

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÖZEL EĞİTİM KURUMLARININ TERCİH NEDENLERİ İLE  
ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ŞIRNAK  
ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Mehmet Fatih MERMERTAŞ**

**İşletme Anabilim Dalı**

**İşletme Programı**

**TEMMUZ 2014**

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÖZEL EĞİTİM KURUMLARININ TERCİH NEDENLERİ İLE  
ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ŞIRNAK  
ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Mehmet Fatih MERMERTAŞ**

**1203813051**

**İşletme Anabilim Dalı**

**İşletme Programı**

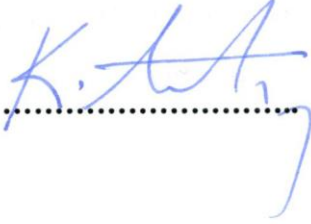
**Danışman: Yrd. Doç. Dr. Yavuz AKÇİ**

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1203813051 numaralı yüksek lisans öğrencisi, Mehmet Fatih MERMERTAŞ ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “ÖZEL EĞİTİM KURUMLARININ TERCİH NEDENLERİ İLE ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ŞIRNAK ÖRNEĞİ” başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

**Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Yavuz AKÇİ**  
**Adıyaman Üniversitesi**

.....  


**Jüri Üyeleri : Yrd. Doç. Dr. Kemal TEKİN**  
**Türk Hava Kurumu Üniversitesi**

.....  


**Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ALKIŞ**  
**Adıyaman Üniversitesi**

.....  


**Yrd. Doç. Dr. Yavuz AKÇİ**  
**Adıyaman Üniversitesi**


.....  


**Tez Savunma Tarihi: 16 Temmuz 2014**

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans olarak sunduğum, “Özel eğitim kurumlarının tercih nedenleri ile öğrencilerin memnuniyeti arasındaki ilişki: Şırnak örneği” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

09/07/2014  
Mehmet Fatih MERMERTAŞ



## ÖNSÖZ

Bu çalışmam süresince her türlü yardım ve fedakârlığı sağlayan, bilgi, tecrübesi ile çalışmama yardımcı olan, danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Yavuz AKÇİ'ya,

Çalışmamda kullanmış olduğum anket çalışmasında bana her türlü yardımı sağlayan istikbal koleji, uğur dershanesi, fem dershanesi, final dershanesi ve çalışanlarına teşekkürü bir borç bilirim.

Bu çalışmayı, yetiştirmemde emeği geçen ve benden manevi hiçbir desteği esirgemeyen değerli dostum Bekir Lütfi ŞENTÜRK'e ve aileme ithaf ederim.

Temmuz 2014

Mehmet Fatih MERMERTAŞ

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLO LİSTESİ .....	vii
KISALTMALAR .....	xi
ÖZET .....	xii
ABSTRACT .....	xiv
GİRİŞ .....	1
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>5</b>
<b>1. EĞİTİM-ÖĞRETİM TEMEL KAVRAMLAR VE EĞİTİM HİZMETLERİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ</b> .....	<b>5</b>
1.1 Eğitim .....	5
1.2 Öğretim ve Öğrenim .....	6
1.3 Türk Eğitim Tarihi .....	7
1.3.1 Osmanlı Devleti'nde Eğitim Sistemi .....	7
1.3.2 Cumhuriyetten Sonra Eğitim Sistemi .....	11
1.3.3 Günümüzde Eğitim Sistemi .....	15
1.4 Eğitim Hizmetleri .....	17
1.4.1 Eğitim Hizmetlerinin Amacı .....	17
1.4.2 Eğitimin Önemi .....	19
1.4.3 Eğitim Hizmetlerinin Sınıflandırılması .....	19
1.4.3.1 Örgün eğitim .....	20
1.4.3.2 Yaygın eğitim .....	24
1.4.3.3 Uzaktan eğitim .....	26
1.4.4 Eğitim-Öğretim Kurumları .....	27
1.4.4.1 Devlet okulları .....	27
1.4.4.2 Özel öğretim kurumları .....	28
1.4.4.3 Özel eğitim kurumları .....	28
1.4.4.4 Eğitim-öğretim kurumlarının mukayesesi .....	29
<b>İKİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>31</b>
<b>2. ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI, BU KURUMLARIN TERCİH SEBEPLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ</b> .....	<b>31</b>
2.1 Özel Öğretim Kurumları .....	31
2.1.1 Özel Öğretim Kurumları'nın Yasal Dayanağı .....	34
2.1.2 Özel Öğretim Kurumları'nın Amaçları .....	35
2.1.3 Özel Öğretim Kurumlarının Sınıflandırılması .....	36
2.1.3.1 Üniversiteler (vakıf üniversiteleri) .....	37
2.1.3.2 Özel okullar .....	38
2.1.3.3 Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri .....	38
2.1.3.4 Özel dershaneler .....	39
2.1.3.5 Özel çeşitli kurslar .....	39
2.1.3.6 Özel motorlu taşıt sürücü kursları .....	40

2.1.3.7 Özel öğrenci yurtları .....	40
2.1.3.8 Özel etüt eğitim merkezleri.....	41
2.2 Etkili Okul ve Özel Okul Tercih Nedenleri.....	41
2.2.1 Etkili Okul .....	43
2.2.2 Neden Özel Okul? .....	49
2.2.3 Veli Açısından Özel Okul Tercih Nedenleri .....	50
2.2.4 Öğrenci Açısından Özel Okul Tercih Nedenleri .....	51
2.3 Özel Okulların Genel Başarı Sıralamasındaki Yeri .....	52
2.4 Özel Okullar Açısından Memnuniyet .....	56
2.4.1 Özel Okulların Müşteri Profili .....	56
2.4.2 Memnuniyet Kavramı .....	57
2.4.3 Müşteri Memnuniyetinin Önemi .....	57
2.4.4 Memnuniyeti Etkileyen Faktörler .....	59
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	62
<b>3. ÖZEL EĞİTİM KURUMLARININ TERCİH NEDENLERİ İLE</b>	
<b>ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ŞIRNAK</b>	
<b>ÖRNEĞİ</b> .....	62
3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	62
3.2 Araştırmanın Kapsamı.....	63
3.3 Araştırmanın Problem Cümlesinin Belirlenmesi .....	64
3.4 Hipotezlerin Belirlenmesi.....	64
3.5 Araştırmanın Varsayımları .....	64
3.6 Araştırmanın Sınırlılıkları .....	65
3.7 Verilerin ve Bilgilerin Toplanması ve Verilerin Analizinde Kullanılacak	
İstatistiksel Yöntemler.....	65
3.8 Araştırma Verilerinin Analizi.....	66
3.8.1 Güvenilirlik Analizleri .....	66
3.8.2 Velilere Yönelik Uygulanan Araştırma Verilerinin Analizi .....	67
3.8.3 Öğrencilere Yönelik Uygulanan Araştırma Verilerinin Analizi .....	82
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	95
<b>SONUÇ ve ÖNERİLER</b> .....	95
<b>KAYNAKÇA</b> .....	97
<b>EKLER</b> .....	105
Ek-A: Veli Anket Formu .....	106
Ek-B: Öğrenci Memnuniyet Anketi .....	108
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	109

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1.1</b>	: Milli mücadele döneminde eğitim ve öğretim alanında yapılan çalışmalar.....	12
<b>Tablo 1.2</b>	: 2012-2013 eğitim öğretim yılı örgün eğitim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları.....	20
<b>Tablo 1.3</b>	: 2012-2013 eğitim öğretim yılı okul öncesi eğitim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları.....	21
<b>Tablo 1.4</b>	: 2012-2013 eğitim öğretim yılı ilköğretim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları.....	21
<b>Tablo 1.5</b>	: 2012-2013 eğitim öğretim yılı ortaöğretim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları.....	22
<b>Tablo 1.6</b>	: Üniversite sayıları.....	24
<b>Tablo 1.7</b>	: Üniversite öğrenci sayıları.....	24
<b>Tablo 1.8</b>	: 2012-2013 eğitim öğretim yılı yaygın eğitim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları.....	25
<b>Tablo 2.1</b>	: 2000-2001 yılında türkiye’de faaliyet gösteren özel öğretim kurumları ve bu kurumlardaki öğrenci-öğretmen sayıları.....	33
<b>Tablo 2.2</b>	: 2012-2013 yılında türkiye’de faaliyet gösteren özel öğretim kurumları ve bu kurumlardaki öğrenci-öğretmen sayıları.....	34
<b>Tablo 2.3</b>	: 2012-2013 yılında türkiye’de faaliyet gösteren özel öğretim kurumları ve bu kurumlardaki öğrenci-öğretmen sayıları (Okul ve Kurs) .....	37
<b>Tablo 2.4</b>	: Okul türlerine göre üniversiteye başvuran ve yerleşen aday sayısı .....	53
<b>Tablo 2.5</b>	: Okul türlerine göre üniversiteye başvuran ve yerleşen aday sayısı ve oranları.....	54
<b>Tablo 2.6</b>	: Örgün yüksek öğretim programlarının kontenjanları ve yerleşen aday sayıları .....	55
<b>Tablo 3.1</b>	: Araştırmaya katılan velilerin yaş gruplarına göre dağılımı.....	67
<b>Tablo 3.2</b>	: Araştırmaya katılan velilerin cinsiyetlerine göre dağılımı. ....	67
<b>Tablo 3.3</b>	: Araştırmaya katılan velilerin mesleklerine göre dağılımı. ....	67
<b>Tablo 3.4</b>	: Araştırmaya katılan velilerin gelir düzeylerine göre dağılımı.....	68
<b>Tablo 3.5</b>	: Araştırmaya katılan velilerin eğitim düzeylerine göre dağılımı. ....	68
<b>Tablo 3.6</b>	: Öğrenci veli anket sorularının kategorilere göre faktör analizi.....	69
<b>Tablo 3.7</b>	: KMO and Bartlett's testi. ....	70
<b>Tablo 3.8</b>	: Velilerin okul tercihlerinde eğitim kalitesinin rolü yoktur ( $H_0$ Hipotezinin Test Edilmesi).....	70
<b>Tablo 3.9</b>	: Velilerin yaşı ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	71
<b>Tablo 3.10</b>	: Velilerin cinsiyeti ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	71



<b>Tablo 3.11 :</b>	Velilerin mesleği ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	71
<b>Tablo 3.12 :</b>	Velilerin gelir düzeyi ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	72
<b>Tablo 3.13 :</b>	Velilerin eğitim düzeyi ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	72
<b>Tablo 3.14 :</b>	Velilerin özel okulları tercih nedenleri arasında sahip oldukları olanakların rolü bulunmaktadır ( $H_1$ Hipotezinin Test Edilmesi). ....	72
<b>Tablo 3.15 :</b>	Velilerin yaşı ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	73
<b>Tablo 3.16 :</b>	Velilerin cinsiyeti ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	73
<b>Tablo 3.17 :</b>	Velilerin mesleği ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	74
<b>Tablo 3.18 :</b>	Velilerin gelir düzeyi ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	74
<b>Tablo 3.19 :</b>	Velilerin eğitim düzeyi ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	74
<b>Tablo 3.20 :</b>	Veliler özel okulları tercih nedenleri arasında kültür ve inançların rolü bulunmaktadır ( $H_2$ Hipotezinin Test Edilmesi). ....	75
<b>Tablo 3.21 :</b>	Velilerin yaşı ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	75
<b>Tablo 3.22 :</b>	Velilerin cinsiyeti ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	76
<b>Tablo 3.23 :</b>	Velilerin mesleği ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	76
<b>Tablo 3.24 :</b>	Velilerin gelir düzeyi ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	76
<b>Tablo 3.25 :</b>	Velilerin eğitim düzeyi ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	77
<b>Tablo 3.26 :</b>	Velilerin özel okulları tercih nedenlerinde ekonomik faktörlerin rolü bulunmaktadır ( $H_3$ Hipotezinin Test Edilmesi). ....	77
<b>Tablo 3.27 :</b>	Velilerin yaşı ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	78
<b>Tablo 3.28 :</b>	Velilerin cinsiyeti ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	78
<b>Tablo 3.29 :</b>	Velilerin mesleği ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	78
<b>Tablo 3.30 :</b>	Velilerin gelir düzeyi ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	79
<b>Tablo 3.31 :</b>	Velilerin eğitim düzeyi ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	79
<b>Tablo 3.32 :</b>	Velilerin özel okulları tercih nedenlerinde hizmet kalitesinin rolü bulunmaktadır ( $H_4$ Hipotezinin Test Edilmesi). ....	79
<b>Tablo 3.33 :</b>	Velilerin yaşı ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	80
<b>Tablo 3.34 :</b>	Velilerin cinsiyeti ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	80

<b>Tablo 3.35 :</b>	Velilerin mesleği ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	81
<b>Tablo 3.36 :</b>	Velilerin gelir düzeyi ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	81
<b>Tablo 3.37 :</b>	Velilerin eğitim düzeyi ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur. ....	81
<b>Tablo 3.38 :</b>	Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin yaş gruplarına göre dağılımı. ....	82
<b>Tablo 3.39 :</b>	Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin yaş gruplarına göre dağılımı. ....	82
<b>Tablo 3.40 :</b>	Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin cinsiyetlerine göre dağılımı. ....	82
<b>Tablo 3.41 :</b>	Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin cinsiyetlerine göre dağılımı. ....	83
<b>Tablo 3.42 :</b>	Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin sınıf düzeyine göre dağılımı. ....	83
<b>Tablo 3.43 :</b>	Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin sınıf düzeyine göre dağılımı. ....	83
<b>Tablo 3.44 :</b>	Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin ailelerinin yaşadıkları yere göre dağılımı. ....	84
<b>Tablo 3.45 :</b>	Araştırmaya dersane öğrencilerinin ailelerinin yaşadıkları yere göre dağılımı. ....	84
<b>Tablo 3.46 :</b>	Araştırmaya kolej öğrencilerinin hobilerine göre dağılımı. ....	84
<b>Tablo 3.47 :</b>	Araştırmaya dersane öğrencilerinin hobilerine göre dağılımı. ....	85
<b>Tablo 3.48 :</b>	Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile kolej öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki yoktur ( $H_0$ Hipotezinin Test Edilmesi). ....	85
<b>Tablo 3.49 :</b>	Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile dersane öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki yoktur ( $H_0$ Hipotezinin Test Edilmesi). ....	86
<b>Tablo 3.50 :</b>	Kolej öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	86
<b>Tablo 3.51 :</b>	Dersane öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	87
<b>Tablo 3.52 :</b>	Kolej öğrencilerinin cinsiyeti ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	87
<b>Tablo 3.53 :</b>	Dersane öğrencilerinin cinsiyeti ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	88
<b>Tablo 3.54 :</b>	Kolej öğrencilerinin sınıf düzeyi ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	88
<b>Tablo 3.55 :</b>	Dersane öğrencilerinin sınıf düzeyi ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	89
<b>Tablo 3.56 :</b>	Kolej öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	89
<b>Tablo 3.57 :</b>	Dersane öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	89
<b>Tablo 3.58 :</b>	Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile kolej öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır ( $H_1$ Hipotezinin Test Edilmesi). ....	90

<b>Tablo 3.59 :</b> Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile dersane öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır ( $H_1$ Hipotezinin Test Edilmesi).....	90
<b>Tablo 3.60 :</b> Kolej öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	91
<b>Tablo 3.61 :</b> Dersane öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	91
<b>Tablo 3.62 :</b> Kolej öğrencilerinin cinsiyeti ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	91
<b>Tablo 3.63 :</b> Dersane öğrencilerinin cinsiyeti ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	92
<b>Tablo 3.64 :</b> Kolej öğrencilerinin sınıf düzeyi ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	92
<b>Tablo 3.65 :</b> Dersane öğrencilerinin sınıf düzeyi ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	93
<b>Tablo 3.66 :</b> Kolej öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	93
<b>Tablo 3.67 :</b> Dersane öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur. ....	93

## KISALTMALAR

<b>AB</b>	: Avrupa Birliği
<b>ALES</b>	: Akademik Lisansüstü Eğitim Sınavı
<b>AÖF</b>	: Açık Öğretim Fakültesi
<b>DGS</b>	: Dikey Geçiş Sınavı
<b>e.t.</b>	: Erişim Tarihi
<b>KPDS</b>	: Kamu Personeli Dil Sınavı
<b>KPSS</b>	: Kamu Personeli Seçme Sınavı
<b>MEB</b>	: Milli Eğitim Bakanlığı
<b>ÖSYM</b>	: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
<b>ÖSYS</b>	: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı
<b>TOBB</b>	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
<b>YDS</b>	: Yabancı Dil Sınavı
<b>YGS</b>	: Yükseköğretime Geçiş Sınavı
<b>YÖK</b>	: Yüksek Öğretim Kurumu

## ÖZET

### ÖZEL EĞİTİM KURUMLARININ TERCİH NEDENLERİ İLE ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ŞIRNAK ÖRNEĞİ

MERMERTAŞ, Mehmet Fatih

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Yavuz AKÇİ

Temmuz 2014, 125 sayfa

Eğitim, insana özgü unsurlara sahip ve süreklilik arz eden bir süreci ifade etmektedir. Sosyal devlet ilkesine paralel olarak devlet okullarında verilen eğitimin sınırlı kalması ve hızla gelişen teknolojiye yetişilememe gibi durumlar, velilerin öğrencilerini özel okula göndermesine neden oldu. Velilerin özel eğitim kurumlarını tercih nedenleri ve öğrencilerin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümünde; eğitim-öğretimin temel kavramları tanımlanmış ve literatürden faydalanılarak eğitim hizmetlerinin kavramsal çerçevesi belirlenmeye çalışılmıştır.

İkinci bölümünde yine literatürden yararlanılarak, özel eğitim kurumlarının türleri, sınıflandırılması ve tanımlanması yapılmıştır.

Üçüncü bölümünde; Şırnak İlindeki özel eğitim kurumlarına giden öğrenci velilerinin özel eğitim kurumlarını tercih nedenleri ve öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik araştırma çalışması yer almaktadır. Araştırma çalışmasının verileri SPSS.20.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgularda, velilerin özel okul tercih nedenlerinin eğitim kalitesi ve özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca, öğrencilerin memnuniyeti üzerinde, eğitim ve hizmet kalitesinin doğrudan etkili,

diğer faktörlerin ise dolaylı etkileri bulunduğu ve bu durumun demografik faktörlere göre değişmediği bulgusuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Özel Eğitim Kurumları, Veli, Öğrenci, Eğitim Kalitesi, Hizmet Kalitesi.

## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN STUDENTS SATISFACTION WITH SPECIAL EDUCATIONAL INSTITUTIONS THE REASONS: THE CASE OF ŞIRNAK**

MERMERTAŞ, Mehmet Fatih

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Ass. Prof. Dr. Yavuz AKÇI

July-2014, 125 pages

Education, human-specific elements and have expressed an ongoing process.

Social state principle parallel to the state schools the national education system in the framework of the training given the limited number of students is more than material deficiencies and rapidly evolving technology reached, such as inability conditions, financial situation over the children of families to private schools start sending in education, private sector activity has increased.

Why parents and students choose private educational institutions is to determine the satisfaction of study consists of three main parts. In the first part of the study, defined the basic concepts of education and training services benefiting from the literature was to determine conceptual framework.

In the second part, benefiting from literature, types of private educational institutions, classification and identification is made, the reasons for choosing these institutions and satisfaction factors are discussed.

Final part of the study, parents of students going to private educational institutions in the province of Şırnak of the reasons for choosing private educational institutions and for the identification factors affecting student satisfaction research study is located. SPSS.20.0 research study data were analyzed with the program package. The reasons for choosing private schools and private education institutions quality of education was found the quality of service. Students' satisfaction, on the

direct effect of the quality of education and services, indirect effects of other factors found to vary by demographic factors, and the findings of this condition has been reached.

**Key Words:** Private Educational Institutions, Parents, Students, Educational Quality, Service Quality.



## GİRİŞ

Eğitim hizmetlerinin genel amacı, insanların yaşam kalitesini arttırmak ve sunulan imkanları sürekli olarak iyileştirilmek şeklinde belirtilmektedir. Tarih boyu kurulan devletlerin temel amacı halklarının mutluluğu olmuştur. Eğitim ise bu amaca aracılık eden bir araç niteliğindedir. Başarılarla ulaşabilmek için kişilerin ve toplumların yeteneklerine eğitim ile şekil verilmeli ve çağın gerekleri yerine getirilmelidir.

Eğitimde gelinen nokta toplumsal medeniyet seviyesini göstermektedir. Nesillerin birbirlerine ve gelecek nesillere bilgi aktarımı ile ilk insandan bugüne nasıl bir yol alındığı açıkça görülmektedir. Bu durum eğitimin hayati önem taşıdığını bizlere açıkça göstermektedir.

Eğitimin her bireyin hakkı olduğu ve eğitim hakkının her bireye devlet tarafından sağlanması gerektiği bilinmektedir. Devlet okullarında her öğrencinin eğitim masrafları karşılanır ve tüm öğrenciler arasında eşitlik söz konusudur. Sosyal devlet ilkesi çerçevesinde gerçekleştirilen eğitim hizmetleri yurdun en ücra köşesinde bile devam etmektedir. Öğretmen, personel ve finansman ihtiyaçlarını devlet bütçeden karşılatmadır.

Ancak, hızla artan öğrenci sayısı, devletin eğitime yeterli kaynak ayıramaması, fiziki ve teknik yetersizlikler ve teknolojik gelişmelere uyum sağlayamama ve sonucunda eğitim sisteminin ve eğitim hizmetlerinin kalitesinin giderek düşmesi, eğitim hizmetlerinin özel sektör tarafından da verilmesini gündeme getirmiştir.

Ülkemizde 1984 yılında Bilkent Üniversitesi'nin açılması ile özel sektörün eğitim hizmetlerinde faaliyet göstermeye başladığı görülmektedir. Geçmiş süreçlerde ise genellikle azınlıkların ve yabancıların açtıkları okullar faaliyet göstermekteydi. Özel sektör açılımı yalnızca yabancı ve azınlık okulları ile sınırlı kalmıştır. 1984'te Bilkent Üniversitesi ile başlayan süreç 2000'li yıllara doğru hızını arttırmış ve bu sistem için kanun gerekliliği ortaya çıkmıştır. Türkiye'de YÖK kanununun yanında ayrı bir kanun daha düzenlenerek kurulan Vakıf Üniversiteleri ve 5580 sayılı Özel

Öğretim Kurumları Kanunu'na göre kurulan özel Türk, yabancı ve azınlık okulları, milletlerarası özel öğretim kurumları (Okullar), özel dershaneler, çeşitli kurslar, uzaktan öğretim yapan kuruluşlar, özel eğitim kurumları, motorlu taşıt sürücüleri kursu, hizmet içi eğitim merkezleri, öğrenci etüt eğitim merkezleri, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi, kreş ve gündüz bakımevleri adı altında hizmet veren özel sektöre ait öğretim kurumları ile özel öğrenci yurtları, eğitim yayıncılığı, eğitim danışmanlığı gibi eğitim alanında faaliyet gösteren tüm özel kurum ve kuruluşlar bulunmaktadır.

Özel eğitim kurumları arasında yer alan özel okullar ve dershaneler; eğitim kaliteleri, sahip oldukları teknolojik ve sosyal olanakları, hizmet sunum ve kalitesi, yabancı dil eğitime verdikleri önem, deneyimli ve donanımlı eğitici kadroları, ulusal sınavlara öğrencileri hazırlamaları ve bu sınavlardaki başarı yüzdelerinin devlet okullarına oranla daha yüksek olması gibi pek çok faktör nedeniyle veliler tarafından tercih edilmektedir.

Bu çalışmada, özel eğitim kurumları arasında yer alan özel okullar ve dershanelerin veliler tarafından tercih nedenleri ile bu okullara giden öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ve memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Kaliteli ve nitelikli eğitimin başarıyı yakalamada önemli bir faktör olduğu bilinen bir gerçektir. Bu bağlamda, ülkemizde daha kaliteli ve başarıya odaklı özel eğitim kurumlarının veliler ve öğrenciler tarafından tercih edilme nedenlerinin belirlenmesi ve özel eğitim kurumlarının başarı düzeylerinin değerlendirilmesi bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Velilerin özel eğitim kurumlarını tercih nedenleri ve öğrencilerin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde; eğitim-öğretimin temel kavramları tanımlanmış ve literatürden faydalanılarak eğitim hizmetlerinin kavramsal çerçevesi belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde yine literatürden yararlanılarak, özel eğitim kurumlarının türleri, sınıflandırılması ve tanımlanması yapılmış, bu kurumların tercih nedenleri ve memnuniyet faktörleri ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise; Şırnak İlindeki özel eğitim kurumlarına giden öğrenci velilerinin özel eğitim kurumlarını tercih nedenleri ve öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik araştırma çalışması yer almaktadır.

Bu araştırmanın modeli betimsel araştırma modeli olup, bilimsel araştırma tekniklerinden anket yöntemi tercih edilmiştir. Özel eğitim kurumlarına giden öğrenci ve velilere uygulanacak anket yoluyla, özel eğitim kurumlarının tercih nedenleri ve öğrenci-veli memnuniyeti belirlenmeye çalışılacaktır.

Araştırmanın evreni olarak Şırnak ilinde faaliyet gösteren özel okullar ve dershaneler seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise; özel okullar ve dershaneleri tercih eden öğrenciler ile veliler oluşturmuştur. Örneklem seçiminde, yaş, cinsiyet, sınıf ve sosyal-ekonomik durum dağılımının dengeli bir şekilde belirlenmesine dikkat edilmiştir. Araştırmada, özel okullarda okuyan öğrenciler arasından rastgele seçilen 58, dershanelerde öğretim gören öğrenciler arasından seçilen 77 öğrenci ile bu öğrencilerin velileri arasından ulaşılabilen 50 veliye,  $(58+77+50=185)$  toplamda 185 kişiye anket uygulaması yapılmıştır.

Bu çalışmada, özel eğitim kurumlarının tercih nedenlerini ve tercih nedenleri ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bu araştırmanın problem cümleleri olan;

Özel eğitim kurumlarından hizmet alanların (öğrenci-veli) tercihlerinde, demografik özelliklerinin etkisi var mıdır?

Özel eğitim kurumlarının tercihinde marka, okul yerinin yakınlığı, ücret, öğretmen kalitesi, okulun başarısı vb. gibi bağımlı değişkenlerin öğrenci-veli üzerindeki etkisi ne düzeydedir?

Öğrenci ve velilerin özel eğitim kurumu tercihinde etkili faktörler nelerdir?

Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?

Özel eğitim kurumlarını tercih nedenlerinin, öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır? Sorularına cevap aranmaya çalışılacaktır.

Bu araştırmada öğrenci ve velilere yönelik kurulan hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulmuştur;

### Öğrenciler İçin Kurulan Hipotezler

H<sub>0</sub>= Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasında bir ilişki yoktur.

H<sub>1</sub>= Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır.

### Veliler İçin Kurulan Hipotezler

H<sub>0</sub>= Velilerin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Rolü Yoktur.

H<sub>1</sub>= Velilerin Okul Tercihlerinde Özel Okulların Sahip Oldukları Olanakların Rolü Bulunmaktadır.

H<sub>2</sub>= Velilerin Okul Tercihlerinde Kültür ve İnançların Rolü Bulunmaktadır.

H<sub>3</sub>= Velilerin Okul Tercihlerinde Ekonomik Faktörlerin Rolü Bulunmaktadır.

H<sub>4</sub>= Velilerin Okul Tercihlerinde Hizmet Kalitesinin Rolü Bulunmaktadır.

Bu araştırma çalışmasının varsayımları şu şekildedir;

- a. Araştırma uygulama çalışmasının yapıldığı okul ve dershanelerdeki, öğrenci ve velilerin, Sorulara içten ve samimi cevaplar verdikleri varsayılmaktadır.
- b. Anket sorularının bağımsız değişkenler ile ilgili bilgileri toplamak için yeterli olduğu varsayılmaktadır.

Bu araştırma çalışmasının sınırlılıkları ise şu şekildedir;

1. Araştırma sadece Şırnak ilindeki özel okul ve dershaneler ile sınırlıdır.
2. Araştırma 2013-2014 eğitim-öğretim yılı ile sınırlıdır.
3. Araştırma, kullanılan anket soruları ile sınırlıdır
4. Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da zaman ve maddi kısıtlılıklar, araştırmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### EĞİTİM-ÖĞRETİM TEMEL KAVRAMLAR VE EĞİTİM HİZMETLERİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

#### 1.1 Eğitim

Eğitim, insana özgü unsurlara sahip ve devamlılık içeren süreci ifade etmekle birlikte, bir toplumun sosyal ve ekonomik hayatının yanı sıra politik yapısı, kültürü ve bilimsel düzeyi ile de etkileşim içerisinde. Eğitim sürecindeki asıl amaç, belirlenen hedeflere erişebilmek için gereksinim duyulan bilgi ve yeteneklerin elde edilmesidir (Can, 2004: 114).

Literatürde eğitim kavramına ilişkin çeşitli tanımlar bulunmaktadır. En genel olan ve yaygın olarak bilinen tanım, Ertürk'e ait olan tanımdır. Ertürk eğitimi, bireyin davranışında kendi yaşantısı yoluyla ve kasıtlı olarak istedik değişimler meydana getirme süreci olarak tanımlamaktadır. Varış ise eğitim yoluyla kişinin amaçlarının, bilgilerinin, davranışlarının, tavırlarının ve ahlak ölçülerinin değiştiğini vurgulamaktadır. Bu tanımlardan yola çıkarak eğitim, bireyde kendi yaşantısına ek kasıtlı kültürlenme yoluyla istenilen davranış değişikliğini meydana getirme süreci olarak nitelendirilebilir (Demirel, 2006: 8).

Daha birçok tanıma bulunan eğitim kavramında ortak olan öge ise bireydir. Bazı filozoflara göre ise eğitim aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

1. Çocuğu insan haline getirme sanatı (Çiçero).
2. Beden ve ruha yetenekli olduğu güzelliği vermek (Platon).
3. İnsanı doğasına göre yetiştirmek (Rousseau).
4. İnsanı mükemmel bir hayatı yaşamaya hazırlamak (Herbert Spencer).
5. Yetişmiş nesiller tarafından henüz sosyal hayat için olgun hale gelmemiş bulunan nesiller üzerinde yapılan her çeşit etki (Durkheim).

Eğitim faaliyetlerindeki temel dayanak, amaçları belirlemektir. Bireylerin neden ve niçin eğitildikleri sorularının cevaplarına amaçlar sayesinde ulaşılmak istenir. Genel olarak eğitimin amacı, bireyleri, yaşadıkları topluma ve ağdaş dünyaya uyumlu hale getirerek onları gerekli bilgi ve becerilerle donatmaktır. Eğitimin zorunlu bir süreç olması, insan ihtiyaçlarından kaynaklanmaktadır. Neticede eğitim, insanların yaşam kalitesini, etkisini, verimini artırmak ve daha iyi imknlar sunmak gayesiyle gerçekleştirilmektedir (Sayma, 2011: 108; MEB, 2010: 307).

Eğitim biliminin asıl konusu, insan davranışları ve bunları değiştirme yollarıdır. Bu durum eğitim biliminin tüm bilim dalları ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olması sonucunu doğurmaktadır. Düşünürler, kuramlar, uygulamalar, eğitim kurumları ve eğitimciler gibi bileşenleri ile eğitim bilimi; eğitim tarihinin hareket noktasını ve temelini oluşturmaktadır (Yaşayan ve Topçu, 2012: 14).

Eğitim sistemi ise insan kaynağının yetiştirilmesi sorununda kendini göstermektedir. Bu sorunun ele alınış biçimi, denetimin etkin olduğu bir çevrede toplumsal bir süreç içerisinde bireyin sosyal ve kişisel yeteneğinin geliştirilmesi şeklindeydir (Ereş, 2004: 1).

Eğitim sürecinin sağlıklı bir biçimde işleyerek ilerleyebilmesi için eğitici rolleri üstlenen bir takım oğeler bulunmaktadır. Eğitimde yer alan ve eğitimi sosyal, ekonomik ve kültürel yönlerden etkileyen bu oğelerin tek tek sayılma imknının olmadığı bir gerçektir. Çünkü eğitim, doğrudan ve dolaylı olarak etkilenen bir süreçtir.

Herkes tarafından söylenen ve bilinen bir söz olan “eğitim ailede başlar” sözü de ilk eğitici rolü üstlenen oğenin anne ve baba olduğunu bize kanıtlamaktadır. Diğer oğeler ise sosyal evre, okul, medya vb. şeklinde sıralamak mümkündür. şüphesiz ki aileden sonra gelen oğenin okul olduğu açıktır. Bu da eğitim hayatında okulun önemini bize açık bir şekilde göstermektedir.

## **1.2 Öğretim ve öğrenim**

Öğretme etkinliklerinin önceden hazırlanmış bir program dahilinde amaçlı, planlı, düzenli ve kontrollü bir şekilde gerçekleştirildiği yerler okullardır. Okullarda yapılan öğretme faaliyetleri ise, ğretim olarak değerlendirilmektedir (Akyüz, 2008: 1).

