

**T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ, TEFTİŞİ, PLANLAMASI VE EKONOMİSİ
ANABİLİM DALI**

**ÖĞRENCİLERİN ÖZEL DERSHANE TERCİHLERİNDE
ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER VE ÖZEL
DERSHANELERİN HİZMET KALİTESİ
DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN
BİR UYGULAMA**

**Hazırlayan
Ali Rıza ŞAHİN**

**Danışman
Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ**

Yüksek Lisans Tezi

**Temmuz 2014
KAYSERİ**

**T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ, TEFTİŞİ, PLANLAMASI VE EKONOMİSİ
ANABİLİM DALI**

**ÖĞRENCİLERİN ÖZEL DERSHANE TERCİHLERİNDE
ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER VE ÖZEL
DERSHANELERİN HİZMET KALİTESİ
DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN
BİR UYGULAMA**

**Hazırlayan
Ali Rıza ŞAHİN**

**Danışman
Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ**

Yüksek Lisans Tezi

**Temmuz 2014
KAYSERİ**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Ali Rıza ŞAHİN

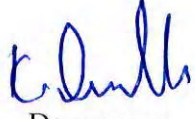
İmza:

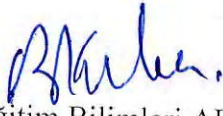


YÖNERGEYE UYGUNLUK SAYFASI

“Öğrencilerin Özel Dershane Tercihlerinde Etkili Olan Faktörler ve Özel Dershanelerin Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerine İlişkin Bir Uygulama” adlı Yüksek Lisans tezi, Erciyes Üniversitesi Lisansüstü Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi 'ne uygun olarak hazırlanmıştır.


Tezi Hazırlayan
Ali Rıza ŞAHİN


Danışman
Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ


Eğitim Bilimleri ABD Başkanı
Prof. Dr. Remzi KILIÇ

Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ danışmanlığında Ali Rıza ŞAHİN tarafından hazırlanan “Öğrencilerin Özel Dershane Tercihlerinde Etkili Olan Faktörler ve Özel Dershanelerin Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerine İlişkin Bir Uygulama” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Erciyes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalında **yüksek lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

18/09/2014

JÜRİ:

Danışman: Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ

Üye : Prof. Dr. Mustafa ÇELİKTEN

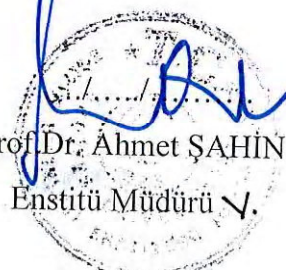
Üye : Doç. Dr. Mustafa ŞANAL



ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 22/08/2014 tarih ve ...203.. sayılı kararı ile onaylanmıştır.


Prof. Dr. Ahmet ŞAHİN
Enstitü Müdürü ✓



ÖNSÖZ

Özel dershaneler Osmanlıdan günümüze devam etmektedir. Birçok dönem özel dershanelerin kapatılması gündeme gelmiştir. Eğitim sistemimizin değiştiği bu dönemde Dokuzuncu Kalkınma Planında ve Milli Eğitim Bakanlığı Stratejik Planında ortaöğretim ve yükseköğretime hazırlık dershanelerinin özel okullara dönüştürülmesi yönünde hedefler ortaya konulmuştur. TBMM’de kabul edilen 6528 sayılı Milli Eğitim Temel Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 1 Eylül 2015’e kadar özel dershaneler dönüşecek ya da kapanacaktır.

Bu çalışma, öğrencilerin özel dershanede aldıkları eğitimi değerlendirmeleri amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Aksaray ilinde dershaneye devam eden öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada, öğrencilerin özel dershanelerden beklentileri ve özel dershanelerde almış oldukları eğitime ilişkin değerlendirmelerini içeren sonuçlar elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar dikkate alınarak eğitim sistemimizin içerisinde önemli bir işlevi yerine getiren özel dershanelerin işleyişi ve sorunları ile ilgili çeşitli çözüm önerileri üretmek bu araştırmanın en önemli çıktısını oluşturmaktadır. Çalışmada örneklemini oluşturan öğrencilerin demografik ve sosyo-ekonomik değişkenler açısından da değerlendirmeler yapılmış, öğrencilerin özel dershaneleri tercih etmelerinde etkili olan faktörler belirlenmiş, öğrencisi oldukları dershanelerden aldıkları öğretim hizmetlerini algılamaları, demografik ve sosyo-ekonomik özellikler itibarı ile aldıkları hizmetleri algılamalarına ilişkin farklılıklar incelenerek istatistikî sonuçlar elde edilmiştir. Elde edilen sonuçların ve getirilen önerilerin başta özel dershaneler olmak üzere sektöre, bu hizmetleri alan öğrencilere ve bu alanda akademik çalışma yapacak araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın yürütülmesi sırasında bana pek çok kişinin yardım ve desteği olmuştur. Öncelikle danışmanım, kıymetli hocam Doç. Dr. Sayın Kenan GÜLLÜ’ ye araştırmanın ilk gününden itibaren verdiği destek ve sunduğu bilgilerden ötürü teşekkür etmek isterim. Ayrıca araştırmaya katılan, araştırmada yer alan soruları samimiyetle cevaplayan öğrencilere ve bana her konuda yardımcı olan dersane sahiplerine ve öğretmen arkadaşlarıma teşekkür etmek isterim.

Destek ve güveniyle her zaman yanımda olan sevgili eşim Gülşen Ersoy ŞAHİN'e çok sevgili kızım Gül Zeynep ŞAHİN'e zorlu çalışma süreçlerinde gösterdikleri ilgi, özen ve sabırdan dolayı özellikle teşekkür ederim.

Son olarak yüksek lisans eğitimime katkısı olan bütün hocalarıma teşekkür ederim.

Ali Rıza ŞAHİN

2014

**ÖĞRENCİLERİN ÖZEL DERSHANE TERCİHLERİNDE ETKİLİ OLAN
FAKTÖRLER VE ÖZEL DERSHANELERİN HİZMET KALİTESİ
DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA**

Ali Rıza ŞAHİN

**Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Yüksek Lisans Tezi Temmuz 2014
Danışman: Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ**

ÖZET

Bu araştırma, öğrencilerin dershaneleri tercih etmelerinde etkili olan faktörleri ve dershanelerden almış oldukları hizmet kalitesini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın uygulaması Aksaray ilinde bulunan dershanelerdeki öğrencilere yapılmıştır. Verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmanın çalışma evrenini Aksaray'ın Merkez ilçesindeki 2012-2013 eğitim öğretim yılında üniversiteye hazırlanmak amacıyla dershaneye giden öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılacak öğrencilerin belirlenmesinde küme örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Elde edilen veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak İstatistikî Paket Programında istatistikî analizler yapılmıştır. T Testi sonuçları algılamalarının beklentilerinden daha düşük çıktığını göstermiştir. Korelasyon analizi sonuçları da öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile algılamaları arasında ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yapılan Faktör Analizi sonuçlarında beklenti ifadeleri altı faktör altında toplanırken, algılama ifadeleri beş faktör altında toplanmıştır. Ayrıca MANOVA Analizi sonuçlarında Algılamalara ilişkin faktörlerin öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri bakımından farklılıklar gösterdiği de belirlenmiştir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar, mevcut çalışmalara yeni bir bakış açısı kazandıracak ve gelecekte yapılacak çalışmalara da ışık tutacak niteliktedir.

Anahtar Kelimeler: Dershaneler, Özel Öğretim, Ortaöğretim, Eğitim.

**THE DETERMINING FACTORS IN THE CHOICE OF PRIVATE COURSES
AND AN APPLICATION ON THE ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY OF
PRIVATE COURSES**

Ali Rıza ŞAHİN

Erciyes University, Education Science Institute

Master Thesis, Temmuz 2014

Supervisor: Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ

ABSTRACT

This study aims to determine the factors which are effective in the choice of the courses and the service quality that students get from these courses. This survey was applied to the students of the private courses in Aksaray. Survey method was used in data collection.

Students who attended the private courses for the preparation of university exam in the centre of Aksaray in 2012-2013 formed the target population of the study. While determining the students, cluster sampling method was used.

Having transferred the data to the computer, it was analysed by using the Statistical Package Programme. T Test results display that the perceptions of students were lower than their expectations. Moreover, the results of correlation reveal that there is a relation between social demographic characteristics of students and their perceptions. In the factor analysis results while the expectation statements were gathered under six factor, the perception statements were gathered under five factor. Besides, in MANOVA analysis results it is determined that social demographic characteristics of students and perception factors show difference.

The results obtained from this study give a new point of view to the existing studies and lead future studies.

Keywords: Private Courses, Private Education, Secondary Education, Education.

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK.....	i
YÖNERGEYE UYGUNLUK SAYFASI.....	ii
ONAY :.....	iii
ÖNSÖZ.....	iv
ÖZET.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
1. GİRİŞ	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. Eğitim.....	5
2.2. Türk Millî Eğitim Sisteminin Genel Yapısı	6
2.2.1.1. Okul Öncesi Eğitim	7
2.2.1.2. İlköğretim.....	7
2.2.1.3. Ortaöğretim	7
2.2.1.4. Yükseköğretim	9
2.2.1.4.1. Yükseköğretime Geçiş.....	9
2.2.1.4.2. Yükseköğretime Geçiş Sınavı (YGS).....	9
2.2.1.4.3. Lisans Yerleştirme Sınavı(LYS)	10
2.2.2. Yaygın Eğitim.....	10
2.3. Özel Öğretim Kurumları	10
2.3.1. Özel Okullar.....	12
2.3.2. Özel Kurslar	12
2.3.3. Motorlu Taşıt Sürücü Kursları	13
2.3.4. Etüt Eğitim Merkezleri	13
2.3.5. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri	13
2.3.6. Özel Dershaneler	13
2.3.6.1. Dershaneciliğin Tarihsel Gelişimi.....	14
2.3.6.2. Özel Dershanelerle İlgili Mevzuat	16
2.3.6.3. Özel Dershanelerin Fonksiyonları.....	17
2.3.6.3.1. Eğitim-Öğretim	19

2.3.6.3.2. Rehberlik.....	20
2.3.6.3.2.1. Eğitim Rehberliği	20
2.3.6.3.2.2. Mesleki Rehberlik	21
2.3.6.3.2.3. Psikolojik Danışma.....	22
2.3.6.3.3. Ölçme Değerlendirme.....	23
2.3.6.3.4. Diğer Faaliyetler.....	23
2.3.6.5. Dershanelerle İlgili Değerlendirmeler ve Dershanelerin Geleceği	23
2.3.6.4. Dünyada ve Türkiye’de Özel Dershanecilik Sektörü.....	27
2.4. Özel Dershanecilik Sektöründe Hizmet ve Hizmet Kalitesi	30
2.4.3. Sınıflandırılması.....	31
2.4.4. Eğitim Hizmetlerinde Pazarlama	32
2.4.5. Hizmet Kalitesi	33
2.4.6. Hizmet Kalitesi Ölçümü	34
2.4.6.1. SERVQUAL Modeli	34
2.5. İlgili Araştırmalar.....	35
3.YÖNTEM.....	38
3.1. Araştırmanın Şekli	38
3.2. Araştırmanın Evreni	38
3.3. Araştırmanın Örneklemi.....	38
3.4. Verilerin Toplanması.....	39
3.5. Araştırmanın Varsayımları	39
3.6. Araştırmanın Modeli	40
3.7. Verilerin Analizi	41
4. BULGULAR VE YORUMLAR	42
4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	42
4.1.1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyeti	42
4.1.2. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yaşı	43
4.1.3. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Lisenin Devlet/Özel Olma Durumu	43
4.1.4. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğrenim Durumu	44
4.1.5. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Lise Türü.....	44
4.1.6. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sınıf Tekrarı Yapma Durumu	44
4.1.7. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Lisedeki Notlarına Göre Başarı Durumu	45

4.1.8. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yükseköğretime Girmek İsteddiği Puan Türü .	45
4.1.9. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Babalarının Öğrenim Düzeyi	46
4.1.10. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Annelerinin Öğrenim Durumu	46
4.1.11. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Babalarının Mesleği.....	47
4.1.12. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Annelerinin Mesleği	47
4.1.13. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Ailelerinin Maddi Durumu.....	48
4.1.14. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Daha Önce Dershaneye Gitme Durumu	48
4.1.15. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Dershaneye Ödedikleri Ücret	48
4.1.16. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Devam Etmekte Olduğu Dershaneyi Seçme Kararı	49
4.2. Öğrencilerin Devam Ettikleri Dershaneden Memnun Olma Durumu	49
4.3. Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Konusunda Fikri	50
4.4.1. Dershaneden Memnun Olma Durumu/Öğrenim Görülen Lise ile İlgili Çapraz Karşılaştırma.....	51
4.4.2. Dershaneden Memnun Olma Durumu/Okul Türü ile İlgili Çapraz Karşılaştırma	52
4.4.3. Dershaneden Memnun Olma Durumu/Öğrenim Durumu ile İlgili Çapraz Karşılaştırma.....	53
4.4.4. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Başarı Durumu ile İlgili Çapraz Karşılaştırma.....	54
4.4.5. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Maddi Durum ile İlgili Çapraz Karşılaştırma.....	55
4.4.6. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Dershanelerin Kapatılması Fikri ile İlgili Çapraz Karşılaştırma.....	55
4.5. Öğrencilerin Dershanelerin Eğitim Hizmetlerine İlişkin Beklentileri	56
4.6. Öğrencilerin Eğitim Hizmetlerine İlişkin Algılamaları	59
4.7. Öğrencilerin Özel Dershaneleri Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler	61
4.8. Öğrencilerin Dershanelerin Hizmetlerine İlişkin Beklenti-Algılama Karşılaştırılması.....	66
4.9. Öğrencilerin Dershanelerin Sundukları Hizmetleri Algılamalarında Etkili Olan Faktörler	69
4.10. Öğrencilerin Genel Memnuniyet Düzeyleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki	74

4.11. Öğrencilerin Sosyo-Demografik Özellikleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki	75
4.12. Öğrencilerin Sosyo-Demografik Özellikleri İtibarı ile Faktörlerin Algılanması...	75
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	79
KAYNAKÇA.....	85
EKLER.....	89
ÖZGEÇMİŞ	93

TABLOLAR VE ŞEKİLLER LİSTESİ

Tablo 2. 1. Özel Öğretim Kurumlarındaki Okul, Öğrenci ve Öğretmen Sayıları 2012-2013	11
Tablo 2. 2. Özel Dershanelerdeki Kurum, Öğrenci ve Öğretmen Sayıları (1999–2013)	16
Tablo 2. 3. Fiziksel Mallar ve Hizmetler Arasındaki Farklar	31
Şekil 3. 1. Araştırmanın Modeli	40
Tablo 3. 1. Araştırmada Uygulanan Analizler.....	41
Tablo 4. 1. Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyete Göre Dağılımı.....	42
Tablo 4. 2. Ankete Katılan Öğrencilerin Yaş Durumuna Göre Dağılımı.....	43
Tablo 4. 3. Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Lisenin Devlet/Özel Olma Durumuna Göre Dağılımı	43
Tablo 4. 4. Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı	44
Tablo 4. 5. Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Liselere Göre Dağılımı.....	44
Tablo 4. 6. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıf Tekrarı Yapma Durumuna Göre Dağılımı.....	44
Tablo 4. 7. Ankete Katılan Öğrencilerin Lisedeki Notlarına Göre Başarı Durumu Dağılımı.....	45
Tablo 4. 8. Ankete Katılan Öğrencilerin Yükseköğretime Girmek İstedığı Puan Türüne Göre Dağılımı.....	45
Tablo 4. 9. Ankete Katılan Öğrencilerin Babalarının Öğrenim Düzeyine Göre Dağılımı.....	46
Tablo 4.10. Ankete Katılan Öğrencilerin Annelerinin Öğrenim Düzeyine Göre Dağılımı.....	46
Tablo 4. 11. Ankete Katılan Öğrencilerin Babalarının Mesleğine Göre Dağılımı....	47
Tablo 4. 12. Ankete Katılan Öğrencilerin Annelerinin Mesleğine Göre Dağılımı ...	47
Tablo 4. 13. Ankete Katılan Öğrencilerin Maddi Duruma Göre Dağılımı	48
Tablo 4. 14. Ankete Katılan Öğrencilerin Daha Önce Dershaneye Göre Dağılımı ..	48
Tablo 4. 15. Ankete Katılan Öğrencilerin Dershaneye Ödedikleri Ücret Göre Dağılımı.....	48
Tablo 4. 16. Ankete Katılan Öğrencilerin Devam Ettikleri Dershaneyi Seçme Kararında Etkili Olan Etkenlere Göre Dağılımı.....	49

Tablo 4. 17. Ankete Katılan Öğrencilerin Devam Ettikleri Dershaneden Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı	49
Tablo 4. 18. Öğrencilerin Dershanenin Sunduğu Eğitim Hizmet Kalitesinden Duydukları Memnuniyet Ortalamaları.....	50
Tablo 4. 19. Ankete Katılan Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Konusunda Fikir Durumuna Göre Dağılımı	50
Tablo 4. 20. Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Görüşlerine İlişkin Ortalamalar	51
Tablo 4. 21. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Öğrenim Görülen Lise ile İlgili Çapraz Tablo	51
Tablo 4. 22. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Okul Türü ile İlgili Çapraz Tablo	52
Tablo 4. 23. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Öğrenim Durumu ile İlgili Çapraz Tablo	53
Tablo 4. 24. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Başarı Durumu ile İlgili Çapraz Tablo	54
Tablo 4. 25. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Maddi Durum ile İlgili Çapraz Tablo	55
Tablo 4. 26. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Dershanelerin Kapatılması Fikri ile İlgili Çapraz Tablo	55
Tablo 4. 27. Öğrencilerin Beklentilerine İlişkin Dağılım	56
Tablo 4. 28. Öğrencilerin Algılamalarına İlişkin Dağılım.....	59
Tablo 4. 29. Öğrencilerin Özel Dershaneleri Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler	62
Tablo 4. 30. Öğrencilerin Dershanelerden Beklenti ve Algılamalarına İlişkin T Testi Sonuçları	67
Tablo 4. 31. Öğrencilerin Özel Dershanelerin Sundukları Hizmetleri Algılamalarında Etkili Olan Faktörler	71
Tablo 4. 32. Öğrencilerin Genel Memnuniyet Düzeyleri İle Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında İlişki	74
Tablo 4. 33. Öğrencilerin Okul Türü ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında İlişki	75

Tablo 4. 34. Öğrencilerin Öğrenim Durumları İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları	76
Tablo 4. 35. Öğrencilerin Öğrenim Durumları İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları Özeti	76
Tablo 4. 36. Okul Türleri İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları	77
Tablo 4. 37. Okul Türleri İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları Özeti	77

1. GİRİŞ

Bir ülkenin gelişmesi vatandaşının eğitim yolu ile yetiştirilmesine bağlıdır. İnsan gücü yatırımı uzun vadeli bir yatırımdır. Bu yatırım planlanırken ihtiyaçların göz önünde tutulması gerekir. Lise mezunlarının, sınavı kazanamayınca, bir sonraki yıl sınava hazırlanma dışında fazla bir seçeneği bulunmamaktadır. Kısaca ortaöğretim gençleri iş hayatına hazırlama işlevinde yeterli değildir.

Türk eğitim sistemi içindeki örgün ve yaygın eğitim, planlı eğitimidir. Örgün eğitimin içinde ana okuldan üniversiteye kadar örgütlenmiş tüm okullar yer almaktadır. Yaygın eğitimde ise üniversiteye hazırlık, bilgisayar, sürücü kursları gibi özel dersaneler ile biçki-dikiş, nakış, seramik boyama gibi sosyo-kültürel amaçlı yetenek kursları yer almaktadır. Planlı eğitim veren kurumlar arasında yer alan özel yaygın eğitim kurumu olarak özel dersaneler, Türk Eğitim Sistemi içerisinde büyük bir yer tutmuştur (Başaran,1991: 12).

Ülkemiz büyük bir hızla değişmekte ve gelişmektedir. Yaşanan hızlı değişim sürecinden eğitim kurumları da etkilenmiştir. Ancak eğitim kurumlarında yaşanan değişim yeterli seviyede olmamıştır. Eğitimde kapasite ve nitelik sorunu bir türlü aşılammıştır. Eğitim sisteminin sınav odaklı bir yapıda olması, eğitimden beklenen amaçlara ulaşılmasına, sınav hazırlıklarına önemli harcamalar yapılmasına ve böylece eğitime ayrılan kaynakların verimsiz kullanılmasına sebep olmaktadır. Eğitimde bir türlü çözülemeyen sorunlar nedeniyle, toplumun ihtiyaçlarına karşılık verecek alternatif özel kurumlar ortaya çıkmıştır. Bunları dersane, etüt merkezi, kurslar, özel dersler şeklinde sıralayabiliriz.

Öğrenciler ortaöğretim kurumlarından mezun olup sistemden ayrıldıktan sonra özel dersanelerden aldıkları eğitimin katkısıyla üniversite sınavında başarılı olmaktadır. Özellikle kamu okullarının nitelik yetersizliği ve bu okullardaki öğrenci başarısını ölçme ve değerlendirme biçiminin üniversite sınavı ile farklılığı, bu öğrencilerin özel ders ya da özel dersanelere yönelmelerini sağlamakta, aldıkları bu destekle ÖSS puanlarını yükselterek başarılarını arttırdıkları söylenebilir (Duman, 1984: 20).

Aileler, çocuklarını geleceği garanti görülen, mali getirisi yüksek olacağı düşünülen bir lisans programına yerleştirmek için her türlü özveride bulunmaktadır. Sınavlar öğrenci ve ailelerinde çeşitli sorunların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır Türkiye’de üniversiteye giriş süreci ilköğretimin ilk yıllarından başlamaktadır. Dershaneye devam süreci ilkokulda başlamaktadır. Dershaneler, ara sınıf ders takviyesi ve SBS hazırlık sürecinde görev almaktadır. Ayrıca kamuya atama için yapılan KPSS dershaneleri de hızla yayılmaktadır. Dershaneye giden öğrencilerin sayısı gün geçtikçe artmaktadır Buna paralel olarak dersane sayısı artmakta ve giderek çeşitlenmektedir.

Lise son sınıfta üniversite giriş sınavına katılıp, yerleşemeyen adayların, sınava tekrar katıldıklarında kazanma oranları artmaktadır. Bu adayların mezuniyet sonrası, dershanede sınava yönelik aldığı derslerin etkililiğini göstermektedir. Üniversite seçme ve yerleştirme sınavı eğitim-öğretim sisteminin her şeyi olmuştur. Başarının tek ölçütü test tekniği ile yapılan sınavlar olmuştur. LYS’yi, SBS’ yi ve KPSS’ yi kazanmak için dershaneye gitmek adeta zorunlu hale gelmiştir. LYS, SBS ve KPSS’ de başarı anahtarının dershaneler olduğu anlayışı zihinlere yerleşmiştir. Her bir öğrenci, arzuladığı sınavı kazanabilmek için 2-3 yıl dershaneye devam etmektedir.

