

ÖĞRENCİ VE VELİLERİN OKUL MEMNUNİYETİ

Mehmet Cenap SARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman: Prof. Dr. Mustafa ERĐÜN

Afyonkarahisar

Mayıs, 2008

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
TEZ JÜRİSİ VE ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAYI	v
YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZETİ.....	vi
ABSTRACT.....	ix
ÖNSÖZ.....	xii
ÖZGEÇMİŞ.....	xiii
TABLOLAR LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ.....	1

I. BÖLÜM

1.1. Problem durumu	2
1.2. Araştırmanın amacı.....	2
1.3. Araştırmanın önemi	3
1.4. Problem cümlesi	3
1.5. Alt problemler	4
1.6. Hipotezler.....	5
1.7. Tanımlar.....	7

II. BÖLÜM

2.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ.....	9
2.1.1. Hizmet Üreten Örgütlerde Toplam Kalite Yönetimi	11
2.1.2. Ürün ve Hizmet Kalitesi Arasındaki Farklar.....	12

2.2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN İLKELERİ	14
2.2.1 Tam Katılım.....	14
2.2.2. Liderlik.....	15
2.2.3. Sürekli Gelişme ve İyileştirme.....	16
2.2.4. Sürekli Eğitim.....	18
2.2.5. Müşteri Odaklılık.....	20
2.3. KALİTE YÖNETİMİ MODELLERİ DEMİNG, CROSBY VE JURAN	30
2.3.1. Deming'in Kalite Felsefesinin Eğitime Uygulanması.....	30
2.3.2. Crosby'nin Kalite Felsefesinin Eğitime Uygulanması.....	31
2.3.3. Juran'ın Kalite Felsefesinin Eğitime Uygulanması.....	33
2.4. EĞİTİM ÖRGÜTLERİNDE PERFORMANS ÖLÇÜMÜ VE GELİŞTİRİLMESİ ÇALIŞMALARI	34
2.5. OKULLARDA SÜREKLİ İYİLEŞTİRME (BENCHMARKİNG) VE AKREDİTASYON ÇALIŞMALARI	37
2.5.1. Kurumlarda belli standartların aranması ve akreditasyon çalışmaları.....	39
2.5.2. Akreditasyon.....	40
2.6. OKUL-AİLE BİRLİĞİ ÇALIŞMALARI	43
2.6.1. Okul-Aile İşbirliğinin Geliştirilmesi ve Engellerin Ortadan Kaldırılması....	46
2.7. OKULDA STRATEJİK PLANLAMA	48

III. BÖLÜM

YÖNTEM	51
1- Araştırmanın Modeli	51
2- Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	51
3- Veri Toplama Aracı	52
3.1. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi ve Uygulanması.....	52
3.2 Verilerin Toplanması.....	53
4- Verilerin Analizi	53

IV. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR.....	56
1- ARAŞTIRMA ÖRNEKLEMİ İLE İLGİLİ DAĞILIMLAR.....	56
2- ANKET SORULARINA VERİLEN CEVAPLARIN ORTALAMALARI.....	61
3- ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN TEST EDİLMESİ.....	65

V. BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	88
1. Sonuçlar.....	88
2. Öneriler.....	91
KAYNAKÇA.....	93
EKLER.....	95
EK.1 Öğrenci Memnuniyet Anketi	95
EK.2 Veli Memnuniyet Anketi.....	97
EK.3 İzin Belgesi.....	99

TEZ JÜRİSİ VE ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAYI**İmza****Tez Danışmanı : Prof. Dr. Mustafa ERGÜN****Jüri Üyeleri : Yrd. Doç. Dr. Levent ÇELİK****: Yrd. Doç. Dr. Sinan YÖRÜK**

İlköğretim anabilim dalı, Sınıf Öğretmenliği bilim dalı yüksek lisans öğrencisi Mehmet Cenap SARI'nın “ **Öğrenci ve Velilerin Okul Memnuniyeti**” başlıklı tezini değerlendirmek üzere 27.05.2008 günü saat 10:00'da Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Mehmet KARAKAŞ**Enstitü Müdürü**

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZETİ

ÖĞRENCİ VE VELİLERİN OKUL MEMNUNİYETİ

Mehmet Cenap SARI

İlköğretim Anabilim Dalı

Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Mayıs, 2008

Danışman: Prof. Dr. Mustafa ERGÜN

Bu çalışmanın genel amacı, ilköğretim okulu öğrencilerinin ve velilerin okullarındaki memnuniyet düzeylerini tespit etmektir. Bu tespitlerin elde edilebilmesi, için belirlenen okullarda “anket” yöntemi ile betimsel alan çalışması yapılmıştır.

Bu çalışmanın evreni, Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı Afyonkarahisar ilinde öğrenim gören II. kademe ilköğretim öğrencileri ve velileridir. Araştırma örneklemini olarak, Afyonkarahisar il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi, Çobanlar ilçe merkezi ve bağlı kasabalardaki 19 ilköğretim okulunda öğrenim gören 526 öğrenci ve 494 veli alınmıştır. Veli ve öğrencilere anket uygulanmış ve verilen cevaplara göre değerlendirilmiştir.

Araştırmada öğrenci memnuniyeti; cinsiyet, sınıf, okul büyüklüğü, öğretmen sayısı ve yerleşim yeri değişkenlerine göre; veli memnuniyeti ise, okul büyüklüğü, öğretmen sayısı, yerleşim yeri ve velilerin mezun olduğu okul değişkenlerine göre araştırılmıştır. Memnuniyet düzeyi; eğitim - öğretim, sosyal etkinlikler, ulaşılabilirlik, güvenlik, fiziki ortam, olumlu davranış kazandırma güvenilirlik, kantin hizmetleri ve ölçme değerlendirme açılarından değerlendirilmiştir.

Araştırmanın bulguları şu şekilde özetlenebilir: Öğrenci memnuniyet anketinde, cinsiyet değişkeni açısından; hiçbir faaliyet alanında ortalamalar arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. 6. ,7. ve 8. sınıflardan memnuniyet düzeyi en yüksek sınıf olarak 6. sınıflar gözükmektedir.

Yerleşim yeri değişkeni açısından; sosyal etkinlikler, ulaşılabilirlik, güvenlik, fizikî ortam, olumlu davranış kazandırma, güvenilirlik, kantin hizmetleri ve ölçme değerlendirme açılarından farklılık göstermektedir. Genel ortalama farklılık görülmemektedir.

Sınıf değişkeni açısından; eğitim-öğretim faaliyetleri, sosyal etkinlikler, güvenilirlik, kantin hizmetleri, ölçme ve değerlendirme faaliyetleri ve genel ortalama açısından farklılık göstermektedir. Diğer grup ortalamaları arasında bir fark görülmemiştir.

Okul büyüklüğü değişkeni açısından; sosyal etkinlikler açısından farklılık göstermektedir. Diğer grup ortalamaları arasında bir fark görülmemiştir.

Öğretmen sayısı değişkeni açısından; genel ortalama farklılık görülmektedir. Diğer grup ortalamaları arasında bir fark görülmemiştir.

Veli memnuniyeti anketinde, yerleşim yeri değişkeni açısından; eğitim-öğretim faaliyetleri, olumlu davranış kazandırma, güvenilirlik, kantin hizmetleri, ölçme ve değerlendirme ve genel ortalama farklılık görülmektedir. Diğer grup ortalamaları arasında bir fark görülmemiştir.

Okulun büyüklüğü değişkeni açısından; sosyal etkinlikler, güvenilirlik, kantin hizmetleri, ölçme ve değerlendirme farklılık görülmektedir. Diğer grup ortalamaları arasında bir fark görülmemiştir.

Öğretmen sayısı değişkeni açısından; olumlu davranış kazandırma, güvenilirlik, kantin hizmetleri, ölçme ve değerlendirmede farklılık görülmektedir. Diğer grup ortalamaları arasında bir fark görülmemiştir. Velilerin mezun olduğu okul değişkenine göre; hiçbir grupta anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Anahtar kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, müşteri memnuniyeti, öğrenci, veli, performans.

ABSTRACT**GRADUATE THESIS SUMMARY
SCHOOL SATISFACTION OF STUDENTS AND PARENTS****Mehmet Cenap SARI****Department of Elementary Education****Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences****May, 2008****Advisor: Prof. Dr. Mustafa ERGÜN**

The first purpose of this study is to determine of satisfaction level of elementary students and his parents. In this study, survey method was used in order to get out these determinations in chosen schools.

The population of this study is students who have been learning in second stage of elementary education in Afyonkarahisar under the authority of Ministry of National Education students and their parents. As the sample of the study we have taken 526 students and 494 parents in Çobanlar county, Emirdağ county and province of Afyonkarahisar and the towns over there.

In this study, we used these variables: student satisfaction, sex, class, school size, number of teachers and location of school. Satisfaction is evaluated with respect to education–instruction, social activities, accessibility, security, physical environment, to acquire positive behavior, canteen services and measurement and evaluation activities.

Findings of study can be summarize like this: In respect of sex variable, in no activity field cannot be found meaningful difference between averages. From 6. 7. and 8. classes, sixth class seems to have the highest satisfaction level.

The location variable presents meaningful difference with regard to social activities, accessibility, security, physical environment, to acquire positive behavior, reliability, canteen services, measurement and evaluation activities. In general medium can not be found difference.

Class variable, presents meaningful difference with respect to education–instruction activities, social activities, reliability, canteen services and evaluation activities. Between averages in other activity areas can not be found a difference.

School size variable, shows differentiation in respect of social activities. Between averages in other activity areas haven't seen a difference.

With respect to number of teachers variable, have been seen difference in general medium. Between averages in other activity areas can not be found a difference.

In parent satisfaction survey, in respect of school size variable, can not be seen difference in social activities, reliability, canteen services and evaluation activities. Between averages in other activity areas can not be found a difference.

In respect of location variable, have been found difference in education–instruction activities, acquirement of positive behavior, reliability, canteen services, evaluation and general average. Between averages in other activity fields can not be found a difference.

With respect to number of teachers variable, have been found difference in acquirement of positive behavior, reliability, canteen services and evaluation. Between averages in other activity areas can not be seen a difference.

With respect to school variable that conservators graduated, can not be found a meaningful difference in no groups.

Key Words: Total Quality Management, customer satisfaction, student, parent, performance.

ÖNSÖZ

Eğitimin en başta gelen görevi ülkesine, insanlığa yararlı olabilecek insanlar yetiştirmektir. Bu insanları, yetiştirmekle görevli olan eğitimciler, bu zor görevi yerine getirirken eğitimin en önemli müşterileri olan öğrenci ve velilerle işbirliği yapmak zorundadır. Okullarımızın müşterisi olan öğrenci ve velilerimizin verilen eğitim hizmetlerinden memnun kalması son derece önemlidir. Bu memnuniyeti sağlamak için öncelikle velilerin ve öğrencilerin eğitim kurumlarından olan beklenti ve isteklerin neler olduğunun tespit edilmesi gerekir.

Bu tespitten sonra izlenecek yolu çizmek daha kolay olacaktır. Bu süreç içinde velilere ve öğrenciler kurumda değer verildiği hissettirilmeli, eğitim sürecinin her aşamasında katkılarından yararlanılmalıdır. Bu durum, veli ve öğrencinin okul açısından olumlu tutum kazanmasını ve güven duymasını sağlayacaktır.

Bu araştırma ile Afyonkarahisar ilindeki okullardaki öğrenci ve velilerin okullardan memnuniyet düzeyleri ölçülmek istenmiştir. Böylece okullarımızda öğrenci ve velilerin eksik buldukları veya geliştirilmesini istedikleri hizmetlerin tespiti ve bunlarla ilgili çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmanın yapılmasında her zaman yardım ve desteğini gördüğüm danışmanım Prof. Dr. Mustafa ERGÜN'e, değerli hocalarım Yrd. Doç. Dr. Levent ÇELİK'e ve Yrd. Doç. Dr. Sinan YÖRÜK'e teşekkür ederim.

Mehmet Cenap SARI

ÖZGEÇMİŞ

Mehmet Cenap SARI

İlköğretim Anabilim Dalı

Yüksek Lisans

Eğitim

Lisans:1994 Gazi Üniversitesi Kastamonu Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği

Lise:1989 Anadolu Denizcilik Meslek Lisesi Beşiktaş/İstanbul

İş/istihdam

2004- - Öğretmen, Afyonkarahisar-Emirdağ Şükrü Mola İlköğretim Okulu

2002–2004 - Öğretmen, Afyonkarahisar-Emirdağ Çatallı İlköğretim Okulu

1998–2002 - Öğretmen, Kırıkkale-Delice Derekışla İlköğretim Okulu

1995–1998 - Müdür Yetkili Öğretmen, Malatya-Pütürge Gökçeli-Tüm İlköğretim Okulu

Kişisel Bilgiler

Doğum Yeri ve Yılı: Emirdağ, 23 Aralık 1971, Cinsiyet: Erkek

Yabancı Dil: İngilizce

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 1. Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet dağılımı.....	56
Tablo 2. Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıflara göre dağılımı.....	56
Tablo 3. Araştırmaya katılan öğrencilerin yerleşim yerine göre dağılımı.....	57
Tablo 4. Araştırmaya katılan öğrencilerin okulun büyüklüğüne (öğrenci sayısına) göre dağılımı.....	57
Tablo 5. Araştırmaya katılan öğrencilerin okulundaki öğretmen sayısına göre dağılımı.....	58
Tablo 6. Araştırmaya katılan velilerin yerleşim yerine göre dağılımı.....	58
Tablo 7. Araştırmaya katılan velilerin okulun büyüklüğüne göre dağılımı.....	59
Tablo 8. Araştırmaya katılan velilerin okuldaki öğretmen sayısına göre dağılımı.....	59
Tablo 9. Araştırmaya katılan velilerin mezun oldukları okula göre dağılımı.....	60
Tablo 10. Öğrenci Memnuniyet Anketi Ortalamaları.....	61
Tablo 11. Veli Memnuniyet Anketi Ortalamaları.....	63
Tablo 12.a) Cinsiyet değişkenine göre grup istatistikleri.....	65
Tablo 12.b) Öğrenci cinsiyetine göre okul memnuniyeti düzeyi.....	66
Tablo 13.a) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin sınıf değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	67
Tablo 13.b) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin sınıf değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği.....	67
Tablo 14.a) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	70
Tablo 14.b) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği.....	70

Tablo 15.a) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	73
Tablo 15.b) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği.....	73
Tablo 16. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin öğretmen sayısı değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	75
Tablo 17.a) Velilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	77
Tablo 17.b) Velilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği.....	78
Tablo 18.a) Velilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	81
Tablo 18.b) Velilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği.....	81
Tablo 19.a) Velilerin memnuniyet düzeyinin öğretmen sayısı değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	84
Tablo 19.b) Velilerin memnuniyet düzeyinin öğretmen sayısı değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği	84
Tablo 20. Velilerin memnuniyet düzeyinin mezun olunan okul değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.....	87

GİRİŞ

Günümüz eğitiminde öğrenci ve velilerle sürekli ve etkin bir iletişim kurma önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü çağdaş eğitim anlayışı öğrenci merkezli bir eğitim olarak uygulanmaktadır. Okullarımızın ana müşterisi pozisyonunda olan öğrenci ve velilerimizi okul olarak memnun edebildiğimiz oranda diğer eğitim kurumları ile rekabet edebiliriz. Aksi takdirde sürekli olarak öğrenci ve itibar kaybetme kaygısı içinde oluruz. Velilerde ve öğrencilerde kuruma karşı olumlu tutum ve davranışlar oluşmasını bekliyorsak onların beklenti ve isteklerine cevap vermek zorundayız.

Özel sektörün de eğitimin içine girmesiyle çok kıt kaynaklarla müşterilerine hizmet vermeye çalışan kamu okullarının, ekonomik gücü çok iyi olan özel okullarla rekabet edebilmeleri öğrenci ve velilere verilen değerle mümkün olabilir. Özel okulların bir handikapı da başarısız oldukları takdirde kapatılma durumu ile karşı karşıya olmalarıdır. Bu kaygı onların müşteri memnuniyeti konusunda hatasız olmaları gerektiğini göstermektedir. Kamu okullarının kapatılma tehlikesi yoktur ama onlar arasında da öne çıkan okulların diğer okulların müşterisi konumundaki öğrenciler tarafından tercih edilmesi ve diğer okulların prestij kaybına uğrama tehlikesi söz konusudur.

Bu tezin teorik kısmında hizmet üreten örgütlerde Toplam Kalite Yönetimi, Toplam Kalite Yönetiminin ilkeleri, kalite yönetim modellerinin eğitime uygulanması, okullarda kıyaslama ve akreditasyon çalışmaları, eğitim örgütlerinde performans ölçümü, okul-aile birliği çalışmaları ile okullarda stratejik planlama ile ilgili bilgiler verilecektir. Araştırmanın konusu ile ilgili literatür tarama çalışması yapılmıştır. Uygulama çalışması ile ilgili olarak anket yöntemi uygulanmış olup, anket sonuçlarına göre değerlendirmeler yapılmıştır.

I. BÖLÜM

Bu bölümde problem durumuna, yapılacak olan araştırmanın amacına araştırmanın önemine, alt problemlere ve hipotezlere yer verilmiştir.

1.1 Problem Durumu

Okulların müşterisi konumunda olan öğrenciler ve veliler zaman zaman okul yönetimi ve öğretmenlerle sorunlar yaşamaktadırlar. Bu sorunlar veli bakımından; daha çok öğrencilerin başarı durumları, okulun temizliği, okula karşı olumsuz tutum ve güven eksikliği, öğretmen sıkıntısı, sosyal etkinliklerin azlığı vb. olabilir. Öğrenci açısından; eğitim - öğretim faaliyetlerinden istenen düzeyde memnun olmama, değerlendirmede objektif olunmaması, rehberlik ve yönlendirme işlemlerinde yaşanan sıkıntılar, sosyal etkinliklerin yeterli olmaması vb. olabilir. Kurum açısından bakıldığında ise; velilerin okula ilgisizliği, öğrencilerin derslere gereken önemi vermemesi, okul-aile birliğinin istenen düzeyde olmaması, mali kaynakların kısıtlı olması vb. olabilir. Okullarımızda öğrenci ve velilerin memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı İlköğretim II. Kademe öğrencilerinin ve velilerin okul memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmektir.

Şimdiye kadar kamu okullarında öğrenci ve veli memnuniyetine ciddi anlamda önem verilmemiştir. Resmi kurumların yapmış olduğu memnuniyet ölçümleri tam olarak açıklanmamıştır. Araştırma kendi örneklemini içinde bu memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ilk bilimsel çalışmalardandır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Eğitimde toplam kalite yönetimi çalışmaları son yıllarda oldukça artmıştır. TKY'nin en önemli dayanağı olan müşteri memnuniyetine, eğitim sektöründe de büyük önem verilmektedir. Özel eğitim kurumlarının da yaygınlaşması ile eğitimde de büyük bir rekabet başlamıştır. Kamu okullarının finansal desteği oldukça iyi olan özel eğitim kurumları ile rekabet edebilmeleri ancak TKY'yi benimsemeleri ile mümkün olabilecektir. Bu sayede iç ve dış müşterilerini memnun edebilecek ve eğitim sektöründe kalıcı olabileceklerdir.

Eğitimin ana unsurları olan öğrenci ve veliler, okuldan beklentileri karşılandığı oranda memnuniyet duyarlar. Bunun için eğitimin müşterisi olan öğrenci ve velilere gereken değer ve önem verilmelidir. Böylece onların okuldan memnun kalmalarını sağlayabiliriz. Memnun edemediğimiz her öğrenci ve velisi kendisi için daha iyi hizmet ve olanaklar sunacak farklı bir eğitim kurumunu tercih edecektir. Bundan dolayı müşteri memnuniyeti TKY'de son derece önemlidir.

Yapılan araştırma öğrenci ve velilerin okullardan memnuniyet derecelerinin tespit edilmesi, okulların hangi yönlerinin güçlü, hangi yönlerinin zayıf, hangi yönlerinin geliştirilmesi gerektiğinin ortaya çıkarılması ve bu konularla ilgili önerileri sunmak açısından önemlidir.

1.4. Problem Cümlesi

Okulların müşterisi konumunda olan öğrenciler ve veliler zaman zaman okul yönetimi ve öğretmenlerle sorunlar yaşamaktadırlar. Bu sorunlar veli bakımından; daha çok öğrencilerin başarı durumları, okulun temizliği, okula karşı olumsuz tutum ve güven eksikliği, öğretmen sıkıntısı, sosyal etkinliklerin azlığı vb. olabilir. Öğrenci açısından; eğitim - öğretim faaliyetlerinden istenen düzeyde memnun olmama,

değerlendirmede objektif olunmaması, rehberlik ve yönlendirme işlemlerinde yaşanan sıkıntılar, sosyal etkinliklerin yeterli olmaması vb. olabilir. Kurum açısından bakıldığında ise; velilerin okula ilgisizliği, öğrencilerin derslere gereken önemi vermemesi, okul-aile birliğinin istenen düzeyde olmaması, mali kaynakların kısıtlı olması vb. olabilir. Okullarımızda öğrenci ve velilerin memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

1.5. Alt Problemler

- 1- İlköğretim II. kademe öğrencilerinin okullarından memnuniyet düzeyleri nedir?
- 2- İlköğretim II. kademe öğrencilerinin okullarından memnuniyet düzeyleri, cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 3- İlköğretim II. kademe öğrencilerinin okullarından memnuniyet düzeyleri, sınıf değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 4- İlköğretim II. kademe öğrencilerinin okullarından memnuniyet düzeyleri, yerleşim yeri değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 5- İlköğretim II. kademe öğrencilerinin okullarından memnuniyet düzeyleri, okul büyüklüğü değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 6- İlköğretim II. kademe öğrencilerinin okullarından memnuniyet düzeyleri, öğretmen sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

7- İlköğretim II. kademe öğrenci velilerinin okullardan memnuniyet düzeyleri nedir?