Öğretim, belli bir ortamda baskı sonucu gerçekleşen bir eylem iken, öğrenim, öğrenenin isteği doğrultusunda gerçekleşmektedir. Bu süreçte yer alan bu iki kavram

arasında, öğrenme kavramının odak nokta olduğu ileri sürülmektedir. Bu odak değişikliğinin başlıca sebebi olarak ise bilginin anlamlandırma ve yorumlama ile oluşturulmasının kabulüdür. Bu doğrultuda öğretimi etkileyen faktörler şöyle sıralanabilir (Özden, 2010: 78):

1. Öğrenim ve öğrenimi etkileyen iç ve dış faktörler,
2. Öğretime uygun fiziki ortam,
3. Öğretime uygun araç ve gereç tedariki,
4. Öğreticinin kabiliyeti, becerisi ve psikolojik hali,
5. Öğrenim görenin kabiliyeti, becerisi ve psikolojik hali,

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, öğretim, belirli bir amaca yönelik olarak gereken bilgileri verme, öğrenmek için gerekli ortamı ve etkinlikleri düzenleme, materyal tedariki ve kılavuzluk eylemi olarak özetlenebilir. Bu durumda öğretim kavramının içerisinde, öğrenme, öğretim materyalleri, öğretmen, okul, derslik vb. kavramlar yer almaktadır. Bu eylemin merkezinde ise öğrenen yani bireyler yer almaktadır.

### **1.3 Türk Eğitim Tarihi**

Günümüzde olduğu gibi geçmişte de eğitimin toplumlar için ne kadar büyük bir önem taşıdığı gerçektir. Devletlerin ileri medeniyetler seviyesine ulaşmak ve nesillerini iyi bir şekilde yetiştirmek için eğitime verdikleri önem tarih boyunca ve günümüzde de devam etmektedir.

Türk tarihindeki her bir dönemde devletin öncülüğü diğer kamusal hizmet alanlarında olduğu gibi eğitim alanında da kendini açıkça göstermektedir. Devletin yönetim üzerindeki ağırlığı, eğitim ve eğitimi gerçekleştiren kurumlar üzerindeki bu etkisini de açıkça göstermiştir. Bu doğrultuda temel anlayış olarak merkezden yönetim anlayışı işleyiş olarak benimsenmiştir (MEB, 2011: 27).

Türk eğitim tarihi Osmanlı Devleti'nden günümüze kadar aşağıda özetle anlatılmaya çalışılmıştır.

#### **1.3.1 Osmanlı Devleti'nde Eğitim Sistemi**

Türk tarihi boyunca eğitim hizmeti sektöründe devletin yer alması geleneksel bir işleyiş olarak kabul edilir. Diğer kamu hizmetlerinde olduğu gibi eğitim

hizmetinin sunulmasında ve yönetilmesinde kararların merkezden alındığı görülmektedir.

Osmanlı İmparatorluğu'ndan önceki dönemlerde eğitim kurumu olarak; medreseler, ahilik ve atabeylikler bulunmaktadır (Yaşayan ve Topçu, 2012: 41). Selçuklulardan gelen devlet tecrübesine sahip Osmanlılar, fethettikleri her yerde, halkın ihtiyaçlarına cevap verebilmek adına cami, mektep ve medreseler inşa etmişlerdir. Bu inşa işi Osmanlılarda adeta bir gelenek halini almış, mektepleşme ve medreseleşme faaliyetine, padişah ve yakınlarının yanı sıra sosyoekonomik durumları iyi birçok vatandaş da katılmış, böylelikle köylere varıncaya kadar hemen hemen her yerde eğitim ve öğretim kurumları açılmıştır (Taşkın, 2008: 344).

Osmanlılardaki eğitim kurumları örgün ve yaygın eğitim kurumları olarak sınıflandırılmaktadır. Bu eğitim sistemi siviller için iki kademedен oluşmaktadır. Birinci kademeyi Sıbyan Mektepleri, ikinci kademeyi ise Medreseler oluşturmaktadır. Genel olarak ise Osmanlı Devleti'nin eğitim kurumları aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Yaşayan ve Topçu, 2012: 41, 62);

1. Örgün Eğitim Kurumları
  - A. Sivil Eğitim Kurumları
    - a. Mektepler
    - b. Medreseler
  - B. Askerî Eğitim Kurumları
    - a. Acemi Oğlanlar Ocağı
    - b. Yeniçeri Ocağı
    - c. Enderun (Saray Mektebi)
2. Yaygın Eğitim Kurumları
  - A. Tekkeler
  - B. Camiler
  - C. Kütüphaneler
  - D. Sahaflar
  - E. Loncalar
  - F. Kıraathaneler
  - G. Rasathaneler

Osmanlı eğitim sisteminde İlköğretim kurumlarını bu mektepler teşkil eder. Arapça “ke-te-be” kökünden ismi mekan olarak üretilen mektep kelimesi, yazı



yazma öğrenilen yer demektir. Ancak, Müslümanlıkta bir çocuğun her şeyden önce Kur'an öğrenmesi gerektiğinden, bu kelime daha çok Kur'an öğrenilen yer manasına kullanılmıştır. II. Beyazid'in kendi adını taşıyan caminin güney tarafında yaptırdığı mektebin vakfiyesindeki “Mektephanede Muallim ve Halife olanlar Talim-i Kelam-ı Kadim ve Kur'an-ı Azim ederler” yollu ifadeden anlaşıldığı üzere, sıbyan mekteplerinin esas gayesi, çocuklara Kur'an-ı yüzünden okutmasını öğretmektir (Kansu, 1930: 29).

Arapça kökenli olan medrese kelimesi, ders gösterilen yer manasına gelmektedir. Medreseler, İslam dininin doğmasıyla beraber cami ve mescitlerin yanında dini bilgilerin öğretildiği birer merkez olarak tesis edilmiştir. Medreselerin en önemli özelliği, İslam aleminde olduğu kadar, dünya medeniyetinde de bir merhaleyi ifade etmekte ve medeniyet tarihinde sistematik şekil ve metotla öğretim yapan ilk kuruluş olarak kabul edilmesidir. Medreselerin Cami derslerinden bağımsız olarak örgütlü eğitim ve öğretim tarihinde en önemli yeri işgal etmeleri, her ne kadar ilk kuruluşları olan IX. ve X. yüzyıllara denk gelse de, gerçekte ilk medresenin kuruluşu İran Nişabur'da XI. yüzyılın başlarında başlamaktadır. Ancak, kendisinden sonrakilere örneklik edecek en teşkilatlı ve ünlü medrese 1057 yılında Büyük Selçuklu Veziri Nizamü'l-Mülk tarafından Bağdat'ta inşa ettirilen “Nizamiye Medresesi”dir. Medreseler, Türklerin İslamiyeti kabul etmelerinden sonra kurmuş oldukları Büyük Selçuklu ve Osmanlı Devletlerinde de en önemli ve ünlü eğitim-öğretim kurumları olmuşlardır. Bağdat Nizamiye Medresesi ile başlatılan medreseler, 1470'de İstanbul'da Semaniye Medreseleri kuruluncaya kadar gerek ilmiye mensuplarının yetiştirilmesi gerekse devletin değişik kadrolarına kalifiye elemanlar hazırlanması görevini üstlenmişlerdir. Medreselerin bu fonksiyonları aynı şekilde Osmanlı Devleti'nde de devam etmiştir. Ancak, Osmanlı medreseleri en büyük teşkilat yapısına, Fatih Sultan Mehmet'in kendi adına inşa ettirdiği camide, etrafına eklettiği mektep, sekiz medrese, aşevi ve kütüphane gibi sosyal ve kültürel kuruluşlarla bir külliye haline getirdiği ve adına sayısı itibarıyla önce “Medaris-i Semaniye”, daha sonraları ise “Sahn-ı Seman” ismi verilen medrese ile ulaşmıştır. Medreselerin gelişmesindeki son merhale ve en yüksek seviye ise Kanun-i Süleyman zamanında küçükten büyük sınıflara doğru yükselen on iki kademeli bir sistemle teşkilatlanan “Süleymaniye Medresesi”dir. Bu medresenin kendinden öncekilerde bulunmayan bir özelliği, ordunun hekim ihtiyacını karşılamak için eklenmiş olan Tıp

Medresesi, Darü'ş Şifa ve riyaziyat öğrenimine mahsus dört medrese ile din dışı alanlara da kalifiye eleman yetiştiren bir kurum olmasıdır. Osmanlı medreselerini, hedef ve işlevleri açısından, biri hukuk, ilahiyat ve edebiyat öğretimi yapan Fatih'in kurduğu Sahn-ı Seman; diğeri fen, tıp ilimlerinin öğretildiği Süleymaniye olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Böylece bu medreselerde kadı, müderris, müftü gibi ilmiye mensupları ile devletin değişik kadrolarına doktor, mimar, operatör mühendis vb. elemanlar yetiştiriliyordu. Bunun yanında hadis ağırlıklı Daru'l-Hadis'ler ve Kur'an-ı Kerim'in okunması üzerinde ağırlıkla durarak, bilhassa cami görevlilerini yetiştiren Daru'l-Kurra'lar bulunmaktaydı (Doğan, 1997: 408-410).

Geleneksel Osmanlı eğitim sistemi, dinî temele dayanmaktaydı. Âlim (bilgin) sözcüğünden de “din bilgini” anlaşılırdı. Devletin, sivil eğitim kurumları üzerinde herhangi bir denetim ve kontrolü bulunmamaktaydı. Eğitim yöntemi esas olarak nakilci ve ezberci bir şekildeydi. Tanzimat Dönemine kadar, eğitim her düzeyde ücretsiz olarak devam etmiştir. Osmanlıca adı verilen Türkçe, Arapça ve Farsça karışımı yapay bir dil geliştirilmiştir. Bunun sonucu olarak da aydınlarla halk arasındaki uçurum derinleşmiştir. Eğitim ve bilginin toplumda yaygınlaşması güçleşmiştir. XVIII. yy.dan sonra, çeşitli olaylarla birlikte eğitim sisteminde yenileşme başlamıştır (Akyüz, 2008: 56).

Osmanlı Devleti'nde klasik dönem eğitim sisteminin özellikleri aşağıdaki gibi özetlenebilir (Uygun, 2003: 115,116);

- a. Bilgin denince akla “âlim” gelmektedir. Âlim denince de medrese eğitimi almış din bilgini anlaşılmaktadır.
- b. Müslüman okulları, gayrimüslim okulları ve yabancı okullar ile askerî eğitim kurumlarında farklı eğitim programları uygulanmaktaydı.
- c. Pozitif bilimlerden ziyade (fizik, kimya, v.b.) naklî bilimlere (tarih, astronomi, v.b.) önem ve değer verilmiştir.
- d. Osmanlı Devleti'nin Balkan bölgelerinden fethettiği topraklardan getirilen gayrimüslim çocuklar, askerî eğitime yerleştirilmişlerdir.
- e. Eğitim ve öğretim; ezbercilik, taklit yoluyla öğrenme, aktarmacılık yöntemleri üzerine kuruludur.
- f. Eğitim alanındaki teknolojik gelişmelerden yararlanma hususunda geç kalınmıştır.

- g. Tanzimat dönemine kadar devletin, eğitim kurumları üzerinde doğrudan bir denetim ve kontrol mekanizması bulunmamaktaydı.
- h. Eğitimin mali kaynağı halk ve vakıflardır.
- i. 19. yy'ın ikinci yarısına kadar kız çocukları ilkokuldan sonra eğitim almamıştır.
- j. İlk ve ortaöğretimde eğitim dili Osmanlı Türkçesidir. Yükseköğretimde ve bilim çevrelerinde kullanılan dil ise Arapçadır.

Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerinde 23 Aralık 1876 tarihinde Kanun-i Esasi kabul edilmiştir. Bu anayasa ile padişahın mutlak yönetimini sınırlayan meşrutiyet dönemi başlamıştır. Kanun-i Esasi'de yer alan maddelerden üç tanesi eğitim ile ilgilidir. Bu maddelerde özetle tüm okulların devletin kontrolü altında olduğu ve eğitimde herkes için ilköğretimin mecburi olduğu belirtilmektedir. Fazla uzun sürmeyen meşrutiyet dönemi 1878 yılında sona ermiş ve Parlamento padişah tarafından kapatılmıştır. 30 sene süren bir mutlakiyet yönetimi hakim olmuş ve bunun ardından 23 Temmuz 1908 tarihinde II. kez Meşrutiyet kabul edilmiştir. Bu dönemlerde eğitim alanında bazı düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bu düzenlemeler aşağıdaki gibi özetlenebilir (Ergün, e.t. 28.11.2013):

- a. İlköğretimin devlet okullarında parasız olması,
- b. Öğretim kurumlarının müfredatına yeni derslerin eklenmesi,
- c. Öğretmen yetiştirmede yeni yaklaşım ve girişimler,
- d. Kırsal kesimde yaşayanların eğitimi,
- e. Halk eğitimi,
- f. Öğretmenlerin ilk kez meslek örgütleri kurmaları,
- g. Eğitim Bakanlığının teşkilat yapısının tekrar düzenlenmesi.

### **1.3.2 Cumhuriyetten Sonra Eğitim Sistemi**

Cumhuriyetin ilanına kadar geçen sürede eğitim ile ilgili birçok çalışma gerçekleştirilmiştir. Ancak devletin devam eden savaşların etkisiyle şartların ve imkânların yetersiz olması eğitime önem verilmesini engellemiştir. Savaş ortamından dolayı uygulamalar açısından sıkıntılar yaşanmıştır. Aşağıdaki tablo 1,1'de Milli Mücadele döneminde eğitim ve öğretim alanında yapılan çalışmalar verilmiştir.

**Tablo 1.1:** Milli mücadele döneminde eğitim ve öğretim alanında yapılan çalışmalar (Yaşayan ve Topçu, 2012: 93).

Yıl	Faaliyet	Açıklama
1920	3 Mayıs 1920: Maarif Vekâleti'nin Kurulması (Eğitim Bakanlığı)	Böylece eğitim işleri, İstanbul Hükümeti ve TBMM Hükümeti tarafından iki ayrı merkezden yürütülmeye başlandı.
1921	25 Mart 1921: Telif ve Tercüme Heyeti'nin Kurulması	Telif ve Tercüme Heyeti, gönderilen eserleri inceleyerek verilecek ödülün miktarını belirliyordu.
	15 Temmuz 1921: Maarif (Eğitim) Kongresi	Öğretmenler ve uzman kişilerin görüşleri alınarak eğitim-öğretim konularının görüşüldüğü ilk toplantıdır. Millî eğitim şûralarının temeli olarak kabul edilebilir.
1922	1921-1922 Öğretim Yılı: Darülfünunda karma eğitime geçilmesi	İnas (Kız) Darülfünunu, 1922'de Darümuallimat-ı Aliyeden ayrılıp Darülfünuna bağlandı. Derslerini yine erkeklerden ayrı olarak başka saatlerde yapacaktı. Fakat fen ve edebiyat şubelerindeki kız öğrenciler, kendi sınıflarını boykot edip erkek öğrencilerin sınıfına gitmişler ve İnas Darülfünunu Eylül 1921'de tarihe karışmıştır.
	1922: Maarif Nezaretinin tüm örgütleri Maarif Vekâletine bağlanması	1922 yılında eğitim kurumlarının çoğu kendi isteğiyle, Ankara'da bulunan Maarif Vekaletine bağlandı. Saltanatın kaldırılmasıyla Osmanlı Devleti sona erince İstanbul Hükümeti'ne bağlı tüm kurumlar aynı bakanlığa devredildi.
1923	15 Temmuz 1923: I. Heyet-i İlmiye (Bilim Kurulu) Toplantısı	Mevcut eğitim sorunlarını belirlemek ve bunlara çözüm yolları geliştirmek üzere toplandı.

Cumhuriyetin ilan edilmesi ile birlikte yeni bir Anayasaya ihtiyaç duyulmuştur. Bu ihtiyaç neticesinde 1924 yılında yeni Anayasa olan 1924 Anayasası kabul edilmiştir. Bu Anayasası'nın 87. maddesinde, "Türk vatandaşları için ilköğretimin zorunlu oluşu ve Devlet kurumlarında parasız oluşu" belirtilmiştir. Bu durum "Kadın, erkek bütün Türkler ilköğretimden geçmek ödevindedirler" şeklinde tekrarlanmıştır (1924 Anayasası).

Osmanlı'nın özellikle son dönemlerinden itibaren eğitim sisteminde, mektep ve medrese sistemi bir arada yürütülmekteydi. Devletin yıkılmasının ardından 23 Nisan 1920'de açılan Büyük Millet Meclisi bünyesinde, Maarif Vekilliği oluşturulmuştur. 15 Temmuz 1921'de Ankara'da yapılan Maarif Kongresinde, Atatürk Türkiye'de Milli Maarifin kurulmasını istemiş ancak süren savaş ve sıkıntılardan dolayı kongreden istenen sonuçlar alınamamıştır. Türkiye Cumhuriyeti devletinin milli ve bilimsel temellere dayanan eğitim sistemi, 3 Mart 1924 tarihli ve 430 sayılı Tevhid-i Tedrisat Kanunu ile ortaya konulmuştur. Bu kanun ile eğitimde köklü ve yeni değişiklikler gerçekleştirilmiştir (Bilim, 2002: 538). "Öğretimin Birleştirilmesi"

anlamını ifade eden bu kanun çerçevesinde, milli eğitim ile ilgili olarak; medreseler kapatılmış, her türlü eğitim-öğretim ve bilim kurumu eğitim faaliyetlerinin tek çatı altında toplanması ve yürütmenin tek bir elden gerçekleştirilmesi amacıyla Eğitim Bakanlığı'na bağlanmış ve yönetimi ilgilendiren her türlü düzenleme bu bakanlığın yetkisinde toplanmıştır (MEB, 2011: 28; Özden, 2010: 156).

Tevhid-i Tedrisat Kanunu'ndan sonra eğitim ve öğretimin geliştirilmesi için çeşitli çabalar devam etmiş ve 22 Mart 1926 tarihinde 789 sayılı Maarif Teşkilatına Dair Kanunu kabul edilerek yürürlüğe konmuştur. Bu kanunun önemi, “Cumhuriyet dönemindeki milli eğitim sisteminin yönetim ve teşkilat yapısını düzenleyen ilk yasal düzenleme” olmasıdır. Günümüz MEB yapısı içerisinde önemli yere ve işleve sahip “Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı”, bu yasada “Talim ve Terbiye Dairesi” adıyla ilk kez oluşturulmuştur. 1 Kasım 1928 tarihinde yeni alfabe (Latin Alfabesi) geçilerek Harf İnkılabı yapılmıştır. Türkçeye uygun olmayan Arap harfleri alfabeti kaldırılmış yerine, önemli ülkelerde kullanılan, öğrenilmesi, yazılması ve kullanılması basit olduğu belirtilen “Latin harfleri” kullanılmaya başlanmıştır. Eğitimin ülkelerin gelişmesi ve ilerlemesi açısından önemi anlaşıldıkça 17 Nisan 1940 tarihinde 3803 sayılı Köy Enstitüleri Kanunu kabul edilmiştir. Bununla beraber yeni ve özgün bir eğitim kurumu oluşturulmuştur. Pragmatik eğitim felsefesi anlayışına dayanan bu kurumların kuruluş amacı; “o yıllarda ülke nüfusunun çoğunluğunu oluşturan ve kırsal kesimde yaşayan insanlara temel eğitim vermek, kendilerinin ve ülkenin refah seviyesini artıracak üretim ile ilgili temel bilgi ve becerileri kazandırmak” şeklinde ifade edilebilir. Bu enstitülerin sayısı 1940 yılında 14 adettir. Zamanla bu sayı 21'e ulaşmıştır. Bu özgün kurumların temel programları 1947 yılında kısmen değiştirilmiş ve 1954 yılının şubat ayında yayınlanan 6234 sayılı Kanun ile “İlk Öğretmen Okulları” bünyesine alınmıştır. 1961 yılında çıkarılan 222 sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu “ilköğretim için ayrı olarak çıkarılan ilk yasa” olması açısından önemlidir. İlköğretimin zorunlu ve devlet okullarında parasız olduğunu vurgulayan ve yineleyen bu yasa; ilde ilköğretim görevlileri, örgütlenme, ilköğretim kurumlarının açılma ve kapanma zamanları, kayıt ve kabul işlemleri, okula devam-devamsızlık, okulların arsa ve toprak işleri, ilköğretimin gelir ve giderleri ile çeşitli konuları düzenlemektedir (Fer, 2005: 1-2; MEB, 2011: 28-29).

Gelişen ve değişen dünya koşullarında Türk eğitim sisteminin sabit kalması, ülkenin geleceği açısından sıkıntılar yaratmasının kaçınılmaz olduğu dönemlerde, bu

küresel değişime ayak uydurmak amacıyla Türk eğitim sistemini bir bütünlük içinde ele alarak değerlendirme ihtiyacı kendini göstermiştir. Bu bütünlüğü sağlamak amacıyla 1973 yılında “1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu” çıkarılmıştır. Bu yasanın 18. maddesinde; “Türk millî eğitim sisteminin, örgün eğitim ve yaygın eğitim olarak iki ana bölümden oluştuğu, örgün eğitimin, okul öncesi eğitimi, ilköğretim, orta öğretim ve yüksek öğretim kurumlarını kapsadığı, yaygın eğitimin ise, örgün eğitimin yanında veya onun dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinin ve etkinliklerinin tamamını kapsadığı” ifadeleri yer almıştır. Eğitim sisteminin gereği olan ve halkın ihtiyaçları doğrultusunda devam ettirilen bu bütünlük çerçevesinde mesleki ve teknik eğitim alanında reform yasa olarak kabul edilebilecek yasa olan 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu 1986 yılında çıkartılmıştır. Mesleki ve teknik eğitim alanında yer alan bütün düzenlemelerin yasal dayanağı olan bu kanuna göre; mesleki ve teknik eğitim programlarının yer aldığı ve uygulandığı her tür ve derecedeki örgün ve yaygın eğitim kurumları ile işletmelerde gerçekleştirilecek mesleki eğitimin; planlanması, geliştirilmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili kararlar almak ve alınan kararlar doğrultusunda Bakanlığa görüş bildirmek üzere, Bakanlık bünyesinde “Mesleki Eğitim Kurulu” kurulur. Bu kurul tarafından alınan kararları Bakanlık ve ilgili meslek kuruluşları yürütür. İllerde ise “İl İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulu” oluşturulur (Yaşayan ve Topçu, 2012: 102-112; Ergün, e.t. 28.11.2013; MEB, 2011: 28,29).

Cumhuriyet Döneminde yükseköğretim ile ilgili olarak 1933 yılında 2252 sayılı Kanun çıkarılmıştır. Bu kanun reform denilebilecek nitelikte değişiklikler getirmiştir. 1869 yılında çıkarılan “Maarif-i Umumiye Nizamnamesi” (Genel Eğitim Tüzüğü) ile de açılması ön görülen ve 1870 yılında İstanbul’da faaliyete geçen Darülfünun (Üniversite) kaldırılmış, onun yerine “İstanbul Üniversitesi” kurulmuştur. Buna müteakip Temmuz 1973’te 1750 sayılı “Üniversiteler Kanunu” çıkarılmıştır. Bu kanunda Üniversitelerin görevleri ayrıntılı bir biçimde düzenlenmiş ve açık bir şekilde belirtilmiştir. Bu görevler kısaca; “öğrenci yetiştirmek, toplumun genel düzeyini artırıcı bilimsel verileri yaymak, bilimsel inceleme ve araştırmalar yapmak, ulusal ve uluslararası bilim ve araştırma kurumları ile işbirliği yapmaktır”. 6 Kasım 1981 tarihine gelindiğinde ise 2547 sayılı “Yükseköğretim Kanunu” kabul edilmiş. Bu kanun ile de yükseköğretim kurumlarının yapıları ve işleyişleri kapsamlı biçimde değiştirilmiştir. Bu kanun, “yükseköğretimin amaç ve ilkelerini, bu

kurumların ve üst kuruluşlarının görev, yetki, sorumluluk, örgütlenme ve işleyiş ile eğitim ve öğretim, araştırma, inceleme, yayın, öğretim elemanları ve öğrencilerle ilgili konuları” düzenlemektedir. 2547 sayılı bu kanunda yükseköğretimi düzenleyecek üst kuruluşlar ise; “Yükseköğretim Kurulu” (YÖK) ve “Üniversitelerarası Kurul” (ÜAK) şeklinde belirlenmiştir (Akyüz, 1999).

### **1.3.3 Günümüzde Eğitim Sistemi**

18.8.1997 tarihinde yürürlüğe giren 4306 sayılı Kanun ise zorunlu eğitimin süresini 8 yıla çıkarmıştır. Velilerin çocuklarını okullara göndermesi için çeşitli yaptırımlar getirmiştir. Devletin bu kanunu uygulaması bakımından yaşayabileceği maddi imkansızlıklar göz önüne alınarak ve yine bu yasayla, 6802 sayılı Gider Vergisi Kanunu, 492 sayılı Harçlar Kanunu, 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu'nun ilgili maddeleri değiştirilerek, bu yasaların ilgili maddeleri gereği toplanan vergi ve harçların %25'i, 31.12.2010 tarihine dek sekiz yıllık kesintisiz ilköğretim hizmetlerinde kullanılmak üzere MEB payı olarak eğitime katkı için ayrılmıştır. Daha önce çıkarılan yasaların bazı maddelerinde 2001 yılında çıkarılan 4702 sayılı Kanun ile değişiklikler yapılmıştır. 4702 sayılı kanunun ilk maddesinde “bir veya daha fazla meslek yüksekokulu ile öğretim programları bütünlüğü ve devamlılığı içinde ilişkilendirilmiş mesleki ve teknik orta öğretim kurumlarından oluşan Mesleki ve Teknik Eğitim Bölgeleri oluşturulması” yer almıştır. İkinci maddesinde ise; “Mesleki ve Teknik Orta Öğretim Kurumlarından mezun olan öğrencilerin istedikleri doğrultusunda bitirdikleri programın devamı niteliğindeki ya da yakın programların uygulandığı, öncelikle kendi mesleki ve teknik eğitim bölgesi içinde yer alan veya bölgesi dışındaki Meslek Yüksekokullarına sınavsız olarak yerleştirilebilmelerinin mümkün olduğu” belirtilmiştir. Kanunun 24. maddesiyle de 4306 sayılı kanunla zorunlu eğitim sağlanan ek kaynaklardan ortaöğretim kademesinin de faydalanması öngörülmüştür (MEB, 2011: 29; Ergün, e.t. 28.11.2013)

Milli Eğitim Bakanlığı'nın görevleri ile ilgili olan 1926 tarihinde kabul edilen 789 sayılı Maarif Teşkilatına Dair Kanun'dan sonra bakanlığın örgüt yapısını kapsamlı bir biçimde ele alan ve değiştiren yasa, 2011 yılında çıkarılan “652 sayılı Milli Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname”dir. Bu kararnameye göre Milli Eğitim Bakanlığı ‘merkez örgütü’, ‘taşra örgütü’, ‘yurtdışı örgütü’ ve ‘hizmet birimleri’ olmak üzere dört bölümden

oluşturulmuştur. Bakanlık merkez örgütü; Bakanlık Makamı, Talim ve Terbiye Kurulu, hizmet birimleri, danışma ve denetim birimleri ile yardımcı birimlerden oluşturulmuştur. Taşra örgütü olarak da; her ilde ve ilçede bir milli eğitim müdürlüğü bulunur maddesi getirilmiştir. Kararname ile Bakanlık yurtdışı teşkilatı kurmaya yetkili kılınmıştır (MEB, 2011: 30).

Türk Eğitim Sistemine yön vermek amacıyla görüş ve önerilerin sunulduğu, tartışıldığı ve kuruluşu ile çalışmalarını kanunla düzenlenen “Milli Eğitim Şuraları” ilk kez 1939 yılında toplanmıştır. En son olarak 18.’si (2010 yılı) toplanan bu şuralar Bakanlığın danışma organı niteliğindedir. Kararları ise bağlayıcı değil sadece Bakanlığa yol gösterici ve fikir verici niteliktedir.

1982 Anayasasında yükseköğretim kurumları ve yükseköğretim üst kuruluşlarıyla ilgili düzenlemeler yer almaktadır (Madde 130 ve 131). Bu maddelerde özetle; “kamu tüzel kişiliğine sahip ve bilimsel özerkliğe sahip üniversitelerin Devlet tarafından kanunla kurulacağı, kazanç amacına yönelik olmamak koşulu ile vakıflar tarafından yükseköğretim kurumlarının kurulabileceği, Yükseköğretim Kurulu üyelerinin ve rektörlerin Cumhurbaşkanınca atanacağı” hususları yer almaktadır. Bu gelişmeleri takip eden son değişiklik ise, Millî Eğitim Bakanlığının yeniden yapılandırılmasıdır. 6/4/2011 tarihli ve 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanarak, Bakanlar Kurulu’nca 25/8/2011 tarihinde kararlaştırılmış, bu kanun hükmünde kararname ile (KHK/652) bakanlık teşkilatlanmasında, hizmet birimlerinde ve Talim ve Terbiye Kurulu gibi çeşitli organların iç yapılarında bazı düzenlemelere gidilmiştir (MEB, 2011: 30)

Türkiye eğitim alanında özellikle son yıllarda ciddi politikalar uygulamıştır. 30/3/2012 tarihli ve 6287 sayılı “İlköğretim ve Eğitim Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”un, 11/04/2012 tarihinde yürürlüğe girmesi ile birlikte zorunlu eğitim süresi 8 yıldan 12 yıla çıkarılmış ve bazı yeni uygulamaları da beraberinde getirmiştir. 12 yıl zorunlu eğitim 4 yıl ilköğretim, 4 yıl ortaokul ve 4 yıl lise eğitimini kapsamaktadır. Öğrencilerin öğrenim gördüğü birinci 4 yıl (1, 2, 3, 4. sınıflar) ilköğretim, ikinci 4 yıl (5, 6, 7, 8. sınıflar) ortaokul ve üçüncü 4 yıl (9, 10, 11, 12. sınıflar) ise lise şeklinde isimlendirilmektedir. Yine günümüzde güncel olarak tartışılmaya devam edilen diğer bir konu da dershanelerin kapatılması hususudur.

Ülkenin eğitim sistemindeki ki hedefleri belirlenirken, OECD ülkelerinin eğitimde geldikleri seviyeler hedef olarak seçilmiştir. MEB ve YÖK bütçeden 1996



yılında %9,8 pay alırken 2005 yılında bu oran %13'e çıkarılmıştır. Bu süreçte ayrıca okul-işletme işbirliği, AB programlarına katılım, Bologna sürecine katılım gibi birçok faaliyete imza atılmıştır (DPT, 2009: 79)

Sonuç olarak unutulmaması gereken bir husus, günümüze kadar eğitim ile ilgili yapılan reformların, kanunların ve değişikliklerin en önemli amacı, ülkemizin eğitim kalitesini arttırmak, diğer dünya ülkeleri ile yarışta geri kalmamak, küreselleşmiş dünyada teknolojik gelişmeleri takip edebilmek, kaliteli, eğitilmiş, bilgi seviyesi yüksek ve sağlam bir nesil yetiştirebilmektir.

#### **1.4 Eğitim Hizmetleri**

Geleneksel eğitim anlayışında, eğitim hakkının herkese fırsat eşitliği çerçevesinde dağıtılması esastır. Oysa bilgi ve teknoloji alanındaki gelişmelere paralel olarak eğitim politikalarını etkileyen ve hedefleri yönlendiren yeni eğitim anlayışında, öğrencinin yeteneğini belirlemek ve bu yeteneği geliştirmek üzerine kurulu yönlendirme esastır. Bu zorunluluğun ortaya çıkışı, karar verme becerisi tam olarak gelişmeyen öğrencinin, yeterli donanımlarla beslenmediği dönemlerde, hayatını etkileyen kararlar almasını sağlamak üzere bilgi ve farkındalık seviyesinin artırılması ihtiyacından kaynaklanmaktadır (Arslan ve Kılıç, 2000).

Eğitim, bir ülkenin temel yapı taşlarından birisi durumundadır. Bu eğitim hizmetinin kamu ya da özel sektör tarafından yerine getirilmesi sırasında, belirlenen amaçlar ve hedeflere ulaşma düzeyi, hizmetin kalitesini de ortaya koymaktadır.