Sayıları giderek artan özel dershaneler konusunda çalışmalar çok azdır. Bu nedenle, “Öğrencilerin Özel Dershane Tercihlerinde Etkili Olan Faktörler ve Özel Dershanelerin Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerine İlişkin Bir Uygulama” tez konusu olarak seçilmiştir.

1.1. Problem

Günümüzde özel dershaneler Türkiye’nin her bir ilinde, ilçesinde hatta birçok beldesinde faaliyet göstermektedir. Dershaneler Türk eğitim sisteminin önemli bir parçasıdır. Dershaneler toplumun hemen her kesimini bir şekilde etkilemiştir ve etkilemektedir. Hemen hemen her aileden bir veya birkaç kişi özel dershanelere devam etmiştir ya da etmektedir.

Üniversiteye girişte uygulanan sınav sisteminin eleyici nitelikte olması, arzın talebi karşılayamaması, okullardaki eğitim-öğretimin yetersizliği gibi birçok nedenin ortaya çıkardığı özel dershaneler, ciddi bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır. Özel dershaneler bu gün hala tartışılan kurumlar olmaya devam etmektedir. Bu tartışmalar özel dershanelerin varlığı ve öğrencileri sınava hazırlarken yaptıkları uygulamalar üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Özel dershaneler ile ilgili yapılmış bazı araştırmalar mevcuttur. Bununla birlikte Öğrencilerin özel dershanelerin eğitimini değerlendirmeleri konusunda yeterli çalışma göze çarpmamaktadır. Haliyle dershane öğrencilerinin özel dershanelerden aldıkları eğitime ilişkin değerlendirmelerini ortaya koymak zorunlu hale gelmektedir.

Alt Problemler

H₁: Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir fark vardır.

H₁: Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁: Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁: Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasında fark vardır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Aksaray'daki, öğrencilerin özel dershaneleri tercihleri ve özel dershanelerden aldıkları eğitimi değerlendirmeleridir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Öğrencilerin özel dershanede almış oldukları eğitime ilişkin görüşleri dikkate alınarak eğitim sistemimizin sorunları ile ilgili çeşitli çözüm önerileri üretilebilir. Araştırmada ulaşılan sonuçlar öğrenci ihtiyaçları ve beklentileri konusunda öğrenci görüşlerinin ortaya çıkmasına aracılık edebilecektir. Yapılan bu çalışma, alan yazına bir katkı sağlayabilir. Ayrıca benzeri türde yapılacak araştırmalara katkı sağlayacak veriler ortaya koyabilir. Özel dershanelerde verilen eğitimin niteliği ile ilgili yeterli çalışma bulunmamaktadır.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

- 1) Araştırma, Aksaray ili Merkez ilçesindeki özel dershanelere 2012-2013 öğretim yılında devam eden lise düzeyi okulların ara sınıf, son sınıf ve lise düzeyi okulların mezunları ile sınırlıdır.
- 2) Araştırma dershaneye devam eden ortaöğretim öğrencilerine uygulanan anket formunun ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.
- 3) Araştırmanın kendisinden, gönüllü öğrencilerden, araştırma ortamından ve konunun kendisinden kaynaklanan bazı sınırlılıkların olabileceği kabul edilmektedir.

1.5. Tanımlar

Bu araştırmada kullanılan bazı kavramların tanımları şöyledir:

Öğrenci: Bu araştırmada öğrenci; üniversite sınavına hazırlanmak amacıyla özel dershaneye giden, liseye devam eden ve mezun olup yükseköğretim sınavına hazırlananları kapsamaktadır.

Özel Dershane (Dershane): Öğrencileri; bir üst okulun veya yükseköğretime giriş sınavlarına hazırlamak, istedikleri derslerde yetiştirmek ve bilgi düzeylerini yükseltmek amacıyla faaliyet gösteren özel öğretim kurumlarıdır. (Resmi Gazete, 2007: Sayı, 26434)

Ortaöğretim: Ortaöğretim, ilköğretime dayalı, dört yıllık zorunlu, örgün veya yaygın öğrenim veren genel, mesleki ve teknik öğretim kurumlarının tümünü kapsar.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde tezle ilgili genel bilgiler ve daha önce yapılan çalışmalar anlatılacaktır.

2.1. Eğitim

İnsanlar çevresindeki diğer insanlara ve diğer varlıklara bakarak onlardan bazı bilgiler ve beceriler öğrenmişlerdir. Daha sonra da bunları, diğer insanlara öğretmişlerdir. Bu eylemler insanlık tarihi boyunca sürekli bir gelişme göstermiştir. Eğitim planlanmış, kurumsallaşmıştır. İnsanlar, hayat boyu öğrenirler ve öğretirler.

Eğitim kavramı kişilere göre farklı biçimlerde algılanıp tanımlanabilir. Örnek olarak Aristo, eğitimi bireyin ahlaki davranışlar kazanma aracı olarak görürken Çiçero, insan zihninin disipline edilmesi; Descartes, akli doğru kullanmayı öğrenmek; Rousseau doğuştan insanda bulunmayan ve yetişkinler tarafından kazandırılan her şey olarak tanımlamışlardır (Şişman, 2010: 6-7). Farklı biçimlerde tanımlanmasına karşılık genel olarak eğitim, insanın olgun, erdem sahibi, mükemmel bir varlık haline gelme/ getirilme süreci olarak görülebilir (Şişman, 2010: 2).

Eğitimin üç temel özelliğinden söz edilebilir (Erden, 2005: 16):

1. Eğitim bir süreçtir ve bireyin doğumundan ölümüne kadar sürer.
2. Eğitim sonucunda bireyde davranış değişikliği meydana gelir.
3. Davranış değişikliği bireyin yaşantıları sonucunda meydana gelir.

Eğitim, geleceğe yapılan bir yatırımdır. Ülkemizde hızla gelişen özel eğitim kurumlarında yürütülen eğitim çalışmaları, bilimsel araştırmalarla üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Özel eğitim kurumları, bugün anaokulundan üniversiteye eğitimin her kademesinde yaygınlaşmaktadır. Bu kurumların önemli bir bölümü öğrencileri sınavlara hazırlayan özel dershanelerdir. Ülkemizde özel dershaneler geçmişten günümüze sürekli tartışılmış ve hala tartışılmaktadır. Eğitim sistemi sınavlara mahkûm olmuş durumdadır. İlköğretimden yükseköğretime kadar, eğitimin

her kademesinde sınavlar vardır. Bu sınavlar sonucunda üst öğrenime geçilmektedir. Yükseköğretime geçişte değişikliklere uğrasa da sınavlar vardır. Sayıları 2 milyona yaklaşan bir kitle her yıl belirli bir kontenjan içerisine girmek için uğraşmaktadır. Bu sınav öğrencilerin ve onların velilerinin hayatında son derece önemli bir yere sahiptir. Çünkü hayata yön verecek kararlar sınavlardan elde edilen puanlara göre oluşmaktadır. Bu sınav sonunda, belirlenen kontenjana yerleşen aday istediği meslek dalı için öğrenim görmeye hak kazanmış bulunacaktır. Bu durum büyük bir yarışı kaçınılmaz kılmaktadır. Bu sebeple toplumda “Dershaneye gitmeden sınav kazanılmaz” algısı oldukça yaygınlaşmıştır. Üstelik sınav sonuçları açıklanınca başarılı öğrenciler mezun oldukları okullarıyla değil, öğrenim gördükleri dershanelerle kamuoyuna tanıtılmaktadır.

Eğitimin işlevi öğrencileri gerçek hayata hazırlamak değildir. Kendilerinden neler beklendiğini nasıl zorlanacaklarını, neleri yapabilecek güçte olduklarını hissetmeleri lazımdır. Günümüz dünyasında öncelikli ihtiyaç duyulan şey hiyerarşik ve mekanik işyerlerine göre yetiştirilmiş bireyler değil, kendilerini yönetebilen, kendileri hakkında karar verebilen bireylerdir (Caine ve Renate, 2002: 15).

2. 2. Türk Millî Eğitim Sisteminin Genel Yapısı

Türk Millî eğitim sistemi, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yapılan sınıflamaya göre "örgün eğitim" ve "yaygın eğitim" olmak üzere, iki ana bölümden oluşmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı resmi ve özel kurumlarda MEB sayısal verilerine göre 2012-2013 eğitim öğretim yılı itibarı ile 75.324 kurumda; toplam 25.305.960 öğrenci ve bunların eğitim öğretimi ile görevli 944.000 öğretmen bulunmaktadır. Öğrencilerin 12.773.432 tanesi erkek, 12.532.528 tanesi ise kız öğrencidir.

2. 2. 1. Örgün Eğitim

Örgün eğitim belirli bir yaş grubundaki ve aynı seviyedeki bireylere, belirli bir amaca göre hazırlanarak planlanmış programlar doğrultusunda, okul çatısı altında düzenli olarak yapılan eğitimi ifade etmektedir (Erdoğan, 2003: 200).

Örgün eğitim, okul öncesi eğitimi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarını kapsar (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 18). Örgün eğitimde yükseköğretim haricinde 2012-2013 eğitim öğretim yılı MEB sayısal verileri itibarı ile 55648 okulda; 15 239 702 toplam öğrenci ve bunların eğitim öğretimi ile görevli 757.981 öğretmen bulunmaktadır. Öğrencilerin 7.857.749'u erkek, 7.381.953'ü ise kız öğrencidir.

2.2.1.1. Okul Öncesi Eğitim

Okul öncesi eğitim, isteğe bağlı olarak zorunlu ilkokul çağına gelmemiş çocukların eğitimini kapsar. Okul öncesi eğitim çocukların bedensel, zihinsel, duygusal gelişimini ve iyi alışkanlıklar kazanmasını sağlamak; onları ilköğretime hazırlamak; şartları elverişsiz çevrelerden ve ailelerden gelen çocuklar için ortak bir yetişme ortamı oluşturmak; çocukların Türkçeyi doğru ve güzel konuşmalarını sağlamayı amaçlamaktadır (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 19-20).

2. 2.1.2. İlköğretim

Mecburi ilköğretim çağı 6-13 yaş grubundaki çocukları kapsar. Bu çağ çocuğun 5 yaşını bitirdiği yılın eylül ayı sonunda başlar, 13 yaşını bitirip 14 yaşına girdiği yılın öğretim yılı sonunda biter (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 22).

İlköğretim kurumlarının ilkokul ve ortaokul olarak bağımsız okullar hâlinde kurulması esastır. Ancak imkân ve şartlara göre ortaokullar, ilkokullarla veya liselerle birlikte de kurulabilir (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 24). İlköğretim kurumları; dört yıl süreli ve zorunlu ilkokullar ile dört yıl süreli, zorunlu ve farklı programlar arasında tercihe imkân veren ortaokullar ile imam-hatip ortaokullarından oluşur. Ortaokullar ile imam-hatip ortaokullarında lise eğitimini destekleyecek şekilde öğrencilerin yetenek, gelişim ve tercihlerine göre seçimlik dersler oluşturulur (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 25). Her Türk çocuğuna iyi bir vatandaş olmak için gerekli temel bilgi, beceri, davranış ve alışkanlıkları kazandırmak; onu milli ahlak anlayışına uygun olarak yetiştirmek; Her Türk çocuğunu ilgi, istidat ve kabiliyetleri yönünden yetiştirerek hayata ve üst öğrenime hazırlamayı amaçlar (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 23).

2.2.1.3. Ortaöğretim

Ortaöğretim, ilköğretime dayalı, dört yıllık zorunlu, örgün veya yaygın öğrenim veren genel, mesleki ve teknik öğretim kurumlarının tümünü kapsar. Bu okulları bitirenlere ortaöğretim diploması verilir (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 26). İlköğretimi tamamlayan ve ortaöğretime girmeye hak kazanmış olan her öğrenci, ortaöğretime devam etmek ve ortaöğretim imkânlarından ilgi, istidat ve kabiliyetleri ölçüsünde yararlanmak hakkına sahiptir (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 27). Ortaöğretim, çeşitli programlar uygulayan liselerden meydana gelir. Belli bir programa ağırlık veren okullara lise, teknik lise ve tarım meslek lisesi gibi eğitim dallarını belirleyen adlar verilir. Nüfusu az ve dağınık olan ve Milli Eğitim Bakanlığınca gerekli görülen

yerlerde, ortaöğretimin, genel, mesleki ve teknik öğretim programlarını bir yönetim altında uygulayan çok programlı liseler kurulabilir. Ortaöğretim kurumlarının öğrenim süresi, uygulanan programın özelliğine göre, Milli Eğitim Bakanlığınca tespit edilir (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 29). Bütün öğrencilere ortaöğretim seviyesinde asgari ortak bir genel kültür vermek suretiyle onlara kişi ve toplum sorunlarını tanımak, çözüm yolları aramak ve yurdun iktisadi sosyal ve kültürel kalkınmasına katkıda bulunmak bilincini ve gücünü kazandırmak, öğrencileri, çeşitli program ve okullarla ilgi, istidat ve kabiliyetleri ölçüsünde ve doğrultusunda yükseköğretime veya hem mesleğe hem de yükseköğretime veya hayata ve iş alanlarına hazırlamak amaçlanır (Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 28).

Türkiye’de ortaöğretime geçiş sistemi temelde öğrencilerin mesleklere/branşlara ayrışmasının lisede yapılması gerektiği ve öğrencilerin akademik yetenek ve yeterliklerine göre gruplandırılarak eğitim öğretim görmelerinin başarıyı artıracacağı varsayımlarına dayanarak yapılandırılmıştır. Her ne kadar bu varsayımlar herhangi bir yasal metinde açıkça ifade edilmemiş olsa da, liselerin alanlara göre birbirinden bağımsız örgütlenme yapısı ve öğrencilerin SBS puanlarına göre okullara yerleştirilmeleri, söz konusu varsayımların mevcut uygulamaları biçimlendirdiğini göstermektedir. Türkiye’de ortaöğretimin yapısı incelendiğinde, mevcut yapılanma biçiminin ortak bir ortaöğretim vizyonuna dayanmadığı görülecektir. Ortaöğretimde lise çeşitliliği, 21. yüzyılda bilgi toplumunun gereklerinden çok 19. ve 20. yüzyılların sanayi toplumunun gereklerine göre bir yapılandırmaya dayanmaktadır. Yükseköğretime hazırlayan genel lise eğitimi kendi içinde; (a) genel lise, (b) fen lisesi, (c) Anadolu lisesi, çok programlı lise ve (d) sosyal bilimler lisesi gibi farklı lise türlerine ayrılmaktadır. Anadolu Liseleri ise kendi içinde Anadolu lisesi, Anadolu öğretmen lisesi gibi çeşitlere ayrılmaktadır. Anadolu öğretmen liseleri resmi olarak mesleki eğitim kapsamında sınıflandırılrsa da, Türkiye’de fiili olarak orta öğretim düzeyinde öğretmenlik meslek eğitimi verilmemektedir. Ortaöğretim düzeyinde öğretmenlik meslek eğitiminin tanınan bir karşılığı ve belgelendirmesi de bulunmamaktadır. Mesleki ve teknik eğitim veren liseler ise farklı genel müdürlüklere bağlı olarak örgütlenmiş, birbirinden bağımsız bir yapılanma göstermektedir (TED, 2010: 4).

2.2.1.4. Yükseköğretim

Yükseköğretim, ortaöğretime dayalı en az iki yıllık yüksek öğrenim veren, eğitim kurumlarının tümünü kapsar. Yükseköğretim kurumları şunlardır: üniversiteler, fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuarlar, meslek yüksekokulları, uygulama ve araştırma merkezleri (Milli Eğitim Temel Kanunu Madde 34-36).

Yükseköğretim kurumları, bir ülkenin nitelikli işgücü ihtiyacını sağlayan kurumlardır. Cumhuriyetin kuruluşundan bu yana yükseköğretimde, nitelik ve nicelik açısından önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Yükseköğretim, özellikle 1950'lerden itibaren giderek artan bir toplumsal taleple karşılaşmıştır. Yükseköğrenim talebinin 1970'lerden itibaren bir çığ gibi büyümesine karşılık, üniversitelerde bu talebi karşılayabilecek bir kapasite artışı sağlanamamıştır. 2013 yılında yapılan YGS'ye 1 milyon 900 bin aday başvurmuştur. Örgün ve açık öğretimde toplam kontenjan yaklaşık 908 bindir.

Yükseköğretimde kapasite yetersizliği, eğitimin niteliği ve diğer sorunlar ayrı bir sorunlar yumağı oluşturmaktadır. Yükseköğretimde mevcut öğrenci kapasitesinin önemli bir kısmı açık öğretim programları ve iki yıllık meslek yüksekokullarından oluşmaktadır. Bu gibi sebeplerden dolayı yükseköğretim önünde bir yığılmaya neden olmaktadır.

2.2.1.4.1. Yükseköğretime Geçiş

2010 yılından itibaren üniversiteye giriş, YGS (Yükseköğretim Geçiş Sınavı) ve LYS (Lisans Yerleştirme Sınavı) olmak üzere iki aşamalı sınava dönüştürülmüştür. Yükseköğretimde okumak isteyen her aday YGS' ye katılmak zorundadır. LYS' de ise adaylara kendi alanlarındaki sınavlara ek olarak alanları dışındaki sınavlara da katılarak yine alanları dışındaki yükseköğretim kurumlarını seçme şansı tanınmıştır.

2.2.1.4.2. Yükseköğretime Geçiş Sınavı (YGS)

Orta öğretimden yükseköğretime geçişte iki aşamalı sınavın birinci aşaması "Yükseköğretime Geçiş Sınavı" olarak adlandırılan ortak ve tek bir sınavdır. "Yükseköğretime Geçiş Sınavı", orta öğretimi başarı ile tamamlayan ve yüksek öğrenim görmek isteyen kişilerin tabi tutulacağı, yüksek öğretime geçiş için yeterliliği ölçen bir sınavdır. Bu sınav, Nisan ayının ilk yarısında yapılır ve adayların Açık öğretim programları ile örgün, ön lisans programlarına yerleştirilmesinde esas alınacak olan başarı puanını, lisans programlarına yerleştirilebilmesi için yapılacak "Lisans

Yerleştirme Sınavları"na girebilmeleri için aranan asgari başarı puanını belirler. Sınav; Türkçe, matematik, sosyal bilimler ve fen bilimleri alanlarından oluşmaktadır.

2.2.1.4.3. Lisans Yerleştirme Sınavı(LYS)

Lisansa Yerleştirme Sınavları, adayların ders düzeyindeki bilgi ve yeteneklerini ölçen ve açık öğretim dışındaki örgün lisans programlarına yerleştirmede esas alınacak başarı puanını belirleyen sınavlardır. Sınav matematik-geometri sınavı (LYS 1), fen bilimleri (fizik, kimya, biyoloji) sınavı (LYS 2), Türk dili ve edebiyatı-coğrafya Sınavı (LYS 3), sosyal bilimler (tarih, coğrafya, felsefe grubu) sınavı (LYS 4), yabancı dil sınavı (LYS 5) olmak üzere beş alanda yapılır.

2.2.2. Yaygın Eğitim

Yaygın eğitim, örgün eğitim yanında veya dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinin tümünü kapsar. Yaygın eğitim, milli eğitimin genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak, örgün eğitim sistemine hiç girmemiş yahut herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademedен çıkmış vatandaşlara yöneliktir. Yaygın eğitim kurumları şunlardır: Halk eğitimi merkezleri, çıraklık eğitimi merkezleri, pratik kız sanat okulları, olgunlaşma enstitüleri, endüstri pratik sanat okulları, mesleki eğitim merkezi, yetişkinler teknik eğitim merkezleri, özel kurslar, özel dershaneler, eğitim ve uygulama okulları(özel eğitim), meslek okulları(özel eğitim), meslekî eğitim merkezleri (özel eğitim), bilim ve sanat merkezleri (özel eğitim), açık ilköğretim okulu, açık öğretim lisesi (<http://www.meb.gov.tr>).

2.3. Özel Öğretim Kurumları

İnsanların öğrenme ihtiyacı, insanlık tarihi kadar eskidir. Eski çağlarda örgütlü bir öğretim sistemi olmadığına göre, ilk öğrenmeler birebir yöntemi ile gerçekleşmiştir. Daha sonra öğreticinin tek, öğrenenlerin birden fazla olması ile örgütlü öğretim sistemine (okullaşmaya) doğru gidilmiştir. İnsanların daha çok öğrenme isteği duyması ise okul sistemi dışında ücretle ders alma “özel ders” ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Özellikle bazı sanat dallarında eskiden beri tanınmış isimlerden özel ders almak bir ayrıcalık olarak görülmüştür. Okul yolu ile öğrenme sistemi geliştikten sonra da daha çok öğrenme isteği ile beraber, ücretle ders alma ihtiyacı devam etmiştir. Bununla da ücretli öğretim yapan kurumlar, Türkiye’deki adıyla “ Özel Öğretim Kurumları” doğmuştur (Öz-De-Bir, 2005: 9).

Özel öğretim kurumları 8.2.2007 tarih 5580 sayılı kanunla idare edilmektedir: Bu yasa hükümlerine göre, özel öğretim kurumları aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır: Okul öncesi eğitim, ilköğretim, ortaöğretim, özel eğitim okulları ile çeşitli kursları, uzaktan öğretim yapan kuruluşları, dershaneleri, motorlu taşıt sürücüleri kursları, hizmet içi eğitim merkezleri, öğrenci etüt eğitim merkezleri, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri ile benzeri özel öğretim kurumlarını kapsar (Resmi Gazete, 2007: Sayı: 26434).

Ülkemizde “Özel Öğretim Kurumları”, bugünkü hukuki statülerine, 08.06.1965 tarih ve 625 sayılı “Özel Öğretim Kurumları Kanunu” ile kavuşmuşlardır (Duman, 1984: 14) Özel öğretim kurumları faaliyetlerini, Milli Eğitim Bakanlığının gözetim ve denetiminde sürdürmektedir.

