fransa’nın Paris şehrinde okul servis araçları için genel trafik düzeni içerisinde Özel Öğrenci Taşımacılığı Yönetmeliği düzenlemiştir. Paris Öğrenci Taşımacılığı Yönetmeliği’nde; öğrencilerin sorumlulukları, öğrenci servisi kuralları ve güvenliği, öğrenci durağa zamanında gelmesi ve beklemesi, şoförlerin uyması gerekli kurallar, araç içerisinde oturma kuralları, acil durum kuralları, kurallara uymayanlara karşı disiplin cezaları belirlenmiştir. Kurallara uymayan öğrenciler şoför tarafından okul müdürüne bildirilir, okul müdürü kural ihlali yapan öğrenciyi birincide ikaz eder, aynı öğrenci ikinci defa kural ihlali yaptığında okul müdürü öğrenci velisini çağırarak durumu bildirir ve geçici bir süre servis aracından yararlanmama cezası uygular. Veli bu cezaya itiraz ederse okul yönetim kurulu durumu inceler ve sonucu bildirir (13).

Dünyada okul taşımacılığıyla ilgili ve trafik kazalarını önlemek için çeşitli etkinlikler ve düzenlemelere gidilmiştir. İngiltere trafik sıkışıklığının önlenmesi için okul servis araçlarının güzergâhları yeniden belirlenmiştir. Trafiğin sıkışık olduğu saatlere göre okul servis araçları gidiş-geliş saatlerini yeniden düzenlemiştir. Trafik yoğunluğunu azaltmak için okula geliş-gidişlerde bisiklet kullanımı teşvik edilmiştir (13).

#### **4.5. Okul Servis Araçlarında Aranacak Şartlar**

25/10/2017 tarihinde yayımlanan “Okul Servisi Yönetmeliği” ile okul servis araçlarında aranan özellikler belirtilmiştir.

- Okul servis araçlarının arkasında "OKUL TAŞITI" yazısını kapsayan numunesine uygun renk, ebat ve şekilde reflektif bir kuşak bulundurulmalıdır.
- Okul servis aracının arkasında, öğrencilerin iniş ve binişleri sırasında yakılmak üzere en az 30 cm çapında kırmızı ışık veren bir lamba bulunmalı ve bu lambanın yakılması halinde üzerinde siyah renkte büyük harflerle "DUR" yazısı okunacak şekilde tesis edilmiş olmalı, lambanın yakılıp söndürülmesi tertibatı fren lambaları ile ayrı olmalıdır.
- Okul servis araçlarında Araçların İmal, Tadil ve Montajı Hakkında Yönetmelik ile Karayolları Trafik Yönetmeliğinde belirtilen standart, nitelik ve sayıda araç, gereç ve malzemeler her an kullanılabilir durumda bulundurulmalıdır.
- Okul servis araçlarının kapıları şoför tarafından açılıp kapatılabilecek şekilde otomatik (havalı, hidrolikli v.b.) olabileceği gibi; araç şoförleri tarafından elle kumanda edilebilecek şekilde (mekanik) de olabilir. Otomatik olduğu takdirde, kapıların açık veya kapalı olduğu şoföre optik ve/veya akustik sinyallerle intikal edecek şekilde olmalıdır.
- Okul servis aracı olarak kullanılacak taşıtlar temiz, bakımlı ve güvenli durumda bulundurulmalı ve 6 ayda bir bakım ve onarımları yaptırılmakla birlikte; taşıtların cinsine göre Karayolları Trafik Yönetmeliği'nin öngördüğü periyodik muayeneleri de yaptırılmış olmalıdır.
- Okul servis aracı olarak kullanılacak taşıtların yaşları yirmi yaşından büyük olmamalıdır. Taşıtların yaşı fabrikasınca imal edildiği tarihten sonra gelen ilk takvim yılı esas alınarak hesaplanır.
- Araçların İmal, Tadil ve Montajı Hakkındaki Yönetmelik hükümlerine göre tayin edilen ve o araca ait tescil belgelerinde gösterilen oturacak yer adedi, aracın içerisine görülebilecek bir yere yazılarak sabit şekilde monte edilecektir.
- Kamu Kurum ve Kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişi ve kuruluşlara ait okul servis aracı olarak teçhiz edilmiş araçlar, taahhüt ettikleri öğrenci taşıma hizmetlerini aksatmamak kaydıyla, personel servis taşıma hizmetlerinde de kullanılabilir. Ancak, bu taşıma esnasında okul servis araçlarına ait ışıklı işaretlerin şoförler tarafından kullanılması yasaktır (7).

#### 4.6. Okul Servis Araçlarının Genel Özellikleri

Öğrencilerin ulaşımının güvenli ve konforlu bir şekilde sağlanması için araç içi özellikleri önemli olacaktır. Servis araçlarının içi sürekli temiz, bakımlı ve güvenli durumda olmalı, rutin olarak temizliği sağlanmalıdır.

Çocukların tüm hayat alanlarında sağlıklı ve güvenli bir şekilde yetişmesi o ülkenin geleceği için önem taşımaktadır (14). Bu nedenle ulaşım alanlarında çocukların güvenliğini sağlamak önem arz etmektedir. Servis içinde kaza riskini veya olası bir kaza sonucu oluşan hasarı en aza indirmek amacıyla gerekli tüm önlemler alınmalıdır. Güvenlik açısından öğrencilerin kolayca yetişebileceği cam ve pencereler sabit olmalıdır. İç düzenlemesinde demir aksam açıkta olmamalı, varsa yaralanmaya sebebiyet vermeyecek yumuşak bir madde ile kaplanmalıdır. Araç kapıları şoför tarafından kontrol edilecek şekilde otomatik olarak açılıp kapanmalıdır. Servis şoförü ve servis görevlisi öğrencilerin iniş çıkışları sırasında dikkatli olmalıdır ve öğrencileri güvenli bir yerde bırakmaya dikkat etmelidir. Servis görevlisi öğrencilerin iniş çıkışları sırasında öğrencilere yardımcı olmalıdır.

Servis araç içi havalandırması kontrol edilmeli ve çalışır durumda olmalıdır. Servis içi havalandırılması soğuk ve sıcak havalara uygun ayarlanmalıdır. Servis içinde öğrenciyi bunaltmayacak bir hava hakim olmalıdır.

Servis aracı, seyir haline geçmeden önce tüm ekipmanlar gözden geçirilmelidir. Aracın teknik olarak arıza oluşturabilecek kısımları her hareket öncesinde şoför tarafından kontrol edilmelidir. Aracın motor yağ sıvısı ve soğutma sıvısı, lastiğin durumu (patlak olup olmadığı, lastiğin hava basıncı, dış derinin aşınıp aşınmadığı) kontrol edilmelidir. Genel olarak aracın mekanik ve elektronik devrelerinin çalışır halde olup olmadığına bakılmalıdır (7).

Araç içinde ilk yardım çantası mutlaka bulunmalıdır. Araç içinde acil durumlarda çıkışlar olmalıdır.



Trafik kazalarına bağlı kayıpları azaltmakta kullanılabilir en etkili araçlardan birisi emniyet kemeri (15). Yapılan çalışmalarda da görülmüştür ki emniyet kemeri kullanımı yaralanmaları ve ölüm riskini azaltmaktadır (16, 17, 18).

Uygulanması kolay olan emniyet kemeri kullanımı okul servis araçlarında da olası kazalar sırasında hasarı en aza indirmek için yaygın bir şekilde kullanılmalıdır. Araç içlerinde öğrencilerin kullanacağı her koltukta mutlaka emniyet kemeri bulunmalı ve öğrencilerin emniyet kemeri taktığından emin olunmalı ve servis görevlisi tarafından kontrolü sağlanmalıdır.

Okul servis araçları içinde öğrencilerin sayılarına uygun koltuk sayısı olmalıdır. Tüm öğrenciler emniyet kemeri takılı ve oturarak yolculuk yapmalıdır. Ayakta yolculuk yapan öğrenci olmamalıdır.

#### **4.7. Servis Şoförünün Genel Sorumlulukları**

Servis içinde çocukların huzurunu, memnuniyetini, güvenliğini sağlamakta servis şoförünün rolü büyüktür. Yolculuk esnasında çocukların sıkıntılarını ifade edebileceği servis şoförü bulunmaktadır. Çocukları bir emanet olarak düşündüğümüzde servis şoförünün güvenilir ve şartlara uygun olması çok önemlidir.

Bu süreçte servis şoförünün uygun olması resmi evraklarca da onaylanmalıdır. Tahdit ve/veya tahsis uygulanan illerde tahditli/tahsisli araç plaka belgeleri, diğer illerde ise Okul Servis Araçları Yönetmeliği'nde belirtilen şartlara uygun ve gerekli izin belgelerini okula vermesi gerekmektedir.

Servis şoförlerinin devletin güvenliğine karşı, anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suç, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan mal varlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkum olmamalıdır.

Türk Ceza Kanunu'nun 81, 102, 103, 104, 105, 109, 179/3, 188, 190, 191, 226 ve 227 nci maddelerindeki suçlardan hüküm giymemiş olmak veya devam etmekte olan bir kovuşturması bulunmamak ya da kovuşturması uzlaşmayla neticelenmemiş olmak, terör örgütlerine veya Milli Güvenlik Kurulu'nca devletin milli güvenliğine karşı faaliyette bulunduğu karar verilen yapı, oluşum veya gruplara üyeliği, mensubiyeti, iltisakı veya irtibatı bulunmaması gerekmektedir (19).

Servis şoförlerinde ayrı olarak servis içinde çocuklara yardımcı olacak bir servis görevlisi bulunmalıdır. Çocuklara istekleri dahilinde destek olmalıdır. Bulundurduğu servis görevlisinin de kendisinde aranan şartlara uyması önemlidir. Çocuklarla birebir iletişimde olacağı için çocuklara karşı tavırları ve genel kişilik özellikleri önemlidir. Servis şoförü, servis içinde çalıştırdığı görevlilerin sağlık açısından sigorta işlemlerini yaptırmalıdır.

Çeşitli sebeplerden dolayı çocuklar ulaşımını okul servisleriyle sağlamaktadır. Servis fiyatlarının uygunluğu önemlidir. Evin okula uzaklığı ile uygun fiyat değişikliği olmaktadır. Ebeveynleri zora sokmayacak makul fiyatlar olması önemlidir. 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu'nun 62 nci maddesi çerçevesinde belirlenen fiyat tarifesine uyması gerekmez (20). Çocuğun;

- Okulunun veya ikametgahının değişmesi,
- Uzun süreli tedaviyi gerektiren bir hastalık geçirmesi,
- Okuldan ayrılması veya öğrencilik hakkını kaybetmesi,
- Özel izin belgesinin iptal edilmesi, hallerinden herhangi birinden vazgeçmesi durumunda varsa geri kalan ücret iade edilmelidir.

#### **4.8. Okul Servis Şoförü ve Servis Çalışanlarının Genel Özellikleri**

Okula ve eve yolculukları sırasında çocuklar emanet olarak düşünülürse servis şoförünün aracı kullanım şekli, çocuklara karşı davranışları, genel görünümü, sorunlar karşısında tepkisi önemli olacaktır.

Okul servis şoförü olası bir kaza sırasında çocuklara ilk yardım uygulaması yapabilmelidir. İlk yardım çantasında bulunan ekipmanlar hakkında bilgi sahibi olmalı ve gereken durumlarda etkin bir şekilde kullanılmalıdır.

Servis şoförleri servisin temizliğinden, emniyet kontrolünden genel anlamda sorumludur. Aynı zamanda dış görünüşü özenli, kamu adabına uygun olarak giyinmiş olmalıdır.

Servis şoförü ve servis görevlisinin iletişiminin iyi olması gerekmektedir. Kendi aralarında diyaloglarında da çocuklarının gelişimini kötü etkileyecek davranışları olmamalıdır. Çocukların yanında sigara içmek gibi kötü alışkanlıklarda bulunmamalıdır.

Büyükşehirlerde artan nüfus ve araç yoğunluğu sebebiyle trafikte geçirilen zaman artmıştır. Servis şoförü öfke yönetimini iyi sağlamalıdır. Sürücülerde yoğun trafik, gidecekleri yere yetişememe kaygısı gibi sebeplerle anksiyete oluşabilmektedir (21). Öfke yönetimi iyi sağlanmadığı zamanlarda beklenmeyen sonuçlar oluşmaktadır (22). Özellikle diğer sürücülerle tartışma içine girmek, bağırma tarzı kavgalar görülebilmektedir. Bu gibi durumlar gelişim çağında olan çocukları kötü etkileyebileceğinden servis şoförünün dikkatli olması gerekmektedir.

Çocukların kendi aralarında tartışma, uyuşma yaşanması olası bir durumdur. Bu durumlarda servis görevlisi ve şoförünün ortamı yatıştırıcı bir etkisi olmalıdır. Çocuklara karşı ılımlı yaklaşımlarda bulunmalı, sorunları çözücü ve çocukları anlayan bir tutum sergilemelidir. Çocuğun ileriki yaşamını etkileyecek davranışlar ve söylemlerde bulunmamalıdır.

#### **4.9. Servis Şoförü ve Ebeveyn İlişkisi**

Servis şoförü, çocuğun olmadığı veya geç kalacağı durumlarda ebeveyn ile iletişim halinde olmalıdır. Tüm servis araçlarında; taşınan öğrencilerin adı soyadı, kan grupları, veli adları, ev ve iş yeri adresleri ve telefon numaralarını gösterir bir listenin araçta

sürekli olarak bulunması gerekmektedir. Ebeveynlerin bu süreçte servis şoförünü tanıması önemlidir. Ebeveynin servis içinde çocuğunun davranışlarından haberdar olmalıdır. Okul servis şoförü, servis içindeki herhangi bir sıkıntıda ebeveyn ve çocuk arasındaki köprüyü kurabilmelidir. Çocuklar istedikleri zaman ebeveynlerine ulaşabilmelidir. Aynı zamanda ebeveynler de çocuklarına istedikleri zaman ulaşabilmelidir.

#### **4.10. Okul Servisi Memnuniyetinde Okul Yöneticilerinin Rolü**

Okul içinde amaçların gerçekleştirilebilmesi için diğer okul personellerini ve eğitimi örgütleyen, yönlendiren, koordine eden ve denetleyen okul yöneticisidir (23). Okul yöneticileri okul içinde ve okul dışında öğrencilerin bulunduğu tüm alanlar hakkında söz sahibi olmalıdır.

Okul servislerinin okul yöneticileri ile bağlantılı olduğu bilinmelidir. Okul yöneticileri, okul servis araçlarının iç düzeninden dış düzenine kadar araçlar hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Servis şoförlerinin seçilmesinde özenli ve dikkatli olunmalıdır. Yöneticiler, servis şoförünün göreve başlaması için gerekli olan resmi evrakların tam olmasına özen göstermelidir. Bunların kontrolü ve onayı sırasında okul yöneticilerinin rolü büyüktür.

Okul servisi kullanan öğrencilerin şikayetlerini kolaylıkla iletebileceği bir yöneticinin olması gerekmektedir. Öğrenciler, şikayeti olduğunda nereye iletebileceğini bilmelidir. Öğrencilerin bu konu hakkında bilgilendirilmesi yapılmalıdır. Öğrencilerin şikayetleri okul yöneticileri tarafından dikkate alınmalıdır. Okul yöneticileri şikayetlerin düzeltilmesi yönünde girişimlerde bulunmalıdır. Bu durumlarda şikayette bulunulan şoför veya görevli yakından izlenmelidir. Düzeltilebilecek bir sorun ise çözülmeli veya kişiler uyarılmalıdır. Düzeltilmemesi halinde işine son verilmelidir.

Servis içinde servis personelleri haricinde araç içi düzeni, huzuru, havalandırması, konforu gibi durumlar hakkında şikayet yapılabilir. Bu durumlarda okul yöneticileri tarafından araç içleri yakından görülmelidir. Gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Eski

ve bakımı yapılmamış araçlar tespit edilmelidir. Bu araçların yenilenmesi ve düzeltilmesi için servis görevlileri teşvik edilmelidir.

Çocukların, zamanlarının bir kısmını servis içerisinde geçirdiği unutulmamalıdır. Günümüzün trafik problemi de düşünüldüğünde çocukların okula ulaşım esnasında geçirdiği süre daha önemli olacaktır. Bu sebeple bu sorunların saptanması için öğrencilerin memnuniyetini belirleyen bir anket yapılması yararlı olacaktır. Bu anketin okul yöneticileri tarafından belirlenen belli süre aralıklarında uygulanması memnuniyeti arttıracaktır ve sorunlar daha iyi şekilde saptanacaktır.

#### **4.11. Okul Servis Araçları ve Çocukların Güvenliği**

Yapılan yetersiz araştırmalar ve günümüzde yaşanan olaylarda gösteriyor ki okul servis araçlarının güvenliği yeterince sağlanamamaktadır. Servis içi güvenliği sağlamada servis şoförlerine ve servis görevlisine önemli sorumluluk düşmektedir. Aynı zamanda denetimi sağlamada okul yöneticileri ile ebeveynlerin de yükümlülükleri vardır.

Çocuklar, acil durumlarda ne yapacağı, acil durumların neler olabileceği konusunda okul servisi kullanmaya başladığı ilk günden bilgilendirilmeli, eğitimler yenilenmelidir. Servis görevlisi ve servis şoförü tarafından genel olarak servis içi ilk günden tanıtılmalıdır. Servis içi kurallar çocukların anlayacağı şekilde anlatılmalıdır.

Servis içinde öğrencilerin listesinin asılı olması yoklama sırasında kolaylık sağlayacaktır. Araç hareket etmeden önce mutlaka sayım yapılmalıdır. Servis çalışanları, okula bıraktığı öğrenci sayısı ile okuldan aldığı öğrenci sayısı arasında tutarsızlık halinde bu konu üzerinde durmalıdır. Öğrencinin gelmeme sebepleri araştırılmalı, gerekirse ebeveyn ile görüşülmelidir.

## **5- MATERYAL VE METOD**

### **5.1. Araştırmanın Şekli**

Bu çalışma, temel eğitim kurumlarında okul servisi kullanan öğrencilerin okul servislerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik ölçüm aracı geliştirmek ve uygulamak amacıyla metodolojik olarak planlanmıştır.

### **5.2. Araştırma Kapsamında Yanıtlanması Beklenen Sorular**

Bu tez çalışması ile İstanbul'un Zeytinburnu ilçesinde bulunan devlet okullarında öğrenim gören ve okul servis araçlarını kullanan öğrencilere ilişkin aşağıdaki soruların yanıtlanması beklenmektedir.

1. İstanbul ili Zeytinburnu ilçesindeki ortaokul ve liselerde okul servis araçlarını kullanan öğrencilerin memnuniyetini belirlemek amacıyla geliştirilen ölçüm aracı geçerli ve güvenilir midir?
2. İstanbul ili Zeytinburnu ilçesindeki ortaokul ve liselerde okul servis araçlarını kullanan öğrencilerin okul servislerinden memnuniyet düzeyleri nedir?

### **5.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman**

Araştırma Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü bünyesinde yer alan Zeytinburnu ilçesi'nde bulunan 14 temel eğitim kurumunda gerçekleştirildi. İstanbul Valiliği İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden gerekli izinler alındıktan sonra uygulandı. Okullardan veriler Mayıs-Haziran 2018 ayları arasında toplandı. Araştırma veri toplama zaman dağılımı Tablo 5.3.1.'de verildi.