Türk Eğitim Sistemi'nde eğitim hizmetleri kademeli olarak Milli Eğitim Bakanlığı tarafından sunulmaktadır. Bu kademelerdeki eğitim hizmetleri, Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı kamu ve özel eğitim kurumlarında gerçekleştirilmektedir. Bu kademeler aşağıdaki gibidir (MEB, 2011: 44);

1. Okul öncesi eğitim
2. İlköğretim birinci kademe ve ikinci kademe
3. Ortaöğretim
4. Üniversiteler

##### **1.4.1 Eğitim Hizmetlerinin Amacı**

İnsanların yaşam seviyesini arttırmak ve sunulan olanakları sürekli olarak iyileştirilmek eğitim hizmetlerinin genel amacıdır. Tarihimiz boyunca kurulan tüm

devletlerin temel amacı halklarının mutluluğu olmuştur. Eğitim ise bu amaca aracılık eden bir araç niteliğinde yerini almıştır. Eğitim sayesinde, kişilerin ve toplumların yeteneklerine başarılarla ulaşabilmek için şekil verilmeli ve çağın gerekleri eğitim ile yerine getirilmelidir (MEB, 2010).

Milli Eğitim Bakanlığı, Türk Milli Eğitim'in amaçlarını Milli Eğitim Temel Kanunu'nda genel ve özel amaçlar olarak özetle şu şekilde belirtmektedir (Madde 2 ve 3):

Türk Milli Eğitiminin genel amacı, Türk Milletinin bütün bireylerini,

1. Atatürk ilke ve inkılapları ile Anayasada yer alan Atatürk milliyetçiliğine bağlı yurttaşlar olarak yetiştirmek,
2. Türk Milletinin milli, ahlaki, insani, manevi ve kültürel değerlerini benimseyen, koruyan ve geliştiren yurttaşlar olarak yetiştirmek,
3. Ailesini, vatanını, milletini seven ve daima yüceltmeye çalışan, insan haklarına ve Anayasanın başlangıcındaki temel ilkelere dayanan demokratik, laik ve sosyal bir hukuk Devleti olan Türkiye Cumhuriyetine karşı görev ve sorumluluklarını bilen ve bunları davranış haline getirmiş yurttaşlar olarak yetiştirmek,
4. Beden, zihin, ahlak, ruh ve duygu bakımlarından sağlıklı ve dengeli bir biçimde gelişmiş bir kişiliğe ve karaktere, hür ve bilimsel düşünme gücüne, geniş bir dünya görüşüne sahip, insan haklarına saygılı, kişilik ve teşebbüse değer veren, topluma karşı sorumluluk duyan; yapıcı, yaratıcı ve verimli kişiler olarak yetiştirmek;
5. İlgi, beceri ve kabiliyetlerini geliştirerek gerekli bilgi, beceri, davranışlar ve birlikte iş görme alışkanlığı kazandırmak suretiyle hayata hazırlamak,
6. Onların, kendilerini mutlu edecek ve toplumun mutluluğuna katkıda sağlayacak bir iş ve meslek sahibi olmalarını sağlamak;
7. Bu sayede bir yandan Türk vatandaşlarının ve toplumunun refah ve mutluluğunu artırmak; diğer yandan milli birlik ve bütünlük içinde ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmayı desteklemek ve hızlandırmak ve sonuçta Türk Milletini çağdaş uygarlığın yapıcı, yaratıcı, seçkin bir ortağı yapmaktır.

Türk eğitim ve öğretim sistemi, yukarıdaki genel amaçları gerçekleştirecek şekilde tertip edilir. Çeşitli derece ve türdeki eğitim kurumlarının özel amaçları, genel amaçlara ve aşağıda sayılan temel ilkelere uygun olarak belirlenir. Bu ilkeler;

- a. Genellik ve eşitlik,
- b. Ferdin ve toplumun ihtiyaçları
- c. Yöneltilme
- d. Eğitim hakkı
- e. Fırsat ve imkan eşitliği
- f. Süreklilik
- g. Atatürk İnkılap ve İlkeleri ve Atatürk Milliyetçiliği
- h. Demokrasi eğitimi
- i. Laiklik
- j. Bilimsellik
- k. Planlılık
- l. Karma eğitim
- m. Eğitim kampüsleri ve okul ile ailenin işbirliği
- n. Her yerde eğitim

#### **1.4.2 Eğitimin Önemi**

Toplumsal medeniyet seviyesi eğitimde gelinen nokta ile belirlenmektedir. Nesillerin birbirlerine ve gelecek nesillere bilgi aktarımı ile ilk insandan bugüne nasıl bir yol alındığı açıkça görülmektedir. Bu durum, eğitimin nasıl bir hayati önem taşıdığını bizlere açık bir şekilde göstermektedir (MEB, 2010).

#### **1.4.3 Eğitim Hizmetlerinin Sınıflandırılması**

Ülkemizdeki eğitim hizmetlerinin sınıflandırılması Milli Eğitim Temel Kanunu'nun ikinci kısımda açık bir şekilde belirtilmiştir. Kanunun bu kısmına göre Türk Eğitim Sistemi'nin genel yapısı iki ana bölümden oluşmaktadır. Birincisi yaygın eğitim, ikincisi ise örgün eğitimidir. Son yıllarda yaygınlaşan uzaktan eğitim ise özellikle 1982 yılından sonra uygulanmaya başlanmış ve internetin gelişimiyle eğitim sistemi içerisindeki payı gün geçtikçe artmıştır (Milli Eğitim Temel Kanunu, md. 18).

### 1.4.3.1 Örgün eğitim

Milli Eğitim Temel Kanunu'nda örgün eğitim, "okul öncesi eğitimi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarını kapsamaktadır" şeklinde açıklanmaktadır (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 18). Diğer bir deyişle, örgün eğitim kişilerin iş yaşamına başlamadan önce okul ya da okul niteliğindeki yerlerde genel ve özel bilgiler ile donatılarak yetiştirilmelerini sağlamak amacıyla gerçekleştirilen eğitimidir. Bu eğitim yasalar ile düzenlenmektedir. Tablo 1.2'de örgün eğitim kapsamında ülkemizde yer alan resmi ve özel kurumların sayısı, derslikleri, öğrenci ve öğretmen sayıları verilmiştir.

**Tablo 1.2:** 2012-2013 eğitim öğretim yılı örgün eğitim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları (Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013, (2013)).

EĞİTİM KADEMESİ	OKUL/ KURUM	ÖĞRENCİ SAYISI	ÖĞRETMEN SAYISI	DERSLİK SAYISI
Örgün Eğitim (Resmi)	55.648	15.239.702	757.981	493.289
Örgün Eğitim (Özel)	5.942	613.064	74.745	45.153
Örgün Eğitim (Açıköğretim)	2	1.381.686	-	-
Örgün eğitim toplamı	61.592	17.234.452	832.726	538.442

Mecburi ilköğrenim çağına gelmemiş çocukların yaşlarına uygun şekilde eğitiminin gerçekleştirildiği zaman dilimi, okul öncesi eğitimi kapsamaktadır. Bu eğitim dönemi; çocukların bedensel, zihinsel ve duygusal yönden gelişimini ve iyi alışkanlıklar kazanmasını sağlamak, onları ilköğretime hazır hale getirmek, şartları elverişsiz çevrelerden ve ailelerden gelen çocuklar için ortak bir yetişme ortamı yaratmak, çocukların Türkçeyi doğru ve güzel konuşmalarını sağlamak gibi temel amaçları içermektedir. Okul öncesi eğitim kurumları, bağımsız bir şekilde tek okul olarak açılabileceği gibi, gerekli durumlarda ilköğretim okuluna bağlı anasınıfları halinde veya ilgili diğer öğretim kurumlarına bağlı uygulama sınıfları olarak da açılabilir (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 19-21). Tablo 1,3'de ülkemizde yer alan okul öncesi eğitim veren resmi ve özel kurumların sayısı, derslikleri, öğrenci ve öğretmen sayıları verilmiştir.

**Tablo 1.3:** 2012-2013 eğitim öğretim yılı okul öncesi eğitim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları (Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013, (2013)).

EĞİTİM KADEMESİ	OKUL/ KURUM	ÖĞRENCİ SAYISI	ÖĞRETMEN SAYISI	DERSLİK SAYISI
Okul öncesi eğitim (resmi)	2.005	953.20 9	13.134	37.900
Okul öncesi eğitim (özel)	3.013	124.724	12.895	11.472
Okul öncesi eğitim toplamı	5.018	1.077.933	26.029	49.372

İlköğretim kurumlarında, mecburi ilköğretim birinci ve ikinci kademe yaş aralığı olan 6-13 yaş çağı grubundaki çocukların eğitimi gerçekleştirilmektedir. Kanuna göre bu çağ çocuğun 5 yaşını bitirdiği yılın eylül ayı sonunda başlar ve 13 yaşını bitirip 14 yaşına girdiği yılın öğretim yılı sonunda da biter. Bu eğitim döneminde, her Türk çocuğuna iyi bir yurttaş olması amacıyla temel bilgi, beceri, davranış ve alışkanlıkları kazandırılır. Çocuğun, milli ahlak anlayışı doğrultusunda yetiştirilmesi temel amaç olarak belirlenmiştir. Bu eğitim dönemi, çocuğun ilgi, yetenek ve kabiliyetlerini artırarak yetiştirildiği, hayata ve üst öğrenime hazırlanması için geçtiği öğrenim evreleridir. İlköğretim kurumlarının ilkokul ve ortaokul olarak bağımsız okullar hâlinde kurulması esas kural olarak kabul edilmektedir. Ancak imkân ve şartlara göre ortaokullar, ilkokullarla veya liselerle birlikte kurulabilir (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 22-24). Tablo 1.4’de ülkemizde yer alan ilköğretim kademesinde eğitim öğretim veren resmi ve özel kurumların sayısı, derslikleri, öğrenci ve öğretmen sayıları verilmiştir.

**Tablo 1.4:** 2012-2013 eğitim öğretim yılı ilköğretim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları (Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013, (2013)).

EĞİTİM KADEMESİ	OKUL/ KURUM	ÖĞRENCİ SAYISI	ÖĞRETMEN SAYISI	DERSLİK SAYISI
İlkokul (resmi)	28.177	5.426.529	261.497	222.265
İlkokul (özel)	992	167.381	20.546	12.655
İlkokul toplamı	29.169	5.593.910	282.043	234.920
Ortaokul (resmi)	16.082	5.035.415	250.833	114.691
Ortaokul (özel)	904	164.29 4	18.92 6	9.893
Açık öğretim ortaokulu	1	367.277	-	-
Ortaokul toplamı	16.987	5.566.986	269.759	124.584

Ortaöğretim kademesi ise, ilköğretime dayalı, dört yıllık zorunlu, örgün veya yaygın öğrenim veren genel, mesleki ve teknik öğretim kurumlarının tümünü kapsamaktadır. Bu okulları bitirenlere ortaöğretim diploması verilir. İlköğretimnin ikinci kademesini tamamlayan ve ortaöğretime geçmeye hak kazanmış olan her öğrenci, ortaöğretime devam etmek ve ortaöğretim imkanlarından ilgi, yetenek ve kabiliyetleri ölçüsünde yararlanma hakkına sahiptir. Bu ortaöğretim kademesinde;

- Bütün öğrencilere ortaöğretim seviyesinde asgari ortak bir genel kültür vermek,
- Verilen genel kültür ile onlara kişi ve toplum sorunlarını tanıtmak,
- Çözüm yolları aramak ve yurdun iktisadi sosyal ve kültürel kalkınmasına katkıda bulunmak bilincini ve gücünü kazandırmak,
- Onları çeşitli program ve okullarla ilgi, yetenek ve kabiliyetleri ölçüsünde ve doğrultusunda yükseköğretime veya hem mesleğe hem de yükseköğretime veya hayata ve iş alanlarına hazırlamak,

amaçlanmaktadır. Bu amaçlar ve görevler yerine getirilirken öğrencilerin istekleri göz önünde bulundurulur. İstek ve kabiliyetleri ile toplum ihtiyaçları arasında denge sağlanır (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 26-28). Tablo 1.5’de ülkemizde yer alan ortaöğretim kademesinde eğitim öğretim veren resmi ve özel kurumların sayısı, derslikleri, öğrenci ve öğretmen sayıları verilmiştir.

**Tablo 1.5:** 2012-2013 eğitim öğretim yılı ortaöğretim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları (Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013, (2013)).

EĞİTİM KADEMESİ	OKUL/ KURUM	ÖĞRENCİ SAYISI	ÖĞRETMEN SAYISI	DERSLİK SAYISI
Ortaöğretim (resmi)	9.384	3.824.549	232.517	118.433
Ortaöğretim (özel)	1.033	156.665	22.378	11.133
Açık öğretim lisesi	1	1.014.409	-	-
Ortaöğretim (Genel+Mesleki Ortaöğretim) toplamı	10.418	4.995.623	254.895	129.566
Genel ortaöğretim (resmi)	3.306	1.817.421	99.196	60.077
Genel ortaöğretim (özel)	907	138.811	20.197	10.030
Açık öğretim lisesi	1	769.740	-	-
Genel ortaöğretim toplamı	4.214	2.725.972	119.393	70.107
Meslekî ve teknik lise (resmi)	6.078	2.007.128	133.321	58.356
Meslekî ve teknik lise (özel)	126	17.854	2.181	1.103
Mesleki açık öğretim lisesi	-	244.669	-	-
Meslekî ve teknik ortaöğretim toplamı	6.204	2.269.651	135.502	59.459

Yükseköğretim, orta öğretime dayalı en az iki yıllık yüksek öğrenim veren eğitim kurumlarının tamamını kapsamaktadır (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 34). Bu öğretimin amaç ve görevleri şu şekilde sıralanmaktadır (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 35);

1. Öğrencileri ilgi, yetenek ve kabiliyetleri ölçüsünde ülkemizin bilim politikasına uygun bir şekilde yetiştirmek;
2. Öğrencileri toplumun yüksek seviyede ve çeşitli kademelerdeki insan gücü ihtiyaçlarına göre yetiştirmek;
3. Çeşitli kademelerde bilimsel öğretim yapmak;
4. Ülkemizi doğrudan ya da dolaylı olarak ilgilendiren konular başta olmak üzere, bütün bilimsel, teknik ve kültürel sorunları çözmek için bilimleri genişletip derinleştirecek inceleme ve araştırmalarda bulunmak;
5. Ülkemizin türlü yönde ilerleme ve gelişmesini ilgilendiren bütün sorunları, hükümet ve kurumlarla da iş birliği ile öğretim ve araştırmalar yapmak, elde edilen sonuçlardan toplumun yararlanmasını sağlamak ve topluma sunmak;
6. Hükümet tarafından istenecek inceleme ve araştırmaları yaparak onları sonuçlandırmak ve düşüncelerini bildirmek;
7. Yapılan araştırma ve incelemelerin sonuçlarını gösteren, değerlendiren, analiz eden, bilim ve tekniğin ilerlemesini sağlayan her türlü yayınları yapmak;
8. Türk toplumunun genel seviyesini yükseltici ve kamuoyunu aydınlatıcı bilim verilerini sözlü veya yazılı ile toplumda yaymak ve yaygın eğitim hizmetlerinde bulunmaktır.

Yine kanunda göre yükseköğretim kurumları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 36):

1. Üniversiteler,
2. Fakülteler,
3. Enstitüler,
4. Yüksekokullar,
5. Konservatuvarlar,
6. Meslek yüksekokulları
7. Uygulama ve araştırma merkezleri.

Aşağıda yer alan tablo 1.6’te ülkemizde yükseköğretim kademesinde öğretim faaliyetinde bulunan resmi ve özel üniversitelerin sayısı verilmiş olup, tablo 1.7’de de bu resmi ve özel üniversitelerde kademelere göre eğitim gören öğrenci sayıları verilmiştir.

**Tablo 1.6:** Üniversite sayıları (ÖSYM (2013)).

ÖĞRETİM KURUMU	KURUM SAYISI
Devlet Üniversitesi	100
Vakıf Üniversitesi	60
Vakıf –MYO	7
Askeri-Polis Akademi-MYO	10
Üniversite toplamı	177

**Tablo 1.7:** Üniversite öğrenci sayıları (ÖSYM (2013)).

ÖĞRETİM KADEMESİ	ÖĞRENCİ SAYISI
Lisans	1.641.973
Lisans AÖF	1.506.887
Toplam	3.148.860
Ön Lisans	777.741
Ön Lisans AÖF	749.965
Toplam	1.527.706
Yüksek Lisans	218.630
Doktora	60.311
Genel Toplam	4 955.507

### 1.4.3.2 Yaygın eğitim

Milli Eğitim Temel Kanunu’nda yaygın eğitim, “*örgün eğitim yanında veya dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinin tümünü kapsamaktadır*” şeklinde ifade edilmektedir (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 18). Bu tanımı az biraz açmak gerekirse, yaygın eğitimi, örgün eğitim faaliyetlerinden hiç yararlanmamış veya yararlanırken çeşitli sebeplerle erken ayrılmış ya da örgün eğitime devam ederken kendisini ilgilendiği alanda ve meslek dallarında geliştirmek istemiş kişilere uygulanan eğitim olarak açıklayabiliriz. Aşağıdaki tablo 1.8’de ülkemizdeki yaygın eğitim sistemi içerisinde yer alan kurum, derslik, öğrenci ve öğretmen sayısı verilmiştir.



**Tablo 1.8:** 2012-2013 eğitim öğretim yılı yaygın eğitim kurum, öğrenci, öğretmen ve derslik sayıları (Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013, (2013)).

EĞİTİM KADEMESİ	OKUL/ KURUM	ÖĞRENCİ SAYISI	ÖĞRETMEN SAYISI	DERSLİK SAYISI
Yaygın eğitim (resmi)	1.614	4.755.501	14.214	6.576
Yaygın eğitim (özel)	12.118	3.316.007	97.060	78.964
Yaygın eğitim toplamı	13.732	8.071.508	111.274	85.540

Yaygın eğitimin özel amacını, milli eğitimin genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 40):

1. Okuma-yazma bilmeyen kişilere okuma - yazma öğretmek ve eksik eğitimlerini tamamlamaları için eğitim imkanlarını sürekli hazır bulundurmak,
2. Çağımızın teknolojik, sosyal ve kültürel vb. gelişmelerine uymalarını sağlayıcı eğitim imkanları hazır bulundurmak,
3. Milli kültür değerlerimizi açıklayıcı, onları koruyucu, geliştirici ve benimsetici nitelikte eğitim vermek,
4. Toplu yaşama, dayanışma, yardımlaşma alışkanlıkları ile birlikte çalışma, örgütlenme gibi yeterlilikler kazandırmak,
5. Hem bireylerin kendileri için hem de iktisadi gücün artırılması için beslenme ve sağlıklı yaşama yollarını anlatmak ve benimsetmek,
6. Boş zamanlarını nasıl değerlendirebilecekleri hakkında fikirler sunmak ve bunu alışkanlık haline getirme becerisi kazandırmak,
7. Çeşitli etkinliklerle belirli süreli ve kademeli olarak ekonomimizin gelişmesi doğrultusunda bilgiler sunmak ve istihdam politikasına uygun meslekleri edinmelerini sağlayıcı imkanlar hazırlamak,
8. Çalışan bireylerin hizmet içi eğitim ile iş hayatına adapte olmalarını sağlamak ve kendilerini mesleklerinde geliştirmelerine yardımcı olmak.

Yaygın eğitim, genel eğitim ve mesleki-teknik eğitim olarak iki bölümden oluşur (Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 41).

### 1.4.3.3 Uzaktan eğitim

Uzaktan eğitim ile ilgili Türkiye'de ilk defa 1950-1980 yılları arasında tartışmalar yapılmış ve bazı uygulamalar yapılmak istenmiştir. Ancak düzenli olarak 1982 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Ülkemizde uzaktan eğitim düşüncesi, ilk olarak, 1924 yılında Dewey'in sunduğu “öğretmen eğitim raporu” ile gündeme gelmiştir, Daha sonraları da 1927 yılında kavram olarak konuşulmaya başlanmıştır (Alkan, 1998: 46). Öğretmensiz eğitimin olamayacağı görüşü uzaktan eğitim olgusuna soğuk bakılmasına neden olmuştur. Özellikle uzaktan okuma-yazma öğrenilemeyeceği düşüncesinin ağır basması uzaktan eğitim kavram ve olgusunun 1950’li yıllara kadar ülkemizde gelişmemesinin ve ilerlememesinin açık bir nedeni olarak gösterilebilmektedir. 1927-1950 yılları arasında, uzaktan eğitimin Türkiye’de sadece düşünce olarak kaldığı ve herhangi bir çalışmanın yapılmadığı bir dönem olarak tanımlanmaktadır (Kaya ve Odabaşı, 1996: 31).

İçinde bulunduğumuz bilgi ve iletişim çağı olarak nitelendirilen 21. yy.’da bilgi ve iletişim teknolojileri hızla gelişmektedir. Bu teknoloji her alanın odak noktası olmaktadır. Bilgi teknolojilerindeki bu gelişmeler ışığında uzaktan eğitim sistemi de kendisini aydınlatarak olumlu yönde gelişmesini sağlamıştır. Geçmişte hayal olarak düşünülen bu uzaktan eğitim olgusu, bu gelişmelerle beraber günümüzde kolaylıkla kullanılabilir hale gelmiştir (İşman, 2011: 2). İnsanlarımızın da bu konudaki bir takım gelişmelerin farkına varmaları da, uzaktan eğitimin günümüz seviyesine gelmesinde önemli bir yere sahiptir.

Uzaktan eğitim, öğretmen ve öğrencinin fiziksel olarak farklı yerlerde ancak aynı zamanlı ya da ayrı zamanlı olarak iletişim kurdukları bir öğrenme sistemidir. Bu sistem ile öğrenme etkinliği değişik boyutlarda gerçekleştirilebilmektedir. Bu sistemin temel özelliklerini aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Çetiner, Gencel, Erten, 2004: 1,2);

- a. Eğiticinin ve öğrencinin eğitim sürecinin büyük bir kısmında mekan olarak farklı yerlerde bulunmaları,
- b. Eğitim ortamının eğitici, öğrenci ve ders içeriğini bir araya getirmek için kullanılması,
- c. Eğiticinin, öğrencinin ve eğitim kurumun iki yönlü ve karşılıklı iletişimlerinin sağlanması,
- d. Yer ve zaman açısından bağımsızlığın sağlanması,

e. Öğrencinin eğiticinin etkisi altında olmaksızın kendi isteği ile öğrenmesi.

Uzaktan eğitim yönteminde öğretim süreçleri üç boyutlu olarak gerçekleştirilmektedir. Bu boyutlar; basılı materyallerle öğretim, yayın yoluyla öğretim ve yüz yüze öğretimdir (Atasoy, 2004: 3).

Uzaktan eğitimde genellikle çalışmanın veya eğitimin uydu, çoklu ortam bileşenleri, bilgisayar gibi elektronik araçlarla uzak olan mekana ulaştırılması söz konusudur. Bu bakımdan uzaktan eğitim bir takım özelliklere sahiptir. Bunlar (Keegan, 1998: 15);

1. Küreselleşme
2. Özelleştirme
3. Geleneksel eğitime uygun olmayan öğrencilere hizmet verme
4. Hareket kabiliyeti
5. Hızlı geri besleme
6. Diğer eğitim sistemlerine göre ucuz olması
7. Teknoloji ve eğitim
8. Vergi yükümlülerine eğitim

#### **1.4.4 Eğitim-Öğretim Kurumları**

Ülkemizde tüm eğitim ve öğretim hizmetleri, hem devlet tarafından hem de özel sektör tarafından verilmektedir. Ancak devlet okulu, özel okul ya da yabancı okulların her biri Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyetlerini sürdürmektedirler.

##### **1.4.4.1 Devlet okulları**

Devlet okulları geçmişten günümüze kesintisiz süre gelen, ülkelerin gelişmişlik düzeylerine doğrudan etki eden eğitim seviyesini yükseltmek ve devletin ihtiyaç duyulan bireylerin yetiştirilmesi için masraflarını karşılayarak eğitim verdiği kurumlardır. Devlet bu okullarda verilen eğitimin içeriğini, programını kendisi hazırlar ve verilen bu eğitimi her daim denetler. Bu okullar aracılığıyla hedeflenen asıl amaç; devlete ve millete faydalı olacak ve yarar sağlayabilecek nitelikte bireyler yetiştirmektir (Solmaz, 2007: 11).

Devlet okullarında eğitim ücretsizdir. Her öğrencinin eğitim masrafları devlet tarafından karşılanır. Hiçbir ayrım olmaksızın tüm öğrenciler arasında eşitlik söz

konusudur. Sosyal devlet ilkesi çerçevesinde gerçekleştirilen eğitim hizmetleri yurdun en ucra köşesinde bile devam etmektedir. Öğretmen, personel ve finansman ihtiyaçlarını devlet, bütçeden karşılamaktadır.

#### **1.4.4.2 Özel öğretim kurumları**

1984 yılında Bilkent Üniversitesi'nin açılması ile ülkemizde özel sektörün eğitim hizmetlerinde kendisini göstererek faaliyete başladığı görülmektedir. Geçmiş süreçlerde genellikle azınlıkların ve yabancıların açtıkları okullar bulunmaktaydı. Eğitimde özel sektör açılımı, yalnızca yabancı ve azınlık okulları ile sınırlı kalmıştı. 1984'te Bilkent Üniversitesi ile başlayan bu süreç 2000'li yıllara doğru hızını iyice arttırmış ve bu sistem için bir yasal düzenleme zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Türkiye'de YÖK kanununun yanında ayrı bir kanun daha düzenlenerek kurulan Vakıf Üniversiteleri ve 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu'nları bulunmaktadır. Bu kanunlara göre kurulan özel Türk, yabancı ve azınlık okulları, milletlerarası özel öğretim kurumları, özel dersaneler, çeşitli kurslar, uzaktan öğretim yapan kuruluşlar, özel eğitim kurumları, motorlu taşıt sürücüleri kursu, hizmet içi eğitim merkezleri, öğrenci etüt eğitim merkezleri, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi, kreş ve gündüz bakımevleri adı altında hizmet veren özel sektöre ait öğretim kurumları ile özel öğrenci yurtları, eğitim yayıncılığı, eğitim danışmanlığı gibi eğitim alanında faaliyet gösteren tüm özel kurum ve kuruluşlar bulunmaktadır (TOBB, 2012: 32).

#### **1.4.4.3 Özel eğitim kurumları**

Ülkemizde özel eğitim hizmetleri, özel eğitime ihtiyaç duyan bireyler için yürütülmektedir. Türk Millî Eğitiminin genel amaçları ve temel ilkeleri doğrultusunda yürütülen özel eğitim hizmetleri, özel eğitime ihtiyaç duyan bireylerin genel ve mesleki eğitim görme haklarından yararlanabilmelerini sağlamak için yerine getirilmektedir. Bu hizmet Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı devlet ve özel kurumlar tarafından yerine getirilmektedir. Özel eğitime ihtiyacı olan birey, bir takım sebeplerden dolayı bireysel özellikleri, gelişim özellikleri ve eğitim yeterlilikleri bakımından yaşlılarından farklılık gösteren bireydir. Bu kapsama;

*hafif, orta, ağır ve çok ağır düzeyde zihinsel yetersizliği olan, dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu olan, dil ve konuşma güçlüğü olan, duygusal ve davranış bozukluğu olan, görme yetersizliği olan işitme yetersizliği olan ortopedik yetersizliği olan, özgül öğrenme güçlüğü olan, serebral palsili, süregen hastalığı olan, birden fazla yetersizliği olan ve otizmi olan bireyler dâhil edilmektedir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2011: 253,254).*

Bu doğrultuda özel eğitimin temel amacı; özel eğitim gerektiren bireylerin eğitim ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanması ve onların olumsuz ve umutsuz düşüncelerini yok ederek onları toplumla bütünleştirmek ve meslek sahibi yapmaktır.

Özel eğitime ihtiyacı olan bireyler için açılan okul ve kurumlar: Görme Engelliler İlköğretim Okulu, İşitme Engelliler İlköğretim Okulu, Ortopedik Engelliler İlköğretim Okulu, işitme ve ortopedik engelli bireyler için Özel Eğitim Meslek Lisesi, Hastane İlköğretim Okulu, Eğitim ve Uygulama Okulu, İş Okulu, İş Eğitim Merkezi, Akşam Sanat Okulu, Bilim ve Sanat Merkezi, Görme Engelliler Basımevi ile Otistik Çocuklar Eğitim Merkezi, zihinsel yetersizliği hafif düzeyde olan bireylerin devam ettiği İlköğretim Okullarıdır. Bu okullarda bu bireyler için genel veya özel eğitim programları uygulanmaktadır (Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği madde 37).

#### **1.4.4.4 Eğitim-öğretim kurumlarının mukayesesi**

Türkiye’de eğitim sisteminin yasal dayanağı Türkiye Cumhuriyeti Anayasanın 42. maddesinde şu şekilde belirlenmiştir:

*“Eğitim ve Öğretim, Atatürk ve İnkılâpları doğrultusunda çağdaş bilim ve eğitim esaslarına göre, devletin gözetim ve denetimi altında yapılır. Özel ilk ve orta dereceli okulların bağlı olduğu esaslar, devlet okulları ile erişilmek istenen seviyeye uygun olarak kanunla düzenlenir.”*

İlgili maddeden de anlaşılacağı üzere, anayasa eğitim sistemini hem çağdaş bilginin hem de devlet ideolojisinin aktarılmasının bir yolu olarak görmektedir. Bu madde ile devlete, eğitim hizmetini gözetleme, denetleme ve kontrol etme görevini yüklemektedir. Bu görev, devlet birimleri içerisinde en üst düzeyde Milli Eğitim Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı tarafından yerine getirilmektedir (Çokgezen ve Terzi, 2008: 7).

Ülkemizde verilen tüm eğitim ve öğretim hizmetleri, hem devlet tarafından hem de özel sektör tarafından gerçekleştirilmektedir. Hayata geçirilmesi düşünülen programlar çerçevesinde devlet özel sektördeki eğitim faaliyetlerini destekleme konusunda çalışmalar yapmaktadır.

Özel okullar ile devlet okullarının doğrudan ve dolaylı olarak birbirlerine göre üstünlükleri söz konusudur. Maddi imkanların yetersiz oluşu, orta ve düşük gelirli ailelerin çocuklarını özel okula gönderememelerinin temel sebebidir. Ancak sosyal devlet kavramı gereği devlet okullarında da özel okullar tarafından sağlanan imkanlar bütçe çerçevesinde sağlanmaya çalışılmaktadır.

Yapılan araştırmalara bakıldığında, özel okulların, geçmişte olduğu gibi günümüzde de tartışmalı kurumlar oldukları anlaşılmaktadır. Bu tartışmalara rağmen özel okullara ilgi Türk eğitim tarihinde her zaman var olan bir olgu olarak değerlendirilebilir. Günümüzde aileler, çocuklarını özel okullarda okutmayı tercih etmektedir. Bu tercihin en önemli nedeni ise bu okulların kamu okullarına göre daha iyi görünmeleridir. Bir araştırmada, “veli değerlendirmesine göre en iyi 10 okulun 7’si, öğrenci değerlendirmesine göre en iyi 10 okulun 8’i, sportif ve sosyal tesislere sahip en iyi 10 okulun 9’u, üniversite sonuçlarına göre en iyi 10 okulun 7’si, özel laboratuvar olanaklarına göre en iyi 10 okulun 8’i özel okuldur” sonucu elde edilmiştir (Erdoğan, 2002: 4).

Başka bir araştırmanın bulgularında Türkiye’de en iyi üniversitelerin en iyi fakülte ve bölümlerine Fen Liseleri, Anadolu Liseleri ve Özel Liselerden mezun olan öğrencilerin yerleştiği görülmüştür. Bu araştırma bulgularına göre, normal devlet liseleri, meslek liseleri ve teknik liselerden mezun olmuş ve yüksek nitelikli üniversite, fakülte ve bölümlerine yerleşmiş öğrencilerin oranları oldukça düşüktür (Köse, 1999: 58).

Sonuç olarak günümüzde özel okullar ile devlet okulları kıyaslandığı takdirde mutlaka özel okulların hemen her açıdan üstünlükleri bulunmaktadır. Ancak son yıllarda devletin eğitim politikasındaki gelişmeler devlet okullarının da etkinliğini ve başarı düzeyini artırmıştır. Devlet okullarının “Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi” gibi projeler sayesinde teknolojiyi yakalama imkanı olmuş ve bu sayede özellikle merkez devlet okulları neredeyse özel okullar seviyesine erişmiştir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI, BU KURUMLARIN TERCİH SEBEPLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

#### 2.1 Özel Öğretim Kurumları

Eğitim hakkı, Anayasa’da “kimse eğitim ve öğretim hakkından yoksun bırakılamaz” ifadesi ile güvence altına alınmıştır. Zorunlu olduğu Anayasa’da vurgulanan eğitim hakkı, devlet okullarında parasız şekilde verilmektedir. Sosyal devlet doğrultusunda ülkemizde herkes, eğitim hakkından eşit olarak yararlanabilmektedir. Ancak özel sektörün eğitim alanında faaliyet göstermesinin sonucu olarak maddi durumları elverişli öğrenciler yine devlet kontrolünde faaliyet gösteren özel öğretim faaliyetinde bulunan kurumlarda öğrenimlerine devam etmektedirler.