8- İlköğretim II. kademe öğrenci velilerinin okullardan memnuniyet düzeyleri, yerleşim yeri değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

9- İlköğretim II. kademe öğrenci velilerinin okullardan memnuniyet düzeyleri, okul büyüklüğü değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

10- İlköğretim II. kademe öğrenci velilerinin okullardan memnuniyet düzeyleri, öğretmen sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

11- İlköğretim II. kademe öğrenci velilerinin okullardan memnuniyet düzeyleri, velilerin öğrenim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

1.6. Hipotezler (H₀)

1- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

2- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, öğrencinin sınıfı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

3- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, yerleşim yeri değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

4- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

5- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

6- Velilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, yerleşim yeri değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

7- Velilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

8- Velilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

9- Velilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme(ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, velilerin mezun olduğu okul değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

1.7. Tanımlar

Toplam Kalite Yönetimi: “TKY; doğru üretimi ilk defasında yapmayı ve bunu her defasında tekrarlamayı hedefleyen; örgütün bütün olarak etkinliğini sağlayacak esnekliğe ulaşmasını ve rekabet gücünü arttırmayı amaçlayan bir yöntemdir.” (Yıldırım,2002: 33)

“Bir kuruluş içinde kaliteyi odak alan, kuruluşun bütün üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan ve kuruluşun bütün üyelerine ve topluma yarar sağlayan yönetin yaklaşımıdır.” (Yıldırım,2002: 33)

Kalite: “Çağdaş kalite kavramı bir mal veya hizmetin ihtiyaç ve beklentileri karşılayabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır.” (Şimşek, 2006: 15)

Akreditasyon: “Belgelendirme kuruluşları, laboratuvarlar, muayene ve deney kuruluşlarının belirli görevleri yapmaya yeterli olduklarının uluslar arası kabul görmüş teknik kriterlere göre değerlendirilerek, belgelendirilmesi faaliyetidir.” (Merter,2006:115)

Vizyon: “Bir örgüt açısından düşünüldüğünde vizyon, o örgütün gelecekte ulaşmak istediği yeri ve örgütün gelecekteki resmini ifade etmektedir.” (Şişman ve Turan, 2002:49)

Misyon: “Bir örgütün gerçekleştirmek zorunda olduğu temel görevdir. O örgütün varlık sebebidir.” (Şişman ve Turan, 2002: 50)

II. BÖLÜM

2.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Kalite genelde bir malın veya hizmetin üstünlüğünü, iyi oluşunu, kullanılabilirliğini ifade etmektedir. Ancak kalite anlayışı ülkelere, hayat tarzına, kültüre, gelenek ve göreneklere, değerlere, eğitim ve toplumsal yapıya göre değişiklik göstermektedir. Bundan dolayı her yerde müşterinin kaliteyi tarif etmek için kullandığı anlam ve niteliklerde farklılıklar göstermektedir. Kalite ile ilgili bazı tanımlar şöyledir:

“Kalite müşteri beklentilerini karşılamak veya onların ilerisine geçmektir.

Kalite, müşterinin beklentilerini ve isteklerini sürekli karşılayacak şekilde ürün veya hizmet üretmektir.” (Şimşek, 2004:6–7)

“Kalite bir ürün ya da hizmet hakkında müşteri ya da kullanıcıların yargısı olup, beklentiler ve gereksinimlerin karşılanmasına olan inançların ölçüsüdür.”

(Merter, 2006: 16)

TKY, adından da anlaşıldığı gibi bir yönetim şeklidir. Bu yönetim şeklinin başarıya ulaşması kurumdaki herkes tarafından benimsenmesine ve onun faydasına olan inanca bağlıdır. Kurumdaki herkes, üretilen mal veya hizmetin müşterilerin beklentilerini karşılamaya uygun olmasına ve sürekli iyileştirilmesine gayret göstermelidir. TKY, müşteri memnuniyetini kurum veya işletmenin kârından daha önce geldiğini düşünen bir sistemdir. Çünkü müşterinin memnuniyeti belki başlangıçta fazla kârlı olmayabilir ama uzun vadede daha kârlı olması mümkündür.

TKY'nin odağını müşteri ve müşteri memnuniyeti oluşturur. Her ürün veya hizmette, talebe bağlı olmaksızın bulunması gereken bazı özellikler vardır. Bu özellikler ürün veya verilen hizmetin kalitesini ortaya koyar. Müşteri bu özellikleri o ürün veya hizmette bulursa memnuniyetsizlik göstermez; ancak bu özellikler yoksa müşteri memnun olmaz.

Bazen müşterilerin bir üründe veya hizmette kişisel olarak istekleri ve beklentileri olabilir. Bu beklentiler karşılanmazsa müşteri tatmin olmaz. Zaman zaman da, müşterinin istemediği hatta farkında bile olmadığı bazı özellikler bir üründe veya hizmette bulunabilir. İşte o zaman müşteriler çok memnun olurlar.

“Beklenen kalite, müşteri memnuniyetsizliğini önleyebilmelidir. Tatmin eden kalite, müşterinin beklentilerini karşılayarak onları tatmin edecek şekilde olmalıdır. Memnun eden kalite, müşteri beklentilerini aşarak onları memnun etmelidir. Müşteri memnuniyeti ürün ve hizmet farkının anahtarıdır.” (Şimşek, 2004: 94)

Eğitimde Toplam Kalite denildiğinde ise; “Eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca, bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir. Eğitimde kalite, eğitimin kullanma amaçlarına uygunluğu ve mezuniyet sonrasında iş dünyasında oluşan işveren taleplerinin öğrencilerce yerine getirilmesi; öğrenci performansı, deneyimi ve teorik-uygulamalı bilgi donanımıdır. Eğitimde kalite doğru eğitimin, doğru zamanda, doğru kişilere, doğru mekânda, doğru eğitimlerle verilmesiyle gerçekleşir.” (Yıldırım, 2002: 75)

Başka bir yaklaşıma göre eğitimde toplam kalite, eğitim sürecine katılan herkesin etkinliğini, sürekli gelişme ve iyileşmeyi ve müşteri odaklılığı esas alan bir kalite anlayışını yansıtır. Dolayısıyla eğitim kurumları, hizmet verdikleri sosyal çevreyi müşteri olarak değerlendirmeli ve buna göre hizmet üretmelidir. Elbette bu hizmetlerde de yine belirleyici olan kriter kaliteyi esas alan bir müşteri memnuniyeti politikası olmalıdır. Eğitim kurumları açısından bu anlayışın süreklilik kazanması ve bir hizmet üretme kültürüne dönüşmesi arzulanan bir durumdur.

Eğitim sektöründe kalite hareketi ise henüz yenidir. Birçok eğitimci sanayi ürünleri ile eğitim ürünleri arasında ilişki kurulmasına uygun bakmamıştır. Eğitim ürününün kalitesinin izlenmesinin performans göstergeleri ile olması gerektiği düşünülmüştür. Ancak bu veriler müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığı

konusunda yeterli bir ölçüt olmamaktadır. İşte bu noktada TKY'nin hizmet sektörüyle ilgili olarak ortaya koyduğu standartlar ölçü alınmaya başlanmıştır.

Eğitimde TKY'nin uygulanmasının sağlayacağı yararlar şunlardır:

- Öğrenci ve velilerin de katılımıyla okulda bir kurum kültürü oluşur.
- Sürekli öğrenen bir okul oluşturularak kaliteli insan yetiştirilir.
- Yönetime herkesin katılımı sağlanmış olur.
- Eğitimde kaliteye dayalı bir performans değerlendirme süreci ortaya çıkar.
- Eğitim kurumları arasında iletişim ve koordinasyonda artış sağlanır.

2.1. Hizmet Üreten Örgütlerde Toplam Kalite Yönetimi

Kaliteyle ilgili çalışmalar öncelikle mal üreten işletmelerde başlamıştır. Daha sonra ise neredeyse bütün kurum ve kuruluşlar tarafından benimsenen bir anlayış haline gelmiştir.

Üretilen malla ilgili kalite; tüketici tarafından değişik algılamalarla hissedilebilen bir kaliteyi ifade eder. Hizmet veren kurumlarda ise kalitenin tarifini yapmak daha zordur. Bunun sebepleri şunlardır:

Hizmet ifadesi soyut bir kavramdır ve bundan dolayı müşterinize hizmeti sunduğunuz zaman müşterinizin elinde hizmetinizin kalitesini test edecek bir standardın olmamasıdır.

Verilen hizmetin kalitesi hizmetten yararlanan ve hizmeti müşterilerine sunan kişiler veya kurumlar tarafından birlikte değerlendirilmektedir.

Hizmeti veren kişi veya kurum açısından bakıldığında hizmetin kalitesi; o hizmetin özelliklerinde bulunması gereken yeterlilikleri yerine getirebilme derecesi olarak ifade edilebilir.

Hizmeti alan veya kullanan açısından ise hizmet kalitesi; herhangi bir hizmetin müşterilerinin ihtiyaç, istek ve beklentilerine cevap verebilme derecesi olarak tanımlanabilir.

Hizmetin kalitesini belirleyen özellikler ise; hizmetin sunulmasındaki kolaylık, iletişim, hizmeti sunan ve tanıtan kişilerin davranışları ve hoşgörüsü, empati becerileri, verilen hizmetin müşteri beklentilerini karşılama düzeyi ile hizmetin sonunda alınan geri bildirimlerdir.

2.2. Ürün ve hizmet kalitesi arasındaki farklar

a- Hizmet, ürün gibi somut bir şey değil, bir soyut kavramdır. Bundan dolayı da bir ürün gibi testlerden geçme ve kontrol edilebilme imkânı yoktur.

b- Ürünlerin kalitesini nesnel ölçütlerden yararlanarak değerlendirebiliriz. Fakat hizmet kalitesinde nesnel ölçütler olmadığı için kalitenin değerlendirmesinde müşterilerin, hizmet alanların duygu ve düşünceleri öncelik taşımaktadır. Bu durumda ise; hizmeti alan ve kullanan her kişinin farklı özelliklere ve beklentilere sahip olduğunu düşünürsek hizmet kalitesinin ölçülmesinin ne kadar zor olduğu da ortaya çıkmaktadır.

c- Ürünlerin kalitesiyle ilgili olarak bir çok standart geliştirilirken, hizmet kalitesi ile ilgili standartlar geliştirmek, hizmet kalitesinin kişilere göre değişiklik göstermesinden dolayı oldukça zordur.

d- Hizmet kalitesinde, hizmetten daha çok hizmetin nasıl verildiği veya veriliş şekli önem kazanmaktadır. Bunun için hizmetin kalitesinde, müşterilerin kaliteyi algılama farklılıkları, hizmeti verenler açısından daha önemli bir hal almaktadır.

e- Hizmetlerin bir de zamanında yerine getirilme durumu vardır. İstenilen hizmetin zamanında yapılmaması müşteri memnuniyetsizliğinin en önemli sebeplerinden birisidir.

“Hizmetle ilgili olarak en önemli özellik, hizmetlerin aynı anda hem üretilmesi hem de kullanılmasıdır. Bu süreçte, hizmetin türüne göre, hizmeti alan ile sunan kişiler aynı yerde birlikte dirler ve bir yandan hizmetin üretilmesine katkıda bulunurken diğer yandan da hizmeti kullanmaktadırlar.” (Merter, 2006: 21)

2.2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN İLKELERİ

TKY'nin temel ilkelerini 5 başlık altında toplamak mümkündür.

2.2.1. Tam Katılım

Mal veya hizmet üreten bir kurumda çalışanların tamamının gönüllü olarak yapılan çalışmalara katılması, bu çalışmalarda yeteneklerini sergilemesi son derece önemlidir. Böylece kurumun performansı en üst seviyeye çıkacaktır. Katılım denildiğinde çalışanların tamamının problemlerin çözümü ve kaliteyi arttırmak adına ortaya süreceği faaliyetler algılanabilir. Bir kurumda bu ortam sağlandığı zaman “takım ruhu” oluşmuştur denilebilir. Bu olumlu hava kaliteyi arttıracak gibi, çalışanların morallerini de yükseltecektir.

“Konuya okullar açısından yaklaşıldığında, çağcıl okul yönetimi tartışmalarında öne çıkan bir konu, öğrenci, öğretmen, veli ve en önemlisi toplumun okul süreçlerine katılımıdır. Benzer durum sınıf yönetimi için de geçerlidir. Bunun yanında üzerinde durulan diğer bir kavram da okul dışı çevrenin okula desteğidir. Bu desteği kaybetmiş okul ve eğitim sisteminin başarılı olması ve TKY'yi eğitimde uygulaması mümkün değildir.” (Şişman ve Turan, 2002: 56)

Katılım TKY'de insana verilen değeri ifade eder. Kurumdaki herkesin mutlaka diğerleri ile paylaşacağı fikirleri vardır. Bu da zaman zaman farkında olmadığımız gizli yeteneklerin çıkmasına doğal bir zemin hazırlamaktadır. Bireyin fikirlerinin kurum içinde işe yaraması bireye mutluluk ve haz duygusu verecektir. Burada sıkıntı verebilecek bir durum ise; diğer çalışanların bu durumu olgunlukla karşılamamasıdır. Bazen bu durum kurumlarda gruplaşmalara sebep olabilmekte ve kurumun verimini düşürmektedir. Bunu ortadan kaldırmanın yolu da kurumda etkin bir kurum kültürü

oluşturarak “kişisel” yerine “kurumsal” bir anlayışı kuruma yerleştirmektir. Böyle bir yönetimin uygulandığı kurumlarda:

- Herkes düşüncelerini rahatlıkla söyleyebilir.
- İşbirliği ve ait olma hissi gelişir.
- Çalışanlar daha aktif olur.

Günümüzde artık okullarda verilen hizmetlerden yararlananlar olarak öğrenciler ve velilerin okulun geleceği, verilen eğitimin kalitesinin artırılması vb. konularda daha aktif rol alması için okul yönetimi ile eğitimciler tarafından katılıma teşvik edilmesi gereklidir. Birkaç yıldır uygulanmakta olan gönüllü veli katılımları da bu amacı gerçekleştirmek için uygulanmaktadır. Veliler artık sadece veli toplantılarında değil, okulun her türlü etkinliğinde aktif olarak rol almak zorundadır. Okuldaki tam katılımın sağlanması için bu gereklidir.

2.2.2. Liderlik

Lider bir kurumdaki birlik ve beraberliği sağlayan, yetkilerini paylaşmayı bilen, herhangi bir başarıda bu başarıyı tek başına değil ekibiyle sahiplenen, çalışanlarını motive eden, başarıyı birlikte yakalayacaklarını onlara hissettiren, gerektiği zaman risk almasını bilen, çalışanlarına güven veren, davranışları ile tutarlı olan kişidir.

“Lider gücünün kaynağını yönlendirdiği takımdan alır. Bu yüzden lider takım ruhunu oluştururken; takım ruhunun dayanışmacı yapıda olmasına, takım içinde empatinin öne çıkmasına ve takımın kararlara etkin katılımının sağlanmasına dikkat etmelidir.” (Merter, 2006: 61)

Lider yaratıcı olmalı, ön yargılı davranmamalı, kurumunda sürekli öğrenme ortamını oluşturmali, her şeyden önce dürüst olmalıdır. Eğitim liderleri kurumlarından sorumlu olan en üst düzey yöneticilerdir. Eğitim liderlerinde olması gereken bazı özellikler ise şunlardır:

- Eğitim lideri okulun sahip olduğu olanaklara göre iç ve dış çevre ile ilgili koordinasyonu sağlayabilmelidir.
- Eğitim lideri tam katılıma açık olmalıdır. Her fikre saygı göstermeli ve dinlemelidir.
- Yeniliklere açık olmalı ve çalışanlarını araştırma ve çalışmaya teşvik etmelidir.
- Olumlu ve olumsuz eleştirilere açık olmalıdır.

Fakat burada en önemli konu merkezîyetçi bir yönetime sahip olan eğitim yapısında henüz liderlik değil yöneticilik kavramının geçerli olmasıdır. Böyle olunca da yöneticiler katı kurallar şeklinde öğretmenlere sürekli kanun ve yönetmelikleri hatırlatarak gerekli çalışmalarını bir lider gibi değil bir yönetici gibi istemekte aksi bir durumda yetkilerini kullanarak yasal işlemleri hemen uygulamaktadır. Bunun sonucunda da okul yönetimi ve eğitimciler arasında bir soğukluk oluşmakta, okul yönetimine karşı tavırlar alınmakta, örgüt iklimi de bundan büyük zarar görmektedir. En kısa zamanda katı ve kuralcı yönetici modelinden, vizyoner ve yetkilerini ekibiyle paylaşan lider modeline geçmek gerekmektedir. Bunu yaparken de mevcut sistemdeki yönetici atamalarından vazgeçilmeli, kurumu gerçekten iyi idare edebilecek liderler yetiştirmek gerekmektedir. Liderlerden okul tarafından belirlenmiş olan hedefleri, yüklenen vizyon ve misyonu hayata geçirmesi, kurumun performansını yükseltmesi beklenmektedir.

2.2.3. Sürekli Gelişme ve İyileştirme

Sürekli gelişme bir kurumdaki performansın daima ileriye gitmesinin hedef olarak alınması şeklinde düşünülebilir. Buradaki temel düşünce bulunulan durumu

yeterli görmeyip daha da ileriye gitmektir. Sürekli gelişme müşteri odaklılığın da temelini oluşturmaktadır. Çünkü gelişimi yönlendirecek olan müşteri beklentileri ve istekleridir.

Okul lideri ve öğretmenler, okulu iyileştirme ve geliştirmenin yollarını zihinlerinde kabul etmelidir. Böylece kendilerini bu işi başarmaya adayabilirler. Okul yönetimi ve öğretmenler çalışma takımları oluşturarak her birisi okulun, çalışanlarının ve en önemlisi müşterilerinin beklentilerini gerçekleştirmek için büyük bir gayret göstermelidirler.

“Bir kurumda çalışanların katılımı ile sağlanan “sürekli gelişme” ilkesi, TKY’nin temel felsefesi olan “kaizen”in kurum bünyesinde uygulanmasıdır. Bu anlayışın kurumda hayata geçirilmesi kurum bünyesinde büyük ve köklü değişimleri gerektirmektedir. Ancak bu değişim küçük fakat sürekli bir iyileşme yolculuğundan ibarettir. Sürekli gelişmenin aracı elbette eğitimidir. Kuruluşlar, çalışanlarının iş başındaki eğitimini kurumsallaştırmak durumundadırlar. Günümüzde bir mesleğin ömrünün 3,5 yıl olduğu gerçeğini göz önünde bulundurduğumuzda hizmet içi eğitimin önemi kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Çalışanların olduğu kadar yöneticilerin de kendilerini sürekli geliştirme isteğinde olmaları, eğitim faaliyetlerine katılarak yetenek ve tecrübelerini geliştirmeleri gerekir.” (Çetin, 2008)

Sürekli gelişme kurumun mevcut durumunu iyileştirilmesi ve rakip kurumlarla olan rekabeti sürdürebilmektir. Sürekli gelişme sayesinde:

- Kurum sürekli canlı ve hareketli olur,
- Çalışanlar aynı amacı gerçekleştirmek için çalışırlar,
- Kurumdaki sorunların çözümünü hızlandırır,
- Böylece öğrenciler için daha etkili ve başarılı bir eğitim imkânı oluşur,

— Öğretmenler sürekli olarak derslere daha hazır ve dersle ilgili materyalleri elde ederek gelecektir. İyi bir eğitimci zaten sürekli gelişime açık kişidir. Bunun için de zamanını yeni teknikler, materyaller, yöntemler bulmak için kullanır,

— Sürekli gelişimin en önemli özelliklerinden birisi de velilerle kurulacak sağlam bir iletişimdir. Velilerin de okuldaki gelişimle ilgili etkinliklerden haberdar edilmesi hatta mümkünse kendilerinin de sürecin içine katılması uygun olacaktır.

2.2.4. Sürekli Eğitim

“TKY’ de eğitim, en üst düzeydeki yöneticilerden, ücretli personele kadar bütün çalışanları kapsayacak şekilde verilmelidir. Bu yapıldığı takdirde hem işletmelerin hedef ve politikaları bütün çalışanlara benimsetilmiş hem de kalite geliştirme çalışmaları üst yönetimden başlayarak tabana kadar yayılmış olur.” (Şimşek, 2004:137)

Kurumdaki eğitim hem kişisel olarak hem de takımları kapsamaktadır. Bunun sonucu olarak çalışanlar bir yandan kendileri öğrenirken, takım halinde öğrenme yoluyla kurumsal öğrenme de söz konusudur. TKY’de öğrenmenin sürekliliğine vurgu yapılmaktadır. Çünkü bilgi ve teknoloji sürekli değişmekte ve yenilenmektedir. Bu da daha nitelikli ve kaliteli insan gücüne ihtiyaç duyulması demektir. Öğrenmenin bir türü de hatalardan öğrenmedir. Bunun için TKY’de hatalar bir ceza unsuru değil öğrenme aracı olarak görülmektedir.

Okullarda eğitim-öğretim temel görevdir. Ama bu görevin sadece öğrencilere ait olduğunu düşünmek hatadır. Eğitim sisteminin içinde herkesin sürekli olarak eğitim ve öğretimin içinde bulunması ve kendisini yenilemesi gereklidir. Bu yüzden okullar hem öğrenen hem de öğreten kurumlar olmak zorundadır. Kurumsal öğrenmenin bir diğer yararı da müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına yardımcı olmaktır. Böylece müşteri ihtiyaçları belirlenip ona göre bir eğitim anlayışı oluşturmak mümkündür. Bu anlayış okulun müşterisi pozisyonundaki öğrenci ve velilerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak; bilimsel ve teknolojik gelişmelerin

takip edilmesini, rakip kurumların rekabet stratejilerinin ve olabilecek değişikliklerin sürekli olarak tahmin edilmesini, gözlenmesini ve bunlara uygun ürün, hizmet ve süreçlerin sürekli olarak geliştirilmesini gerektirmektedir.