**Tablo 5.3.1. Araştırma Zaman Dağılımı**

Literatür tarama	Mayıs 2017-Temmuz 2017
Araştırma önerisi sunumu	Temmuz 2017
Anket formu hazırlanması	Şubat 2018-Mart 2018
İzinlerin alınması	Nisan 2018
Veri toplama	Mayıs-Haziran 2018
Verilerin analizi	Eylül 2018
Tez yazım	Eylül-Aralık 2019

### **5.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

*Araştırmanın evrenini;* Zeytinburnu İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı okul taşımacılığı kullanan 14 Resmi Okul (9 Lise, 5 Ortaokul) oluşturdu. Bu resmi eğitim kurumlarında okul servis aracı kullanan 1.106 öğrenci bulunmakta idi.

*Araştırmanın örneklemini* ise Millî Eğitim Bakanlığı bünyesinde yer alan İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı faaliyet gösteren Zeytinburnu İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı temel eğitim kurumlarında okul servisi kullanan ankete katılmaya gönüllü 603 öğrenci ile çalışma tamamlandı. Okullar için çalışan sayılarına göre 1200 adet anket basılıp okullara ulaştırılmasına rağmen, yaklaşık 616 adet anketin geri dönüşü oldu. Eksik doldurma nedeniyle 13 adet anket araştırmaya dahil edilmedi.

### **5.4. Veri Toplama Tekniği**

Okul yöneticileri ile kurum içinde karşılıklı görüşme yapılarak uygulama öncesi anket formları hakkında bilgi verildi. Okul yöneticilerinin onayından sonra sınıf içerisinde okul servisi kullanan öğrencilere araştırmacı tarafından ebeveyn onay formu ile anket (Ek 1) formu dağıtıldı. Ebeveyn onayına istinaden öğrencilere anket formu hakkında gerekli açıklamalar yapılarak veriler toplandı.

### 5.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri araştırmacı tarafından literatür bilgileri doğrultusunda hazırlanan 9 soruluk tanıtıcı bilgiler bölümü ve 49 soruluk “Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği” kullanılarak toplandı (Ek1). Anket formu 2 bölümden oluşmaktadır. İstatiksel değerlendirmeler yapılarak soruların bazıları anket formundan çıkartılarak yeni anket formu oluşturuldu (Ek2). Anket formu tanıtıcı bilgiler bölümü ve “Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği” olmak üzere 2 bölümden (8 alt boyut) oluştu. Bulgular yeni oluşturulan anket formuna göre değerlendirildi.

1. Tanıtıcı bilgiler bölümü (9 soru),
2. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği (32); 8 alt gruptan oluşmaktadır. Güvenlik (7 soru), iletişimden memnuniyet (6 soru), arkadaşlardan memnuniyet (3 soru), tanınırlık (4 soru), şoförden memnuniyet (4 soru), konfor ve rahatlık (3 soru), zaman yönetiminden memnuniyet (3 soru), gürültüye yönelik memnuniyet (2 soru) şeklinde dağılım göstermektedir.

### 5.6. Güvenirlilik Çalışması

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanıldı. Anket öğrencilerin tanımlayıcı özellikleri ve okul servis araçlarından memnuniyeti belirlemeye yönelik ölçekten oluştu. Formun oluşturulmasında ilgili literatür çalışmaları taranarak madde havuzu oluşturuldu. Öğrencilerin maddelere evet, hayır, bilmiyorum olarak yanıt vermeleri istendi.

Form'daki maddeler hayır (0), emin değilim (1), evet (2) olmak üzere 0-2 arasında puanlandı.

Ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak için açıklayıcı (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulandı. Yapılan Barlett testi sonucunda ( $p=0.00$ ) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edildi. Yapılan test sonucunda ( $KMO=0.85$ ) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edildi. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki



ilişkinin yapısının aynı kalması sağlandı. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %54.449 olan 8 faktör altında toplandı. 1, 5, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 20, 23, 26, 32, 35, 36, 38, 45, 47 numaralı maddelerin faktör yükü 0,4'ten düşük olduğu ve eşyükleme olduğundan çıkartıldı. “Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği”ndeki 32 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “0” hesaplandı. Ölçeğin genel güvenilirliği  $\alpha=0.86$  olarak çok yüksek bulundu. Ölçeğin alt güvenlik geçerliliği ise güvenlik  $\alpha=0.78$ , iletişim memnuniyeti  $\alpha=0.76$ , arkadaşlardan memnuniyet  $\alpha=0.74$ , tanınırlık  $\alpha=0.65$ , şoförden memnuniyet  $\alpha=0.62$ , konfor ve rahatlık  $\alpha=0.69$ , zaman yönetiminden memnuniyet  $\alpha=0.65$ , gürültüye yönelik memnuniyet  $\alpha=0.68$  bulundu. Güvenirliğine ilişkin bulunan  $\alpha$  ve açıklanan varyans değerine göre “Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği” nin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşıldı. Ölçeğe ait oluşan özdeğer, varyans ve  $\alpha$  değerleri Tablo 5.7.1.’de, faktör yapısı ise Tablo 5.7.2’de verildi.

**Tablo 5.7.1. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Özdeğer, Varyans ve Alpha Değerleri**

Boyut	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
Güvenlik	6.30	10.64	0.78
İletişim Memnuniyeti	2.50	8.57	0.76
Arkadaşlardan Memnuniyet	2.13	6.75	0.74
Tanımlılık	1.56	6.68	0.65
Şoförden Memnuniyet	1.39	5.62	0.62
Konfor ve Rahatlık	1.30	5.56	0.69
Zaman Yönetiminden Memnuniyet	1.17	5.54	0.65
Gürültüye Yönelik Memnuniyet	1.07	5.08	0.69

**Tablo 5.7.2. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Faktör Yapısı**

Boyut	Faktör Yüğü
<b>Güvenlik</b> (Özdeğer=6.30; Açıklanan Varyans=10,64; Alpha=0,78)	
Okul servisimde acil durumlarda yapılacaklar hakkında bilgi verildi.	0,79
Okul servisimde emniyet kemeri taktıktan sonra servis hostesi tarafından emniyet kemeri kontrol edilir.	0,68
Okul servisine bindiğim ilk gün servis aracı içinde uymamız gereken kurallar bildirildi.	0,67
Okul servisimde emniyet kemeri kullanmamız zorunludur.	0,66
Okul servisine bindiğim ilk gün servis aracımız bize tanıtıldı.	0,62
Okul servisimde bize yardımcı olmak için görevli hostes bulunur.	0,55
Okul servisimde bulunduğum süre içerisinde acil durumda neler yapmam gerektiğini bilirim.	0,44
<b>İletişim Memnuniyeti</b> (Özdeğer=2.50; Açıklanan Varyans=8,57; Alpha=0,76)	
Okul servisi yetkililerine şikayet ve önerilerim için rahatlıkla ulaşabilirim.	0,72
Ulaştığım okul servisi yetkilileri düşüncelerime önem verir.	0,71
Okul servisimle ilgili şikayetçi olduğum konuların iyileştirilmesi için yetkililer tarafından çaba gösterilir.	0,58
Okul servisimin şoförüne şikayetlerimi rahatlıkla söyleyebilirim.	0,58
Okul servisimin şoförü bize karşı nazik davranır.	0,48
Okul servisimle ilgili yaşadığım sıkıntılar okul yöneticileri tarafından kontrol edilir.	0,48
<b>Arkadaşlardan Memnuniyet</b> (Özdeğer=2.13; Açıklanan Varyans=6,75; Alpha=0,74)	
Okul servisimde bulunan arkadaşlarım arasında zaman zaman tartışma olur.*	0,82
Okul servisim içinde zaman zaman diğer arkadaşlarımla sıkıntı yaşarım.*	0,76
Okul servisim içinde arkadaşlarım arasında zaman zaman sorunlar yaşanır.*	0,76
<b>Tanırlık</b> (Özdeğer=1.56; Açıklanan Varyans=6,68; Alpha=0,65)	
Ailem istediği zaman okul servisimin şoförüne ulaşabilir.	0,69
Ailem okul servis şoförünü tanır.	0,64
Okul servisimi rahatlıkla tanırım.	0,56
Okul servis şoförü servisteki bütün öğrencileri tanır.	0,52
<b>Şoförden Memnuniyet</b> (Özdeğer=1.39; Açıklanan Varyans=5,62; Alpha=0,61)	
Okul servisimin şoförü yolculuk sırasında aracı hızlı kullanır.*	0,69
Okul servisine geç kaldığımda okul servis şoförü beni bekler.	0,51
Okul servisimin şoförü ile bazen tartışırım.*	0,49
Ailem servis şoföründen memnun.	0,44
<b>Konfor ve Rahatlık</b> (Özdeğer=1.30; Açıklanan Varyans=5,56; Alpha=0,69)	
Okul servisimde ulaşım esnasında ayakta giden öğrenciler olur.*	0,77
Okul servisimin içinde tüm öğrencilerin oturacak yeri vardır.	0,73
Okul servisimde öğrenciler dışında yolculuk yapan kişiler bulunur.*	0,57
<b>Zaman Yönetiminden Memnuniyet</b> (Özdeğer=1.17; Açıklanan Varyans=5,54; Alpha=0,65)	
Okul servis şoförümüz bizi almaya zamanında gelir.	0,72
Okul servisim ile giderken okuluma ve evime zamanında ulaşırım.	0,67
Servis saatleri ile ilgili değişimler mutlaka bize bildirilir.	0,65
<b>Gürültüye Yönelik Memnuniyet</b> (Özdeğer=1.07; Açıklanan Varyans=5,07; Alpha=0,69)	
Okul servisimin içinde dinlenen müzikler beni rahatsız eder.*	0,84
Okul servisimin içinde çalınan müziğin sesi beni rahatsız eder.*	0,78
<b>Toplam Varyans=%54.45; Genel Güvenirlilik (Alpha)=0.86</b>	

\*Ters ifadeler

Formdaki faktörlerin puanları hesaplanırken faktördeki maddelerin değerleri toplanarak faktör puanları elde edildi. Alt faktörlerden alınan puanların yükselmesi faktöre yönelik memnuniyetin yükseldiğini göstermektedir.

### **5.7. Velilerin İstatistiksel Analizi**

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edildi. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanıldı. İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanıldı. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanıldı.

### **5.8. Kapsam Geçerliliği**

Veri toplama formlarının kapsam geçerliliği için hazırlanan anket formu ilk aşamada soruların anlaşılıp anlaşılmadığının belirlenmesi amacıyla konu ile ilgili uzman görüşleri alındı (Ek-4) Daha sonra öneriler doğrultusunda anket üzerinde yeniden düzenlemeler yapıldı. Son şekli verilen anket araştırma kapsamındaki okullarda bulunan öğrencilere gerekli açıklamalar yapılarak uygulandı.

### **5.10. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Zeytinburnu İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü sınırları içindeki temel eğitim kurumları arasında yer alan resmi ve okulların çalışmaya katılmaya gönüllü okul servisi kullanan öğrencilerle sınırlı olup, veriler kişisel bilgiye dayalıdır.

### **5.11. Çalışmada Kullanılan Mevcut Olanaklar**

Araştırmacının ikamet ettiği, Zeytinburnu ilçesinde, İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü ve Zeytinburnu İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı okul servis hizmeti olan 14 resmi okul yönetici ve çalışanları tarafından araştırmanın öğrencilere uygulanması ve verilerin toplanması basamağında olanak sağlandı.

Fakat araştırma için herhangi kurum veya kuruluştan maddi yönden destek alınmamış olup bütün maddi giderler araştırmacı tarafından karşılandı.



## **6-BULGULAR**

Ortaokul ve liselerde kullanılan okul servis araçlarından öğrenci memnuniyet düzeyinin belirlenmesine yönelik ölçüm aracı geliştirilmesi ve uygulanması amacı ile gerçekleştirdiğimiz bu çalışmadan elde edilen bulgular üç bölümde incelendi.

1. Tanıtıcı Özelliklere İlişkin Bulgular
2. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular
3. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Bulgular
4. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği ile Tanımlayıcı Özelliklerin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

### **6.1. Tanıtıcı Özelliklere İlişkin Bulgular**

Bu bölümde, araştırmaya katılan öğrencilerin tanıtıcı özelliklerine yönelik elde edilen bulgulara yer verildi.

**Tablo 6.1.1. Tanımlayıcı Özelliklerin Dağılımı (N 603)**

<b>Gruplar</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Cinsiyet</b>		
Kız	<b>480</b>	<b>79,6</b>
Erkek	123	20,4
<b>Sınıf</b>		
5	70	11,6
6	82	13,6
7	38	6,3
8	37	6,1
9	<b>207</b>	<b>34,3</b>
10	128	21,2
11	25	4,1
12	16	2,7
<b>Anne Eğitim Durumu</b>		
İlkokul	<b>213</b>	<b>35,3</b>
Ortaokul	165	27,4
Lise	164	27,2
Lisans ve üzeri	61	10,1
<b>Baba Eğitim Durumu</b>		
İlkokul	156	25,9
Ortaokul	152	25,2
Lise	<b>201</b>	<b>33,3</b>
Lisans ve üzeri	94	15,6
<b>Anne Çalışma Durumu</b>		
Evet	141	23,4
Hayır	<b>462</b>	<b>76,6</b>
<b>Baba Çalışma Durumu</b>		
Evet	<b>558</b>	<b>92,5</b>
Hayır	45	7,5
<b>Okul Servis Aracını Kullanma Sebebi*</b>		
Evin uzak olması	<b>325</b>	<b>53,9</b>
Eve ulaşımın kolay olması	94	15,6
Güvenli olması	205	34,0
Aile isteği	94	15,6
Diğer	19	3,2
<b>Okul Servisinde Geçirilen Süre</b>		
30 dakikadan az	<b>229</b>	<b>38,0</b>
30 dakikadan fazla	220	36,5
1 saat	96	15,9
1 saatten fazla	58	9,6

\*Birden fazla seçilen sorular

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**tanıtıcı bilgileri**” ne ait veriler Tablo 6.1.1.’de belirtildi.

Araştırmaya katılan öğrencilerin 480’inin (%79,6) kız, 123’ünün (%20,4) erkek olduğu, bu öğrencilerin 70’inin (%11,6) 5. sınıfta, 82’sinin (%13,6) 6. sınıfta, 38’inin (%6,3) 7. sınıfta, 37’sinin (%6,1) 8. sınıfta, 207’sinin (%34,3) 9. sınıfta, 128’inin (%21,2) 10. sınıfta, 25’inin (%4,1) 11. sınıfta, 16’sının (%2,7) ise 12. sınıfta okuduğu belirlendi.

Örneklem grubunda bulunan öğrencilerin 213’ünün (%35,3) annesinin ilkokul, 165’inin (%27,4) annesinin ortaokul, 164’ünün (%27,2) annesinin lise, 61’inin (%10,1) annesinin ise lisans ve üzeri eğitim düzeyinde olduğu saptandı. Öğrencilerin babalarının eğitim durumuna bakıldığında; 156’sının (%25,9) ilkokul, 152’sinin (%25,2) ortaokul, 201’inin (%33,3) lise, 94’ünün (%15,6) ise lisans ve üzeri mezunu oldukları tespit edildi.

Araştırma kapsamında bulunan öğrencilerin 141’inin (%23,4) annesinin çalıştığı, 462’sinin (%76,6) ise çalışmadığı ayrıca 558’inin (%92,5) babasının çalıştığı, 45’inin (%7,5) ise babasının çalışmadığı bulguları.

Örneklem grubunda bulunan öğrencilerin Okul Servis Aracını Kullanma Sebebini 325’i (%53,9) evinin okuluna uzak olması, 94’ü (%15,6) evinden okuluna ulaşımın kolay olması, 205’i (%34,0) okul servis aracınının güvenli olması, 94’ü (%15,6) ailesi istediği için ve 19’u (%3,2) ise diğer sebeplerden dolayı kullandığını belirtti.

Örneklem grubunda bulunan öğrencilerin 229’unun (%38,0) okul servisinde 30 dakikadan az, 220’sinin (%36,5) 30 dakikadan fazla, 96’sının (%15,9) 1 saat, 58’inin (%9,6) 1 saatten fazla süreyle yolculuk yaptıkları tespit edildi.

## 6.2. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde öğrencilerin okul servis araçlarından memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular yer aldı.

Boyutlar	Madde Sayısı	Ort ±Ss	Min.-Maks.
Güvenlik	7	4,63±3,86	0-14
İletişim memnuniyeti	6	8,53±3,07	0-12
Arkadaşlardan memnuniyet	3	4,55±1,99	0-6
Tanırlık	4	6,92±1,64	0-8
Şoförden memnuniyet	4	6,71±1,83	0-8
Konfor ve rahatlık	3	4,70±1,73	0-6
Zaman yönetiminden memnuniyet	3	5,02±1,49	0-6
Gürültüye yönelik memnuniyet	2	3,27±1,28	0-4
<b>Okul servis araçlarından memnuniyet toplam puan ortalaması</b>	<b>32</b>	<b>44,33±10,324</b>	<b>0-64</b>

Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Durumu Puan Ortalamaları” Tablo 6.2.1.’de verildi.

“Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği” nden minimum 0 puan; maksimum ise 64 puan aldılar. Bu aralık 3 eşit parçaya bölünerek kesim aralıkları belirlendi ( $64/3=21.33$ ). Oluşan sonuç aralığına göre 0-21.33 arası düşük, 21.34-42.67 arası orta, 42.68-64 arası ise yüksek memnuniyet olarak saptandı. Formdan alınan puanın yükselmesi memnuniyetin arttığını gösterdi. Okul servis araçlarından memnuniyet ortalama puanı 44,330’du, bu puan öğrencilerde yüksek düzey memnuniyet varlığını gösterdi.

Araştırmaya katılan öğrencilerin Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği alt gruplarından “**güvenlik**” ortalamasının 4,63±3,86 (Min=0; Maks=14), **iletışim memnuniyeti**” ortalamasının 8,53±3,07 (Min=0; Maks=12), “**arkadaşlardan memnuniyet**” ortalamasının 4,55±1,99 (Min=0; Maks=6), “**tanırlık**” ortalamasının 6,92±1,64 (Min=0; Maks=8), “**şoförden memnuniyet**” ortalamasının 6,71±1,83 (Min=0; Maks=8), “**konfor ve rahatlık**” ortalamasının 4,70±1,73 (Min=0; Maks=6), “**zaman yönetiminden memnuniyet**” ortalamasının



5,02±1,49 (Min=0; Maks=6) ve “gürültüye yönelik memnuniyet” ortalamasının ise 3,27±1,28 (Min=0; Maks=4) olduğu ve güvenlik alt grubunun düşük güvenlik dışındaki tüm alt grupların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlendi.