Özel okul, toplumlarda devlet tarafından verilen eğitimin nitelikli ve donanımlı şekilde gerçekleşmemesinden dolayı ortaya çıkmıştır. Sosyal devlet ilkesine paralel olarak devlet okullarında milli eğitim sistemi çerçevesinde verilen eğitimin sınırlı kalması, öğrenci sayısının fazla olması, maddi yetersizlikler ve hızla gelişen teknolojiye yetişilememe gibi durumlar, maddi durumları yerinde olan ailelerin çocuklarını özel okullara göndermeye başlaması, eğitimde özel sektörün etkinliğini artırmıştır. Bu sebeple özel okullar devlet tarafından desteklenmiş ve çeşitli teşvikler gündeme gelerek uygulanmaya başlanmıştır. Bu sayede eğitimde rekabet olgusu ortaya çıkmış ve bu durumun toplumun eğitim seviyesinin gelişmesine ışık tutacağı konusunda olumlu düşünceler kendisini göstermiştir (Çelik, 2006: 31).

Tarihimize bakıldığında Osmanlı’dan günümüze çok sayıda çeşitli özel öğretim kurumları bulunduğu görülmektedir. Bu kurumlar 20. yy sonlarına kadar azınlık ve yabancıla ait kurum olarak faaliyet göstermekteydiler. Ancak özellikle Bilkent Üniversitesi’nin kurulmasından sonra son 30 yılda özel sektörün el attığı bir rekabet ortamı olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Bu özel öğretim kurumlarının sayıları gün

geçtikçe artmaya devam etmektedir. Özel okullar gibi yabancılara ve azınlıklara ait okullar da ülkemizde MEB'e bağlı durumda faaliyet göstermektedirler. Günümüzde bu tür azınlık, yabancı ve uluslar arası özel öğretim kurumları için kanunda aşağıdaki şekilde bahsedilmektedir (5580 Sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu, Md. 5):

a) Milletlerarası özel öğretim kurumları:

- 1) Sadece yabancı öğrencilerin eğitim ve öğretim görmeye devam edebilecekleri yüksek öğretim haricindeki milletlerarası özel öğretim kurumu; yabancı uyruklu gerçek ve tüzel kişiler tarafından ya da Türk vatandaşlarıyla ortak bir şekilde 4875 sayılı Doğrudan Yabancı Yatırımlar Kanunu ile Bakanlar Kurulu'nun izni ile açılabilir. Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri veya özel hukuk maddelerine göre idare edilen tüzel kişiler de aynı amaçla kendi namlarına milletlerarası özellikle özel öğretim kurumu açabilir.
- 2) Milletler arası özel öğretim kurumlarında; Türk Devletinin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğüne, güvenliğine ve menfaatlerine aykırı eğitim ve öğretim yapılamayacağı gibi, Türk Milletinin milli, ahlaki, insani, manevi ve kültürel değerleri aleyhinde de eğitim ve öğretim yapılamaz.
- 3) Bu kurumlarda; eğitim ve öğretim faaliyetleri, öğretim programları ve diğer hususlarla ilgili iş ve işlemler, kurum yönetiminde hazırlanan ve Bakanlıkça onaylanan esaslara göre yerine getirilir.
- 4) Yukarıda sayılan konularda Bakanlığın denetim hakkı saklı tutulmaktadır.

b) Yabancı okullar:

- 1) Yabancı okullar; Bakanlar Kurulu'nun izni ile yeni bir arazi edinebilir ve kapasitelerini beş mislinden fazla olmamak şartıyla artırabilir.
- 2) Üzerinde kurulmuş oldukları araziler genişletilmemek şartı ile ve tabii ki Bakanlığın vereceği izin çerçevesinde mevcut arazi üzerinde bulunan bina, öğrenci ve donanım kapasitelerini bir katını geçmemek üzere artırabilir veya bu kapasiteyi yenileyebilir.
- 3) Mevcut bina ve faaliyet yerlerinde ihtiyaç bulunması durumunda valiliğin izni ile tadilat yapılabilir.
- 4) Yukarıda sayılanlar dışında, yabancı okulların; binalarını genişletilemezler, şube açamazlar, mevcut binalarının yerine yeniden binalar inşa edemezler. Bu amaçlar doğrultusunda herhangi bir mülk edinemez veya kiralayamazlar.



5) Bu yabancı okulların taşınmazları, kurucularının, ortaklarının veya yetkili kişilerinin önerisi ve kabulü ile Bakanlığa ya da 4721 sayılı Türk Medenî Kanununca eğitim vermek amacıyla kurulmuş olan vakıflara Bakanlar Kurulu'nun izni ile devredilebilir. Taşınmaz malların devredildiği bu kurumların yönetim, eğitim ve öğretim özellikleri dikkate alınarak, korunması faydalı görülenler Bakanlıkça tespit edilmektedir.

c) Azınlık okulları:

23/8/1923 tarihli ve 340 sayılı Kanuna bağlı Antlaşmanın 40 ve 41. maddeleriyle alakası bulunan okulların özellik göstermesi gereken konuları yönetmelikle belirlenmektedir. Bu yönetmelik, ülkelerin bu konulardaki ilgili ve uyguladığı mevzuatları, kuralları ve uygulamaları dikkate alınarak hazırlanır. Yönetmelikte belirtilmeyen ve çözülemeyen husus ve konularda resmi okullar ile ilgili mevzuata tabi olunur. Bu okullarda yalnız kendi azınlığı olan Türkiye Cumhuriyeti bireyleri okuyabilir.

Özel sektör hemen her ülkede diğer faaliyet alanlarında olduğu gibi eğitim ve öğretim alanında da kendini göstermektedir. Türkiye'de özel sektörün eğitime katkısının 1984 yılında Bilkent Üniversite'sinin kurulmasıyla başladığı görülmektedir. Eğitim de özel sektör anlayışı daha önceleri azınlıkların ve yabancıların açtıkları okullarla sınırlı kalmış. Ancak süre. 2000'li yıllara yaklaşırken boyut değiştirmiş ve özel eğitim kurumları kurulmaya başlanmıştır (TOBB, 2012: 32). 21. yüzyılın başlarındaki özel öğretim kurumları sayıları Tablo 2.1'de verilmiştir.

**Tablo 2.1:** 2000-2001 yılında türkiye'de faaliyet gösteren özel öğretim kurumları ve bu kurumlardaki öğrenci-öğretmen sayıları (MEB, 2002: 28).

	OKUL	ÖĞRENCİ	ÖĞRETMEN
Özel Türk Okulu	1.801	250.600	23.643
Özel Azınlık Okulu	87	42.747	426
Özel Yabancı Okul	30	7.804	748
Özel Uluslar arası Okul	10	260	45
TOPLAM	1.928	301.411	24.862

Tablo 2.1 incelendiğinde 2002 yılının başlarında Türkiye'de 1.801 tane özel Türk Okulu, 87 tane özel azınlık okulu, 30 tane Özel yabancı okulu ve 10 tane de

uluslar arası özel okul bulunduğu görülmektedir. Bu özel okullarda toplam öğrenci sayısı 301.411, toplam öğretmen sayısı ise 24.862'dir. Yaklaşık olarak son 12 yılda gerçekleşen değişim tablo 2.2'de açık bir şekilde görülmektedir.

**Tablo 2.2:** 2012-2013 yılında türkiye'de faaliyet gösteren özel öğretim kurumları ve bu kurumlardaki öğrenci-öğretmen sayıları (MEB, 2011: 37).

	OKUL	ÖĞRENCİ	ÖĞRETMEN
Özel Türk Okulu	6.481	3.925.120	173.351
Özel Azınlık - Yabancı Okul	74	3.551	700
Özel Uluslar arası Okul	15	400	80
TOPLAM	6.570	3.929.071	174.131

Tablo 2.2'de de görüldüğü üzere toplam özel okul sayısı 2012-2013 eğitim öğretim yılında Özel Türk Okulu sayısı 6.481'e ulaşmıştır. Son 12 yılda yaklaşık olarak %260 oranında bir artış söz konusudur. Bu durumda özel sektörün eğitim alanındaki etkinliğini arttırdığının açık bir kanıtı olarak gösterilebilmektedir. Öğrenci sayısı ve öğretmen sayısı da büyük oranda artmıştır. Günümüzde 6.570 tane özel öğretim kurumunda 3.929.071 öğrenci ve 174.131 öğretmen bulunmaktadır.

Türkiye'de eğitim sistemindeki sıkıntılı ve sorunlu durumlar, eğitimde özel okulların etkinliğini artırmasının açık bir sebebi olarak gösterilebilmektedir. Hem fiziki hem de sosyal şartlar açısından özel öğretim kurumlarının üstünlüğü hem devlet tarafından hem de halk tarafından bilinmektedir. Toplumdaki genel algının iyi yetişmiş öğretmenlerin özel öğretim kurumlarında istihdam edildiği ve bu özel öğretim kurumlarının kalite, teknoloji, eğitim gibi alanlarda üstünlüğünün bulunmasıdır. Bu durumun sebebinin ise devlet okullarının özel öğretim kurumlarıyla rekabet edecek yapıya sahip olmamasıdır (Baysal, 2003: 69).

### **2.1.1 Özel Öğretim Kurumları'nın Yasal Dayanağı**

Osmanlı Devleti'nin 1876 yılı Anayasası'nda, Osmanlı Devleti'nin kanunlarına aykırı olmamak şartıyla özel okul açılacağı açık bir şekilde belirtilmekteydi (Okçabol, 2005: 34). Tevhid-i Tedrisat Kanunu'ndan sonra Türkiye'de özel öğretim kurumları için bazı sınırlayıcı ve kısıtlayıcı önlemler getirilmiştir. Cumhuriyet yıllarında getirilen bu sınırlamalar ve kısıtlamalar 1985 yılından itibaren yavaş yavaş ortadan kalkmaya başlamıştır. Sonunda ise Avrupa Birliği Uyum Yasaları çerçevesinde 2002

tarihli ve 4771 sayılı kanunla MEB'e bağı olmak koşulu ile özel öğretim kurumları tamamıyla yasal serbestlik statüsü kazanmıştır (Uygun, 2003: 115).

Türkiye'de özel öğretim kurumları 2007 yılına kadar 08/06/1965 tarih ve 625 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu'na tabi iken, 08/02/2007 tarih ve 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle bu kanuna ve bu çerçevede yürürlüğe giren yönetmelik ve yönergelere tabi olarak faaliyetlerine devam etmektedirler.

5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu'nda kanunun amaçları şu şekilde ifade edilmektedir (5580 Sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu, Md. 1):

1. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri veya özel hukuk hükümlerine göre idare edilen tüzel kişiler tarafından açılacak özel öğretim kurumlarına kurum açma izni verilmesi,
2. Kurumun nakli, devri, personel çalıştırılması, kurumlara yapılacak mali destek ve bu kurumların eğitim ve öğretim, yönetim, denetim ve gözetimi,
3. Yabancılar tarafından açılmış olan özel öğretim kurumlarının; eğitim ve öğretim, yönetim, denetim, gözetim ve personel çalıştırılmasına ilişkin kural ve esasları düzenlemek.

Bu kanunun kapsamı ise, Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri veya özel hukuk hükümlerine göre idare ve sevk edilen tüzel kişilerce açılan özel öğretim kurumları ile yabancılar tarafından açılmış bulunan özel öğretim kurumlarıdır (5580 Sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu, Md. 1).

Kanunun amacında da görüldüğü üzere, bu kanun özel okulların sadece açılması ya kapanması konularını kapsamamaktadır. Her türlü maddi destek ve eğitim-öğretim, yönetim faaliyetlerini de kapsamaktadır.

### **2.1.2 Özel Öğretim Kurumları'nın Amaçları**

Özel öğretim kurumları da milli eğitimin temel amaçları doğrultusunda faaliyet gösteren kurumlardır. Atatürk ilkelerine, Atatürk milliyetçiliğine bağı ve milli, ahlaki ve kültürel değerleri benimseyen yurttaşlar yetiştirmeyi ve onlara mesleklerini kazandırmayı hedefleyen milli eğitim sistemi çerçevesinde faaliyet gösteren özel öğretim kurumları türlerine göre çeşitli şekilde özel amaçlara sahiptirler.

Milli Eğitim Bakanlığı'nın 20 Mart 2012 tarih ve 28239 sayılı resmi gazetede yayımlanan yönetmeliğinin 70. Maddesi gereği yürürlükten kaldırılan Özel Okullar Çerçeve Yönetmeliği'nde ise bu okulların amacı,

“1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu'nda belirtilen Türk milli eğitiminin amaç ve ilkeleri doğrultusunda öğrencileri, Atatürk ilke ve inkılaplarına ve Anayasa'da yer alan Atatürk milliyetçiliğine bağlı; Türk milletinin milli, ahlakî, insani, manevi ve kültürel değerlerini benimseyen, koruyan ve geliştiren; ailesini, vatanını, milletini seven ve daima yüceltmeye çalışan; insan haklarına ve Anayasa'nın başlangıcındaki temel ilkelere dayanan demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devleti olan Türkiye Cumhuriyeti'ne karşı görev ve sorumluluklarını bilen ve bunları davranışa çeviren ya da davranış haline getirmiş yurttaşlar olarak yetiştirmek ve ilgi, yetenek ve başarılarına göre hayata, iş alanlarına, iş etkinliklerine, üst öğretime ve mesleğe hazırlamaktır” şeklinde ifade edilmektedir (Özel Okullar Çerçeve Yönetmeliği, 6. madde).

Türk Milli Eğitim sistemi içinde önemli bir yere sahip olan özel okullar, devletin denetim ve gözetimi altında hizmet veren kurumlardır. Bu okulların büyük çoğunluğu kurucuların özel sermayeleri ile kurulmuş ve ülkeye kazandırılmış değerlerdir. Özel okulların toplumda önemli bir yer edinmeleri ve değer görmeleri, okul sahiplerinin özverileri, öğrencilere daha kaliteli bir hizmet sunma çalışmaları teknolojik gelişmeleri ve dünyadaki gelişmeleri yakından takip etmeleri ile oluşmuştur (Türkiye Özel Okullar Birliği Derneği, 2006: 1).

### **2.1.3 Özel Öğretim Kurumlarının Sınıflandırılması**

Türkiye'de eğitim ve öğretimin hemen her basamağında ve her eğitim-öğretim alanda faaliyet gösteren özel öğretim kurumları, dünya ortalamasının altında da olsa, devletin yerine getirdiği eğitim öğretim hizmeti yükünün belirli bir kısmını üstlenmekte ve bu görevi yerine getirmektedir. Bu özel öğretim kurumları, kreş, anaokulu, ilkokul, ortaokul, genel, meslek ve teknik liseler, yüksek okul ve üniversite kademelerinde faaliyet göstermelerinin yanı sıra, liselere giriş sınavlarına, üniversitelere giriş sınavlarına hazırlayan kurslar, KPSS, ALES, DGS, YDS gibi ÖSYM tarafından yapılan sınavlara hazırlayan kurslar, hizmet içi eğitim, mesleki eğitim, kişisel gelişim kursları, ehliyet ve çeşitli mesleki yeterlilik belgeleri için açılan sınavlara hazırlayan kurslar ve dersaneler şeklinde karşımıza çıkmaktadırlar.

Türkiye’de eğitim öğretim alanında hizmet veren çok sayıda özel öğretim kurumu bulunmaktadır. Bu kurumların kurum, öğretmen ve öğrenci -kursiyer sayıları Tablo 2.3’te verilmiştir. Değişik talepleri karşılamaya yönelik olarak açılan bu özel öğretim kurumları aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır.

**Tablo 2.3:** 2012-2013 yılında türkiye’de faaliyet gösteren özel öğretim kurumları ve bu kurumlardaki öğrenci-öğretmen sayıları (Okul ve Kurs) (MEB, 2013-2014: 37).

Eğitim Kademesi	Okul/ Sınıf/ Kurum	Öğrenci sayısı			Öğretmen			Derslik
		Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	
Genel Toplam	19 699	4 339 430	2 616 408	1 723 022	181 777	78 596	103 181	133 390
Örgün Eğitim Toplamı	7 403	698 912	371 136	327 776	86 766	26 617	60 149	55 157
Okulöncesi Eğitimi	3 927	135 905	71 815	64 090	14 994	544	14 450	13 079
İlkokul	1 071	184 325	97 699	86 626	21 273	5 113	16 160	15 626
Ortaokul	972	182 019	98 288	83 731	21 459	7 986	13 473	10 405
Ortaöğretim	1 433	196 663	103 334	93 329	29 040	12 974	16 066	16 047
Genel Ortaöğretim	1 007	140 610	76 830	63 780	21 568	10 112	11 456	11 196
Mesleki ve Teknik Ortaöğretim	426	56 053	26 504	29 549	7 472	2 862	4 610	4 851
Yaygın Eğitim Toplamı <sup>1</sup>	12 296	3 640 518	2 245 272	1 395 246	95 011	51 979	43 032	78 233
Özel Dershaneler	3 579	1 220 435	612 343	608 092	47 550	25 901	21 649	36 723
Motorlu Taşıt Sürücüleri Kursu	3 380	1 715 148	1 222 970	492 178	21 638	16 329	5 309	7 774
Muhtelif Kurslar	2 666	371 706	213 248	158 458	6 257	3 227	3 030	10 146
Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi	1 795	298 794	177 910	120 884	17 791	5 921	11 870	21 349
Özel Özel Eğitim Okulu (Yaygın Eğitim)	52	6 904	4 226	2 678	-	-	-	-
Özel Etüt Eğitim Merkezi	824	27 531	14 575	12 956	1 775	601	1 174	2 241

### 2.1.3.1 Üniversiteler (vakıf üniversiteleri)

Vakıf, 4721 sayılı Medeni Kanun’a göre kurulmuş, amaç, hedef ve faaliyetleri arasında yükseköğretim kurumları kurmaya ilişkin hüküm bulunan ve 2547 sayılı Kanun ve ilgili yönetmelikler gereğince yükseköğretim kurumlarını kuran tüzel

<sup>1</sup> Yaygın Eğitim Kurumlarına ait kursiyer sayısı bilgileri 2012/2013 öğretim yılı sonu itibarıyla verilmiştir.

kişiliğe sahip mal toplulukları olarak tanımlanmaktadır. Özel üniversiteler, yalnızca bir vakfın kuruculuğunda YÖK önerisi ile kanun düzenlenerek kurulur. Bu özel öğretim kurumu, gelirlerini sadece kendi üniversitelerini geliştirmek, kalitesini artırmak amacıyla kullanır. Kanunla kurulmuş kamu tüzel kişiliğine sahiptirler. Yüksek düzeyde araştırma, eğitim, öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan, fakülte, enstitü ve yüksekokul gibi birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur (Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği md. 4,5).

Türkiye’de ilk özel üniversitesi 20.10.1984 tarihinde kurulan Bilkent Üniversitesi, türünün ilk örneğini oluşturmuştur. Daha sonraları 1993 yılında Koç Üniversitesi, 1994 yılında Sabancı Üniversitesi kurulmuştur. Günümüzde aktif olarak 72 vakıf üniversitesi bulunmaktadır. Devlet tarafından vakıf üniversitelerine çeşitli teşvikler bulunmaktadır. Devlet bu üniversiteleri desteklemekle beraber devlet üniversitelerinin yararlandığı birçok muafiyetten de faydalanabilmektedirler Temel olarak belirli bir ücrete tabi olan Özel (vakıf) üniversitelerinde bazı koşulların yerine getirilmesi durumunda devlet katkısı sağlanabilmektedir (YÖK, 2013; MEB, 2011: 150,151).

### **2.1.3.2 Özel okullar**

Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği’nin 5. maddesinde sayılan şartları taşıyan ve başvuruda bulunan kurumlara MEB tarafından kurum açma izni, iş yeri açma ve çalışma ruhsatı verilmektedir. Türkiye’de bu çerçevede kurulan okullar Türk özel okulları, milletlerarası özel öğretim kurumları, yabancı okullar ve azınlık okullarıdır (Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği md. 5).

Ülkemizde faaliyet gösteren özel okul türleri; okul öncesi, ilkokul, ortaokul, genel lise, Anadolu lisesi, fen lisesi, çeşitli meslek ve teknik liseleri (sağlık, güzel sanatlar vb.) ile azınlık okulları (ilkokul, ortaokul ve lise derecesinde) yabancı okullar ile uluslararası okullar, özel eğitim okullarıdır. Türkiye’de günümüzde 6.570 adet çeşitli özel okul bulunmaktadır (MEB, 2010; MEB, 2013).

### **2.1.3.3 Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri**

Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği’nin 5. maddesinde sayılan şartları yerine getiren kişi veya kurumlar Özel Eğitim ve

Rehabilitasyon Merkezi açma başvurusunda bulunabilmektedirler. Bu kurumlar, Özel eğitim ihtiyacı olan bireylerin konuşma ve dil gelişim sıkıntı ve güçlüklerini azaltmak, zihinsel, duyuşal, fiziksel, görsel, duyuşal veya sosyal davranış problemleri ile öz bakım becerilerini, bağımsız yaşama becerilerini geliştirmek ve yaşadıkları topluma uyumlarını sağlamak amacıyla hizmet eden kurumlardır. Özel eğitim değerlendirme kurulları tarafından özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerine devam etmelerine uygun görülenlerin eğitim giderleri MEB tarafından karşılanmaktadır. 2011 yılında 1.591 adet Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi bulunurken günümüzde ise 1.776 adet bulunmaktadır (MEB, 2011: 207, MEB, 2013).

#### **2.1.3.4 Özel dersaneler**

5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu'nda dershanenin açıkça tanımı yapılmıştır. Bu tanıma göre dersane; öğrencileri; bir üst düzeydeki okulun sınavlarına veya yüksek öğretime yani üniversiteye giriş sınavlarına hazırlayan, istedikleri ve başarısız oldukları derslerde gelişmelerini ve bilgi düzeylerini yükseltmek amacı taşıyan özel öğretim kurumlarıdır. Kuruluşları için yine aynı kanunun 3'üncü maddesinde ve ilgili yönetmelikteki şartları ve yönergelerde belirtilen fiziki şartları taşıması halinde gerçekleşmektedir. Özel dersane kurma hakkı Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri veya özel hukuk hükümlerine göre yönetilen tüzel kişilere verilmiştir (5580 Sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu, Md. 1-3) 2011 yılında 4.099 adet özel dersane faaliyet göstermekteydi (MEB, 2011). Bu sayı günümüzde ise 3.639'a düşmüştür (MEB, 2013).

Günümüzde özel dersanelerin kapatılması konusu hükümet tarafından gündeme alınmış ve bu doğrultuda çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Dersaneler birliği ve hükümet arasındaki konu ile ilgili görüşmeler devam etmektedir.

#### **2.1.3.5 Özel çeşitli kurslar**

MEB izni doğrultusunda ve özel öğretim kurumları yönetmeliğinin ilgili maddeleri çerçevesinde açılabilen kurslardır. Genellikle mesleki eğitime hazırlık ve mesleki yeterliliklerin kazandırılmasına yönelik olan kurslardan bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- a. Bilgisayarlı Muhasebe Kursları
- b. Bilgisayar Kursları
- c. Yabancı Dil Kursları
- d. Müzik, Güzel Sanatlar, Bale, Dans ve Kültür-Sanat Kursları
- e. Açık öğretim Kursları
- f. KPSS (Kamu Personeli Seçme Sınavı)'na Hazırlık Kursları
- g. KPDS (Kamu Personeli Dil Sınavı)'na Hazırlık Kursları
- h. AB (Avrupa Birliği) Proje Eğitimi Kursu vb.

2011 yılında çeşitli özel kurs sayısı 2.012 olarak tablo 2.3'te belirtilmiştir. Bu sayı günümüzde ise 2.638'e ulaşmıştır (MEB, 2013).

#### **2.1.3.6 Özel motorlu taşıt sürücü kursları**

MEB Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği'nin 5!inci maddesinde yer alan şartları taşıyanlara Özel Motorlu Taşıt Sürücü Kursu açma izni verilmektedir. Kurs sonunda MEB tarafından yazılı ve uygulamalı sınavlar düzenlenmekte ve başarılı olan T.C. ve yabancı uyruklu kursiyerlere çeşitlerine göre sürücü belgesi verilmektedir. Tablo 2.3'te belirtildiği gibi 2011 yılında 3.066 adet Motorlu Taşıt Sürücü Kursu bulunmaktadır. Bu sayı günümüzde 3.377'ye yükselmiştir. Bu kurslar sürücü belgesi yanında çeşitli mesleki yeterlilik belgeleri de vermektedir (MEB, 2011; MEB, 2013).

#### **2.1.3.7 Özel öğrenci yurtları**

Her çeşit eğitim kademesinde öğrenim gören öğrencilerin barınma ihtiyaçlarının karşılandığı öğrenci yurtları faaliyetleri hem devlet tarafından hem de özel sektör tarafından gerçekleştirilmektedir. Özel Öğrenci Yurtları, Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği'nin 9. maddesinde ve Özel Öğrenci Yurtları Yönetmeliği'nin 7. maddesindeki şartlar doğrultusunda kurulabilir. Her eğitim kademesi için ayrı binalarda hizmet veren özel yurtların sayısı günümüzde 4.766 adettir (MEB, 2013; MEB Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği; Özel Öğrenci Yurtları Yönetmeliği).



### 2.1.3.8 Özel etüt eğitim merkezleri

İlkokul ve ortaokul seviyesindeki, okula devam eden öğrencilerin, eğitimci nezaretinde ödevlerini yapmaları, ders çalışmaları amacıyla açılan özel öğrenci etüt eğitim merkezlerinde öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine göre çeşitli etkinliklere de yer verilmektedir. Kuruluş, işleyiş ve diğer hükümler “Millî Eğitim Bakanlığı Özel Öğrenci Etüt Eğitim Merkezi Tip Yönetmeliği”nde belirtilmiştir. Türkiye’de günümüzde 814 adet Özel Etüt Eğitim Merkezi faaliyet göstermektedir (MEB, 2011; MEB, 2013).

### 2.2 Etkili Okul ve Özel Okul Tercih Nedenleri

Bilgi ve iletişim teknolojileri sürekli olarak yenilenmekte ve gelişmekte olduğu günümüz şartlarında velilerin, paydaş olarak eğitim sisteminden ve eğitim kurumlarından istek ve beklentileri de aynı doğrultuda artmakta, seçici ve daha çok isteyici kişiler haline dönüşmektedirler. Bu doğrultuda velilerin beklenti ve taleplerini karşılayan ya da karşılamaya istekli olan kurum ve kuruluşların, sundukları ürün ve hizmetlerin kalitelerini arttırmak zorunda oldukları açık bir gerçektir. Velileri kazanmak ve onları ikna etmek için yönetim biçimlerini ve insanlara yaklaşımlarını değiştirmek ve geliştirmek zorunda kalmaktadırlar. Günümüzde çok sayıda kuruluş, paydaşların istek ve beklentilerine daha fazla cevap verebilecek şekilde her hususu yeniden gündeme almakta ve geliştirme çabaları içerisine girmektedirler. Ancak, amaçlarından birisi de toplumsal yenileşme ve değişimi sağlamak olan eğitim sistemindeki değişim, insanlarda ve onların çalışacakları, iletişim içinde olacakları çevrede yaratacağı etki açısından daha da önemlidir. Bu önem çerçevesinde eğitimi veren kurum ve kuruluşlar iş ve işlemlerini iyi planlanmalıdırlar (Kocabaş, 1996: 292).

Hayatı genel anlamda etkileyen ve etkileyecek olan özel okul tercih sebeplerini ana başlıklar halinde aşağıdaki şekilde açıklayabiliriz (Web\_1);

- a. *Okul ruhu ve birlik beraberlik:* Özel öğretim kurumlarının, eğitim öğretim esnasında veya eğitim dışı faaliyetlerde sağlamış oldukları birlik ve beraberlik duygusu o kadar yüksek ve güçlüdür ki, bu duyguyu kendi hayatında da hissedilen öğrencilerin bu durumu iş yaşantılarında da devam ettirmektedir.

- b. *İşe girişte okulun önemi*: İşverenler, işe alım tercihlerini yaparken iş başvurusu yapan adayların özgeçmişlerini de dikkate alarak değerlendirme yaparlar. Deneyim ve tecrübenin yanında öğrenim görülen okullara da önem verirler. Eğitim görülen okulun iyi, kaliteli ve adı duyulmuş bir kurum olması işvereni etkileyici bir konudur. Bu önemin asıl sebebini ise adayların hangi disiplinle yetiştirildiklerinin bilinmek istenmesidir. Kendisini ispatlamış bir özel öğretim kurumundan mezun olanların tercih edilme ihtimalinin yüksek olması durumu ise deneyimlerle ispatlanmıştır. Doğal olarak işverenlere bu sorular sorulduğunda tabii ki kendi ispatlamış ve kalitesi yüksek okullardan mezun adayların tercih edileceğini vurgulamaktadırlar.
- c. *Saygınlık sağlaması*: Özel öğretim kurumunun seçiminde kurumun o bölge ya da ülke genelinde adının duyulmuş ve başarılarının fazla olması önemli bir faktör durumundadır. Kaliteli bir özel okulun ismi öğrenci için ne kadar önem ise veliler için de o kadar saygınlık kaynağı durumundadır. Ülkemizde bazı çevrelerde ve bazı toplumlarda, velinin çocuğunu özel okula gönderip göndermediği, gönderiyorsa hangi özel okula gönderdiği sosyal açıdan değer taşımaktadır.
- d. *Eğitim*: Özel öğretim kurumlarında da uygulanan eğitim programları devlet okulları ile aynı özelliği taşımaktadır. Buna karşın özel okullar, müfredattaki teorik bilgileri uygulamaya koymada uyguladıkları teknikler ve yöntemler açısından önemli farklılık ortaya koymaktadırlar. Bu durum neticesinde de okulların başarısı önemli ölçüde artmaktadır. Sonuçta bu durum veli ve öğrencilerin dikkatlerini çekmektedir.

Yukarıdaki özel öğretim kurumlarının tercihine etki eden genel unsurların yanında diğer bazı etkenler de söz konusudur. Bunlar ise (Dartan, 2012: 1);

#### Okul Kültürü

- a. Kadro Niteliği ve İstikrarı
- b. Sürekli Eğitim
- c. Okul Hakkında Yazılı Bilgiler
- d. Kurumun Tüzel Kişiliği
- e. Çalışanlarının Tatmini
- f. Uzman Görüşü

- g. Okullar Zinciri
- h. Uluslararası Eğitim İşbirlikleri
- i. Yabancı Dil Eğitimi
- j. Ulusal Sınavlarda Başarı
- k. Öğrenme Süreçlerini Destekleyen Birimler
- l. Mezunlarının Başarısı
- m. Sosyal Etkinlikler
- n. Teknolojiyi Kullanma
- o. Kütüphane
- p. Güvenlik
- q. Okulları Ziyaret
- r. Çalışan Veliler
- s. İletişim
- t. Kamuoyu Algısı
- u. Destek Birimleri
- v. Üst Öğrenime Hazırlık
- w. Sosyal Sorumluluk Projeleri
- x. Burs Olanakları

Özel öğretim kurumları devletin eğitim kurumlarına göre çeşitli avantajlara sahiptir. Bu avantajların farkında olan ve maddi imkana sahip olan öğrenci velileri, çocuklarının özel öğretim kurumlarında öğrenim görmesi için her türlü imkanı kullanırlar. Bu avantajlar hem veli açısından hem de öğrenci açısından değişik anlamlar taşımaktadır.

### **2.2.1 Etkili Okul**

“Etkililik” yönetim biliminin bir konusudur. Bu kavram eğitim yönetimine “etkili okul” düşüncesi ile ele alınmaktadır. Eğitim yönetimindeki temel amaç, toplumun eğitim hizmetleri ihtiyacını karşılamak için kurulan eğitim kurumlarını, kurumların özel ve genel amaçlarının gerçekleştirilmesi için etkili bir şekilde yönetmek, devamlılığını sağlamak ve yenilikleri takip etmektir. Bu etkililiğin gerçekleşmesi de ancak okulu, verimli ve sağlıklı bir şekilde yönetmek, eğitim çalışanlarının iş doyumlarını sağlamak ve müşteri pozisyonundaki öğrenci ve velilerinin memnuniyeti ile mümkün olacaktır (Başaran, 2000: 11).

Hizmet alıcıları her daim kendilerine sunulan hizmetin kaliteli ve sorunsuz olmasını beklerler. Hizmet sunucuları da bu durumun farkında olarak hareket etmeleri durumunda istenilen sonuca ulaşılabilir. Eğitim öğretim hizmetinde de aynı koşul geçerli olduğuna göre, okulların aşağıdaki işlevleri yerine getirmeleri bu okulların etkili okul seviyelerini de belirleyecektir. Okulun temel işlevleri şunlardır (Pehlivan, 1997: 83):

1. Toplumun genç kuşaklarına temel görev ve haklarını öğreterek onları toplumsallaştırma,
2. Bireylere gereksinim duydukları bilgi, beceri ve tutumları kazandırarak onları ekonomideki yerlerini almalarını sağlama,
3. Bilgiyi üretme ve yayma yoluyla toplumsal değişme ve gelişmeyi sağlama,
4. Bireylerin modern toplumla uyumunu sağlayacak kişisel ve toplumsal gelişmeyi sağlamadır.