“Okullar, öğretim kadrosunun ve diğer çalışanların eğitimine ve kendilerini geliştirmelerine sürekli katkı sağlayacak bir ortam oluşturmak zorundadır. Bu olanaklar arasında, bilgi ve beceriye dayalı ücret artışı, dilediği yere tayin olabilme gibi fırsatlar da yer almaktadır. Özetle, kişisel öğrenme, iş doyumunu sağlar ve okuldan ayrılma ve yabancılaşmanın önüne geçer, örgütsel ve işlevsel öğrenmeyi sağlar, yenilikçi bir çevre oluşturulmasına yardımcı olur. Öğrenme merkezli eğitimin temel özellikleri özetle şunlardır:

1. Bütün öğrenciler için yüksek düzeyde beklenti ve gelişim standartları oluşturma,
2. Bütün öğretmenlerin, her öğrencinin farklı olduğuna ve farklı öğrenme kapasitesine sahip olduğuna inanmaları,
3. Buna bağlı olarak öğretmenlerin alternatif öğrenme yöntemlerine her zaman başvurabilmeye hazır olması,
4. Öğretmenlerin aktif öğrenme üzerinde yoğunlaşması,
5. Öğrencilerin öğrenmeye hazırlanmasında hazır bulunuşluk düzeylerinin belirlenmesine dönük ön değerlendirme,
6. Öğrencilerin önceden belirlenmiş standartlara göre, dış değerlendirmelerinin yapılması,

7. Öğrencilerin kendilerini değerlendirebilmeleri için onlara ve ailelerine yardımcı olunması,

8. Geçiş aşamalarında (sınıf ve okul değiştirme, işe yerleşme) öğrencilere yardımcı olunması.” (Şişman ve Turan, 2002: 80–81)

2.2.5. Müşteri Odaklılık

TKY’ ye göre müşteri, kurum ve işletmelerde üretilen bir ürünü ya da hizmeti satın alan, kullanan, tüketen kişi ve kurumları ifade eder. Kişi ve kurumların hizmet veya ürün aldığı ve beklediği herkese de tedarikçi denir. Araştırmanın konusunu da oluşturan “müşteri memnuniyeti” TKY’nin en önemli ilkesi, hatta TKY’nin varlık sebebidir.

Günümüzde en çok tartışılan konulardan birisi de eğitim açısından veli ve öğrencilere müşteri olarak bakılmasının ahlakî olup olmadığıdır. Bunun nedeni ise; öğrenci ve velilerin bir market veya mağaza müşterisi gibi olamayacağıdır. Aralarındaki en büyük fark eğitim müşterisinin müşteri olmak zorunda olmasıdır. Bir market veya mağaza müşterisi ise mağazadan herhangi bir şey almadan gidebilir. Yani müşteri olmak zorunda değildir.

Ancak özellikle son yıllarda artan özel eğitim kurumlarından dolayı öğrenci ve velilere müşteri gözüyle bakılmaya başlanmıştır. Devlete ait olan kurumlar bir kamu görevini yerine getirirken, özel sektöre ait okullar kâr amacı ile bu işi yaptıklarından dolayı konuya ticarî bir yaklaşım göstermektedirler. Bu da durumun ahlakî yönünün yani öğrenci ve velilerin müşteri olarak görülmesinin sorgulanmasına yol açmaktadır.

Bir diğer görüş ise şu şekildedir: “Eğitim açısından bakıldığında müşteri kavramı yerine “paydaş odaklılık” veya “hizmetten yararlananların memnuniyeti”

kullanılabilir. Kamu hizmetlerinin tamamı için “vatandaş odaklılık” müşteri kavramının yerini alabilecek bir kavram olabilir. Kaldı ki burada geçen müşteri sözcüğü, bizim basit olarak anladığımız anlamda para karşılığı mal ya da hizmet alan kişi olmaktan çok öte anlamlar taşımaktadır. Kalite konusunda; müşteriler hizmetin tasarlanmasında kaynak kişiler ve değerlendirilmesinde ise doğal denetçiler konumuna gelmektedir.”

(Vural ve diğerleri, 2008)

Bunun yanında eğitim sektöründe verilmekte olan hizmetlerin çokluğu da önemli bir etkidir. Eğitim sektöründe verilen hizmetler arasında; öğretim, performans, ölçme ve değerlendirme, veli ve öğrencilere yönelik rehberlik, hizmet içi eğitim, eğitsel kulüp hizmetleri vb. faaliyetleri saymak mümkündür.

Eğitimden beklenti içinde olan herkesi eğitimin müşterisi olarak göreceksak, müşteri sayısı en fazla olan kurumlar eğitim kurumlarıdır. Toplumun her kesiminin bu hizmet alanından büyük beklentileri vardır.

Eğitimde kalite yönetiminde de öncelikle müşteri gereksinimlerinin anlaşılması ve tespit edilmesi gerekir. Bunun için de müşteriye gitmek, onun görüşlerini dinlemek ve ona geri bildirimlerde bulunmak gerekir. Geri bildirim olması müşterilerin kurumu daha iyi tanımalarını ve güvenlerini sağlar. Müşteri odaklı bir eğitim kurumunda öğretmen ve idarecilerin görevi; öğrenci ve velilerin ihtiyaç, beklenti ve isteklerini tespit edip, ona göre çözüm önerileri geliştirmek ve bu önerileri en iyi standartlarda müşterilerine sunmaktır. Eğitim kurumlarında da müşteriler iki kısımdır:

1- Dış Müşteri: Dış müşteriler kurumun sunmuş olduğu hizmetten faydalanan ve hizmet talebinde bulunan, hizmeti kullanan, tüketen kişi ve kurumlardır. Okul olarak dış müşterilerimiz; öğrenciler, veliler, işletmeler, yakın çevre, üniversiteler, orta öğretim kurumlarıdır.

Müşterilerden öğrenme bir kurumun en çok değer vermesi gereken öğrenmedir. Eğitim hizmetinin en son kullanımı olarak müşteri, üründen beklentilerini en iyi şekilde ortaya koyacak, değerlendirecek ve eleştirebilecek kişiler ve kurumlardır. Şöyle ki; bir ilköğretim kurumunu bitiren öğrencinin, bir orta öğretim kurumunun müşterisi olduğu zaman kendisine verilen ürünü değerlendirecek olan orta öğretim kurumu olacaktır. Bu değerlendirmede eleştiriler ve takdirler olabilir. İlköğretim kurumu gelebilecek eleştirileri dikkate almalı ve ürününde gerekli düzeltmeleri yapmalıdır. Aynı şekilde bir orta öğretim kurumu da üniversiteler için ürün hazırlamaktadır. Burada da gelebilecek eleştiriler dikkatle izlenilip gerekli önlemler alınmalıdır.

“TKY’ de başarıyı yakalamak için müşteri ile ilişkilerde örgüt hakkında nesnel,net ve açık bilgilerin müşteriye aktarılması esas alınmalıdır. TKY, kalite ve verimliliği artırarak toplumda bulunan kıt kaynakları akılcı şekilde kullanmayı hedeflemektedir. Kıt kaynakları akılcı kullanmayı hedefler iken pazar piyasasında da rekabet edebilmeyi amaçlamaktadır.” (Doğan, 2002: 81)

Dış müşterileri tatmin etmek oldukça önemlidir. Bunun için öncelikle “müşterilerimiz kimlerdir, bizden beklentileri nelerdir” sorularına yanıt vermek gerekir. Hizmet verecek kurum, müşterisinin neler isteyebileceğini tahmin edebilmelidir. Müşteriye hizmetimizi sunarken ona değer verildiğini göstermeli, hoşgörülü olmalı, sürekli yardımcı olunmalı, gerekiyorsa rehberlik yapılmalı, sorun ve şikâyetleri dinlenilmeli, gerekli çözüm yolları gösterilmelidir.

Okulların yöneticileri ve eğitimcileri; müşterilerini memnun edebilmek için eğitim –öğretim faaliyetlerini iyi planlamalı, okulun fizikî durumunu düzeltmeli, okulun ve sınıfın temizliğine önem verilmeli, okulda güvenlikle ilgili önlemleri almalı, öğrencilere olumlu tutum ve davranışlar kazandırmalıdır. Ayrıca veli ve öğrenciler istedikleri zaman idareciler ve öğretmenlere ulaşabilmeli, istek ve şikâyetlerini bildirebilmelidir. Yönetim ve öğretmenler de bu talepleri dikkate almalı ve çözüm yolları sunmalıdır. Veli ve öğrencilerin bu konuda okul yönetimine olan güvenleri son

derece önemlidir. Yönetim ve öğretmenler müşterilere güven vermelidir. Yine okullarda verilen kantin hizmetlerinde de kalite ve temizliğin ön planda olması müşterileri memnun edecektir. Okullarda yapılan ölçme ve değerlendirme çalışmalarındaki objektiflik de müşteri memnuniyeti açısından son derece önemlidir. Yukarıda sayılan önlemleri alan bir okul yönetimi ve öğretmenleri; müşterilerini memnun etmekte fazla zorlanmayacaklardır. Okulların müşterilerinin memnuniyet durumlarını öğrenmek için aralıklarla memnuniyet anketleri düzenlemeleri faydalı olacaktır. Böylece okullarında veli ve öğrencilerin neleri istedikleri ya da nelerden hoşnut olmadıklarını tespit edebilecekler ve ona göre önlemler alacaklardır.

Okul müşterilerini anlayabilmek için bazı özellikler hakkında bilgi sahibi olmamız gerekir. Bunlar:

Değerler: “Eğitim kurumlarında bu konu çok önemli bir konudur. Eğitim kurumlarının topluma karşı özel bir sorumluluğu olduğundan ve kuşakların belirli değerlerle yetişip, ülkeyi şekillendirmelerinden dolayı bu önem yadsınamaz. Bir eğitim kurumunun değerleri velilerine de yansır. Diğer açıdan da kurum velilerinin değerlerini anlayamazsa kaliteli sonuçlar verecek şekilde davranamaz.” (Bridge, 2003:43)

Mesela, çocuklarının iyi bir ortaöğretim kurumu veya yüksek öğrenim kurumunu kazanmasını isteyen velilerin bu taleplerini dikkate alan bir okul idaresi verilecek eğitimi buna göre şekillendirebilir. Bu davranış veli görüşlerine değer verildiğini ortaya koyan bir tutumu gösterir. Bir veli okula geldiğinde 10 dakikalık bir görüşme yapmak için uzun süre bekletilirse bu veli için olumsuz bir izlenim olacaktır.

Tutumlar: Tutumlar değerlerin okula verilen karşılıklarının sergilenmesidir. Okuldaki tutum ve davranışlar okul müşterilerine de doğal olarak yansıtacaktır ve okula karşı olumlu veya olumsuz bir bakış açısı geliştirecektir. Müşterilerine kaliteli bir eğitim ve hizmet sağlamak durumunda olan okul, müşterilerine vereceği cevapların sebeplerini önce kendisinde aramalıdır. Okulla ilgili tutumlar verilen hizmete göre farklılık

gösterebilir. Müşteriler okul için yapılan faaliyetlere katılmıyorsa bu olumsuz bir tutum içinde olduğunu gösterir. Fakat okul tarafından düzenlenen bağlı her türlü etkinliğe katılıyor, verilen görevlerden kaçmıyorsa olumlu bir tutum vardır. Disiplin anlayışı oturmuş okullarda öğrenciler nerede, nasıl hareket edeceklerini bilirler. Bu tutumlarını okul dışında da devam ettirirler. Olumlu okul ortamında öğrencilere nezaketle yaklaşılmalıdır. Aksi durumda sürekli cezalandırılan öğrenciler başlarında kontrol eden bir kişi olmadığı zaman yine taşkınlık içinde ve düşüncesizce hareket ederler.

Eğitim Düzeyi: Öğretmenler, öğrencilerine dersleri uygun bir dille, onların anlayabileceği şekilde anlatmalı ve bilgi vermelidir. Velileri de bilgilendireceği zaman onların anlayabileceği bir dille öğrencilerin öğrenme durumlarını anlatmalıdırlar. Etkili bir öğretmen, kullandığı kelimeleri ve bu kelimelerin anlamlarının iyice anlaşıldığına emin olmadan dersi öğretmeye girişmemelidir. Bu durum aynı zamanda okulun iletişim kurduğu her kesim için de geçerlidir.

Beklentiler: Okulun müşterilerinin istek ve beklentilerinin karşılanıyor olması kalitenin olduğuna dair bir işaret olarak algılanabilir. Beklentilerin karşılanabilmesi için öncelikle müşterilerin okuldan neleri beklediğini bilmemiz gerekir. “Beklentiler, gereklerden daha fazlasını içerirler. İşte "müşteriyi memnun etmenin" temeli budur. Bir garaj veya dükkânın müşterilerinin beklentilerini aşmasıyla, bir okulun her öğrencisinin mutlu ve potansiyelini tam olarak kullanmış olmasını, tüm derslerden geçer not almasını veya bir işe girmesini garanti etmesi çok daha zordur. Buna karşın, başarılı okulların en önemli özelliklerinden birisi, yüksek beklentileri paylaşmaları ve ifade etmeleridir.” (Ensari,2003: 28)

Seçenekler: Hizmet veren kurumlar, müşterilerinin neleri tercih edeceklerini belirlemek için onlara bol seçenekli öneriler sunarlar. Çünkü her müşterinin ilgi, istek ve beklentileri farklıdır. İşte bu çeşitlilik içinde müşterilerin tercihlerini anlamak, onlara kaliteli bir hizmet sunmak son derece önemlidir. Örneğin, öğrencilerin formalarının

renk seçimi, program yapılırken öğrenci görüşlerinin alınması, dinî eğitim tercihlerindeki çeşitlilik vb. seçenekler olarak sunulabilir.

Sosyal Çevre: Okulun müşterilerine verecekleri hizmetlerin belki de en belirleyici faktörü, okulun bulunduğu sosyal çevredir. Günümüzde okullar şehir merkezlerinde bile sosyal çevresine göre, kendi içinde gruplandırılmaktadır. Öğrenci ve velilerin sosyal konumları okullar için belirleyici bir özellik olmaktadır. Okullar değerlendirilirken de bu özelliklere göre değerlendirilmektedir. Denetçiler, okulları denetlerken bu nazarla olaya bakmaktadır. Burada işin en acı yanı ise; sosyal çevresi zayıf olan okullara acınası bir gözle bakılmakta olması ve adeta kaderine terk edilmiş durumda olmalarıdır. Eğitim adına ortaya çıkan her türlü yenilik ve gelişmelerden en son yararlanan, bazen de hiç yararlanamayan maalesef sosyal çevresi zayıf olan okullar olmaktadır. Yapılan araştırmada da bu konu ile ilgili bulgular tespit edilmiştir.

“Topluma verebileceklerinin belirlenmesinde okula yardımcı öğelerin başında ilgili çevrede yaygın kültür biçimleri ile etnik dengeler, işsizlik, ekonomik durum ve o toplumun çeşitli özellikleri gelir. Okullar, genellikle, içerisinde faaliyet göstermekte oldukları çevre ve koşulları kavramakta uzmandırlar. Bir TKY okulunun farkı ise paydaşların/müşterilerinin beklentilerinin öğretmenler tarafından varsayılmak yerine, gerçeklere dayandırılmasına ve bunun ne ölçüde başarılabilmesine bağlıdır.” (Ensari,2003: 29)

Adanmışlık: Ticarete başarının ölçüsü müşteri elde etmek ve bu müşteriye sürekli olarak elde tutabilmektir. Özel eğitim kurumlarının açılması ile birlikte eğitim sektöründe de bu anlayış geçerlilik kazanmaya başlamıştır. Okulların öğrenci kayıt etmede sıkıntı yaşaması, mevcut öğrenci potansiyelini kaybetme korkusu, özel okullar için okulun tamamen kapanma kaygısı içinde olmaları, okullar için önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bu sıkıntıyı yaşamamak için müşterilerin eğitime verdikleri öneme ve beklentilerine değer vermek gerekir.

“Eğitim müşterilerini hizmeti doğrudan alanlar (öğrenciler); belirli bir kişi ya da kurum ile ilgili olarak doğrudan beklentisi olanlar (veliler, devlet yönetimi, burs veren işverenler ya da kuruluşlar); eğitimden daha dolaylı beklentileri olanlar (gelecekteki olası işverenler, hükümet ve toplum) gibi sınıflandırmak da olasıdır.” (Ensari,2003: 31)

Müşterilerin çeşitli olması kurumların, müşterilerinin gereksinimlerine önem vermelerine ve beklentileri karşılayacak fizikî ve sosyal mekânlara sahip olmalarını gerektirir. Kurum kendisini müşterilerine en iyi şekilde tanıtmalı ve müşterileri ile sağlam bir iletişim içinde olmalıdır.

Okulların temel müşterileri öğrenci ve velilerdir. Ebeveynler aynı zamanda çocuklarını okula kaydettirmek suretiyle okulların tedarikçileri konumundadırlar. Okul idaresi ve eğitimciler de velilerle işbirliği yaparak, öğrencilerin sahip oldukları yetenekleri ortaya çıkarmalı ve okuldaki eğitim sürecinden öğrencilerin en iyi şekilde yararlanmasını sağlamalıdırlar. Aynı zamanda öğrenciler okulun müşterisi olmakla birlikte eğitim kurumlarının bir çalışanı olarak kabul edilmektedir.

“Öğrencinin gereksinme ve öncelikleri, kuruma kaynak sağlayanların gereksinme ve öncelikleri ile çatıştığı zaman kurumun öğrencisine birinci sırada yer vermesi güçleşir. Bu özellikle, fon kaynaklarının verimlilik talep ettiği zamanlarda, bu verim ancak eğitim kalitesinden fedakârlıkla gerçekleştirilebileceği için, böyledir; örneğin personel azalması öğrenci başına düşen öğretmen oranının düşmesine neden olabilir; ya da fon kaynaklarınca yapılan kalite değerlemesi ile öğrenciden bu yönde alınan geri besleme sonuçları birbiri ile uyumlu olmayabilir. Bu, uzlaşım sağlanmasının oldukça güç olduğu bir durumdur ve TKY'nin böyle bir soruna hazır bir yanıtı yoktur. Ancak TKY yaklaşımı, kuruma, stratejik planlama süreci sırasında, öğrencilerinin görüşlerine öncelik verilmesini ve kurumun, öğrenci gereksinmelerini, gelir sağlamak üzere feda etmeme bilincini taşımalarını garanti altına alır. Herhangi bir eğitim kurumu için öncelikli olan, öğrencilerinin görüş ve gereksinmelerine odaklanmasıdır. Bu, eğitim kurumlarının diğer müşterilerinin görüşlerinin göz ardı edilmesi anlamını taşımaz. Bu

görüşler de önemlidir. Ancak, eğitim kurumlarının varoluşlarının, ün ve önem kazanmalarının temel nedeni öğrencileridir.” (Ensari,2003: 33-34)

Müşteriye Cevap Verme: Müşteri memnuniyetinde önemli hususlardan birisidir. Kurumlar müşterilerin talep, istek ve şikâyetlerine cevap verdiği ölçüde müşterilerini memnun edebilirler. Liderler ve eğitimciler müşteri taleplerini ciddiye almalı ve mutlaka cevaplandırmalıdır. Sınıf ortamında da öğrenci fikirleri, istek ve talepleri dinlenilmeli ve mutlaka birlikte çözüm yolları aranmalıdır. Okul müşterilerini eğitimin bütün süreçlerinde bilgilendirmeleri, okul yönetimi ve öğretmenlerin mutlaka yapması gereken bir görevdir.

Eğitimi Verene Odaklanmak: Okullar mevcut kaynaklarının tamamını, müşterilerle sürekli olarak ilişkide bulunan çalışanlarına yani öğretmenlere yönlendirmelidir. Çünkü öğretmen bilginin kaynağı, bilgiyi aktaran, sınıfı yöneten, eğitim sürecine şekil veren kişidir. Bundan dolayı da saygıyı hâk etmektedir. Ancak bunun için öğretmenin alanında gerçekten başarılı olması, değişen teknolojik gelişmelere ve yeniliklere ayak uydurması ve öğrencilerini buna göre yetiştirmesi gerekmektedir.

“Öğretmenlerin öğrenci ve velileri kısa yoldan etkileyecek, gösteri niteliğinde, derinliği olmayan kendilerini beğendirme çabalarından çok, derinine öğrencilerini eğitmeleri, onlara bilgiyi bulmayı ve öğrenmeyi öğretmeleri önemlidir. Öğretmenlerin ve diğer eğitimcilerin öğrencilerine bilgiyi bulmayı ve öğrenmeyi öğretmenin yanı sıra, onların duygusal ve sosyal gereksinmelerine eğilip, onlara bu konularda gereken eğitimi vermeleri gerekmektedir.” (Bridge, 2003: 41)

Müşteri Tatmini

“Müşteri tatmini, kişinin beklentilerini o malın ne derecede karşılayıp karşılamadığıdır. Eğer kişinin beklentileri o malı algılayışından büyük ise, yani o mal beklentilerini karşılamadıysa burada bir tatminsizlik vardır. Yok, eğer beklentisi o malı algılayışından küçükse, yani mal beklentilerini karşılıyorsa, o zaman müşteri tatmininden söz edilebilir. Bunları aşağıdaki gibi formüle etmek mümkündür.