**Tablo 6.2.2. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği ve Alt Boyutlar Arasındaki İlişki**

Alt Boyutlar	r	Güvenlik	İletişim Memnuniyeti	Arkadaşlardan Memnuniyet	Tanırlık	Şoförden Memnuniyet	Konfor ve Rahatlık	Zaman Yönetiminden Memnuniyet	Gürültüye Yönelik Memnuniyet	Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Genel
Güvenlik	r	1,00								
	p	0,00								
İletişim Memnuniyeti	r	0,46**	1,00							
	p	0,000	0,00							
Arkadaşlardan Memnuniyet	r	0,12**	0,18**	1,00						
	p	0,00	0,00	0,00						
Tanırlık	r	0,17**	0,39**	0,13**	1,00					
	p	0,00	0,00	0,00	0,00					
Şoförden Memnuniyet	r	0,27**	0,54**	0,24**	0,35**	1,00				
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
Konfor Ve Rahatlık	r	0,24**	0,26**	0,29**	0,12**	0,22**	1,00			
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
Zaman Yönetiminden Memnuniyet	r	0,26**	0,38**	0,17**	0,29**	0,40**	0,23**	1,00		
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Gürültüye Yönelik Memnuniyet	r	0,16**	0,22**	0,13**	0,14**	0,24**	0,21**	0,25**	1,00	
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Genel	r	0,71**	0,79**	0,45**	0,50**	0,66**	0,51**	0,57**	0,41**	1,00
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\*<0,05; \*\*<0,01

Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği ve alt boyutlar arasındaki ilişki Tablo 6.2.2.'de verildi. Yapılan analizler sonucunda;

- İletişim memnuniyeti alt boyutu ile güvenlik alt boyutu (r=0.46) arasında;
- Tanırlık ile iletişim memnuniyeti alt boyutu (r=0.39) arasında;
- Şoförden memnuniyet ile güvenlik alt boyutu ( r=0.27) arasında,

- İletişim memnuniyeti ( $r=0.54$ ), arkadaşlardan memnuniyet ( $r=0.24$ ) ve tanınırlık alt boyutu ( $r=0.35$ ) arasında;
- Konfor ve rahatlık ile güvenlik ( $r=0.24$ ), iletişim memnuniyeti ( $r=0.26$ ), arkadaşlardan memnuniyet ( $r=0.29$ ), şoförden memnuniyet ( $r=0.22$ ) arasında;
- Zaman yönetiminden memnuniyet ile güvenlik ( $r=0.26$ ), iletişim memnuniyeti ( $r=0.38$ ), tanınırlık ( $r=0.28$ ), şoförden memnuniyet ( $r=0.40$ ), konfor ve rahatlık alt boyutu ( $r=0.23$ ) arasında;
- Gürültüye yönelik memnuniyet ile iletişim memnuniyeti ( $r=0.22$ ), şoförden memnuniyet alt boyutu ( $r=0.24$ ) arasında pozitif ilişki saptandı.

### **6.3. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Bulgular**

Bu bölümde araştırmaya katılan öğrencilerin okul servis araçları öğrenci memnuniyet düzeyi belirleme ölçeği alt boyutlarına ilişkin bulgular yer aldı.

**Tablo 6.3.1. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Bulgular (N 603)**

Alt Boyutlar	İfadeler	Evet		Hayır		Emin değilim/ Bilmiyorum		
		n	%	n	%	n	%	Ort ±Ss
Güvenlik	1.Okul servisimde acil durumlarda yapılacaklar hakkında bilgi verildi.	144	23,9	412	<b>68,3</b>	47	7,8	0,56-0,85
	2.Okul servisimde emniyet kemeri taktıktan sonra servis hostesi tarafından emniyet kemerim kontrol edilir.	56	9,3	517	<b>85,7</b>	30	5,0	0,24-0,61
	3.Okul servisime bindiğim ilk gün servis aracı içinde uymamız gereken kurallar bildirildi.	225	37,3	318	<b>52,7</b>	60	10,0	0,85-0,94
	4.Okul servisimde emniyet kemeri kullanmamız zorunludur.	93	15,4	440	<b>73,0</b>	70	11,6	0,42-0,74
	5.Okul servisime bindiğim ilk gün servis aracımız bize tanıtıldı.	249	41,3	305	<b>50,6</b>	49	8,1	0,91-0,96
	6.Okul servisimde bize yardımcı olmak için görevli hostes bulunur.	121	20,1	465	<b>77,1</b>	17	2,8	0,43-0,81
	7.Okul servisimde bulunduğum süre içerisinde acil durumda neler yapmam gerektiğini bilirim.	334	<b>55,4</b>	196	32,5	73	12,1	1,23-0,91
İletişim Memnuniyeti	8.Okul servisi yetkililerine şikayet ve önerilerim için rahatlıkla ulaşabilirim.	419	<b>69,5</b>	97	16,1	87	14,4	1,53±0,76
	9.Ulaştığım okul servisi yetkilileri düşüncelerime önem verir.	333	<b>55,2</b>	86	14,3	184	30,5	1,41±0,73
	10.Okul servisimle ilgili şikayetçi olduğum konuların iyileştirilmesi için yetkililer tarafından çaba gösterilir.	281	<b>46,6</b>	118	19,6	204	33,8	1,27±0,77
	11.Okul servisimin şoförüne şikayetlerimi rahatlıkla söyleyebilirim.	422	<b>70,0</b>	104	17,2	77	12,8	1,53±0,77
	12.Okul servisimin şoförü bize karşı nazik davranır.	481	<b>79,8</b>	62	10,3	60	10,0	1,69±0,65
	13.Okul servisimle ilgili yaşadığım sıkıntılar okul yöneticileri tarafından kontrol edilir.	247	<b>41,0</b>	194	32,2	162	26,9	1,09±0,85
Arkadaşlardan Memnuniyeti	14.Okul servisimde bulunan arkadaşlarım arasında zaman zaman tartışma olur.	393	<b>65,2</b>	163	27,0	47	7,8	1,38±0,88
	15.Okul servisim içinde zaman zaman diğer arkadaşlarımla sorunlar yaşarım.	462	<b>76,6</b>	117	19,4	24	4,0	1,57±0,80
	16.Okul servisim içinde arkadaşlarım arasında zaman zaman sorunlar yaşanır.	467	<b>77,4</b>	106	17,6	30	5,0	1,60±0,77

**Tablo 6.3.1. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Bulgular (Devam Tablosu)**

Alt Boyutlar	İfadeler	Evet		Hayır		Emin değilim/ Bilmiyorum		
		n	%	n	%	n	%	Ort ±Ss
	16.Okul servisim içinde arkadaşlarım arasında zaman zaman sorunlar yaşanır.	467	77,4	106	17,6	30	5,0	1,60±0,77
Öğrencilerin Tanınırlık	17.Ailem istediği zaman okul servisimin şoförüne ulaşabilir.	526	87,2	59	9,8	18	3,0	1,77±0,61
	18.Ailem okul servis şoförünü tanır.	429	71,1	131	21,7	43	7,1	1,49±0,83
	19.Okul servisimi rahatlıkla tanırım.	550	91,2	35	5,8	18	3,0	1,85±0,49
	20.Okul servis şoförü servisteki bütün öğrencileri tanır.	519	86,1	37	6,1	47	7,8	1,80±0,53
Şoförden Memnuniyeti	21.Okul servisimin şoförü yolculuk sırasında aracı hızlı kullanır.	454	75,3	77	12,8	72	11,9	1,63±0,70
	22.Okul servisine geç kaldığımda okul servis şoförü beni bekler.	476	78,9	86	14,3	41	6,8	1,65±0,72
	23.Okul servisimin şoförü ile bazen tartışırım.	519	86,1	66	10,9	18	3,0	1,75±0,64
	24.Ailem servis şoföründen memnun.	462	76,6	50	8,3	91	15,1	1,68±0,62
Konfor ve Rahatlık	25.Okul servisimde ulaşım esnasında ayakta giden öğrenciler olur.	409	67,8	159	26,4	35	5,8	1,41±0,88
	26.Okul servisimin içinde tüm öğrencilerin oturacak yeri vardır.	465	77,1	102	16,9	36	6,0	1,60±0,76
	27.Okul servisimde öğrenciler dışında yolculuk yapan kişiler bulunur.	485	80,4	71	11,8	47	7,8	1,69±0,67
Zaman Yönetiminden Memnuniyet	28.Okul servis şoförümüz bizi almaya zamanında gelir.	460	76,3	70	11,6	73	12,1	1,65±0,68
	29.Okul servisim ile giderken okuluma ve evime zamanında ulaşırım.	483	80,1	77	12,8	43	7,1	1,67±0,69
	30.Servis saatleri ile ilgili değişimler mutlaka bize bildirilir.	486	80,6	64	10,6	53	8,8	1,70±0,65
Gürültüye Yönelik Memnuniyet	31.Okul servisimin içinde dinlenen müzikler beni rahatsız eder.	472	78,3	95	15,8	36	6,0	1,63±0,74
	32.Okul servisimin içinde çalışan müziğin sesi beni rahatsız eder.	483	80,1	91	15,1	29	4,8	1,65±0,73

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**güvenlik alt boyutu**” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar Tablo 6.3.1.’de verildi.

Örneklem grubunda bulunan öğrencilerin “*Okul servisimde acil durumlarda yapılacaklar hakkında bilgi verildi.*” ifadesine **%68,3’ünün (n=412) hayır**, %7,8’inin (n=47) emin değilim/bilmiyorum, %23,9’unun (n=144) evet yanıtını verdikleri ve n puan ortalamalarının  $\bar{x}=0,56$  olduğu saptandı.

Araştırmaya katılan öğrencilerin “*Okul servisimde emniyet kemeri taktıktan sonra servis hostesi tarafından emniyet kemerim kontrol edilir.*” ifadesine öğrencilerin, **%85,7’sinin (n=517) hayır**, %5,0’inin (n=30) emin değilim/bilmiyorum, %9,3’ünün (n=56) evet yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=0,24$  olduğu tespit edildi.

Örneklem grubunda yer alan öğrencilerin “*Okul servisime bindiğim ilk gün servis aracı içinde uymamız gereken kurallar bildirildi.*” ifadesine öğrencilerin, **%52,7’sinin (n=318) hayır**, %10,0’inin (n=60) emin değilim/bilmiyorum, %37,3’ünün (n=225) evet yanıtını verdikleri ve  $\bar{x}=0,85$  puan ortalaması ile katıldıkları tespit edildi.

Araştırmamıza katılan öğrencilerin “*Okul servisimde emniyet kemeri kullanmamız zorunludur.*” ifadesine **%73,0’ının (n=440) hayır**, %11,6’sının (n=70) emin değilim/bilmiyorum, %15,4’ünün (n=93) evet yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=0,42$  olduğu saptandı.

Örneklem grubunda yer alan öğrencilerin “*Okul servisime bindiğim ilk gün servis aracımız bize tanıtıldı.*” ifadesine, **%50,6’sının (n=305) hayır**, %8,1’inin (n=49) emin değilim/bilmiyorum, %41,3’ünün (n=249) evet yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=0,91$  olduğu tespit edildi.

Araştırma grubunda bulunan öğrencilerin “*Okul servisimde bize yardımcı olmak için görevli hostes bulunur.*” ifadesine **%77,1’inin (n=465) hayır**, %2,8’inin (n=17) emin değilim/bilmiyorum, %20,1’i (n=121) evet dedikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=0,43$  olduğu belirlendi.

“*Okul servisimde bulunduğum süre içerisinde acil durumda neler yapmam gerektiğini bilirim.*” ifadesine öğrencilerin, %32,5’i (n=196) hayır, %12,1’i (n=73) emin değilim/bilmiyorum, **%55,4’ü (n=334) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,23$  olduğu saptandı.

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**iletişim memnuniyeti alt boyutu**” ile ilgili ifadeleri Tablo 6.3.1.’de verildi.

“Okul servisi yetkililerine şikayet ve önerilerim için rahatlıkla ulaşabilirim.” ifadesine öğrencilerin, %16,1'i (n=97) hayır, %14,4'ü (n=87) emin değilim/bilmiyorum, **%69,5'i (n=419) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,53$  olduğu saptandı.

“Ulaştığım okul servisi yetkilileri düşüncelerime önem verir.” ifadesine öğrencilerin, %14,3'ü (n=86) hayır, %30,5'i (n=184) emin değilim/bilmiyorum, **%55,2'si (n=333) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,41$  olduğu belirlendi.

“Okul servisimle ilgili şikayetçi olduğum konuların iyileştirilmesi için yetkililer tarafından çaba gösterilir.” ifadesine öğrencilerin, %19,6'sı (n=118) hayır, %33,8'i (n=204) emin değilim/bilmiyorum, **%46,6'sı (n=281) evet** yanıtını verdi ve puan ortalamaları  $\bar{x}=1,27$  idi.

“Okul servisimin şoförüne şikayetlerimi rahatlıkla söyleyebilirim.” ifadesine öğrencilerin, %17,2'si (n=104) hayır, %12,8'i (n=77) emin değilim/bilmiyorum, **%70,0'ı (n=422) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,53$  olduğu tespit edildi.

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**arkadaşlardan memnuniyet alt boyutu**” nda yer alan ifadelere verdiği cevapların dağılımları Tablo 6.3.1. 'de belirtildi.

“Okul servisimin şoförü bize karşı nazik davranır.” ifadesine öğrencilerin, %10,3'ü (n=62) hayır, %10,0'ı (n=60) emin değilim/bilmiyorum, **%79,8'i (n=481) evet** yanıtını vermiştir. Öğrencilerin “Okul servisimin şoförü bize karşı nazik davranır” ifadesine  $\bar{x}=1,69$  ortalaması ile katıldıkları saptandı.

“Okul servisimle ilgili yaşadığım sıkıntılar okul yöneticileri tarafından kontrol edilir.” ifadesine öğrencilerin, %32,2'si (n=194) hayır, %26,9'u (n=162) emin değilim/bilmiyorum, **%41,0'ı (n=247) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,09$  olduğu belirlendi.

“Okul servisimde bulunan arkadaşlarım arasında zaman zaman tartışma olur.” ifadesine öğrencilerin, %27,0'ı (n=163) hayır, %7,8'i (n=47) emin değilim/bilmiyorum, **%65,2'si (n=393) evet** dedikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,38$  olduğu belirlendi.

“Okul servisim içinde zaman zaman diğer arkadaşlarımla sıkıntı yaşıyorum.” ifadesine öğrencilerin, %19,4’ü (n=117) hayır, %4,0’ı (n=24) emin değilim/bilmiyorum, **%76,6’sı (n=462) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,57$  olduğu tespit edildi.

“Okul servisim içinde arkadaşlarımla arasında zaman zaman sorunlar yaşanır.” ifadesine öğrencilerin, %17,6’sı (n=106) hayır, %5,0’ı (n=30) emin değilim/bilmiyorum, **%77,4’ü (n=467) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,60$  olduğu saptandı.

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**tanınırlık alt boyutu**” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar Tablo 6.3.1. ’de incelendi.

“Ailem istediği zaman okul servisimin şoförüne ulaşabilir.” ifadesine öğrencilerin, %9,8’i (n=59) hayır, %3,0’ı (n=18) emin değilim/bilmiyorum, **%87,2’si (n=526) evet** yanıt verdikleri ve  $\bar{x}=1,77$  puan ortalaması ile katıldıkları tespit edildi.

“Ailem okul servis şoförünü tanır.” ifadesine öğrencilerin, %21,7’si (n=131) hayır, %7,1’i (n=43) emin değilim/bilmiyorum, **%71,1’i (n=429) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,49$  olduğu saptandı.

“Okul servisimi rahatlıkla tanırım.” ifadesine öğrencilerin, %5,8’i (n=35) hayır, %3,0’ı (n=18) emin değilim/bilmiyorum, **%91,2’si (n=550) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,85$  olduğu belirlendi.

“Okul servis şoförü servisteki bütün öğrencileri tanır.” ifadesine öğrencilerin, %6,1’i (n=37) hayır, %7,8’i (n=47) emin değilim/bilmiyorum, **%86,1’i (n=519) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,80$  olduğu saptandı.

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**şoförden memnuniyet alt boyutu**” nda yer alan ifadelerine verdiği cevaplar Tablo 6.3.1. ’de belirtildi.

“Okul servisimin şoförü yolculuk sırasında aracı hızlı kullanır.” ifadesine öğrencilerin, %12,8’i (n=77) hayır, %11,9’u (n=72) emin değilim/bilmiyorum, **%75,3’ü (n=454) evet** verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,630$  olduğu belirlendi.

“Okul servisine geç kaldığımda okul servis şoförü beni bekler.” ifadesine öğrencilerin, %14,3’ü (n=86) hayır, %6,8’i (n=41) emin değilim/bilmiyorum, **%78,9’u (n=476) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,650$  olduğu saptandı.

“Okul servisimin şoförü ile bazen tartışırım.” ifadesine öğrencilerin, %10,9'u (n=66) hayır, %3,0'ı (n=18) emin değilim/bilmiyorum, **%86,1'i (n=519) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,750$  olduğu belirlendi.

“Ailem servis şoföründen memnun.” ifadesine öğrencilerin, %8,3'ü (n=50) hayır, %15,1'i (n=91) emin değilim/bilmiyorum, **%76,6'sı (n=462) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,680$  olduğu tespit edildi.

Araştırmaya katılan “**öğrencilerin konfor ve rahatlık alt boyutu**” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar Tablo 6.3.1. 'de verildi.

“Okul servisimde ulaşım esnasında ayakta giden öğrenciler olur.” ifadesine öğrencilerin, %26,4'ü (n=159) hayır, %5,8'i (n=35) emin değilim/bilmiyorum, **%67,8'i (n=409) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,41$  olduğu saptandı.

“Okul servisimin içinde tüm öğrencilerin oturacak yeri vardır.” ifadesine öğrencilerin, %16,9'u (n=102) hayır, %6,0'ı (n=36) emin değilim/bilmiyorum, **%77,1'i (n=465) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,60$  olduğu tespit edildi.

“Okul servisimde öğrenciler dışında yolculuk yapan kişiler bulunur.” ifadesine öğrencilerin, %11,8'i (n=71) hayır, %7,8'i (n=47) emin değilim/bilmiyorum, **%80,4'ü (n=485) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,69$  olduğu belirlendi. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**zaman yönetiminden memnuniyet alt boyutu**” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar Tablo 6.3.7. 'de incelendi.

“Okul servis şoförümüz bizi almaya zamanında gelir.” ifadesine öğrencilerin, %11,6'sı (n=70) hayır, %12,1'i (n=73) emin değilim/bilmiyorum, **%76,3'ü (n=460) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,65$  olduğu belirlendi.

“Okul servisim ile giderken okuluma ve evime zamanında ulaşıyorum.” ifadesine öğrencilerin, %12,8'i (n=77) hayır, %7,1'i (n=43) emin değilim/bilmiyorum, **%80,1'i (n=483) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarını  $\bar{x}=1,67$  ortalaması olduğu saptandı.

“Servis saatleri ile ilgili değişimler mutlaka bize bildirilir.” ifadesine öğrencilerin, %10,6'sı (n=64) hayır, %8,8'i (n=53) emin değilim/bilmiyorum, **%80,6'sı (n=486) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,70$  olduğu tespit edildi.



Araştırmaya katılan öğrencilerin “**gürültüye yönelik memnuniyet alt boyutu**” nda yer alan ifadelere verdiği cevaplar Tablo 6.3.1. 'de belirtildi.

“*Okul Servisimin İçinde Dinlenen Müzikler Beni Rahatsız Eder*” ifadesine öğrencilerin, %15,8'i (n=95) hayır, %6,0'ı (n=36) emindegilim/bilmiyorum, **%78,3'ü (n=472) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,63$  olduğu saptandı.