Etkili okul düşüncesinde, okulların farklılıklar yaratabileceği ve bu farklılıkların düşüncelerde yer aldığı inancı egemendir. Okul etkililiği konusundaki temel vurgu, bağımsız olarak okullar öğrenci başarısında bir farklılık yaratabilir düşüncesidir. Etkili okullar, öğrencilerinin başarısı için uygun fiziksel ortamları, öğretim araç-gereçlerini ve okulun tüm kaynaklarını, etkili biçimde kullanırlar. Öğrencilerin, bilişsel olduğu kadar duyuşsal açıdan da gelişmeleri sağlanır. Etkili okul olmak daha fazla kaynağa sahip olma anlamına gelmez, mevcut kaynaklarla daha iyi sonuçlara ulaşmayı ifade eder. Etkili okul, okuldaki eğitime temel olan şeylere sürekli vurgu yapılmasını öngörmektedir. Öğretim, performans geliştirme, okulun esas görevi olarak görülmektedir. Etkili okul, okula devam eden bütün öğrencilerin verilen programlardan en iyi şekilde yararlanması, başka bir deyişle hazırlanan programın arzu edilen hedefe ulaşmasıdır (Çubukçu ve Girmen, 2006: 122).

Okullar, eğitim sisteminin en işlevsel parçası olması, eylemsel sınırlarını ve çevresini belirlemesi ve sistemin sınırında, uçta ilk düzeyde ve üretim amaçlı somut örgütler olması nedeniyle büyük bir önem taşımaktadır. Yirmi birinci Yüzyıl'a girerken okulların toplum için taşıdığı anlam ve gerçekleştirmek zorunda oldukları amaçlar daha da karmaşıklaşmıştır. Toplumun okullardan beklentilerinin giderek artmasına karşın okulların bu beklentileri gerçekleştirmede yetersiz kaldığını kavrayan ülkeler, okulların etkililiğini artırma çabalarına girişmişlerdir (Pehlivan, 1997: 316).

Eğitim ğretim sistemi içerisinde okulların başarısı ve sorunsuz bir şekilde oluşturularak yönetilmesi, her daim eğitim reformcularının uğraşı olmuştur. Özellikle de okul başarılarındaki farklılıklar bu uğraşın temelini oluşturmaktadır. Bu uğraşların sonucunda başarılı okulların özellikleri sıralanmış ve bu özellikler doğrultusunda okullar başarılı az başarılı ve başarısız olarak sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmaya neden olan farklılıklar doğrultusunda etkili okul kavramı ortaya çıkmıştır (Arslan, Satıcı ve Kuru, 2008: 374).

İyi ve verimli bir okul, öğretmenleri iyi eğitilmiş, iyi motive olup ve etkili ğretim tekniklerine sahip olan okuldur. Herhangi bir okula etkili okul denilebilmesi için, yönetim, ğretmen, ğrenci, veli ve evre gibi paydaşlar arasında denge kurmalıdır.

Etkili okulda yönetici, ğretmen ve öğrencilerin de bir takım özellikleri mevcuttur. Aynı şekilde eğitim ve ğretim hizmetlerinden faydalanan ğrenci velileri ve evre de etkili okul çerçevesinde bazı özellikleri taşıması gerekmektedir.

Etkili okulu oluşturmada okul yöneticisi boyutu önemli bir yere sahiptir. Başka bir deyişle, etkili okula ulaşmada atılacak en önemli adımlardan birisi okul yöneticisinin liderlik özelliğidir. Etkili okulu oluşturma, yönetme ve sürdürmede, okul yöneticisinin bir lider olarak önemli bir yeri olduğu, birçok araştırmacının üzerinde birleştiği bir konudur. Öğretim lideri olarak okul yöneticisi, okulun varlık nedenini ve eğitim ğretim politikasını açık ve net bir şekilde ifade eden bir vizyon geliştirmeli ve bu vizyonu okulun tüm personeline aktarabilmelidir. Etkili okulda yönetici aşağıdaki özelliklere sahip olması gerekmektedir (ubuku ve Girmen, 2006: 124).

1. Vizyon sahibi olma,
2. Adaletli olma,
3. Etkili olma,
4. Yeterli olma,
5. Sosyal olma,
6. Risk alma.

Etkili okulda öğretmenler, öğrencilerle ilgili yüksek standartlar belirleyerek eğitim vermeli ve ğrenci başarısı konusunda yüksek beklentiler içinde olmalıdır. Bu doğrultuda öğretmenin de öğrenciden beklediği yüksek standardı kendisi içinde uygulaması gerekmektedir. Etkili ğretim yöntemleri geliştirmeli ve sınıf yönetimi konusunda donanımlı olmalıdır. Aynı zamanda profesyonel gelişimini devamlı

kılmalıdır. Sınıfta öğretimin yönetimi, eğitim ortamı ve öğrenim yaşantılarının amaçlar doğrultusunda bütünleştirilmesini tanımlamaktadır. Bu anlamda, öğretim yöntemi birbirlerine bağlı süreçlerin toplamıdır. Öğretim sürecinin niteliğini belirleyen en önemli etken ise, koşullara uygun ve etkin bir öğretim stratejisi geliştirmektedir. Öğretme, kısaca sınıfta öğretmen tarafından gerçekleştirilen eğitsel etkinliklerin tümünü ifade eden bir kavramdır. Başarılı bir öğretim sürecinde, öğrencinin etkin olması gerekmektedir. Dolayısıyla öğretmen, amaçların belirlenmesi, bilgilerin sınıflanması, kaynakların hazırlanması, yöntem ve tekniklerin seçimi, değerlendirme ölçütlerinin geliştirilmesi gibi öğretim etkinliklerinde, öğrenciyi merkeze alan bir yaklaşım izlemelidir (Çubukçu ve Girmen, 2006: 126).

Etkili okulda öğretmen özellikleri şunlardır (Balcı, 2002: 151);

1. Etkili öğretmen iyi organize olmuştur.
2. Sınıfın rutin işleri çok zaman gerektirdiğinden öğrencilere akademik görevlerde daha çok zaman verir.
3. Sınıfı bir bütün olarak ya da büyük gruplar içinde eğitime eğilimindedir.
4. Akademik başarıyı vurgular ve tüm öğrencilerin başarısını bekler.
5. Sınıf etkinliklerini seçer ve yönetir.
6. Olabildiğince öğrencileri öğrenme etkinliklerine katar.
7. Konusuna-alanına hâkimdir.
8. Öğrenci gelişimini sorular sorarak yönetir.
9. Öğrencilere ne öğrendiklerini ve neyi öğrenmeye ihtiyaçları olduğu konusunda uygun dönüt verir.
10. Öğrencilerin birbirleriyle iş birliği içinde çalışmalarını ve işlerinde sorumluluk almalarını sağlayıcı yollar bulur.

Okulun önemli unsurlarından biri şüphesiz ki öğrencidir. Öğrenciler, okulda yapılan bütün etkinliklerin ana merkezi olma özelliği gösterirler. Çünkü eğitim etkinliklerinin odağında, öğrencilere istendik davranış kazandırma faaliyeti yer almaktadır. Okulda eğitim hizmetinin bu temel öge etrafında şekillenmesi gerekir. Dolayısıyla da öğrencilerin eğitimsel etkinliklerin düzenlenmesinde ve yürütülmesinde düşüncelerinin alınması ve katılımlarının sağlanması okulun başarısını olumlu yönde etkileyecektir (Karşlı, 2004: 72).

Etkili okulda öğrenci özellikleri şöyle sıralanabilir (Şişman ve Turan, 2004: 128):

1. Okul amaçlarının geliştirilmesinde öğrencilerin rol alması sağlanır.
2. Öğrenciler okula ve sınıfa zamanında gelirler.

3. Sınıfta geçen zamanın çoğu öğrencilerin öğrenmeye katılımına ayrılır.
4. Öğrencilerin gelişimi sınav, ödev gibi yollarla sürekli değerlendirilir.
5. Öğrenciler arasında işbirliğine dayalı öğrenmeye önem verilir.
6. Öğrenciler kendilerinden neler beklendiğinin bilincindedirler.
7. Öğrenciler başarı konusunda yüksek beklentilere sahiptir.
8. Öğrenme yönünden öğrenciler arası tabakalaşma asgari düzeydedir.
9. Öğrenciler okul ve sınıf süreçlerine katılır sorumluluk alırlar.
10. Öğrenciler öğretmenlerin öğrettiklerinin hepsini öğrenebilirler.
11. Öğrenciler verilebilecek her türlü sorumluluğu almaya isteklidirler.
12. Okulda ve sınıfta her türlü uygulamada eşitlik anlayışı vardır.
13. Etkili okullarda öğrenciler etkili okulun getirdiği avantajların farkındadır.  
Bu avantajları kullanmayı ve arttırmayı kendine amaç edinmiştir.

Okullar, belli bir toplumsal çevre içinde yer alır ve bu çevre ile sürekli etkileşim içindedir. Akademik yönden yüksek başarıya sahip okulların, başarı düzeyi düşük okullardan daha fazla çevresel-ailesel destek ve katılıma sahip oldukları görülmektedir. Ailelerin okulla yakın ilişkiler içinde bulunduğu zaman öğrencilerin gerek akademik başarı yönünden, gerekse disiplin yönünden daha başarılı oldukları saptanmıştır. Ayrıca, okul ve aile işbirliğine destek vererek öğrencinin kişisel ihtiyaçlarını belirlemede en kısa yolun aile ile birlikte çalışmak olduğunu vurgulanmıştır. Anne babaların çocukları en iyi tanıyan kişiler olmasından ve eğitim sürecinde okul-ev tutarlılığının gerekliliğinden, yola çıkarak, anne babaların da eğitim sürecinin etkin elemanları olarak, çocuklarının akademik, kişisel ve sosyal gelişimine katkıda bulunmaları sağlanmaktadır. Aile katılımı programları, öğrencilerin okul ve ev ortamında tutarlı olmalarını sağlarken, aynı zamanda ailelerin çocuklarının okul içi davranışlarını daha iyi tanımalarına neden olur. En önemlisi ise, eğitimci ve aile etkileşiminin gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Etkili okullarda, aileler okulun temel misyonunu anlar ve desteklerler. Akademik başarıyı yakalamada ailelere önemli rollerde bulunmaları için fırsatlar yaratılır. Etkili okullar, planlama ve karar aşamasında ailelere önemli roller vermektedirler ve aile okul işbirliğini en yüksek seviyede tutmaya çalışmaktadırlar (Çubukçu ve Girmen, 2006: 127).

Etkili okullarda okul çevresi ve veliler yönünden şu özelliklerden söz edilebilir (Şişman ve Turan, 2004: 130):

1. Okulla aile arasında çift yönlü iletişim ve iş birliği vardır.
2. Okul, okul toplumunun üyelerinin her türlü önerilerine açıktır.

3. Veliler, okul ve öğretmenleri sürekli ziyaret ederler.
4. Veliler, yönetici ve öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilirler.
5. Veliler, okulla ilgili öneri ve şikâyetlerini çekinmeden iletebilirler.
6. Veliler, okulla ilgili kararlara katılırlar.
7. Okul dışı çevre ve veliler, okula maddî-manevî katkıda bulunmaya isteklidirler.
8. Veliler, kendilerinden neler beklendiğinin bilinç ve sorumluluğuna sahiptir.
9. Disiplin kuralları konusunda aile ile okul arasında bir uzlaşma vardır.
10. Eğitimin amaçları konusunda okulla aile arasında bir uzlaşma vardır.

Eğitim örgütleriyle aileler arasında yapılan işbirliğinin, okulların amaçlarını gerçekleştirmede sağlıklı adımlar attığının bir göstergesi olduğunu belirten etkili okul-aile işbirliğinin gerçekleştirildiği toplumlarda ulaşılabilecek hedefleri şöyle sıralamaktadır (Aslanargun, 2007: 123):

1. Okul ve toplum öğelerinin birbirlerini tamamladığı ve birbirleri için vazgeçilmez oldukları anlaşılır.
2. Okulların, yeni bilgiler öğrenmeyi sağladığı gibi insanların hayata hazırlanmasında ve sosyalleşmesinde oldukça önemli olduğu inancı yerleşir.
3. Okulda gerçekleştirilen başarılar sonucu öğrencilerin hayattan beklentileri yükselir ve yeni fırsatlar için çabaları artar.
4. Eğitim yoluyla yerel bölge insanların ülkedeki karar sürecine katılmalarının ve kendi yaşamlarını şekillendirmelerinin önü açılır.
5. Bilgi ve beceri düzeyi ne olursa olsun, eğitim aracılığıyla öğrencilerde ve ailelerde demokratik katılım ve etkin vatandaşlık bilinci gelişir.

Etkili okullarda, öğretme ve öğrenmeyi teşvik edici sosyal bir ortamın var olduğu görülmüştür. Burada ortam kısaca, yönetici, öğretmen, öğrenci ve okul toplumunun diğer üyeleri arasında paylaşılan ortak kültürü, karşılıklı iletişim ve ilişkilerin samimiyet ve güven derecesini ifade etmektedir. Etkili okulun kültür ve iklimi ile ilgili olarak şunlar söylenebilir (Şişman ve Turan, 2004: 129):

1. Okulun temel değerleri herkes tarafından paylaşılır.
2. Okulda örnek her davranış ödüllendirilir.
3. Okul uygulamalarında paylaşılan temel değerler ve inançlar yansıtılır.
4. Okul yöneticisi temel değerleri temsil eden bir kahraman olarak görülür.
5. Okulda çalışanlar arasında karşılıklı saygı ve güven hakimdir.



6. Okulda farklı düşünme ve bunu ifade edebilme teşvik edilir.
7. Okul iyi bir eğitim ve öğretim için her türlü yenilik ve değişmeye açıktır.
8. Öğretmen ve öğrencileri istekle çalışmaya davet eden bir ortam vardır.
9. Okulda herkes karar verme sürecine katılır.
10. Okulun amaçları herkes tarafından benzer biçimde anlaşılır.
11. Öğretmen ve öğrenciler arasında bir aile duygusu ve ruhu egemendir.
12. Okulda davranışlarla ilgili kurallar ve ilkeler açıktır.
13. Okulda disiplin sorunları yok denecek kadar azdır.
14. Okulda saldırgan ve yıkıcı davranışlar söz konusu değildir.
15. Okulda çalışanların ve öğrencilerin morali yüksektir.
16. Okula sahiplenme duygusu yüksektir.

Etkili bir okuldaki, yönetici, öğretmen, öğrenci çevre ve veli etkileşimi yüksektir. Eğitim ve öğretim hizmetlerinin verimli şekilde sunulması ve sürekliliğin sağlanması bu paydaşların yukarıda sayılan özellikleri taşıması gerekmektedir. Okul açısından bakıldığında bu özellikler sayesinde tercih edilen, başarısı yüksek ve müşterilerinin memnun olarak ayrıldığı bir kurum niteliği taşımaktadır. Veli ve öğrenci açısından bakıldığında ise bu şekilde etkili bir okulda okumak hem başarıyı artıracak hem de öğrencinin geleceği ile ilgili planlarını gerçekleştirmesine imkan sunacaktır.

### **2.2.2 Neden Özel Okul?**

Yukarıda bahsedilen özel öğretim kurumlarının veliler ve öğrenciler açısından tercih edilmesinin sebepleri neden devlet okulu değil de özel okul ya da kurumun seçilmesi gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sürekli geliştiği günümüz yaşam koşullarında bütün veliler çocuklarının iyi, kaliteli ve güven içerisinde eğitim almalarını istemektedir. Genellikle özel öğretim kurumlarının tercihinde, devlet okulları ile bir karşılaştırma söz konusudur. Devletin imkanları çerçevesinde sunduğu eğitim öğretim sisteminin veli ve öğrenci için yetersiz kaldığı ya da yetersiz sanıldığı durumlarda özel öğretim kurumları devreye girmektedir. Ancak ekonomik yapıları uygun olmayan ailelere bu konuda istisna olarak bakılmaktadır. Ailelerin mali yapıları karşısında özel öğretim kurumlarındaki ücret fazlalığı, orta gelir seviyesine sahip aileler ve daha az gelirli aileler için özel okul söz konusu olmamaktadır. Bu bağlamda özel okulların hitap ettiği çevre de bulunmaktadır.

Okullar, eğitim ve öğretim hizmetini gerçekleştiren kurumlardır. Okullar diğer sosyal örgütlerden farklı özelliklere sahiptir. Bu bağlamda okul yönetimi de diğer örgüt yönetimlerinden farklı olarak karşımıza çıkmaktadır. Okulda yapılan yönetimle ilgili her türlü etkileşim ve faaliyet öğrenci ve öğretim açısından önem taşımaktadır. Çünkü okulların varoluş nedeni bizzat öğrencilerdir (Binbaşoğlu, 1983: 133). Etkili bir okul her zaman kendisini tercih ettirmektedir.

### **2.2.3 Veli Açısından Özel Okul Tercih Nedenleri**

İnsanlar, çocuklarının eğitim ve öğretim hayatlarında başarılı olmalarını, yükseköğretimlerini tamamlayarak iyi mevkilerde çalışmalarını istemektedirler. Velilerin, çocuklarının iyi okullarda iyi ve kaliteli eğitim almaları için seferber olurlar ve ellerinden geleni hem maddi hem de manevi açıdan yerine getirirler. Öğrencilerin eğitim gördüğü kurumlar öğrenci için önemli olduğu kadar veli içinde büyük önem arz etmektedir. Gerek çevre etkisi gerekse de sosyal hayattaki prestij açısından okul tercihlerinde veliler de söz sahibi olmaktadır.

Veli açısından tercih nedeni olan bir diğer husus ise, özellikle iyi ve köklü bir geçmişe sahip okullarda eğitim görmüş olan bazı veliler çocuklarını, bu geleneği sürdürmek ve ait oldukları toplumun parçası olmaya devam ettirmek için özel okullara kayıt ettirmeleridir. Bunun sebebi ise, velilerin, çocuklarının bu nam yapmış okuldan mezun olmaları, cv'lerinde önemli bir etkiye sahip olacağını düşünmeleridir. Veliler, bu etkenlerle beraber oluşan birlik ve beraberlik ruhunun, iş hayatında da çocuklarına bir işbirliği olarak dönmesini ve süreklilik arz etmesini umut etmektedirler (Balaban, 2013: 1).

Velilerin çocuklarını yetiştirirken, onların en iyi hayat şartlarında hayatlarını devam ettirmelerini isterler. Bu nedenle okul seçiminde, sosyal aktiviteler kalitesi ve çeşitliliği, güvenlik düzeyinin yüksek olması, sınıflardaki öğrenim gören öğrenci sayısının standartlara göre daha iyi ve özel sayıda ve birebir ilginin yoğun olması önemli etkenlerdendir. Öğrenciyle, velilerin okul kayıtları sırasında genellikle çevrelerinden bilgi edindikleri, bireysel olarak araştırma yaptıkları ve tavsiyeleri dikkate aldıkları, genellikle öğrenciye sorumluluk bilincinin verilmeye çalışıldığı, rehber öğretmenlerin faaliyetlerinin beğenildiği, güvenlik konusunun ailelerin tercihlerinde belirleyici olduğu, okul saatleriyle velinin çalışma saatleri arasındaki uyumun sağlandığı, aile yapılarının benzerliği, ahlaki ve manevi açıdan eğitim gibi konularda velilerin seçici davrandıkları ve okuldan bu konularda da beklentilerinin

olduğu gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bazı velilerin ise devlet kurumlarında verilen eğitim ve öğretimin özel öğretim kurumlarındakinden daha iyi, kaliteli ve seviyeli olduğu gibi görüşlere sahip oldukları için özel okulları tercih ettikleri açık bir gerçektir (Emiroğlu, 2011: 46). Ayrıca özel okulların tam gün eğitim yapması ve çocukların etüde kalma imkanlarının bulunması, çalışan veliler için önemli bir avantaj sağlar.

Yukarıdaki anlatılanlar doğrultusunda velilerin özel okul tercihlerinde rol oynayan faktörleri genel olarak; okulun akademik kalitesi, okula ulaşımın kolay olması, okulda uygulanan ders programının ve ders dışı faaliyetlerinin niteliği, okula devam eden öğrenci topluluğunun sosyal yapısı ve okul ücretleri şeklinde sıralamak mümkündür (Sanders, 2002: 271).

#### **2.2.4 Öğrenci Açısından Özel Okul Tercih Nedenleri**

Ülkemizde eğitim öğretim sistemi içerisindeki en önemli unsur olan öğrenci, gelişen bilgi ve teknoloji çağında artık daha bilinçli davranmakta, kendi kararlarını verirken daha araştırmacı yaklaşmaktadır. Okul seçimi de aynı şekilde sıkı bir araştırma sonucu şekillenmektedir. Gelecek endişesi yaşayan öğrenciler okul seçiminde her türlü ayrıntıya dikkat etmekte ve seçici davranmaktadır.

1. Özel okullar müfredatta verilen teorik bilgilerin uygulamaya dönüştürüleceği, derslik ve laboratuvar şartlarını iyi bir derecede taşımaktadır. Teknolojik açıdan donanımlı fen bilimleri laboratuvarları, yabancı dil, müzik, bilişim teknolojileri, satranç derslikleri, görsel sanatlar atölyeleri, dans ve spor salonları, yüzme havuzu birçok özel öğretim okulunda bulunan ders ve sosyal etkin alanlarıdır.
2. Özel okullarda öğrencilerin gelişimlerine önemli derecede katkı sağlayan sosyal etkinlik sayısının fazla olması ve öğrencilerin bu etkinliklere ücretsiz olarak katılmaları tercih sebebini oluşturur.
3. Liselere ve üniversitelere giriş sınavlarındaki başarı da, özel okulların tercih edilmesinde öğrenci açısından önemli pay sahibi olan etkenlerden birisidir.
4. Bir yabancı dilin tam olarak öğretimi, ikinci ve daha fazla yabancı dilin ise temel hatlarıyla öğretilmesi özel okulların tercih sebebi olmasında göz önünde bulundurulmuş bir diğer faktördür.

5. Özel okullarda yönetim ve öğretim kadrosunun seçilerek alınmasından kaynaklanan kalite farklılığı ve öğretim elemanlarının öğrenci yaklaşımı da, özel okulların tercih edilmesinde önemli rol oynar.
6. Okul sınırları içinde ve dışında özel güven düzeyinin yüksek olması, özel güvenlik görevlilerinin görev yapması, tatsız olayların yaşanmaması için sürekli denetimin söz konusu olması tercihi etkileyen bir diğer unsurdur.
7. Öğle yemeklerindeki, ara öğünlerdeki beslenme seçeneklerindeki çeşitlilik dikkat edilir ve özel öğretim kurumlarında hijyenin yüksek olması esastır.
8. Okul sınırları içinde ve dışında, kurumlar temizlik ve hijyene büyük önem verirler. Bu konu da öğrenciler açısından önem arz etmektedir.
9. Özel okullardaki sınıf mevcutlarının, devlet okullarına göre az olması, öğretmenin sınıftaki öğrencilerine, ders içi ve ders dışında, daha fazla vakit ayırmasını sağlar.
10. Okulda çocukların yaşayacakları sağlık problemlerinde ilk müdahaleyi yapmak için, kadrolu sağlık personelinin bulunması da önem taşımaktadır.
11. Özel okulların, deprem ve yangın gibi doğal afetleri mümkün olan en az kayıpla atlama mantığından hareketle inşa edilmiş olması ve aynı mantık çerçevesinde tadilatın geçirilerek güçlendirilmiş olması da tercih sebepleri arasında sayılabilmektedir.
12. Özel okullardaki etüt sistemi de öğrenci başarısını artırıcı rol oynadığından öğrenci açısından bu okulların tercih edilmesinin oranını artırmaktadır.

### **2.3 Özel Okulların Genel Başarı Sıralamasındaki Yeri**

Genel olarak özel okullarda başarı 4 ilke çerçevesinde gerçekleşmektedir. Bu ilkeler; vizyoner liderlik, sistem kalitesi, insan kaynakları kalitesi ve donanım kalitesidir.

Türkiye’de özel okulların genel eğitim içerisindeki payı %2 civarındadır. 4+4+4 sistemine geçilmeden önceki özel ilköğretim okullarının başarısı Seviye Belirleme Sınavı (SBS) sonucu liselere giriş puanlarına göre belirlenmektedir. MEB tarafından İlköğretim Okulları Destekleme Projesi kapsamında SBS 8’inci sınıf Orta Öğretime Yerleştirme Okul notlarına göre Türkiye’nin en başarılı ilköğretim okulları belirlenmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda Türkiye genelinde ilk yüz okul içerisinde devlet okulu bulunmamaktadır. İlk yüz sıranın tamamı özel ortaokullardan oluşmaktadır. Bu oran özel öğretim kurumunun SBS sınavındaki başarısını açıkça

ortaya koymaktadır. Bu başarının yüksek olması veli ve öğrencilerin tercihlerini etkileyen en önemli faktörlerden birisidir (Web\_2).

Özel okullarda, devletin düz liselerine göre öğrenci başarısı yüksektir. Bu durum özellikle üniversite sınav sonuçlarına göre yapılan araştırmalarda kendini göstermektedir. Ortaöğretim kademesinde, başarı değerlendirilirken Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı (ÖSYS) ile üniversitelere yerleşme oranı dikkate alınmaktadır. ÖSYM, her yıl üniversitelere yerleşme oranını okul türlerine göre açıklamaktadır. 2013 ÖSYS sonuçları doğrultusunda okul türlerine göre üniversiteye yerleşen öğrenci sayıları aşağıdaki gibidir;

**Tablo 2.4:** Okul türlerine göre üniversiteye başvuran ve yerleşen aday sayısı (ÖSYM, 2013).

Okul Türü	ÖSYS Başvuran Aday Sayısı	Lisans	Ön lisans		A.Ö.F.	TOPLAM
			Sınavsız	YGS ile		
Lise	877.467	167.694	0	91.749	94.806	354.249
Lise (Y.Dil Ağırlıklı)	14.778	1.852	0	1.099	2.934	5.885
Özel Lise	9.316	2.849	0	781	700	4.330
Anadolu Lisesi	196.086	107.676	0	4.549	4.705	116.930
Y. Dil Eğ. Ypn. Özel Lis.	35.927	19.649	0	1.447	1.180	22.276
Fen Lisesi	10.560	6.428	0	51	86	6.565
Özel Fen Lisesi	4.284	2.699	0	22	78	2.799
Askeri Lise	932	361	0	12	41	414
Akşam Lisesi	146	1	0	5	33	39
Özel Akşam Lisesi	6.964	382	0	864	920	2.166
Sosyal Bilimler Lisesi	1.037	828	0	4	10	842
Spor Lisesi	913	26	0	77	44	147
Polis Koleji	204	39	0	1	15	55
Güzel Sanatlar Liseleri	5.876	144	4	247	202	597
Öğretmen Liseleri	31.247	18.660	0	312	728	19.700
İmam Hatip Liseleri	116.306	16.882	0	6.035	31.730	54.647
Ticaret Meslek Liseleri	117.890	6.837	37.552	3.457	15.136	62.982
Teknik Liseler	72.264	11.096	16.089	3.971	4.134	35.290
Endüstri Meslek Liseleri	195.227	4.539	55.613	6.798	15.085	82.035
Kız Meslek Liseleri	144.210	10.260	25.447	8.434	19.281	63.422
Sağlık Meslek Liseleri	43.247	2.326	10.737	443	9.709	23.215
Otelcilik ve Turizm M. L.	13.184	1.688	3.412	533	1.175	6.808
Sekreterlik Meslek Liseleri	52	1	1	4	20	26
Astsubay Hazırlama Okulları	690	38	46	31	136	251
Diğer Meslek Liseleri	25.677	2.857	5.609	1.185	2.473	12.124
Diğer	66	3	0	1	6	10
GENEL TOPLAM	1.924.550	385.815	154.510	132.112	205.367	877.804

Tablo 2.4 incelendiğinde özel lise çıkışlı olup da üniversite sınavına başvuran aday sayısı 9.316 kişi özel lise, 35.927 kişi yabancı dil eğitimi yapan özel lise, 4.284 kişi özel fen lisesi ve 6.964 kişi de özel akşam lisesi mezunudur. Üniversite sınavına başvuran toplam aday sayısı ise 1.924.550 kişidir. Aslında buradan da Türkiye’de özel lisede okuyan öğrenci sayısının azlığı tahmin edilebilmektedir. Başarının tespit edilebilmesi için oranların kullanılması gerekmektedir. Aşağıdaki tabloda üniversiteye başvuran ve yerleşen adayların özel ve devlet okullarına göre toplam sayıları ve yüzdeler oranları verilmiştir.

**Tablo 2.5:** Okul türlerine göre üniversiteye başvuran ve yerleşen aday sayısı ve oranları (ÖSYM, 2013).

Okul Türü	ÖSYS Başvuran Aday Sayısı	Lisans	Ön lisans		A.Ö.F.	TOPLAM
			Sınavsız	YGS ile		
Devlet Okulları	1.868.059	360.236	154.510	128.998	202.489	846.233
Özel Okullar	56.491	25.579	0	3.114	2.878	31.571
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>1.924.550</b>	<b>385.815</b>	<b>154.510</b>	<b>132.112</b>	<b>205.367</b>	<b>877.804</b>
Okul Türü	ÖSYS Başvuran Aday Sayısı	Lisans	Ön lisans		A.Ö.F.	TOPLAM
			Sınavsız	YGS ile		
Devlet Okulları	97,06%	19,28%	8,27%	6,91%	10,84%	45,30%
Özel Okullar	2,94%	45,28%	0,00%	5,51%	5,09%	55,89%
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,05%</b>	<b>8,03%</b>	<b>6,86%</b>	<b>10,67%</b>	<b>45,61%</b>

Tablo 2.5 incelendiğinde ÖSYS sınavına başvuran toplam aday sayısının %2,94’ü özel lise ve dengi okul mezunu, %97,06’sı ise devlete ait lise ve dengi okul mezunudur. Başarı karşılaştırması yapıldığında devlet okullarından mezun olan öğrencilerin üniversiteye lisans düzeyine yerleşme oranı %19,28 iken, özel okullardan mezun olan öğrencilerin üniversiteye lisans düzeyinde yerleşme oranı ise %45,28’dir. Ön lisans düzeyinde yerleşme oranlarına bakıldığında devlet okullarından mezun olan öğrencilerin üniversiteye ön lisans düzeyine yerleşme oranı sınavsız %8,27 ve sınavlı (YGS) %6,91 iken, özel okullardan mezun olan öğrencilerin üniversiteye lisans düzeyinde yerleşme oranı ise sınavlı (YGS) %6,86’dır. Açık öğretim fakültesine (AÖF) yerleşme oranları ise devlet okullarından mezun olan öğrenciler için %10,84, özel okullardan mezun olan öğrenciler için ise %5,09’dur. Devlet okullarından mezun olan öğrencilerin üniversiteye herhangi bir düzeyden sınavlı ya da sınavsız olarak yerleşme oranı %45,30 iken özel okullardan

mezun olan öğrencilerin üniversiteye herhangi bir düzeyden yerleşme oranı ise %55,89'dur.

Özel okullardan mezun olan öğrencilerin özellikle lisans düzeyinde yerleşme oranlarındaki üstünlük Tablo 2.5'te açık bir şekilde anlaşılmaktadır. Bu başarının da veli ve öğrencilerin özel okulları tercih etmelerinde önemli bir rol oynadığı bilinmektedir.

**Tablo 2.6:** Örgün yüksek öğretim programlarının kontenjanları ve yerleşen aday sayıları (ÖSYM, 2013).

	Lisans			Ön lisans			Toplam		
	Kadro	Yerleşen	Boş	Kadro	Yerleşen	Boş	Kadro	Yerleşen	Boş
Devlet Üniversiteleri	338.127	323.205	14.922	311.619	251.763	59.856	649.746	574.968	74.778
Vakıf (Özel) Üniversiteleri	67.675	55.761	11.914	45.495	33.896	11.599	113.170	89.657	23.513
K.K.T.C. Üniversiteleri	14.244	6.008	8.236	2.464	921	1.543	16.708	6.929	9.779
Diğer Ülkelerdeki Üniversiteler	1.932	821	1.111	50	42	8	1.982	863	1.119
Toplam	421.978	385.795	36.183	359.628	286.622	73.006	781.606	672.417	109.189

Vakıf (Özel) üniversiteleri ile devlet üniversitelerinin başarı karşılaştırılmasının yapılabileceği bir durum söz konusu değildir. Yukarıdaki Tablo 2.6 incelendiğinde 338.127 kontenjanlı devlet üniversitelerine 323.205 aday yerleşirken, 67.675 kontenjanlı özel üniversitelere ise 55.761 aday yerleşmiştir. Yüksek üniversite sınav puanı ile burslu okumanın mümkün olduğu özel üniversiteler genel olarak paralıdır. Başarı değerlendirmesinde ölçüt olarak kullanılacak bir diğer kriter ise vakıf üniversitelerinin teknolojik donanımı açısından devlet üniversitelerine göre daha üstün olmasıdır. Bu imkanların üniversiteden mezun olup iş hayatına atılacak gençlerin daha kaliteli bilgi ve deneyim ile iş hayatına başlamalarında önemli bir etkidir. Ayrıca iş başvurularında mezun olunan üniversitenin kaliteli ve isim yapmış bir üniversite olması da üniversitenin başarılı olması ile doğrudan ilişkilidir.