Müşteri Tatmini = Beklenti - Algılama

(MT) (B) (A)

$B > A$ ise müşteri tatmin olmamış

$B < A$ ise müşteri tatmin olmuş

$B = A$ ise bir tepki yok demektir.” (Özevren, 2000: 64)

2- İç Müşteri: “İç müşteri tatmininin gerçekleştirilebilmesi için iç müşterilerin ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçların isteklere dönüştürülmesi gerekmektedir. İç müşterilerin ihtiyaçlarının ve isteklerinin belirlenmesi, dış müşterilere göre daha kolaydır. Çünkü tüm iç müşterilere karşılıklı görüşme ve onların fikirlerini alma imkânı vardır.” (Şimşek,2000: 52)

İç müşteri kurum içinde çalışan herkesi ifade eder. Kurumun sürekli iyileştirilmesi ve dış müşterilerini memnun etmesi görevi, iç müşterilere aittir. Öğrenciler ise okulların hem iç müşterisi hem de dış müşterisi konumundadır. Örneğin; okullarda ilköğretim I.kademe öğretmenlerinin, II. kademe öğretmenlerinin müşterisi olması. Çünkü II. kademe öğretmenleri, I.kademe öğretmenlerinden bir hizmet alır. I. kademe öğretmenin öğrencilere dersi iyi veya kötü öğretmesi, II. kademe öğretmenini olumlu veya olumsuz olarak etkileyecektir.

Okullarda herkes birbirinin müşterisi ve hizmet vereni konumundadır. Her ikisinin de sorumluluğu eşit orandadır. Burada bir taraf sorumluluğunu yerine getirmediği takdirde sistem bozulur ve istenen sonuç elde edilmez. Bunun için üretim sürecinin herhangi bir yerinde görev alan, çalışanlar ya da bölümler kendilerinden sonra hizmeti devam ettirecek kişi ve bölümlerin, beklenti ve taleplerini de göz önüne almalıdırlar. Okulun iç müşterisi olan öğretmenlerin, okul yönetiminden olan beklenti ve isteklerinin de mümkün olabildiği oranda karşılanması iş tatmini açısından son derece önemlidir. Bilhassa öğretmenlerin, öğrencilere verimli ders anlatabilmek için; ders araç-gereçleri, materyaller, laboratuvarlar, kütüphane, bilişim teknolojilerinden yararlanabilme vb. ihtiyaç ve isteklerine cevap verilmesi hem iç hem de dış müşteri memnuniyetini sağlamak adına gereklidir.

“ Toplam kalite yönetimi bir değişim-gelişim felsefesi ve metodolojisidir. Her eğitim kurumu bu felsefe ve metodoloji paralelinde kendi çerçevesini tüm paydaşları ile birlikte düşünerek, konuşarak, tartışarak, anketlerle, demokratik bir ortamda çizmelidir.” (Bridge,2003: 35)

2.3. KALİTE YÖNETİMİ MODELLERİ

2.3.1. Deming'in Kalite Felsefesinin Eğitime Uygulanması

“Deming, müşteriye üretimin önemli parçası olarak tanımlamaktadır. Ona göre hizmette sadece ihtiyaçların karşılanması yeterli değildir. Müşteri aynı zamanda hizmetten zevk de almalıdır. Bunun için ürün ya da hizmetler geliştirilmeli ve rekabet gücü artırılmalıdır.”(Doğan, 2002: 34)

Deming'e göre kurumlardaki esas sorunlar kurumun kötü yönetilmesinden kaynaklanmaktadır. Ona göre hatasız hizmet verebilmenin yolu kurum çalışanlarına yönelik motivasyon çalışmaları uygulanmasıdır.

“Deming kalite sorununun doğrudan yönetimle ilgili olduğu görüşündedir. Deming'e göre yönetimlerin geleceği planlama ve sorunlar ortaya çıkmadan görebilmedeki başarısızlığı dikkati çekecek düzeydedir. Deming yönetim stiline revizyonu ya da düzeltilmesi yerine tümüyle yeniden yapılandırılmasını önermektedir.”(Ensari,2003: 35)

Deming'in bu düşüncesinin okullarda ne kadar uygulanabileceği tartışılır. Çünkü başarısız olduğu düşünülen bir okul yönetimini görevden alıp, yerine yeni bir yönetici atayabilmenin yasal zorlukları vardır.

Deming'in kalite anlayışına göre; kurumlar uzun vadede beklenti ve eğilimleri dikkate almalı ve ona göre rekabete hazır olmalıdır. Okul yönetimleri de kurumun devamlılığını sağlamak adına, sürekli iyileştirme çalışmalarında bulunmalıdır. Kaliteli okullar çalışmalarında, değerlendirme kriterlerini öğrencilerle birlikte tespit etmelidir. Okulda herkesin düşüncelerini özgürce ifade edebildiği bir ortamı oluşturmak yararlı olacaktır.

“Okul liderleri, öğretmen-öğrenci takımlarının daha çok yetkilendirilmesi kanalıyla yeni, sürekli iyileştirme felsefesini benimsemeli ve tamamen desteklemelidir. Yeni felsefenin sadece okul veya il/ilçe çapındaki sınav sonuçlarını iyileştirmeye yönelik uygulaması, başarı için şart olan güveni sarsar.” (Bonstingl, 2001: 95)

Okul içinde ve dışında karşılıklı güvene ve işbirliğine dayalı bir ilişki geliştirilmelidir. Okul için hem tedarikçi hem de müşteri olanların statüleri, kabul edilmeli ve saygın oldukları hissettirilmelidir. Öğrenci, öğretmen, okul idaresi ve veliler mümkün olan her konuda birlikte çalışmalıdırlar.

“Öğretmenler, öğrenciler, yöneticiler, aileler ve toplum üyeleri, güç, sorumluluk ve ödüller adil dağıtıldığı sürece, birlikte çalışmalarını iyileştirecek slogan ve öngörülerini oluşturabilirler.” (Bonstingl, 2001: 99)

Okulun bütün paydaşları, düşünce ve ilgilerini birbirleriyle paylaşarak eğitim sürecinin zenginleşmesine yardımcı olmalıdırlar. Okul müşterilerinin tatminini arttırmak ve okulun başarılı olan konumunu sürdürmesini istiyorsak; yönetici, öğretmen ve öğrencilerimizin başarılarını daha da arttıracak sürekli gelişime uygun eğitim programları hazırlanmalı ve uygulanmalıdır.

2.3.2. Crosby'nin Kalite Felsefesinin Eğitime Uygulanması

Crosby bir kurumda var olan kalitesizliğin, istenildiği takdirde kurum çalışanları tarafından ortadan kaldırılabilceğini savunmaktadır. Crosby, mevcut kalitesizliğin önleyici tedbirlerle yok edilebileceği görüşündedir. İyi veya kötü kaliteden daha ziyade, gerekliliklerin yerine getirilip getirilmediği önemlidir.

“Onun tek standardı mükemmelliktir. Crosby, bu önleyici yaklaşımla hatasız iş yapılabileceğine inanmaktadır. Sıfır hata kavramının hizmet sektöründe uygulanması üretimden daha zordur; ancak bu hizmet sektörü için de önemli bir hedefdir.”

(Ensari, 2003: 57)

Crosby de TKY’de yapılan hataların büyük kısmının yönetimden kaynaklandığını düşünmektedir. Bunun için de kurumlarda eğitilmesi gereken ilk kişiler üst düzey yöneticiler ve müdürlerdir.

“Crosby’e göre kaliteli hizmet ya da üretim verebilmek için dört etkenin göz önünde bulundurulması gerekir. Bunlar:

- Kalite müşterinin gereksinimlerine uygundur.
- Kalite sorunu diye bir şey yoktur.
- Kalitenin ölçünü sıfır hatadır.
- Kalitenin göstergesi maliyetidir.” (Doğan, 2002: 30)

Ona göre, bir kalite programı uygulanırken yapılması gereken ilk şey yönetimin kararlı olması ve bu işe gönülden bağlanmasıdır. Daha sonra, kurumdaki kalitesizlik sebepleri tespit edilerek gerekli iyileştirme tedbirleri alınmalı ve uygulanmalıdır. Kurumdaki eksikliklerle ilgili olarak müşterilerden alınan dönütler, istatistiksel veriler kullanılabilir. İyileştirme çalışmalarına katılan kişilerin çalışmaları muhakkak takdir edilmelidir. Kurum çalışanları için hedeflerin sonu yoktur. Bir hedef gerçekleştiği zaman, daima yeni bir hedef belirlenmelidir. Çünkü eğitim kurumları sürekli rekabet halinde olan dinamik kurumlardır. Rakiplerinizden geri kaldığınız anda, müşteri memnuniyetinizi kaybedersiniz. Çünkü müşteriler kurumlar arasında kıyaslamalar yapmaktadır.

2.3.3. Juran'ın Kalite Felsefesinin Eğitime Uygulanması

“Ona göre kalite iki türdür. Bunlardan birincisi, özel talep ve beklentileri karşılayacak nitelikteki ürünün, ikincisi ise kullanıma uygun nitelikteki ürünün kalitesini ifade etmektedir. Dolayısıyla burada hem bireysel beklentilerin karşılanması hem de kullanıma uygunluk olmak üzere kaliteli bir ürünün iki boyutuna dikkat çekilmektedir.” (Şişman ve Turan, 2002: 32)

Juran'a göre müşteri iç ve dış müşteri olarak ikiye ayrılır. Aynı zaman da müşteri ihtiyaçlarının saptanması, ulaşılmak istenen kalitenin amaçlarını belirler. Müşterilerin gereksinimlerine göre süreçler geliştirilip, uygulanır.

Juran günümüzde birçok kurumun uygulamaya başladığı stratejik planlama yaklaşımını da geliştirmiştir. Buna göre okul yöneticileri ve öğretmenler okulun ihtiyaçlarını, önceliklerini, müşteri beklentilerini belirleyip buna göre stratejiler geliştirerek, okulun kalitesini ve müşteri memnuniyetini güvence altına almalıdırlar.

2.4. EĞİTİM ÖRGÜTLERİNDE PERFORMANS ÖLÇÜMÜ VE GELİŞTİRİLMESİ ÇALIŞMALARI

Bir kurumda performans değerlendirme işleminin yapılması, kurumdaki gelişmeyi ve sorumluluk duygusunu gösteren bir durumdur. Performans değerlendirmenin amacı; okulda etkinliği arttırmak, sürekli iyileşmeyi sağlamak, personeli yenilikler karşısında bilgilendirmek, müşterileri memnun edebilmek, kurumu verimli hale getirmek, rakiplerle rekabet edebilmektir.

“Performans değerlendirme kurum çalışanlarının çalışmalarını, etkinliklerini, eksikliklerini, yeterliliklerini, fazlalıklarını, yetersizliklerini kısacası bir bütün olarak tüm yönleri ile gözden geçirilmesidir. Daha yalın bir anlatımla performans değerlendirme, belirli bir iş ve görev tanımı çerçevesinde çalışan bireyin bu iş ve görev tanımını ne düzeyde gerçekleştirdiğinin belirlenmesi çabasıdır. Elde edilen sonuçlara göre kişiye yönelik başarı beklentisinin ne oranda gerçekleştiği belirlenmiş olur.” (Tamam,2005: 8)

Bir eğitim kurumunun performans göstergelerini karşılaştırmanın türlü yolları vardır. Bunlar:

- 1- Bir eğitim yılının genel performansının geçen yıl ve daha önceki yıllarla karşılaştırılması. Başarının arttığı veya azaldığını istatistiksel olarak görebiliriz.
- 2- Benzer kurumlarla kendi kurumumuzu karşılaştırmak. Böylece kurumumuzun güçlü ve zayıf yönlerini tespit edebiliriz.

TKY ‘de arzulanan iç ve dış müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Performans göstergeleri de doğal olarak TKY’nin başarısına odaklanmıştır. Performans değerlendirmeleri TKY’nin de başarısını arttırmaktadır. Bu sayede çalışanlar işini

sahiplenmekte, yönetimle olan iletişimleri daha sağlıklı olmakta, kurum performansını artırma bağlamında kurumun sorunlarının çözümünde daha etkin rol almaktadırlar. Bunun sonunda da kuruma ait olma hissi güçlenmektedir.

“Performans standartları; asıl olarak iş analizi ve iş niteliklerine dayanır. Örgütün çalışanlara performansları hakkında bilgi vermesinin yöntemini oluşturur. Bununla birlikte çalışanların işle ilgili güçlü ve zayıf yönlerinin sistematik bir şekilde değerlendirilmesini sağlar.” (Akın, 2001: 155)

Ülkemizde uygulanan performans ölçümü, yöneticilerin çalışanlarını değerlendirmesi şeklindedir. Kurumun yöneticisi tek başına değerlendirme yapmaktadır. Ödüllendirmenin de denetleyicisi olduğu için; geri bildirimlerin kaynağını da yönetici oluşturmaktadır.

Bazı kurumlarda ise; değerlendirme yöneticiler grubu tarafından yapılmaktadır. Burada amaç bir değil, birden çok kişinin değerlendirme sürecine katılmasını sağlamaktır.

Yeni bir değerlendirme türü de alt kademedekilerin, üst kademedekileri değerlendirmesidir. Bu yaklaşım; üst kademe yöneticilerin değerlendirmelerde kişisel ve taraflı davranabileceklerini, alt kademedekilerin kendi yöneticilerini değerlendirirken daha tarafsız ve objektif olabileceğini savunmaktadır. Uygulanması ve kabul görmesi başta zor gelebilir. Örneğin, öğretmenlerin öğrenciler ve veliler tarafından değerlendirilmesi hoş karşılanmayabilir. Aynı şekilde okul müdürü ve diğer idarecilerin de, öğretmenler, öğrenciler ve veliler tarafından değerlendirilmesi kabul edilmesi zor bir durumdur. Ancak bu şekilde yapılacak bir değerlendirmenin kurumu; daha üretken, dinamik, çalışkan, araştıran, başarıyı ve rekabet gücünü artıran, veliye ve öğrenciye değer veren bir hale getireceği düşünülebilir. Burada sorgulanacak olan bir durum ise; yukarıda sayılan iyileştirmelerin değerlendirme kaygısından dolayı mı, yoksa gerçekten kurum çalışanlarının özverisi ile mi gerçekleştirildiğinin ayırt edilmesidir. Yani kurum

değerlendirilme kaygısı gütmeyerek başarıyı aramalı. Bu tutum, kurum çalışanlarının kendi isteği ile gerçekleşmelidir.

Okulda başarısız olan personelin durumu, başarılı olan diğer çalışanları da etkilemektedir. Çünkü çevre okulu bir bütün olarak görür. Okuldaki birkaç personelin başarısızlığı doğal olarak okulun da toplam performansını düşürmektedir. Bu durum okul içinde, personel arasında çatışmalara yol açabilir. Aynı zamanda okul müşteri beklentilerini tam olarak karşılayamayacağı için; veliler tarafından da okula karşı olumsuz bir tutum gelişebilir. Öğrencilerin kayıt zamanlarında bu durum daha da belirginleşerek, öğretmen tercihi kayıtlar veliler tarafından okul yönetiminden istenmektedir. Bu okul yönetimini çalışanları ile karşı karşıya getiren bir durumdur. Kurum yönetiminin bu duruma düşmeden, gerekli önlemleri alması ve kararlılıkla uygulaması, sonucun bu şekilde olmasını önleyebilir. Alınacak önlemlerle kurum içinde sağlanacak birliktelik ve başarı okulun prestijini arttıracak ve müşteri beklentilerine cevap verebilecektir.

2.5. OKULLARDA SÜREKLİ İYİLEŞTİRME (BENCHMARKİNG) VE AKREDİTASYON ÇALIŞMALARI

Kıyaslama son yıllarda, kurumların performanslarını arttırmak, istenilen kalite düzeyini yakalamak, rakip kurumlarla rekabet edebilmek için kullandıkları en önemli stratejileridir.

“Eğitim kurumlarının çevrelerindeki başarılı diğer eğitim kurumlarının uygulamalarını izleyip değerlendirerek kendilerine örnek almaları, başarılı uygulamaları örnek alan eğitim kurumlarının yenileşmesi ve gelişmesi için önemli bir husustur. Bu açıdan bakıldığında kıyaslama, TKY uygulamalarında eğitim kurumlarına oldukça yararlı ve yol gösterici bir teknik durumundadır.” (Yıldırım, 2002:73)

“Eğitimde kıyaslama, bir okulun performansını ulusal ya da yerel en iyi olduğu bilinen ya da tahmin edilen okulların performansı ile karşılaştırmak amacıyla kullanılmaktadır.” (Ensari, 2004: 96)

“Diğer kurumlarda olduğu gibi eğitimde de genelde bütün süreçlerin gözden geçirildiği görülmektedir, fakat kıyaslamada ille de buradaki tüm süreçlerin tek bir kıyas ortağı ile karşılaştırılması gerekliliği yoktur. Önemli olan "en iyi" süreçlerin gözlenmesi ve onların uyarlanmaya çalışılmasıdır. Örneğin A okulunda öğretmenlerin performans düzeyi, çok iyidir ve B okulu, bu alanda kendisini A okulu ile kıyaslayabilir fakat yönetimin etkililiği açısından C okulu çok iyidir" buna göre A okulu bu konuda kendisine ölçüt olarak C okulunu alır. Bu nokta, yenileşme ve gelişme için çok önemlidir.” (Ensari,2004:146)

Kıyaslamalarda esas olan; hangi sürecin hangi ölçütlerle kıyaslanacağını tespit edebilmektir. Bir kurum için kıyaslamamanın amaçları şunlar olabilir:

- Çalışılan konu ile ilgili en iyi uygulamaları yapabilme,
- Bilgileri paylaşma ve bu bilgileri kurum yararına kullanma,
- Kurumun performansını arttırma ve müşteri memnuniyetini sağlama,
- Kurumun, rekabet ettiği kurumlar arasında öne çıkmasını sağlama.

Kıyaslamanın yararları ise;

- Müşterilerinizin isteklerine daha iyi cevap verebilirsiniz,
- Müşteri ihtiyaçları konusunda daha duyarlı hareket edilmesini sağlar,
- Yeniliklere açık olmayı sağlar, performansı ve verimliliği arttırır.

Yapılan araştırmanın sonuçları da bazı okulların; müşterilerini memnun etmede diğer rakip kurumlara göre daha başarılı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu konularda geride kalan okulların, başarılı okullarla kendilerini kıyaslamaları ve onların bu başarıları nasıl elde ettiğini öğrenmeleri gereklidir. Bu kıyaslamayı yaptıklarında, hatanın kaynağını bulacak ve ona göre gerekli önlemleri alabileceklerdir. Genelde okullar arasında ortaya çıkan bu farkın nedenleri şunlardır:

- Üst yönetimin liderlik anlayışı,
- Yerleşim yeri farklılıkları,
- Öğretmen sayısı ve yeterliliği,
- Veli ve öğrencilerin okula olan tutumları,
- Okulların fizikî durumları,
- Eğitim araç-gereç ve materyallerinden yeterince yararlanma vb.

Birçok okulun, bu açıdan bakıldığında aralarında büyük fark vardır. Bir okulda her ders için yeterince hatta bazen norm kadro fazlası öğretmen varken, bazı ilçe merkezi ve kasaba okullarında ücretli öğretmenlerle eğitim verilmektedir. Merkez okullarda her türlü ders araç- gereci, laboratuvar, bilişim teknolojisi imkânları ile eğitim verilirken, birçok ilçe merkezi okul ve kasaba okulları bu imkânlardan yoksun olarak eğitim vermektedirler.

Bu eksiklikler de ister istemez müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Veli ve öğrencilerde okula karşı olumsuz bir tutumun gelişmesine neden olmaktadır.

2.3.1. Kurumlarda belli standartların aranması ve akreditasyon çalışmaları

“ISO 9000 ve benzeri standartların eğitimde uygulanması henüz yenidir. Standartta kullanılan dil, üretim kaynaklı olduğu için eğitim alanındakilere farklı gelebilir. Eğitimde uygulanabilmesi için düzgün bir adaptasyon gereklidir.”

(Ensari, 2003: 67)

Standartlarda ulaşılmak istenen amaç, istenilen kaliteyi yakalama ve bunu gerçekleştiren kurumun bu kaliteyi devam ettirebilmesidir. Eğitimin ürünü sürekli tartışma konusu olmuştur. Önceleri ürün olarak öğrenci gösterilmiş sonra öğrenci eğitimin birinci müşterisi kabul edilmiş ama sonuçta eğitim programlarıyla yapılan öğretim süreci, ürün olarak nitelendirilmiştir. Okul liderleri ve öğretmenler, çıktı olarak bir üst öğrenime veya iş sektörüne verecekleri ürünlerini, en azından henüz sınırları tam olarak belirlenmemiş ama mevcut olan standartlarda yetiştirme gayreti içinde olmalıdır.

“Hangi “ürün” tanımı kabul edilirse edilsin, eğitimde sürekli ve tutarlı bir ürün üretimi mümkün değildir. Başka bazı hizmet alanlarında olduğu gibi sorun, sağlanan hizmetin kalitesinin, müşteri ile o hizmeti sağlayan arasındaki etkileşime bağlı olarak

değişmesidir. Tüm eğitimcilerin bildiği gibi, hiçbir sınıf, o sınıfı oluşturan öğrencilerin nitelikleri, onlarla eğitimciler, sınıf ve diğer ortamlar arasındaki etkileşimden dolayı, bir diğeri ile aynı değildir. Tüm öğrencilere, uyumlu ve sürekli aynı standartta katma değer sağlamak, aynı ve standart öğrenme deneyimlerini kazandırmak olası değildir. Öğrencilerin motivasyonu ile yaklaşımları da aldıkları eğitimin kalitesini etkileyen diğer önemli noktalar"dır." (Ensari,2003: 68)

“Konuyla ilgili bazı uzmanlar “ürün”ün; öğrenciler değil, programın uygulanması sonucunda ortaya çıkan "öğrenme"nin olduğunu; "öğrenci"nin ise "müşteri" konumunda olduğunu vurgulamaktadır. Hangi kısma uyarlanırsa uyarlansın, tanımlanmış belli bir standartlaştırma olmadıkça ürün kalitesi belirsizliğini koruyacaktır. Diğer bazı hizmet üreten kurumlarda olduğu gibi eğitim kurumlarındaki sorun, verilen hizmetin niteliğini değiştirebilecek olan müşteri-tedarikçi ilişkisidir. Bütün öğretmenler bilirler ki; öğrenci niteliği, iletişimi ve etkileşimi gibi bir takım belirleyiciler nedeniyle hiçbir sınıf ve hafta öğrenci bir diğerine benzemez. Öğrenci farklılığı ve öğretimde tek bir yönteme bağlı kalarak ders verilememesi standardizasyonu zorlaştıran en önemli iki neden. Öğrencilerin motivasyonu, tavrı, kullanılacak farklı öğrenme stratejileri ve taktikleri bile aldıkları eğitimin kalitesini etkileyen önemli faktörler.” (Yıldırım,2002)

2.5.2. Akreditasyon

Akreditasyon; kurumların programlarının, performanslarının, standartlarla kendilerini değerlendirmelerine ve dışarıdaki kurumlar tarafından da değerlendirilmelerine fırsat veren bir uygulamadır.