“*Okul Servisimin İçinde Çalınan Müziğin Sesi Beni Rahatsız Eder*” ifadesine öğrencilerin, %15,1'i (n=91) hayır, %4,8'i (n=29) emindegilim/bilmiyorum, **%80,1'i (n=483) evet** yanıtını verdikleri ve puan ortalamalarının  $\bar{x}=1,65$  olduğu belirlendi.

#### **6.4. Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği ile Tanımlayıcı Özelliklerin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular**

Bu bölümde öğrencilerin okul servis araçlarından memnuniyet puanları ile tanımlayıcı özelliklerin karşılaştırılmasına ilişkin veriler yer aldı.

**Tablo 6.4.1. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Tanımlayıcı Özellikler Arasındaki İlişki (N 603)**

Demografik Özellikler	n	Güvenlik	İletişim Memnuniyeti	Arkadaşlardan Memnuniyet	Tanımlılık	Şoförden Memnuniyet	Konfor Rahatlık	Ve	Zaman Yönetiminden Memnuniyet	Gürültüye Yönelik Memnuniyet	Okul Araçlarından Memnuniyet Genel	Servis
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS
Cinsiyet	Kız	480	4,27±3,67	8,57±3,01	4,67±1,89	6,97±1,65	6,74±1,82	4,68±1,76	5,02±1,47	3,24±1,33	44,14±10,01	
	Erkek	123	6,03±4,22	8,35±3,31	4,09±2,28	6,74±1,60	6,58±1,86	4,81±1,62	5,04±1,54	3,43±1,10	45,07±11,49	
	t=		-4,61	0,71	2,91	1,38	0,88	-0,79	-0,17	-1,51	-0,90	
	p=		<b>0,00</b>	0,48	<b>0,01</b>	0,17	0,38	0,43	0,86	0,09	0,37	
Sınıf	5	70	6,17±4,26	8,14±3,05	3,51±2,17	6,71±1,78	6,70±1,94	4,24±1,94	5,20±1,43	3,34±1,14	44,03±12,14	
	6	82	5,66±4,18	8,63±3,56	3,65±2,38	6,71±1,96	6,63±1,93	4,78±1,66	4,95±1,62	3,54±1,05	44,55±12,31	
	7	38	5,40±3,78	8,95±2,47	4,42±2,23	6,71±1,66	6,66±1,62	4,61±1,57	5,05±1,37	3,61±0,86	45,40±9,20	
	8	37	4,62±4,41	8,70±2,91	3,73±2,32	7,11±1,65	6,84±1,63	4,49±1,84	5,08±1,50	3,27±1,35	43,84±10,03	
	9	207	3,85±3,47	8,55±2,89	4,98±1,69	7,19±1,26	6,70±1,80	4,68±1,78	4,93±1,48	3,23±1,33	44,10±9,38	
	10	128	3,91±3,55	8,84±2,97	5,07±1,54	7,05±1,37	6,95±1,73	5,02±1,60	5,13±1,35	3,07±1,45	45,05±9,47	
	11	25	4,64±3,38	8,28±3,57	5,52±1,19	6,80±2,31	6,48±2,18	4,92±1,41	5,00±1,61	3,04±1,43	44,68±10,19	
	12	16	6,56±3,44	5,69±3,38	4,75±1,65	4,69±2,55	5,44±1,97	4,56±1,83	4,62±2,22	3,50±1,16	39,81±12,97	
	F=		5,33	2,50	10,61	6,01	1,55	1,52	0,55	1,58	0,63	
	p=		<b>0,00</b>	<b>0,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,15	0,16	0,80	0,14	0,74	
PostHoc=		1>4, 1>5, 2>5, 3>5, 8>5, 1>6, 2>6, 3>6, 8>6 (p<0.05)	1>8, 2>8, 3>8, 4>8, 5>8, 6>8, 7>8 (p<0.05)	3>1, 5>1, 6>1, 7>1, 8>1, 3>2, 5>2, 6>2, 7>2, 8>2, 7>3, 5>4, 6>4, 7>4 (p<0.05)	5>1, 5>2, 1>8, 2>8, 3>8, 4>8, 5>8, 6>8, 7>8 (p<0.05)							
Anne Eğitim Durumu	İlkokul	213	4,68±3,81	8,75±3,05	4,47±2,10	7,09±1,36	6,789±1,720	4,64±1,75	5,09±1,51	3,39±1,20	44,91±10,18	
	ortaokul	165	4,50±3,90	8,47±2,97	4,50±1,89	6,72±1,90	6,752±1,879	4,64±1,77	4,99±1,42	3,35±1,19	43,93±10,16	
	Lise	164	4,62±3,93	8,40±3,25	4,62±1,97	6,86±1,79	6,616±1,929	4,85±1,61	4,95±1,57	3,21±1,33	44,16±11,03	
	lisans ve üzeri	61	4,72±3,77	8,25±2,97	4,79±1,97	7,02±1,37	6,541±1,776	4,69±1,89	5,02±1,40	2,85±1,58	43,87±9,41	
	F=		0,09	0,65	0,48	1,70	0,48	0,58	0,31	3,08	0,36	
	p=		0,97	0,58	0,70	0,17	0,70	0,63	0,82	<b>0,03</b>	0,78	
PostHoc=									1>4, 2>4 (p<0.05)			

Tablo 6.4.1. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Tanımlayıcı Özellikler Arasındaki İlişki (Devam Tablosu)

Demografik Özellikler	n	Güvenlik	İletişim Memnuniyeti	Arkadaşlardan Memnuniyet	Tanımlılık	Şoförden Memnuniyet	Konfor Rahatlık	Ve	Zaman Yönetiminden Memnuniyet	Gürültüye Yönelik Memnuniyet	Okul Araçlarından Memnuniyet Genel	Servis
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS
Baba Eğitim Durumu	İlkokul	156	4,74±3,77	8,80±2,90	4,67±1,93	7,19±1,32	6,91±1,56	4,81±1,66	5,05±1,58	3,51±1,05	45,69±9,57	
	ortaokul	152	4,81±3,81	8,67±3,11	4,62±1,92	6,96±1,63	6,73±1,93	4,74±1,72	5,11±1,35	3,36±1,19	44,97±10,26	
	Lise	201	4,59±3,98	8,60±3,09	4,50±2,04	6,89±1,64	6,70±1,83	4,78±1,72	4,10±1,46	3,17±1,38	44,22±10,58	
	lisans ve üzeri	94	4,21±3,83	7,67±3,16	4,36±2,11	6,49±2,05	6,35±2,02	4,34±1,85	4,89±1,60	2,96±1,48	41,28±10,62	
	F=		0,53	3,02	0,58	3,69	1,85	1,70	0,43	4,43	3,90	
	p=		0,66	<b>0,03</b>	0,63	<b>0,01</b>	0,14	0,17	0,74	<b>0,00</b>	<b>0,01</b>	
	PostHoc=			1>4, 2>4, 3>4 (p<0.05)		1>4, 2>4 (p<0.05)				1>3, 1>4, 2>4 (p<0.05)	1>4, 2>4, 3>4 (p<0.05)	
Anne Çalışma Durumu	evet	141	5,00±3,88	8,88±3,15	4,60±1,96	7,14±1,42	6,68±1,83	4,77±1,65	5,12±1,50	3,25±1,30	45,44±10,29	
	hayır	462	4,51±3,85	8,42±3,05	4,54±2,00	6,86±1,70	6,71±1,83	4,68±1,76	4,99±1,48	3,28±1,28	43,99±10,32	
	t=		1,31	1,57	0,34	1,76	-0,19	0,55	0,92	-0,29	1,46	
	p=		0,19	0,12	0,73	0,05	0,85	0,58	0,36	0,78	0,15	
Baba Çalışma Durumu	evet	558	4,60±3,88	8,59±3,06	4,56±1,99	6,97±1,60	6,73±1,81	4,70±1,74	5,07±1,45	3,27±1,30	44,48±10,31	
	hayır	45	5,00±3,49	7,76±3,20	4,49±2,03	6,33±2,06	6,44±2,01	4,80±1,65	4,42±1,79	3,29±1,08	42,53±10,52	
	t=		-0,68	1,75	0,22	2,51	1,00	-0,39	2,82	-0,07	1,21	
	p=		0,50	0,08	0,83	<b>0,05</b>	0,32	0,70	<b>0,02</b>	0,94	0,23	
Okul Servisinde Geçirilen Süre	30 dakikadan az	229	5,08±3,73	8,77±2,80	4,52±1,95	6,75±1,80	6,67±1,86	4,70±1,72	5,19±1,40	3,45±1,13	45,14±9,67	
	30 dakikadan fazla	220	4,45±3,96	8,46±3,14	4,30±2,18	6,98±1,60	6,81±1,73	4,66±1,76	5,05±1,45	3,32±1,24	44,02±10,56	
	1 saat	96	4,02±3,68	8,12±3,37	5,05±1,70	7,09±1,38	6,67±1,86	4,88±1,62	4,77±1,55	3,01±1,46	43,60±9,99	
	1 saatten fazla	58	4,52±4,13	8,45±3,32	4,83±1,68	7,09±1,56	6,50±2,03	4,62±1,87	4,67±1,73	2,85±1,55	43,52±12,37	
	F=		2,05	1,11	3,67	1,47	0,54	0,42	2,98	5,16	0,81	
	p=		0,11	0,34	<b>0,01</b>	0,22	0,66	0,74	<b>0,03</b>	<b>0,00</b>	0,49	
	PostHoc=				3>1, 3>2 (p<0.05)				1>3, 1>4 (p<0.05)	1>3, 2>3, 1>4, 2>4 (p<0.05)		

Örneklem grubunda bulunan öğrencilerin okul servis araçları öğrenci memnuniyeti puanları ile sosyo demografik özelliklerin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular Tablo 6.4.1.' de belirtildi.

#### **6.4.1. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Cinsiyet değişkeninin Karşılaştırılması**

Araştırmaya katılan kız öğrencilerin güvenlik puanları ( $\bar{x}=4,3$ ), erkeklerin güvenlik puanlarından ( $\bar{x}=6,03$ ) düşük bulundu ( $t=-4,61$ ;  $p=0<0.05$ ). Kız öğrencilerin arkadaşlarından memnuniyet puanları ( $\bar{x}=4,67$ ), erkek öğrencilerin arkadaşlardan memnuniyet puanlarından ( $\bar{x}=4,09$ ) yüksek bulundu ( $t=2,91$ ;  $p=0.01<0.05$ ).

Öğrencilerin “**cinsiyet**” değişkenine göre “**iletişim memnuniyeti**”, “**tanınırlık**”, “**şoförden memnuniyet**”, “**konfor ve rahatlık, zaman yönetiminden memnuniyet**”, “**gürültüye yönelik memnuniyet**”, “**okul servis araçlarından memnuniyet**” genel puanları arasında istatistiksel farklılık belirlenmedi ( $p>0.05$ ).

#### **6.4.2. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Sınıf değişkeninin Karşılaştırılması**

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**sınıf**” değişkenine göre “**güvenlik**” puanları arasındaki fark istatistiksel anlamlı idi ( $F=5,33$ ;  $p=0<0.05$ ). Farkın nedeni 5. sınıf öğrencilerinin güvenlik puanlarının 8. sınıf öğrencilerinden; 6. sınıf öğrencilerinin güvenlik puanlarının 9. sınıf öğrencilerinden; 7. ve 12. sınıf öğrencilerinin güvenlik puanlarının 9. sınıf öğrencilerinden; 5. 6. 7. ve 12. sınıf öğrencilerinin güvenlik puanlarının ise 10. sınıf öğrencilerinin güvenlik puanlarından yüksek olması idi ( $p<0.05$ ).

Örneklem grubundaki öğrencilerin “**iletişim memnuniyeti**” puanları ile “**sınıf**” değişkeni arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı idi ( $F=2,50$ ;  $p=0.02<0.05$ ). Farkın nedeni 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. sınıf öğrencilerinin iletişim memnuniyeti puanlarının 12. sınıf öğrencilerinin puanlarından yüksek olmasıydı ( $p<0.05$ ).

Öğrencilerin “**arkadaşlardan memnuniyet**” puanları ile “**sınıf**” değişkeni istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdi ( $F=10,61$ ;  $p=0<0.05$ ). Farkın nedeni 7. sınıf

öğrencilerinin arkadaşlardan memnuniyet puanlarının 5. Sınıf öğrencilerinin puanlarından; 9. 10. 11. 12. sınıf öğrencilerinin arkadaşlardan memnuniyet puanlarının 5. sınıf öğrencilerinin puanlarından; 7. 9. 10. 11. 12 sınıf öğrencilerinin arkadaşlardan memnuniyet puanlarının 6. sınıf öğrencilerinin puanlarından; 11. sınıf öğrencilerinin arkadaşlardan memnuniyet puanlarının 7. sınıf öğrencilerinin puanlarından; 9. 10. 11. sınıf öğrencilerinin arkadaşlardan memnuniyet puanlarının 8. sınıf öğrencilerinin puanlarından yüksek olmasıydı ( $p<0.05$ ).

Araştırma grubunda yer alan öğrencilerin “**tanınırlık**” puanları ile “**sınıf**” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görüldü ( $F=6,01$ ;  $p=0<0.05$ ). Farkın nedeni 9. sınıf öğrencilerinin tanınırlık puanlarının 5. ve 6. sınıf öğrencilerinin puanlarından; 5. 6. 7. 8. 9. 10. ve 11. sınıf öğrencilerinin tanınırlık puanlarının 12. sınıf öğrencilerinin tanınırlık puanlarından yüksek olması idi ( $p<0.05$ ).

Öğrencilerin “**sınıf**” değişkenine göre “**şoförden memnuniyet**”, “**konfor ve rahatlık**”, “**zaman yönetiminden memnuniyet**”, “**gürültüye yönelik memnuniyet**”, “**okul servis araçlarından memnuniyet**” genel puanları arasında istatistiksel olarak farklılık belirlenmedi ( $p>0.05$ ).

#### **6.4.3. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Anne Eğitim Durumu Değişkeninin Karşılaştırılması**

Örneklem grubunda yer alan öğrencilerin “**gürültüye yönelik memnuniyet**” puanları ile “**anne eğitim durumu**” değişkeni arasında anlamlı farklılık saptandı ( $F=3,08$ ;  $p=0.03<0.05$ ). Farkın nedeni annesi ilkökul ve ortaokul mezunu olan öğrencilerin puanlarının annesi lisans ve üzeri mezunu olan öğrencilerin puanlarından yüksek olması idi. ( $p<0.05$ ).

Öğrencilerin “**anne eğitim durumu**” değişkeni ile “**güvenlik**”, “**iletişim memnuniyeti**”, “**arkadaşlardan memnuniyet**”, “**tanınırlık**”, “**şoförden memnuniyet**”, “**konfor ve rahatlık**”, “**zaman yönetiminden memnuniyet**”, “**okul servis araçlarından memnuniyet**” alt boyut puanları arasında anlamlı farklılık saptanmadı ( $p>0.05$ ).

#### **6.4.4. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Baba Eğitim Durumu Değişkeninin Karşılaştırılması**

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**iletişim memnuniyeti**” puanları ile “**baba eğitim durumu**” değişkeni arasında anlamlı farklılık saptandı ( $F=3,02$ ;  $p=0.03<0.05$ ). Farkın nedeni babası ilkokul mezunu olanların iletişim memnuniyeti puanlarının baba eğitim durumu lisans ve üzeri mezunu olanların puanlarından; babasının eğitim durumu ortaokul olanların iletişim memnuniyeti puanlarının babasının eğitim durumu lisans ve üzeri mezunu olanların iletişim memnuniyeti puanlarından; babasının eğitim durumu lise mezunu olanların iletişim memnuniyeti puanlarının babasının eğitim durumu lisans ve üzeri mezunu olanların iletişim memnuniyeti puanlarından yüksek olmasıydı ( $p<0.05$ ).

Örneklem grubundaki öğrencilerin “**tanınırlık**” puanları ile “**baba eğitim durumu**” değişkeni arasında anlamlı farklılık saptandı ( $F=3,69$ ;  $p=0.01<0.05$ ). Farkın nedeni babası ilkokul ve ortaokul mezunu olanların tanınırlık puanlarının babasının eğitim durumu lisans ve üzeri mezunu olanların tanınırlık puanlarından yüksek olmasından kaynaklandığı belirlendi ( $p<0.05$ ).

Örneklem grubundaki öğrencilerin “**gürültüye yönelik memnuniyet**” puanları ile “**baba eğitim durumu**” değişkeni arasında anlamlı farklılık tespit edildi ( $F=4,43$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Farkın nedeni babasının eğitim durumu ilkokul olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarının babasının eğitim durumu lise, lisans ve lisans üzeri olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarından; babasının eğitim durumu ortaokul olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarının babasının eğitim durumu lisans ve üzeri olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarından yüksek olması idi ( $p<0.05$ ).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**okul servis araçlarından genel memnuniyet**” puanları “**baba eğitim durumu**” değişkeni arasındaki fark anlamlı idi ( $F=3,90$ ;  $p=0.01<0.05$ ). Farkın nedeni babasının eğitim durumu ilkokul ve ortaokul olanların okul servis araçlarından memnuniyet genel puanlarının babasının eğitim durumu lisans ve üzeri olanların okul servis araçlarından memnuniyet genel puanlarından; babasının eğitim durumu lise olanların okul servis araçlarından memnuniyet genel puanlarının babasının eğitim durumu lisans ve üzeri olanların okul servis araçlarından memnuniyet genel puanlarından yüksek olmasıydı ( $p<0.05$ ).

Öğrencilerin “güvenlik”, “arkadaşlardan memnuniyet”, “şoförden memnuniyet”, “konfor ve rahatlık”, “zaman yönetiminden memnuniyet” puanları “baba eğitim durumu” alt boyutları arasındaki fark anlamlı değildi ( $p>0.05$ ).

#### **6.4.5. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Anne Çalışma Durumu Değişkeninin Karşılaştırılması**

Öğrencilerin “güvenlik”, “iletişim memnuniyeti”, “arkadaşlardan memnuniyet”, “tanınırlık”, “şoförden memnuniyet”, “konfor ve rahatlık”, “zaman yönetiminden memnuniyet”, “gürültüye yönelik memnuniyet”, okul servis araçlarından genel memnuniyet” alt boyutları ile “anne çalışma durumu” değişkeni arasında istatistiksel farklılık saptanmadı ( $p>0.05$ ).

#### **6.4.6. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Baba Çalışma Durumu Değişkeninin Karşılaştırılması**

Örneklem grubunda bulunan öğrencilerin babası çalışanların “tanınırlık” puanları ( $\bar{x}=6,97$ ), babası çalışmayanların tanınırlık puanlarından ( $x=6,33$ ) yüksek olduğu saptandı ( $t=2,51$ ;  $p=0.05<0.05$ ).

Öğrencilerin babası “çalışanların zaman yönetiminden memnuniyet” puanları ( $\bar{x}=5,09$ ), babası çalışmayanların zaman yönetiminden memnuniyet puanlarından ( $\bar{x}=4,42$ ) yüksek olduğu bulgulandı ( $t=2,82$ ;  $p=0.02<0.05$ ).

Öğrencilerin “güvenlik”, “iletişim memnuniyeti”, “arkadaşlardan memnuniyet”, “şoförden memnuniyet”, “konfor ve rahatlık”, “gürültüye yönelik memnuniyet”, “okul servis araçlarından genel memnuniyet” alt boyut puanları “baba çalışma durumu” değişkenine göre anlamlı farklılık göstermedi ( $p>0.05$ ).