Tablo: 2. 1. Özel Öğretim Kurumlarındaki Okul, Öğrenci ve Öğretmen Sayıları (2012-2013)

Eğitim Kademesi	Kurum/Okul	Öğrenci Sayısı			Öğretmen Sayısı
		Toplam	Erkek	Kadın	
Toplam	18.688	3.928.071	2.342.169	1.586.900	174.131
Örgün Eğitim	6.570	613.064	328.828	284.236	77.071
Okul Öncesi	3.641	124.724	65.694	59.030	15.221
İlkokul	992	167.381	89.023	78.358	20.546
Ortaokul	904	164.294	88.983	75.311	18.926
Ortaöğretim	1.033	156.665	85.128	71.537	22.378
Yaygın Eğitim	12.118	3.316.007	2.013.341	1.302.666	97.060
Dershane	3.858	1.280.297	644.059	636.238	51.522
Sürücü Kursu	3.301	1.387.422	1.001.330	386.092	22.490
Çeşitli Kurslar	2.438	343.750	188.746	155.004	6.452
Özel Eğitim	152	20.108	12.116	7.992	-
Etüt Merkezi	677	21.612	11.587	10.025	1.520

Kaynak: Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013, 2013

(<http://sgb.meb.gov.tr/>)

Tablo 2. 1.'de, ülkemizde faaliyet gösteren özel öğretim kurumlarına ilişkin sayısal veriler bulunmaktadır. Tablo incelendiğinde, 18.688 özel eğitim kurumunda, 3.928.071

öğrenci ve 174.131 öğretmenin yer aldığı görülmektedir. Bu durum, özel öğretim kurumlarının Türk eğitim sistemi içerisinde önemli bir yer tuttuğunun göstergesidir.

2.3.1. Özel Okullar

Türkiye'de özel okullar, 625 sayılı yasa ve buna bağlı olarak yürürlüğe konulan mevzuata göre faaliyet göstermektedirler. Özel okullar resmi okullar için bakanlıkça onaylanan programları uygulamakla yükümlüdürler. Bununla birlikte 5580 sayılı özel öğretim kurumları kanununun 6. maddesi gereği Bakanlıkça onaylanmak şartıyla farklı programlar da uygulayabilirler. Okulöncesi, ilkökul, ortaokul, genel lise, Anadolu lisesi, fen lisesi, çeşitli meslek ve teknik liseleri (sağlık, güzel sanatlar) ile azınlık okulları (ilkokul, ortaokul ve lise) Yabancı Okullar ile uluslar arası okullar, özel eğitim okulları gibi türler bulunmaktadır.

Gelişmiş ülkelerde, özel okulların eğitim sistemleri içindeki payı oldukça yüksektir. Özel okulların ülkemizde yaygınlaşması, devlet açısından oldukça önemlidir. Çünkü devlet diğer alanlara pay ayırmada rahatlayacaktır. Dershanelerin özel okullara dönüştürülmesi projesi de bu sebeple söz konusu olmaktadır. Ülkemizde 6.570 özel okulda, 613.064 öğrenci eğitime devam ederken 77.071 öğretmen görev yapmaktadır.

2.3.2. Özel Kurslar

5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanununun 3'üncü maddesi ve Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliğinin 5'inci maddesinde yer alan hükümler ile Özel Öğretim Kurumları Standartlar Yönergesinin ilgili bölümünde yer alan fiziki şartlara ilişkin hükümlere uygun olarak özel kurslar açılmaktadır. Özel kurslar, yaygın eğitim kapsamında, beceri ve meslek kazandırmayı amaç edinmiş özel öğretim kurumlarıdır. Kendi içerisinde çeşitlilik gösteren bu kurslardan bazıları şunlardır:

- ❖ Yabancı Dil Kursları.
- ❖ Bilgisayar, Muhasebe, Daktilo,
- ❖ Müzik Kursları.
- ❖ Bale, Estetik, Stilistik Kursları.
- ❖ Biçki-Dikiş, Konfeksiyon, Desinatörlük Kursları.
- ❖ Pilot, Denizcilik,

❖ Resim, Fotoğrafçılık, Seramik Kursları

2.3.3. Motorlu Taşıt Sürücü Kursları

20 Mart 2012 tarih ve 28239 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliğinin 5. maddesinde belirtilen hükümler doğrultusunda kurumlar açılmaktadır. Sürücü kurslarında teorik eğitim ve direksiyon eğitimleri verilmektedir.

2.3.4. Etüt Eğitim Merkezleri

Öğrencilerin derslerini ve ödevlerini öğretmen gözetiminde yapmalarına yardımcı olmak amacıyla faaliyet göstermektedir. Bu merkezlerin sayıları hızla artmaktadır. Dershanelere alternatif olarak gösterilmektedir.

2.3.5. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri

Bu kurumlarda, bedensel engelli bireylere, dil ve konuşma güçlüğü destek eğitimi ihtiyacı olanlara, görme engelli bireylere, işitme engelli bireylere, özel öğrenme güçlüğü bulunan bireylere, yaygın gelişimsel bozuklukları bulunan engelli bireylere, zihinsel engelli bireylere destek eğitimi verilmektedir.

2.3.6. Özel Dershaneler

Özel dershaneler Milli Eğitim Bakanlığı tarafından aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır: Öğrencileri; bir üst okulun veya yüksek öğretime giriş sınavlarına hazırlamak, istedikleri derslerde yetiştirmek ve bilgi düzeylerini yükseltmek amacıyla faaliyet gösteren özel öğretim kurumlarıdır. Türk eğitim sistemi içerisinde sürekli tartışılan özel dershaneler, toplumsal ihtiyaçlar sonucu ortaya çıkmıştır.

Özel dershaneler, Milli Eğitim Bakanlığının gözetim ve denetimi altında olmak şartıyla 625 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu doğrultusunda gerçek ve tüzel kişilerce açılmış bir ücret karşılığında hizmet veren öğretim kurumlarıdır. Anılan kanunun 2. maddesinde "Bu kurumlar, faaliyetlerini sadece kazanç sağlamak için düzenleyemezler. Ancak Türk Milli Eğitiminin amaçları doğrultusunda eğitimin kalitesini yükseltmek, gelişmelerine fırsat ve olanak verecek yatırımlar yapmak üzere gelir sağlayabilirler." hükmü yer almakta olup, bu hüküm ile özel dershanelerin amaçlarına da açıklık getirilmektedir. Özel dershaneler, uzun yıllardır, Türkiye'nin gündeminde yer alan birçok sınava öğrenciyi hazırlayıcı kurslar düzenlemektedir. Bu çaba içerisinde kendilerine başvuran öğrencilere bir yandan danışmanlık yaparken, öte yandan

yürütülen kurslarla ilgili öğrenci gelişim düzeylerini görmek için çoktan seçmeli testlerden de yararlanmaktadırlar. Dershanelerin eğitim-öğretim programları, Türk Devletinin milli güvenliğine ve menfaatine aykırı olmamak şartıyla kurum idaresince hazırlanır ve Milli Eğitim Bakanlığının onayına sunulur. Öğrenci sayıları Milli Eğitim Bakanlığı'nca belirlenen standartlara uygun olarak belirlenir ve Bakanlığın izni olmadan arttırılamaz (İTO, 2005: 10).

Özel dershaneler çeşitli sınavlara öğrenci hazırlamaktadır. Başta üniversitelere öğrenci seçme amacıyla yapılan (YGS ve LYS), Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 6, 7. ve 8. sınıf için Seviye Belirleme Sınavı (SBS), Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS), Akademik Personel ve Lisansüstü Eğitimi Giriş Sınavı (ALES), yabancı dil sınavı (YDS), Tıpta Uzmanlık Sınavı (TUS), Açık öğretim gibi sınavlara hazırlık amacıyla faaliyet göstermektedir.

2.3.6.1. Dershaneciliğin Tarihsel Gelişimi

Dershaneciliğin ülkemizdeki tarihçesinde 1915, 1965, 1983 ve 1984 yılları önemli yıllar olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizde özel dershanelerin varlığı Cumhuriyet dönemi öncesine kadar uzanmaktadır. Özel dershanelerin varlığına işaret eden yazılı ifadeyi 1915 tarihli 1331 sayılı Mekatib-i Hususiye Talimatnamesi'nde açıkça görmek mümkündür. Adı geçen talimatnamenin 1. maddesinin 2. paragrafında "... bir veya birkaç fen, lisan ve sanat öğretimine mahsus olarak açılan özel dershaneler de özel okullardan sayılır" denmektedir (Koçer, 1991:206).

Özel öğretim kurumlarının ilk yasal dayanağını teşkil eden, 1965 tarih ve 625 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu çıkıncaya kadar, bu kurumların kuruluş, işleyiş ve denetimini düzenleyen Hususi Mektepler Talimatnamesi'nin yayınlandığı Cumhuriyet öncesi dönemde; bugünkü gibi öğrencileri yetiştirmeye ve onları sınavlara hazırlamaya yönelik olmasa da yetişkinlere, fen, lisan ve sanat alanında kurslar düzenleyen dershanelerin bulunduğu anlaşılmaktadır (Duman, 1984: 14).

Özel Dershaneler bugünkü statülerine 08.06.1965 tarih ve 625 sayılı yasa ile kavuştu. Ancak, üzerinden birkaç yıl geçmeden varlıkları tartışma konusu oldu. 1970'li yıllarda başlayan tartışma, 12 Eylül 1980 ihtilâlından sonra daha da yoğunlaştı. 1983'te özel dershanelerin kapatılması ile ilgili bir yasa tasarısı kurucu meclis gündemine getirildi. Uzun tartışmalardan sonra, kapatılmayı öngören bu yasa tasarısı reddedildi. Ancak, o zamanlar onay mercii olan Milli Güvenlik Konseyi bu kararı veto ederek, kapatılma ile

ilgili önergeyi kabul etti ve çıkarttığı 16.06.1983 tarih ve 2843 sayılı yasa ile özel dersanelerin, bu yasanın yürürlüğe giriş tarihinden bir yıl sonra, yani 31.07.1984 tarihinden itibaren kapatılmasına karar verdi. Kurumları kapatılma noktasına gelen özel dersane işletmecileri bu sırada bir araya gelmeye başladı. Ankara'da yapılan toplantılar ve lobi çalışmaları kurucu meclisi üyeleri üzerinde etkili oldu. Nitekim kapatılma önergesi bu çabalar sonucunda kurucu mecliste reddedildi. Ancak Milli Güvenlik Konseyi'nin vetosu ile kapatılma kararı alındı. Aynı yıl yapılan seçimler sonucunda kurulan Özal Hükümeti'nde konu yine tartışmaya açıldı. Bir araya gelen dersane sahipleri bir taraftan tasfiye işlemleri yaparken bir taraftan da hükümet nezdinde çeşitli girişimlerde bulunarak kapatılma kararının kaldırılması çabasına girdiler. Bu çaba sonuç verdi ve Özal Hükümeti, özel dersanelerin faaliyetini sürdürmesini sağlayan 11 Temmuz 1984 tarih ve 3035 sayılı yasayı kabul etti. Bu yasa ile yine 625 sayılı Özel Öğretim Kurumları Yasası'nın bazı maddeleri değiştiriliyor ve bir yıl önce 2843 sayılı yasa ile getirilen kapatma hükmü iptal ediliyordu (<http://www.ozdebir.org.tr>).

Özel dersaneler kurumsallaşma süreci içine girmiş ve ÖZDEBİR, GÜVENDER, TÖDER gibi birlik kuruluşlar vasıtasıyla kendi meslek örgütlerini kurmaya başlamıştır. Bu birlikler belli konularda ortak hareket etmeyi amaçlamaktadır. Dersanelerin sorunlarının, isteklerinin iletilmesi için önemli olduğu görülmektedir. Günümüzde ayrıca zincir dersaneler süreci yaşanmaktadır. Bazı dersaneler, isim hakkı vermek suretiyle Türkiye çapında şubeleşme yoluna gitmektedir. Bu dersaneler ün yapmış yayınları ile öğrenci toplamaktadır. Ayrıca çeşitli vakıflar, kuruluşlar da bu yolla dersaneler açmaktadır.

Milli Eğitim Bakanlığı 2013 sayısal verilerine göre Türkiye genelinde 3 bin 858 dershanede 51 bin 522 öğretmen çalışmakta, 1 milyon 280 bin 297 öğrenci de eğitim almaktadır.

Tablo 2. 2.'de son yıllarda dersane-öğrenci-öğretmen sayılarında meydana gelen değişiklikler verilmiştir 1965-1966'da 45, olan dersane sayısının 2013'te 3858'e ulaştığını görmekteyiz. Başlangıçta sadece büyük illerde açılan dersaneler artık küçük ilçelerimizde hatta birkaç bin nüfuslu yerleşim birimlerimizde bile varlıklarını sürdürüyor. Dersane bulunmayan ilimizin olmadığını görüyoruz. Dersane sayılarında son yıllarda görülen hızlı artış toplumda eğitime verilen önemi göstermektedir.

Tablo: 2. 2. Özel Dershanelerdeki Kurum, Öğrenci ve Öğretmen Sayıları (1999–2013)

Akademik yıl	Dershane sayısı	Öğrenci sayısı	Öğretmen sayısı
1999-2000	1.808	500.464	17.073
2000-2001	1.864	523.244	18.175
2001-2002	2.002	588.637	20.112
2002-2003	2.122	606.522	19.881
2003-2004	2.568	668.673	23.730
2004-2005	2.984	784.565	30.537
2005-2006	3.570	925.299	41.031
2006-2007	3.986	1.071.827	47.621
2007-2008	4.031	1.122.861	48.855
2008-2009	4.262	1.178.943	51.916
2009-2010	4.193	1.174.860	50.432
2010-2011	4.099	1.234.738	50.209
2011-2012	3.961	1.219.472	50.163
2012-2013	3.858	1.280.297	51.522

Kaynak: Özel Dershaneler Raporu (yıl belirtilmemiş) (<http://www.ozdebir.org.tr>)

(Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013, 2013: 37) (<http://sgb.meb.gov.tr>)

Tablo 2. 2. incelendiğinde özellikle 2000 yılından itibaren hızlı bir artışın yaşandığı dikkat çekmektedir. Ortaöğretim öğrencileri yanında İlköğretim öğrencilerinin SBS' ye hazırlık için ve üniversite mezunlarının KPSS' ye hazırlık amacıyla dersanelere gitmesi bu artışların sebebini büyük ölçüde göstermektedir.

Sınav puanını yükseltici yol, yöntem ve teknikler önem kazanmıştır. Bu durum öğrencilerin zayıf oldukları derslerden takviye aldıkları ve sınavla ilgili diğer becerileri kazandıkları özel dersanelerin yoğun bir şekilde yaygınlaşmasına neden olmuştur. Yine okullardaki ders içerikleri ve sınav şekilleri ile üniversite giriş sınavlarının biçimi arasında çok büyük farklar olması bu artışın sebepleri arasındadır.

2.3.6.2. Özel Dersanelerle İlgili Mevzuat

Türkiye'deki özel öğretim kurumları, 625 sayılı yasa çıkıncaya kadar 1915 yılında çıkarılan 1331 talimatnamesiyle, 1926 tarih ve 789 sayılı kanunun 3. Maddesi ve buna istinaden çıkarılan genelgelere göre kurulmuş ve yürütülmüştür. Fakat bu talimatname yetersiz kalmıştır. 1965 yılında 625 sayılı özel öğretim kurumları kanunu çıkarılmıştır. Özel dersanelerin açılışı, işleyişi, denetimleri 625 sayılı kanuna istinaden yapılmaktadır. Özel dersanelerin yine aynı kanuna dayalı olarak çıkartılan tüzük ve

yönetmeliklerle işleyişi düzenlenmektedir. Özel dershaneler 625 sayılı kanuna göre Milli Eğitim Bakanlığına tabiidir.

Özel dershaneler; çok geniş bir mevzuata göre iş ve işlemlerini yürütmektedirler. Başta 625 sayılı Özel Öğretim Kurumları Yasası, Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği ve Özel Dershaneler Tip Yönetmeliği olmak üzere, pek çok yasa, yönetmelik, yönerge ve genelgeye göre faaliyet yürütmektedirler. Bunlardan bazıları:

- ❖ 254 sayılı Yasa Hükmünde Kararname
- ❖ 326 sayılı Yasa Hükmünde Kararname
- ❖ Özel Öğrenci Etüt Eğitim Merkezleri, Özel Kurslar ile Örgün Eğitim
- ❖ Dışındaki Diğer Kurslara Ait Program Çerçevesi
- ❖ Özel Öğretim Kurumlarına Ait Standartlar Yönergesi
- ❖ Özel Öğretim Kurumlarında Ücretsiz Okuyacak Öğrenciler Hakkında Yönetmelik
- ❖ Özel Öğretim Kurumları Öğrenci Ücretleri Tespit ve Tahsil Yönetmeliği
- ❖ Resmi veya Özel Öğretim Kurumlarının Hapishane, İçkili Yer ve Umuma
- ❖ Açık Yerlere Olan Uzaklıklarının Belirlenmesine Dair Yönetmelik

2.3.6.3. Özel Dershanelerin Fonksiyonları

Özel dershaneler, eğitim sisteminin doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Öğrencileri; bir üst okulun veya yükseköğretime giriş sınavlarına hazırlamak, istedikleri derslerde yetiştirmek ve bilgi düzeylerini yükseltmek amacıyla faaliyet gösteren özel öğretim kurumlarıdır.

Devlet okullarında sınıfların kalabalık olması ve öğretmen yetersizliği gibi birçok etken eğitim-öğretim faaliyetlerinde eksikliklere yol açmaktadır. Özel dershaneler bu durumlarda devreye girerek eksiklikleri gidermektedir. Bu durum özel dershanelerin, devlet okullarında verilen eğitim-öğretimi tamamlayan kurumlar olduğunu göstermektedir.

Okullarda mesleki yönlendirmenin yeterince yapılamaması, toplumun meslek eğitimi hakkında yeterli seviyede bilgi sahibi olmaması sonucunda ortaöğretim mezunlarının

tamamına yakını üniversiteye gitmek istemektedir. Üniversite seçme ve yerleştirme sınavı ile lise müfredatı arasında paralellik kurulmadan özel dersanelere olan talep artarak devam edecektir.

MEB tarafından hazırlanarak DPT'ye sunulan raporda, özel dersanelerin Türk eğitim sisteminde yaygınlaşmasına zemin hazırlayan sebepler özetle şöyle sıralanmıştır (Duman, 1984: 24-25):

- ❖ Öğretmenlerin yurt düzeyindeki dağıtımının illere ve il içerisindeki okullara göre büyük farklılıklar göstermesi.
- ❖ Öğretmenlerin yetişme ortamı ve menşei farklılıkları nedeniyle bilimsel yönden eşit düzeyde bulunmamaları.
- ❖ Bazı okullarda derslerin boş geçmesi veya önemli bir kısmının meslekten olmayanlarca doldurulması.
- ❖ Fizik, kimya, biyoloji ve dil gibi uygulamalı dersler için tüm okullarımızın gerekli araç ve gereçlerle donatılmaması.
- ❖ Öğrencilerin, giriş sınavlarında, müfredat programlarının tamamından sorumlu olmalarına rağmen, birçok okullarda müfredat programlarının zamanında bitirilememesi.
- ❖ Okullarda uygulanan sınav tipi ile seçme sınavlarında uygulanan sınav tipinin farklı olması.
- ❖ Giriş sınavlarının muhtevası ile öğrenim kurumlarında kazandırılan bilgi arasında özdeşlik bulunmayışı.
- ❖ Yatırımların nüfus artış hızını izleyememesi sonucu, okullarımızdaki sınıf mevcudunun öğretimi olumsuz yönde etkileyecek kadar çok olması.
- ❖ Farklı program uygulayan liselerin öğrencilerinin aynı sınava tabi tutulmaları.
- ❖ Okul dışından sınava girecek öğrencileri yetiştirmek için, devlet okullarında mevcut bir sistemin bulunmayışı.

Dersaneler Anadolu Liseleri, Fen Liseleri, Özel Okullar ve üniversitelere girecek olan öğrencilere yönelik hazırlık kursları düzenlemektedirler. Özel dersanelerin işlevini,

bilgi eksiğinin kapatılmasının yanı sıra sınav tekniğinin kazandırılması şeklinde açıklamak mümkündür.

2.3.6.3.1. Eğitim-Öğretim

Özel dersanelerde genelde eğitim-öğretim çalışmaları pazartesi hariç haftanın 6 günü yapılmaktadır. Hafta sonu grupları sabah ve öğlen olmak üzere iki devrede derslere devam etmektedir. Hafta içi grupları salı, çarşamba, perşembe ve cuma günleri öğrenime devam etmektedir. Bir öğrenci ortalama yıllık 250-550 saat ders görmektedir.

Dersanelerde genelde ara sınıf takviye kursu, üniversiteye hazırlık kursu, ortaöğretim kurumlarına hazırlık kursu ve KPSS' ye hazırlık olmak üzere dört tip program mevcuttur. Bazı dersanelerde ortaöğretim ve ilköğretim ayrı şubelerdedir.

Özel dersanelerde yapılan öğretim etkinlikleri, aslında bir okulda yapılan öğretim etkinliklerinden çok farklı değildir. Öğrencilerin daha başarılı olma isteğiyle devam ettikleri özel dersanelerdeki öğretim, okul müfredatına (programına) paralel yürütülen tamamlayıcı ve pekiştirici bir öğretim şeklidir. Yapılan öğretim şekli; öğrencinin ara sınıfta kendisini daha iyi yetiştirmesi, okula takviye sağlaması ve bir üst okulun giriş sınavlarına hazırlanması amacıyla, değişmektedir. Ara sınıf yetiştirme kurslarında daha çok konu anlatımı yapılırken, üst okulların giriş sınavlarına hazırlama kurslarında konu anlatımı yanında test türü soru çözümüne önem verilerek konular uygulama düzeyine çıkarılmaktadır. Test çalışmaları öğrenim programının %12' sini kapsamaktadır (İTO, 2005: 17).

Özel dersanelere öğrenciler, derslerde daha başarılı olma ve sınavlarda istedikleri başarıyı elde etme amacıyla devam etmektedir. Okul, seviye ve istek durumuna göre öğrenciler sınıflandırılmakta ve açılan sınıfın veya grubun düzeyine uygun programlar geliştirilmektedir. Seviyeye uygun şekilde konuların genel bir tekrarı yapıldıktan sonra test uygulamalarına geçilmektedir (İTO, 2005: 18).

Özel dersaneler, okullarda uygulanan programların varsa eksiğini tamamlamakta, yoksa verileni pekiştirmektedir. Bunu yaparken okulların veremediği teknik yapılanmayı sağlamakta, benimsetmekte ve hedef olan başarıya yönlendirmektedir. Bu yönüyle, özel dersanelerde aslında kavramaya ve uygulamaya yönelik bir öğretim vardır denilebilir (İTO, 2005: 18).

Özel dershanelerde uygulanan programlar, okul derslerinin paralelinde hazırlanmakta ve Milli Eğitim Bakanlığının onayı ile yürütülmektedir. Bakanlık müfettişleri ile de denetimi yapılmaktadır. Özel dershanelerin çoğunda, çağa uygun bilimsel yöntemlerle öğretim yapılmaktadır. Okul, seviye ve istek durumuna göre öğrenciler sınıflandırılmakta ve açılan sınıfın veya grubun durumuna uygun programlar geliştirilmektedir. Seviyeye uygun şekilde konuların genel bir tekrarı yapıldıktan sonra test uygulamalarına geçilmektedir. Not ilişkisinden uzak olan bu öğretim şeklinde öğrenme çok daha iyi olabilmektedir (Öz-De-Bir 2005: 16).