“Bir öğretim kurumunun ya da öğretim kurumu tarafından uygulanmakta olan herhangi bir programın, ulusal ve/veya uluslararası düzeyde belirli performans standartlarına (kalite, verimlilik, etkinlik vb.) sahip olduğunu ortaya koymayı

amaçlayan ve böylece yüksek öğretime talepte bulunanlar ve aynı zamanda kamuoyu nezdinde güven tesis etmeye yönelik bir sistemdir.” (Turamanlar ve Sıvacı, 2008)

“Akreditasyonun amacı:

— Okulun, eğitim – öğretimin tüm aşamalarında mükemmellik arayışı içinde olmasını sağlamak;

— Okulun açık bir şekilde belirlenmiş hedefler / standartlar doğrultusunda yüksek kaliteli bir eğitim – öğretim programı sunmasını garanti altına almak;

— Öğrencilerin “öğrenme” kalitesini geliştirmek,

— Tüm okul toplumunun, güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olmasını ve sürekli gelişim içinde bunları mükemmelleştirmesini sağlamak,

— Okulun, kendisini dünyadaki benzer okullarla karşılaştırmasına ve global ortamda kendini sınamasına olanak vermektir.” (Percy, 2008)

“Akredite olmuş bir okulun özellikleri:

— Akredite olmuş bir okul misyonuna bağlıdır. Sunduğu eğitim-öğretimi, tanınmış bir akreditasyon merciinin onayını almak için üstün bir çaba harcayacak kadar önemseyen bir kurumdur.

— Akredite olmuş bir okul kendisini çok iyi bilir. Öğrencilerine, ailelere ve topluma verdiği hizmetleri akreditasyon süreci içerisinde ayrıntısıyla ve derinlemesine düşünüp değerlendirmiştir.

— Akredite olmuş bir okul öğrenci merkezlidir. Eğitim felsefesi bireyi her yönden geliştirmeyi kapsar.

— Akredite olmuş bir okul vaatlerini yerine getirir. Sadece yapabileceklerini vaat eder.

— Akredite olmuş bir okul nesnel bir değerlendirmeyi kabul eder. Kapılarını düzenli olarak okul dışından gelecek deneyimli denetçilere açmaya hazırdır.

— Akredite olmuş bir okul öğretim programıyla ve diğer alanlarla ilgili başarısını sürekli olarak geliştirmeyi amaçlar.

— Akredite olmuş bir okul geleceğini planlar. Değerlendirme sürecinin bir parçası olarak, akredite olmuş okullar sürekli olarak gelecekteki gelişmelerini tasarlarlar.” (Percy, 2008)

2.6. OKUL-AİLE BİRLİĞİ ÇALIŞMALARI

Eğitim –öğretim çalışmalarının birinci amacı; bir ülkenin geleceğinin teminatı olan çocuklarını iyi bir insan ve vatandaş olarak yetiştirmektir. Öğrencilerin eğitiminde okul, eğitim sistemi, öğretmen, aile ve çevre önemli bir rol oynamaktadır. Okul sosyal bir kurum olduğu için hammaddeyi insandır. Girdiyi çevreden alır belirli bir süre eğitim verdikten sonra çıktı olarak yine çevreye verir. Bunun için de çevreyle sıkı ilişkiler içinde olmalıdır. Okul, çevresiyle olması gereken işbirliğini gerçekleştiremez ise, istenilen amaca tam ulaşamaz ve sorunlar çıkar.

Okullarda yapılmakta olan eğitimin amacına ulaşabilmesi için öğrencinin; ailesinin de ilgisine ve yardımına ihtiyacı vardır. Okul, insanların yüz yüze geldiği bir eğitim kurumudur.

“Öğrencinin okuldaki gelişimi ailenin eğitime verdiği önem ile ilişkilidir. Aile-okul iş birliğinin iki avantajı vardır: Birincisi, ailenin okula ve öğrenciye gösterdiği ilgi, motivasyonu sağlar. İkincisi ise, okulun yapısını, değerlerini ve standartlarını tanıyan aileler çocuklarını daha iyi yönlendirebilirler. Okul-çevre ilişkileri dört boyutta ele alınabilir;

1. Çevre kalkınmasına okulun katkıda bulunması,
2. Okul-aile iş birliği ve aile katılımının sağlanması,
3. Baskı grupları, gönüllü kişi ya da gruplarla ilişkiler,
4. Çevrenin eğitime desteğinin sağlanması ve halkla ilişkiler.” (Arslan ve Nural, 2008)

Aileler okulu bir kamu hizmetinin verildiği ve çocuğunun gitmek zorunda olduğu bir kurum olarak görmemelidir. Kendilerinin de çocuklarının eğitiminde pay

sahibi olduğunu, çocuklarının başarısını arttırmaya nasıl katkıda bulunabileceklerini temel bir görev ve sorumluluk olarak algılamalıdır.

Ülkemizde, maalesef okul – aile işbirliği istenilen düzeyde değildir. Okul tarafından bakıldığında, aileler ev ödevlerine yardım etmesi gereken ve okulun ihtiyaçları için para istenen kişiler olarak görülmektedir. Veliler, okul tarafından düzenlenen toplantıları; velilerden para toplanacak toplantılar olarak algılamaktadır. Bunun için de birçok veli toplantılara katılmamaktadır.

Doğru olan ise; okuldaki faaliyetlere tam katılım ve destek şeklinde olmalıdır. Okul yönetimi ve öğretmenlerin istekleriyle paralel olarak, evde velilerin öğrencilere yapacakları yardım son derece önemlidir. Böyle olduğu takdirde, velilerin de okul yönetimine ve öğretmenlere duyduğu saygı ve güven artacaktır.

Etkili ve başarılı bir okul-aile işbirliği için; okul çalışanları velilerin evlerine zaman zaman ziyaretler düzenleyerek öğrencinin yaşadığı ortamı yerinde görmelidir. Ayrıca okulda sık sık gezi, inceleme, toplantı, konferans, eğlenceler düzenleyerek velilerin ilgisi okula çekilebilir. Bazı konularda velilerden kaynak kişi olarak yararlanabiliriz. Velilerimizi, okulun kaynaklarından yaralanmaya teşvik edebiliriz. Belirli gün ve haftalarda velilere görevler verilebilir. Velileri çocuklarının performansları hakkında sürekli bilgilendirmek, okula karşı olumlu tutum kazandırmak açısından yararlı olacaktır.

“Kaliteli ve etkili okullarda düşünceler; anlaşılır ve açık seçiktir. Veliler ve öğrenciler okullarını çok iyi tanır. Öğrenci davranışları ve bilgi düzeyleri nitelikli ve başarılı olduğu için, başarısızlık böylesi okullarda yer edinemez. Tüm başarılar ve sevinçler, ödül törenleri, sanat etkinlikleri, ilmî sergiler, etüt ve kulüp çalışmaları, öğrencilerin başarısına katkıda bulunmak içindir. Öğrencilerin önderlik ve sorumluluğunu sergilemede takip edilen bu açık politikada özendirme temel alınır. Her öğrencinin katılımı sağlanarak, okul her yönüyle öğrenci ve velilere tanıtılır. Bu olumlu

yaklaşım sonucunda öğrenciye sistemli bir şekilde okul kültürü kazandırılır. Kaliteli okullarda her şikâyet bir armağan kabul edilir. Her mesele en kısa zamanda çözüme ulaştırılır.” (Çağlayan, 2005: 91)

Zaten son dönemlerde velilerin artık neredeyse okulun tüm etkinliklerinde yer almasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Eğitsel kulüp uygulamalarında, velilerden gönüllü olarak okul etkinliklerinde görev almaları beklenmektedir. MEB 2005–2006 öğretim yılında Öğrenci-Veli-Okul sözleşmesi uygulaması ile öğrencilerin ve velilerin okulun işleyişine etkin katılımlarını sağlamayı amaçlamıştır. Bu katılım öğrencilere neyi, nasıl öğrenebilecekleri konusunda rehberlik etmek ve öğrencinin durumunu velisiyle değerlendirebilmek açısından önemlidir.

Etkili ve kaliteli bir okulda okul yönetimi ve velilerin beklentileri şöyle olabilir:

- İyi bir iletişim ve işbirliği olmalıdır,
- Okul velilerden gelen önerileri dinlemelidir,
- Veliler yönetici ve öğretmenlerle rahatlıkla görüşebilmelidir,
- Veliler okulla ilgili istek, beklenti ve şikâyetlerini rahatlıkla iletebilmelidir,
- Veliler okulla ilgili kararlara katılabilmelidir,
- Veliler kendilerinden beklenenleri bilmelidir,
- Veliler okula maddi ve manevî olarak sahip çıkmalıdır.

Ülkemizde ailelerin okula karşı ilgisiz olmalarının nedenleri ise:

- Okul yönetimleri ve öğretmenlerin olumsuz davranışları, öğretmenlerin velilere öğrenci hakkında bilgi yerine sürekli öğüt vermeleri,
- Öğrencilerin başarısızlığı,

- Müşteri beklentilerinin gerçekleşmemesi,
- Öğretmenlerin velilere öğrenci hakkında bilgi yerine sürekli öğüt vermeleri,
- Velilerin maddi güçlerinin zayıf olması ve veli toplantılarına yeterince önem verilmemesi,
- Velilere okula geldiği zaman ilgi gösterilmemesi,
- Zaman yetersizliği, bazı velilerin evlerinin okula uzak olması.

2.6.1. Okul-Aile İşbirliğinin Geliştirilmesi ve Engellerin Ortadan Kaldırılması

Okul-aile işbirliğinin geliştirilmesi ve engellerin ortadan kalkması için ilk görev; okul yöneticilerine ve öğretmenlere düşmektedir. Ortaya çıkan engeller; okulun öğrenci sayısının çokluğu, velilerin eğitim düzeyi, okulun merkezde veya kırsal bölgede olmasına göre değişiklik göstermesine karşın genel olarak bütün okul-aile işbirliği ilişkilerinde yaşanabilmektedir. Bu sorunları ortadan kaldırmak ve öğrencilerin başarı düzeylerini yükseltmek için alınabilecek önlemler şöyle sıralanabilir:

1- Okul yöneticileri ve öğretmenler velilere yeterince zaman ayırmalıdır. Okul ve aileler arasında sağlıklı bir ilişki kurulabilmesi ancak olumlu bir iletişim sayesinde olabilecektir. Kurulacak bu olumlu ilişki de öğrenci başarısını artıracak gibi velilerin beklentilerine de cevap verecektir. Ayrıca kuruma saygınlık kazandıracaktır. Okullarımızda veli görüşme odaları için uygun bir yer tahsis edilmeli, görüşmeler mümkün olabildiği oranda ders saatleri dışında yapılmalıdır.

2- Genelde veliler okullarda yapılan veli toplantılarını sonuç çıkmayacak etkinlikler olarak görmektedirler. Bunların temelinde daha önce yaşanmış bazı olayların olduğu da bir gerçektir. İşte bu ön yargıları ortadan kaldırmak için okul yönetimlerine büyük görev düşmektedir. Bunun için okul-aile birlikleri etkin bir şekilde çalıştırılmalı, ailelere gereken değer verilmeli, velilerin güveni kazanılmalıdır. Yapılan toplantılarda idareci ve öğretmenler; velilere sürekli nasihat veren ve azarlayan, sürekli aileleri

ilgisizlikle suçlayan tavırlarda bulunmamalıdır. Böyle bir iklimin olduğu bir okulda okul – aile işbirliğinden söz etmek mümkün değildir.

3- Burada öne çıkan bir diğer konu ise; okulun öğrencilerin sosyalleşmesine sağladığı katkıyı velilere tam olarak anlatamamasıdır. Velilere okulun çocuklarının kişilik gelişimlerinde ne derece etkili olduğu muhakkak anlatılmalı; hatta ikna edilmelidir. Veliler okulu sadece çocuklarını sınavlara hazırlayan kurumlar olarak görmemelidirler. Sosyo-ekonomik durumu iyi olmayan aileler için; veli toplantıları oldukça sıkıntılı bir durum oluşturmaktadır. Bundan dolayı toplantılara katılmayan veli sayısı azımsanmayacak orandadır. Okul yönetimi ve öğretmenler tarafından, öğrencilerin ve ailelerinin ekonomik durumları iyi tespit edilmeli; toplantılarda parasal konulardaki sıkıntılar bütün velilerin gözü önünde söylenmemelidir. Yapılacak tespitler sonucu her veliden ekonomik durumuna göre okula katkıda bulunması tercih edilmelidir.

4- Okul yönetimleri etkili bir okul-aile işbirliği için bütün velilere eşit davranmalı, okulun sadece öğrenciler için değil, veliler için de bir eğitim merkezi olduğuna dikkat etmeli, toplantılarda velileri bilgilendirici sunumlar yapılmalıdır. Öğretmenler belli aralıklarla veli bilgilendirme programları düzenlemeli, velileri çocuklarının zekâ yapısına göre yönlendirmeli, okullarda resmi havanın yerine samimiyetin olduğu hissettirilmeli, velilerin okula olan güvenlerinin artması için, mutlaka toplantıda alınan kararlar hayata geçirilmelidir.

2.7. OKULDA STRATEJİK PLANLAMA

Okulun paydaşları; okulda verilen hizmetin üretiminde ve dağıtılmasında görev alan herkesi kapsar. Eğitim kurumlarında iç paydaşlar; eğitim ve öğrenme sürecinde görev alan kimselerdir. Doğal olarak öğretim sürecinin içinde olanlar birbirini ortak olarak görmeli, onların taleplerini dikkate almalı ve okul faaliyetlerinin hepsine katılmalıdırlar. Okuldaki her öğretmen, öğretme hizmetini yerine getirirken öğrencilerin, diğer meslektaşlarının, okul yönetiminin, velilerin yaşadığı sosyal çevrenin ve üretilen ürünü bir üst öğrenimde kullanacak olan eğitim kurumlarının beklenti ve isteklerini göz önünde bulundurmalıdır. Okulun uygulayacağı strateji ve politikaları bu çerçevede hazırlaması daha yararlı olacaktır.

“Strateji, seçilen hedeflere ulaşmak için yönetimin eylem planını belirtir. Örgütün nasıl işletileceği ve çalıştırılacağı; girişim, yarış ve işlev alanına nasıl yaklaşacağı; örgütü arzu edilen duruma getirmek için hangi eylemlerde bulunulacağını gösterir. Strateji, bir anlamda ayrıntılı bir yol haritası ve etkinlikleri yönetirken örgütün izlemeye çalıştığı doğrultudur.” (Aksu, 2002: 4)

Okul bakımından belirlenecek strateji; mevcut kaynakların tespit edilip, uygun bir şekilde kullanımı ve değerlendirilmesini içerir. Kısaca strateji belirleme, okulun sahip olduğu kaynakları en etkin bir şekilde kullanabilme sürecini ifade etmektedir. Stratejileri belirlerken, mutlaka öğrenci ve velilerin de görüşlerine de başvurulmalıdır. Onların kurumdan olan beklentilerini karşılamak müşteri tatmini açısından da önemlidir. Veliler ve öğrenciler genelde, kurumdan temiz bir ortam sağlanmasını, öğrencilere olumlu davranışlar kazandırılmasını, ölçme ve değerlendirme kriterlerinin objektif olmasını, okuldaki güvenlik önlemlerinin yeterli olmasını, okul yönetimine ve öğretmenlere güven duymayı, istediği zaman idarecilere ve öğretmenlere ulaşabilmeyi bekler. Stratejik planı yaparken bu beklentileri göz önüne almamız gerekir.

Günümüzde stratejik planlama yaparken önce, SWOT analizi yapılmaktadır.

S- Strength (Kurumun olumlu ve güçlü olan yönlerini ifade eder.)

W- Weakness (Kurumun olumsuz veya zayıf olan yönlerini ifade eder.)

O- Opportunity (Kurumun içerde ve dışarıda sahip olduğu fırsatları ifade eder.)

T- Threat (Kurumun etrafındaki olası tehlike, risk ve tehditleri ifade eder.)

Kurumlarda SWOT analizi yapmanın yararları şunlardır:

1- SWOT analizi yaparak kurumun mevcut durumunu tespit edebiliriz. Bu bağlamda kurumumuzu tehdit eden unsurları öğreniriz. Kurumumuzun rakiplerimize karşı güçlü olan taraflarını da görebiliriz.

2- SWOT analizi aynı zamanda kurumumuzun gelecekteki durumunu tespit ve tahmin edebilmemize de olanak verir.

Bu tespitleri yaparken aynı zamanda iç ve dış çevre analizlerinin de yapılması gerekir. İç çevre analizi kurumun elinde bulunan kaynakları, imkânları, personeli, iletişim olanaklarını, performansı vb. içerir.

Dış çevre, kurumun kendisini ilgilendiren ama dışında olan etkenlerdir. Bu analiz yapılırken kurumun varlığını tehdit eden dış etkenlerin yanında kurum için fırsat teşkil eden etmenler de belirlenir.

Zayıf taraflar, kurumun rakip kurumlara göre daha az verimli ve etkili olduğu faaliyetlerdir. Kurumun zayıf yönlerinin tespit edilmesi, bu eksikliklerin giderilmesi için uygun stratejik planların yapılmasını da kolaylaştıracaktır. Güçlü yönler ise; rakip kurumlara göre onlardan daha iyi ve başarılı olan yönlerimizi ifade eder. Kurumun güçlü yönlerinin çok olması müşteri tatmini açısından da önemlidir.

Fırsatlar, amaçlarımızı gerçekleştirmek için çevremizin bize sunduğu olanaklardır. Tehditler ise; kurumun amaçlarının gerçekleştirilmesini zorluk çıkaran ve engelleyen etkenlerdir. Daha genel anlamda kurumun performansını düşüren ve gelişmesini engelleyen her şey tehdittir.

Okulun tercih edilme düzeyi, öğrencilerin gösterdikleri başarılarla, öğretmenlerin kurumun başarısı için gösterdiği özveriye, okulun donanım yönünden zenginliğine, müşterilerin istek ve beklentilerinin karşılanmasına bağlıdır.

Bir eğitim kurumu için güçlü sayılabilecek noktalar arasında; iyi bir okul yönetimi, kayıt sistemindeki şeffaflık, öğrencilerin sınav başarıları, yetenekli öğrenciler için uygulama alanları (resim, müzik, drama, beden eğitimi vb.) , moral düzeyi yüksek tutulan bir eğitim kadrosu, veli beklentilerini karşılama düzeyinin yüksekliği, velilerin her konuda desteğini alma, her türlü ders araç-gereç ve donanımına sahip olma, fizikî ortamın istenilen düzeyde olması gösterilebilir.

Bir eğitim kurumu için zayıf sayılabilecek noktalar arasında; okulun fizikî ortamının kötü olması, yeterli donanıma sahip olmaması, yetersiz öğretmen kadrosu, veli desteğinin olmaması, öğrencilerin başarısızlığı vb. sayılabilir.

Bir okul için tehlikeler ise; gücünü ve kimliğini kaybetme korkusu, rakip kurumların daha başarılı olmaları, olası bir başarısızlıkta destek verenlerin desteğini kaybetme riski olabilir.

III. BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, araştırmada kullanılacak ölçme aracı, araştırma verilerinin toplanması ve verilerin analizi ile ilgili açıklamalar yer almaktadır.

1- Araştırmanın Modeli

Bu araştırma betimsel bir alan araştırmasıdır. Bir sosyal araştırmada sosyal olay ve olguların olduğu gibi, değiştirilmeden ortaya konması” Tasvir (betimleme) Metodu” ile yapılır. Sosyal araştırmalarda tasvir metodunun özel bir şekli de “Survey”dir. Buna tarama modeli de denilmektedir. Survey araştırmalarda objelerin, olguların ve kavramların ne oldukları açıklanmaya çalışılır. Bu tür incelemeler mevcut durumları, şartları ve özellikleri olduğu gibi ortaya koymaya çalışır. (Aslantürk, 1999:101)

Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir.

(Karasar, 2005:79)

2- Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın çalışma evreni, Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı Afyonkarahisar ilindeki ilköğretim okullarında okumakta olan öğrenci ve velilerinden oluşmaktadır. Araştırma örnekleme için, tabakalı örneklem türü tercih edilmiştir.

Araştırmanın örnekleme, Afyonkarahisar il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi, Çobanlar ilçe merkezi ve buralara bağlı kasabalarda bulunan 19 ilköğretim okulu ve bu okullarda öğrenim gören 526 öğrenci ve 494 veliden oluşmaktadır.

3- Veri Toplama Aracı

Araştırma veri toplama aracı olarak öğrenci ve velilere anket yöntemi uygulanmıştır.