#### **6.4.7. Okul Servis Araçlarından Memnuniyet Puanları ile Okul Servisinde Geçirilen Süre Değişkeninin Karşılaştırılması**

Araştırmaya katılan öğrencilerin “arkadaşlardan memnuniyet” puanları ile “okul servisinde geçirilen süre” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulgulandı ( $F=3,67$ ;  $p=0.01<0.05$ ). Farkın nedeni okul servisinde geçirilen süre 1 saat olanların arkadaşlarından memnuniyet puanlarının okul servisinde geçirilen süre 30

dakikadan az olanlar ile 30 dakikadan fazla olanların arkadaşlarından memnuniyet puanlarından yüksek olması idi ( $p<0.05$ ).

Örnekleme grubunda bulunan öğrencilerin “**zaman yönetiminden memnuniyet**” puanları ile “**okul servisinde geçirilen süre**” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edildi ( $F=2,98$ ;  $p=0.03<0.05$ ). Farkın nedeni okul servisinde geçirilen süre 30 dakikadan az olanların zaman yönetiminden memnuniyet puanlarının okul servisinde geçirilen süre 1 saat ve 1 saatten fazla olanların zaman yönetimi memnuniyet puanlarından yüksek olmasıydı ( $p<0.05$ ).

Örnekleme grubunda bulunan öğrencilerin “**gürültüye yönelik memnuniyet**” puanları ile “**okul servisinde geçirilen süre**” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlendi ( $F=5,16$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Farkın nedeni okul servisinde geçirilen süre 30 dakikadan az olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarının okul servisinde geçirdiği süre 1 saat ve 1 saatten fazla olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarından; okul servisinde geçirilen süre 30 dakikadan fazla olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarının okul servisinde geçirdiği süre 1 saat ve 1 saatten fazla olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarından yüksek olması idi ( $p<0.05$ ).

Öğrencilerin “**güvenlik**”, “**iletişim memnuniyeti**”, “**tanınırlık**”, “**şoförden memnuniyet**”, “**konfor ve rahatlık**”, “**okul servis araçlarından genel memnuniyet**” alt boyutları ile “**okul servisinde geçirilen süre**” değişkeni arasında anlamlı farklılık saptanmadı ( $p>0.05$ ).



## 7-TARTIŞMA

Okul servisleri, çocukların belli süreler içinde bulunduğu sosyal bir ortamdır. Çocukların zamanlarının bir kısmını okul servisi içinde geçirdikleri düşünüldüğünde güvenliğin, çocukların konforunun, servis içi iletişimin iyi olması önem arz etmektedir. Litaratürde yeterli çalışma yapılmaması, öğrencilerin memnuniyetlerinin sorgulanmaması ve günümüzde yaşanan olaylar bu konuya yeterince önem verilmediğini göstermektedir.

Litaratür incelendiğinde okul servisleri ile ilgili yapılan çalışmaların yetersiz olduğu görülmüştür.

Çalışmamız kapsamında öğrencilerin memnuniyetini belirlemek amacıyla “Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği” başlangıçta 49 maddenin olduğu anket havuzu oluşturulmuş ve bununla ilgili sözel olarak uzman görüşü alınarak görüş birliğine varılmıştır. Oluşturulan ölçek öğrencilere uygulandıktan sonra gerekli analizler yapılmış, 17 soru faktör yükünün düşük olmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır. Oluşturulan anketin son hali 32 madde olarak belirlenmiştir. 32 sorunun genel güvenilirliği (Alpha=0.86) bulunarak çok yüksek olduğu tespit edilmiştir.

İstatiksel analizler yapıldıktan sonra 32 soru 8 alt boyutta toplanmıştır. Bu alt boyutlar; güvenlik (Alpha=0.78), iletişim memnuniyeti (Alpha=0.76), arkadaşlardan memnuniyet (Alpha=0.74), tanınırlık (Alpha=0.65), şoförden memnuniyet (Alpha=0.62), konfor ve rahatlık (Alpha=0.69), zaman yönetiminden memnuniyet (Alpha=0.65), gürültüye yönelik (Alpha=0.69) şeklinde belirlenmiştir.

Araştırmamız sonucunda okul servislerinden genel memnuniyet puanı yüksek düzey olarak bulgulanmıştır. Öğrenciler, okul servislerinden genel olarak memnun olduklarını ifade etmiştir.

İsmail Gedik tarafından 2013 yılında Uşak ilinde okul servis araçlarının değerlendirilmesi yönünde çalışma yapılmıştır. Araştırma sonucunda büyük oranda sorun tespit edilmemesine rağmen, araştırmamız ile paralellik gösteren emniyet kemeri kullanımı, hostes bulunmaması, servis içinde müzik dinlenilmesi gibi problemler saptamıştır (24).

Yapılan çalışmada öğrencilerin çoğu güvenliğe ilişkin okul servisinde acil durumlarda yapılacaklar hakkında bilgi verilmediğini ifade etmiştir. Servis şoförlerinin de acil durumda yapılması gerekenler ve ilk yardım hakkında bilgisinin ne durumda olduğu bilinmemektedir. Servis şoförlerinin yaralanma veya hastalanma gibi acil durumlarda nasıl müdahale edilmesi gerektiğini bilmesi gerekmektedir. İşletmelerde 6331 sayılı iş kanun gereği zorunlu olan Acil Durum Önlem ve Hazırlık Planı'nın servis araçlarında da uygulanması şarttır (25). Sürücülerin, servis hizmetleri sırasında oluşabilecek bir kaza veya yaralanma halinde 112 acil ekiplerinin olay yerine intikalinde geçen sürede yaralının veya hastanın durumunun daha kötüye gitmesini engelleyici temel ilkyardım bilgi ve kabiliyetine sahip olmaları büyük önem taşımaktadır (26).

Akay araştırmasında travma sonucu hastaneye yatırılan çocuk hastaların trafik kazaları sonucu %49 oranında hastaneye yattığını bahsetmiştir.

Araştırmada çocuklar ve anne-babalar başta olmak üzere okullarda ve diğer mekanlarda kazalardan korunma eğitimleri verilmesinin öneminden bahsedilmiştir (27).

Benzer bir çalışma Demir ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Acil servise başvuran çocuk adli olguların analizi konusunda en sık başvuru nedeninin trafik kazası olduğu bulgulanmıştır. Araştırma sonucunda eğitim eksikleri ve travmatik olayların önlenabilir sağlık sorunları olduğu belirtilmiştir (28). Günümüzde trafik kazalarının en önemli sorunlardan biri olduğu gösteriyor ki acil durumlarda yapılması gerekenler bilinmelidir. Çalışmamızda tespit edilmiş olan çocukların acil durumlarda bilgi eksikliği önemli sorun teşkil etmektedir.

Araştırma sonucunda öğrencilerin acil durumlarda yapılması gerekenler hakkında bilgi sahibi olmaması servis şoförlerinin eğitim eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Servis şoförlerinin ilk yardım ve acil durumlar hakkında bilgi sahibi olmaması bu sonucun oluşmasında etkilidir.

Günümüzde okul servis araçlarının içinde bulunduğu kazalar yaşanmaktadır. Sıkça yaşanan kazalar okul servis araçlarının güvenilirliğini gündeme getirmektedir. Ülke genelinde 40 bin servis aracı olup sadece İstanbul'da 14 bin 500 servis aracı bulunmaktadır. Bu yüksek rakama bakılarak kazaların sebepleri araştırıldığında servis araçlarında servislerde rehber çalıştırılmadığı şoförlerin eğitimleri ve deneyimleri konusunda yeterli denetleme yapılmadığı görülmektedir (29). Bu sonuç araştırmamızı desteklemektedir

Trafik kazaları ülkemiz açısından da en önemli sorunlardan birisidir. Türkiye İstatik Kurumu (TÜİK), 2018 yılı “Karayolu Kaza İstatikleri” raporuna göre, Türkiye karayolu ağında 2018 yılında toplam 1.229.364 kaza meydana gelmiştir (30). Veriler de ülkemizde trafik kazalarının büyük oranda gerçekleştiğini göstermektedir. Bu sebeple trafik kazalarını önleyici, hasarı en aza indirmeye yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Emniyet kemeri taşıtlarda kullanılan basit ancak etkili bir koruyucu ekipmandır (31). Araştırmamız sonucunda öğrencilerin büyük çoğunluğu emniyet kemeri kullanım zorunluluğu olmadığını ifade etmiştir. İçişleri Bakanlığının Okul Servis Araçları Yönetmeliği, Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. Buna göre, okul servis araçlarında her öğrenci ve çocuk için üç nokta emniyet kemeri ve gerekli koruyucu tertibat ile her koltukta oturmaya duyarlı sensörlü sistem bulundurma, iç ve dış kamera sistemi ile en az 30 gün süreli kayıt yapabilen kayıt cihazı zorunluluğu getirilmiştir. Bu düzenlemeye ilişkin verilen süre bir yıl uzatılarak 3 Eylül 2019 olarak belirlenmiştir (7). Uşak ilinde Gedik tarafından yapılan okul servislerine ilişkin çalışmada servis kullanan öğrencilerin emniyet kemeri kullanmadığı görülmüştür (24). Uşak ilinde yapılan çalışmada emniyet kemeriyle ilgili tutum araştırmamızla paralellik göstermektedir.

Zhigang Li ve arkadaşları okul servisleri içinde boyun yaralanmaları üzerinde durmuştur. Yaralanmalar içinde kemerlerin yeniden tasarlanmasını, geleneksel anlamda kullanılan kucak kemerleri haricinde omuz kemerlerinin de beraber kullanılmasını önermişlerdir (32). Çalışmalar, sadece emniyet kemerinin kullanılması haricinde geliştirilmesini desteklemiştir.

Okul servisi içinde öğrencilerin %20,1'i yardımcı olmak için görevli hostes bulunduğunu ifade etmişlerdir. Yine Uşak ilinde Gedik yapılan çalışma da okul servislerinde servis görevlilerin bulunmadığı görülmüş ve servis görevlisi açıklığı ile ilgili bu durum araştırmamızı desteklemektedir (24). Öğrencilerin tamamına yakını emniyet kemerlerinin taktıktan sonra servis hostesi tarafından kontrol edilmediğini ifade etmiştir. Bu sorulara verilen cevaplar birbirlerini desteklemektedir. Emniyet kemerinin büyük ölçüde hayat kurtardığı ve ciddi yaralanmaların önüne geçtiği bilinmektedir. Servis görevlilerinin okul servisleri içinde bulunmadığı ve görevlerini yerine getirmediği görülmektedir. Servis içinde servis görevlilerin bulunması emniyet kemeri kullanımında kontrolü oluşturacak ve birçok sorunun önüne geçecektir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %69,5'i okul servis yetkililerin düşüncelerine önem verdiklerini ifade etmiştir. Öğrencilerin %46,6'sı ise şikayetçi oldukları konuların iyileştirmesi için çaba gösterildiğini düşünmektedir. Öğrencilerin bir kısmının şikayetlerinin önemsenip düzenleme yapılacağı konusunda emin olmadıkları bulgulanmıştır. Öğrencilerin servis araçları hakkında düşüncelerine %100 oranında önem verilmesi ve bu düşünceler doğrultusunda iyileştirmeye gidilmesi önemli olacaktır. İçişleri Bakanlığı tarafından yürürlüğe konulan Okul Servis Araçları Yönetmeliği'nde okul yöneticilerine ilişkin görev ve sorumluluklar açık olarak belirtilmiştir. Okul yöneticileri, okul servis araçlarına, taşımacılara ve ilgili taşıma personeline ilişkin belge ve kayıtları tutmak; talep halinde bu yönetmelik çerçevesinde denetim yapacak komisyon, kurum ve kuruluşlara iletmek zorundadır. Okul Servis Araçları Yönetmeliği'nde şikayetlerin değerlendirilmesi ile ilgili madde bulunmaktadır. Yönetmelik içerisinde; 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve Karayolları Trafik Kanunundaki işletenin ve araç sahibinin sorumluluğuna ilişkin hükümler ile taşımacı

ve taşınan arasında vuku bulabilecek anlaşmazlıkların giderilmesi amacıyla açılacak davalara ait hususlar saklı kalmak kaydıyla; bu yönetmelik hükümlerine uygun davranmadıkları anlaşılan taşımacı, şoför ve rehber personel ile ilgili şikâyetler, mülki idare amirlerince değerlendirileceği yer almıştır (7). Kanunlar ile yaptırımlar güvence altına alınmıştır.

Öğrencilerin %76,6'sı servis içinde arkadaşlarıyla tartışma yaşadığını, %65,2'si ise arkadaşlarının kendi aralarında tartışma yaşadıklarını ifade etmiştir. Tartışmaya meyilli çocukların olması okul içi eğitim ve aile ile ilişkilendirilebilir. Bebekler, doğdukları andan itibaren çevreleriyle iletişim kurmaya başlarlar. Okul hayatının başlamasıyla bu çevre, daha da genişler. Eğitim öğretim ortamı düşünüldüğünde iletişim sürecinin temel öğelerinden birinin öğretmen olduğu görülmektedir. Öğretmenlerin, insan iletişiminin gelişiminde etkisi vardır (33). Çocukların aile ile başlayan eğitimleri ve gelişen iletişimlerinde öğretmenlerin de etkisi büyüktür. Araştırmamızda bulgulanmış olan iletişim problemleri başta ailenin tutumu ile daha sonra öğretmenlerin tutumları ile ilişkisi olduğu düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan öğrencilerin %87,2'si ailesinin istediği zaman okul servisimin şoförüne ulaşabileceğini ifade etmiştir. Öğrencilerin bir süre ailelerinden uzak olduğu ve günümüz trafik koşulları düşünüldüğünde evlerine geç kalmaları kaçınılmazdır. Bu süre içerisinde ailenin iletmek istediği veya kaygılandığı her durumda şoföre ulaşması önemlidir. Öğrencilerin çoğu (%.71,1) ailelerinin servis şoförünü tanıdıklarını ifade etmişlerdir. Fakat tamamının servis şoförünü tanıması gerekmektedir. Bu süreçte ailelerin servis şoförü hakkında hoşlanmadığı durumları, davranışları ve kaygılarını iletmeleri gerekmektedir. Ailelerin yetişkin bir birey olana kadar çocuğu ile ilgili her konuda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Araştırmamıza katılan öğrencilerin %86,1'i servis şoförünün öğrencileri tanıdıklarını ifade etmiştir. Bu oranın yüksek olması büyük önem arz etmektedir. Özellikle günümüzde rastladığımız servis içinde çocukların unutulması gibi olayların ışığında servis içindeki öğrencilerin takibi ve tanınması önemli olacaktır. 2019 Ocak ayında Samsun ilimizde gerçekleşen olayda anaokul öğrencisi 5 saat boyunca servis içinde

unutulmuş ve çocuk okul çıkışında farkedilmiştir (34). Benzer olay 2017 yılında İzmir’de bir çocuğun servis içinde unutulmasıyla gerçekleşmiş ve ölüm ile sonuçlanmıştır (35). Ölümle sonuçlanacak büyük olayların yaşanmasını önlemek için; servis şoförlerinin tanınırlık hakkında farkındalığının olmasına ve öğrencilerin iniş-çıkışlarında mutlaka sayım yapıyor olmasına dikkat edilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan öğrencilerin %75,3’ü okul servis şoförünün aracı hızlı kullandığını ifade etmiştir. Hızın sürücülerin fiziksel-psikolojik yapıları ve kazaların sonuçları üzerinde çok önemli etkileri bulunmaktadır. Bu etkilerden bir kısmı kazanın oluşumuna direkt olarak sebep olurken, bir kısmı da meydana gelen kazaların sonuçlarını vahimleştirmektedir (36). Kazaların oluşunda sürücü, yaya ve yolcu olarak birey % 99,12 gibi çok büyük bir kusur payı ile birinci derecede sorumlu görülmektedir (37). TÜİK tarafından 2018 yılında yayınlanan karayolları kaza istatistiklerine göre kazalara neden olan kusurların yüzde 89,5’inin sürücü, yüzde 8,4’ünün yaya, yüzde 0,9’unun yolcu, yüzde 0,6’sının taşıt ve yüzde 0,6’sının da yol kaynaklı olduğu belirlenmiştir (30). Topuz hız ve kazaları değerlendirdiği çalışmasında hız arttıkça, sürücülerin trafik çevresini algılama düzeyinin o oranda azaldığını belirtmiştir. Hız ile beraber, algı oranının azaldığı görülmüştür. Araç ne kadar hızlıysa, görme alanının da o oranda azaldığını, bunun sonucunda daha fazla kazaya sebebiyet vereceğini ifade etmiştir. Ortaya çıkan veriler ve literatür doğrultusunda araç içinde yapılan hız kötü sonuçlar doğurmakta ve kazaya direk sebebiyet vermektedir (38). Bu sebeple araştırmamızda bulgulanmış olan servis şoförlerinin hız yapmasına ilişkin sonuç üzerinde durulması gereken bir sorundur.

Araştırmamıza katılan öğrenciler, servis şoförleriyle bazen tartıştıklarını ifade etmiştir. Gelişim çağındaki çocukların genel olarak çevresiyle iletişimleri önemlidir. Bu süreçte şoförler çocukları anlayacak ve iyi iletişim kuracak kişiler tarafından seçilmelidir. Servis şoförlerine okullarda hizmeti içi eğitim prgramları ile bu yaş grubu çocukların fiziksel, duygusal ve bilişsel gelişim özellikleri ve davranış şekilleri ile ilgili eğitim verilmesinin bu tür sorunlara yaklaşım açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %67,8'i ulaşım esnasında ayakta giden yolcu olduğunu ifade etmiştir. Bu durum okul servisinin güvenli hizmet sunamamasına ve öğrencilerin olası kazalar sırasında güvenliğinin tehlike altında olmasına nedendir. Okul Araçları Servis Yönetmeliği'nde öğrencilerin oturarak, rahat ve güvenli yolculuk yapmasının taşıma yapan personellerin yetki ve sorumluluğunda olduğu belirtilmiştir. Öğrencilerin güvenli, rahat ve konforlu yolculuk yapmasını sağlamak için öğrencilerin hepsine oturacak yer tahsil edilmelidir. Araştırmamızın bu konuda yönetmelikle örtüşmediği bulgulanmıştır.

Diğer taraftan, öğrencilerin yolculukları sırasında konfor ve rahatlık düşünüldüğünde fiziksel gelişimi açısından da önem arz etmektedir. Öğrencilerin oturduğu koltukların rahatlığı ve çocukların bedensel gelişimi açısından sıkıntı yaratmayacak şekilde olmalıdır. Özdemir'in okul servislerinin ergonomik değerlendirilmesi yönünde yaptığı çalışmada koltuk tasarımının koltuk genişliği, koltuk yastığı sertliği ve mevcut ayak boşluğu gibi özelliklerin konforla ilgili olduğu belirtilmiştir (39). Servis içinin ergonomik olması önem taşımaktadır. Gelişim çağındaki çocukları taşıyan okul servislerinin konfor ve rahatlık açısından da değerlendirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan öğrencilerin %76,3'ü servis şoförünün öğrencileri evlerinden zamanında aldığını, öğrencilerin evlerine ve okullarına zamanında ulaştıklarını beyan etmiştir. Genel anlamda zaman yönetiminden memnun oldukları gözlemlenmiştir. Günümüzde nüfusun artması ile özellikle büyük şehirlerimizde trafik sorunu kaçınılmaz olmuştur. Trafik sorunu beraberinde bir sürü sıkıntıyı ve kaybı beraberinde getirmiştir. Günümüz şartları ulaşımın çok önemli bir enerji tüketicisi olduğunu göstermiştir. Hemen her ülke, enerjisinin dörtte birini ulaşımına harcamaktadır (40).