Özel okul haricindeki özel öğretim kurumlarının başarı açısından değerlendirilmesi yanlış bir yaklaşım olmaktadır. Genel olarak bu tür ve çeşitteki kurs ve kurumların özel harici bir alternatifi bulunmamaktadır. Devlet tarafından açılan dersane, motorlu taşıt kursu, yabancı dil kursu gibi özel öğretim kurumu

bulunmamaktadır. Bu tür özel öğretim kurumlarının başarı değerlendirmesi aynı türdeki kurs ve kurumların birbirleri ile karşılaştırılması ile başarı oranı ortaya çıkmaktadır. Özellikle liselere ve üniversitelere hazırlayan dershanelerin karşılaştırılmaları sık sık yapılmaktadır.

## **2.4 Özel Okullar Açısından Memnuniyet**

Velilerin ve öğrencilerin özel okul tercihlerinde yukarıda bahsedilenler arasındaki en önemli faktör başarı sıralamasındaki o özel okulun yeridir. Özel okullar ise başarıyı artırmak için her türlü imkanlarını seferber etmektedirler. Bunun yanında diğer okul ve kurumlara göre daha etkili olmak için çaba sarf etmektedirler. Müşteri memnuniyetini önemseyen ve bu doğrultuda hareket eden okullar genellikle aşağıdaki özelliklere sahip olmaktadır (Aylık ve Ada, 2009: 433):

1. Okulun yönetim ve öğretim kadrosu eğitimin ve okulun amaçlarını vurgulamış ve bu amaçlar üzerinde görüş birliğine varmışlardır.
  2. Okulun tutarlı eğitim-öğretim ve yönetim politikaları vardır.
  3. Okul açık ve sürekli bir iletişime sahiptir.
  4. Okul eğitim-öğretim ve yönetim süreçlerine katılımı sağlayacak ve katılımı özendirerek bir yapıya sahiptir.
  5. Okulun yöneticisi olumlu, destekleyici bir yönetim ve yakından, sürekli bir denetim biçimi sergiler.
  6. Okul, öğretmen ve diğer personelin görevlerini ve etkinliklerini etkili bir şekilde planlamıştır.
  7. Okul, öğretmenleri ve diğer personeli mesleki yönden geliştirecek programlara sahiptir.
  8. Okulda öğretmenlere bireysel olarak saygı gösterilip, desteklenir.
- Bu özellikler öğrenci ve velilerin memnuniyetlerini artırıcı etkenlerdir.

### **2.4.1 Özel Okulların Müşteri Profili**

Sözlük anlamı olarak çeşitli tanımları mevcut olan müşteri kavramı bir işletmenin sattığı mal veya sunduğu hizmetlerden faydalanan kişi olarak tanımlanmaktadır (Oral, 2001: 240).

Eğitim öğretim sistemi içerisindeki özel öğretim kurumlarının müşterisi öğrencilerdir. Müşteri profili açısından genellikle gelir seviyesi yüksek ailelerin



çocukları bu profili oluşturmaktadır. Aslında bu yaklaşımın yanlış olduğu günümüzde net bir şekilde anlaşılmaktadır. Özellikle kadınların da iş hayatında etkin olmaları bir ailenin aylık gelirini artırmıştır. Çocuklarının eğitimi için çoğu aile her şeyi göze alabilmekte ve hiçbir fedakarlıktan kaçınmamaktadırlar. Bu durumda özel öğretim kurumlarının müşteri profili içerisinde ailelerde girmektedir.

Özel okul haricindeki dersane ve kurs gibi özel öğretim kurumlarındaki müşteri profili ise hem okula devam eden öğrenciler hem de mezun durumundaki öğrencilerdir. Motorlu taşıt kurlarının müşteri profili ehliyeti olmayan 18 yaşını doldurmuş bireylerdir.

#### **2.4.2 Memnuniyet Kavramı**

Memnuniyet, belirli bir etkinlik, faaliyet veya sürece etkin katılımdan sonra ihtiyaç ve isteklerin karşılanması sonucu memnun olma algısı olarak ifade edilmektedir. Yapılan çeşitli araştırmalar doğrultusunda memnuniyet, öğrenme ve öğretme etkinliklerinin sonuca ulaşma derecesi ölçü olarak kabul edilmiş ve eğitim programlarının olumlu sonuçlar vermesi için memnuniyetin temel kavram olduğu üzerinde durulmuştur (Fullerton and Taylor, 2002: 131).

Öğrenci memnuniyeti ise öğretme ve öğrenme etkinliklerinin, faaliyetlerinin ve hizmetlerinin öğrencilerde yarattığı memnuniyet algısı olarak tanımlanmaktadır (Sener and Humbert, 2003: 109).

#### **2.4.3 Müşteri Memnuniyetinin Önemi**

Günümüzde mal ve hizmet pazarlarında satılan ürün ve sunulan hizmetin kalitesi, fiyatı ve çeşitliliği karşısında müşteriler daha da seçici hale gelmektedir. Alternatif malların ve hizmetlerin çokluğu, insanların tercih listelerini kabartmış ve bu sayede daha iyi bir tercih sonuçları ortaya çıkmıştır. Bu nedenle müşterilerinin ihtiyaçlarını tahmin eden üreticiler, tercih listelerinde ilk sıraya yükselmek için ürün geliştirme, çeşitlendirme ve yönetim stratejileri geliştirme gibi yöntemleri tercih etmektedirler.

Müşteri memnuniyeti ise müşterilerin her çeşit ihtiyaçlarının karşılanması ve hatta bunun ötesine geçilerek olumlu sonuçlar vermesini kapsayan bir kavramdır (Özgüven, 2008: 657). Genel anlamda müşteri memnuniyeti; elde edilen ürün ya da hizmetten beklenen ile algılanan arasındaki fark olarak belirtilmektedir. Hizmet

sektöründe devamlılığın sağlanması, müşteri memnuniyeti ile doğru orantılıdır. Yani devamlılık müşteri memnuniyetine bağlıdır. Her müşterinin ihtiyaç ve istekleri birbirinden farklı olduğu bilinmektedir. Bu nedenle hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, kalite kriterlerinin soyut olması nedeniyle güç olmaktadır. Böyle bir durumda müşteri gereksinimlerini bilmek büyük önem taşımaktadır. Müşterilerinin gereksinimlerini bilen bir işletme, hem müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılama hem de müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılacak anketlerin oluşturulmasında diğer kurum ve işletmelere göre daha avantajlı durumda olacaktır (Bütün, 2000: 67).

İşletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri için müşteri kazanması, müşteriyi memnun etmesi ve müşteriyi elde tutmayı sağlayacak her türlü çabayı harcaması gerekir. Müşteri sürekliliğinin ve müşteri memnuniyetinin bazı şartları vardır. Bunlar (Kapucu, 2007: 18):

- a. Müşteriyi tanımak,
- b. Müşteriye yakın olma
- c. Müşteriyi anlamak,
- d. Müşteriden gelen geri bildirimleri değerlendirmek,
- e. Eleştiri, şikayet ve önerilerden yeni politikalar geliştirmek,
- f. İstek ve beklentilere uygun mal ve hizmet tasarımlarına gitmek,
- g. Performansı, pratikliği, dayanıklılığı, tutarlılığı, ekonomikliği, estetik ve güvenilirliği ürün ve hizmetlerinde bir arada bulundurabilmek
- h. Satış ve sonrası hizmetlere önem vermektir.

Günümüzde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile bilinçli müşteri profiline yaygınlaşması sonucu müşteri memnuniyetinin sağlanmasına yönelik etkinlikler ve çalışmalar hız kazanmıştır. Müşterilerin istek, beklenti ve ihtiyaçlarının artışına bağlı olarak işletmelerin sayısı da artmaktadır. Rakip işletmelerin artması sonucu işletmeler kaliteli ürün ve hizmetleri düşük fiyatla sunmak ve müşteriyi çekmek zorundadır. Bu sayede mal ve hizmetten memnun kalan müşterilerin işletmeye bağlanmasını sağlayacaktır (Altıntaş, 2000: 94).

Müşteri memnuniyetinin artan önemi daha çok müşterinin satın alma sonrası davranışlarına yansımından kaynaklanmaktadır. Müşteri memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği sonrası deneyimlerini, bilgi ve duygularını iletişim sürecine sokma, diğer bir deyişle bunları çevresi ve/veya işletmeyle paylaşma veya

paylaşmama davranışları, müşteri memnuniyetinin en fazla dikkat çeken olgularından biri olmaktadır. Bunun en büyük nedenlerinden biri, müşterilerin satın aldıkları bir mal ve/veya hizmet ile ilgili olarak memnuniyetlerini, memnuniyetsizliklerine oranla daha az insan ile paylaşma eğiliminde olmalarındandır. Bu nedenle, müşterinin istek ve ihtiyaçlarını dinlememek veya ürün ve hizmetlere yansıtılmamak, sonuçta işletmenin pazar payını kaybetmesine yol açmaktadır (Tütüncü, 2001: 11). Özel okullarda da müşteri memnuniyeti bu şekilde ölçülebilmektedir. Öğrencisi başarı olan ve iyi yerleri kazanan ya da iyi işlere girmesi sonucu velinin bunu çevresiyle paylaşması ve bu özel okulu önermesi memnuniyetin önemini daha net bir biçimde ortaya koymaktadır.

İşletmeler müşteri memnuniyeti çerçevesinde müşterilerini işletmeye bağlama amacı gütmektedir. İşletmelerin sadık müşteri portföyü oluşturması işletme açısından bir takım yararlar sağlamaktadır. Bu yararlar şu şekilde sıralanmaktadır (Dökmen, 2003: 67):

- a. Müşteriler bir işletmenin ürün ve hizmetleri ile ilgili kalitesinden memnun oldukça o işletme ile gelecek zamanlarda daha fazla iş yapma olasılığı artacaktır.
- b. Müşteri memnuniyetinin işletmeye olan diğer bir önemli katkısı ise ürün veya hizmetin üretimiyle ilgili maliyetleridir. Müşteri memnuniyetini sağlamak için yapılan yatırımlar işletme ile müşteri arasındaki ilişkinin devamlı olmasını sağlayacak ve yapılan yatırımların karşılığının de alınmasını mümkün kılacaktır.
- c. Müşteri memnuniyetinin yaratılmasının önemli sonuçlarından biri de işletme çalışanlarının işletmede tutulmasıdır. İşletmenin ürün ve hizmetlerinden tatmin olmuş müşteri, mutlu çalışanlar yaratmakta ve bu durum çalışma ortamının daha huzurlu olmasını sağlamaktadır.

#### **2.4.4 Memnuniyeti Etkileyen Faktörler**

Özel öğretim kurumlarının müşteri hedef kitlesi kurumun türüne göre değişmektedir. Özel ilkökul, ortaokul ve liselerin hedef kitlesi ilgili okul çağının yaşındaki öğrenciler ve dolayısı ile bu öğrencilerin velileridir. Özel üniversitelerde ise müşteri hedef kitlesi yine aynı şekilde değerlendirilmektedir. Sınavlara hazırlayan ve okul derslerine yardımcı kurs ve dershanelerin hedef kitlesi de bu şekilde

değerlendirilmektedir. Ancak diğer çeşitli kurslar da hedef kitlesi biraz daha farklılaşmaktadır. Örneğin, mesleğe hazırlayıcı ve hizmet içi eğitim kurslarında hedef kitle belirlenirken yaş değil meslek belirleyici olmaktadır. Diğer bir örnek ise müzik aletleri, resim ve sanat kurslarının da müşteri kitlesi yaş ya da meslek değil kişilerin hobisi belirleyici durumdadır.

Özel öğretim kurumlarında sunulan hizmetlerin alıcısı konumundaki müşterilerin sunulan hizmetlerden memnun kalmaları kurum açısından büyük önem arz etmektedir. Bu durumun farkında olan özel öğretim kurumları sundukları hizmetleri bu doğrultuda şekillendirmekte ve kaliteye önem vermektedir. Bölge ve ülke genelinde elde edilen başarılar, hizmetin sunumundaki incelikler, güvenilir bir öğrenme ve öğretme ortamı, sosyal etkinlik alanlarının etkinliği gibi birçok faktör müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyen etkenler arasında sayılmaktadır.

Hizmetlerin kullanıcısı müşterilerin memnuniyetini etkileyen unsurlar beklenti, istek ve kalite olarak nitelendirilmektedir.

Müşteri memnuniyeti beklentiler ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle, beklentilerin bilinmesi, memnuniyetin sağlanması için önemlidir. Beklentiler, kişisel ihtiyaçlara göre farklılık gösterir. Bu da beklentilerin kişiden kişiye değişkenlik gösterdiği anlamına gelir. Müşteri beklentilerinin seviyesini, deneyimler sonucu elde edilen birikimler belirler. Daha önceki deneyimler olumsuz ise beklenti seviyesi düşük, deneyimler olumlu ise beklenti seviyesi yüksek oluşur (Demirbağ, 2004: 22)

Beklentiler, müşterinin hizmetlerin kalitesini değerlendirmesinde büyük paya sahiptir. Beklenti müşterilerin arzuları ve istekleridir. Müşterinin arzu ettiği ve almayı beklediği hizmet olarak da adlandırılmaktadır (Altan, Ediz ve Atan, 2003: 7).

Beklentiler, müşterilerin hizmet veya ürünün özellikler, faydalar ya da çıktılar sunma hakkındaki inançları; istekler ise, bu özelliklerin faydaların ve çıktıların bireyin değerlerini tatmin etme ve gerçekleştirme derecesi hakkındaki değerlendirmeleri olarak tanımlanmaktadır. Beklentiler uzun vadeli yani geleceğe yönelik olup, kolayca diğer faktörlerden etkilenebilmektedirler. İstekler ise, tersine kısa vadeli olup şimdiki zamana yöneliktir ve beklentilere göre daha durağan ve etkilenme olasılığı düşük durumdadır (Tütüncü, 2001: 31).

Kalite, Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) tarafından, bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özelliklerin toplamı şeklinde tanımlanmıştır (Yılmaz, 2001: 70).

Algılanan kaliteyi, Zeithaml, “*tüketicinin herhangi bir varlığın, genel üstünlüğü ve mükemmeliyeti hakkındaki yargısı*” şeklinde tanımlamaktadır (Şekerkeya, 1997: 28). Bu kavram doğrultusunda, müşterilerde hizmetlerin algılanan düzeyi hizmetlerin beklenen düzeyinden fazla ise memnuniyet gerçekleşir. Tam tersi bir durumda ise istenmeyen sonuç olan memnuniyetsizlik söz konusu olmaktadır.

Küreselleşen ve geçmişten bugüne hızlı bir değişime uğrayan ve bu değişimin devam ettiği dünyamızda, üretim şirketleri, hizmet şirketleri, kamu şirketleri ve kar amacı gütmeyen kuruluşlar, kaliteyi başarının temel unsuru olarak görmeye başlamışlardır (Tetik, 2010: 7).

Eğitimde kalite denildiği zaman, eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca, bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir (Şentürk ve Türkmen, 2009: 132). Müşteri memnuniyeti açısından özel okulların kaliteyi yakalamaları gerekmektedir. Hizmet işletmesi konumundaki özel okullar da kaliteli bir eğitim ve kaliteli bir hizmet sunumu ile müşteri memnuniyetini karşılamak durumundadırlar.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ÖZEL EĞİTİM KURUMLARININ TERCİH NEDENLERİ İLE ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ŞIRNAK ÖRNEĞİ

#### 3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde hizmet sektörü hızla gelişme göstermekte, bununla birlikte hizmetlerde kalite ve müşteri memnuniyeti kavramları da önem kazanmaktadır. Hizmet sektörleri arasından ön plana çıkan sektörlerden biri de eğitim sektörüdür. Küreselleşme ile birlikte tüm dünyada ve ülkemizde kaliteli eğitim üzerinde durulması gereken önemli konulardan biri haline gelmiştir. Kaliteli bir eğitim için de eğitim hizmetlerinin odak noktası olan öğrencilerin eğitim hizmetlerinden beklentilerini ve algılarını çok iyi bir şekilde anlamak ve sunulacak eğitim hizmetlerini bu bilgiler doğrultusunda şekillendirmek gerekmektedir. Tüm bunların ardından hizmeti satın alan müşterinin izlenmesi önem taşımaktadır. Hizmetin en iyi şekilde sunumu aynı zamanda müşteriler için hizmet kalitesinin bir göstergesidir. Buna göre işletme yönetimine ve tüm personele, müşteri memnuniyeti sağlanması yönünde büyük bir görev düşmektedir.

Her sektörde olduğu gibi eğitim sektöründe de hızla artan bir rekabet söz konusudur. Zamanla hız kazanan teknolojik gelişmeler, bilgiye istenilen yerden ve istenildiği zamanda, istenilen formatta kolay ulaşımın sağlanması ile birlikte müşteriye firmalar tarafından çok fazla seçenek sunulmaktadır. Rekabetin şiddeti arttıkça müşteriler kendilerine sunulan seçenekler karşısında daha bilinçli ve daha seçici davranmaktadırlar. Bu durum aynı zamanda sınavlarda başarı sağlamak ya da başarılarını arttırmak amacıyla özel eğitim kurumlarına ücret karşılığı devam etmekte olan öğrencileri de içerisine almaktadır.

Bu çalışmanın amacı; velilerin ve öğrencilerin özel eğitim kurumlarını tercih nedenleri ile tercih nedenlerinin öğrencilerin memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi belirleyebilmektir.

Kaliteli ve nitelikli eğitimin başarıyı yakalamada önemli bir faktör olduğu bilinen bir gerçektir. Bu bağlamda, ülkemizde daha kaliteli ve başarıya odaklı özel eğitim kurumlarının veliler ve öğrenciler tarafından tercih edilme nedenlerinin belirlenmesi ve özel eğitim kurumlarının başarı düzeylerinin değerlendirilmesi bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

### **3.2 Araştırmanın Kapsamı**

Bu araştırmanın modeli betimsel araştırma modeli olup, bilimsel araştırma tekniklerinden anket yöntemi tercih edilmiştir. Özel eğitim kurumlarına giden öğrenci ve velilere uygulanacak anket yoluyla, özel eğitim kurumlarının tercih nedenleri ve öğrenci-veli memnuniyeti belirlenmeye çalışılacaktır.

Araştırmanın evreni olarak Şırnak ilinde faaliyet gösteren özel okullar ve dershaneler seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise; özel okullar ve dershaneleri tercih eden öğrenciler ile veliler oluşturmuştur. Örneklem seçiminde, yaş, cinsiyet, sınıf ve sosyal-ekonomik durum dağılımının dengeli bir şekilde belirlenmesine dikkat edilmiştir. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde; “betimsel araştırmalarda minimum %10 örneklem alınır, küçük evrenlerde ise %20’ye ihtiyaç duyulur” (Gay, 1987; akt. Arlı ve Nazik, 2001:77) yaklaşımı, tercih edilmiştir.

Araştırma, Şırnak ilinde yer alan özel okul ve dershanelerde eğitim gören öğrenci ve velilere ulaşılacak suretiyle, yüz yüze anket uygulaması yapılarak gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın evrenini Şırnak ili merkezinde bulunan özel okullarda ve dershaneler (lise ve dengi), örneklemini ise bu okul ve dershanelerde öğrenim gören öğrenciler ve öğrenci velileri oluşturmaktadır. Bu okul ve dershanelerde yaklaşık 1.500 öğrenci olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde en az %10 örneklem alınır (Gay, 1987; akt. Arlı ve Nazik, 2001:77) yaklaşımından hareketle; özel okullarda okuyan öğrenciler arasından rastgele seçilen 58, dershanelerde öğretim gören öğrenciler arasından seçilen 77 öğrenci ile bu öğrencilerin velileri arasından ulaşılabilen 50 veliye, (58+77+50=185) toplamda 185 kişiye anket uygulaması yapılmıştır.

### 3.3 Araştırmanın Problem Cümlesinin Belirlenmesi

Özel eğitim kurumlarının tercih nedenlerini ve tercih nedenleri ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bu araştırmanın problem cümleleri olan;

Özel eğitim kurumlarından hizmet alanların (öğrenci-veli) tercihlerinde, demografik özelliklerinin etkisi var mıdır?

Özel eğitim kurumlarının tercihinde marka, okul yerinin yakınlığı, ücret, öğretmen kalitesi, okulun başarısı vb. gibi bağımlı değişkenlerin öğrenci-veli üzerindeki etkisi ne düzeydedir?

Öğrenci ve velilerin özel eğitim kurumu tercihinde etkili faktörler nelerdir?

Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?

Sorularına cevap aranmaya çalışılacaktır.

### 3.4 Hipotezlerin Belirlenmesi

Öğrenciler İçin Kurulan Hipotezler

H0= Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasında bir ilişki yoktur.

H1= Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır.

Veliler İçin Kurulan Hipotezler

H0= Velilerin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Rolü Yoktur.

H1= Velilerin Okul Tercihlerinde Özel Okulların Sahip Oldukları Olanakların Rolü Bulunmaktadır.

H2= Velilerin Okul Tercihlerinde Kültür ve İnançların Rolü Bulunmaktadır.

H3= Velilerin Okul Tercihlerinde Ekonomik Faktörlerin Rolü Bulunmaktadır.

H4= Velilerin Okul Tercihlerinde Hizmet Kalitesinin Rolü Bulunmaktadır.

### 3.5 Araştırmanın Varsayımları

a. Araştırma uygulama çalışmasının yapıldığı okul ve dershanelerdeki, öğrenci ve velilerin, Sorulara içten ve samimi cevaplar verdikleri varsayılmaktadır.



- b. Anket sorularının bağımsız değişkenler ile ilgili bilgileri toplamak için yeterli olduğu varsayılmaktadır.

### **3.6 Araştırmanın Sınırlılıkları**

1. Araştırma sadece Şırnak ilindeki özel okul ve dershaneler ile sınırlıdır.
2. Araştırma 2013-2014 eğitim-öğretim yılı ile sınırlıdır.
3. Araştırma, kullanılan anket soruları ile sınırlıdır
4. Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da zaman ve maddi kısıtlılıklar, araştırmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır.

### **3.7 Verilerin ve Bilgilerin Toplanması ve Verilerin Analizinde Kullanılacak İstatistiksel Yöntemler**

Araştırma verileri, 5'li Likert ölçeği ile hazırlanmış anket formları ile toplanmıştır. Anket formları literatür taraması sonucunda, hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan açık uçlu soruların belirlenmesi ile oluşturulmuştur.

Öğrenci memnuniyetinin belirlenmesine yönelik hazırlanan anket formundaki, ilk 5 soru öğrencilerin demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorulardan oluşmaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde öğrencilere, memnuniyetin ölçülmesine yönelik hazırlanmış 10 açık uçlu soru sorulmuş ve kendilerinden sorulara 5'likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir.

Öğrenci velilerinin özel eğitim kurumlarını tercih nedenlerinin belirlenmesine yönelik hazırlanan anket formundaki, ilk 5 soru velilerin demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorulardan oluşmaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde velilere, özel eğitim kurumlarını tercih nedenlerinin belirlenmesine yönelik hazırlanmış 30 açık uçlu soru sorulmuş ve kendilerinden sorulara 5'likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir.

Araştırma veri ve bilgilerinin analizi için SPSS 20.0 For Windows paket programı kullanılmıştır.

Araştırmada yer alan değişkenler için, frekans, yüzde, faktör analizi gibi tanımlayıcı istatistikler ve hipotezlerin test edilmesi için, T-testi ve ANOVA analizleri kullanılmıştır.

### 3.8 Araştırma Verilerinin Analizi

#### 3.8.1 Güvenilirlik Analizleri

Ankette kullanılan ölçeğin, elde edilen veriler ile geçerliği ve iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Ölçeğin verilen cevaplar doğrultusunda güvenilir sonuçlar verip vermeyeceği bilinmelidir. Bunun için de güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach's Alfa değeri hesaplanmıştır.

Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüflüğünü ve tutarlılığını test etmekte kullanılır. Sonucun güvenilir olup olmadığına Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) değerine göre karar verilir (Karasar, 2013:34).

$\alpha$ değeri,	$0,00 \leq \alpha < 0,40$	ise	Güvenilir değil
	$0,40 \leq \alpha < 0,60$	ise	Düşük güvenilirlikte
	$0,60 \leq \alpha < 0,80$	ise	Oldukça güvenilir
	$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$	ise	Yüksek güvenilirdir.

Öğrenci velilerinin özel eğitim kurumlarını tercih nedenleri:

Cronbach's Alpha	0,718
Madde Sayısı	30

Tabloda Cronbach's Alpha değerinin 0,718 olması, ankette kullanılan özel eğitim kurumlarının tercih nedenlerine etkisi oldukça güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

Özel Okula Giden Öğrencilerin Memnuniyeti:

Cronbach's Alpha	0,680
Madde Sayısı	10

Tabloda Cronbach's Alpha değerinin 0,680 olması, ankette kullanılan özel eğitim kurumlarının (özel okul/kolej) memnuniyet düzeyi ölçeğinin oldukça güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

Dershanelere Giden Öğrencilerin Memnuniyeti:

Cronbach's Alpha	0,911
Madde Sayısı	10

Tabloda Cronbach's Alpha değerinin 0,941 olması, ankette kullanılan özel eğitim kurumlarının (dershaneler) memnuniyet düzeyi ölçeğinin yüksek güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

### 3.8.2 Velilere Yönelik Uygulanan Araştırma Verilerinin Analizi

Çalışmanın bu bölümünde özel eğitim kurumlarına giden öğrenci velilerine yönelik uygulanan anket verilerinin analizi yapılmıştır.

**Tablo 3.1:** Araştırmaya katılan velilerin yaş gruplarına göre dağılımı.

Yaş Grupları	Frekans (n)	Yüzde
30'DAN KÜÇÜK	6	12,0
31-45 YAŞ ARASI	17	34,0
46 YAŞ ÜSTÜ	27	54,0
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılan velilerin %12'si (6 kişi) 30 yaşından küçük, %34'ü (17 kişi) 31-45 yaş arasında ve %54'ünün (27 kişi) ise 46 yaşından büyük olduğu görülmektedir. Bu verilere göre; araştırmaya katılan veli örneklem grubumuzun yaş ortalamasının 40 yaş üstü bireylerden oluştuğunu söyleyebiliriz.

**Tablo 3.2:** Araştırmaya katılan velilerin cinsiyetlerine göre dağılımı.

Cinsiyet	Frekans (n)	Yüzde
Bayan	13	26
Erkek	37	74
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılan velilerin %26'sı bayanlardan, %74'ü ise erkeklerden oluşmaktadır.

**Tablo 3.3:** Araştırmaya katılan velilerin mesleklerine göre dağılımı.

Meslek	Frekans (n)	Yüzde
Memur	13	26
İşçi	12	24
Özel Sektör/Serbest Meslek	25	50
Çalışmıyor	0	0
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılan velilerin %26'sı memur, %24'ü işçi ve %50'si ise özel sektörde ücretli çalışan ve/veya serbest meslek sahibi oldukları görülmektedir. Bu verilere göre, araştırmaya katılan velilerin tamamının bir mesleği ve dolayısıyla geliri olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3.4:** Araştırmaya katılan velilerin gelir düzeylerine göre dağılımı.

Gelir Düzeyi	Frekans (n)	Yüzde
Aylık 1.000TL'den Az	0	0
Aylık 1.001-3.000 TL Arası	13	26
Aylık 3.001-10.000 TL Arası	28	56
Aylık 10.000 TL'den Fazla	9	18
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılan velilerden aylık gelir düzeyi 1.000 TL'den az olan bulunmamaktadır. Aylık gelir düzeyi 1.001-3000 TL arasında olan velilerin oranı %26 (13 kişi) iken aylık gelir düzeyi 3.001-10.000 TL arasında olanların oranı ise %56 (28 kişi) dir. Aylık gelir düzeyi 10.000 TL'den fazla olan velilerin oranı ise, %18 (9 kişi) dir. Bu verilere göre; araştırmaya katılan velilerin büyük bir çoğunluğunun orta gelir (3.001-10.000) ve üst gelir (10.000 TL'den fazla) düzeyinde oldukları görülmektedir. Bu verilere göre; araştırmaya katılan velilerin büyük çoğunluğunun (%74) gelir düzeylerinin Türkiye ortalaması ve üzerinde olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3.5:** Araştırmaya katılan velilerin eğitim düzeylerine göre dağılımı.

Eğitim Düzeyi	Frekans (n)	Yüzde
İlkokul	6	12
Ortaokul	16	32
Lise	24	48
Üniversite	2	4
Lisansüstü	2	4
Toplam	50	100,0

Araştırmaya katılan velilerin %48'nin (24 kişi) lise, %32'sinin (16 kişi) ortaokul ve %12'sinin (6 kişi) ilkokul düzeyinde eğitime sahip oldukları görülmektedir. Üniversite (2 kişi) ve Lisansüstü (2 kişi) eğitim düzeyine sahip

velilerin oranı ise, sadece %8'dir. Bu verilere göre; araştırmaya katılan velilerin tamamına yakın bir kısmının lise ve daha alt düzeyde eğitim seviyesine sahip oldukları bulgusuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3.6:** Öğrenci veli anket sorularının kategorilere göre faktör analizi.

		Eğitim Kalitesi	Okulun Olanakları	Kültür-İnanç	Ekonomik Faktörler	Hizmet Kalitesi
1.	Okul kültürünün iyi olması			,777		
2.	Nitelikli öğretmenler olması	,774				
3.	Öğretmen ve diğer personelin sık sık değişmemesi	,829				
4.	Okulun tüzel kişiliği (kurucuları)			,611		
5.	Okulun ulusal sınavlardaki başarısının iyi olması	,855				
6.	Eğitim kalitesinin yüksek olması	,843				
7.	Çeşitli sosyal etkinliklerin olması		,722			
8.	Teknolojiden daha fazla yararlanmaları		,799			
9.	Öğretme tekniklerini etkin kullanmalar	,790				
10.	Tam gün eğitim vermesi					,752
11.	Okul çalışanlarını işyerlerinden memnuniyetinin hizmete yansması					,675
12.	Okulun iyi bir adı ve ününün olması					,819
13.	Güvenlik hizmetlerinin iyi olması					,798
14.	Ders dışı etüt uygulamasının bulunması					,804
15.	Öğretmen ve idarecilerle rahat iletişim kurulabilmesi					,653
16.	Çocukların kişisel gelişimine önem verilmesi					,772
17.	Sosyal sorumluluk projelerinin çok olması					,796
18.	Ücretinin uygun olması				,711	
19.	Dikkat çekici reklam ve afişlerin olması					,780
20.	Okulun bulunduğu semtin bana yakın ve okulun iyi bir çevrede olması		,847			
21.	Arkadaşlarının tavsiyesi					,843
22.	Okulda çalışanların tavsiyesi					,854
23.	Kütüphane olanaklarının iyi olması		,762			
24.	Bölgemizin şartlarına uygun olması			,737		
25.	Çocuğumun sınav başarısında indirim kazanması				,732	
26.	Arkadaşlarının bu okulda olması					,745
27.	Yabancı dil eğitiminin iyi olması	,773				
28.	Rehberlik hizmetinin iyi olması		,759			
29.	Ulaşımının rahat olması			,815		
30.	Manevi yapısının bana uygun olması			,822		

**Tablo 3.7:** KMO and Bartlett's testi.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,689
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	547,630
	df	890
	Sig.	,000

Anket sorularının faktör analizi sonucunda KMO değeri  $0,689 > 0,50$  bulunduğundan, araştırma için seçilen örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu söyleyebiliriz. Yine faktör analizi sonucunda, faktörlerin varyans dağılımlarının homojen olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.8:** Velilerin okul tercihlerinde eğitim kalitesinin rolü yoktur ( $H_0$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3	Ortalama	ss	t	p
Öğrenci Velilerinin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Önemi Yoktur	4,46	0,32031	32,310	0,000

Öğrenci velilerinin okul tercihlerinde eğitim kalitesinin önemini belirlemesine yönelik yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamı derecede farklılaştığı ( $p=0,000 < 0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile " $H_0$ = Velilerin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Rolü Yoktur" hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, veliler okul tercihlerinde eğitim kalitesine önem vermektedirler sonucuna ulaşmıştır. Bu bağlamda, velilerin okul tercihinde eğitim kalitesinin belirleyici rolü bulunmaktadır dememiz mümkündür. Alan yazın incelendiğinde, Ene ve Tatar'ın (2010:107) çalışmasında da benzer nitelikte bir sonuç çıkmıştır. Ene ve Tatar çalışmalarında, velilerin özel eğitim kurumlarını tercih nedenlerinin başında, eğitim kadrolarının kaliteli olarak algılanmasının geldiğini ifade etmektedir. Buna göre, özel eğitim kurumlarının tercihinde, eğitim kalitesinin önemli bir role sahip olduğu, literatürdeki diğer araştırmaların da bulguları ile desteklenmektedir.