3.1.1 Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Örneklem grubuna giren öğrenci ve velilerin okullardan memnuniyet düzeyini belirlemek için öncelikle konuyla ilgili literatür çalışması yapılmış ve gerekli ön bilgiler toplanmıştır. Ankette kullanılacak sorular seçilip, gruplamaları yapılmıştır. Kullanılan ankete son şekli verilmiş olup “öğrenci memnuniyeti” anketi 32 sorudan, “veli memnuniyeti” anketi 30 sorudan oluşmuştur.

Anket Afyonkarahisar il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi, Çobanlar ilçe merkezi ve kasabalarda öğrenim gören 526 öğrenci ile 494 veliye uygulanmıştır. Öğrenci ve veli anketlerinin eksik olmasının nedeni bazı velilerin birden fazla öğrencinin velisi olması, bazı öğrencilerden ve velilerden anketin geri dönmemesidir. Bu anketlerde M.E.B okullarında kullanılması önerilen sorular esas alınmıştır. Anketler Milli Eğitim Bakanlığı’ndan daha önce çeşitli okullarda uygulanmıştır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır:

1-Kişisel bilgilerin yer aldığı bölüm. Bu bölüm, öğrenciler için cinsiyet ve sınıf durumunu belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Veliler için ise; mezun olunan okul durumunu belirlemeye yönelik sorudan oluşmaktadır.

2-İkinci bölümde öğrenci memnuniyeti ile ilgili olarak 32 sorudan oluşan bir anket; veli memnuniyeti ile ilgili olarak 30 sorudan oluşan bir anket yer almaktadır.

3.2.2 Verilerin Toplanması

Memnuniyet anketleri uygulanmadan önce, belirlenen okullarda anketlerin uygulanabileceğine dair Afyonkarahisar Valiliği ve İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden gerekli izinler alınmıştır. İzin belgesi Ek-3'te verilmiştir. İzin alınırken ankete katılacak öğrenci ve veli sayısı belirlenmiştir. Bu sayı doğrultusunda hazırlanan anketler 1080 adet çoğaltılarak uygulamaya hazır hale getirilmiştir. Anketler okullara gidilerek uygulanmış olup, bu konuda okul idareleri ve öğretmenler tarafından gerekli yardım sağlanmıştır. 25 Şubat – 14 Mart 2008 tarihleri arasında izin alınan okullarda anket çalışmaları yapılmıştır. Anket çalışmaları esnasında okul yönetimlerinden gerekli yardım görülmüştür.

4- Verilerin Analizi

Anketin uygulanması ile elde edilen veriler kodlanarak bilgisayar ortamında SPSS 13.0 paket programına girilmiştir. Öğrenci ve velilerin kişisel bilgileri ve ankete verdikleri cevaplar sayısallaştırılarak derecelendirilmiştir. Çözümlenen verilerin tablolar halinde ifade edilmesinde, her hipoteze göre ayrı ayrı ortalamalar alınmış ve tablolar halinde sunulmuştur.

Öğrenci ve velilerin okul memnuniyeti hakkındaki görüşleri, Likert tipi bir ölçekle (1), kesinlikle katılmıyorum (2), katılmıyorum (3), kararsızım (4), katılıyorum (5), kesinlikle katılıyorum değerleriyle girildi.

Yapılan araştırmada cinsiyet değişkeni erkek öğrenciler için (1) ,kız öğrenciler için (2) rakamı ile kodlanmıştır.

Öğrencinin öğrenim gördüğü sınıf değişkenine göre; 6. sınıflar (1), 7. sınıflar (2), 8. sınıflar (3) rakamı ile kodlanmıştır.

Yapılan araştırmada yerleşim yerleri Afyonkarahisar-Merkez (1), Emirdağ-Merkez (2), Çobanlar-Merkez (3). Kasabalar(4) rakamı ile kodlanmıştır.

Yapılan araştırmada okul büyüklüğü değerleri olarak öğrenci sayısı 1–500 arası olan okullar için(1), öğrenci sayısı 501–1000 arası olan okullar için (2), öğrenci sayısı 1001–1500 arası olan okullar için (3), 1501 ve üzeri olan okullar için (4) rakamı kodlanmıştır.

Yapılan araştırmada öğretmen sayısı değerleri olarak öğretmen sayısı 1-15 arası olan okullar için(1), öğretmen sayısı 16-30 arası olan okullar için (2), öğretmen sayısı 31-45 arası olan okullar için (3), öğretmen sayısı 46 ve üzeri olan okullar için (4) rakamı kodlanmıştır.

Yapılan araştırmada velilerin mezun oldukları okul değerleri için ilköğretim (ilkokul ortaokul dâhil) mezunları için (1), ortaöğretim mezunları için (2), üniversite mezunları (yüksekokul dâhil) (3) rakamı ile kodlanmıştır.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacı ile öğrencilerin cinsiyetlerinin, memnuniyet düzeyine etkilerinin ortaya çıkarılmasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için “t” testi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular tablolar halinde sunulmuştur. Okulun bulunduğu yerleşim yerinin, okulun büyüklüğünün, okulun öğretmen sayısının, öğrencinin sınıfının memnuniyet düzeyine etkilerinin ortaya çıkarılmasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına anlamak için “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” testi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular tablo halinde sunulmuştur. Burada gruplar arasında 0.05 düzeyinde anlamlı bir farkın ortaya çıkması durumunda ise ,”Tukey testi” uygulanarak bu farkın hangi faktörlerden kaynaklandığı bulunmaya çalışılmıştır. Elde edilen bulgular tablo halinde sunulmuştur.

Velilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacı ile velilerin öğrenim düzeylerinin, okulun bulunduğu yerleşim yerinin, okulun büyüklüğünün, okulun öğretmen sayısının memnuniyet düzeyine etkilerinin ortaya çıkarılmasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına anlamak için “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” testi uygulanmıştır. Burada gruplar arasında 0.05 düzeyinde anlamlı bir farkın ortaya çıkması durumunda ise ,”Tukey testi” uygulanarak bu farkın hangi faktörlerden kaynaklandığı bulunmaya çalışılmıştır. Elde edilen bulgular tablo halinde sunulmuştur.

IV. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırmanın amacına uygun olarak alınan problemin çözümü için III. Bölümde açıklanan yöntem ve toplanan verilerin istatistiksel analizleri sonucunda ortaya çıkan bulgulara ve bu bulguların yorumlarına yer verilmektedir.

1) ARAŞTIRMA ÖRNEKLEMİ İLE İLGİLİ DAĞILIMLAR

a) Öğrencilerle ilgili bulgular

Tablo 1) Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet dağılımı

Cinsiyet	N	%
Erkek	251	47,7
Kız	275	52,3
Toplam	526	100

Araştırmaya katılan 526 öğrencinin %47,7'si erkek, %52,3'ü kızdır.

Tablo 2) Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıflara göre dağılımı

Sınıf	N	%
6. sınıf	173	32,9
7. sınıf	190	36,1
8.sınıf	163	31,0
Toplam	526	100

Araştırmaya katılan 526 öğrencinin %32,9'u 6. sınıf, %36,1'i 7. sınıf, %31'i 8. sınıf öğrencileridir.

Tablo 3) Araştırmaya katılan öğrencilerin yerleşim yerine göre dağılımı

Yerleşim Yeri	N	%
Afyonkarahisar-Merkez	277	52,7
Emirdağ-Merkez	117	22,2
Çobanlar-Merkez	25	4,8
Kasabalar	107	20,3
Toplam	526	100

Araştırmaya katılan 526 öğrencinin %52,7'si Afyonkarahisar il merkezinde, %22,2'si Emirdağ ilçe merkezinde, %4,8'i Çobanlar ilçe merkezinde, %20,3'ü kasabalarda yaşamaktadır.

Tablo 4) Araştırmaya katılan öğrencilerin okulun büyüklüğüne (öğrenci sayısına) göre dağılımı

Okulun Büyüklüğü	N	%
Öğrenci sayısı 1–500	214	40,7
Öğrenci sayısı 501–1000	189	35,9
Öğrenci sayısı 1001–1500	93	17,7
Öğrenci sayısı 1501 ve üzeri	30	5,7
Toplam	526	100

Araştırmaya katılan 526 öğrencinin %40,7'sinin okulundaki öğrenci sayısı 1–500, %35,9'unun okulundaki öğrenci sayısı 501–1000, %17,7'sinin okulundaki öğrenci sayısı 1001–1500, %5,7'sinin ise okulundaki öğrenci sayısı 1501 ve üzeri öğrenci arasındadır.

Tablo 5) Araştırmaya katılan öğrencilerin okuldaki öğretmen sayısına göre dağılımı

	N	%
Öğretmen sayısı 1–15	134	25,5
Öğretmen sayısı 16–30	150	28,5
Öğretmen sayısı 31–45	182	34,6
Öğretmen sayısı 46 ve üzeri	60	11,4
Toplam	526	100

Araştırmaya katılan 526 öğrencinin %25,5'inin okulundaki öğretmen sayısı 1-15, %28,9'unun okulundaki öğretmen sayısı 16-30, %34,6'sının okulundaki öğretmen sayısı 31-45 ,%11,4'ünün ise okulundaki öğretmen sayısı 46 ve üzeri öğretmen arasındadır.

b) Velilerle ilgili bulgular

Tablo 6) Araştırmaya katılan velilerin yerleşim yerine göre dağılımı

Yerleşim Yeri	N	%
Afyonkarahisar-Merkez	263	53,2
Emirdağ-Merkez	104	21,1
Çobanlar-Merkez	25	5,1
Kasabalar	102	20,6
Toplam	494	100

Araştırmaya katılan 494 velinin %53,2'si Afyonkarahisar il merkezinde, %21,1'i Emirdağ ilçe merkezinde, %5,1'i Çobanlar ilçe merkezinde, %20,6'sı kasabalarda yaşamaktadır.

Tablo 7) Araştırmaya katılan velilerin okulun büyüklüğüne göre dağılımı

Okulun Büyüklüğü	N	%
Öğrenci sayısı 1–500	202	40,9
Öğrenci sayısı 501–1000	181	36,6
Öğrenci sayısı 1001–1500	81	16,4
Öğrenci sayısı 1501 ve üzeri	30	6,1
Toplam	494	100

Araştırmaya katılan 494 velinin öğrencisinin %40,9'unun okulundaki öğrenci sayısı 1–500, %36,6'sının okulundaki öğrenci sayısı 501–1000 , %16,4'ünün okulundaki öğrenci sayısı 1001–1500 , %6,1'inin ise okulundaki öğrenci sayısı 1501 ve üzeri öğrenci arasındadır.

Tablo 8) Araştırmaya katılan velilerin okuldaki öğretmen sayısına göre dağılımı

	N	%
Öğretmen sayısı 1–15	122	24,7
Öğretmen sayısı 16–30	144	29,1
Öğretmen sayısı 31–45	170	34,4
Öğretmen sayısı 46 ve üzeri	58	11,7
Toplam	494	100

Araştırmaya katılan 494 velinin öğrencisinin %24,7'sinin okulundaki öğretmen sayısı 1-15, %29,1'inin okulundaki öğretmen sayısı 16-30, %34,4'ünün okulundaki öğretmen sayısı 31-45 , %11,7'sinin ise okulundaki öğretmen sayısı 46 ve üzeri öğretmen arasındadır.

Tablo 9) Araştırmaya katılan velilerin mezun oldukları okula göre dağılımı

Mezun Olunan Okul	N	%
İlköğretim	270	54,7
Ortaöğretim	131	26,5
Üniversite	93	18,8
Toplam	494	100

Araştırmaya katılan 494 velinin %54,7'si ilköğretim (ilkokul ve ortaokul dâhil) mezunu, %26,5'i ortaöğretim mezunu, %18,8'i üniversite (yüksek okul dâhil) mezunudur.

2) ANKET SORULARINA VERİLEN CEVAPLARIN ORTALAMALARI

Yapılan araştırmada ankete katılan öğrenci ve velilerin katılma derecelerine göre belirlenen düzeyler aşağıda verilerek tablo 10'da da işaretlenmiştir.

Puan	Katılma düzeyi	Sınırlar
1	Kesinlikle katılmıyorum	1.00-1.80
2	Katılmıyorum	1.81-2.60
3	Kararsızım	2.61-3.40
4	Katılıyorum	3.41-4.20
5	Kesinlikle katılıyorum	4.21-5.00

Tablo 10) Öğrenci Memnuniyet Anketi Ortalamaları

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Puanlar				
			1	2	3	4	5
1-Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	4,43	1,02					*
2-İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.	4,18	1,03				*	
3-Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.	3,78	1,12				*	
4-Verilen ev ödevlerini nasıl yapacağımı biliyorum.	4,27	1,16					*
5-SBS ve OKS Sınavları için yapılan hazırlık ve kurslardan memnunum.	3,98	1,24				*	
6-Ders araç ve gereçlerini(bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) kullanabiliyoruz.	3,80	1,26				*	
7-Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	3,91	1,19				*	
8-Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.	4,07	1,13				*	
9-Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	4,04	1,07				*	
10-Öğretmenlerim yapabileceğimin en iyisini yapabilmek için beni cesaretlendiriyor.	4,09	1,14				*	
11-Ders araları (tenffüsler) zaman açısından yeterlidir.	3,51	1,40				*	
12-Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.	3,66	1,36				*	

13-Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	3,47	1,25				*	
14-Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	3,37	1,26			*		
15-Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.	3,60	1,17				*	
16-Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	3,99	1,15				*	
17-Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	3,59	1,32				*	
18-Okulda kendimi güvende hissediyorum.	4,03	1,22				*	
19-Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	3,48	1,32				*	
20-Okul binası ve diğer fiziki mekânlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.	3,19	1,43			*		
21-Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	4,06	1,21				*	
22-Okulun içi ve dışı temizdir.	3,33	1,36			*		
23-Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	4,36	1,07					*
24-Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardım severlik vb.) kazandırılmaktadır.	4,24	1,11					*
25-Okulumuzda, öğrencilere yetenekleri doğrultusunda ortaöğretim kurumlarına yöneltme konusunda yeterli rehberlik yapılmaktadır.	3,67	1,24				*	
26-Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.	3,29	1,34			*		
27-Okul yönetimine güvenirim.	4,01	1,16				*	
28-Bu okulda müdür, müdür yardımcısı ve öğretmenler; öğrencilere adaletli davranmaktadır.	3,88	1,30				*	
29-Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum. (Kantin yoksa işaretlemeyiniz.)	2,71	1,85			*		
30-Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken tarafsız davranılır.	3,94	1,26				*	
31-Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	4,29	1,11					*
32-Ödüllendirme tarafsız kriterlere göre yapılır.	3,93	1,22				*	
Eğitim-öğretim faaliyetleri ortalaması	4,05	,81				*	
Sosyal etkinlikler ortalaması	3,48	1,05				*	
Ulaşılabilirlik, güvenlik, fiziki ortam ortalaması	3,66	,84				*	
Olumlu davranış kazandırma ortalaması	4,29	,97					*
Güvenilirlik, kantin hizmetleri, değerlendirme ortalaması	3,81	,82				*	
Genel Ortalama	3,94	,73				*	

Yapılan araştırmada, anket sorularına verilen cevapların ortalamalarına göre; genel ortalama 3,81 olarak tespit edilmiştir. Olumlu davranış kazandırma ortalaması ve eğitim-öğretim faaliyetleri ortalamasının, genel ortalamanın üstünde olduğu

görülmüştür. Sosyal etkinlikler ortalaması, ulaşılabilirlik, güvenlik, fiziki ortam ortalaması, güvenilirlik, kantin hizmetleri, değerlendirme ortalamasının, genel ortalamasının altında olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde genelde “katılıyorum” ve “tamamen katılıyorum” yönünde tercihlerini kullandıkları gözükmektedir. Sportif faaliyetler, okulun fiziki durumu, kantin hizmetleri, kararlara katılımı ilgili anket sorularında ise “kararsızım” yönünde tercihlerini kullandıkları gözükmektedir.

Tablo 11) Veli Memnuniyet Anketi Ortalamaları

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Puanlar				
			1	2	3	4	5
1-Okulda çocuklarımızın kazandığı bilgiler, günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatında kullanabilecekleri niteliktedir.	3,97	1,14				*	
2-Çocuğumun bu okulda kaliteli bir eğitim aldığına inanıyorum.	3,74	1,11				*	
3-Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	3,29	1,24			*		
4-Öğrencilere öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	3,87	1,07				*	
5-Çocuğumuz anlamadığı bir şeyi öğretmenine rahatlıkla sorabilmektedir.	3,92	1,11				*	
6-Bu okulda çocuğuma okul idaresi ve öğretmenleri tarafından adaletli davranıldığına inanıyorum.	3,88	1,17				*	
7-Çocuğumun derslerdeki başarısından memnunum.	3,81	1,19				*	
8-Okulda yeterince sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	3,43	2,59				*	
9-Okulda yeterince sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	3,32	1,23			*		
10-Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.	3,44	1,20				*	
11-Öğretmenlere ihtiyaç duyduğum an rahatlıkla ulaşabilir ve görüşebilirim.	4,05	1,13				*	
12-Okul Müdürüne, yardımcılarına ve okul idaresine ihtiyaç duyduğum an rahatlıkla ulaşabilirim.	4,08	1,11				*	
13-Okulda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.	3,38	1,27			*		
14-Okulun binası ve diğer fiziki mekânlar yeterlidir.	3,36	1,29			*		
15-Okulun içi ve dışı temizdir.	3,31	1,34			*		
16-Çocuklarımız okulda, Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanımaktalar ve onlara sevgileri artmaktadır.	4,16	1,04				*	
17-Çocuklarımız okulda milli ve manevi değerlerini öğrenebilmektedir.	3,97	1,08				*	

18-Okulda öğrencilere yönelik yapılan rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	3,29	1,30			*	
19-Öğrenci kayıt/kabul işlemleri gerektiğinde alınacak nakil, öğrenci belgesi vb. belgeler zamanında düzenlenir.	3,97	1,03			*	
20-Okulda kararlar alınırken veli görüşleri de dikkate alınır.	3,66	1,21			*	
21-Okul aile birliği velileri temsil edebilmektedir.	3,69	1,15			*	
22-Aileler okulda saygı görmektedir.	4,02	1,09			*	
23-Okulun öğretmenlerine her zaman güvenirim.	4,14	1,07			*	
24-Okul müdürüne ve okul idaresine güvenirim.	4,11	1,09			*	
25-Okul yönetiminin öğrenciler ve okul ile ilgili aldığı kararlara güvenirim.	3,90	1,11			*	
26-Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.(Kantin yoksa işaretlemeyiniz.)	2,62	1,77			*	
27-Öğretmenlere ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenir ve sorunun çözümüne gayret gösterilir.	3,95	1,10			*	
28-Okul yönetimine ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenir ve sorunun çözümüne gayret gösterilir.	3,87	1,09			*	
29-Öğrenci başarıları değerlendirilirken (Not Verme, Karne vb.) tarafsız kriterler geçerlidir.	3,98	1,14			*	
30-Okulda her türlü ödüllendirme tarafsız kriterlere göre yapılır.	3,86	1,18			*	
Eğitim-öğretim faaliyetleri ortalaması	3,76	,81			*	
Sosyal etkinlikler ortalaması	3,39	1,35			*	
Ulaşılabilirlik, güvenlik, fiziki ortam ortalaması	3,63	,90			*	
Olumlu davranış kazandırma ortalaması	4,06	,94			*	
Güvenilirlik, kantin hizmetleri, değerlendirme ortalaması	3,77	,81			*	
Genel ortalama	3,73	,77			*	

Yapılan araştırmada anket sorularına verilen cevapların ortalamalarına göre, genel ortalama 3,73 olarak tespit edilmiştir. Olumlu davranış kazandırma ortalaması, güvenilirlik, kantin hizmetleri, değerlendirme ortalaması ve eğitim-öğretim faaliyetleri ortalamasının, genel ortalamanın üstünde olduğu görülmüştür. Sosyal etkinlikler ortalaması, ulaşılabilirlik, güvenlik, fiziki ortam ortalamasının, genel ortalamanın altında olduğu tespit edilmiştir.

Velilerin memnuniyet düzeylerinde genelde “katılıyorum” ve “tamamen katılıyorum” yönünde tercihlerini kullandıkları gözükmektedir. Sportif ve sosyal faaliyetler, okulun fiziki durumu, kantin hizmetleri, güvenlik ve rehberlikle ilgili anket sorularında ise “kararsızım” yönünde tercihlerini kullandıkları gözükmektedir.

3) ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN TEST EDİLMESİ

a) Öğrencilerle ilgili hipotezlerin test edilmesi

1- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Öğrenci cinsiyeti ile okul memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespit edilebilmesi için “t” testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 12.a’ da ve tablo 12.b’de sunulmuştur.

Tablo 12.a) Öğrenci cinsiyeti değişkenine göre grup istatistikleri

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma
Eğitim-öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Erkek	251	4,00	,85
	Kız	275	4,10	,76
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Erkek	251	3,45	1,10
	Kız	275	3,50	1,00
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Erkek	251	3,64	,85
	Kız	275	3,68	,84
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Erkek	251	4,25	,98
	Kız	275	4,33	,96
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Erkek	251	3,64	,83
	Kız	275	3,73	,80
Genel Ortalama	Erkek	251	3,77	,76
	Kız	275	3,85	,71

Araştırmaya katılan 526 öğrencinin 251’i erkek, 275’i kız öğrencilerdir.