Batur tarafından İstanbul trafiğine yönelik yapılan çalışmada; trafik yoğunluğunun sağlık üzerindeki etkisinden de bahsedilmiştir. Batur, İstanbul'da hava kirliliğinin arttığı günlerde acile giden insan sayısının arttığını belirtmiş ve "Ulaşımı ve sağlığı birbirinden ayrı düşünemezsiniz." şeklinde atıfta bulunmuştur (41). Araştırmamız servis içinde 1 saat ve üzeri vakit geçiren öğrencilerin olduğunu göstermiştir. Bu

bağlamda trafik şartlarını, sağlık açısından değerlendirmeleri düşünüldüğünde trafikte geçirilen sürenin düşürülmesi önemli olacaktır. Çocukların trafikte geçirdikleri süreyi azaltmak yönünde servis güzergahlarının daha planlı olması, trafiğin az yoğun olduğu saatlerin tercih edilmesinin etkili olacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %78,3'ü servislerde çalınan müziklerin rahatsız ettiğini, %80,1'i ise çalınan müzik sesinden rahatsız olduklarını beyan etmiştir. Okul Servis Araçları Yönetmeliği'nin araçlarda aranacak şartlar, yükümlülükler ile ilgili bölümünde "Okul servis araçlarında görüntü ve müzik sistemleri taşıma hizmeti sırasında kullanılmayacaktır." maddesi yer almaktadır. Araştırma sonucumuz bu madde ile tezatlık göstermiştir. Bu tezatlığın sebebi okul servis şoförlerinin ve rehber personellerinin eğitim eksikliğinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmamızda öğrencilerin %78,3'ü dinlenen müziklerden rahatsız oldukları bulgulanmıştır. Orhan tarafından okul servis araçlarında dinlenen müzik türlerinin ergenlerin depresyon ve kaygılarına etkisi araştırılmıştır. Müzik türlerinden en çok arabesk-fantezi müzik türlerinin öğrencilerin depresyon ve kaygısını arttırdığı tespit etmiştir. Müziğin öğrenci üzerinde etkisi düşünülerek, okul servisleri içinde yönetmelik doğrultusunda hareket edilerek müzik dinletilmemesi konusunda servis şoförleri eğitilmelidir (42).

Araştırma kapsamında bulunan öğrencilerin okul servis araçlarından memnuniyet güvenlik alt boyutu ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir ( $p<0.05$ ). Araştırmamıza katılan kız öğrencilerin memnuniyet puanları erkek öğrencilerin memnuniyet puanlarından düşük bulunmuştur. Bu sonucun sebebinin örneklem grubu öğrencilerinden kız çocukların sayısının daha fazla olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Örneklem grubumuzdaki öğrencilerin güvenlik alt boyutu ile sınıf değişkeni arasında istatistiksel anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p=0<0.05$ ). 9. ve 10. Sınıfların güvenlik puanlarının diğer sınıflardan düşük olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin sınıf seviyesi ilerledikçe aldıkları eğitim içeriğinin daha fazla olduğu ve alınan eğitim içeriği ile üst



sınıfta olan öğrencilerin okul servislerinden beklentilerinin daha fazla olduğundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu kapsamda 2017-2018 yılında Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 9. Sınıflarda trafik dersi verilmesi kararlaştırılmıştır. Bu derste sürücülere trafikte sakin, saygılı olunması, diğer sürücülere hoşgörü gösterilmesi gerektiği, böylelikle trafik kazalarının kavgaların ve olumsuzlukların önlenebileceğini öğrencilere anlatmak ön görülmüştür. Çocuklara bilgi ve bilincin kazandırılmasının yanı sıra trafik kazalarından korunmaları ve kendilerini koruyabilecek seviyede yetiştirilmeleri de gerekmektedir. Hatipoğlu ve arkadaşları Türkiye’de verilen trafik eğitimi ile farklı ülkelerde verilen trafik eğitimini karşılaştırdıkları çalışmada; Türkiye’de trafik kazalarına karışan, bu kazalar sonucu yaralanan ve hayatını kaybeden çocukların sayısının diğer ülkelerden fazla olmasının temel nedeni yeterli bilinç kazandıracak şekilde trafik eğitimi verilememesine bağlamıştır. Öğrencilere verilen eğitim kapsamında trafiği daha iyi anlayacak ve değerlendirecekleri düşünülmektedir (43).

Araştırmamızın sonucuna göre iletişim memnuniyeti alt boyutu ile sınıf değişkeni arasında anlamlı fark bulgulanmıştır ( $p<0.05$ ). İletişim memnuniyet puanlarının küçük sınıflarda daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun sebebinin yaş ortalamasıyla gelişen bilişsel ve fiziksel faktörler doğrultusunda beklentilerin artması olarak düşünülmektedir. Öğrencilerin yaş ile orantılı olarak çevreyi daha iyi değerlendirmelerinden ve sorunlarını daha rahat ilettiklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Büyük sınıfların yaş aralıklarına göre ergenliğe girdiği unsuru göz ardı edilmemelidir. Ergen sözcüğü günümüzde, bireyde gözlenebilen hızlı ve sürekli bir gelişme evresi olarak da tanımlanabilmektedir (44). Bu dönemde kendilerine olan güvenlerinin ve ifade etme isteklerinin çok olduğu bilinmektedir. Adams’a göre ergenlik dönemi; çocuğun ailesinin gözetim ve korumasının güvenliğine daha az gereksinim duymaya başladığı, fizyolojik ve hormonal gelişimin yetişkin düzeyine yaklaştığı ve fizyolojik olgunluğun çocuğu toplumda sorumluluk yüklenme yönünde zorladığı bir dönem olarak tanımlanmaktadır. Bu dönemde bulunan ve araştırmamıza katılan büyük sınıfların fiziksel ve mental olarak daha gelişmiş olmaları ve beklentilerinin de bu yönde daha fazla olduğu düşünülmektedir (45).

Araştırmamızın sonucuna göre tanınırlık alt boyutu puanları ile sınıf değişkeni arasında anlamlı fark gözlenmiştir ( $p<0.05$ ). Örneklem grubundaki öğrenciler incelendiğinde küçük sınıfların tanınırlık puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ailelerin daha küçük öğrencilerle iletişim anlamında daha fazla ilgili olduğundan ve okul şoförleri ile servis personellerinin küçük çocuklara yaklaşımlarıyla ilişkili olduğundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Küçük sınıfların iletişim memnuniyet puanları ile tanınırlık puanları arasında paralellik gözlemlenmiştir.

Araştırmamıza katılan öğrencilerin annelerinin eğitim durumuyla öğrencilerin gürültüye yönelik memnuniyet puanları arasında ilişki saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Annenin eğitim durumuyla çocuğun gürültüye yönelik memnuniyetlerinin annelerin bakış açısıyla farklılaştığı görülmüştür. Annesi düşük eğitim seviyesine sahip olanların memnuniyet puanlarının yüksek olması öğrencinin beklenti içinde olmamasıyla ilişkili olduğu düşünülmektedir. Toplumlarda ağırlıklı olarak anne, çocuğun bakımını üstlenen birinci kişi olarak görülmekte ve çocukla biyolojik ve psikolojik olarak derin bir etkileşim içine girmektedir (46). Annenin eğitim düzeyi arttıkça çocuğa yaklaşım farklılık göstermektedir. Şanlı ve Öztürk tarafından yapılan çalışmada anne eğitim düzeyi yüksek olan annelerin çocuğa yaklaşımının farklılaştığını göstermiştir (47).

Başka bir araştırma Gürsoy ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Gürsoy ve arkadaşları, eğitim seviyesi yüksek olan annelerin çocuğunu gelişimsel açıdan daha iyi yönlendirdiğini ifade etmiştir. Yapılan araştırmalar ışığında; araştırmamıza katılan örneklem grubu öğrencilerimizin gürültüye bakış açısının anne eğitim durumu ile farklılaşmasını yetiştirilme ve çevreyi algılayış şeklinin farklılaşmasından kaynaklandığı düşünülmektedir (48).

Araştırmamıza katılan öğrencilerin “baba eğitim durumu” ile “iletişim memnuniyeti” “okul servis araçlarından genel memnuniyet” gürültüye yönelik memnuniyet” alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulgulanmıştır ( $p<0.05$ ). Babasının eğitim düzeyi düşük öğrencilerin bu alt boyut puanlarının yüksek olduğu bulgulanmıştır. Bunun sebebinin anne eğitim durumunda olduğu gibi baba eğitim

durumunun da artmasıyla yetiştirilme tarzında farklılaşma olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çelikkaleli ve arkadaşlarının lise öğrencilerinin uyarlık, düzen, gösteriş ve özerklik psikolojik ihtiyaçları arasında babanın eğitim düzeyine göre anlamlı olarak farklılaştığı gözlenmiştir (49). Bu araştırmayla paralel olarak düşünüldüğünde çevreyi algılayış şekillerinin farklılaşmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Eğitim düzeyi arttıkça daha eleştirel bakış açısının oluştuğu ve beklentilerin arttığı düşünülmektedir. Kişilik doğrudan doğruya anne babanın çocuğu ile karşılıklı kurduğu ilişkiden doğmaktadır. Kişiliğin oluşmasında anne babanın önemi üzerine duran Kılıçarslan bir çocuğa anne babası nasıl davranırsa, çocuk da diğer kişilere karşı öyle davranacağını ifade etmiştir (50).

Araştırmamızı oluşturan örneklem grubu öğrencilerinin “arkadaşlarından memnuniyet” alt boyutu puanları ile “okul servisinde geçirilen süre” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulgulanmıştır ( $p<0.05$ ). Bu farkın nedeni okul servisinde geçirilen süre 1 saat olanların arkadaşlarından memnuniyet puanlarının okul servisinde geçirilen süre 30 dakikadan az olanlar ile 30 dakikadan fazla olanların arkadaşlarından memnuniyet puanlarından yüksek olmasıdır. Bu durumun okul servisi içinde geçirilen süre 1 saat olanların sayısının az olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırma sonucunda servis içinde geçirilen süre ile öğrencilerin gürültüye karşı memnuniyetleri ve zaman yönetiminden memnuniyetleri arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0.05$ ). Okul servisi içinde 1 saat ve 1 saatten fazla zaman geçirenlerin 30 dakika ve 30 dakikadan fazla zaman geçirenlerden daha az memnun olduğu görülmüştür. Sonuca göre geçirilen süre ile aynı oranda memnuniyetin azaldığı görülmüştür. Bunun sebebi çocukların servis içinde fazla zaman geçirdiği ve geçirdikleri süre içinde sıkılıp çevre uyaranlardan rahatsız olma, trafik yoğunluğu gibi sebeplere bağlı olabileceği düşünülmektedir.

## 8-SONUÇ

İstanbul ili Zeytinburnu ilçesindeki okul servisi kullanan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçüm aracı geliştirilmesi ve uygulanması amacı ile yapılan bu çalışma kapsamında oluşturulan “Okul Servis Araçları Öğrenci Memnuniyet Düzeyi Belirleme Ölçeği” geçerli güvenilir bulunarak literatüre kazandırılmıştır (Ek 2). Çalışmamızda; okul servisi kullanan öğrencilerin görüşlerine göre aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Araştırmaya 603 okul servisi kullanan öğrencinin katıldığı, bunların 480’nin kız, 123’nün erkek öğrenci olduğu,
- Öğrencilerin %11,6’sının 5. Sınıf, %13,6’sının 6. sınıf, %6,3’ünün 7. sınıf, %6,1’inin 8. sınıf, %34,3’ünün 9. sınıf, %21,2’sinin 10. sınıf, %4,1’inin 11.sınıf, %2,7’sinin 12. sınıf olduğu,
- Araştırmaya katılan öğrencilerin %53,9’unun evlerinin uzak olmasından, %15,6’sının eve ulaşımın kolay olmasından, %34,0’ının güvenli olmasından, %15,6’sının aile isteginden, %3,2’sinin diğer sebeplerden okul servisi kullandığı,
- Öğrencilerin %38’inin 30 dakikadan az, %36,5’inin 30 dakikadan fazla, %15,9’unun 1 saat, %9,6’sının 1 saatten fazla okul servisi içinde zaman geçirdiği,
- Araştırmaya katılan öğrencilerin okul servis araçlarından genel memnuniyet puan ortalamalarının yüksek (44,330) olduğu,
- Okul servis araçlarında güvenlik alt boyutu puan ortalamalarının düşük (4,627) olduğu,
- Okul servis araçlarında iletişim memnuniyeti (8,524), arkadaşlardan memnuniyet (4,552), tanınırlık (6,922), şoförden memnuniyet (6,707), konfor ve rahatlık (4,703), zaman yönetiminden memnuniyet (5,020) alt boyutu puan ortalamalarının yüksek olduğu,
- Okul servislerinde servis içi tanıtımların yapılmadığı (%50,6) ve acil durumlarda yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmediği (%68,3),
- Öğrencilerin servis içinde emniyet kemeri kullanmadıkları (%73,0),

- Okul servis araçlarında öğrencilere yardım edecek görevli hostesin bulunmadığı (%77,1),
- Öğrencilerin okul servisi yetkililerine şikayet ve önerileri için rahatlıkla ulaşabildikleri (%69,5) ve ulaştıkları yetkililerin düşüncelerine önem verdikleri (%55,2),
- Öğrencilerin okul servis şoförüne şikayetlerini rahatlıkla söyleyebildikleri (%70,0) ve okul servis şoförünün öğrencilere karşı nazik olduğu (%79,8),
- Okul servis aracı içinde öğrenciler arasında zaman zaman tartışma yaşandığı (%65,2),
- Ailelerin istediği zaman okul servis şoförüne ulaşabildikleri (%87,2) ve ailelerin okul servis şoförünü tanıdıkları (%71,1),
- Öğrencilerin okul servisini rahatlıkla tanıdığı (%91,2) ve okul servis şoförünün servisteki bütün öğrencileri tanıdığı (%86,1),
- Okul servis şoförünün aracı hızlı kullandığı (%75,3),
- Öğrencilerin okul servisi şoförü ile bazen tartıştıkları (%86,1),
- Okul servisi içinde ayakta giden öğrenciler olduğu (%67,8),
- Okul servisi içinde öğrenciler dışında yolculuk yapan kişilerin olduğu (%80,4),
- Öğrencilerin okul servisi ile okula ve evine zamanında ulaştıkları (%80,1) ve servis saatleri ile ilgili değişimler hakkında bilgilendirildikleri (%80,6),
- Servis içinde çalan müziğin türünün (%78,3) ve sesinin öğrencileri rahatsız ettiği (%80,1),
- Okul Servis Araçları Yönetmeliği'ne uygun olmayan durumların olduğu,
- Araştırmaya katılan öğrencilerin “cinsiyetleri” ile “güvenlik” puanları ve “arkadaşlarından memnuniyet” puanları arasında anlamlı farklılık ( $p<0.05$ ) olduğu,
- Öğrencilerin “sınıf” değişkeni ile “güvenlik” puanları arasında istatistiksel anlamlı farklılık ( $p<0.05$ ), olduğu,
- Öğrencilerin “iletişim memnuniyeti” puanları ile “sınıf” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu,
- Öğrencilerin “arkadaşlardan memnuniyet” puanları ve “sınıf” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ( $p<0.05$ ),

- Öğrencilerin “gürültüye yönelik memnuniyet” puanları ve “anne eğitim durumu” değişkeni arasında anlamlı farklılık olduğu, annesi eğitim durumu düşük olanların gürültüye yönelik memnuniyet puanlarının yüksek olduğu,
- Öğrencilerin “iletişim memnuniyeti”, “tanınırlık”, “gürültüye yönelik memnuniyet” ve “okul servis araçlarından genel memnuniyet” puanları ile “baba eğitim durumu” değişkeni arasında anlamlı farklılık olduğu, baba eğitim durumu düşük olan öğrencilerin baba eğitim durumu yüksek olan öğrencilerin puanlarından yüksek olduğu,
- Öğrencilerin “arkadaşlardan memnuniyet” puanları ile “okul servisinde geçirilen süre” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ( $p<0.05$ ), servis içinde fazla zaman geçiren öğrencilerin az zaman geçirenlere göre puanlarının yüksek olduğu,
- Öğrencilerin “zaman yönetiminden memnuniyet” ve “gürültüye yönelik memnuniyet” puanları ile “okul servisinde geçirilen süre” değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu, servis içinde fazla zaman geçirenlerin az zaman geçirenlere göre puanlarının yüksek olduğu saptandı.

***Çalışmamızda elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler ileri sürülmüştür.***

Çocukların ailede başlayan eğitim süreci okul eğitimi ile devam etmektedir. Okulu çocuğun bulunduğu ilk sosyal çevre düşündüğümüzde okul ve çevresini iyileştirmek yetişkinlere düşmektedir. Çocuğun bulunduğu ortamlardan biri okul servisleridir. Okul servislerini düzenlemek, iyileştirmek, okul sağlığı için öğrenci memnuniyetini arttırmak önem arz etmektedir.

Özellikle günümüz şartlarında trafik düşünüldüğünde ulaşımın zor olduğu bir dönem yaşanmaktadır. İnsanlar ulaşımaları sırasında zamanlarının bir kısmını trafikte geçirmek zorunda kalmaktadır. Artan nüfus ile birlikte araç sayısı ve trafik sorunları artmıştır. Öğrenciler de okullarına gittikleri süre içerisinde zamanlarının bir kısmını ebeveynlerinden uzak trafikte geçirmek zorunda kalmaktadır.

Öğrencilerin çeşitli sebeplerden kaynaklı olarak kullandıkları okul servislerinde yaşanan; okul servislerinin yaşadığı trafik kazaları, servis içinde unutulmuş öğrencilerin olması, yasalara uygun olmayan servis çalıştırıldığı gibi durumlar servislerin iyileştirilmesi gerektiğini gündeme getirmektedir.

Kazalar sırasında ölümleri ve yaralanmaları büyük oranda engelleyen emniyet kemerlerinin kullanmadığı bulgulanmıştır. Bu yönde sürücüler eğitim almalı ve servis kullanmaya başladıkları ilk günde öğrencilere eğitim verilmelidir. Öğrencilerin eğitimleri anlaşılır olmalı ve videolu anlatımlar ile emniyet kemerlerinin önemi anlatılmalıdır. Trafik kuralları ve İlk Yardım Dersleri ilkökul, ortaokul ve liselerde etkin olarak verilmelidir.

Servis içinde öğrencilere yardımcı olacak görevli bir hostes bulunmalıdır. Bu hostes genel olarak öğrencilerin sorunlarıyla ihtiyaçlarıyla ilgilenmelidir. Aynı zamanda öğrencilerin emniyet kemerlerini takıp takmadıklarının kontrollerini sağlamalıdır.