Dershanelerde kayıt olan her öğrenciye soru bankaları, konu anlatımlı kitaplar, dergi aboneliği, rehberlik yayınları ve daha birçok materyal ücretsiz verilmektedir. Sınavlarda derece yapabilecek öğrenciler için özel kamp programı hazırlanmaktadır. Kampa katılacak öğrenciler yıl boyunca girdikleri sınav sonuçlarına göre seçilmektedir. Bu öğrenciler daha sonra dershanenin reklamlarında kullanılmaktadır.

Ders dışında yapılan etüt saatlerindeki amaç öğrencilerin ders saatleri içerisinde ve ders dışı çalışmalarında cevaplandıramadıkları sorularına cevap vermektir. Anlayamadığı konularla ilgili çalışmalar yapmaktır. Etüt çalışmaları dershanecilik açısından oldukça önem kazanmıştır.

Özel dershaneler, sınavlarla ilgili her türlü bilgiyi öğrencilerle ve velilerle paylaşmaktadır. Başvuruların yapılması, formların doldurulması konusunda öğrencilere yardımcı olunmaktadır. Yine sınavlarla ilgili değişiklikler, yenilikler veli ve öğrencilere bildirilip gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktadırlar.

2.3.6.3.2. Rehberlik

Özel dershanelerde, rehberlik faaliyetleri “eğitim rehberliği”, “mesleki rehberlik” ve “psikolojik danışma” çalışmaları olarak üç ana başlıkta ele alınmaktadır.

2.3.6.3.2.1. Eğitim Rehberliği

Eğitim rehberliği; öğrencinin öğrenim alanında başarılı olabilmesi için yapılan yardımları ifade etmektedir. Eğitim rehberlik hizmetleri olarak yapılan etkinliklerden bazıları şunlardır:

- ❖ Öğrencilerin bilgi seviyeleri ölçülerek çeşitli seviye gruplarına ayrılmaktadır.
- ❖ Öğrencilere, verimli ders çalışma teknikleri konusunda bilgi verilmektedir.

- ❖ Öğrencinin ilgi ve yeteneklerini, doğrultusunda uygun bir hedef oluşturmasına yardımcı olunmaktadır.
- ❖ Sınavlardaki başarı durumları takip edilerek öğrencilerle öğrencilere yardımcı olunmaktadır.
- ❖ Öğrencilerin başarısızlık sebeplerini belirlenerek çözüm yolları aranmaktadır.

Çözüm için gerektiğinde veliler ders öğretmenleriyle iletişim kurmaktadır. Rehber öğretmenler sınıflarının tüm rehberlik çalışmalarından sorumlu olup devam-devamsızlık, disiplin, başarı takibi, ders çalışma tekniklerinin kazandırılması ve benzeri konularda rehberlik yapmaktadır. Genelde dersanelerde başarı düzeyi yüksek öğrenciler üzerinde bu çalışmalar titizlikle yapılmaktadır.

2.3.6.3.2.2. Mesleki Rehberlik

Özel dersane öğrencilerinin en fazla yardıma gereksinim duydukları konuların başında kendi ilgi ve yeteneklerine uygun mesleği seçme, üniversiteleri tanıma, doğru tercih sıralaması yapmak gelmektedir. İşte, öğrencilerin mesleklere ve meslek seçimlerine ait sorunlarını ele alan rehberlik etkinlikleri, mesleki rehberlik adını almaktadır. Özel dersaneler şu konularda öğrencilere mesleki rehberlik yapmaktadırlar (Öz-De-Bir, 2005: 20-21):

- ❖ Öğrencinin; fiziki özelliklerinin, kişisel özelliklerinin, akademik özelliklerinin, sosyo-ekonomik özelliklerinin, ilgi ve yeteneklerinin belirlenmesi.
- ❖ Mesleklerin; iş bulma olanakları, çalışma ortamı, öğrencinin ilgi ve yeteneklerine uygun olup olmadığı, ekonomik koşulları, işin avantaj ve dezavantajları, işte ilerleme, yaratıcılık, tekdüzelik veya değişiklik, yetenekleri kullanma gibi özelliklere uyup uymadığı gibi niteliklerin araştırılması, öğrencilere tanıtılması.
- ❖ Üniversitelerin; eğitim-öğretim olanakları, beslenme, barınma, ulaşım vb. olanakları, ailenin ekonomik durumuna uygun olup olmadığı gibi özelliklerinin araştırılması ve öğrencilere tanıtılması.
- ❖ Öğrencilerin, dersanedeki öğrenimleri süresince katıldıkları tüm sınav sonuçlarının değerlendirilip ortalama puanlarının hesaplanması, bir cetvel haline

getirilerek, tercih sırasında öğrencinin durumu ile tercihleri arasında uyum sağlanmasına yardımcı bulunulması.

- ❖ Öğretim yılı içerisinde veli toplantıları yapılarak, öğrencilerin, başarıları için gerekli olan ve velileri tarafından bilinmesinde yarar görülen özelliklerinin velilere iletilmesi, velilerden de öğrencilerin öğretmenler tarafından belirlenemeyen özellikleri varsa bunların öğrenilip öğrencilere daha yararlı olunması, ayrıca gençlerin eğitimi ile ilgili önemli uyarılarda bulunulması.
- ❖ Meslek seçiminde aile veya yakın çevre tarafından uygulanan baskı unsurunun ve yanlış yönlendirmelerin ortadan kaldırılması veya azaltılması için çalışmalar yapılması.
- ❖ Öğretim yılı içerisinde sınav sistemleri, üniversite tanıtımı, mesleklerin tanıtımı, genel tavsiyeler vb. konuları kapsayan rehber kitapçıklar hazırlanarak, öğrencilerin yararlanmasının sağlanması.
- ❖ Rehberlik Servisi'nde kurulacak kitaplıkta, öğrencilerin ödevlerini yapabilecekleri, üniversite ile ilgili her türlü sorularına yanıt bulabilecekleri, gençlik sorunları ve eğitimi ile ilgili konuları kapsayan kaynakların bulundurulması.
- ❖ Her öğretmenin, rehberlik servisi görevlilerince motive edilerek, birer rehber öğretmen gibi öğrencileri tanıyıp yönlendirmelerinin sağlanması.

Özel dersane öğrencilerinin kendi ilgi ve yeteneklerine uygun mesleği seçme, üniversiteleri tanıma ve doğru tercihte bulunma gibi ihtiyaçları mesleki rehberlik olarak nitelendirilebilir Burada amaç öğrencilerin sağlıklı karar vermesinin sağlanmasıdır. İş bulma imkânları, kazancı, şartları, gibi konularda öğrencilere bilgi verilmektedir. Üniversite tanıtım gezileri düzenlenerek öğrencilerin, tercih edecekleri üniversitelerin eğitim-öğretim, beslenme, barınma, ulaşım gibi imkânları hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmaktadır. Bu amaçla hazırlanan sınav sistemi, üniversite tanıtımı, mesleklerin tanıtımı, bölüm sıralamaları ve benzeri konuları kapsayan rehber kitapçıklar, yararlanmaları için öğrenci ve velilerin hizmetine sunulmaktadır.

2.3.6.3.2.3. Psikolojik Danışma

Psikolojik sorunlarla ilgili yapılan danışmadır. Rehberlik ve Araştırma Servisi, psikolojik yardıma gereksinimi olduğunu belirlediği veya problemi nedeniyle servise

kendiliğinden başvuran öğrencilere çeşitli psikolojik yardım etkinliklerinde bulunabilir. Gençlerin meslek seçiminde ve psikolojik konularda büyük sorunları bulunmaktadır. Bu sorunlarının veya daha başka sorunlarının çözümünde gençlere yardımcı olunması gerekir. Rehberlik servisleri, sınav stresi sonucu yaşanan psikolojik sorunlara çare bulmak için, psikolojik danışmanlık faaliyetleri yürütmektedir. Öğrencilerin karşılaştıkları kendine güvenmeme, kendini küçümseme, başaramama korkusu, sınav heyecanı, gelecek kaygısı, gibi psikolojik sorunlar ele alınmaktadır.

2.3.6.3.3. Ölçme Değerlendirme

Deneme sınavları sonucunda elde edilen sonuçlar, derse giren öğretmenler ile rehberlik ve psikolojik danışmanlık servisi tarafından yorumlanarak, öğrencilerin durumları belirlenmektedir. Sınav sonuçlarına göre öğrencilere, etüt, ders takviyesi gibi destekler sağlanmaktadır. Hatta bazı dersanelerde sınav sonuçlarına göre sınıf değişiklikleri yapılmakta, yani bir çeşit ödül ve ceza sistemi uygulanmaktadır.

2.3.6.3.4. Diğer Faaliyetler

Dersaneler yukarıda belirtilenler dışında aşağıda sıralanan birçok faaliyeti de gerçekleştirmektedir.

- ❖ Konferans, paneller ve söyleşiler,(Meslek seçimi, sınav kaygısı, anne-baba iletişimi)
- ❖ Çeşitli veli ve öğrenci seminerleri,
- ❖ Ders ve test kitapları dışında yayınlanan çeşitli kitap ve dergiler,
- ❖ Çeşitli kampanyalar
- ❖ Geziler,
- ❖ Moral etkinlikleri
- ❖ Spor etkinlikleri
- ❖ Sanat etkinlikleri

2.3.6.5. Dersanelerle İlgili Değerlendirmeler ve Dersanelerin Geleceği

Türk eğitim sistemi içerisinde önemli bir işlevi yerine getiren özel dersaneler ile ilgili ilgili ilgisiz pek çok kişi, kurum ve kuruluş tarafından çok çeşitli eleştiriler yapılmaktadır. Bu kurumlara karşı gösterilen duyarlılık konunun aynı zamanda

toplumsal bir boyuta eriştiğini de göstermektedir. Bu yüzden özel dersanelerle ilgili belli başlı değerlendirmeleri özetlemek ve bu kurumların geleceğine dair bir öngöründe bulunmak gerekli ve yararlı olacaktır.

Dersanelerle ilgili tartışmaları dört maddede toplarsak:

1) Okullar programlarını uygularken, özel dersaneler ve sınavlar eğitim sistemi üzerinde baskı oluşturmaktadır.

Burada asıl üzerinde durulması gereken sınavlardır. Sınavlar yeterlilik ve beceriyi ölçmek yerine, eleyici nitelikte bir yapıya dönüşmüştür. Sınavın eleyici yapıda olması, yükseköğretimden faydalanma arzusundaki aileleri ve öğrencileri yarışmacı konumuna sokmuştur.

Okullarımızda alt yapı, donanım ve insan kaynakları bakımından bölgelere göre ciddi farklılıklar vardır. Öğrenciler ve aileleri bu durumu telafi etmek için özel dersanelere yönelmektedir. Ayrıca velilerin ve öğrencilerin birbirleri üzerinde oluşturduğu baskı, “Dershaneye gidilmeden sınav kazanılmaz” söylemleri dersanelere yönelmeyi arttırmaktadır. Özel dersaneler eğitim sistemindeki bazı olumsuzluklara istinaden bir sonuç olarak ortaya çıkmış ancak, zamanla eğitim sistemi üzerinde baskı unsuru haline dönüşmüştür. Baskı, sınava yönelik ders işleme, örnek ve alıştırma çözme, sınavda çıkmayan konuları hiç işlememe şeklinde öğrencilerden gelen isteklerden kaynaklanmaktadır. Veli ve öğrencilerin gözünde en iyi öğretmen, sınava yönelik ders işleyen öğretmenlerdir. Bu beğeniyi kazanmak isteyen öğretmenler de “Benim öğrencilerim de sınavlarda başarılı olsun” diyerek dersleri bu şekilde işlemektedir.

Bu kadar dershanenin var olması okulların sadece diploma için gidilen yer olarak görülmesine neden olmaktadır. Bakıldığında son sınıf öğrencileri okullara değil dersanelere devam ettiği görülmektedir. Eğitim sadece sınav başarısına endeksli olmamalıdır. Bu açıdan eğitimin birincil hedefi sınav başarısı olmamalıdır. Dersanelerin olmazsa olmaz konumdan çıkarılıp okula destek olan kurumlar haline getirilmesi gerekmektedir.

2) Özel dersaneler dolayısıyla öğrencilerin gelişimi olumsuz etkilenmektedir.

Eleyici nitelikteki sınav etrafında yaşanan yarış çocuklarımızı hem eğitimden uzaklaştırarak test ağırlıklı bir zihin biçimine sürüklemiş, hem de sürekli depresyona ve toplum dışına iterek kişilik gelişimlerini dahi olumsuz etkilemeye başlamıştır. Sorunun

önemli bir boyutu, çocuklarının sınavda başarılı olması için maddi imkânlarını seferber eden anne-babaların çocuklarıyla birlikte depresif karakterler haline gelmeleridir. Sınav stresinin Türk ailesinin psikolojik dengesini bozduğu söylenebilir. ÖSS etrafında gelişen ve çığ gibi büyüyen dersane sektörü ise, eğitim sistemini temel amaçlarından saptırmıştır. Öte yandan, artık okullarda da test odaklı bir öğretme ve ölçme-değerlendirme sisteminin hâkimiyeti söz konusudur (TED, 2005:2).

Özel dershaneler, öğrencilerin hem okulda hem de dershanede eğitim almak suretiyle yoğun bir çalışma temposu içerisinde hayatlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Sınavlara hazırlık dönemlerinde, öğrencilerin adeta birer “yarış atına” dönüştürülerek sosyal hayattan koparıldıkları, çocukluklarını ve gençliklerini ruhuna uygun yaşayamadıkları ve ilgi duydukları kültür, sanat, spor her hangi bir faaliyete katılamadıkları görülmektedir (ÖZ-DE-BİR, 2005: 34-35).

Sınav baskısı dolayısıyla okuldan kalan vakitte dershaneye devam edilmesi öğrencilere vakit bırakmamaktadır. Bu da gelişimleri için önemli olan birçok aktivitenin yapılamamasına neden olmaktadır.

3) Özel dershaneler, paralı eğitim vermektedirler, pahalıdırlar ve bu yüzden de eğitimde fırsat eşitliğini bozmaktadırlar.

Öğrencileri dershaneye yönlendiren en önemli faktör, bu kurumlara devam eden öğrencilerin sınavda sergiledikleri performanslarının daha yüksek oluşudur. Genelde başarı oranı yüksek olan bu eğitim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin, 2004 yılında yapılan ÖSS'de %90 oranında bir başarı sağladığı görülmüştür (Kanat 2005: 138).

Günümüzde dershaneye giden öğrencilerin üniversite giriş sınavlarında, dershaneye gitmeyen öğrencilere göre daha başarılı oldukları tespit edilmiş bir gerçektir. Ekonomik şartları iyi olan öğrenciler, özel ders gibi pahalı bir yolla sınavlara hazırlanırken, özel dershaneler orta ve dar gelirli aile çocuklarına çok daha ekonomik şartlarda hizmet vererek, bir ölçüde fırsat eşitliği sağlamaktadırlar. “Öğrenci Ücretleri Tespit ve Tahsil Yönetmeliği” hükümleri, özel dershanelerin uygulayacakları ücretlere ilişkin düzenlemelerle, bu kurumların aşırı kâr sağlamak için çok yüksek ücretlerle öğrenci kabul etmesini kısıtlayıp denetim altına almıştır. Tabii ki bunun iyi denetlenmesi gerekmektedir.

4) “ Özel dershaneler eğitimi ticari bir meta haline getirmektedirler.”

Bu eleştiri her ne kadar doğru olsa da eğitimde zaten özel okullar ve özel üniversiteler hızla artmaktadır. Dershanelerin özel okula dönüştürülmesi çalışmaları devam etmektedir. Ayrıca lise mezunları, sınavı kazanamayınca, bir sonraki yıl sınava hazırlanma dışında fazla bir seçeneği bulunmamaktadır. Kısaca ortaöğretim gençleri iş hayatına hazırlama işlevinde başarılı değildir. İlk iş üniversiteye giriş sistemindeki yığılmayı önlemek olmalıdır.

Öğrenci aileleri, çocuklarının üniversiteye girebilmesi için dershanelere ve hatta hukuksal bir karşılığı olmayan etüt merkezleri vesaire gibi dersane benzeri yapılanmalara çok büyük miktarlarda harcamalar yapmaktadırlar. Bu büyük rakamların yükseköğretime giriş kapısında harcanması yerine yükseköğretim kurumlarına kanalize edilmesine imkân tanınmalıdır (DPT, 2013: 124-125) .

MEB’in 2009–2014 Stratejik Planı’nda dershaneleri örgün eğitimin bir parçası haline getirmek istediği görülmektedir. “Stratejik Hedef 5.3: Ortaöğretim ve yükseköğretime hazırlık dershanelerinden özel okula dönüştürülebileceklerin tespit edilerek 2014 yılı sonuna kadar % 70’inin özel okula dönüştürülmesinin teşvikini sağlamak” (MEB 2010-2014 SP, 2009: 112).

Dünyadaki özel örgün eğitime yönelişteki artış ve devletin, dershaneleri özel okula dönüştürmeye yönelik politikalarından yararlanarak diğer kamu kuruluşlarıyla iş birliği içerisinde dershanelerin okula dönüşümüyle ilgili teşvikleri (arsa tahsisi, vergi muafiyeti vb.) içeren yeni mevzuat geliştirilecektir. Bakanlığın, dershanelerle ilgili ayrıntılı veriye ulaşma gücü kullanılarak, bağımsız binada faaliyet gösteren dershanelerin okula dönüştürülmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır. Mevzuat düzenlemesiyle okullara yönelik mevcut ve yeni teşviklerin dönüşüm tercihini yapacak dershaneler tarafından da kullanılmasına imkân sağlanacaktır. Mevcut mevzuatın dershanelerin okula dönüştürülmesine imkân sağlayacak biçimde geliştirilerek dersane personelinin dönüşümden olumsuz etkilenmemesi sağlanacaktır. Ülkemizde son dönemde yapılan eğitim reformlarıyla; eğitim sisteminde bir üst öğretime geçişlerin sınavla olması, yükseköğretimin talebin sınırlı bir kısmını karşılaması ve mesleki eğitime olan talebin düşük olması tehditlerini azaltacak çalışmalara hız verildiğinden dersane kurucularının geleceğe dönük yatırım planlarının özel okullara yönlendirilmesi sağlanacaktır (MEB 2010 -2014 SP, 2009: 113).

Milli Eğitim Bakanlığının bu hedef ve planları, dershanelerin yaptığı iş bilinmeden yazılmış gibi durmaktadır. Dershaneler ve özel okullar, işlev bakımından çok farklıdır. Birbirlerinin yerlerini doldurması düşünülemez. Özel okulda okuyan öğrencilerin bir kısmının aynı zamanda özel dershaneye devam etmesi bu farklılığa işaret etmektedir. Ancak kademeler arası geçiş sınavlarında yeni yaklaşımlar olursa veya bu sınavlar kaldırılırsa, ortaöğretimde meslek liseleri dâhil eğitim kalitesi artarsa, dershaneler işlevsiz kalır. Dershane ihtiyacı devam eder. Dershaneler kanunla kapatılınca sınavlara hazırlık, ders eksikliklerinin giderilmesi mutlaka bir şekilde mutlaka olacaktır.

2.3.6.4. Dünyada ve Türkiye’de Özel Dershanecilik Sektörü

Özel dershaneler sadece ülkemize özgü bir yapı değildir. Dünyanın birçok yerinde ülkemizdeki özel dershanelerle benzer yapılanmalar vardır.

Rekabete dayalı üniversite giriş sisteminin olduğu; Japonya, Yunanistan, Güney Kore, Avustralya, Fransa, İspanya, Portekiz, İtalya ve İsrail gibi pek çok ülkede özel dersane türü kurumlar vardır. Hatta Amerika Birleşik Devletleri’nde bile bu tür kurumları olduğu bilinmektedir (Öz-De-Bir,2005: 38).

Özel ders ve dershaneciliğin en yaygın olarak kullanıldığı ülkeler uzak doğu ülkeleridir. Güney Kore Ulusal İstatistik Kurumu’nun 2007 yılı verilerine göre Güney Kore’de farklı yollardan özel derslere katılım oranı ilkokul düzeyinde %88, ortaokul düzeyinde %74, lise düzeyinde ise %55 civarlarındadır (Lee, Park ve Lee, 2009: akt. Özoğlu 2011: 19).

Türkiye’de olduğu gibi Güney Kore, Hong Kong, Yunanistan ve Japonya gibi üniversiteye girişin merkezi sınavlarla yapıldığı ülkelerde özel ders veren kurumlar oldukça yaygın bir şekilde faaliyet göstermektedir. Aslında özel ders ve dershaneciliğe olan talebin nedeni rekabeti artıran sınavlar gibi gözükse bile, sınavların olduğu bu ülkelerin en büyük ortak özelliği eğitim sistemlerinin hiyerarşik bir yapıya sahip olmasıdır (Özoğlu, 2011: 18).

Japonya’da, üniversiteler başvuruların tamamını alacak kapasitede olmasına karşın, 10 milyon öğrenci ‘Juku’ adı verilen dershanelere devam etmektedir. Bu ülkede ilkokul düzeyinde özel ders alma oranı 1985 yılında %16,5 iken 2011 yılında bu oran %39’a ortaokul düzeyinde %75’e lise düzeyinde %60’a yükselmiştir. Japonya’da toplam ilk ve ortaöğretim okulu sayısı 39.000 iken dersane sayısı 49.000’i geçmiştir. Öğretmenlerin

%30'u dershanelerde çalışmaktadır. Japonya' da öğrencilerin büyük bölümü okul saatleri dışında özel dershanelere devam etmektedir. Okullarda sınıf mevcutları 20-30 iken, özel dershanelerde anfi şeklindeki sınıflarda mevcutlar 150-300 arasında değişmektedir. Mevcutların kalabalık oluşu pek yadırganmamakta ve öğrenme önünde bir engel olarak görülmemektedir. Özel dershanelerdeki bir yıllık kurs ücreti ortalama olarak 700.000 Yen civarındadır (İTO, 2005: 37).

En iyi liselere, en iyi üniversitelere girme ve buna bağlı olarak en iyi iş ve yaşam koşullarını elde etme isteği, Japon kalkınmasının temel ögesidir. Bu noktada çok iyi organize olmuş ve topluma dinamizm veren özel dershaneler, Japon eğitimine büyük katkı sağlamaktadırlar. Aşırı yarışın, öğrencilerin psikolojik olarak yorulmalarına neden olduğu şeklindeki görüşler Türkiye'de olduğu gibi Japonya'da da tartışılmaktadır. Japonya'daki bu sınav yarışını, sınav cehennemi olarak nitelendirenler de vardır (Öz-De-Bir, 2005: 40).