Tablo 12.b) Öğrenci cinsiyetine göre okul memnuniyeti düzeyi

	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık	Ortalama Farkı	Standart Sapma
Eğitim-öğretim Faaliyetleri Ortalaması	-1,50	524	,13	-,10	,07
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	-,50	524	,61	-,04	,09
Ulaşılabilirlik, Güvenlik Fiziki ortam Ortalaması	-,48	524	,62	-,03	,07
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	-,98	524	,32	-,08	,08
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	-1,27	524	,20	-,09	,07
Genel Ortalama	-1,22	524	,22	-,07	,06

Okuldaki faaliyetlerin cinsiyete göre, okul memnuniyetine etkisi olup olmadığı araştırıldı. Ortalamalar farklı olmasına rağmen verilen cevaplarda cinsiyete göre istatistiksel anlamlı bir fark bulunamamıştır. Genelde tüm gruplarda kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

2- Öğrencilerin; okulun eğitim – öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdaki olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, öğrencinin sınıfı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Okul memnuniyeti ile öğrencinin sınıfı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 13.a’da sunulmuştur. Anlamlı bir fark olan faaliyetlerle ilgili sonuçlar da Tukey testi ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 13.b’de sunulmuştur.

Tablo 13.a) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin sınıf değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	6,17	2	3,08	4,73	,00
	Gruplar arası	340,8	523	,652		
	Toplam	347,05	525			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	21,41	2	10,70	10,03	,00
	Gruplar arası	558,33	523	1,06		
	Toplam	579,75	525			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	3,90	2	1,95	2,73	,06
	Gruplar arası	373,04	523	,71		
	Toplam	376,94	525			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	1,68	2	,84	,88	,41
	Gruplar arası	494,95	523	,94		
	Toplam	496,63	525			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	5,85	2	2,92	4,40	,01
	Gruplar arası	346,99	523	,66		
	Toplam	352,83	525			
Genel Ortalama	Grup içi	6,08	2	3,04	5,65	,00
	Gruplar arası	281,14	523	,53		
	Toplam	287,22	525	3,08		,00

Tablo 13.b) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin sınıf değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği

Bağımlı Değişken	(I) Sınıf	(J) sınıf	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Sapma	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	1	2	,09	,08	,48
		3	,26*	,08	,00
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	1	2	,28*	,10	,02
		3	,50*	,11	,00
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	1	2	,13	,08	,25
		3	,26*	,08	,00
Genel Ortalama	1	2	,12	,07	,22
		3	,26*	,08	,00

Tablo 13.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin sınıf düzeyi ile eğitim - öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır. (s=0,00) Başka bir deyişle öğrencilerin eğitim - öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi, buldukları sınıfa bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir.

Tablo 13.b’de Tukey testi sonuçlarına göre; 6. sınıf öğrencilerinin 7. ve 8. sınıf öğrencilerine göre eğitim – öğretim faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 13.a’ da görüldüğü gibi; öğrencilerin sınıf düzeyi ile sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,00$) Başka bir deyişle öğrencilerin sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri buldukları sınıfa bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 13.b’de Tukey testi sonuçlarına göre; 6. sınıf öğrencilerinin 7. ve 8. sınıf öğrencilerine göre sosyal etkinlikler faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 13.a’ da görüldüğü gibi; öğrencilerin sınıf düzeyi ile ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 13.a’ da görüldüğü gibi; öğrencilerin sınıf düzeyi ile olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 13.a’ da görüldüğü gibi; öğrencilerin sınıf düzeyi ile güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,01$) Başka bir deyişle öğrencilerin sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri buldukları sınıfa bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 13.b’de Tukey testi sonuçlarına göre; 6. sınıf öğrencilerinin 7. ve 8. sınıf öğrencilerine göre güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 13.a’ da görüldüğü gibi; öğrencilerin sınıf düzeyi ile genel ortalamadaki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,00$) Başka bir deyişle

öğrencilerin genel ortalamadaki memnuniyet düzeyleri buldukları sınıfa bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 13.b’de Tukey testi sonuçlarına göre; 6. sınıf öğrencilerinin 7. ve 8. sınıf öğrencilerine göre genel ortalamada daha memnun oldukları görülmektedir.

Anlamlı bir farklılık olan faaliyetlerde genelde 6. sınıf öğrencilerinin, 7. ve 8. sınıf öğrencilerine göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan sınıf ve yaş büyüdükçe memnuniyet düzeyinin azaldığı söylenebilir.

3- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, yerleşim yeri değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Okul memnuniyeti ile öğrencinin yerleşim yeri değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 14.a’da sunulmuştur. Anlamlı bir fark olan faaliyetlerle ilgili sonuçlar da Tukey testi ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 14.b’de sunulmuştur.

Tablo 14.a) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	4,01	3	1,33	2,03	,10
	Gruplar arası	343,04	522	,65		
	Toplam	347,05	525			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	11,36	3	3,78	3,47	,01
	Gruplar arası	568,39	522	1,08		
	Toplam	579,754	525			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	6,27	3	2,09	2,94	,03
	Gruplar arası	370,67	522	,71		
	Toplam	376,94	525			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	7,72	3	2,57	2,74	,04
	Gruplar arası	488,91	522	,93		
	Toplam	496,63	525			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	6,86	3	2,28	3,45	,01
	Gruplar arası	345,97	522	,66		
	Toplam	352,83	525			
Genel Ortalama	Grup içi	3,94	3	1,31	2,42	,06
	Gruplar arası	283,28	522	,54		
	Toplam	287,22	525			

Tablo 14.b) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği

Bağımlı Değişken	(I) Yerleşim Yeri	(J) Yerleşim Yeri	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Sapma	Anlamlılık
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	3	1	,38	,21	,28
		2	,44	,22	,21
		4	,67*	,23	,02
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	3	1	,37	,17	,15
		2	,30	,18	,36
		4	,51*	,18	,03
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	1	2	-,08	,10	,87
		3	-,57*	,20	,02
		4	-,04	,11	,97
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	4	1	-,27*	,09	,01
		2	-,29*	,10	,03
		3	-,33	,18	,23

Tablo 14.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin yerleşim yeri ile eğitim - öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 14.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin yerleşim yeri ile sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,01$) Başka bir deyişle öğrencilerin sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 14.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; kasabalardaki öğrencilerin, Çobanlar ilçesindeki öğrencilere göre sosyal etkinlikler faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Diğer yerleşim yerleri arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 14.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin yerleşim yeri ile ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,03$) Başka bir deyişle öğrencilerin ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 14.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; kasabalardaki öğrencilerin, Çobanlar ilçesindeki öğrencilere göre ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Diğer yerleşim yerleri arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 14.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin yerleşim yeri ile olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,04$) Başka bir deyişle öğrencilerin olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 14.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezindeki öğrencilerin, Çobanlar ilçesindeki öğrencilere göre olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Bunun nedeni ise il merkezindeki öğrencilerin ilçe merkezindeki öğrencilere göre olumlu davranış kazanma konusunda daha bilinçli

olması olabilir. Diğer yerleşim yerleri arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 14.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin yerleşim yeri ile güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,01$) Başka bir deyişle öğrencilerin güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 14.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezindeki ve Emirdağ ilçesindeki öğrencilerin kasabalardaki öğrencilere göre; güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Diğer yerleşim yerleri arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Nüfusu fazla olan yerleşim yerlerinde güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinin öğrencilerin memnuniyetini sağlamada daha başarılı oldukları görülmektedir. Kasabaların bu konuda sıkıntılarının olması normaldir. Çünkü birçok kasaba okulunda henüz kantin bulunmamakta varsa bile yeterli olmamaktadır.

Tablo 14.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin yerleşim yeri ile genel ortalamadaki memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Anlamlı bir farklılık olan faaliyetlerde genelde nüfusu fazla olan yerleşim yerlerindeki öğrencilerin memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Sosyal etkinlikler faaliyetlerinden ve ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdaki memnuniyet düzeyinde kasabaların bir ilçe merkezinden daha başarılı gözükmelerinin nedeni kasabalarda bu faaliyetlere ilginin ve önemin daha fazla olmasıyla açıklanabilir.

4- Öğrencilerin; okulun eğitim – öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdaki, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Okul memnuniyeti ile okulun büyüklüğü değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 15.a'da sunulmuştur. Anlamlı bir fark olan faaliyetlerle ilgili sonuçlar da Tukey testi ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 15.b'de sunulmuştur.

Tablo 15.a) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	4,11	3	1,37	2,08	,10
	Gruplar arası	342,94	522	,65		
	Toplam	347,05	525			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	15,33	3	5,11	4,72	,00
	Gruplar arası	564,41	522	1,08		
	Toplam	579,75	525			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	3,30	3	1,10	1,54	,20
	Gruplar arası	373,64	522	,71		
	Toplam	376,94	525			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	4,13	3	1,37	1,46	,22
	Gruplar arası	492,50	522	,94		
	Toplam	496,63	525			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	1,15	3	,38	,57	,63
	Gruplar arası	351,68	522	,67		
	Toplam	352,83	525			
Genel Ortalama	Grup içi	2,00	3	,66	1,22	,30
	Gruplar arası	285,22	522	,54		
	Toplam	287,22	525			

Tablo 15.b) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği

Bağımlı Değişken	(I) Okul Büyüklüğü	(J) Okul Büyüklüğü	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Sapma	Anlamlılık
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	4	1	-,53*	,20	,04
		2	-,55*	,20	,03
		3	-,80*	,21	,00

Tablo 15.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin okulun büyüklüğü ile eğitim - öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 15.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okulun büyüklüğü ile sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,00$) Başka bir deyişle öğrencilerin sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri okulun büyüklüğüne bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 15.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il ve ilçe merkezlerinde öğrenim gören öğrencilerin, kasabalarda öğrenim gören öğrencilere göre; sosyal etkinlikler faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Buradan il merkezi ve ilçe merkezinde bulunan okulların daha fazla sosyal etkinlikler düzenlediği, kasabaların ise bu konuda geride kaldıkları söylenebilir. Çünkü kasabalarda sosyal ve kültürel etkinliklerin yeterince yapılabileceği alt yapı henüz oluşturulamamıştır.

Tablo 15.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okulun büyüklüğü ile ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 15.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okulun büyüklüğü ile olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 15.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okulun büyüklüğü ile güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 15.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okulun büyüklüğü ile genel ortalamadaki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

5- Öğrencilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Okul memnuniyeti ile okuldaki öğretmen sayısı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 16’da sunulmuştur.

Tablo 16) Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin öğretmen sayısı değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	1,68	3	,56	,84	,46
	Gruplar arası	345,37	522	,66		
	Toplam	347,05	525			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	7,34	3	2,44	2,23	,08
	Gruplar arası	572,40	522	1,09		
	Toplam	579,75	525			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	2,50	3	,83	1,16	,32
	Gruplar arası	374,44	522	,71		
	Toplam	376,94	525			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	1,74	3	,58	,61	,60
	Gruplar arası	494,89	522	,94		
	Toplam	496,63	525			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	1,61	3	,53	,79	,49
	Gruplar arası	351,22	522	,67		
	Toplam	352,83	525			
Genel Ortalama	Grup içi	1,31	3	,43	,80	,49
	Gruplar arası	285,91	522	,54		
	Toplam	287,22	525			

Tablo 16’ da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile eğitim - öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 16' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 16' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 16' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 16' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 16' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile genel ortalamadaki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Buradan okullardaki öğretmen sayısının öğrenci memnuniyetine bir etkisinin olmadığı söylenebilir.

b) Velilerle ilgili hipotezlerin test edilmesi

6- Velilerin; okulun eğitim-öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, yerleşim yeri değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Velilerin okul memnuniyeti ile yerleşim yeri değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 17.a'da sunulmuştur. Anlamlı bir fark olan faaliyetlerle ilgili sonuçlar da Tukey testi ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 17.b'de sunulmuştur.

Tablo 17.a) Velilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	6,76	3	2,25	3,48	,01
	Gruplar arası	317,54	490	,64		
	Toplam	324,31	493			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	16,22	3	5,40	2,96	,03
	Gruplar arası	895,20	490	1,82		
	Toplam	911,43	493			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	6,82	3	2,27	2,83	,03
	Gruplar arası	393,34	490	,80		
	Toplam	400,17	493			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	24,95	3	8,31	9,71	,00
	Gruplar arası	419,60	490	,85		
	Toplam	444,55	493			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	25,06	3	8,35	13,39	,00
	Gruplar arası	305,69	490	,62		
	Toplam	330,76	493			
Genel Ortalama	Grup içi	13,87	3	4,62	8,04	,00
	Gruplar arası	281,76	490	,57		
	Toplam	295,63	493			

Tablo 17.b) Velilerin memnuniyet düzeyinin yerleşim yeri değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği

Bağımlı Değişken	(I) Yerleşim Yeri	(J) Yerleşim Yeri	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Sapma	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	3	1	-,52*	,16	,01
		2	-,55*	,17	,01
		4	-,52*	,17	,01
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	1	2	,17	,15	,67
		3	,58	,28	,17
		4	,38	,15	,07
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	2	1	,01	,10	,99
		3	,45	,19	,10
		4	,20	,12	,35
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	3	1	-,95*	,19	,00
		2	-1,09*	,20	,00
		4	-,99*	,20	,00
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	3	1	-1,02*	,16	,00
		2	-1,00*	,17	,00
		4	-,85*	,17	,00
Genel Ortalama	3	1	-,75*	,15	,00
		2	-,74*	,16	,00
		4	-,61*	,16	,00

Tablo 17.a'da görüldüğü gibi; velilerin yerleşim yeri ile eğitim-öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,01$) Başka bir deyişle velilerin eğitim-öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 14.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi ve kasabalardaki velilerin, Çobanlar ilçesindeki velilere göre eğitim-öğretim faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Bunun nedeni ise; bu yerleşim yerlerindeki velilerin okul yönetimi ve öğretmenlerle daha iyi bir işbirliği sağlamasından kaynaklanabilir. Diğer yerleşim yerleri arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 17.a'da görüldüğü gibi; velilerin yerleşim yeri ile sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,03$) Başka bir deyişle velilerin sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 17.b'de Tukey testi sonuçlarına göre ise, anlamlılığın hangi değişkenler arasında olduğu tespit

edilememiştir. Ortalamalara bakıldığında sosyal etkinliklerden memnuniyet düzeyi en fazla olan velilerin il merkezindeki veliler olduğu anlaşılmaktadır. Nüfusu çok olan yerleşim yerlerindeki velilerin sosyal etkinliklerden memnun olma düzeyinin daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 17.a'da görüldüğü gibi; velilerin yerleşim yeri ile ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdaki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,03$) Başka bir deyişle velilerin ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdaki memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 17.b'de Tukey testi sonuçlarına göre ise, anlamlılığın hangi değişkenler arasında olduğu tespit edilememiştir. Ortalamalara bakıldığında ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdaki memnuniyet düzeyi en fazla olan velilerin Emirdağ ilçe merkezindeki veliler olduğu anlaşılmaktadır. Velilerin ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdaki memnun olmalarının nedenleri ise; okulların fiziki yapılarının gerçekten iyi olması, öğretmen ve yöneticilere istedikleri zaman rahatça ulaşabilmeleri ve öğrencileri için gerekli güvenlik önlemlerinin sağlanmış olmasından dolayı olabilir.

Tablo 17.a'da görüldüğü gibi; velilerin yerleşim yeri ile olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,00$) Başka bir deyişle velilerin olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 17.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi ve kasabalardaki velilerin, Çobanlar ilçesindeki velilere göre olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Buradaki memnuniyetin nedeni ise; okul yönetimi ve öğretmenlerin, öğrencilere olumlu davranış kazandırma konusunda daha özverili ve bilinçli olmalarından kaynaklanabilir. Diğer yerleşim yerleri arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 17.a'da görüldüğü gibi; velilerin yerleşim yeri ile güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir

fark vardır. ($s=0,00$) Başka bir deyişle velilerin güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 17.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi ve kasabalardaki velilerin, Çobanlar ilçe merkezindeki velilere göre; güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Nüfusu fazla olan yerleşim yerlerinde güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinin öğrencilerin memnuniyetini sağlamada daha başarılı oldukları görülmektedir. Kasabaların, Çobanlar ilçe merkezinden öne çıkmalarının nedeni ise: okul yönetimi ve öğretmenlerin velilerin güvenini kazanmada, öğrenci ölçme ve değerlendirmesinde daha objektif ve başarılı olmalarından kaynaklanabilir. Diğer yerleşim yerleri arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 17.a'da görüldüğü gibi; velilerin yerleşim yeri ile genel ortalamadaki memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,00$) Başka bir deyişle velilerin genel ortalamadaki memnuniyet düzeyleri yerleşim yerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 17.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi ve kasabalardaki velilerin, genel ortalamada Çobanlar ilçe merkezindeki velilere göre; faaliyetlerden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Memnuniyetin yüksek olduğu yerleşim yerlerinde okul yönetimi ve öğretmenlerin velilerle iyi bir işbirliği içinde oldukları söylenebilir. Velilerde okula karşı olumlu bir tutum ve güvenin varlığından söz edilebilir.

7- Velilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Velilerin okul memnuniyeti ile okulun büyüklüğü değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 18.a'da sunulmuştur. Anlamlı bir fark olan faaliyetlerle ilgili sonuçlar da Tukey testi ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 18.b'de sunulmuştur.

Tablo 18.a) Velilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	2,07	3	,69	1,04	,37
	Gruplar arası	322,24	490	,65		
	Toplam	324,31	493			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	22,39	3	7,46	4,11	,00
	Gruplar arası	889,03	490	1,81		
	Toplam	911,43	493			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	5,03	3	1,67	2,08	,10
	Gruplar arası	395,13	490	,80		
	Toplam	400,17	493			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	1,38	3	,46	,51	,67
	Gruplar arası	443,16	490	,90		
	Toplam	444,55	493			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	5,14	3	1,71	2,58	,05
	Gruplar arası	325,61	490	,66		
	Toplam	330,76	493			
Genel Ortalama	Grup içi	4,03	3	1,34	2,26	,08
	Gruplar arası	291,59	490	,59		
	Toplam	295,63	493			

Tablo 18.b) Velilerin memnuniyet düzeyinin okulun büyüklüğü değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği

Bağımlı Değişken	(I) Okul Büyüklüğü	(J) Okul Büyüklüğü	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Sapma	Anlamlılık
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	1	2	-,33	,13	,07
		3	-,50*	,17	,02
		4	,15	,26	,93
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	1	2	-,23*	,08	,02
		3	-,12	,10	,65
		4	-,10	,15	,91

Tablo 18.a' da görüldüğü gibi; velilerin okulun büyüklüğü ile eğitim - öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 18.a' da görüldüğü gibi; velilerin, okulun büyüklüğü ile sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,00$) Başka bir deyişle velilerin sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri okulun büyüklüğüne bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 18.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezindeki velilerin, ilçelerdeki velilere göre; sosyal etkinlikler faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Buradan öğrenci sayısı fazla olan okulların diğer okullara göre daha fazla sosyal etkinlikler düzenlediği, bunun da velilerin memnuniyetini etkilediğini söyleyebiliriz. Kasaba okullarındaki velilerin ise diğer yerleşim yerlerindeki velilere göre okullarda düzenlenen sosyal etkinliklerden daha memnun oldukları gözlenmektedir.

Tablo 18.a' da görüldüğü gibi; velilerin, okulun büyüklüğü ile ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 18.a' da görüldüğü gibi; velilerin, okulun büyüklüğü ile olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 18.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okulun büyüklüğü ile güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,05$) Başka bir deyişle velilerin güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri okulun büyüklüğüne bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 18.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezindeki velilerin, Emirdağ ilçesindeki velilere göre; güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden daha fazla memnun

oldukları görülmektedir. Buradan il merkezinde olan okulların velilerinin diğer yerleşim yerlerindeki okulların velilerine göre güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Nüfusu çok olan yerleşim yerleri ve öğrenci sayısı fazla olan okullarda güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinin daha iyi yapıldığı söylenebilir. Diğer okullar arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 18.a' da görüldüğü gibi; öğrencilerin, okulun büyüklüğü ile genel ortalamadaki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

8- Velilerin; okulun eğitim –öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdan, olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, okulun öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Velilerin okul memnuniyeti ile okuldaki öğretmen sayısı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 19.a'da sunulmuştur. Anlamlı bir fark olan faaliyetlerle ilgili sonuçlar da Tukey testi ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 19.b'de sunulmuştur.

Tablo 19.a) Velilerin memnuniyet düzeyinin öğretmen sayısı değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	,63	3	,21	,32	,81
	Gruplar arası	323,68	490	,66		
	Toplam	324,31	493			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	9,66	3	3,22	1,75	,15
	Gruplar arası	901,76	490	1,84		
	Toplam	911,43	493			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	2,38	3	,79	,97	,40
	Gruplar arası	397,79	490	,81		
	Toplam	400,17	493			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	7,29	3	2,43	2,72	,04
	Gruplar arası	437,26	490	,89		
	Toplam	444,55	493			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	6,64	3	2,21	3,34	,01
	Gruplar arası	324,11	490	,66		
	Toplam	330,76	493			
Genel Ortalama	Grup içi	3,21	3	1,07	1,79	,14
	Gruplar arası	292,42	490	,59		
	Toplam	295,63	493			

Tablo 19.b) Velilerin memnuniyet düzeyinin öğretmen sayısı değişkenine göre gruplar arası çoklu karşılaştırma istatistiği

Bağımlı Değişken	(I) Öğretmen Sayısı	(J) Öğretmen Sayısı	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Sapma	Anlamlılık
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	1	2	,31*	,11	,03
		3	,10	,11	,77
		4	,10	,15	,90
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	2	1	-,19	,10	,21
		3	-,28*	,09	,01
		4	-,22	,12	,29

Tablo 19.a'da görüldüğü gibi; velilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile eğitim - öğretim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 19.a'da görüldüğü gibi; velilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile sosyal etkinlikler faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 19.a'da görüldüğü gibi; velilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile ulaşılabilirlik, güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 19.a'da görüldüğü gibi; velilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,04$) Başka bir deyişle velilerin olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri okulun büyüklüğüne bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 18.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; il merkezindeki velilerin, Emirdağ ilçesindeki velilere göre; olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Öğretmen sayısı fazla olan okulların velilerinin diğer yerleşim yerlerindeki okulların velilerine göre olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Nüfusu çok olan yerleşim yerleri ve öğretmen sayısı fazla olan okullarda olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinin daha iyi olduğu söylenebilir. Diğer okullar arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 19.a'da görüldüğü gibi; velilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır. ($s=0,01$) Başka bir deyişle velilerin güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri okulun büyüklüğüne bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Tablo 19.b'de Tukey testi sonuçlarına göre; Emirdağ ilçe merkezindeki velilerin, Çobanlar ilçesindeki velilere göre; güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme faaliyetlerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Bunun nedeni; bu okullardaki öğretmenlerin velilerde daha fazla güven oluşturması, değerlendirmeyi daha objektif yapıyor olmalarından ve

verilen kantin hizmetlerinin daha iyi olmasından kaynaklanabilir. Diğer okullar arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 19.a' da görüldüğü gibi; velilerin, okuldaki öğretmen sayısı ile genel ortalamadaki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

9- Velilerin; okulun eğitim-öğretim faaliyetlerinden, sosyal etkinliklerinden, ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenlik, fiziki ortamdaki olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinden, kararlara katılım, güvenilirlik, kantin hizmetleri, dilek-öneri ve şikâyetler, değerlendirme (ödül, teşekkür, takdir belgeleri) kriterlerinden memnuniyet düzeyleri, velilerin mezun olduğu okul değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Velilerin okul memnuniyeti ile velilerin mezun olduğu okul değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar tablo 20'de sunulmuştur.