Ulaşım sırasında beklenmeyen kazalar veya öğrencilere ilk yardım müdahalesi uygulanacak durumlar olabilir. Servis şoförleri ve hostesler bu konuda eğitim almalıdır. Beklenmeyen bir durumda 112 ekibi gelmeden ilk müdahale yapması gerekenler hostesler ve şoförler olacaktır. Bu sebeple ilk yardım ve acil durumlarda yapılacak hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir. Anlaşılır eğitimlerle kişilerin ilk yardım hakkında bilgi sahibi olması sağlanmalıdır.

Çocuklar aldıkları eğitim, buldukları ortamlar ve imkanları doğrultusunda daha sağlıklı yetişecektir. Bu sebepten onlara yaklaşımların iyi olması önemlidir. Okul servisi içerisinde iletişimde oldukları sürücü, bulunması gereken hostes ve arkadaşlarıyla ilişkisinin iyi olması önemlidir. Servis şoförleri ve hostesler çocuklarla iletişimi güçlü, hassas, ılımlı kişiler arasından seçilmelidir. Servis içinde öğrenciler arasında tartışmalar yaşanabilir. Bu durumlarda servis şoförleri ve hostesler ılımlı, anlayışlı yaklaşacak kişiler tarafından titizlikle seçilmeli, göreve başlamadan önce hostes ve şoförlere mutlaka eğitim programı düzenlenmelidir.

Öğrenciler şikayetçi oldukları konularda yöneticilerle konuşmaları gerektiğini bilmeli ve bu konuda öğrencilere bilgilendirme yapılmalıdır. Böylelikle sorunların daha rahat tespiti sağlanabilir. Okul yöneticileri şikayetler yönünde iyileştirmeye gitmeli ve çözüm bulmalıdır. Gerekirse Milli Eğitim Bakanlığı ile bağlantılı çalışmalar düzenlenmelidir. Öğrencilerin memnuniyetini ve sorunlarını tespiti yönünde anketler düzenlenmeli ve uygulanmalıdır.

Servis şoförü seçiminde sorumluluk sahibi olan kişilerin seçilmesi önem arz etmektedir. Servise iniş çıkışlarda sayımlar yapılmalıdır. Gelmeyen öğrenci tespiti yapıldığında ebeveyn iletişimi sağlanmalı ve sebebi araştırılmalıdır. Servis içinde mutlaka öğrencilerin ebeveyn isimlerinin ve telefon numaralarının olduğu bilgiler olmalıdır. Ayrıca öğrencilerin kan gruplarının da yazılı halde olması sağlanmalıdır.

Ebeveynler servis şoförlerini tanımalıdır. Çocukların emanet ettiği düşünüldüğünde, ebeveynlerin servis şoförlerinden memnun olmadıkları konuları okul yöneticileriyle görüşmeleri gerekir. Ebeveynler bu konuda hakkında bilgilendirilmelidir.

Okul servis şoförlerinin seyir esnasında öğrencilerin farkedebileceği derecede hız yaptığı tespit edilmiştir. Hızın direk bir kazaya sebebiyet vereceği unutulmamalıdır. Bu sebepten diğer araçlardan daha önem arz eden okul servis araçları için trafik denetimleri arttırılmalıdır.

Okul servis araçlarında yolculuk esnasında ayakta giden yolcu olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun öğrencinin can güvenliğini riske atacak unsur olduğu bilinmelidir. Öğrencilerin hepsinin oturacak yeri olmalıdır. Koltukların, çocukların gelişimsel olarak fiziksel yapılarını bozmayacak ergonomik yapıda olması sağlanmalıdır.

Öğrencilerin müzik sesinden ve türünden rahatsız olmasının saptanması üzerine müzik sistemleri öğrencilerin araçta bulunduğu süre içinde kullanılmamalı ve bu durumun Okul Servis Araçları Yönetmeliği'ne uymadığı konusunda şoförler uyarılmalıdır. Devam edilmesi halinde gereken yaptırımlar sağlanmalıdır.



Artan trafik ile çocukların da trafik içinde geçirdikleri süre artmıştır. Servislere en uygun rotalama seçilerek geçirilen zaman azaltılmaya çalışılmalıdır. Araştırmamız göstermiştir ki ulaşımını 30 dakika ve altı süreyle tamamlayan öğrenciler de servis kullanmayı tercih etmiştir. Kısa sürelerin olması öğrencilerin okulları yakın dahi olsa servis kullanmayı tercih ettiğini düşündürmüştür. Öğrencilerin yakın mesafelerde servis kullanımının önüne geçilmeli, sağlık açısından yararlı olacak yürüme teşvik edilmelidir. Yurtdışında da etkinliğini sürdüren yürüme programları, bisiklet ile ulaşım programları oluşturulmalıdır (51, 52,).

Araştırmamızda anne, babanın eğitim durumuyla paralel olarak çocukların çevreyi anlayış ve beklentilerinin farklılaştığı görülmüştür. Bu nedenle anne babaların eğitim seviyeleri arttırılmalı, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı tarafından oluşturulan aile eğitim programlarına ailelerin katılımları sağlanmalıdır (53).

## 9-KAYNAKLAR

1. Kaya M. Ailede Anne-Baba Tutumlarının Çocuğun Kişilik ve Benlik Gelişimindeki Rolü. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/188683.pdf>, 1997.
2. Dönmez B. Okul Güvenliği Sorunu ve Okul Yöneticisinin Rolü. <https://pegem.net/dosyalar/dokuman/1136-201107151157-donmez.pdf>, 2001.
3. Karabulut FY, Helvacı C. Büyük Şehirlerde Ulaşım Sistemleri ve Sorunları: İzmir İli Özelindeki Sorunlara Çözüm Önerileri. [https://www.journalagent.com/planlama/pdfs/plan-1889opinion\\_letter-kababulut.pdf](https://www.journalagent.com/planlama/pdfs/plan-1889opinion_letter-kababulut.pdf). 27(3):215-221, 2017.
4. Ağaoğlu MN, Başdemir H. Kent İçi Ulaşım Sorunları ve Çözüm Önerileri. Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi. 8:27-36, 2019.
5. <http://www.hurriyet.com.tr/ik-yeni-ekonomi/trafik-calisanlarin-verimini-dusuruyor-27765953>, Erişim Tarihi: 10.05.2019.
6. Kuşçu Ç, Trafik Kazası Geçirmiş Bireylerde Örselenme Sonrası Gerginlik Bozukluğu ve Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Akın Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Klinik Psikoloji Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Lefkoşa, 2018.
7. Okul Servis Araçları Yönetmeliği. 25 Ekim 2017. Sayı: 30221
8. Özel E, Zelyurt H. Anne Baba Eğitiminin Aile Çocuk İlişkilerine Etkisi. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi. 36: 9-34, 2016.
9. Ereş F, Toplumsal Bir Sorun: Suçlu Çocuklar ve Ailenin Önemi. Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi. 5, 17: 88-96, 2009.
10. Türk Dil Kurumu. <http://tdk.gov.tr/>. Erişim Tarihi: 20.05.2019
11. Aydın MZ, Çocuğun Eğitiminde Ailenin Önemi. Aylık İlim Kültür Ve Edebiyat Dergisi. 21, 168: 75-76.
12. İnan G, Ankara Şehiriçi Trafiği Ve Okul Servis Araçlarının Güvenlik Donanımları. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2006.
13. Buçak M. Okul Servis Araçları Taşımacılığı ile Kaza- Trafik İlişkisinin Çok Yönlü Analizi (Ankara Şehir İçi Örneği). Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Doktora Tezi. Ankara, 2008.

14. Elmacı D, Beyhan A. Okulun Çocuk Koruma Politikası: İngiltere Örneği. Çağdaş Yönetim Dergisi. 1(1):49-59, 2015.
15. ÖZ B, Demirutku K. Trafikte Çocuk Güvenliği. P.1-6, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti. İstanbul, 2018.
16. Delice M, Demir İ, Ülkelerdeki Emniyet Kemerli Takma Oranları İle Trafik Kazalarındaki Ölüm Oranları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi-2:612-626, 2015.
17. Kaplan B, Özcebe H. Trafik Kazaları ve Arka Koltuk Güvenliği. Toplum Hekimliği Bülteni. 28(1):1-7, 2009.
18. Delice M. Emniyet Kemerli Takma Oranının Kaza Başına Düşen Ölü Ve Yaralı Sayısı Üzerine Etkilerinin İncelenmesi. International Journal of Human Sciences. 12(1): 392-416, 2015
19. Türk Ceza Kanunu. 12/10/2004: 25611.
20. Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu. 7.6.2005. Kanun No: 5362.
21. Eşiyok B, Yasak Y, Korkusuz İ. Trafikte Öfke İfadesi: Sürücü Öfke Envanteri'nin Geçirlik ve Güvenirliği. Türk Psikiyatri Dergisi. 18(2):1-13, 2007.
22. Yasak Y, Batıgün AD, Eşiyok B. Trafik ve Stres: Stres ile Trafikte Öfke İfadesi Arasındaki İlişkide Sürücü Öfke Düşüncelerinin Aracı Rolü. 31(78):13-21, 2016.
23. Gülbahar B. Okul Yöneticilerinin Öğretim Programlarının Uygulanmasındaki Öğretim Liderliği Rollerini Belirlemeye Yönelik Bir Alanyazın Tarama Çalışması. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/441981>, 2014. Erişim Tarihi: 25.05.2019.
24. Gedik İ, Okul Servis Araçlarının Değerlendirilmesi Uşak İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Uşak, 2013.
25. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu. 30.6.2012: 28339.
26. <https://www.haberturk.com/meb-den-okul-servislerine-15-dakika-kurali-1804356>. Erişim Tarihi: 20.05.2019.
27. Akay MA, Gürbüz N, Yayla D, Elemen L, Ekingen GY, Esen H, Yıldız T, İlçe Z. Acil Servise Başvuran Pediyatrik Travma Olgularının Değerlendirilmesi. Kocaeli Tıp Dergisi. 3:1-5. 2013.
28. Demir ÖF, Aydın K, Turan F, Yurtseven A, Erbil B, Gülalp B. Acil Servise Başvuran Çocuk Adli Olguların Analizi. Türk Pediatri Arşivi Dergisi. 48: 235-40, 2013.

29. <https://www.haberturk.com/polemik/haber/722220-okul-servisleri-ne-kadar-guvenli>. Güncelleme Tarihi: 06.03.2012. Erişim Tarihi: 20.05.2019.
30. Türkiye İstatistik Kurumu. <http://www.tuik.gov.tr/Start.do>. Erişim Tarihi:05.07.2019.
31. Omolase OC, Afolabi OT, Omolas BO, Ihemedu CO. Compliance with Use of Seat Belt among Commercial Drivers in a Nigerian Community. TAF Preventive Medicine Bulletin. 11(3): 281-286, 2012.
32. Li Z, Hao G, Zhang J, Zhu Y. The Necessity Of Evaluating Child Neck Injury In Frontal Collision Of Schoolbus For Transportation Safety. Safety Science, 2014.
33. Çetinkaya Z. Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi. Kastamonu Eğitim Dergisi 19(2): 567-576, 2011.
34. <https://www.sabah.com.tr/yasam/2019/01/22/anaokulu-ogrencisi-5-saat-minibuste-unutuldu>. Güncelleme Tarihi: 22.01.2019. Erişim Tarihi: 20.05.2019.
35. <https://www.haberturk.com/izmir-de-serviste-unutulan-alperen-sakin-in-olum-nedeni-ortaya-cikti-1727360>. Güncelleme Tarihi: 24.11.2017. Erişim Tarihi: 20.05.2019.
36. Çavdar A, Uçar M, Kılıçaslan İ. Trafik Kazalarına Sebep Olan Yüksek Hız Kusurlarının Denetimi Ve Aktif Güvenlik Sistemler İle Kontrolü. Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi. 23(1): 187-198, 2008.
37. Sungur İ, Akdur R, Piyal B. Türkiye'deki Trafik Kazalarının Analizi. Ankara Medical Journal. 14(3):114-124, 2014.
38. Delice M. Hız, Alkol ve Genel Trafik Denetimlerinin Trafik Kazaları Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 16 (2): 27-44. 2012.
39. Özdemir P. Ergonomic Evaluation of School Busses. Yüksek Lisans Tezi. Ankara, 2013.
40. <https://www.haberturk.com/istanbul-trafigi-nasil-cozuler-1909845>. Güncelleme Tarihi: 08.04.2018. Erişim Tarihi: 25.05.2019.
41. Batur. İ. Sürdürülebilir Kent İçi Ulaşımı ve İstanbul: Sorunlar ve Öneriler. [www.academia.edu.tr](http://www.academia.edu.tr). 2017. Erişim Tarihi: 10.07.2019.
42. Orhan Ş. Okul Servis Araçlarında Dinlenildiği Belirlenen Müzik Türlerinin

Ergenlerin Depresyon ve Kaygı Düzeyine Etkileri. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara, 2003.

**43.** Hatipoğlu S, Özdemir, Öztürk EA. Türkiye’de İlköğretim Okullarında Verilen Trafik Eğitiminin Farklı Ülkelerde Verilen Eğitimle Karşılaştırılarak İncelenmesi Ve Geliştirilmesi İçin Öneriler. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/16553>. 2012. Erişim Tarihi: 10.07.2019.

**44.** Toros F. Çocukluk Çağı ve Ergenlik Dönemi Depresyonlarında Risk Etmenleri. T Klinik Psikiyatri. 3:75-79, 2002.

**45.** Avcı M. Ergenlikte Toplumsal Uyum Sorunları. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 7(1):39-6, 2006.

**46.** Kılınç FE. Anne Eğitim Programı İle Anne Çocuk Etkileşim Programının 24-36 Aylık Çocukların Bilişsel Becerilerine Ve Annelerin Çocuk Yetiştirme Davranışlarına Etkisinin İncelenmesi. Doktora Tezi. Konya, 2011.

**47.** Şanlı D, Öztürk C. Annelerin Çocuk Yetiştirme Tutumlarını Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi. Buca Eğitim Fakültesi Dergisi. 32:31-48, 2012.

**48.** Gürsoy F, Aral N, Ayhan A, Aydoğan Y. Annesi Çalışan ve Çalışmayan Çocukların Bağımlılık Eğilimlerinin İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 23:62-71, 2004.

**49.** Çelikkaleli Ö, Gökçakan N, Çapri B. Lise Öğrencilerinin Bazı Psikolojik İhtiyaçlarının Cinsiyet, Okul Türü, Anne ve Baba Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi. Eğitim Fakültesi Dergisi. 8(2):245-268, 2005.

**50.** Kılıçaslan F, Karataş Z. Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesinde Aile Terapisinin Rolü. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/111796#page=116>. Erişim Tarihi: 15.07.2019.

**51.** <https://www.verywellfamily.com/biking-to-school-4165965>. Güncelleme Tarihi: 09.07.2019. Erişim Tarihi: 10.07.2019.

**52.** D’Haese S, Meester FDi, Bourdeaudhuij ID, Deforche B, Cardon G. Criterion distances and environmental correlates of active commuting to school in children. International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity. 8:88, 2011.

**53.** Aile Eğitim Programı. <https://www.aep.gov.tr/>. Erişim Tarihi: 15.07.2019.

## 10-EKLER

EK(1)

### OKUL SERVİS ARAÇLARI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİ BELİRLEME ÖLÇEĞİ

#### Sayın Katılımcı

“Okul servisi kullanan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçüm aracı geliştirilmesi ve uygulanması” amacıyla planlanmış bu çalışmanın, amacına ulaşması göstereceğiniz hassasiyet ve katkılarınıza bağlıdır.

Lütfen sizi ve düşüncelerinizi en iyi şekilde anlatan ifadelerin yanına (X) işareti koyunuz. Verdiğiniz tüm yanıtlar gizli tutulacaktır.

Bu çalışmaya katılımınız ve duyarlılığınız için teşekkür ederiz.

#### TANITICI BİLGİLER

Anket No:.....

1)Okul Türünüz ( ) Devlet Okulu ( ) Özel Okul

2)Cinsiyet ( )Kız ( )Erkek

3)Sınıfınız

( )5. Sınıf ( )6. Sınıf ( )7. Sınıf ( )8. Sınıf  
( )9. Sınıf ( )10. Sınıf ( )11. Sınıf ( )12. Sınıf

4)Annenizin eğitim durumu nedir?

( )İlkokul mezunu  
( )Ortaokul mezunu  
( )Lise mezunu  
( )Lisans mezunu  
( )Lisans üstü mezunu

5)Babanızın eğitim durumu nedir?

( )İlkokul mezunu  
( )Ortaokul mezunu  
( )Lise mezunu  
( )Lisans mezunu  
( )Lisans üstü mezunu

6)Anne çalışıyor mu? ( )Evet ( )Hayır

7)Baba çalışıyor mu? ( )Evet ( )Hayır

8)Okul servis aracını kullanma sebebiniz nedir?

( )Evim uzak olduğu için kullanıyorum.  
( )Eve ulaşımımın kolay olması için kullanıyorum.  
( )Eve ulaşımımın daha güvenli olması için kullanıyorum.  
( )Ailem istediği için kullanıyorum.  
( )Diğer (.....)

9)Okul servisinde geçirdiğiniz süre?( ) 30 dakikadan azdır. ( ) 30 dakikadan fazladır. ( ) 1 saattir. ( ) 1 saatten fazladır.

OKUL SERVİS ARAÇLARI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİ BELİRLEME ÖLÇEĞİ				
Sıra no	İfadeler	Evet	Hayır	Emin değilim/ Bilmiyorum
1	Okul servisimin şoförü ihtiyacımız olduğunda bana yardımcı olur.			
2	Okul servisimin şoförüne şikayetlerimi rahatlıkla söyleyebilirim.			
3	Okul servisimin şoförü yolculuk sırasında aracı hızlı kullanır.			
4	Okul servisimin şoförü ile bazen tartışırım.			
5	Servis içindeki öğrenciler okul servisimin şoförüyle bazen tartışır.			
6	Okul servisimin şoförü her zaman bize karşı nazik davranır.			
7	Okul servis şoförü bizi almaya zamanında gelir.			
8	Okul servis şoförü servisteki bütün öğrencileri tanır.			
9	Ailem servis şoföründen memnun.			
10	Ailem okul servis şoförünü tanır.			
11	Okul servisimizi hep aynı şoför kullanır.			
12	Okul servisimin koltuklarında rahat ederim.			
13	Okul servisimin içi her zaman temizdir.			
14	Okul servisimin içinde tüm öğrencilerin oturacak yeri vardır.			
15	Okul servisimde ihtiyaç durumunda klima kullanılır.			
16	Okul servisi içinde zaman zaman üşürüm.			
17	Okul servisi içinde zaman zaman terlerim.			
18	Okul servisimin içinde çalınan müziğin sesi beni rahatsız eder.			
19	Okul servisimin içinde dinlenen müzikler beni rahatsız eder.			
20	Okul servisim daima aynı yollardan gider.			
21	Okul servisim ile giderken okuluma ve evime zamanında ulaşıyorum.			
22	Okul servisimde ulaşım esnasında ayakta giden öğrenciler olur.			
23	Kullanmaya başladığımdan beri okul servisim en az bir kez kaza yaptı.			
24	Okul servisim içinde arkadaşlarım arasında zaman zaman vurma, itme v.b. sorunlar yaşanır.			
25	Okul servisimde bize yardımcı olmak için görevli hostes bulunur.			
26	Okul servisim içinde kendimi güvende hissederim.			
27	Okul servisine geç kaldığımda okul servis şoförü beni bekler.			
28	Okul servisimi rahatlıkla tanırım.			
29	Okul servisine bindiğim ilk gün servis aracımız bize tanıtıldı.			
30	Okul servisine bindiğim ilk gün servis aracı içinde uymamız gereken kurallar bize bildirildi.			
31	Okul servisimde acil durumlarda yapılacaklar hakkında bilgi verildi.			
32	Okuldan evime döndüğümde, okul servisimden evimin önünde inerim.			
33	Ailem istediği zaman okul servisimin şoförüne ulaşabilir.			
34	Okul servisimde öğrenciler dışında yolculuk yapan kişiler bulunur.			
35	Okul servisine binerken aile büyüğüm yanımda bulunur.			
36	Servis şoförümüz, servis aracına bindikten ve indikten sonra araç içinde kaç kişi olduğumuzu sayar.			
37	Okul servisimde bulunduğum sürece acil durumda neler yapmam gerektiğini bilirim.			
38	Okul servisim içinde acil durumda kullanılması gereken malzemeler vardır.			
39	Servis saatleri ile ilgili değişiklikler bize, mutlaka zamanında bildirilir.			
40	Okul servisimde emniyet kemeri kullanmamız zorunludur.			
41	Okul servisimde emniyet kemeri taktıktan sonra servis hostesi tarafından emniyet kemerim kontrol edilir.			
42	Okul servisi yetkililerine şikayetlerim ve önerilerim için rahatlıkla ulaşabilirim.			
43	Ulaştığım okul servisi yetkilileri düşüncelerime önem verir.			
44	Okul servisimle ilgili şikayetçi olduğum konuların iyileştirilmesi için yetkililer tarafından çaba gösterilir.			
45	Okul servisimde kitlesel iletişim araçlarından radyo vardır.			
46	Okul servisimle ilgili yaşadığım sıkıntılar okul yöneticileri tarafından kontrol edilir.			
47	Okul servisimde unuttuğum eşyalarımı rahatlıkla ulaşabilirim.			
48	Okul servisim içinde zaman zaman diğer arkadaşlarımla sorunlar yaşarım.			
49	Okul servisimde bulunan arkadaşlarım arasında zaman zaman tartışma yaşanır.			