Yunanistan'da ortaöğretime hizmet veren özel dershaneler; ülkemizdeki özel dershanelere çok benzemektedir ve bunların sayıları 3 bin dolayındadır. Yabancı Dil Dershaneleri ya da Yabancı Dil Merkezleri ise çok daha yaygın olup, bunların sayıları 8 bin dolayındadır. Ayrıca izne bağlı olmadan açılan meslek kursları şeklindeki kurumlara da atölyeler denilmektedir. Yükseköğretim dershaneleri, yalnız yüksek öğretim öğrencilerine hizmet vermekte olup, bunların sayıları da tüm Yunanistan'da 2000 yılında 23 adetti (Öz-De-Bir, 2005: 40).

ABD'de de destek eğitim veren kurumların üst okul sınavlarına hazırlama ve başarıyı artırmadaki etkisi, bu kurumlara ilgiyi de artırmıştır. ABD'nin bazı bölgelerinde eğitim organizasyonun destek eğitim kurumlarına verildiği; "Kaplan" adlı bir destek eğitim kurumunun üst öğrenim sınavlarına hazırlık, matematik ve dil alanında 2000 şubeye ulaştığı biliniyor (Öz-De-Bir, 2012: 4).

ABD' de 4500 üniversite vardır ve bunların yüzde 80'ine üniversite giriş sınavı olarak değerlendirilebileceğimiz Standartized Aptitude Test (SAT) ve ACT Sınavları ile girilmektedir. Öğrenciler bu sınavlara özel kurumlar tarafından açılan kurslarla hazırlanmaktadırlar. ABD' de üniversiteye hazırlık kursları veren en büyük şirket Washington Post'a bağlı Kaplan Şirketidir. Bunların dışında Sylvan Öğrenme Merkezleri de öğrencilerin bu tür sınavlara hazırlanmasında destek vermektedir. Bu

okulların çalışma saatleri öğleden sonra başlamakta, akşama kadar sürmektedir. Sadece cumartesi tüm gün boyunca hizmet vermektedirler (İTO, 2005: 45).

ABD' de üniversiteye hazırlık kursu için 1 öğrenci ortalama 1200 dolar öderken Türkiye' de bu rakam 300 dolara inmektedir. Sektör temsilcilerinin tahmini olarak yapmış olduğu değerlendirmeye göre ABD' de bir dershanenin cirosu 1 milyar dolar iken Türkiye' de bütün dershanelerin toplam cirosu 500 milyon dolardır (İTO, 2005: 46)

Okula takviye ve üst öğretim okullarına geçiş için öğrencilerin yararlandıkları ve bizde özel dersane adıyla anılan kurumlar, farklı adlarla da olsa Yunanistan, Almanya, Portekiz, İngiltere, Fransa, İtalya, İrlanda, Güney Kıbrıs gibi AB ülkelerinde; ABD ve bazı Kuzey Amerika ülkelerinde; Güney Kore, Japonya, Tayvan gibi Asya ülkelerinde mevcuttur.

Çocukları okul çağına gelen anne-babaların haklı olarak, ilk düşündükleri çocuklarına iyi bir eğitim-öğretim sağlamaktır. Özel öğretim genellikle; kamu okullarının kapasite yetersizliği, kamu okullarının nitelik yetersizliği ve yüksek gelirli kişilerin çocukları için farklı bir eğitim aldırma isteği nedenleriyle gelişme göstermektedir. Özel dersane sisteminden yararlanabilmek, sınavlarda başarılı olabilmenin en önemli şartlarından biri haline gelmiştir. Bu sektörün yaygınlaşmasının sebebi, eğitimin kademeleri arasındaki geçişlerde rekabete dayalı sınav sistemlerinin olmasıdır.

15. 239. 702 toplam öğrencinin (yükseköğretim hariç) örgün eğitime devam ettiği ülkemizde 3 bin 858 dershanede 1.280.297 öğrenci öğrenim görmekte, 51.522 öğretmen görev yapmaktadır. Dershanelerde öğretmen dışında çeşitli personeller görev almaktadır. Dershane ücretleri 1000TL'den başlayıp butik dersane adıyla anılan dershanelerde 20.000TL'ye kadar çıkmaktadır. Ülkemizde dershane sektörünün yaklaşık 5 milyar TL ciro yaptığı sanılmaktadır.

Milli Eğitim Bakanlığının 2013 istatistiklerine göre Aksaray ilinde 83.557 öğrenci öğrenim görmektedir. Bunlardan 22.808'i ortaöğretim kurumlarına devam etmektedir. Ortaöğretim kurumları sayısı 62'dir. Aksaray ili genelinde 4.103 öğretmen görev yapmakta olup 1236'sı ortaöğretim kurumlarında görevini sürdürmektedir. Aksaray ili merkez ilçede 8 dershane faaliyetini sürdürmektedir.

2.4. Özel Dershanecilik Sektöründe Hizmet ve Hizmet Kalitesi

Burada hizmet kavramı, hizmet kalitesinin ölçümü hakkında bilgilere yer verilmiştir.

2.4.1. Hizmet Kavramı

Hizmet sektörünün gelişmiş ülkelerin ekonomilerindeki payı ve önemi her geçen yıl biraz daha artmaktadır. Hizmetler alanında hızlı bir gelişme yaşanmakta bu da günümüzde işletmeler açısından bir dinamizm getirmektedir. İşletmeler bir yandan mevcut hizmetleri yerine getirmekte bir yandan da yeni ortaya çıkan bir takım ihtiyaçları karşılamak üzere yeni hizmetler ortaya koymaktadırlar. Hizmetlerin geliştirilmesi ve verilen hizmetlerin sınırlarını belirleyen "hizmette sınır yoktur" ifadesi aynı zamanda hizmet kalitesinin sınırsızlığını da vurgulayan bir sözdür (Karahan, 2006: 27). Hizmet, elle tutulmayan, bir kuruluşun veya kişinin başka birine sunduğu aktivite veya yarardır ve sonuçta hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmaz (Palmer, 1994: 91). Hizmet soyut olan ve herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, bir grubun diğerine sunduğu iş veya performanstır (Kotler and Armstrong, 2004: 276). Hizmet, insan ve makineler tarafından insan gayretiyile üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziksel olmayan ürünlerdir (Skinner, 1990: 631). Hizmet, tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmek üzere üretilen, depolanamayan, üretildiği anda tüketilen ve heterojen özelliklere sahip etkinlikler bütünüdür (Gülmez ve Dört Yol, 2009:112). Hizmet sektörü dinamik bir sektördür. İnsanların dinamizmi ve sürekli değişen istek ve ihtiyaçları hizmet sektörüne de yansımaktadır (Eser, 2007: 13).

2.4.2. Özellikleri

Hizmetlerin somut bir varlık olmayışı, genellikle üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi, aynı hizmetlerin sunulmasında zaman ve yere bağlı olarak karşılaşılan zorluk veya algılama farklılığı ve stoklanamaz oluşu, kısacası hizmetlerin mallardan farklı özelliklere sahip olması, hizmet pazarlamasında karşı karşıya kalınan problemlerin mal pazarlamasından farklı olduğu gerçeğini ortaya çıkarmaktadır (Nakip ve diğerleri, 2012: 306). Bununla birlikte karşılaşılan problemleri de yine kendi yöntem ve stratejilerinden yararlanılarak çözümlenmesi gerekmektedir.

Fiziksel mallar ile hizmetler arasındaki farklar Tablo 2. 3'de özetlenmiştir.

Tablo 2. 3. Fiziksel Mallar ve Hizmetler Arasındaki Farklar

Fiziksel Mallar	Hizmetler
Dokunulabilir	Dokunulamaz
Türdeşdir	Türdeş değildir
Üretim ve dağıtım tüketimden ayrılmıştır	Üretim ve tüketim es zamanlı süreçlerdir
Bir şeydir (nesnedir)	Bir faaliyet ya da süreçtir
Temel değerler fabrikada üretilir	Temel değer alıcı ve satıcı etkileşimlerinde üretilir
Müşteriler genellikle üretime katılmazlar.	Müşteriler üretime katılırlar
Stoklanabilir	Stoklanamaz
Sahiplik transfer edilebilir	Sahiplik transfer edilemez

Kaynak: Öztürk, 2005: 8.

Hizmetlerin fiziksel mallardan farklılıklarını yansıtan çeşitli karakteristik özellikleri olmasına rağmen, hizmetlerin kendine özgü başlıca özelliklerini dört başlıkta altında toplamak mümkündür. Bunlar fiziksel varlığının olmaması (soyutluk), üretimle tüketimin birbirinden ayrılmaz olması (ayrılmazlık), değişkenlik veya heterojenlik ve dayanıksızlıktır (Mucuk, 2001: 287; Zikmund and D'amico, 1996: 281-282; Lehu, 2012:736; Nakip ve diğerleri, 2012: 307).

2.4.3. Sınıflandırılması

Literatürde hizmetlerin sınıflandırılması, farklı şekillerde yapılmıştır. Hizmetler belli ayrımlar gözetilerek dört ana grupta toplanabilir. Browning ve Singelman tarafından geliştirilmiş olan hizmetler şunlardır (Karahana, 2006: 30-31):

Dağıtıcı Hizmetler;

- ❖ Ulaştırma ve depolama hizmetleri
- ❖ Haberleşme hizmetleri
- ❖ Toptan ticaret hizmetleri
- ❖ Perakende ticaret hizmetleri

Üretici Hizmetleri

- ❖ Bankacılık, finansman hizmetleri
- ❖ Sigorta hizmetleri
- ❖ Gayri menkul alım satımı hizmetleri
- ❖ Mühendislik ve mimarlık hizmetleri
- ❖ Muhasebe
- ❖ Çeşitli ticari hizmetler

- ❖ Hukuki hizmetler

Sosyal Hizmetler

- ❖ Sağlık hizmetleri
- ❖ Hastaneler
- ❖ Eğitim
- ❖ Din hizmetleri
- ❖ Dernek ve vakıflar
- ❖ Posta hizmetleri
- ❖ Hükümet hizmetleri
- ❖ Çeşitli mesleki ve sosyal hizmetler

Kişisel Hizmetler

- ❖ Ev hizmetleri
- ❖ Konaklama hizmetleri
- ❖ Yeme- içme hizmetleri
- ❖ Tamir hizmetleri
- ❖ Yıkama ve kuru temizleme
- ❖ Berber ve güzellik salonları
- ❖ Eğlence ve tatil hizmetleri
- ❖ Çeşitli kişisel hizmetler

Eğitim hizmetleri sosyal hizmetler kategorisinde değerlendirilen bir hizmet türüdür. Tüketiciler eğitim ihtiyaçlarını karşılarken fiziki bir ürün almazlar, bununla birlikte eğitim hizmetinin kendilerine sunulmasında pek çok fiziksel araç-gereç ve unsurdan yararlanılır.

2.4.4. Eğitim Hizmetlerinde Pazarlama

Eğitim, insan ihtiyaçları içerisinde başlangıcı insan yaşam sürecinde çok önlerde olan ve sonucu da insan yaşam sürecinin sonlarında olan bir ihtiyaçtır. Birey yaşam sürecini pek çok evresinde bu hizmete ihtiyaç duymakta ve almaktadır. Bir tüketici olarak insan için çok önemli olan bu ürünün sunumunu yapmak üzere hem kamu hem de özel sektörde pek çok hizmet işletmesi ortaya çıkmıştır. Bu değer değişiminin her iki aktörüne de baktığımızda hem tüketicilerini hem de hizmet işletmelerinin farklı özelliklerde olduklarını görmekteyiz. Bu farklılıklar tüketicilerin işletmelerden farklı özelliklerde

hizmet talebini doğururken, işletmelerin de farklı pazarlama politikalarını geliştirmeleri ve uygulamalarını gerektirmektedir.

Kamu kurumlarında hizmetlerin kalite bakımından yetersiz olması, sınıfların kalabalık olması gibi nedenlerle özel öğretim kurumlarına talepler olmaktadır. Özel öğretim kurumları bu talebe cevap verebilmek için rekabet etmektedir. Tüketici konumda olan öğrencileri çekebilmek için çeşitli pazarlama faaliyetleri oluşmaktadır. Özel öğretim kurumları kendileriyle özdeşleşecek hizmetlerle rekabet gücünü artırmalıdır. Eğitim hizmetlerinin kalitesi öğrencilerin beklentileriyle uyumlu halde olmalıdır. Kurumlar reklamlar, broşürler vasıtasıyla kendilerini tanıtır. Eğitim kadrosu ve sınavlarda başarılı olan öğrencilerin ilan edilmesiyle tanıtımlar yapılmaktadır.

2.4.5. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi ile ilgili olarak pek çok yazar ve kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan tanımlamalar bulunmaktadır. Bu tanımlamaların odağında ortaya konulan hizmetin belli spesifikasyonlara uygunluğu, tüketicileri tatmin ediciliği, beklenen ihtiyaçları karşılaması vb. olduğu görülmektedir. Hizmet işletmelerinde üretilen hizmetlerin kalitesinin nasıl olduğu, üreticilerden çok o hizmeti alan tüketiciler tarafından belirlenmekte ve üretilen hizmet tüketicilerin beklentilerine cevap verdiği ölçüde beğeni kazanmaktadır (Karahana, 2006: 113). Beğeni kazandığı sürece de hizmetin tüketicisi olmaktadır. Bu durumda, hizmet kalitesinin tüketiciler tarafından tanımlanması önemli hale gelmektedir. Bu tanımın, tatmin edici olan mükemmel hizmet ve tatmin edici olmayan kötü hizmet şeklinde iki boyutundan söz edilebilir.

Hizmet kalitesinin hangi boyutlarda ölçülebileceğine ilişkin değişik görüşler vardır. Johnston 18 boyutta, Parasuraman 10 boyutta, Zeithaml 5 boyutta hizmet kalitesinin ölçülmesi gerektiğini ileri sürmektedir (İslamoğlu ve diğerleri, 2006: 145). İlk aşamada on boyut olarak belirledikleri hizmet kalitesi bileşenlerini daha sonra beş boyuta indirgemişlerdir. Bu boyutlar (Parasuraman ve diğerleri, 1988: 1991):

- ❖ Gözle görülür imkânlar,
- ❖ Anında hizmet,
- ❖ Doğru ve güvenilir hizmet,
- ❖ Güven telkin etme
- ❖ Müşteri tanıma anlama

2.4.6. Hizmet Kalitesi Ölçümü

Hizmet kalitesinin yönetilmesi noktasında vazgeçilmez bir adım olan “hizmet kalitesinin ölçülmesi” konusu üzerinde görüş birliği sağlanamayan, birçok araştırmacının değişik bakış açılarından farklı yaklaşımlar ve yöntemler önerdiği bir alandır. “Kalitenin belli aralıklarla ölçülmesinin olmazsa olmaz bir gereklilik olduğu” herkes tarafından kabul edilmekle birlikte, ölçümün nasıl yapılması gerektiği noktasında farklı yaklaşımlar söz konusudur. Farklı yaklaşımların nedeni ise hizmetlerin kendine özgü özellikleridir (Akbaba, 2007: 325).

Literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde birçok modelin kullanıldığı görülmektedir.

Hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan başlıca modeller şunlardır:

- ❖ Toplam Kalite Endeksi
- ❖ SERVQUAL modeli
- ❖ SERVPERF modeli
- ❖ Kritik Olay Yöntemi
- ❖ İstatistiksel Yöntemler
- ❖ Hizmet Barometresi
- ❖ Diğer Yöntemler

olarak sıralamak mümkündür. Burada sadece SERVQUAL modeline kısaca yer verilmiştir.

2.4.6.1. SERVQUAL Modeli

Hizmet kalitesinin ölçümünde çok yaygın bir şekilde kullanılan ölçeklerden birisi Parasuraman vd. (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Ölçek, beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında ortaya çıkan farka dayanmaktadır. Özünde, SERVQUAL ölçeği, alınan hizmetle ilgili algılama ile hizmet alınmadan önceki hizmetin nasıl olması gerektiği ile ilgili beklentilerin karşılaştırılması sureti ile hizmet kalitesini ölçmektedir. Yani algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki farka dayanmaktadır. Değerlendirmelerde, algılamaların beklentilere eşit veya daha yüksek çıkması durumunda (hizmet kalitesi = performans => beklenti) alınan hizmetin kaliteli, algılamaların beklentilerden daha düşük çıkması durumunda (hizmet kalitesi = performans < beklenti) ise alınan hizmetin kalitesiz olduğu ön görülmektedir. Parasuraman vd. (1985) tüketicilerin hizmet kalitesinin belirleyicileri olarak isimlendirilen fiziki unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, iletişim, tutarlılık, emniyet,

yeterlilik, saygı, ulaşılabilirlik ve empati olmak üzere 10 farklı kriteri kullanarak, hizmetin kalitesini belirlediklerini ileri sürmüşlerdir. Ancak bu kriterlerin sayısı, daha sonra fiziki unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, kesinlik ve empati olmak üzere beşe düşürülmüştür (Parasuraman vd., 1988).

Geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanan SERVQUAL ölçeği 1991 yılında son şeklini almıştır. Ölçek beklentiler ve algılamalar altında iki ana bölümden oluşmaktadır (Alakavuk, 2007: 334).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, algılanan hizmet kalitesini, “müşterinin mükemmel veya ideallere dayanan beklentileri ile işletmenin algılanan performansını karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkan global bir değerlendirme olarak” tanımlamaktadırlar (Bitner vd, 1990: 72).

SERVQUAL modelinin beş boyutu aşağıdaki gibi gruplanarak tanımlanabilir (Alakavuk, 2007: 334-335):

- 1.Fiziki Görünüm: Bina, tesis, ekipman, personel ve iletişim malzemelerinin görünümü,
- 2.Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yerine getirme.
- 3) İsteklilik: Müşterilere yardımcı olma ve zamanında hizmet sağlama isteği
- 4) Teminat: Çalışanların bilgili ve nazik olmaları, güven duygusu yaratmaları.
- 5) Empati: Firmanın müşterilerine kişisel özen göstermesi ve duyarlı davranması.

2.5. İlgili Araştırmalar

Duman (1984) tarafından yapılan “Özel Dershaneler ve İşlevleri” adlı tez çalışmasında üniversite giriş sınavlarına hazırlık kurslarına giderek katılan öğrencilerin üniversiteye girişte diğer öğrencilere göre daha avantajlı olduğunu belirtmektedir. Özel dershaneye devam eden öğrencilerin %83,6’sı özel dershanelerin test tekniğini öğrettiğini belirtirken, %16.2’si dershanede yeni bilgiler öğrendiklerini belirtmişlerdir. Dershanelere giden öğrencilerin üniversite sınavına hazırlanacak öğrencilere verdikleri öğütler arasında “özel dershanelere gitmek” önerisi ilk sırada yer almaktadır.

Öztürk (2001) tarafından yapılan Üniversite Sınavını Kazanamayan Özel Dershane Öğrencilerinin Ortak Özellikleri ve Özel Dershanelerin Bu Öğrencilere ÖSS’deki Puan Getirisi (Kayseri Örneğinde) yayımlanmamış yüksek lisans tezi çalışmasına yükseköğretim yığılmalarıyla özel dershanelerin öğrenci sayılarının sürekli arttığını

belirtmektedir. Derslere karşı olan ilgi ile puan türleri arasında önemli düzeyde uyumluluk tespit edilmiştir. Buna göre genellikle sayısal öğrenciler sözel dersleri, sözel öğrencilerde sayısal dersleri sevmediklerini belirtmişlerdir.

Özsoy (2003) tarafından yapılan “Özel Öğretim Kurumları Olarak Dershaneler ve Sorunları (Denizli İli Uygulaması)” adlı tez çalışmasında özel dershanelerin, lisede verilen eğitim yeterli görülmediği için ortaya çıktığını. Özel dershanelerin; eğitimde fırsat eşitsizliğini gidermeye çalışmaları, oluşturdukları ekonomik hareketlilik, yapmış oldukları kültürel etkinlikler açısından eğitim sistemi içerisinde öneminin olduğunu belirtmiştir. Veliler tarafından öğrencilerin takipsiz bırakılması ve ücret ödemelerinin geciktirilmesi gibi durumlar dershaneler tarafından sorun olarak görülmektedir.

Coşkun (2005), “Özel Dershanelerin Ortaöğretimde Verimliliğe ve İstihdama Etkisi” adlı tez çalışmasında özel dershanelerin; uyguladıkları eğitim modelleri, rehberlik hizmetleri ve sosyalleştirme fonksiyonları sonucunda ortaöğretimdeki verimliliği olumlu yönde etkilediğini belirtir. Dershaneye devam eden öğrencilerin büyük çoğunluğu, orta gelir grubundaki ailelerin çocukları olduğunu, özel dershanelerin doğmasına neden olan şartlar oldukça bu kurumlar kapatılmış olsa bile bu işlevi üstlenecek yeni kurumlar doğacağını ve var olan fırsat eşitsizliğinin daha fazla artacağını belirtmektedir. Araştırma sonucunda dershanelerde izinsiz öğretime başlama atamasız ve sigortasız öğretmen ve personel çalıştırma, yüksek fiyat talep etme, öğrenci sayısını var olandan az gösterme gibi sorunların yaşandığını söylemektedir. Özel dershanelerin istihdama olumlu katkıda bulunduğunu söylemektedir.

Cenk (2005), “Öğrencilerin Özel Dershanelere Gitme Nedenleri İle Özel Dershanelerde Aldıkları Eğitime İlişkin Görüşleri” adlı tez çalışmasında Öğrencilerin gittikleri dershanelerden memnun oldukları; üniversite sınavını kazanamama durumunda ise yine dershaneye gideceklerini belirtmektedir. Özel dershanelere giden öğrenciler üniversite sınavını kazanmak için test tekniğini ve dershaneye gitmeyi zorunluluk olarak görmektedirler.

Erdem (2011), “Özel Dershaneleri Gelecekte Bekleyen Belirsizliklere Yönelik Stratejik Öneri (Rize - Trabzon Bölgesinde Dershaneler Üzerinde Bir Uygulama) adlı yayımlanmamış yüksek lisans tezinde, Dershanelerin işletme fonksiyonlarını yerine getirme ve kurumsallaşma konusunda zayıf kaldığını, özellikle yerel dershanelerin kaynakların kısıtlandığı kriz dönemlerinde yok olduğunu söylemektedir.

Dershanelerdeki en büyük belirsizliğin devletin bu kurumları tamamen, kısmen kapatma kararı alıp almayacağı, üniversite ve liselere giriş sınavlarının kaldırılıp kaldırılmayacağı hususları olduğunu belirtmektedir. İlgili yasa, dersane çalışma sistemini bir işletme gibi düzenler, denetler hale geldiğinde dersane ve okulların öğretim sistemleri bütünleşmiş olacak, bu uygulamayı iyi yapan ülkelerdeki başarılı sonuçlara ulaşılabilir, önerisini sunmaktadır.