Tablo 20) Velilerin memnuniyet düzeyinin mezun olunan okul değişkenine göre gruplar arası dağılım istatistiği.

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalama	F	Anlamlılık
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri Ortalaması	Grup içi	,66	2	,33	,50	,60
	Gruplar arası	323,64	491	,65		
	Toplam	324,31	493			
Sosyal Etkinlikler Ortalaması	Grup içi	2,68	2	1,34	,72	,48
	Gruplar arası	908,74	491	1,85		
	Toplam	911,43	493			
Ulaşılabilirlik, Güvenlik, Fiziki ortam Ortalaması	Grup içi	,16	2	,08	,09	,90
	Gruplar arası	400,01	491	,81		
	Toplam	400,17	493			
Olumlu Davranış Kazandırma Ortalaması	Grup içi	1,73	2	,86	,96	,38
	Gruplar arası	442,81	491	,90		
	Toplam	444,55	493			
Güvenilirlik, Kantin, Değerlendirme Ortalaması	Grup içi	,21	2	,10	,15	,85
	Gruplar arası	330,54	491	,67		
	Toplam	330,76	493			
Genel Ortalama	Grup içi	,18	2	,09	,15	,85
	Gruplar arası	295,44	491	,60		
	Toplam	295,63	493			

Tablo 19.a' da görüldüğü gibi; yapılan araştırmada velilerin mezun olduğu okul değişkenine göre hiçbir grupta anlamlı bir fark bulunamamıştır. Velilerin mezun oldukları okulların memnuniyete bir etkisinin olmadığı söylenebilir.

V. BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu araştırma, ilköğretim II. kademe öğrencileri ve velilerin okullardan memnuniyet düzeylerine etki eden değişkenleri ölçmek ve değerlendirmek için yapılmıştır. Araştırmanın bulgularından hareketle aşağıda açıklanan sonuçlar elde edilmiş ve sonuçlara dayalı olarak öneriler sunulmuştur.

1. Sonuçlar

Kız ve erkek öğrencilerin okullarından memnuniyet düzeylerinde genelde kız öğrencilerin lehine bir farklılık olduğu görülmüştür.

Yapılan araştırmada öğrencinin sınıfı değişkenine göre; genelde 6. Sınıf öğrencilerinin okullarından daha fazla memnuniyet duydukları görülmüştür. Buradan sınıf ve yaş büyüdükçe memnuniyet düzeyinin azaldığı söylenebilir.

Yapılan araştırmada öğrencinin yerleşim yeri değişkenine göre; genelde il merkezindeki okulların öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin daha fazla olduğu gözükmektedir. İlçe merkezlerindeki öğrencilerin memnuniyet düzeyinin de kasabalardaki öğrencilere göre daha fazla olduğu gözükmektedir. Sosyal etkinlikler ortalamasında kasabalardaki öğrencilerin, Çobanlar ilçe merkezindeki öğrencilere göre memnuniyet düzeyinin daha fazla olduğu gözükmektedir. Bunun nedeni kasabalarda yapılan sosyal etkinliklere daha çok önem vermesi, katılımın fazla olması, velilerin bu konulara daha ilgili olması olabilir. Nüfusun çok, sosyal etkinliklerin daha fazla olduğu yerleşim yerlerinde öğrencilerin memnuniyet düzeyleri artmaktadır. Ulaşılabilirlik,

güvenlik ve fiziki ortamdan memnuniyet konusunda Çobanlar ilçe merkezi ile kasabalar arasında Çobanlar ilçe merkezi lehine anlamlı bir farklılık vardır. Bunun nedeni, ilçe merkezindeki öğrencilerin öğretmen ve idarecilere ulaşmalarının daha kolay olmasından, kendilerini okulda güvenli hissetmelerinden ve okullarının fiziki ortamının iyi olmasından kaynaklanabilir. Olumlu davranış kazandırmada il merkezindeki öğrencilerin diğer yerleşim yerlerine göre memnuniyet düzeyinin daha fazla olduğu görülmektedir. Güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme grubunda ise; kasabaların diğer yerleşim yerlerine göre daha geride kaldıkları görülmektedir. Bunun nedeni kasaba okullarının birçoğunda kantin hizmetlerinin istenen düzeyde olmamasından, okul yönetimlerine yeteri kadar güven duyulmamasından, değerlendirmede yeteri kadar objektif olunmamasından kaynaklanabilir.

Yapılan araştırmada öğrencinin okulunun büyüklüğü değişkenine göre; il ve ilçe merkezindeki öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin, kasabalardaki öğrencilerden daha fazla olduğu gözükmemektedir. Buradan, okulun öğrenci sayısının çokluğunun sosyal etkinliklerin düzenlenmesi açısından memnuniyet düzeyini etkilediğini söyleyebiliriz. Diğer faaliyetlerde ise bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Yapılan araştırmada öğrencinin okulundaki öğretmen sayısı değişkenine göre; verilen cevaplarda memnuniyet düzeyleri arasında bir farklılık tespit edilememiştir. Buradan okullardaki öğretmen sayısının memnuniyet düzeyine bir etkisinin olmadığı söylenebilir.

Yapılan araştırmada velilerin yerleşim yeri değişkenine göre; il merkezi, Emirdağ ilçe merkezi ve kasabalardaki okulların velilerinin memnuniyet düzeyinin daha fazla olduğu gözükmemektedir. Çobanlar ilçesi ise yapılan faaliyetlerde diğer yerleşim yerlerine göre daha geride yer almaktadır. Bunun nedeni sosyal etkinliklerin velileri tatmin edecek düzeyde olmaması, velilerin etkinlikler konusunda zamanında bilgilendirilmemesi, yapılan eğitim-öğretim faaliyetlerinden yeteri kadar memnun

olunmaması, öğrencilerinde istedikleri olumlu davranışları yeteri kadar görememe, okul yönetimlerine karşı oluşmuş olan olumsuz tutumlar olabilir. Nüfusun ve sosyal etkinliklerin fazla olduğu yerleşim yerlerinde velilerin memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir.

Yapılan araştırmada okulun büyüklüğü değişkenine göre; il merkezindeki velilerin Çobanlar ilçe merkezindeki velilere göre sosyal etkinlikler faaliyetlerinde memnuniyet düzeylerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni il merkezindeki okulların öğrenci sayısının daha fazla olması ve sosyal etkinlikler daha fazla önem veriliyor olmasından kaynaklanabilir. Diğer bir deyişle okulun büyük olmasının sosyal etkinlikler faaliyetlerine olumlu bir katkısı olduğu söylenebilir. Diğer yerleşim yerleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme grubunda il merkezi ve Emirdağ ilçe merkezi arasında il merkezi lehine bir farklılık tespit edilmiştir. Bunun nedeni il merkezindeki okullarda veli öneri ve şikâyetlerine daha fazla önem veriliyor olması, kantin hizmetlerinin daha kaliteli olması, değerlendirme konusunda il merkezindeki okullar daha objektif davranıyor olmasından kaynaklanıyor olabilir. Diğer faaliyet gruplarında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Yapılan araştırmada öğretmen sayısı değişkenine göre; olumlu davranış kazandırma grubunda il merkezi ve Emirdağ ilçe merkezi arasında il merkezi lehine anlamlı bir farklılık vardır. Buradan öğretmen sayısı fazla olan okullarda olumlu davranış kazandırma faaliyetlerinin daha başarılı olduğu söylenebilir. Diğer yerleşim yerleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Güvenilirlik, kantin hizmetleri ve değerlendirme grubunda Emirdağ ilçe merkezi ile Çobanlar ilçe merkezi arasında Emirdağ ilçe merkezi lehine anlamlı bir farklılık

vardır. Bunun nedeni bu ilçe merkezindeki okul yönetimlerinin velilerin güvenini kazanmada, kantin hizmetlerinde ve değerlendirme konusunda diğer ilçe merkezine göre daha başarılı olmalarından kaynaklanabilir. Diğer yerleşim yerleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Diğer faaliyet gruplarında ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Yapılan araştırmada velilerin mezun olduğu okul değişkenine göre; hiçbir grupta anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Diğer bir deyişle velilerin mezun olduğu okulun veli memnuniyetine bir etkisinin olmadığı söylenebilir.

2. Öneriler

Öğrenci ve velilerin her aşamada karar verme süreçlerine katılımının sağlanması, memnuniyet odaklı bir kurumsal anlayış için en temel gerekliliklerden biridir. TKY’de beklenen başarı kurumsal başarıdır. Bu nedenle kurum personelinin ortak bir bilince sahip olması ve gönüllü katkı sağlaması önemlidir. Lidere düşen görev ise; yetkilerini paylaşmaktan kaçınmamak, eleştiriye açık olmak, kaliteli hizmet verebilmek için eğitimcilere gerekli imkânları sağlamaktır.

Öğretmen, öğrenci ve veli arasındaki iletişimin karşılık saygı ve güvene dayanması durumunda öğrenciler daha başarılı, veliler de okula karşı daha ilgili olacaklardır. Okullar rakipleri ile kendilerini kıyaslamalı, zayıf taraflarını tespit etmeli ve iyileştirmelidir. Stratejik planlarını buna göre yapmalı, müşteri odaklı bir eğitim anlayışını benimsemelidirler. Okul-aile birlikleri amacına uygun olarak çalıştırılmalı, velilerin en üst düzeyde eğitim ortamına katılmaları sağlanmalıdır. Yöneticilere, öğretmenlere, öğrencilere ve velilere sürekli olarak yapılan yeniliklerle ilgili bilgilendirme yapılmalı, okul liderleri çalışanlarını teşvik etmeli, kurumunda takım ruhunu oluşturabilmelidir.

Okullarda performansa dayalı ve objektif bir ödüllendirme yapılmalı, okulların fizikî ortamı düzeltilmeli, öğrencilere olumlu davranışlar kazandırılarak iyi bir vatandaş olarak yetiştirilmelidir. Okullarımızın ders araç-gereçlerindeki eksiklik, öğretmen yetersizliği gibi durumlarda yetkililer daha duyarlı olmalı ve gereken önlemleri almalıdır. Okullar tarafından, mutlaka anketlerle veya yüz yüze görüşmelerle müşteri beklenti, istek ve talepleri tespit edilmeli buna göre planlamalar yapılmalı, stratejiler geliştirilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akın, Ö. , 2001, Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Aksu, M., 2002, Eğitimde Stratejik Planlama ve Toplam Kalite Yönetimi,Anı Yayıncılık,Ankara.
- Arslan, Ü ve Nural, E, 2004, Okul Öncesi Eğitiminde Okul-Aile İş Birliğinin Önemi (<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/162/arslan-nural.htm>) (15.11.2007).
- Aslantürk, Z., 1999, Araştırma Metot ve Teknikleri, İlahiyat Fakültesi Yayınları, İstanbul
- Bonstingl, J.J. , 2001, Kalite Okulları, Çev.: H.Köksal, Dünya Yayınları, İstanbul.
- Bridge ,B., 2003, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, Beyaz Yayınları, İstanbul.
- Çağlayan, A. , 2005, İlköğretimlerde Eğitimde Yönetim Yönetimde Kalite, Bilge Yayıncılık, İstanbul.
- Çetin, K. , 2002, Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ve Temel Unsurları, (<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/155-156/kcetin.htm>) (13.10.2007).
- Doğan, E., 2002, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Acedemyplus Yayınevi, Ankara.
- Ensari, H., 2003, 21.Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Ensari,H., 2004, 21.Yy. Okulları İçin Kıyaslayarak Öğrenme(Benchmarking), Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Karasar, N., 2005, Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- Merter,M.E., 2006, Toplam Kalite Yönetimi, Atlas Yayınları,Ankara.
- Öğrenci memnuniyeti anketi, Veli memnuniyeti anketi, (<http://eskisehir.meb.gov.tr/images/formlar/tky/TKY%20ANKET.doc>) (20.11.2007).
- Özevren, M., 2000, Toplam Kalite Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Alfa Yayıncılık, İstanbul.

- Percy,G.,2005, Ecis-cis Akreditasyon Süreci Bilgi Föyü,
(<http://www.mek.k12.tr/lise/lise.aspx?SectionId=788#13>) (05.05.2008).
- Şimşek, M., 2000, Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, Alfa Yayıncılık, İstanbul.
- Şimşek, M., 2004, Toplam Kalite Yönetimi, Alfa Yayıncılık, İstanbul.
- Şimşek, M., 2006, Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü, Babıali Kültür Yayıncılığı, İstanbul.
- Şişman, M. ve Turan,S., 2002, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi-Teori ve Uygulama- Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Tamam,S., 2005, İlköğretim Okullarında Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Performans Değerlendirmeye İlişkin Yönetici ve Öğretmen Görüşleri, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana (Yayınlanmamış).
- Turamanlar, O.ve Sıvacı Y. www.egitim.aku.edu.tr/akreditasyon.ppt 2,
(<http://www.egitim.aku.edu.tr/>) (05.05.2008).
- Vural, C. Ve Diğerleri.,2005, Eğitimde Kalite Ödülü El Kitabı,
(http://ankara.meb.gov.tr/ky/dokumanlar/odul_el_kitabi.doc) (03.05.2008).
- Yıldırım, H. A.,2002, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayınevi, Ankara.

EKLER

EK.1 ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Sayın Öğrenci;

Aşağıda sunulan anket çalışması, okuduğunuz kurumun güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi ve belirlenen zayıf yönlerin iyileştirilebilmesi için önem taşımaktadır. Sizden beklenen tüm maddeleri, belirleyeceğiniz memnuniyet düzeyinize uygun olarak (X) işareti ile işaretlemektir. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Öğrencinin Sınıfı: Hangi sınıfta iseniz o seçeneği (X) işareti ile işaretleyiniz.

6. Sınıf : ()

7. Sınıf : ()

8. Sınıf : ()

Öğrencinin Cinsiyeti

Kız : ()

Erkek : ()

Değerlendirme Ölçütleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.					
2-İşlenen konular benim anlayabileceğim düzeydedir.					
3-Derslerin içeriği benim ilgimi çekecek şekilde düzenlenmiştir.					
4-Verilen ev ödevlerini nasıl yapacağımı biliyorum.					
5-SBS ve OKS Sınavları için yapılan hazırlık ve kurslardan memnunum.					
6-Ders araç ve gereçlerini(bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) kullanabiliyoruz.					
7-Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.					
8-Anlamadığım bir şeyi öğretmenlerime rahatlıkla sorabiliyorum.					
9-Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.					
10-Öğretmenlerim yapabileceğimin en iyisini yapabilmek için beni cesaretlendiriyor.					
11-Ders araları (tenefüsler) zaman açısından yeterlidir.					
12-Ders aralarında ihtiyaçlarımı giderebiliyorum.					
13-Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.					

14-Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.					
15-Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.					
16-Öğretmenlerimle ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.					
17-Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.					
18-Okulda kendimi güvende hissediyorum.					
19-Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.					
20-Okul binası ve diğer fiziki mekânlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.					
21-Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.					
22-Okulun içi ve dışı temizdir.					
23-Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.					
24-Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardım severlik vb.) kazandırılmaktadır.					
25-Okulumuzda, öğrencilere yetenekleri doğrultusunda ortaöğretim kurumlarına yöneltme konusunda yeterli rehberlik yapılmaktadır.					
26-Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır.					
27-Okul yönetimine güvenirim.					
28-Bu okulda müdür, müdür yardımcısı ve öğretmenler; öğrencilere adaletli davranmaktadır.					
29-Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.(Kantin yoksa işaretlemeyiniz.)					
30-Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken tarafsız davranılır.					
31-Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.					
32-Ödüllendirme tarafsız kriterlere göre yapılır.					

EK.2 VELİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Sayın Veli;

Aşağıda sunulan anket çalışması, öğrencinizin okuduğu kurumun güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi ve belirlenen zayıf yönlerin iyileştirilebilmesi için önem taşımaktadır. Sizden beklenen tüm maddeleri, belirleyeceğiniz memnuniyet düzeyinize uygun olarak (X) işareti ile işaretlemektir. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Velinin Eğitim Düzeyi

Durumunuza uygun olan seçeneği (X) işareti ile işaretleyiniz.

İlköğretim Mezunu : ()

Ortaöğretim Mezunu : ()

Üniversite Mezunu : ()

Değerlendirme Ölçütleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-Okulda çocuklarımızın kazandığı bilgiler, günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatında kullanabilecekleri niteliktedir.					
2-Çocuğumun bu okulda kaliteli bir eğitim aldığına inanıyorum.					
3-Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunmaktadır.					
4-Öğrencilere öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.					
5-Çocuğumuz anlamadığı bir şeyi öğretmenine rahatlıkla sorabilmektedir.					
6-Bu okulda çocuğuma okul idaresi ve öğretmenleri tarafından adaletli davranıldığına inanıyorum.					
7-Çocuğumun derslerdeki başarısından memnunum.					
8-Okulda yeterince sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.					
9-Okulda yeterince sportif faaliyetler düzenlenmektedir.					
10-Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.					
11-Öğretmenlere ihtiyaç duyduğum an rahatlıkla ulaşabilir ve görüşebilirim.					
12-Okul Müdürüne, yardımcılara ve okul idaresine ihtiyaç duyduğum an rahatlıkla ulaşabilirim.					

13-Okulda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır.					
14-Okulun binası ve diğer fiziki mekânlar yeterlidir.					
15-Okulun içi ve dışı temizdir.					
16-Çocuklarımız okulda, Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanımaktalar ve onlara sevgileri artmaktadır.					
17-Çocuklarımız okulda milli ve manevi değerlerini öğrenebilmektedir.					
18-Okulda öğrencilere yönelik yapılan rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.					
19-Öğrenci kayıt/kabul işlemleri gerektiğinde alınacak nakil, öğrenci belgesi vb. belgeler zamanında düzenlenir.					
20-Okulda kararlar alınırken veli görüşleri de dikkate alınır.					
21-Okul aile birliği velileri temsil edebilmektedir.					
22-Aileler okulda saygı görmektedir.					
23-Okulun öğretmenlerine her zaman güvenirim.					
24-Okul müdürüne ve okul idaresine güvenirim.					
25-Okul yönetiminin öğrenciler ve okul ile ilgili aldığı kararlara güvenirim.					
26-Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.(Kantin yoksa işaretlemeyiniz.)					
27-Öğretmenlere ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenir ve sorunun çözümüne gayret gösterilir.					
28-Okul yönetimine ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenir ve sorunun çözümüne gayret gösterilir.					
29-Öğrenci başarıları değerlendirilirken (Not Verme, Karne vb.) tarafsız kriterler geçerlidir.					
30-Okulda her türlü ödüllendirme tarafsız kriterlere göre yapılır.					

EK.3 İZİN BELGESİ

T.C.
AFYONKARAHİSAR VALİLİĞİ
Milli Eğitim Müdürlüğü

Sayı :B.08.4.MEM.4.03.00.06-040/
Konu :Araştırma İzni


02620*04.02.2008

VALİLİK MAKAMINA


İlgi: 30/01/2008 tarih ve B.30.2.AKÜ.0.E1.00.00-510/198 sayılı Mehmet Cenap SARI konulu araştırma izni talep yazısı.

Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Tezli Yüksek Lisans öğrencisi olan Mehmet Cenap SARI'nın Afyonkarahisar Merkez, Emirdağ ve Çobanlar İlçe Merkezine bağlı toplam 19 okulda, 25/02/2008 - 14/03/2008 tarihleri arasında toplam 540 Öğrenci ve Velisine yönelik "Öğrenci ve Velilerin Okul Memnuniyeti" konulu araştırma yapması Müdürlüğümüz Araştırma ve Değerlendirme Komisyonu tarafından uygun görülmektedir.

Makamınızca da uygun görüldüğü takdirde tensiplerinize arz ederim.


Hidayet YILDIRIM
İl Millî Eğitim Müdürü

OLUR
04/02/2008


Ömer ADAR
Vali a.
Vali Yardımcısı

EKLER:

1-Araştırma Değerlendirme Formu (1 Sayfa)

	EGİTİME %100 DESTEK	DANISMA 444 0 632 H A T T I	İl Millî Eğitim Müdürlüğü Tel : 0 272 213 76 03 / 212 Fax : 0 272 213 76 05 Yazılarınıza vereceğiniz cevaplarda yazımızın ilgisinin mutlaka belirtilmesi	Kültür - Spor Bölümü E-posta : arge03@meb.gov.tr Web : http://afyon.meb.gov.tr
---	--	--	---	--