## OKUL SERVİS ARAÇLARI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİ BELİRLEME ÖLÇEĞİ

### Sayın Katılımcı

“Okul servisi kullanan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçüm aracı geliştirilmesi ve uygulanması” amacıyla planlanmış bu çalışmanın, amacına ulaşması göstereceğiniz hassasiyet ve katkılarınıza bağlıdır.

Lütfen sizi ve düşüncelerinizi en iyi şekilde anlatan ifadelerin yanına (X) işareti koyunuz. Verdiğiniz tüm yanıtlar gizli tutulacaktır.

Bu çalışmaya katılımınız ve duyarlılığınız için teşekkür ederiz.

### TANITICI BİLGİLER

Anket No:.....

1)Okul Türünüz ( ) Devlet Okulu ( ) Özel Okul

2)Cinsiyet ( )Kız ( )Erkek

3)Sınıfınız

( ) 5. Sınıf ( ) 6. Sınıf ( ) 7. Sınıf ( ) 8. Sınıf  
( ) 9. Sınıf ( ) 10. Sınıf ( ) 11. Sınıf ( ) 12. Sınıf

4)Annenizin eğitim durumu nedir?

( ) İlkokul mezunu  
( ) Ortaokul mezunu  
( ) Lise mezunu  
( ) Lisans mezunu  
( ) Lisans üstü mezunu

5)Babanızın eğitim durumu nedir?

( ) İlkokul mezunu  
( ) Ortaokul mezunu  
( ) Lise mezunu  
( ) Lisans mezunu  
( ) Lisans üstü mezunu

6)Anne çalışıyor mu? ( )Evet ( )Hayır

7)Baba çalışıyor mu? ( )Evet ( )Hayır

8)Okul servis aracını kullanma sebebiniz nedir?

( ) Evim uzak olduğu için kullanıyorum.  
( ) Eve ulaşımımın kolay olması için kullanıyorum.  
( ) Eve ulaşımımın daha güvenli olması için kullanıyorum.  
( ) Ailem istediği için kullanıyorum.  
( ) Diğer (.....)

9)Okul servisinde geçirdiğiniz süre?( ) 30 dakikadan azdır. ( ) 30 dakikadan fazladır. ( ) 1 saattir. ( ) 1 saatten fazladır.



OKUL SERVİS ARAÇLARI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİ BELİRLEME ÖLÇEĞİ					
Alt Grup	Sıra no	İfadeler	Evet	Hayır	Emin değilim/ Bilmiyorum
Güvenlik	1	Okul servisimde acil durumlarda yapılacaklar hakkında bilgi verildi.			
	2	Okul servisimde emniyet kemeri taktıktan sonra servis hostesi tarafından emniyet kemerim kontrol edilir.			
	3	Okul servisine bindiğim ilk gün servis aracı içinde uymamız gereken kurallar bildirildi.			
	4	Okul servisimde emniyet kemeri kullanmamız zorunludur.			
	5	Okul servisine bindiğim ilk gün servis aracımız bize tanıtıldı.			
	6	Okul servisimde bize yardımcı olmak için görevli hostes bulunur.			
	7	Okul servisimde bulunduğum süre içerisinde acil durumda neler yapmam gerektiğini bilirim.			
İletişimden Memnuniyet	8	Okul servisi yetkililerine şikayetlerim ve önerilerim için rahatlıkla ulaşabilirim.			
	9	Ulaştığım okul servisi yetkilileri düşüncelerime önem verir.			
	10	Okul servisimle ilgili şikayetçi olduğum konuların iyileştirilmesi için yetkililer tarafından çaba gösterilir.			
	11	Okul servisimin şoförüne şikayetlerimi rahatlıkla söyleyebilirim.			
	12	Okul servisimin şoförü her zaman bize karşı nazik davranır.			
	13	Okul servisimle ilgili yaşadığım sıkıntılar okul yöneticileri tarafından kontrol edilir.			
Arkadaşlardan Memnuniyet	14	Okul servisimde bulunan arkadaşlarım arasında zaman zaman tartışma yaşanır.			
	15	Okul servisim içinde zaman zaman diğer arkadaşlarımla sorunlar yaşarım.			
	16	Okul servisim içinde arkadaşlarım arasında zaman zaman sorunlar yaşanır.			
Tanınırlık	17	Ailem istediği zaman okul servisimin şoförüne ulaşabilir.			
	18	Ailem okul servis şoförünü tanır.			
	19	Okul servisimi rahatlıkla tanırım.			
	20	Okul servis şoförü servisteki bütün öğrencileri tanır.			
Şoförden Memnuniyet	21	Okul servisimin şoförü yolculuk sırasında aracı hızlı kullanır.			
	22	Okul servisine geç kaldığımda okul servis şoförü beni bekler.			
	23	Okul servisimin şoförü ile bazen tartışırım.			
	24	Ailem servis şoföründen memnun.			
Konfor Ve Rahatlık	25	Okul servisimde ulaşım esnasında ayakta giden öğrenciler olur.			
	26	Okul servisimin içinde tüm öğrencilerin oturacak yeri vardır.			
	27	Okul servisimde öğrenciler dışında yolculuk yapan kişiler bulunur.			
Zaman Yönetiminden Memnuniyet	28	Okul servis şoförü bizi almaya zamanında gelir.			
	29	Okul servisim ile giderken okuluma ve evime zamanında ulaşırım.			
	30	Servis saatleri ile ilgili değişiklikler bize, mutlaka zamanında bildirilir.			
Gürültüye Yönelik Memnuniyet	31	Okul servisimin içinde çalınan müziğin sesi beni rahatsız eder.			
	32	Okul servisimin içinde dinlenen müzikler beni rahatsız eder.			

**Bilgilendirilmiş Onam Formu**

Sayın Katılımcı,

Bu çalışmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

Bu çalışma, temel eğitim kurumlarında ulaşımın sağlandığı okul servislerini kullanan öğrencilerin memnuniyet düzeyinin belirlenmesi amacıyla planlanmıştır. Çalışma kapsamında sizden okul servisleri hakkında bilgiler toplanacak ve toplanan bu bilgiler araştırma verisi olarak kullanılacaktır. Bu bilgiler doğrultusunda, okul servisi kullanan öğrencilerin memnuniyet düzeyinin belirlenmesi, okul servisi ile ilgili sorunların saptanması amaçlanmaktadır.

Çalışmaya katılıp katılmamakta özgürsünüz, dolduracağımız anket bilgilerinde kimlik bilgileriniz yer almayacaktır. Çalışmaya katılmadığınızda herhangi bir cezai durumla karşılaşmanız söz konusu değildir. Sorulara vereceğiniz yanıtlar sadece araştırmanın raporunda kullanılacaktır.

Bu koşullarla söz konusu araştırmaya kendi rızamla hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Ebeveyn Adı- SOYADI:

Bilgilendirenin Adı- Soyadı:

İmza:

İmza:





T.C.  
İSTANBUL VALİLİĞİ  
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 59090411-44-E.7576127  
Konu: Anket Araştırma İzni

13.04.2018

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ  
(Sağlık Bilimleri Enstitüsü)

- İlgi: a) 05.04.2018 tarih ve 10897 sayılı yazınız.  
b) Valilik Makamının 13.04.2018 tarih ve 75361973 sayılı oluru.

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü yüksek lisans öğrencisi Şeyma KARABULUT'un "Okul Servisi Kullanan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu araştırma çalışması hakkındaki ilgi (a) yazınız ilgi (b) valilik onayı ile uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve araştırmacının söz konusu talebi; bilimsel amaç dışında kullanmaması, uygulama sırasında bir örneği müdürlüğümüzde muhafaza edilen mühürlü ve imzalı veri toplama araçlarının kurumlarımıza araştırmacı tarafından ulaştırılarak uygulanması, katılımcıların gönüllülük esasına göre seçilmesi, araştırma sonuç raporunun müdürlüğümüzden izin alınmadan kamuoyuyla paylaşılması koşuluyla, gerekli duyurunun araştırmacı tarafından yapılması, okul idarecilerinin denetim, gözetim ve sorumluluğunda, eğitim-öğretimi aksatmayacak şekilde ilgi (b) Valilik Onayı doğrultusunda uygulanması ve işlem bittikten sonra 2 (iki) hafta içinde sonuçtan Müdürlüğümüz Strateji Geliştirme Bölümüne rapor halinde bilgi verilmesini arz ederim.

Berat SARIKAYA  
Müdür a.  
Müdür Yardımcısı

EK:1- Valilik Onayı  
2- Ölçekler

İl Millî Eğitim Müdürlüğü Binbirdirek M. İnan Öktem Cad.  
No:1 Faki Adliye Binası Sultanahmet Fatih/İstanbul  
E-Posta: sgbd4@meb.gov.tr

A. BALTA VİHKİ  
Tel: (0 212) 455 04 00-239  
Faks: (0 212) 455 06 52

Bu e-iletim güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksis.meb.gov.tr> adresinden (238-3739-36b7-978c-17b3) kodu ile teyit edilebilir.



T.C.  
İSTANBUL VALİLİĞİ  
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 59090411-20-E.7536197  
Konu: Anket ve Araştırma İzin Talebi

13/04/2018

VALİLİK MAKAMINA

- İlgi: a) İstanbul Medipol Üniversitesinin 05.04.2018 tarih ve 10897 sayılı yazısı.  
b) MEB. Yen. ve Eğ. Tk. Gn. Md. 22.08.2017 tarih ve 12607291/2017/25 No'lu Gen.  
c) Millî Eğitim Araştırma ve Anket Komisyonunun 12.04.2018 tarihli tutanağı.

İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü yüksek lisans öğrencisi Şeyma KARABULUT'un "Okul Servisi Kullanan Öğrencilerin Memauniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu tezi kapsamında, ilimiz Zeytinburnu ilçesinde bulunan özel/resmî ortaokul ve liselerde öğrenim gören öğrencilere; kişisel bilgi formu ve anket uygulama istemi hakkındaki ilgi (a) yazı ve ekleri Müdürlüğümüzce incelenmiştir.

Araştırmacının söz konusu talebi; bilimsel amaç dışında kullanılmaması, uygulama sırasında bir örneği Müdürlüğümüzde muhafaza edilen mührürlü ve imzalı veri toplama araçlarının kurumlarınıza araştırmacı tarafından ulaştırılarak uygulanması, katılımcıların gönüllülük esasına göre seçilmesi, araştırma sonuç raporunun Müdürlüğümüzden izin alınmadan kamuoyuyla paylaşılmaması koşuluyla, okul idarelerine denetim, gözetim ve sorumluluğunda, eğitim-öğretimi aksatmayacak şekilde ilgi (b) Bakanlık emri esasları dâhilinde uygulanması, sonuçtan Müdürlüğümüze rapor halinde (CD formatında) bilgi verilmesi kaydıyla Müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görülmesi halinde olurlarınıza arz ederim.

Ömer Faruk YELKENCİ  
Millî Eğitim Müdürü

OLUR  
13/04/2018

Nihat NALBANT  
Vali a.  
Vali Yardımcısı

Ek:1- Genelge  
2- Komisyon Tutanağı

İl Millî Eğitim Müdürlüğü Birlikler M. İsmail Ökten Cad.  
No:1 Eski Adliye Binası Sıfıncılar Mahallesi Fatih/İstanbul  
E-Posta: ıgbl34@meb.gov.tr

A. BALTA VİHİCİ  
Tel: (0 212) 455 94 00-239  
Faks: (0 212) 455 06 52

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://resmihakki.meb.gov.tr> adresinden 8910-9524-3070-a390-1903 kodu ile doğrulenebilir.

**UZMAN LİSTESİ**

Dr. Öğretim Üyesi Aysel KÖKÇÜ DOĞAN

Prof. Sema KUĞUOĞLU

Dr. Öğretim Üyesi Özlem AVCI

Dr. Öğretim Üyesi Selmin KÖSE

Dr. Öğretim Üyesi Çağrı ÇÖVENER ÖZÇELİK

Dr. Öğretim Üyesi Nihal SUNAL

Öğretim Görevlisi Ayşe DOST

Adile Mermereci Lisesi Müdürü Yunus ÖZBEY

Şemsettin Sami Ortaokulu Müdür Yardımcısı Gökhan TURAN

Zeytinburnu İMKB Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Müdür Yardımcısı Volkan  
ÇATIR

## 11. ETİK KURUL ONAYI



T.C.  
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ  
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı

E-İncelendir

Sayı : 10840098-604.01.01-E.8481  
Konu : Etik Kurulu Kararı

09/03/2018

Sayın Yrd. Doç. Dr. Aysel KÖKCÜ DOĞAN

Üniversitemiz Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kuruluna yapmış olduğumuz "Okul Sevisi Kullanan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" isimli başvurunuz incelenmiş olup etik kurulu kararı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Haneî ÖZBEK  
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar  
Etik Kurulu Başkanı

Ek:  
-Karar Formu (2 sayfa)

Bu belge 5070 sayılı e-İmza Kanununa göre Prof. Dr. Haneî ÖZBEK tarafından 09.03.2018 tarihinde e-İmzalanmıştır. Evrağımızı <https://cbys.medipol.edu.tr/e-imza> linkinden F6CDF4F4X5 kodu ile doğrulayabilirsiniz.

**İstanbul Medipol Üniversitesi**  
Kavaok Mah. Ekinçiler Cad.No:19 Kavaok Kavşağı 34810  
Beykoz/İSTANBUL

Tel: 444 85 44  
İnternet: [www.medipol.edu.tr](http://www.medipol.edu.tr)  
Ayrıntılı Bilgi İçin : [bilgi@medipol.edu.tr](mailto:bilgi@medipol.edu.tr)

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ  
GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR  
ETİK KURULU KARAR FORMU

<b>BAŞVURU BİLGİLERİ</b>	ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Okul Sevisi Kullanan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Yrd. Doç. Dr. Aysel Kökeçi Doğan			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Hemşirelik			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	İstanbul			
	DESTEKLEYİCİ	-			
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TKM MERKEZ <input checked="" type="checkbox"/>	ÇOK MERKEZLİ <input type="checkbox"/>	ULUSAL <input checked="" type="checkbox"/>	ULUSLARARASI <input type="checkbox"/>

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ  
GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR  
ETİK KURULU KARAR FORMU

Değerlendirilen Belgeler	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ/PLANI	16/02/2018		Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU	16/02/2018		Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>	
Karar Bilgileri	Karar No: 201	Tarih: 07/03/2018		
	Yukarıda bilgileri verilen Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gereke, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve araştırmanın etik ve bilimsel yönden uygun olduğuna "oybirliği" ile karar verilmiştir.			

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU	
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI	Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile İlişki		Katılım *		İmza
Prof. Dr. Şeref DEMİRAYAK	Eczacılık	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK	Farmakoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Sibel DOĞAN	Psiko-onkoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Dövrüm TARAKCI	Ergoterapi	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. İknur KESKİN	Histoloji ve Embriyoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Mehmet Hikmet ÜÇİŞİK	Biyoteknoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	

\* :Toplantıda Bulunma





T.C.  
**İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ**  
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı

E-İmzalıdır

Sayı : 10840098-604.01.01-E.41591  
Konu : Etik Kurulu Kararı

20/08/2019

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Aysel KÖKCÜ DOĞAN

Üniversitemizin Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 07/03/2018 tarihli 201 karar no ile onay verilen "Okul Sevisi Kullanan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" isimli çalışmanızın başlığını "Okul Sevisi Kullanan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerini Belirlenmeye Yönelik Ölçüm Araç Geliştirilmesi ve Uygulanması" olarak değiştirilmesi isteğiniz uygun bulunmuş olup kayıt altına alınmıştır.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK  
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar  
Etik Kurulu Başkanı

Bu belge 5070 sayılı e-İmza Kanununa göre Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK tarafından 20.08.2019 tarihinde e-imzalanmıştır.  
Evrakınızı <https://ebys.medipol.edu.tr/e-imza> linkinden 4CCA0FAAXE kodu ile doğrulayabilirsiniz.

İstanbul Medipol Üniversitesi

Kavacak Mah. Ekinciler Cad. No.19 Kavacak Kavşağı - Beykoz  
34810 İstanbul

Tel: 444 85 44  
İnternet: [www.medipol.edu.tr](http://www.medipol.edu.tr)  
Ayrıntılı Bilgi İçin : [bilgi@medipol.edu.tr](mailto:bilgi@medipol.edu.tr)

## 12-ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı	Şeyma	Soyadı	KARABULUT
Doğum Yeri	Bahçelievler/İSTANBUL	Doğum Tarihi	16.03.1994
Uyruğu	TC	TC Kimlik No	
E-mail	seymakarabulut94@gmail.com	Tel	

### Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mezuniyet Yılı
Doktora/Uzmanlık		
Yüksek Lisans		
Lisans	İstanbul Medipol Üniversitesi – Hemşirelik	2016
Lise	Haluk Ündeğer Lisesi	2012

### İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1.	Hemşire	Medipol Mega Hastaneler Kompleksi	2016-2019
2.			

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*
İngilizce	Orta	Orta	Orta

### Yabancı Dil Sınav Notu

KPDS	YDS	IELTS	TOEFL IBT	TOEFL PBT	TOEFL CBT	FCE	CAE	CPE

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı	66,13862	67,03323	64,10920
(Diğer) Puanı			

### Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
Word	Çok iyi
PowerPoint	Çok iyi
Excel	Orta