1980'li yıllara kadar hizmet kalitesinin ölçümünün zor olması sebebiyle, bu konuyla ilgili çalışmalara pek rastlanmamaktadır. Bu dönemden sonra, çeşitli sektörlerde hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili çalışmalar yaygınlaşmaya başlamıştır. Ülkemizde ise 1990'lı yıllardan itibaren bu konu ile ilgili çalışmalar yapılmaya başlamıştır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili çalışma, bu konuda yapılan birçok çalışmaya model olmuştur (1988). Yazarlar, hizmet kalitesini değerlendiren tarafın tüketici olduğunu ve bu sebeple, onların beklenti ve algılama düzeylerinin belirlenmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Yazarlara göre tüketicilerin hizmet kalitesi değerlendirmesi beklenti ve algılamalarının karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkmakta ve bu değerlendirmeyi çeşitli hizmet kalitesi boyutlarına göre yapmaktadırlar. İlk aşamada on boyut olarak belirledikleri hizmet kalitesi bileşenlerini daha sonra beş boyuta indirgemişlerdir. Bu boyutlar; gözle görülür imkânlar, anında hizmet, doğru ve güvenilir hizmet, güven telkin etme ve müşteri tanıma anlamadır (Parasuraman ve diğerleri, 1988: 1991).

Yazarlar, geliştirdikleri 22 ifadeli SERVQUAL ölçeğinin, sağlık, bankacılık, danışmanlık gibi hizmet sektörünün çeşitli alt sektörlerinde kullanılabileceğini belirtmişlerdir. Diğer yandan, birçok akademisyen tarafından yapılan çalışmalarda (Carman, 1990; Cronin ve Taylor, 1992; Finn ve Lamb, 1991; Dabholkar, 1996; Teas, 1993) SERVQUAL ölçeği test edilmiş veya hizmet işletmesinin türüne göre ölçek uyarlanmıştır. Farklı hizmet işletmelerine yönelik olarak yapılan çalışmalar, bu ölçekte yer alan bazı ifadelerin hizmet türüne göre uyarlanması gerektiğini ve hizmet kalitesi boyutlarının farklılık gösterdiğini ortaya çıkarmıştır. Cronin ve Taylor tarafından yapılan çalışmada, hem SERVQUAL, hem de kendilerinin önerdiği hizmet kalitesinin performansa dayalı ölçümü ile ilgili SERVPERF ölçeği kullanılmış ve iki ölçeğin karşılaştırılması yapılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda yazarlar, SERVPERF'in hizmet kalitesi ölçümünde yeterli olduğunu belirtmişlerdir (Cronin ve Taylor, 1992: 64).

3.YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın şekli, evreni, örnekleme, verilerin toplanması ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Şekli

Bu araştırmada öncelikle ikincil veriler, daha sonra da birincil veriler kullanılmıştır. Konu ile ilgili daha önce yapılan çalışmalar incelenmiş ve literatür taraması yapılarak konunun teorik çerçevesi oluşturulmuştur. Daha sonra ise belirlenen bir örneklem dahilinde anket uygulanarak analizler için gerekli veriler elde edilmiştir. Bu verilerden hareketle Aksaray ili Merkez ilçesinde, öğrencilerin özel dershanede aldıkları eğitimle ilgili değerlendirmeleri açıklanmaya çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın alan çalışması Aksaray il merkezinde yapılmasının öngörülmesinden dolayı çalışma evrenini, Aksaray ili Merkez ilçesindeki 2012-2013 öğretim yılında öğretime devam eden lise düzeyi (ortaöğretim) okulların ara sınıf, son sınıf ve lise düzeyi okulların mezun öğrencileri oluşturmaktadır.

3.3. Araştırmanın Örnekleme

Zaman ve maliyet kısıtlaması tam sayım yapmaya imkan vermemiş olup, örnekleme başvurulmuştur. Araştırmanın örneklemini ise, Aksaray ili Merkez ilçesindeki 2012-2013 öğretim yılında öğretime devam eden lise düzeyi (ortaöğretim) okulların ara sınıf, son sınıf ve lise düzeyi okulların mezun öğrencileri olup da dershaneye devam etmekte (öğrencisi) olan öğrenciler oluşturmaktadır.

Örneklem alma yönteminde “kümelere göre örnekleme” yöntemi kullanılmıştır. Örnekleme yaparken Aksaray il merkezindeki özel dershaneden her bir özel dershaneyi bir küme kabul ederek, her özel dershaneden ayrı ayrı örneklem alınmıştır. Aksaray

merkezinde bulunan dersanelere devam eden lise düzeyi okulların ara sınıf, son sınıf ve lise düzeyi okulların mezun olan toplam 550 öğrenciye anket uygulanmıştır.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırma verilerinin toplanmasında yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Bunun için araştırma amaçları doğrultusunda öncelikle bir anket formu geliştirilmiştir. Anket formu üç kısımdan oluşturulmuştur. Birinci kısımda öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerini tespit etmeye yarayan sorulara yer verilmiştir. Bu kısımda öğrencilerin devam etmekte oldukları dershaneden sunduğu hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerini belirlemek üzere beşli ölçekte (1-Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3-Ne Memnunum Ne Memnun Değilim, 4-Memnunum, 5-Çok Memnunum) bir soruya ve Dershanelerin kapatılma fikrine katılıp katılmadığını belirlemek üzere beşli Likert Ölçekte (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) düzenlenen bir soruya da yer verilmiştir. İkinci kısımda öğrencilerin dershanelerden beklentilerini içeren ve beşli Likert Ölçekte (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) düzenlenen 38 adet ifadeye yer verilmiştir. Anketin üçüncü kısmında ise öğrencilerin öğrencisi oldukları dershaneleri değerlendirmelerini içeren ve beşli Likert Ölçekte (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) düzenlenen 38 adet algılama ifadesine yer verilmiştir. Anket formundaki değişkenler SERVQUAL ölçeğinin dershanelerin sundukları hizmet özelliklerinin eğitim hizmetlerine uyarlanması sonucu belirlenmiştir.

3.5. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmanın varsayımları aşağıdaki şekilde belirtilmiştir:

H1: Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir fark vardır.

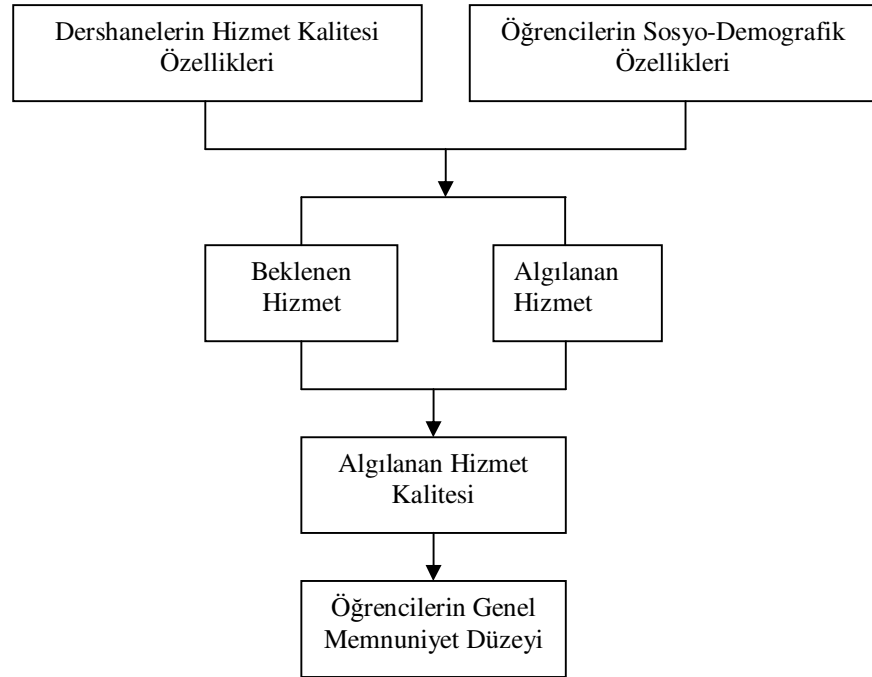
H1: Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H1: Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁: Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasında fark vardır.

3.6. Araştırmanın Modeli

Araştırmada SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır. Modelde algılanan hizmet kalitesi algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki farka dayanmaktadır. Araştırmanın modeli Şekil 3. 1’de gösterilmiştir.



Şekil 3. 1: Araştırmanın Modeli

Öğrencilerin dershanelerden bekledikleri hizmet kalitesi özellikleri SERVQUAL modeline uyarlanmış ve dershanelerin hizmetlerine ilişkin değişkenler elde edilmiştir. Dershanelerin hizmet kalitesi özellikleri ile öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri beklenen hizmeti ve algılanan hizmeti etkilemektedir. Modelde beklenen hizmet ve algılanan hizmet arasındaki farktan algılanan hizmet kalitesinin ortaya çıkacağı ön görülmektedir.

3.7. Verilerin Analizi

Elde edilen verilere araştırmanın amaçları doğrultusunda Tablo 3.1'de gösterilen çeşitli istatistikî yöntemler uygulanmıştır:

Tablo 3. 1. Araştırmada Uygulanan Analizler

Değişkenler (Sorular)	Beklenen Amaçlar	Uygulanan Analizler
Demografik Değişkenler (Özellikler)	Demografik değişkenlerin gösterilmesi ve yorumlanması	<i>Frekanslar</i> <i>Yüzdeler</i> <i>Çapraz Tablolar</i>
Öğrencilerin beklentileri ve algılamalarına ilişkin 38'er ifade	Öğrencilerin dershanelerden beklentileri ve algılamaları arasındaki farkların tespiti	<i>T Testi</i>
Öğrencilerin menuniyet düzeyleri ve algılanan hizmet kalitesi, Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ve algılanan hizmet kalitesi	<i>Öğrencilerin menuniyet düzeyleri ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin tespiti,</i> <i>Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin tespiti</i>	<i>Korelasyon Analizi</i>
Öğrencilerin beklentilerine ilişkin 38'er ifade, Öğrencilerin algılamalarına ilişkin 38'er ifade	Öğrencilerin beklentilerini belli faktörler altında toplamak, Öğrencilerin algılamalarını belli faktörler altında toplamak	Faktör Analizi
Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ve beş adet faktör	Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasındaki farkın tespiti	MANOVA Analizi

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, özel dersanelere giden öğrencilerin dersanelerde almış oldukları eğitime ilişkin görüşlerini ortaya koymak amacıyla geliştirilmiş olan anket aracılığıyla toplanan verilerin analizleri sonucunda ortaya çıkan bulgular ve yorumlar yer almaktadır. Önce çalışma grubunu oluşturan öğrencilerin araştırmada kullanılacak kişisel özellikleri ile ilgili bulgular tablolar halinde verilmekte, sonra yapılan istatistiksel çözümler sonucunda elde edilen bulgular ve bulgulara ilişkin yorumlar yer almaktadır.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Bu başlık altında ankete katılan öğrencilerin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, anne ve babasının öğrenim durumu gibi konular hakkında bilgi verilmektedir.

4.1.1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyeti

Tablo 4. 1. Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	271	49.3
Kız	279	50.7
Toplam	550	100.0

Tablo 4. 1. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan 550 öğrencinin % 49,3'ünü erkek öğrenciler, % 50,7'sini kız öğrenciler oluşturmaktadır.

4.1.2. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yaşı

Tablo 4. 2. Ankete Katılan Öğrencilerin Yaş Durumuna Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
14 yaş	1	,2
15 yaş	14	2,5
16 yaş	80	14,5
17 yaş	213	38,7
18 yaş	164	29,8
19 yaş	50	9,1
20 yaş ve üstü	28	5,1
Toplam	550	100,0

Tablo 4. 2. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan 550 öğrencinin; %38,7'sini 17 yaşındaki öğrenciler, %29,8'ini 18 yaşındaki öğrenciler, % 14,5'ini 16 yaşındaki öğrenciler, %9,1'ini 19 yaşındaki öğrenciler, %5,1'ini 20 yaş ve üstü öğrenciler, % 2,5'ini 15 yaşındaki öğrenciler % ,2'sini 14 yaşındaki öğrenciler oluşturmaktadır.

4.1.3. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Lisenin Devlet/Özel Olma Durumu

Tablo 4. 3. Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Lisenin Devlet/Özel Olma Durumuna Göre Dağılımı

Devlet/Özel	Frekans	Yüzde
Devlet Lisesi	523	95.1
Özel Lise	27	4.9
Toplam	550	100.0

Tablo 4.3. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin % 95'i devlet lisesinde öğrenim gören öğrenciler iken, % 4,9'u özel lisede öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır.

4.1.4. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğrenim Durumu

Tablo 4. 4. Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı

Öğrenim Durumu	Frekans	Yüzde
Lise Ara Sınıfta Okuyanlar	200	36.4
Lise Son Sınıfta Okuyanlar	246	44.7
Liseden Mezun Olanlar	104	18.9
Toplam	550	100.0

Tablo 4. 4. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin % 44,7 sini son sınıfta okuyan öğrenciler, % 36,4'ünü ara sınıfta okuyan öğrenciler, % 18,9'unu liseden mezun öğrenciler oluşturmaktadır.

4.1.5. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Lise Türü

Tablo 4. 5. Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Liselere Göre Dağılımı

Lise Türü	Frekans	Yüzde
Genel Lise	100	18.2
Fen /Sosyal Bilimler Lisesi	35	6.4
Anadolu/ Anadolu Öğr. Lisesi	344	62.5
Meslek Liseleri	71	12.9
Toplam	550	100.0

Tablo 4. 5. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin % 62,5'ini Anadolu ve Anadolu öğretmen liselerinde okuyan öğrenciler, % 18,2'si genel lisede okuyan öğrenciler, % 12,9'unu meslek liselerinde okuyan öğrenciler % 6,4'ünü fen ve sosyal bilimler liselerinde okuyan öğrenciler oluşturmaktadır.

4.1.6. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sınıf Tekrarı Yapma Durumu

Tablo 4. 6. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıf Tekrarı Yapma Durumuna Göre Dağılımı

Sınıf Tekrarı Yapma Durumu	Frekans	Yüzde
Sınıf Tekrarı Yapmayanlar	523	95.1
İlköğretimde Sınıf Tekrarı Yapanlar	8	1.5
Lisede Sınıf Tekrarı Yapanlar	19	3.4
Toplam	550	100

Tablo 4. 6. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin % 95,1'ini sınıf tekrarı yapmayan öğrenciler, % 3,4'ünü lisede sınıf tekrarı yapan öğrenciler, % 1,5 ini ilköğretimde sınıf tekrarı yapan öğrenciler oluşturmaktadır.

4.1.7. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Lisedeki Notlarına Göre Başarı Durumu

Tablo 4. 7. Ankete Katılan Öğrencilerin Lisedeki Notlarına Göre Başarı Durumu Dağılımı

Lisedeki Notlara Göre Başarı Durumu	Frekans	Yüzde
Çok Zayıf	1	.2
Zayıf	18	3.3
Orta	154	28.0
İyi	291	52.9
Çok iyi	86	15.6
Toplam	550	100.0

Tablo 4. 7. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin %52,9'u başarı durumunu iyi olarak, % 28' i başarı durumunu orta olarak, % 15,6'sı başarı durumunu çok iyi olarak, % 3,3'ü başarı durumunu zayıf olarak, % ,2'si başarı durumunu çok zayıf olarak nitelendirmektedir.

4.1.8. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yükseköğretime Girmek İsteddiği Puan Türü

Tablo 4.8. Ankete Katılan Öğrencilerin Yükseköğretime Girmek İsteddiği Puan Türüne Göre Dağılımı

Puan Türü	Frekans	Yüzde
Sayısal	204	37.1
Sözel	59	10.7
Eşit Ağırlık	208	37.8
Yabancı Dil	14	2.5
YGS	65	11.8
Toplam	550	100.0

Tablo 4. 8.de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin % 37,8'i yükseköğretime girmek istediği puan türünü eşit ağırlıklı puan olarak, % 37,1'i yükseköğretime girmek istediği puan türünü sayısal olarak, % 11,8'i yükseköğretime girmek istediği puan türünü YGS(birinci basamak sınavı) olarak, % 10,7'si yükseköğretime girmek istediği

puan türünü sözel olarak, % 2,5'i yükseköğretime girmek istediği puan türünü yabancı dil puanı olarak nitelendirmektedir.

4.1.9. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Babalarının Öğrenim Düzeyi

Tablo 4. 9. Ankete Katılan Öğrencilerin Babalarının Öğrenim Düzeyine Göre Dağılımı

Öğrencilerin Babalarının Öğrenim Düzeyi	Frekans	Yüzde
Okur-yazar Değil	6	1.1
Diplomasız Okur-yazar	6	1.1
İlkokul Mezunu	170	30.9
Ortaokul Mezunu	92	16.7
Lise ve Dengi Okul Mezunu	127	23.1
Fakülte ve Yüksekokul Mezunu	123	22.4
Yüksek Lisans ve üstü	26	4.7
Toplam	550	100.0

Tablo 4. 9. da görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin babalarının öğrenim durumlarının %30,9'unun ilkokul mezunu, % 23,1'inin lise dengi okul mezunu , % 22,4'ünün fakülte ve yüksekokul mezunu, % 16,7'sinin ortaokul mezunu, % 4,7'sinin yüksek lisans ve üstü mezunu olduğu görülmektedir.

4.1.10. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Annelerinin Öğrenim Durumu

Tablo 4.10. Ankete Katılan Öğrencilerin Annelerinin Öğrenim Düzeyine Göre Dağılımı

Öğrencilerin Annelerinin Öğrenim Düzeyi	Frekans	Yüzde
Okur-yazar Değil	33	6.0
Diplomasız Okur-yazar	15	2.7
İlkokul Mezunu	243	44.2
Ortaokul Mezunu	93	16.9
Lise ve Dengi Okul Mezunu	97	17.6
Fakülte ve Yüksekokul Mezunu	53	9.6
Yüksek Lisans ve üstü	16	2.9
Toplam	550	100.0

Tablo 4.10. da görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin annelerinin öğrenim durumlarının % 44,2'sinin ilkokul mezunu, % 17,6'sının lise ve dengi okul mezunu, % 16,9'unun ortaokul mezunu, % 9,6'sının fakülte ve yüksekokul mezunu olduğu görülmektedir.

4.1.11. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Babalarının Mesleği

Tablo 4.11. Ankete Katılan Öğrencilerin Babalarının Mesleğine Göre Dağılımı

Öğrencilerin Babalarının Mesleği	Frekans	Yüzde
İşsiz	5	.9
İşçi	95	17.3
Memur	149	27.1
Orta veya düşük gelirli serbest meslek	52	9.5
Yüksek gelirli serbest meslek	18	3.3
Esnaf	92	16.7
Çiftçi	52	9.5
Emekli	87	15.8
Toplam	550	100.0

Tablo 4.11.de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin babalarının meslek durumlarının %27,1'inin memur, % 17,3'ünün işçi % 16,7'sinin esnaf, %15,8'inin emekli olduğu görülmektedir.

4.1.12. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Annelerinin Mesleği

Tablo 4.12. Ankete Katılan Öğrencilerin Annelerinin Mesleğine Göre Dağılımı

Öğrencilerin Annelerinin Mesleği	Frekans	Yüzde
İşsiz	30	5.5
İşçi	11	2.0
Memur	61	11.1
Orta veya düşük gelirli serbest meslek	3	.5
Yüksek gelirli serbest meslek	4	.7
Esnaf	6	1.1
Çiftçi	2	.4
Emekli	11	2.0
Ev Hanımı	422	76.7
Total	550	100.0

Tablo 4.12.de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin annelerinin meslek durumlarının % 76,7'lik büyük bir kısmı ev hanımı, % 11,1'inin memur olduğu görülmektedir.

4.1.13. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Ailelerinin Maddi Durumu

Tablo 4.13. Ankete Katılan Öğrencilerin Ailelerinin Maddi Durumuna Göre Dağılımı

Ailenin Maddi Durumu	Frekans	Yüzde
Düşük Gelirli	21	3.8
Orta Gelirli	489	88.9
Yüksek Gelirli	40	7.3
Toplam	550	100.0

Tablo 4.13. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin ailelerinin maddi durumlarını % 88,9'luk büyük bir kısmı orta gelirli % 7,3'ü yüksek gelirli, % 3,8'i düşük gelirli olduğu görülmektedir.

4.1.14. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Daha Önce Dershaneye Gitme Durumu

Tablo 4.14. Ankete Katılan Öğrencilerin Daha Önce Dershaneye Gitme Durumuna Göre Dağılımı

Öğrencilerin Daha Önce Dershaneye Gitme Durumu	Frekans	Yüzde
Daha Önce Gidenler	458	83.3
Daha Önce Gitmeyenler	92	16.7
Toplam	550	100.0

Tablo 4.14.de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin % 83,3'ünün dershaneye daha önce gittiği, % 16,7'sinin gitmediği görülmektedir.

4.1.15. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Dershaneye Ödedikleri Ücret

Tablo 4.15. Ankete Katılan Öğrencilerin Dershaneye Ödedikleri Ücrete Göre Dağılımı

Öğrencilerin Dershaneye Ödediği Ücret	Frekans	Yüzde
1500TL'den az	111	20.2
1500-2000TL arası	224	40.7
2001-2500TL arası	207	37.6
2501-3000TL arası	8	1.5
3000TL'den fazla	0	0
Toplam	550	100.0

Tablo 4.15. de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin gittikleri özel dershanelere % 40,7'sinin 1500-2000 TL arasında, % 37,6'sının 2001-2500 TL arasında, % 20,2'sinin 1500 TL'den az ödeme yaptığı görülmektedir.

4.1.16. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Devam Etmekte Olduğu Dershaneyi Seçme Kararı

Tablo 4.16. Ankete Katılan Öğrencilerin Devam Ettikleri Dershaneyi Seçme Kararında Etkili Olan Etkenlere Göre Dağılımı

Etkenler	Frekans	Yüzde
Aile	253	46
Öğretmenler	94	17,1
Arkadaşlar	139	25,3
Hiçbiri	181	32,9

Tablo 4.16.da birden fazla seçeneğin tercih edilebildiği, gidilen dershaneyi seçme kararında etkili olma durumu görüldüğü üzere %46 aile, %32,9 hiçbiri, %25,32 arkadaşlar, %17,1 öğretmenler şeklindedir.

Öğrencilerin devam etmekte oldukları dershaneyi seçme kararında etkili olan etkenlere bakıldığında ailenin büyük bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Dershane ücretini ailenin ödemesi ve birçok öğrencinin yerine ailenin karar vermesi aile etkenini ön plana çıkarmaktadır.

Etkenler arasında en az etkinin öğretmen seçeneğinde olduğu görülmektedir. Öğrencilerin öğretmenlerini dersane sektöründen uzak görmesi, bazı öğretmenlerin öğrenciyi yönlendirme konusunda çekince göstermesi ve bazı öğrencilerin öğretmenlerini yetersiz görmesi öğretmen etkeninin oranının düşük olmasına sebep olmaktadır.