Ancak bu sonucun çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını görebilmek için varyans analizi ile ilgili hipotez test edilmiştir.

**Tablo 3.9:** Velilerin yaşı ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Öğrenci Velilerinin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Önemi Yoktur	30 Yaşından Küçük	6	4,44	0,2283	0,542	,0585
	31-45 Arası	17	4,52	0,2786		
	46 Yaş Üstü	27	4,42	0,3622		

Velilerin okul tercihinde eğitim kalitesi ile velilerin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,585>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin yaşı ile okul tercihinde eğitim kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.10:** Velilerin cinsiyeti ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Öğrenci Velilerinin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Önemi Yoktur	Kadın	13	4,57	1,7412	1,512	0,137
	Erkek	37	4,42	0,3509		

Velilerin okul tercihinde eğitim kalitesi ile velilerin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,137>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin cinsiyeti ile okul tercihinde eğitim kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, kadın velilerin okul tercihlerinde erkek velilere göre eğitim kalitesine daha çok önem verdiklerini söyleyebiliriz.

**Tablo 3.11:** Velilerin mesleği ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Meslek	Frekans	Ort.	ss	F	p
Öğrenci Velilerinin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Önemi Yoktur	Memur	13	4,53	0,2573	0,817	0,448
	İşçi	12	4,37	0,2030		
	Özel Sektör-Serbest Meslek	25	4,46	0,3878		

Velilerin okul tercihinde eğitim kalitesi ile velilerin meslekleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,448>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin meslekleri ile okul tercihinde eğitim kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Her meslek grubundaki velinin okul tercihinde eğitim kalitesine aynı düzeyde önem verdiğini söyleyebiliriz. Ancak, memur velilerin okul tercihlerinde diğer meslek gruplarındaki velilere göre eğitim kalitesine daha çok önem verdiklerini söylememiz mümkündür.

**Tablo 3.12:** Velilerin gelir düzeyi ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Gelir	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Öğrenci Velilerinin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Önemi Yoktur	1.001-3.000 TL	13	4,47	0,3183	0,766	0,471
	3.001-10.000 TL	28	4,42	0,3445		
	10.000 TL'DEN FAZLA	9	4,57	0,2363		

Velilerin okul tercihinde eğitim kalitesi ile velilerin gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,471>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin gelir düzeyi ile okul tercihinde eğitim kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Her gelir düzeyi grubundaki velinin okul tercihinde eğitim kalitesine aynı düzeyde önem verdiğini söyleyebiliriz.

**Tablo 3.13:** Velilerin eğitim düzeyi ile eğitim kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Eğitim	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Öğrenci Velilerinin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Önemi Yoktur	İlkokul	6	4,38	0,3752	0,248	0,909
	Ortaokul	16	4,42	0,3650		
	Lise	24	4,50	0,3093		
	Üniversite	2	4,50	0,0000		
	Lisansüstü	2	4,41	0,1202		

Velilerin okul tercihinde eğitim kalitesi ile velilerin eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,909>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin eğitim düzeyi ile okul tercihinde eğitim kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Her gelir düzeyi grubundaki velinin okul tercihinde eğitim kalitesine aynı düzeyde önem verdiğini söyleyebiliriz. Ancak tablodan da anlaşılacağı üzere, lise ve üniversite düzeyinde eğitime sahip velilerin diğer velilere göre okul tercihinde eğitim kalitesinin rolünün daha fazla olduğunu söylememiz mümkündür.

Sonuç olarak, velilerin okul tercihlerinde eğitim kalitesinin rolünün önemli olduğu ancak bu durumun demografik faktörlere göre değişkenlik göstermediğini söyleyebiliriz.

**Tablo 3.14:** Velilerin özel okulları tercih nedenleri arasında sahip oldukları olanakların rolü bulunmaktadır ( $H_1$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları sahip oldukları olanaklar için tercih etmektedirler	4,18	0,3181	26,300	0,000



Öğrenci velilerinin okul tercihlerinde özel okulların sahip oldukları olanakların öneminin belirlenmesine yönelik yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamlı derecede farklılaştığı ( $p=0,000<0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile “ $H_1=$  Velilerin Özel Okulları Tercih Nedenleri Arasında Sahip Oldukları Olanaklar Bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, genel anlamda velilerin özel okul tercih nedenleri arasında, bu okulların sahip oldukları olanakların rolünün bulunmadığını söyleyebiliriz. Ene ve Tatar'ın (2010) çalışmalarında velilerin özel okul tercihlerinde, okulların sahip oldukları olanakların etkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ancak anılan araştırmacıların, araştırma evreni olarak sadece tek bir özel ilköğretim okulunu seçmeleri ve bu evrendeki örneklem grubunun bulgularından hareketle bu sonuca varmış olmaları, anılan çalışmanın bulgusunun geneli temsil etme kabiliyetini zayıflatmaktadır.

Ancak bu sonucun çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını görebilmek için varyans analizi ile ilgili hipotez test edilmiştir.

**Tablo 3.15:** Velilerin yaşı ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları sahip oldukları olanaklar için tercih etmektedirler	30 Yaşından Küçük	6	4,21	0,2815	0,37	0,964
	31-45 Arası	17	4,17	0,3602		
	46 Yaş Üstü	27	4,18	0,3088		

Velilerin okul tercihinde; özel okulların olanakları ile velilerin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,964>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin yaşı ile okul tercihinde özel okulların olanakları arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, 30 yaşından küçük velilerin özel okulların olanaklarını diğer velilere göre daha çok önemsediklerini söyleyebiliriz.

**Tablo 3.16:** Velilerin cinsiyeti ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları sahip oldukları olanaklar için tercih etmektedirler	Kadın	13	4,08	0,3017	0,299	0,207
	Erkek	37	4,21	0,3207		

Velilerin okul tercihinde, özel okulların olanakları ile velilerin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,207>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin

cinsiyeti ile okul tercihinde özel okulların olanakları arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, erkek velilerin okul tercihlerinde kadın velilere göre okulun olanaklarına daha çok önem verdiklerini söyleyebiliriz.

**Tablo 3.17:** Velilerin mesleği ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Meslek	Frekans	Ort.	ss	F	p
Veliler özel okulları sahip oldukları olanaklar için tercih etmektedirler	Memur	13	4,07	0,3239	1,066	0,353
	İşçi	12	4,25	0,3563		
	Özel Sektör-Serbest Meslek	25	4,20	0,2950		

Velilerin okul tercihinde özel okulların olanakları ile velilerin meslekleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,353>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin meslekleri ile okul tercihinde okulların olanakları arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, memur velilerin okul tercihlerinde diğer meslek gruplarındaki velilere göre okulun olanaklarına daha düşük düzeyde önem verdiklerini söylememiz mümkündür.

**Tablo 3.18:** Velilerin gelir düzeyi ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Gelir	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları sahip oldukları olanaklar için tercih etmektedirler	1.001-3.000 TL	13	4,25	0,2753	0,472	0,627
	3.001-10.000 TL	28	4,14	0,3581		
	10.000 TL'DEN FAZLA	9	4,19	0,2473		

Velilerin okul tercihinde okulların olanakları ile velilerin gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,627>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin gelir düzeyi ile okul tercihinde okulların olanakları arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere, velinin gelir düzeyi arttıkça, okulun sahip olduğu olanakların önemi azalmaktadır.

**Tablo 3.19:** Velilerin eğitim düzeyi ile özel okulların olanaklarının tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Eğitim	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Öğrenci Velilerinin Okul Tercihlerinde Eğitim Kalitesinin Önemi Yoktur	İlkokul	6	4,33	0,4000	0,792	0,536
	Ortaokul	16	4,23	0,3348		
	Lise	24	4,12	0,2964		
	Üniversite	2	4,00	0,1979		
	Lisansüstü	2	4,21	0,3041		

Velilerin okul tercihinde okulların olanakları ile velilerin eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,536>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin eğitim düzeyi ile okul tercihinde okulların olanakları arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere, lise ve üniversite düzeyinde eğitime sahip velilerin diğer velilere göre okul tercihinde okulların sahip oldukları olanakların rolünün daha az olduğunu söylememiz mümkündür.

Sonuç olarak, velilerin okul tercihlerinde, özel okulların sahip oldukları olanaklarının rolünün önemli olmadığı ve bu durumun velilerin demografik özelliklerine göre farklılaşmadığını söyleyebiliriz.

**Tablo 3.20:** Veliler özel okulları tercih nedenleri arasında kültür ve inançların rolü bulunmaktadır (H<sub>2</sub> Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	4,41	0,2782	35,887	0,000

Öğrenci velilerinin okul tercihlerinde; kültür ve inancın öneminin belirlenmesine yönelik yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamı derecede farklılaştığı ( $p=0,000<0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile “H<sub>2</sub>= Veliler Özel Okulları Tercih Nedenleri Arasında Kültür ve İnançların Rolü Bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, genel anlamda velilerin özel okul tercih nedenleri arasında, kültür ve inançların rolünün bulunmadığını söyleyebiliriz. Alan yazın incelendiğinde, özel okulların tercih edilmesinde kültür ve inançların etkili olduğuna ilişkin bir bulguya rastlanılmamıştır.

Ancak bu sonucun çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını görebilmek için varyans analizi ile ilgili hipotez test edilmiştir.

**Tablo 3.21:** Velilerin yaşı ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	30 Yaşından Küçük	6	4,33	0,3266	0,355	0,703
	31-45 Arası	17	4,40	0,2645		
	46 Yaş Üstü	27	4,43	0,2830		

Velilerin okul tercihinde; kültür ve inançların rolü ile velilerin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,703>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin yaşı ile

okul tercihinde, kültür ve inançlar arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Bir diğer ifade ile velilerin kültür ve inançları özel okulların tercih edilmesinde rolü bulunmamaktadır.

**Tablo 3.22:** Velilerin cinsiyeti ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	Kadın	13	4,32	0,2891	-1,351	0,183
	Erkek	37	4,44	0,2713		

Velilerin okul tercihinde, kültür ve inançlar ile velilerin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,183>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin cinsiyeti ile okul tercihinde, kültür ve inançların arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, erkek velilerin okul tercihlerinde kadın velilere göre kültüre ve inanca daha çok önem verdiklerini söyleyebiliriz.

**Tablo 3.23:** Velilerin mesleği ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Meslek	Frekans	Ort.	ss	F	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	Memur	13	4,32	0,2891	1,970	0,151
	İşçi	12	4,35	0,2969		
	Özel Sektör-Serbest Meslek	25	4,48	0,2521		

Velilerin okul tercihinde, kültür ve inançlar ile velilerin meslekleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,151>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin meslekleri ile okul tercihinde kültür ve inançlar arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, özel sektör – serbest meslek sahibi velilerin okul tercihlerinde diğer meslek gruplarındaki velilere göre kültür ve inançlara daha çok önem verdiklerini söylememiz mümkündür.

**Tablo 3.24:** Velilerin gelir düzeyi ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Gelir	Frekans	Ort.	ss	F	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	1.001-3.000 TL	13	4,50	0,2100	2,543	0,89
	3.001-10.000 TL	28	4,33	0,2883		
	10.000 TL'den fazla	9	4,51	0,2848		

Velilerin okul tercihinde, kültür ve inançlar ile velilerin gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,089>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin gelir düzeyi ile okul tercihinde kültür ve inançlar arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.25:** Velilerin eğitim düzeyi ile kültür ve inançların tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Eğitim	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	İlkokul	6	4,43	0,2338	0,133	0,969
	Ortaokul	16	4,37	0,2909		
	Lise	24	4,42	0,3025		
	Üniversite	2	4,50	0,1414		
	Lisansüstü	2	4,40	0,2828		

Velilerin okul tercihinde, kültür ve inançlar ile velilerin eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,969>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin eğitim düzeyi ile okul tercihinde kültür ve inançlar arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere, velilerin eğitim düzeyi yükseldikçe kültür ve inançların okul tercihinde etkisi azalmaktadır.

Sonuç olarak, velilerin okul tercihlerinde, kültür ve inançların rolünün önemli olmadığı ve bu durumun velilerin demografik özelliklerine göre farklılaşmadığını söyleyebiliriz.

**Tablo 3.26:** Velilerin özel okulları tercih nedenlerinde ekonomik faktörlerin rolü bulunmaktadır ( $H_3$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları ekonomik nedenler için tercih etmektedirler	4,30	0,6925	13,274	0,000

Öğrenci velilerinin okul tercihlerinde; ekonomik faktörlerin öneminin belirlenmesine yönelik yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamı derecede farklılaştığı ( $p=0,000<0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile " $H_3$ = Velilerin Okul Tercihlerinde Ekonomik Faktörlerin Rolü Bulunmaktadır" hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, ekonomik faktörlerin özel okulların tercih nedenleri arasında rolünün bulunmadığını söyleyebiliriz.

Ancak bu sonucun çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını görebilmek için varyans analizi ile ilgili hipotez test edilmiştir.

**Tablo 3.27:** Velilerin yaşı ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları ekonomik olduğu için tercih etmektedirler	30 Yaşından Küçük	6	3,75	0,8215	2,928	0,063
	31-45 Arası	17	4,23	0,6642		
	46 Yaş Üstü	27	4,46	0,6343		

Velilerin okul tercihinde; ekonomik faktörlerin rolü ile velilerin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,063>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin yaşı ile okul tercihinde ekonomik faktörler arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi, 30 yaşından küçük velilerin cevaplarının düzeyi diğer katılımcılardan daha düşüktür. Bu bağlamda bu yaş grubundaki velilerin ekonomik faktörleri tercih nedeni olarak diğer yaş gruplarındaki velilerden daha anlamsız bulduklarını söyleyebiliriz.

**Tablo 3.28:** Velilerin cinsiyeti ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları ekonomik olduğu için tercih etmektedirler	Kadın	13	4,50	0,6123	1,216	0,230
	Erkek	37	4,22	0,7129		

Velilerin okul tercihinde, ekonomik faktörler ile velilerin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,230>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin cinsiyeti ile okul tercihinde, ekonomik faktörler arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.29:** Velilerin mesleği ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Meslek	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları ekonomik olduğu için tercih etmektedirler	Memur	13	4,35	0,5459	0,196	0,823
	İşçi	12	4,20	0,7821		
	Özel Sektör-Serbest Meslek	25	4,30	0,7359		

Velilerin okul tercihinde, ekonomik faktörler ile velilerin meslekleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,823>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin meslekleri ile okul tercihinde ekonomik faktörler arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, özellikle işçi olarak çalışan velilerin okul tercihlerinde ekonomik faktörlerin tercih nedeni olmadığı tablodan da anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.30:** Velilerin gelir düzeyi ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Gelir	Frekans	Ort.	ss	F	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	1.001-3.000 TL	13	4,42	0,4493	0,483	0,620
	3.001-10.000 TL	28	4,21	0,7382		
	10.000 TL'DEN FAZLA	9	4,38	0,8579		

Velilerin okul tercihinde, ekonomik faktörler ile velilerin gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,620>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin gelir düzeyi ile okul tercihinde ekonomik faktörler arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.31:** Velilerin eğitim düzeyi ile ekonomik faktörlerin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Eğitim	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları kültür ve inançlarına uygun oldukları için tercih etmektedirler	İlkokul	6	4,16	0,7527	0,302	0,875
	Ortaokul	16	4,43	0,5439		
	Lise	24	4,22	0,8072		
	Üniversite	2	4,50	0,7071		
	Lisansüstü	2	4,25	0,3535		

Velilerin okul tercihinde, ekonomik faktörler ile velilerin eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,875>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin eğitim düzeyi ile okul tercihinde ekonomik faktörler arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

Sonuç olarak velilerin okul tercihlerinde, ekonomik faktörlerin rolünün önemli olmadığı ve bu durumun velilerin demografik özelliklerine göre farklılaşmadığını söyleyebiliriz.

**Tablo 3.32:** Velilerin özel okulları tercih nedenlerinde hizmet kalitesinin rolü bulunmaktadır ( $H_4$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3				
	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları hizmet kalitesi yüksek olduğu için tercih etmektedirler	4,14	0,2669	27,190	0,104

Öğrenci velilerinin okul tercihlerinde; ekonomik faktörlerin öneminin belirlenmesine yönelik yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamlı derecede farklılaşmadığı ( $p=0,104>0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile

“H<sub>4</sub>= Velilerin Okul Tercihlerinde Hizmet Kalitesinin Rolü Bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bulguya göre, hizmet kalitesinin özel okulların tercih nedenleri arasında rolünün bulunduğunu söyleyebiliriz. Bir başka ifade ile özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin yüksek olması, veliler için tercih nedenleri arasında yer almaktadır. Ene ve Tatar’ın (2010) çalışmalarında da benzer nitelikte bir sonuca ulaşılmış olup, özel eğitim kurumlarının fiziki, eğitim kadrosu ve eğitim uygulamalarında (yabancı dil vb.) hizmet kalitesinin yüksek olması, önemli bir tercih nedeni olarak ortaya çıkmıştır.

Ancak bu sonucun çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını görebilmek için varyans analizi ile ilgili hipotez test edilmiştir.

**Tablo 3.33:** Velilerin yaşı ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları hizmet kalitesi yüksek olduğu için tercih etmektedirler	30 Yaşından Küçük	6	4,06	0,3983	0,216	0,806
	31-45 Arası	17	4,14	0,2981		
	46 Yaş Üstü	27	4,15	0,2819		

Velilerin okul tercihinde, hizmet kalitesinin rolü ile velilerin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,806>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin yaşı ile okul tercihinde ekonomik faktörler arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi tüm yaş gruplarındaki veliler açısından, hizmet kalitesinin tercih üzerindeki rolüne ilişkin algılarının aynı düzeyde olduğunu söyleyebiliriz.

**Tablo 3.34:** Velilerin cinsiyeti ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Veliler özel okulları hizmet kalitesi yüksek olduğu için tercih etmektedirler	Kadın	13	4,23	0,2719	1,260	0,214
	Erkek	37	4,11	0,3025		

Velilerin okul tercihinde, hizmet kalitesi ile velilerin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,214>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin cinsiyeti ile okul tercihinde, hizmet kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Kadın ve erkek velilerin, okul tercihinde hizmet kalitesinin rolüne ilişkin algılarının aynı düzeyde olduğunu söyleyebiliriz.



**Tablo 3.35:** Velilerin mesleği ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Meslek	Frekans	Ort.	ss	F	p
Veliler özel okulları hizmet kalitesi yüksek olduğu için tercih etmektedirler	Memur	13	4,33	0,2218	4,421	0,017
	İşçi	12	4,09	0,2712		
	Özel Sektör-Serbest Meslek	25	4,06	0,3053		

Velilerin okul tercihinde, hizmet kalitesi ile velilerin meslekleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,017<0,05$ ). Dolayısı ile velilerin meslekleri ile okul tercihinde hizmet kalitesi arasında bir ilişki bulunmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere, memurların özel eğitim kurumlarını tercih nedenleri arasında hizmet kalitesinin rolü, özel sektör-serbest meslek çalışan velilere kıyasla oldukça önem taşımaktadır.

**Tablo 3.36:** Velilerin gelir düzeyi ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Gelir	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları hizmet kalitesi yüksek olduğu için tercih etmektedirler	1.001-3.000 TL	13	4,13	0,3065	0,49	0,953
	3.001-10.000 TL	28	4,15	0,2975		
	10.000 TL'DEN FAZLA	9	4,12	0,3153		

Velilerin okul tercihinde, hizmet kalitesi ile velilerin gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,953>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin gelir düzeyi ile okul tercihinde hizmet kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.37:** Velilerin eğitim düzeyi ile hizmet kalitesinin tercih nedeni olması arasında ilişki yoktur.

	Eğitim	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Veliler özel okulları hizmet kalitesi yüksek olduğu için tercih etmektedirler	İlkokul	6	4,10	0,2366	1,454	0,232
	Ortaokul	16	4,06	0,2753		
	Lise	24	4,15	0,3203		
	Üniversite	2	4,45	0,7071		
	Lisansüstü	2	4,45	0,2121		

Velilerin okul tercihinde, hizmet kalitesi ile velilerin eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,232>0,05$ ). Dolayısı ile velilerin eğitim düzeyi ile okul tercihinde hizmet kalitesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Her eğitim düzeyindeki velinin, özel eğitim kurumlarının hizmet kalitelerini algılama

düzeylerinin birbirine yakın olduğunu, ancak üniversite ve lisansüstü eğitim düzeyindeki velilerin hizmet kalitesi değerlendirmesi algısının diğer eğitim düzeyindeki velilerden fazla olduğunu söyleyebiliriz.

Sonuç olarak velilerin okul tercihlerinde, hizmet kalitesinin rolünün önemli olduğu ve bu durumun velilerin demografik özelliklerinden sadece meslek gruplarına göre farklılık gösterdiğini söyleyebiliriz.

### 3.8.3 Öğrencilere Yönelik Uygulanan Araştırma Verilerinin Analizi

**Tablo 3.38:** Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin yaş gruplarına göre dağılımı.

Yaş Grupları	Frekans (n)	Yüzde
11-14 YAŞ ARASI	54	93,1
15 YAŞ ÜSTÜ	4	6,9
Toplam	58	100

Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin %93,1'i 11-14 yaş grubu, %6,9'u ise 15 yaş üstündeki öğrencilerden oluşmaktadır.

**Tablo 3.39:** Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin yaş gruplarına göre dağılımı.

Yaş Grupları	Frekans (n)	Yüzde
11-14 YAŞ ARASI	39	50,6
15 YAŞ ÜSTÜ	38	49,4
Toplam	77	100

Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin %50,6'sı 11-14 yaş grubu, %49,4'ü ise 15 yaş üstündeki öğrencilerden oluşmaktadır.

**Tablo 3.40:** Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin cinsiyetlerine göre dağılımı.

Cinsiyet	Frekans (n)	Yüzde
Kız	21	36,2
Erkek	37	63,8
Toplam	57	100,0

Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin %36,2'si kız, %63,8'i ise erkeklerden oluşmaktadır.

**Tablo 3.41:** Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin cinsiyetlerine göre dağılımı.

Cinsiyet	Frekans (n)	Yüzde
Bayan	32	41,6
Erkek	45	58,4
Toplam	77	100,0

Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin %41,6'sı kız, %58,4'ü ise erkeklerden oluşmaktadır.

**Tablo 3.42:** Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin sınıf düzeyine göre dağılımı.

Meslek	Frekans (n)	Yüzde
5. Sınıf Öğrencisi	1	1,7
6.Sınıf Öğrencisi	-	-
7.Sınıf Öğrencisi	30	51,7
8.Sınıf Öğrencisi	27	46,6
Toplam	58	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin %51,7'si 7. sınıf, %46,6'sı 8. sınıf, %1,7'si ise 5. sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 3.43:** Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin sınıf düzeyine göre dağılımı.

Meslek	Frekans (n)	Yüzde
7. Sınıf Öğrencisi	35	45,5
10. Sınıf Öğrencisi	20	26
11. Sınıf Öğrencisi	21	27,2
12. Sınıf Öğrencisi	1	1,3
Toplam	77	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin %45,5'i 7. sınıf, %27,3'ü 11. sınıf, %26'sı 10. sınıf, %1,3'ü ise 12. sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır

**Tablo 3.44:** Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin ailelerinin yaşadıkları yere göre dağılımı.

Gelir Düzeyi	Frekans (n)	Yüzde
Şehir Merkezinde Yaşıyor	24	41,4
İlçede Yaşıyor	33	56,9
Köyde Yaşıyor	1	1,7
Toplam	58	100,0

Araştırmaya katılan kolej öğrencilerinin %56,9'unun ailesi ilçe merkezinde, %41,4'ünün şehir merkezinde, %1,7'sinin ise köyde yaşamaktadır.

**Tablo 3.45:** Araştırmaya dersane öğrencilerinin ailelerinin yaşadıkları yere göre dağılımı.

Gelir Düzeyi	Frekans (n)	Yüzde
Şehir Merkezinde Yaşıyor	6	7,8
İlçede Yaşıyor	56	72,7
Köyde Yaşıyor	15	19,5
Toplam	77	100,0

Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin %72,7'sinin ailesi ilçe merkezinde, %19,5'nin köylerde, %7,8'inin ise şehirde yaşamaktadır. Kolej ve dersane öğrencilerini karşılaştığımızda, her iki örneklem grubundaki katılımcı öğrencilerin ailelerinin yoğunlukla ilçede yaşadıklarını söyleyebiliriz.

**Tablo 3.46:** Araştırmaya kolej öğrencilerinin hobilerine göre dağılımı.

Gelir Düzeyi	Frekans (n)	Yüzde
Müzik	21	36,2
Tiyatro	2	3,5
Satranç	6	10,3
Spor	19	32,8
Bilgisayar	8	13,8
Sinema	1	1,7
TV	-	-
Oyun	1	1,7
Toplam	58	100,0

Araştırmaya katılan kolej öğrencilerine en çok ilgilendikleri hobilerinin neler olduğu sorulmuştur. Verilen cevapların dağılımına baktığımızda öğrencilerin; %32,8'inin spor, %36,2'sini müzik, %13,8'inin bilgisayar ve %10,3'ünün ise satranç ile ilgilendikleri görülmektedir. Öğrencilerin en az ilgilendikleri hobiler ise sırayla; tiyatro, sinema ve oyun iken, TV hobisi ile ilgilenen kolej öğrencisinin olmadığı görülmektedir.

**Tablo 3.47:** Araştırmaya dersane öğrencilerinin hobilerine göre dağılımı.

Gelir Düzeyi	Frekans (n)	Yüzde
Müzik	22	28,6
Tiyatro	3	3,9
Satranç	7	9,1
Spor	33	42,9
Bilgisayar	11	14,3
Sinema	1	1,3
TV	-	-
Oyun	-	-
Toplam	77	100,0

Araştırmaya katılan dersane öğrencilerine en çok ilgilendikleri hobilerinin neler olduğu sorulmuştur. Verilen cevapların dağılımına baktığımızda öğrencilerin; %42,9'unun spor, %28,6'sının müzik, %14,3'ünün bilgisayar ve %9,1'inin ise satranç ile ilgilendikleri görülmektedir. Öğrencilerin en az ilgilendikleri hobiler ise sırayla; tiyatro ve sinema iken, TV ve oyun hobileri ile ilgilenen dersane öğrencisinin olmadığı görülmektedir. Kolej ve dersane öğrencilerini karşılaştırdığımızda, öğrencilerin ilgilendikleri hobilerin benzer oldukları ve ilgi düzeylerinin birbirine yakın olduğunu söylememiz mümkündür.

**Tablo 3.48:** Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile kolej öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki yoktur ( $H_0$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3				
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	Ortalama	ss	t	p
	4,51	0,3931	29,392	0,000

Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin, kolej öğrencilerinin memnuniyetleri üzerindeki etkilerini belirlemek için yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamlı derecede farklılaştığı ( $p=0,104>0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile “ $H_0=$  Özel Eğitim Kurumlarının Eğitim Kalitesi İle Kolej Öğrencilerinin Memnuniyetleri Arasında Bir İlişki Yoktur” hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin kolej öğrencilerinin memnuniyetlerini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3.49:** Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile dersane öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki yoktur ( $H_0$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3				
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	Ortalama	ss	t	p
	4,21	1,0195	10,486	0,000

Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin, dersane öğrencilerinin memnuniyetleri üzerindeki etkilerini belirlemek için yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamlı derecede farklılaştığı ( $p=0,104>0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile “ $H_0=$  Özel Eğitim Kurumlarının Eğitim Kalitesi İle Dersane Öğrencilerinin Memnuniyetleri Arasında Bir İlişki Yoktur” hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin dersane öğrencilerinin memnuniyetlerini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen bulgular doğrultusunda, kolej ve dersanelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyetleri ile eğitimin kalitesi arasında doğrudan bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ancak bu sonucun çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını görebilmek için varyans analizi ile ilgili hipotez test edilmiştir.

**Tablo 3.50:** Kolej öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	11-14 Yaş	54	4,49	0,3896	2,853	0,097
	15 Yaş Üstü	4	4,83	0,3350		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde, eğitim kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,097>0,05$ ).

Dolayısı ile kolej öğrencilerinin yaşı ile özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, 15 yaş üstündeki kolej öğrencilerinin, eğitim kalitesi ile memnuniyet arasındaki ilişkiye yönelik algılarının 11-14 yaş grubundaki öğrencilere göre daha fazla olduğunu dolayısı ile 15 yaş üstündeki öğrencilerin eğitim kalitesi arttıkça memnuniyetlerinin daha çok arttığını söyleyebiliriz.

**Tablo 3.51:** Dershane öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	11-14 Yaş	39	4,67	0,6181	19,786	0,000
	15 Yaş Üstü	38	3,74	1,1388		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde, eğitim kalitesinin rolü ile dershane öğrencilerinin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. ( $p=0,000<0,05$ ). Dolayısı ile dershane öğrencilerinin yaşı ile özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisi arasında bir ilişki bulunmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere; 15 yaş üstü öğrencilerin dershanelerin eğitim kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyleri diğer yaş grubundaki öğrencilere göre daha düşüktür. Bu bağlamda, 15 yaş üstündeki öğrencilerin 11-14 yaş grubundaki öğrencilere göre eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırdığına yönelik algı ve beklentileri daha yüksektir diyebiliriz.

Yaş gruplarına göre kolej ve dershane öğrencilerinin, özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin memnuniyetleri üzerindeki etkileri kıyaslandığında, dershane öğrencilerinin eğitim kurumlarının eğitim kalitesine kolej öğrencilerine göre daha çok önem verdikleri ve eğitim kalitesinin memnuniyetlerini doğrudan etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3.52:** Kolej öğrencilerinin cinsiyeti ile eğitim kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	Kız	21	4,41	0,4665	-1,556	0,125
	Erkek	37	4,57	0,3371		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde; eğitim kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir

( $p=0,125>0,05$ ). Dolayısı ile kolej öğrencilerinin cinsiyeti ile özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisi arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.53:** Dershane öğrencilerinin cinsiyeti ile eğitim kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	Kız	32	4,52	0,5818	2,294	0,025
	Erkek	45	3,99	1,1996		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde; eğitim kalitesinin rolü ile dershane öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,025<0,05$ ). Bu durumda dershane öğrencilerinin cinsiyeti ile eğitim kalitesinin memnuniyet üzerine etkisi bulunduğunu söyleyebiliriz. Tablodan da anlaşılacağı üzere, kız öğrenciler eğitim kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisini daha çok algılamaktadırlar. Diğer bir ifade ile kız öğrencilerin eğitim kalitesi arttıkça memnuniyet düzeyleri de artmaktadır.

**Tablo 3.54:** Kolej öğrencilerinin sınıf düzeyi ile eğitim kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	5. Sınıf Öğrencisi	1	4,67	-	4,670	0,013
	6.Sınıf Öğrencisi	-	-	-		
	7.Sınıf Öğrencisi	30	4,65	0,2992		
	8.Sınıf Öğrencisi	27	4,35	0,4356		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde; eğitim kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,013<0,05$ ). Tablodan da anlaşılacağı üzere, 8. sınıf öğrencileri diğer sınıflardaki öğrencilere oranla eğitim kalitesinin memnuniyet üzerine etkisini daha az algılamaktadırlar. Bu durumun, mezuniyet düzeyinde olan sekizinci sınıfların değerlendirmede farklı algılardan etkilenmelerinden kaynaklandığı söylenebilir.



**Tablo 3.55:** Dershane öğrencilerinin sınıf düzeyi ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	7. Sınıf Öğrencisi	35	4,73	0,4225	24,271	0,000
	10. Sınıf Öğrencisi	20	4,49	0,7541		
	11. Sınıf Öğrencisi	21	3,06	1,0647		
	12. Sınıf Öğrencisi	1	5,00	-		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde; eğitim kalitesinin rolü ile dershane öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,000<0,05$ ). Tablodan da anlaşılacağı üzere, 11. sınıf öğrencileri diğer sınıflardaki öğrencilere oranla eğitim kalitesinin memnuniyet üzerine etkisini daha az algılamaktadırlar.

**Tablo 3.56:** Kolej öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	Şehir Merkezinde	24	4,45	0,4114	0,970	0,386
	İlçede	33	4,57	0,3798		
	Köyde	1	4,17	-		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde; eğitim kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin ailesini yaşadığı yer arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ( $p=0,386>0,05$ ).

**Tablo 3.57:** Dershane öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Eğitim Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Yoktur	Şehir Merkezinde	6	4,80	0,3386	3,753	0,028
	İlçede	56	4,30	0,9700		
	Köyde	15	3,65	1,1771		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde; eğitim kalitesinin rolü ile dershane öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,028<0,05$ ). Tablodan da anlaşılacağı üzere, şehirde yaşayan öğrenciler köyde

yaşayan öğrencilere oranla eğitim kalitesine daha çok önem vermekte ve eğitim kalitesi memnuniyetleri üzerinde daha çok etkiye sahiptir.