4.2. Öğrencilerin Devam Ettikleri Dershaneden Memnun Olma Durumu

Tablo 4.17. Ankete Katılan Öğrencilerin Devam Ettikleri Dershaneden Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı

Dershaneden Memnun Olma Durumu	Frekans	Yüzde
Çok Memnun Olanlar	102	18.5
Memnun Olanlar	300	54.5
Kararsız Olanlar	90	16.4
Memnun Olmayanlar	32	5.8
Hiç Memnun Olmayalar	26	4.7
Toplam	550	100.0

Tablo 4.17.de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin gittikleri dershaneden memnun olma durumları % 54,5'i memnun olanlar, % 18,5'i çok memnun olanlar, % 16,4'ü kararsızlar, % 5,8'i memnun olmayanlar, % 4,7'si hiç memnun olmayanlar olarak görülmektedir.

Tablo 4.18. Öğrencilerin Dershanenin Sunduğu Eğitim Hizmet Kalitesinden Duydukları Memnuniyet Ortalamaları

	n	Ortalama	Std. Sapma
Devam Edilmekte Olunan Dershanenin Sunduğu Eğitim Hizmet Kalitesinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması	550	3.76	.976

Not: 1-Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3-Ne Memnunum Ne Memnun Değilim, 4-Memnunum, 5-Çok Memnunum

Araştırmaya katılan 550 öğrencinin genel memnuniyet düzeyi ortalamasına baktığımızda karşımıza 3,76 ortalaması çıkmaktadır. Bunun anlamı araştırmaya katılanların aldıkları hizmetten memnun olduklarını göstermektedir. Ancak memnuniyet düzey çok yüksek değildir. Bu da “Dershane ücretlerinin pahalı olması, dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmaması, dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılması, dershanelerin sezon başındaki vaatlerini yerine getirmemesi, dershanelerin motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlememesi, dershanenin öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate almaması gibi etkenler dolayısıyladır. Bazı dershanelerin öğrenci çekmek için bol vaatte bulunup gerçekleştirmemesi, bazı dershanelerin sadece başarısı yüksek öğrenciler için çeşitli kamp etüt benzeri çalışmalar yapması önemli eleştiri konularıdır.

4.3. Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Konusunda Fikri

Tablo 4.19. Ankete Katılan Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Konusundaki Görüşlerine Göre Dağılımı

Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Konusunda Fikri	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılanlar	68	12.4
Katılanlar	43	7.8
Kararsız Olanlar	99	18.0
Katılmayanlar	145	26.4
Kesinlikle katılmayanlar	195	35.5
Toplam	550	100.0

Tablo 4.19. da görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğrencilerin dershanelerin kapatılması konusundaki görüşlerine bakıldığında % 35,5'i kesinlikle katılmadığını, % 26,4'ü katılmadığını, % 18'i katılıp- katılmama konusunda tereddüt gösterdiğini, % 12,4'ü kesinlikle katıldığını, % 7,8' katıldığını belirtmişlerdir.

Tablo 4.20.Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Görüşlerine İlişkin Ortalamalar

	n	Ortalama	Std. Sapma
Dershanelerin kapatılması fikrine katılma görüşlerinin ortalaması	550	2.35	1.356

Not: 1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3.Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4. Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum

Araştırmaya katılan550 öğrencinin dershanelerin kapatılmasına ilişkin görüşlerinin ortalamasına baktığımızda karşımıza 2,35 ortalaması çıkmaktadır. Bu oran, araştırmaya katılanların çoğunluğunun dershanelerin kapatılmasını istemediğini göstermektedir. Öğrenciler dershanelerin kapatılmasını istememektedirler; ancak bu istek güçlü bir istek değildir. Ortalamaya (2,35) bakıldığında kararsıza yakın olduğu görülmektedir.

Dershaneler sınav teknikleri verme, ders dokümanı sunma, sınavlara hazırlama, meslekleri tanıtmaya, okul derslerini takviye etme gibi işlevler üstlenmiştir. Öğrenciler; sosyal aktiviteler ve kişisel gelişim için zaman bırakmaması ve aileye mali yük getirmesi nedenleriyle eğitiminden memnun oldukları dershanelerin kapatılması konusunda tereddüt göstermektedir.

4.4.1. Dershaneden Memnun Olma Durumu/Öğrenim Görülen Lise ile İlgili

Çapraz Karşılaştırma

Tablo 4.21. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Öğrenim Görülen Lise ile İlgili Çapraz Karşılaştırma Tablosu

	Devlet Lisesi	Özel Lise	Toplam
Hiç Memnun Olmayanlar	26 5,0%	0 ,0%	26 4,7%
Memnun Olmayanlar	31 5,9%	1 3,7%	32 5,8%
Kararsız olanlar	87 16,6%	3 11,1%	90 16,4%
Memnun Olanlar	285 54,5%	15 55,6%	300 54,5%
Çok Memnun Olanlar	94 18,0%	8 29,6%	102 18,5%
Toplam	523 100,0%	27 100,0%	550 100,0%

Tablo 4.21. de dersane memnuniyetinin özel liselerden gelen öğrencilerde devlet liselerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Memnun olmayanlar devlet liselerinde daha fazladır. Araştırmamıza katılan öğrencilerin büyük çoğunluğunun Anadolu Lisesi, Fen lisesi gibi nitelikli liselerden olması, dersane eğitiminin bu öğrencilerin beklentilerini karşılamaması, devlet liselerinden dershaneye gelen öğrencilerde memnuniyet düzeyinin düşük olmasına neden olmaktadır. Özel liselerin kendi bünyelerinde yer alan ilköğretim mezunlarının SBS sonunda Anadolu ve Fen Liselerini tercih ettikleri görülmektedir. Hatta bu özel ilköğretim okulları tanıtımlarında Fen/Anadolu liselerine ne kadar öğrenci kazandırdığını reklam etmektedirler. Dolayısıyla devlet okullarına göre eğitim kalitesi düşük olan özel liselerin dersane memnuniyeti daha fazladır.

4.4.2. Dershaneden Memnun Olma Durumu/Okul Türü ile İlgili Çapraz

Karşılaştırma

Tablo 4.22. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Okul Türü ile İlgili Çapraz Tablo

	Genel lise	Fen ve Sosyal Bil. Lis.	Anadolu/A.Öğr. Lis.	Meslek Lisesi	Toplam
Hiç Memnun Olmayanlar	0 0,0%	0 0,0%	23 6,7%	3 4,2%	26 4,7%
Memnun Olmayanlar	1 1,0%	1 2,9%	28 8,1%	2 2,8%	32 5,8%
Kararsız olanlar	8 8,0%	5 14,3%	69 20,1%	8 11,3%	90 16,4%
Memnun Olanlar	63 63,0%	23 65,7%	175 50,9%	39 54,9%	300 54,5%
Çok Memnun Olanlar	28 28,0%	6 17,1%	49 14,2%	19 26,8%	102 18,5%
Toplam	100 100,0%	35 100,0%	344 100,0%	71 100,0%	550 100,0%

Tablo 4.22. de görüldüğü üzere hiç memnun olmayan, memnun olmayan ve kararsız olanların en yüksek oranları Anadolu/ Anadolu Öğretmen Liseleridir. Anadolu ve Anadolu Öğretmen Liselerine öğretmenler sınavla seçilmektedir. Bu okullardan gelen öğrencilerin okullarında aldıkları eğitimin nitelikli olması bazı dersanelerdeki eğitimin beğenilmemesine sebep olmaktadır.

Memnun olanlarda en yüksek oran Fen/ Sosyal Bilimler Liseleri ve Genel Lise grubudur. Sosyal Bilimler/ Fen lisesi öğrencileri dersanelerde ücretsiz olarak ya da çok düşük miktarda ücret ödeyerek dersanelere devam etmektedir. Ayrıca özel gruplar

oluşturularak imtiyazlı eğitim almaktadırlar. Kamplara alınmakta, öğretmenlerden özel ilgi görmektedirler. Bu sebeple memnuniyet oranı artmaktadır. Genel lise öğrencileri ve meslek lisesi öğrencileri de okullarında görülen eğitim yetersizliklerinden dolayı dershanelerden aldıkları eğitimden memnun olmaktadır.

4.4.3. Dershaneden Memnun Olma Durumu/Öğrenim Durumu ile İlgili Çapraz Karşılaştırma

Tablo 4.23. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Öğrenim Durumu ile İlgili Çapraz Tablo

	Ara Sınıflar	Son Sınıflar	Mezunlar	Toplam
Hiç Memnun Olmayanlar	9 4,5%	16 6,5%	1 1,0%	26 4,7%
Memnun Olmayanlar	11 5,5%	21 8,5%	0 ,0%	32 5,8%
Kararsız olanlar	43 21,5%	39 15,9%	8 7,7%	90 16,4%
Memnun Olanlar	103 51,5%	127 51,6%	70 67,3%	300 54,5%
Çok Memnun Olanlar	34 17,0%	43 17,5%	25 24,0%	102 18,5%
Toplam	200 100,0%	246 100,0%	104 100,0%	550 100,0%

Dershaneden memnun olma durumu ve öğrenim durumu karşılaştırıldığında dershaneden en çok memnun olan grup mezun grubudur. En çok memnun olmayan grup ise son sınıf grubudur. Mezunlar dershane seçiminde daha tecrübeli olduğu için memnuniyet oranı daha yüksektir. Son sınıfların sınav kaygısı nedeniyle beklentilerinin fazla olması memnuniyetsizliği arttırmaktadır. Ara sınıf grubunda kararsız olanların diğer gruplara göre fazla olduğu görülmektedir. Bu da ara sınıfların dershaneye sınav odaklı devam etmemesiyle açıklanabilir.

4.4.4. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Başarı Durumu ile İlgili Çapraz Karşılaştırma

Tablo 4.24. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Başarı Durumu ile İlgili Çapraz Tablo

	Çok Zayıf	Zayıf	Orta	İyi	Çok İyi	Toplam
Hiç Memnun Olmayanlar	0 ,0%	2 11,1%	9 5,8%	10 3,4%	5 5,8%	26 4,7%
Memnun Olmayanlar	0 ,0%	0 ,0%	10 6,5%	18 6,2%	4 4,7%	32 5,8%
Kararsız olanlar	0 ,0%	5 27,8%	28 18,2%	43 14,8%	14 16,3%	90 16,4%
Memnun Olanlar	1 100,0%	7 38,9%	80 51,9%	162 55,7%	50 58,1%	300 54,5%
Çok Memnun Olanlar	0 ,0%	4 22,2%	27 17,5%	58 19,9%	13 15,1%	102 18,5%
Toplam	1 100,0%	18 100,0%	154 100,0%	291 100,0%	86 100,0%	550 100,0%

Tablo 4.24. de görüldüğü üzere dershaneden memnun olma durumu ve başarı durumu karşılaştırıldığında, başarı durumunu çok zayıf olarak nitelendiren bir kişinin memnun olduğu, zayıf olarak nitelendirenlerde en yüksek oran memnun olanlar olduğu, orta olarak nitelendirenlerde en yüksek oranın memnun olanlar olduğu, iyi olarak nitelendirenlerde en yüksek oranın memnun olanlar olduğu, çok iyi olarak nitelendirenlerde en yüksek oranın memnun olanlar olduğu görülmektedir. Hiç memnun olmayanlar ve kararsızların en yüksek oranı başarı durumunu zayıf olarak niteleyenlerdir.

4.4.5. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Maddi Durum ile İlgili Çapraz Karşılaştırma

Tablo 4.25. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Maddi Durum ile İlgili Çapraz Tablo

	Düşük Gelirli	Orta Gelirli	Yüksek Gelirli	Toplam
Hiç Memnun Olmayanlar	2 9,5%	23 4,7%	1 2,5%	26 4,7%
Memnun Olmayanlar	2 9,5%	28 5,7%	2 5,0%	32 5,8%
Kararsız olanlar	1 4,8%	83 17,0%	6 15,0%	90 16,4%
Memnun Olanlar	12 57,1%	269 55,0%	19 47,5%	300 54,5%
Çok Memnun Olanlar	4 19,0%	86 17,6%	12 30,0%	102 18,5%
Toplam	21 100,0%	489 100,0%	40 100,0%	550 100,0%

Memnun olmama durumu en çok ailesinin geliri düşük olan öğrenci grubunda vardır. Ailesinin geliri düşük olan öğrenciler dershanelere gelirlerine göre fazla para ödedikleri için yüksek beklenti içersindedir. Dershaneler bu beklentiyi karşılayamamaktadır.

Çok memnun olanların oranının en yüksek olduğu grup, ailesi yüksek gelirli olan öğrenci grubudur. Bu öğrenci grubundaki birçok öğrenci kendi kendine ders çalışma alışkanlığı kazanmadığı için dershanelerdeki eğitimin sınava yönelik olması dolayısıyla çok memnundur.

4.4.6. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Dershanelerin Kapatılması Fikri ile İlgili Çapraz Karşılaştırma

Tablo 4.26. Dershaneden Memnun Olma Durumu/ Dershanelerin Kapatılması Fikri ile İlgili Çapraz Tablo

	Hiç Memnun Olmayanlar	Memnun Olmayanlar	Kararsız Olanlar	Memnun Olanlar	Çok Memnun	Toplam
Kesinlikle Katılmayanlar	6 23,1%	13 40,6%	23 25,6%	100 33,3%	53 52,0%	195 35,5%
Katılmayanlar	5 19,2%	3 9,4%	22 24,4%	94 31,3%	21 20,6%	145 26,4%
Kararsız Olanlar	5 19,2%	6 18,8%	22 24,4%	50 16,7%	16 15,7%	99 18,0%
Katılanlar	1 3,8%	7 21,9%	8 8,9%	25 8,3%	2 2,0%	43 7,8%
Kesinlikle Katılanlar	9 34,6%	3 9,4%	15 16,7%	31 10,3%	10 9,8%	68 12,4%
Toplam	26 100,0%	32 100,0%	90 100,0%	300 100,0%	102 100,0%	550 100,0%

Tablo 4.26.da görüldüğü üzere dershaneden memnun olma durumu ve dershanelerin kapatılması fikri karşılaştırıldığında, özel dershanelerin kesinlikle kapatılmaması fikrine en çok özel dershanelerden memnun olanlar(%52) ve memnun olmayanlar(%40,6) katılmaktadır. Özel dershanelerin kesinlikle kapatılması fikrine en çok dershanenin sunduğu eğitim kalitesinden hiç memnun olmayanlar katılmaktadır.

4.5. Öğrencilerin Dershanelerin Eğitim Hizmetlerine İlişkin Beklentileri

Tablo 4.27.Öğrencilerin Beklentilerine İlişkin Dağılım

	Dershanede Olması Gereken Hizmet Özellikleri	n	Ort.	St. Sapma
1	Dershanenin fiziki ortamı modern olmalıdır.	550	4,60	0,6609
2	Dershanenin fiziki ortamı ders yapmaya uygun olmalıdır.	550	4,82	0,4405
3	Dershane çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlı olmalıdır.	550	4,55	0,7321
4	Dershane yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunmalıdır.	550	4,87	0,4623
5	Dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmalıdır.	550	4,54	0,7374
6	Dershane temiz ve düzenli olmalıdır.	550	4,82	0,5095
7	Dershane kolay ulaşılabilir yerde olmalıdır.	550	4,70	0,6070
8	Dershanede sınıflar kalabalık olmamalıdır.	550	4,83	0,4764
9	Dershanede konu anlatımı yeterince yapılmalıdır.	550	4,83	0,4988
10	Dershanede sınav teknikleri yeterince verilmelidir.	550	4,83	0,4542
11	Dershanede yeteri kadar deneme sınavı yapılmalıdır.	550	4,80	0,4768
12	Dershane eğitim-öğretim programlarında aksama olmamalıdır.	550	4,79	0,4824
13	Dershane öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmelidir.	550	4,71	0,6306
14	Dershanede öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmalıdır.	550	4,60	0,6751
15	Dershane öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamalıdır.	550	4,51	0,7817
16	Dershanede sezon başındaki vaatler yerine getirilmelidir.	550	4,81	0,4898
17	Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmelidir.	550	4,84	0,4295
18	Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamalıdır.	550	4,67	0,6812
19	Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmelidir.	550	4,77	0,5240
20	Dershane meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmalıdır.	550	4,72	0,5765
21	Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmalıdır.	550	4,73	0,5608
22	Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmelidir.	550	4,72	0,5380
23	Öğretmenler alanında uzman-bilgili olmalıdır.	550	4,79	0,4899
24	Dershane kurum kültürüne sahip olmalıdır.	550	4,72	0,5733
25	Dershane çalışanları nazik ve kibar olmalıdır.	550	4,73	0,5736
26	Dershane kadrosu sürekli değişmemelidir.	550	4,68	0,6694

27	Dershane çalışma disiplinine sahip olmalıdır.	550	4,78	0,5327
28	Dershanede güvenlik sorunu olmamalıdır.	550	4,75	0,5644
29	Dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamalıdır.	550	4,70	0,7356
30	Dershane ücretleri pahalı olmamalıdır.	550	4,77	0,5433
31	Kantin ürünleri kaliteli olmalıdır.	550	4,75	0,5362
32	Dershane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamalıdır.	550	4,70	0,5924
33	Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders- etüt yapılmalıdır.	550	4,81	0,4721
34	Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmelidir.	550	4,79	0,4979
35	Dershane neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmalıdır	550	4,83	0,4622
36	Dershane öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmalıdır.	550	4,78	0,5004
37	Dershane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemelidir.	550	4,75	0,5163
38	Öğrencilerin öneri ve şikâyetleri dikkate alınmalıdır.	550	4,84	0,4281
	Genel Ortalama	550	4,74	

Not: 1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 4.27. de görüldüğü gibi beklentilere ilişkin değerler ortaya konmuş, her değişkenin ortalaması, standart sapması ve ortalamaların ortalaması hesaplanmıştır. Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden beklentilerinin 4,74 ortalamaların ortalaması dikkate alındığında öğrenciler genel anlamda eğitim hizmetiyle ilgili kesinlikle yüksek bir beklenti içerisinde. Maddelerden hiçbiri 4,50'nin altında değildir.

Tablo 4.27.de görüldüğü üzere anketin 4.maddesi “Dershane yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunmalıdır” maddesi 4,87 ortalaması ile en yüksek maddedir. 9.madde “Dershanede konu anlatımı yeterince yapılmalıdır.”10.madde “Dershanede sınav teknikleri yeterince verilmelidir.”17.madde “Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmelidir” 38. madde “Öğrencilerin öneri ve şikâyetleri dikkate alınmalıdır.” 4,84 ortalama ile ikinci sıradadır. 8. Madde “Dershanede sınıflar kalabalık olmamalıdır.” 35. madde “Dershane neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmalıdır” 4,83ortalama ile üçüncü sıradadır. Yayın, ders anlatımı, sınav teknikleri, öğretmenle iletişim, ders çalışma tekniği, isteklerin yerine getirilmesi ve sınıfların kalabalık olmaması ortalamaları en yüksek beklentilerdir. Bu maddelere bakıldığında sınav-sonuç odaklı olduğu görülmektedir.

Tablo 4.27.de görüldüğü üzere anketin 2.maddesi “Dershanenin fiziki ortamı ders yapmaya uygun olmalıdır.”, 6. maddesi “Dershane temiz ve düzenli olmalıdır.”, 11. maddesi “Dershanede yeteri kadar deneme sınavı yapılmalıdır.”, 12.maddesi “Dershane

eğitim-öğretim programlarında aksama olmamalıdır.”, 16.maddesi “Dershanede sezon başındaki vaatler yerine getirilmelidir.”, 19.maddesi “Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmelidir.”, 23.maddesi “Öğretmenler alanında uzman-bilgili olmalıdır.”, 27.maddesi “Dershane alışma disiplinine sahip olmalıdır.”, 28.maddesi “Dershanede güvenlik sorunu olmamalıdır.”, 30.maddesi “Dershane ücretleri pahalı olmamalıdır.”, 31.maddesi “Kantin ürünleri kaliteli olmalıdır.”, 33.maddesi “Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılmalıdır.”, 34.maddesi “Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmelidir.”, 36.maddesi “Dershane öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmalıdır.”, 37.maddesi “Dershane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemelidir.” değişkenleri 4,74 ortalamaların ortalaması dikkate alındığında ortalamanın üstünde olan değişkenlerdir.

Tablo 4.27.de görüldüğü üzere anketin 15. maddesi “Dershane öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamalıdır.”4,51 ortalama ile en düşük maddedir. 5. madde “Dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmalıdır.” 4,54 ortalama, 3. madde “Dershane alışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlı olmalıdır”4,55 ortalama ile diğer en düşük ortalamalara sahip maddelerdir.

Tablo 4.27. ye baktığımızda anketin 1. maddesi “Dershanenin fiziki ortamı modern olmalıdır.”, 7. maddesi “Dershane kolay ulaşılabilir yerde olmalıdır”, 13. maddesi “Dershane öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmelidir” ,14. Maddesi “Dershanede öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmalıdır.”, 18. Maddesi “Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamalıdır.” 20. Maddesi “Dershane meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmalıdır.”, 21. Maddesi “alışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmalıdır.” 22. Maddesi “Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmelidir.”24. maddesi “Dershane kurum kültürüne sahip olmalıdır.” 25. Maddesi “Dershane alışanları nazik ve kibar olmalıdır.” 26. maddesi “Dershane kadrosu sürekli değişmemelidir.” 29. maddesi “Dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamalıdır.” 32. maddesi “Dershane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamalıdır.” değişkenleri 4,74 ortalamaların ortalaması dikkate alındığında ortalamanın altında kalan değişkenlerdir. Ortalamanın altında kalan maddelere bakıldığında bu maddelerin dershanelerin ikincil işlevleri olduğu görülmektedir.