**Tablo 3.58:** Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile kolej öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır ( $H_1$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3				
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	Ortalama	ss	t	p
	4,52	0,5312	21,875	0,000

Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin, kolej öğrencilerinin memnuniyetleri üzerindeki etkilerini belirlemek için yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamlı derecede farklılaştığı ( $p=0,000<0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile “ $H_1=$  Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin kolej öğrencilerinin memnuniyetlerini arttırmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3.59:** Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile dersane öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır ( $H_1$  Hipotezinin Test Edilmesi).

Test Değeri=3				
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	Ortalama	ss	t	p
	3,56	1,1545	4,294	0,000

Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin, dersane öğrencilerinin memnuniyetleri üzerindeki etkilerini belirlemek için yapılan tek ana kütle t-testi sonucunda, kıyas değeri olan 3'ten anlamlı derecede farklılaştığı ( $p=0,000<0,05$ ) görülmektedir. Dolayısı ile “ $H_1=$  Özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasında bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmiştir. Elde edilen bulguya göre, özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin dersane öğrencilerinin memnuniyetlerini arttırmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen bulgular doğrultusunda, kolej ve dersanelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyetleri ile hizmet kalitesi arasında doğrudan bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ancak bu sonucun çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını görebilmek için varyans analizi ile ilgili hipotez test edilmiştir.

**Tablo 3.60:** Kolej öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	11-14 Yaş	54	4,50	0,5374	1,256	0,267
	15 Yaş Üstü	4	4,81	0,3750		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde, hizmet kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,267>0,05$ ). Dolayısı ile kolej öğrencilerinin yaşı ile özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak, 15 yaş üstündeki kolej öğrencilerinin, hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki ilişkiye yönelik algılarının 11-14 yaş grubundaki öğrencilere göre daha fazla olduğunu dolayısı ile 15 yaş üstündeki öğrencilerin hizmet kalitesi arttıkça memnuniyetlerinin daha çok arttığını söyleyebiliriz.

**Tablo 3.61:** Dershane öğrencilerinin yaşı ile eğitim kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Yaş Grubu	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	11-14 Yaş	39	3,78	0,8987	3,042	0,085
	15 Yaş Üstü	38	3,33	1,3422		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde, hizmet kalitesinin rolü ile dershane öğrencilerinin yaşı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ( $p=0,085>0,05$ ). Dolayısı ile dershane öğrencilerinin yaşı ile özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere; 15 yaş üstü öğrencilerin dershanelerin hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyleri diğer yaş grubundaki öğrencilere göre daha düşüktür. Bu bağlamda, 15 yaş üstündeki öğrencilerin 11-14 yaş grubundaki öğrencilere göre hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırdığına yönelik algı ve beklentileri daha yüksektir diyebiliriz.

**Tablo 3.62:** Kolej öğrencilerinin cinsiyeti ile hizmet kalitesinin memnuniyeti artırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	Kız	21	4,55	0,4867	0,361	0,720
	Erkek	37	4,50	0,5605		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde; hizmet kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p=0,720>0,05$ ). Dolayısı ile kolej öğrencilerinin cinsiyeti ile özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisi arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.63:** Dershane öğrencilerinin cinsiyeti ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	t	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	Kadın	32	3,57	0,9534	0,084	0,953
	Erkek	45	3,55	1,2890		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde; hizmet kalitesinin rolü ile dersane öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ( $p=0,953>0,05$ ). Dolayısı ile dersane öğrencilerinin cinsiyeti ile özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkisi arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

**Tablo 3.64:** Kolej öğrencilerinin sınıf düzeyi ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	5.Sınıf Öğrencisi	1	5,00	-	5,142	0,009
	6.Sınıf Öğrencisi	-	-	-		
	7.Sınıf Öğrencisi	30	4,70	0,3353		
	8.Sınıf Öğrencisi	27	4,30	0,6291		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde; hizmet kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin sınıf düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,009<0,05$ ). Tablodan da anlaşılacağı üzere, 8. sınıf öğrencileri diğer sınıflardaki öğrencilere oranla hizmet kalitesinin memnuniyet üzerine etkisini daha az algılamaktadırlar.

**Tablo 3.65:** Dershane öğrencilerinin sınıf düzeyi ile eğitim kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	7. Sınıf Öğrencisi	35	3,77	0,8655	8,657	0,000
	10. Sınıf Öğrencisi	20	4,10	0,8713		
	11. Sınıf Öğrencisi	21	2,64	1,3195		
	12. Sınıf Öğrencisi	1	4,75	-		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde; hizmet kalitesinin rolü ile dershane öğrencilerinin sınıf düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,000<0,05$ ). Tablodan da anlaşılacağı üzere, 7. ve 11. sınıf öğrencileri diğer sınıflardaki öğrencilere oranla eğitim kalitesinin memnuniyet üzerine etkisini daha az algılamaktadırlar.

**Tablo 3.66:** Kolej öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	Şehir Merkezinde	24	4,46	0,5677	0,410	0,665
	İlçede	33	4,57	0,5134		
	Köyde	1	4,25	-		

Kolej öğrencilerinin memnuniyetlerinde; hizmet kalitesinin rolü ile kolej öğrencilerinin ailesini yaşadığı yer arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ( $p=0,665>0,05$ ).

**Tablo 3.67:** Dershane öğrencilerinin ailesinin yaşadığı yer ile hizmet kalitesinin memnuniyeti arttırması arasında ilişki yoktur.

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	ss	F	p
Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında İlişki Vardır	Şehir Merkezinde	6	4,66	0,8165	3,476	0,036
	İlçede	56	3,52	1,0982		
	Köyde	15	3,26	1,2798		

Dershane öğrencilerinin memnuniyetlerinde; hizmet kalitesinin rolü ile dershane öğrencilerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,036<0,05$ ). Tablodan da anlaşılacağı üzere, şehirde yaşayan öğrenciler köyde

yaşayan öğrencilere oranla hizmet kalitesine daha çok önem vermekte ve hizmet kalitesi arttıkça şehirde yaşayan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri artmaktadır.

Elde edilen tüm bulgular doğrultusunda araştırmanın problem cümleleri;

1. Özel eğitim kurumlarından hizmet alanların (öğrenci-veli) tercihlerinde, demografik özelliklerinin etkisi var mıdır? Sorusuna; özel eğitim kurumlarının tercihinde demografik özelliklerin etkisinin bulunmadığı,
2. Özel eğitim kurumlarının tercihinde marka, okul yerinin yakınlığı, ücret, öğretmen kalitesi, okulun başarısı vb. gibi bağımlı değişkenlerin öğrenci-veli üzerindeki etkisi ne düzeydedir? Sorusuna; eğitim kalitesi ve okulun başarısının velinin tercihinde önemli faktörler olduğu, marka, okul yeri yakınlığı vb. değişkenlerin tercih üzerinde etkisinin bulunmadığı,
3. Öğrenci ve velilerin özel eğitim kurumu tercihinde etkili faktörler nelerdir? Sorusuna; eğitim ve hizmet kalitesinin özel eğitim kurumlarının tercihine etkili olduğu,
4. Özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır? Sorusuna; öğrenci memnuniyetini doğrudan etkileyen faktörün özel eğitim kurumlarının eğitim kalitesi olduğu sonuçlarına ulaşılarak, problem cümleleri yanıtlanmıştır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SONUÇ ve ÖNERİLER

Verilerden elde edilen bulgular ışığında bu araştırmadan çıkan genel sonuç; velilerin, özel okul seçiminde çeşitlik faktörleri dikkate aldıkları ancak, okulun eğitim ve hizmet kalitesinin tercihte belirleyici rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yine verilerden elde edilen bulgular ışığında araştırmadan çıkan bir diğer sonuç ise; özel eğitim kurumlarına giden öğrencilerin, okulun eğitim ve hizmet kalitesinin öğrencilerin memnuniyetleri üzerinde doğrudan etkili olduğu, özel eğitim kurumlarının sahip olduğu olanaklar ve diğer faktörlerin memnuniyet üzerinde dolaylı etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu araştırmada ulaşılan sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

1. Velilerin okul tercihlerinde eğitim kalitesine önem verdikleri ve okul tercihinde eğitim kalitesinin belirleyici rolü bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2. Genel anlamda velilerin özel okul tercih nedenleri arasında, bu okulların sahip oldukları olanakların rolünün bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
3. Velilerin özel okul tercih nedenleri arasında, kültür ve inançların rolünün bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
4. Ekonomik faktörlerin, velilerin özel okulları tercih nedenleri arasında rolünün bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
5. Hizmet kalitesinin, velilerin özel okulları tercih nedenleri arasında yer aldığı ve özel eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin yüksek olmasının velilerin tercihini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
6. Kolej ve dersanelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyetleri ile eğitimin kalitesi arasında doğrudan bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
7. Kolej ve dersanelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyetleri ile hizmet kalitesi arasında doğrudan bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
8. Özel eğitim kurumlarının tercihinde, veli ve öğrencilerin demografik özelliklerin etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

9. Eğitim kalitesi ve okulun başarısının velinin tercihinde önemli faktörler olduğu, marka, okul yeri yakınlığı vb. değişkenlerin tercih üzerinde etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yukarıdaki sonuçlar incelendiğinde, birer işletme olmalarına rağmen özel eğitim kurumlarının diğer işletmelerden farklı veli ve öğrenci beklentilerinin olduğunu, buna neden olarak okulların topluma karşı taşıdıkları sosyal sorumluluğun farkında olmaları gösterilebilir.

Özel eğitim kurumlarının öncelikli görevi, toplumun eğitim ihtiyacına en iyi şekilde cevap verebilmektir. Bu bağlamda, özel eğitim kurumlarının görev bilinciyle eğitim, öğretim kalite ve verimlilik odaklı okul anlayışına sahip olduklarını ve bu anlayışı, uyguladıkları okul süreç ve faaliyetlerine de yansıttıkları söylenebilir.

#### Özel Eğitim Kurumları İşletmecileri İçin Öneriler

1. Özel eğitim kurumları kurucuları, özellikle çok hızlı kadro değişiminin okulun kurumsal birikimini bozacağını, kurumsallaşmaya engel olacağını unutmamaları, ayrıca insan kaynakları politikasını; yeteneklerin keşfi, kuruma kazandırılması ve kurumda tutulması şeklinde stratejik düzeyde düşünceleri gerekir.
2. Velilerin okul seçme kararında, onlara yardımcı olacak, tarafsız olabilen ve objektif bilgileri sunacak veli danışma merkezleri, internet siteleri kurulmalıdır. Ayrıca potansiyel velilere, özel okul seçim eğitimleri, fırsatları ve sunumları yapılmalıdır.
3. Özel eğitim kurumu sahipleri, kurucuları ve yöneticileri; öğrenci-veli istek, beklenti ve seçiciliğine duyarlı olmalı, başarı ve mutluluk odaklı okul rekabetini tercih etmeli; öğrenci-veli memnuniyetini sağlayarak tercih edilen, sürdürülebilir ve karlı bir kurum olarak ayakta kalınacağını bilmelidirler.

#### Araştırmacılar İçin Öneriler

1. Bu araştırma kapsamı ve evreni genişletilerek yapılabilir.
2. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin kapsamı genişletilerek, okul tercihinde önem verdikleri özellikler araştırılabilir.
3. Araştırma çalışması daha geniş örneklem gruplarına uygulanarak, sonuçları genele yaygınlaştırılabilir.



## KAYNAKÇA

- Akyüz, Y. (1999). 17. Yüzyıldan Günümüze Türk Eğitiminde Başlıca Düzenleme ve Geliştirme Çabaları (Genel Özellikler ve Doğrultular). *Milli Eğitim Dergisi*, 144. [http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli\\_Egitim\\_Dergisi/144/akyuz.htm](http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/144/akyuz.htm) Erişim Tarihi: 29.11.2013.
- Akyüz, Y. (2008). *Türk Eğitim Tarihi, M.Ö. 1000 – M.S. 2008*, Ankara: Pegem Akademi.
- Alkan, C. (1998). *Eğitim Teknolojisi*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Altan, Ş., Ediz, A., Atan, M. (2003). Servqual Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. *12.Ulusal Kalite Kongresi, KalDer-Türkiye Kalite Derneği, İstanbul: 13-15 Ekim*, 1-13.
- Altıntaş, M. H. (2000). *Müşteri Tatmininden Müşteri Değerine, Tüketici Davranışları*, Bursa: Alfa Yayınları.
- Arlı, M. ve Nazik, H. (2001). *Bilimsel Araştırmaya Giriş*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Arslan, H., Satıcı, A., Kuru, M. (2008). Resmi ve Özel İlköğretim Okullarının Kültür ve Etkililik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 13(51), 371–394.
- Arslan, M. M. ve Kılıç, Ç. (2000). Bazı Avrupa Ülkelerinde ve Türkiye'de Zorunlu Eğitimde Yönlendirme Çalışmalarının Değerlendirilmesi. *Milli Eğitim Dergisi*, 148, Ekim-Kasım-Aralık 2000, [http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli\\_Egitim\\_Dergisi/148/10.htm](http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/148/10.htm), Erişim Tarihi: 11.12.2013.
- Aşkar P., Ilgaz H., Altun A., ( 2008). Learner Satisfaction On Blended Learning. *Eleader Conference*, 19-21 June Krakow, Poland: Chinese American Scholars Association.
- Aslanargun, E. (2007). Okul - Aile İşbirliği ve Öğrenci Başarısı Üzerine Bir Tarama Çalışma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 18, 120- 134.

- 1924 Anayasası. T. Düstur. Cilt 26: 170, 15/1/1945 tarih ve 5905 sayılı Resmî Gazete. <http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa24.htm>, Erişim Tarihi: 28.11.2013.
- 1982 Anayasası. Tertip: 5 Cilt: 22 Sayfa: 3, 09/11/1982 tarih ve 17863 sayılı (Mükerrer) Resmî Gazete. [www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.doc](http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.doc), Erişim Tarihi: 28.11.2013.
- 30/3/2012 tarihli ve 6287 sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 11/04/2012 tarih ve 28261 sayılı Resmî Gazete.
- 5580 Sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu. 14/02/2007 tarih ve 26434 sayılı Resmî Gazete. <http://www.kanunum.com/regu/2007/02/20070214-1.htm>, Erişim Tarihi: 27.11.2013.
- Atasoy, A. (2004). *Açık Öğretim Lisesi Televizyon Ders Programlarının Değerlendirilmesi*. <http://egitek.meb.gov.tr/bulten/evt/evt7/evt3.html>, Erişim Tarihi: 12.12.2013.
- Ayık, A. ve Ada, Ş. (2009). İlköğretim Okullarında Oluşturulan Okul Kültürü İle Okulların Etkililiği Arasındaki İlişki. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14.05.2010, (<http://sbe.gantep.edu.tr>) 8(2), 429-446.
- Balaban, A. G. (2013). *Özel Okul Mu, Paralı Okul Mu?*. <http://www.haberegeli.com/alev-goral-balaban@ozel-okul-mu-parali-okul-mu-yazisi-153.html>, Erişim Tarihi: 29.12.2013.
- Balcı, A. (2002). *Etkili Okul/Okul Geliştirme*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Başaran, İ. E. (2000). *Eğitim Yönetimi*. Ankara: Yargıcı Matbaası.
- Baysal, A. (2003). Sosyal Eşitsizliklerin Beslenmeye Etkisi. *C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt 4, Sayı 25, Özel Ek, 66-72.
- Bilim, C.Y. (2002). *Türkiye'de Çağdaş Eğitim Tarihi 1734-1876*. Eskişehir.
- Binbaşoğlu, C. (1983). *Eğitim Yöneticiliği*. Ankara: Binbaşoğlu Yayınevi.
- Bütün, H. (2000). Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Mimar Sinan Üniversitesi, Fen

Bilimleri Enstitüsü. [http://sevalfer.com/files/Bildiri\\_Cumhuriyet\\_DonemiProg.pdf](http://sevalfer.com/files/Bildiri_Cumhuriyet_DonemiProg.pdf) Erişim Tarihi: 28.11.2013.

Can, N. (2004). Öğretmenlerin Geliştirilmesi ve Etkili Öğretmen Davranışları. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Ocak, Sayı 16, Kayseri.

Çelik, Y. (2006). Özel Okulların Türk Eğitim Sistemine Ekonomik Katkılarının Değerlendirilmesi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.

Çetiner, M. H., Gencil, Ç., Erten, Y. M. (2004). İnternete Dayalı Uzaktan Eğitim ve Çoklu Ortam Uygulamaları. [inettr.org.tr/inetconf5/tammetin/gencil-egit.doc](http://inettr.org.tr/inetconf5/tammetin/gencil-egit.doc), Erişim Tarihi: 13.12.2013.

Çokgezen, M. ve Terzi, N. (2008). Türkiye’de Devletin Eğitime Müdahalesinin Yeterli Gerekçesi Var mı?. *Liberal Düşünce Dergisi*, Yıl: 13/49, 1-19.

Çubukçu, Z. ve Girmen, P. (2006). Ortaöğretim Kurumlarının Etkili Okul Özelliklerine Sahip Olma Düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 16, 122- 136.

Dartan, A. (2012). *Anne Babalar İçin Zor Karar: Okul Seçimi*, <http://www.egitimtercihi.com/yazar/alpaslan-dartan/858-anne-babalar-icin-zor-karar-okul-secimi.html>, Erişim Tarihi: 27.12.2013.

Demirbağ, E. (2004). *Sorularla Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası İşletme Yönetiminde Yeni Eğilimler Dizisi.

Demirel, Ö. (2006). *Öğretme Sanatı*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2009). Özel İhtisas Komisyonu Raporu. *Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013*. Ankara.

Doğan, R. (1997). Osmanlı Eğitim Kurumları ve Eğitimde İlk Yenileşme Hareketlerinin Batılılaşma Açısından Tahlili. *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt: 37, Sayı: 1.

Dökmen, T. (2003). Havayolu İşletmelerinde Müşteri Tatmini ve İşgören Müşteri Karşılıklarının Müşteri Tatmini Üzerindeki Etkisi. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi. Eskişehir.

- Emiroğlu, H. (2011). Anne Babaların Çocuklarını Özel Okula Gönderme Nedenleri. *Sempozyum: I. Uluslar arası Eğitim Programları ve Öğretim Kongresi*. 5-8 Ekim, Eskişehir.
- Ene, S. ve Tatar, A. (2010). Eğitim Kurumlarında Hazmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama. *Öneri*, C.9.S.33. Ocak, 99-108.
- Erdoğan, İ. (2002). Özel Okullar ve Eğitimde Kalite (*Sempozyum: 14-16 Şubat 2002*). Antalya: Özel Okullar Derneği Yayınları.
- Ereş, F. (2004). Eğitim Yönetiminde Stratejik Planlama. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15.
- Ergün, M. (2013). *Türk Eğitim Tarihi*, <http://www.egitim.aku.edu.tr/tet00.htm>, Erişim Tarihi: 28.11.2013.
- Fer, S. (2005). 1923 Yılından Günümüze Cumhuriyet Dönemi İlköğretim Programları Üzerine Bir İnceleme. *Cumhuriyet Dönemi Eğitim Politikaları Sempozyumu*. Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi ve Başbakanlık Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Atatürk Araştırma Merkezi, 7-9 Aralık 2005, İstanbul. [http://sevalfer.com/files/Bildiri\\_CumhuriyetDonemiProg.pdf](http://sevalfer.com/files/Bildiri_CumhuriyetDonemiProg.pdf) Erişim Tarihi: 28.11.2013.
- Fullerton, G. ve Taylor. S. (2002). Mediating, Interactive And Non-Linear Effects In Service Quality And Satisfaction Research. *Canadian Journal Of Administrative Sciences*, 19(2), 124-136.
- <http://www.dunyabulteni.net/haberler/171280/en-basarili-okullar-belirlendi>, Erişim Tarihi: 27.12.2013.
- <http://www.ozelokul.info/nedenozelokul.html>, Erişim Tarihi: 26.12.2013.
- İşman, A. (2011). *Uzaktan Eğitim*. Geliştirilmiş 4. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Kansu, N. A. (1930). *Türkiye Maarif Tarihi Hakkında Bir Deneme*. Birinci Kitap, İstanbul: Muallim Ahmet Halit Kitaphanesi.
- Kapucu, H. H. (2007). Kütüphane Hizmetlerinde Müşteri Tatmini ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Karasar, N. (2003). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 12. Baskı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Karlı, M. D. (2004). *Yönetmelik Etkililik*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Kaya, Z. ve Odabaşı, F. (1996). Türkiye'de Uzaktan Eğitim Gelişimi. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.6, S.1, 29-41.
- Keegan, D. (1998). *Distance Education: The World's First Choice for Lifelong Learning*.
- Kocabaş, İ. (1996). Eğitim Kurumlarında Örgütsel Değişme ve Yenilik, *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi II. Ulusal Eğitim Sempozyumu Bildirileri*, İstanbul.
- Köse, R. (1999). Üniversiteye Giriş ve Liselerimiz, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15, 51-60.
- MEB Özel Öğrenci Etüd Eğitim Merkezi Tip Yönetmeliği, Temmuz 2002 tarih ve 2538 sayılı Tebliğler Dergisi.
- MEB. (2002). *2002 Yılında Milli Eğitim*. Ankara: Milli Eğitim Yayınları.
- MEB. (2013). Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü, [http://ookgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/index.html](http://ookgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/index.html), Erişim Tarihi: 25.12.2013.
- MEB. (2014). Millî Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2013/'14.
- MEB. Özel Okullar Çerçeve Yönetmeliği.
- MEB. Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği, 20/03/2012 tarih ve 28239 sayılı Resmî Gazete.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2010), *Türkiye Eğitim Sisteminin Örgütlemesi 2008/09*, Devlet Kitapları Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğü, Ankara,.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2011), *Türk Eğitim Sisteminin Örgütlenmesi*, Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- Millî Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013*. (2013). T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Ankara.

Milli Eğitim Temel Kanunu. Kanun no: 1739, 24.06.1973 tarih ve 14574 sayılı Resmi Gazete.

Moore, M. and Kearsley, G. (2005). *Distance Education: A System View*. Canada: Wadsworth.

Okçabol, R. (2005). *Türkiye Eğitim Sistemi*. Ankara: Ütopya Yayıncılık.

Oral, S. (2001). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*. 4. Baskı. İzmir: Kanyılmaz Matbaası.

ÖSYM. (2013). *2012-2013 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistikleri*.

ÖSYM. (2013). *2013 ÖSYS Yerleştirme Sonuçlarına İlişkin Sayısal Bilgiler*. <http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2013/OSYS/2013-%C3%96SYS%20Yerle%C5%9Firme%20Sonu%C3%A7lar%C4%B1na%20%C4%B0li%C5%9Fkin%20Say%C4%B1sal%20Bilgiler.pdf>, Erişim Tarihi: 28.12.2013.

Özdemir, S. ve Sezgin, F. S. (2002). Etkili Okullar ve Öğretim Liderliği, *KTMÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, (3).

Özdemir, S. (2000). *Eğitimde Örgütsel Yenileşme*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Özden, Y. (2010). *Eğitimde Yeni Değerler Eğitimde Dönüşüm*, 8.Baskı. Ankara: Pegem Akademi.

Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği. 31.05.2006 tarih ve 26184 sayılı Resmi Gazete.

Özel Öğrenci Yurtları Yönetmeliği. 03.12.2004 tarih ve 25659 sayılı Resmi Gazete.

Özgüven, N. (2008). Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, 651-682.

Pehlivan, İ. (1997). *Okul Müdürü Yetiştirmede Farklı Bir Yaklaşım Cincinnati Üniversitesi Yönetici Yetiştirme Akademisi*, Ankara: Pegem Yayıncılık.

Sanders, M.N. (2002). Would Privatization Of K-12 Schooling Lead To Competition and Thereby Improve Education, *An Industrial Organization Analysis*, *Educational Policy*, 16 (2): 264-287.

- Sayma, S. (2011). Özel Eğitim ve Öğretim Kurumları Yönetimi, Yüksel Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Sener, J. and Humbert, J. (2003). *Student Satisfaction With Online Learning: An Expanding Universe*, Elements of Quality Online Education: Practice and Direction, 4.
- Solmaz, A. (2007). Özel Eğitim Kurumlarında Kurumsal Kimliğin Müşteri Tercihlerine Etkisi ve Kültür Dershaneleri Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, Kütahya.
- Şekerkaya, A. K. (1997). *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*, Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları, Yayın no: 87.
- Şentürk, H. ve Türkmen, Ö. (2009). İlköğretim Okullarındaki Yönetici ve Öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Algıları, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:12, 128-142.
- Şişman, M. ve Turan, S. (2004). *Eğitim ve Okul Yönetimi*, (Eğitim ve Okul Yöneticiliği, Editör: Yüksel ÖZDEN), Ankara: Pegem Yayınları.
- Taşkın, Ü. (2008). Klasik Dönem Osmanlı Eğitim Kurumları, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, The Journal Of International Social Research, 1-3.
- Tetik, S. (2010). Yönetimde Başarının Yeni Yolu: Toplam Kalite Yönetimi, *Dayanışma Dergisi*, Sayı: 109, 7-26.
- TOBB. (2012). *Türkiye Eğitim Meclisi Sektör Raporu 2011*. Ankara: Afşaroğlu Matbaası.
- Türkiye Özel Okullar Birliği Derneği. (2006). AB Vizyonu, *Türkiye’de Eğitim ve Özel Okullar Sempozyumu*, Sonuç Bildirgesi, 20–21 Ocak 2006, Antalya.
- Tütüncü, Ö. (2001) *Kurumsal İşletmelerde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*, Birinci Basım. Ankara: Ade Matbaası.
- Uygun, S. (2003). Türkiye’de Düünden Bugüne Özel Okullara Bir Bakış (gelişim ve etkileri), *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Cilt 36, Sayı 1-2, 107-120
- Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği. 31/12/2005 ve 26040 sayılı Resmi Gazete.

Yaşayan, Z. ve Topçu, F. (2012). *Türk Eğitim Tarihi*, Birinci Baskı. Ankara: MEB Yayınları.

Yılmaz, M. (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti, *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5, 2, 69-74.

YÖK. (2013). <http://www.yok.gov.tr/web/guest/universitelerimiz>, Erişim Tarihi: 25.12.2013.



## **EKLER**

<b>1. Ek-A : Veli Anket Formu</b> .....	106
<b>2. Ek-B : Öğrenci Memnuniyet Anketi</b> .....	108

**Ek-A: Veli Anket Formu**

**ÖZEL EĞİTİM KURUMLARININ TERCİH NEDENLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞ  
ANKETİ**

Özel eğitim kurumlarının tercih edilmesi nedenleri ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmeye çalışıldığı bu araştırma yüksek lisans tezinin uygulaması ile ilgilidir. Bilimsel amaçla kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz samimi cevaplar araştırma sonuçlarını etkileyecektir. Zaman ayırdığınız için teşekkürler.

*Mehmet Fatih MERMERTAŞ  
THK Üniversitesi Sos. Bil.Enst.  
Yüksek Lisans Öğrencisi*

Aşağıdaki sorularda size uygun olan seçeneği (x) şeklinde işaretleyiniz.

1. Yaşınız  30 yaşından küçük  31-45 arası  46 yaş ve üstü
2. Cinsiyetiniz  Bayan  Erkek
3. Mesleğiniz  Memur  İşçi  Özel sektör-serbest meslek  Çalışmıyor
4. Aylık Geliriniz  2.000 TL'den az  2.001 – 4.000 TL  4.000-10.000 TL  10.000 TL'den fazla
5. Eğitiminiz  İlkokul  Ortaokul  Lise  Üniversite  Lisansüstü

Özel eğitim kurumlarının tercih edilmesinde önemli olarak görülecek bazı faktörler aşağıda verilmiştir. Bu faktörlerin özel eğitim kurumunu tercihinizdeki etkisini dikkate alarak verilen maddeleri önem düzeyine göre aşağıdaki gibi derecelendiriniz.

1= Hiç önemli değil 2=Önemli değil 3=Kararsızım 4=Önemli 5=Çok önemli		1	2	3	4	5
1	Okul kültürünün iyi olması					
2	Nitelikli öğretmenlerinin olması					
3	Öğretmen ve diğer personelinin sık sık değişmemesi					
4	Okulun tüzel kişiliği (kurucuları)					
5	Okulun ulusal sınavlardaki başarısının iyi olması					
6	Eğitim kalitesinin yüksek olması					
7	Çeşitli sosyal etkinliklerinin olması					
8	Teknolojiden daha fazla yararlanmaları					
9	Öğretme tekniklerini etkin kullanmaları					
10	Tam gün eğitim vermesi					
11	Okul çalışanlarının işyerlerinden memnuniyetinin hizmete yansması					
12	Okulun iyi bir adı ve ününün olması					
13	Güvenlik hizmetlerinin iyi olması					
14	Ders dışı etüt uygulamasının bulunması					
15	Öğretmen ve idarecilerle rahat iletişim kurulabilmesi					
16	Çocukların kişisel gelişimlerine de önem verilmesi					
17	Sosyal sorumluluk projelerinin çok olması					
18	Ücretinin uygun olması					
19	Dikkat çekici reklam ve afişlerinin olması					
20	Okulun bulunduğu semtin bana yakın ve okulun iyi bir çevrede olması					
21	Arkadaşlarımla tavsiyesi					
22	Okulda çalışan yakınlarımla tavsiyesi					
23	Kütüphane olanaklarının iyi olması					
24	Bölgemizin şartlarına uygun olması					
25	Çocuğumun sınav başarısında indirim kazanması					
26	Arkadaşlarının bu okulda olması					
27	Yabancı dil eğitiminin iyi olması					
28	Rehberlik hizmetlerinin iyi olması					
29	Ulaşımının rahat olması					
30	Manevi yapısının bana uygun olması					

## Ek-B: Öğrenci Memnuniyet Anketi

### ÖZEL EĞİTİM KURUMLARI ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYETLERİ ANKETİ

Özel eğitim kurumlarının tercih edilmesi nedenleri ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmeye çalışıldığı bu araştırma yüksek lisans tezinin uygulaması ile ilgilidir. Bilimsel amaçla kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz samimi cevaplar araştırma sonuçlarını etkileyecektir. Zaman ayırdığınız için teşekkürler.

Aşağıdaki sorularda size uygun olan seçeneği (x) şeklinde işaretleyiniz.

- Yaşınız  10 yaşından küçük  11-14 arası  15 yaş ve üstü
- Cinsiyetiniz  Kız  Erkek
- Sınıfı  5  6  7  8  9  10  11  12
- Boy ve Kilo bilgilerin Boy .....cm Kilo.....kg
- Ailenin yaşadığı yer  Şehir merkezi  İlçe  Köy
- En çok ilgilendiğiniz Hobin  
 Müzik  Tiyatro  Satranç  Spor  Bilgisayar  Sinema  TV   
 Oyun

Aşağıda verilen cümlelere katılma düzeyinizi 1 – 5 arasında belirtiniz. 1=Hiç katılmıyorum, 2=Katılmıyorum 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum

		1	2	3	4	5
1	Okulun fiziki koşulları iyidir.					
2	Öğretmenlerim başarılıdır.					
3	Okulun idari personeli başarılıdır.					
4	Okulun teknolojik araç gereçleri yeterlidir.					
5	Okulun ulaşım olanakları iyidir.					
6	Yabancı dil öğretimi iyidir.					
7	Rehberlik hizmetleri iyidir.					
8	Okulum ulusal sınavlarda başarılı olmamı sağlayacaktır (SBS vb)					
9	Okulumun hedeflerime ulaşmamda bana faydalı olacağına inanıyorum					
10	Sosyal imkan ve aktiviteleri yeterlidir					

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Mehmet Fatih MERMERTAŞ  
Uyruğu : T.C.  
Doğum Yeri ve Tarihi : ŞANLIURFA/MERKEZ 09.08.1990  
Medeni Hali : Evli  
Adres : Ofis Mah. 911 Sokak No:7/3 ŞIRNAK/SİLOPİ  
E-Posta Adresi : fatih.mermertas63300@hotmail.com  
İletişim (Telefon) : 0543 523 63 61

### EĞİTİM

Lise : Orhangazi Lisesi, 2006  
Lisans : Anadolu Üniversitesi, 2012  
Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi, 2014

### MESLEKİ DENEYİM

1990 yılında Şanlıurfa'da doğdu. İlk, orta ve lise eğitimini Şanlıurfa'da tamamladı. 2008 yılında Mustafa Kemal üniversitesi Reyhanlı Meslek Yüksek Okulu Muhasebe bölümünü bitirdi. 2012 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Bölümünden mezun oldu. 2010-2012 yıllarında Hatay' da özel şirkette muhasebe elemanı olarak çalıştı. 2012 yılından itibaren ise Şırnak' da özel şirkette muhasebe elemanı olarak çalışmaktayım.

### YABANCI DİL

Konuşma : Orta  
Yazma : Zayıf