4.6. Öğrencilerin Eğitim Hizmetlerine İlişkin Algılamaları

Tablo 4.28.Öğrencilerin Algılamalarına İlişkin Dağılım

	Dershanede Sunulan Hizmet Özellikleri	n	Ort.	St. Sapma
1	Dershanenin fiziki ortamı moderndir	550	3,67	1,1466
2	Dershanenin fiziki ortamı ders yapmaya uygundur.	550	3,98	1,0080
3	Dershane çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlıdır.	550	4,07	0,9567
4	Dershane yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunmaktadır.	550	3,83	1,1409
5	Dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmaktadır.	550	3,08	1,2929
6	Dershane temiz ve düzenlidir.	550	3,97	1,0801
7	Dershane kolay ulaşılabilir yerdedir	550	3,96	1,1705
8	Dershanede sınıflar kalabalık değildir.	550	3,80	1,1350
9	Dershanede konu anlatımı yeterince yapılmaktadır.	550	3,92	1,0932
10	Dershanede sınav teknikleri yeterince verilmektedir.	550	3,75	1,1254
11	Dershanede yeteri kadar deneme sınavı yapılmaktadır.	550	3,93	1,1376
12	Dershane eğitim-öğretim programlarında aksama olmamaktadır.	550	3,84	1,0936
13	Dershane öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmektedir.	550	3,51	1,2217
14	Dershanede öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmaktadır.	550	3,69	1,1345
15	Dershane öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamaktadır.	550	3,51	1,2757
16	Dershanede sezon başındaki vaatler yerine getirilmektedir.	550	3,50	1,2714
17	Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmektedir.	550	3,93	1,1245
18	Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamaktadır.	550	3,94	1,1444
19	Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmektedir.	550	3,77	1,1735
20	Dershane meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmaktadır.	550	3,63	1,1888
21	Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmaktadır.	550	3,62	1,2378
22	Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmektedir.	550	3,72	1,1447
23	Öğretmenler alanında uzman-bilgilidir.	550	3,93	1,0712
24	Dershane kurum kültürüne sahiptir.	550	3,92	1,0624
25	Dershane çalışanları nazik ve kibardır.	550	3,85	1,1371
26	Dershane kadrosu sürekli değişmemektedir.	550	3,83	1,2131
27	Dershane çalışma disiplinine sahiptir.	550	3,96	1,0949
28	Dershanede güvenlik sorunu yoktur.	550	3,95	1,1472
29	Dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamaktadır.	550	3,32	1,4024
30	Dershane ücretleri pahalı değildir.	550	2,93	1,4184
31	Kantin ürünleri kalitelidir.	550	3,72	1,1773
32	Dershane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamaktadır.	550	3,55	1,2179
33	Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders- etüt yapılmaktadır.	550	3,56	1,3343
34	Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmektedir.	550	3,69	1,1867
35	Dershane neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı	550	3,84	1,6609

	olmaktadır			
36	Dershane öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmaktadır.	550	3,94	1,0822
37	Dershane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.	550	3,46	1,3323
38	Öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmaktadır.	550	3,52	1,3136
		550	3,73	

Not: 1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 4.28. de görüldüğü gibi beklentilere ilişkin değerler ortaya konmuş, her değişkenin ortalaması, standart sapması ve ortalamaların ortalaması hesaplanmıştır. Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden algılamalarında 3,73 ortalamaların ortalaması dikkate alındığında öğrenciler genel anlamda aldıkları hizmetle ilgili ifadelerle katılmaktadırlar. Ancak bu katılımın yüksek olmadığı görülmektedir. Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden algılamalarının 3,73 ortalamaları dikkate alındığında öğrenciler aldıkları hizmetle ilgili ifadelerle katılma konusunda tereddüt göstermektedir.

Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden algılamaları dikkate alındığında anketin 3.maddesi “Dershane çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlıdır.” (4,07) ortalaması ile en yüksek değişkendir. Sırasıyla onu 2. Madde “Dershanenin fiziki ortamı ders yapmaya uygundur.”(3,98) ortalama ile 6.madde “Dershane temiz ve düzenlidir.”(3,97) ortalama ile ortalamaları en yüksek değişkenlerdir. Dershanelerin fiziki durumlarının öğrenciler tarafından beğenildiği görülmektedir.

Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden algılamaları dikkate alındığında 4.madde “Dershane yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunmaktadır.”, 7.madde “Dershane kolay ulaşılabilir yerdedir.”, 8.madde “Dershanede sınıflar kalabalık değildir.”, 9.madde “Dershanede konu anlatımı yeterince yapılmaktadır.”10.madde “Dershanede sınav teknikleri yeterince verilmektedir.”, 11.madde “Dershanede yeteri kadar deneme sınavı yapılmaktadır.”12.madde “Dershane eğitim-öğretim programlarında aksama olmamaktadır.”, 17.madde “Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmektedir.”, 18.madde “Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamaktadır.”, 19.madde “Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmektedir.”, 23. madde “Öğretmenler alanında uzman-bilgildir.”, 24.madde “Dershane kurum kültürüne sahiptir.”, 25.madde “Dershane çalışanları nazik ve kibardır.”, 26.madde “Dershane kadrosu sürekli değişmemektedir.”, 27.madde “Dershane çalışma disiplinine sahiptir.”28.madde “Dershanede güvenlik sorunu yoktur.”35. madde” Dershane neyi, nasıl çalışacağını

öğrenme konusunda yardımcı olmaktadır.” 36.madde “Dershane öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmaktadır.” değişkenleri 3,73 ortalamaların ortalaması dikkate alındığında ortalamanın üstünde olan değişkenlerdir.

Tablo 4.28.de görüldüğü gibi anketin 30.maddesi 2,93 ortalaması ile “Dershane ücretleri pahalı değildir.” Ortalaması en düşük maddedir. Onu sırasıyla 5. madde “Dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmaktadır.”, Maddesi 3,08 ortalama ile 29. maddesi “Dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamaktadır.” maddesi(3,32) ortalama ile ortalamaları en düşük değişkenlerdir. Öğrenciler dershane ücretlerinin pahalı olması, dershanede ileri eğitim teknoloji araçların kullanılması, dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmaması ifadeleri hakkında kararsızdır.

Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden algılamaları dikkate alındığında 1.madde “Dershanenin fiziki ortamı moderndir”, 13.madde “Dershane öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmektedir.”, 14.madde “Dershanede öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmaktadır.”, 15.madde “Dershane öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamaktadır.”, 16.madde “Dershanede sezon başındaki vaatler yerine getirilmektedir.” 20.madde “Dershane meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmaktadır.” 21.madde “Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmaktadır.”, 22.madde “Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmektedir.”, 31.madde “Kantin ürünleri kalitelidir.”, 32.madde “Dershane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamaktadır.” 33. Madde “Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders- etüt yapılmaktadır.” (3,56), 34.madde “Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmektedir.”, 37.madde “Dershane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.”, 38.madde “Öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmaktadır.” değişkenleri 3,73 ortalamaların ortalaması dikkate alındığında ortalamanın altında olan değişkenlerdir.

4.7. Öğrencilerin Özel Dershaneleri Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler

Öğrencilerin özel dershaneleri tercih etmelerinde etkili olan dershane özellikleri ile ilgili değişkenleri belirli sayıda faktörlere indirgeyerek; 38 ifadeyi öğrencilerin hangi faktörler altında değerlendirdiklerini belirlemek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır.

Analizde “varimax yöntemi” kullanılarak özdeğeri 1’den büyük olan altı faktör (algılanılan değer boyutları) bulunmuştur. Özdeğeri 1’den büyük olan faktörler toplam

varyansın %54,146'sini açıklamaktadır ve bu oranın %60'ın üzerinde çıkması araştırmalarda arzu edilen bir orandır (Nakip 2006:409). KMO (Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy) testi ,955 olarak bulunmuş ve faktör analizi yapılan örnekleminin yeterli olduğu söylenebilir (Altunışık, Coşkun ve diğ. 2007; 226). Barlett testi $\chi^2=9580,177$ çıkmış ve ,000 anlamlılık düzeyinde ana kütle içerisindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir.

Verilerin kendi içindeki iç tutarlılığının olup olmadığını belirlemek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve 38 değişkene ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) ,950 olarak bulunmuştur. Alfa değerinin .70 ve üzerinde olması yeterli görülmektedir (Altunışık, Coşkun ve diğ. 2007; 116; Apar 2003:381-382). Ayrıca her bir faktöre ait güvenilirlik katsayıları da çıkarılmış ve Tablo 4.29'da gösterilmiştir. Ancak bazı faktörlerde bu katsayı .70'den düşük çıkmıştır. Cronbach's Alpha değeri ölçekteki madde sayısına bağlı olarak, az sayıda maddeden oluşması durumunda (genellikle on maddeden az olduğu durumlarda), genelde oldukça düşük çıkmaktadır. “Bu durumda, maddeler için “mean inter-item korelasyon”u hesaplayıp rapor etmek daha iyi bir alternatiftir. Optimal mean iter-item korelasyon değerleri 0.2 ile 0.4 arasında yer almaktadır” (Gegez, 2008). Bu yüzden ilgili faktörlerin (faktör 5, faktör 6) mean inter-item korelasyon değerleri de hesaplanarak tablonun altında verilmiştir.

Faktör analizi ile belirlenen altı faktörün içerdiği değişkenler bakımından daha kolay tanımlanabilmesini sağlayan faktör döndürme (Rotated Component Matrix) sonuçlarından altı faktörün içerikleri belirlenmiştir. Bu faktörler ve faktör yükleri Tablo 4.29'da verilmiştir.

Tablo 4.29: Öğrencilerin Özel Dershaneleri Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler

Faktörler	Cronbach's Alpha	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	<i>Faktör Yükleri</i>
Faktör 1: Kurumsallaşma	,888	14,071	37,029	
Dershane çalışma disiplinine sahip olmalıdır.				,664
Dershane güvenlik sorunu olmamalıdır.				,602
Dershane ücretleri pahalı olmamalıdır.				,591
Dershane kurum kültürüne sahip olmalıdır.				,546
Dershane kadrosu sürekli değişmemelidir.				,537
Dershane çalışanları nazik ve kibar olmalıdır.				,520
Öğretmenler alanında uzman-bilgili olmalıdır.				,515
Kantin ürünleri kaliteli olmalıdır.				,483
Öğrenciler dershane alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmelidir.				,448

Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamalıdır.				,444
Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmelidir.				,436
Dershane öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmelidir.				,428
Faktör 2: Teknik Yeterlilikler	,874	1,660	4,369	
Dershane sınav teknikleri yeterince verilmelidir.				,776
Dershane yeterli kadar deneme sınavı yapılmalıdır.				,692
Dershane eğitim-öğretim programlarında aksama olmamalıdır.				,568
Dershane konu anlatımı yeterince yapılmalıdır.				,504
Dershane temiz ve düzenli olmalıdır.				,502
Dershane sezon başındaki vaatler yerine getirilmelidir.				,492
Dershane sınıflar kalabalık olmamalıdır.				,491
Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmelidir.				,481
Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılmalıdır.				,452
Faktör 3: Yönetmelik Yaklaşımlar	,792	1,456	3,831	
Öğrencilerin öneri ve şikâyetleri dikkate alınmalıdır.				,712
Dershane öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmalıdır.				,661
Dershane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemelidir.				,656
Dershane neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmalıdır				,564
Dershane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamalıdır.				,422
Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmalıdır.				,352
Faktör 4: Fiziki Yeterlilikler	,758	1,176	3,094	
Dershane çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlı olmalıdır.				,697
Dershane fiziki ortamı modern olmalıdır.				,645
Dershane ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmalıdır.				,586
Dershane fiziki ortamı ders yapmaya uygun olmalıdır.				,579
Dershane yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunmalıdır.				,433
Dershane kolay ulaşılabilir yerde olmalıdır.				,405
Faktör 5: Danışmanlık Hizmetleri	,687*	1,129	2,972	
Dershane öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamalıdır.				,724
Dershane meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmalıdır.				,509
Dershane öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmalıdır.				,482
Faktör 6: Öğrenci-Öğretmen İlişkileri	,500*	1,083	2,851	
Dershane başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamalıdır.				,594
Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmelidir.				,569

*: Optimal mean iter-item korelasyon değerleri (Faktör 5 için 0.430, Faktör 6 için 0.359).

Faktör 1 (Kurumsallaşma): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “kurumsallaşma” olarak adlandırılan birinci faktör diğer faktörler içerisinde en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin kurumsallaşmasına işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; dershanenin çalışma disiplinine sahip olması, dershanede güvenlik sorunu olmaması, dersane ücretlerinin pahalı olmaması, dershanenin kurum kültürüne sahip olması, dershanenin kadrosunun sürekli değişmemesi, dersane çalışanlarının nazik ve kibar olması, öğretmenlerin alanlarında uzman-bilgili olması, kantin ürünlerinin kaliteli olması, öğrencilerin dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmesi, öğretmenlerin günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımaması, öğretmenlerin dersleri zevkli hale getirmesi, dershanenin öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmesi olmak üzere toplam 12 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershanenin çalışma disiplinine sahip olması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,664). Bu faktör, toplam varyansın %37,029’unu açıklamaktadır. Sahip olduğu 14,071’lik öz değer ve 12 adet değişken ile altı faktör içerisinde en güçlü faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 2 (Teknik Yeterlilikler): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “teknik yeterlilikler” olarak adlandırılan ikinci faktör diğer faktörler içerisinde ikinci en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin teknik yeterliliklerine işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; dershanede sınav teknikleri yeterince verilmesi, dershanede yeteri kadar deneme sınavı yapılması, dersane eğitim-öğretim programlarında aksama olmaması, dershanede konu anlatımının yeterince yapılması, dershanenin temiz ve düzenli olması, dershanede sezon başındaki vaatlerin yerine getirilmesi, dershanede sınıfların kalabalık olmaması, öğretmenlerin öğrenciyle iyi diyalog kurabilmesi, öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılması olmak üzere toplam 9 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershanede sınav tekniklerinin yeterince verilmesi” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,776). Bu faktör, toplam varyansın %4,369’unu açıklamaktadır. Sahip olduğu 1,660’lik öz değer ve 9 adet değişken ile altı faktör içerisinde en güçlü ikinci faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 3 (Yönetmelik Yaklaşımları): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “yönetmelik yaklaşımları” olarak adlandırılan üçüncü faktör diğer faktörler içerisinde üçüncü en

yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin yönetsel yaklaşımlarına işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; öğrencilerin öneri ve şikâyetlerinin dikkate alınması, dershanenin öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutması, dershanenin motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemesi, dershanenin neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olması, dershanenin öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlaması, çalışanların öğrencilerin işlemlerini istekli yapması olmak üzere toplam 6 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “öğrencilerin öneri ve şikâyetlerinin dikkate alınması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,712). Bu faktör, toplam varyansın %3,831’ini açıklamaktadır. Sahip olduğu 1,456’lık öz değer ve 6 adet değişken ile altı faktör içerisinde en güçlü üçüncü faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 4 (Fiziki Yeterlilikler): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “fiziki yeterlilikler” olarak adlandırılan dördüncü faktör diğer faktörler içerisinde dördüncü en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin fiziki yeterliliklerine işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; dersane çalışanlarının iyi giyimli, temiz ve bakımlı olması, dershanenin fiziki ortamının modern olması, dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılması, dershanenin fiziki ortamının ders yapmaya uygun olması, dershanenin yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunması, dershanenin kolay ulaşılabilir yerde olması olmak üzere toplam 6 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershane çalışanlarının iyi giyimli, temiz ve bakımlı olması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,697). Bu faktör, toplam varyansın %3,094’ünü açıklamaktadır. Sahip olduğu 1,176’lık öz değer ve 6 adet değişken ile altı faktör içerisinde dördüncü en güçlü faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 5 (Danışmanlık Hizmetleri): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “danışmanlık hizmetleri” olarak adlandırılan beşinci faktör diğer faktörler içerisinde beşinci en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin danışmanlık hizmetlerine işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; dershanenin öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlaması, dershanenin meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması, dershanede öğrencilerle ilgili bilgilerin hatasız tutulması olmak üzere toplam 3 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershanenin öğrencinin sosyal gelişimine

katkı sağlaması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,724). Bu faktör, toplam varyansın %2,972’ini açıklamaktadır. Sahip olduğu1,129’lik öz değer ve 3 adet değişken ile altı faktör içerisinde beşinci en güçlü faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 6 (Öğrenci-Öğretmen İlişkileri): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “öğrenci-öğretmen ilişkileri” olarak adlandırılan altıncı faktör diğer faktörler içerisinde altıncı en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin öğrenci-öğretmen ilişkilerine işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmaması, öğrencinin öğretmene her zaman ulaşabilmesi olmak üzere toplam 2 değişkendendir. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmaması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,594). Bu faktör, toplam varyansın %2,851’ini açıklamaktadır. Sahip olduğu1,083’lik öz değer ve 2 adet değişken ile altı faktör içerisinde altıncı en güçlü faktörü oluşturmaktadır.

Faktör analizi sonuçlarını genel olarak değerlendirmek gerekirse öğrencilerin birinci faktörü oluşturan “kurumsallaşmaya” bunun içinde de “dershanenin çalışma disiplinine sahip olması” değişkenine yüksek değerlendirme düzeyleri verdikleri görülmektedir. Belirtilen altı faktör itibarı ile dershaneler kendilerini kurumsallaşmalarını sağlayan değişkenlere önem vermeleri, bu bakımdan olumlu değerlendirme sağlayan özelliklerini yükseltmeye çalışmalıdırlar. Daha açık ifade etmek gerekirse, dershanelerin hizmet (öğretim) sunumlarında kurumsallaşmaya özen göstermeleri, bu yönde düzenlemelerde ve geliştirmelerde bulunmaları gerekmektedir. Özel dershanelerin yer aldığı sektöre bakıldığında kurumsallaşmasını sağlayabilmiş ve markalaşmış dershanelerin öğrenciler ve veliler tarafından daha çok tercih edildiği, fiyat-kalite ekseninde de daha yüksek değerlendirme düzeylerini yakalayabildikleri görülmektedir.

4.8. Öğrencilerin Dershanelerin Hizmetlerine İlişkin Beklenti-Algılama Karşılaştırılması

Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerinden beklenti düzeyleri ve algılama düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan t testi ile aşağıda verilen hipotezler test edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 4.30’da verilmiştir.

H0: Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir fark vardır.

Bu durumda H0 red ve H1 kabul edilmektedir. Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir fark vardır. Bütün t değerlerinin pozitif olmasına dayanarak, öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerine ilişkin algılamalarının beklentilerinin altında olduğu söylenebilir.

Tablo 4.30: Öğrencilerin Dershanelerden Beklenti ve Algılama Farklarına İlişkin T Testi Sonuçları

Değişkenler	Ortalamalar		T Değeri	Anlamlılık Düzeyi
	Beklenti	Algılama		
01 Fiziki ortamı moderndir	4,60	3,67	16,784	0,000
02 Fiziki ortamı ders yapmaya uygundur.	4,82	3,98	18,362	0,000
03 Çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlıdır.	4,55	4,07	10,017	0,000
04 Yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunmaktadır.	4,87	3,83	19,897	0,000
05 İleri eğitim teknoloji araçları kullanılmaktadır.	4,54	3,08	23,750	0,000
06 Temiz ve düzenlidir.	4,82	3,97	16,896	0,000
07 Kolay ulaşılabilir yerdedir	4,70	3,96	12,978	0,000
08 Sınıflar kalabalık değildir.	4,83	3,80	19,610	0,000
09 Konu anlatımı yeterince yapılmaktadır.	4,83	3,92	17,984	0,000
10 Sınav teknikleri yeterince verilmektedir.	4,83	3,75	20,953	0,000
11 Yeteri kadar deneme sınavı yapılmaktadır.	4,80	3,93	16,397	0,000
12 Eğitim-öğretim programlarında aksama olmamaktadır.	4,79	3,84	18,908	0,000
13 Öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmektedir.	4,71	3,51	20,417	0,000
14 Öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmaktadır.	4,60	3,69	16,628	0,000
15 Öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamaktadır.	4,51	3,51	16,890	0,000
16 Sezon başındaki vaatler yerine getirilmektedir.	4,81	3,50	22,506	0,000
17 Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmektedir.	4,84	3,50	23,601	0,000
18 Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamaktadır.	4,84	3,93	18,129	0,000
19 Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmektedir.	4,67	3,94	13,581	0,000
20 Meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmaktadır.	4,77	3,77	18,080	0,000
21 Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmaktadır.	4,72	3,63	19,513	0,000
22 Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmektedir.	4,73	3,62	19,366	0,000

23 Öğretmenler alanında uzman-bilgilidir.	4,72	3,72	18,547	0,000
24 Kurum kültürüne sahiptir.	4,79	3,93	17,455	0,000
25 Çalışanları nazik ve kibardır.	4,72	3,92	15,904	0,000
26 Kadrosu sürekli değişmemektedir.	4,73	3,85	16,419	0,000
27 Çalışma disiplinine sahiptir.	4,68	3,83	14,962	0,000
28 Güvenlik sorunu yoktur.	4,78	3,96	16,268	0,000
29 Başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamaktadır.	4,75	3,95	14,841	0,000
30 Ücretleri pahalı değildir.	4,70	3,32	21,325	0,000
31 Kantin ürünleri kalitelidir.	4,77	2,93	27,533	0,000
32 Öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamaktadır.	4,75	3,72	19,182	0,000
33 Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılmaktadır.	4,70	3,55	20,053	0,000
34 Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmektedir.	4,81	3,56	20,631	0,000
35 Neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmaktadır	4,79	3,69	20,262	0,000
36 Öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmaktadır.	4,83	3,84	13,240	0,000
37 Motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.	4,78	3,94	16,949	0,000
38 Öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmaktadır.	4,75	3,46	21,867	0,000

Not: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4- Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum.

Tablo 4.30'da öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerini değerlendirme düzeyleri verilmiştir. Analiz sonucunda, tüm değişkenlerde öğrencilerin beklenti ve algılama düzeylerinde farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Tüm değişkenlerde öğrencilerin beklentileri algılamalarından yüksek çıkmıştır. Buna göre, özel dershanelerin öğrencilerin beklentilerini tahmin etmede yetersiz kaldığını söylemek mümkündür.

Analiz sonucunda 38 değişkenin 11'inde öğrencilerin algılama-beklenti farklarının belirgin olduğunu söylemek mümkündür. Farklar incelendiğinde, özellikle kantin ürünleri kaliteli olması, öğretmenlerin öğrenciyle iyi diyalog kurabilmesi ve dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılması değişkenlerinde büyük farklar çıkmıştır. Yani öğrenciler dershanelerdeki kantinlerdeki ürünlerin fiyatlarını pahalı bulmakta, öğretmenleri öğrenci ile iyi diyalog kurmada yeterli görmemekte ve dershanelerde ileri teknoloji araçları kullanılmasını yetersiz bulmaktadırlar. Öte yandan sonuçlara bakıldığında dershanede sezon başındaki vaatler yerine getirilmesi, dersane ücretlerinin pahalılığı, dershanede sınav tekniklerinin yeterince verilmesi, öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılması, öğrencinin öğretmene her zaman ulaşabilmesi ve dershanenin neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı

olması değişkenlerinde de büyük farklar ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifade ile bu değişkenler itibarı ile de öğrencilerin beklentileri karşılanamamıştır. Dershanelerin, öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerinin yüksek olduğunu tahmin etmeleriyle birlikte, düzeylerini belirlemede yetersiz kaldıkları söylenebilir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde öğrencilerin beklentilerinin karşılanamadığı ortaya çıkmaktadır. Öğrencilerin, diğer bir ifade ile tüketicilerin, beklentilerini karşılayamayan bir hizmetin kaliteli olarak nitelendirilmesi mümkün değildir. Çünkü tüketiciler beklentilerini karşılayan veya aşan bir hizmeti kaliteli olarak nitelendirirken, beklentilerini karşılamayan hizmeti kalitesiz olarak nitelendirebilmektedir (Nakip vd. 2006: 381).

4.9. Öğrencilerin Dershanelerin Sundukları Hizmetleri Algılamalarında Etkili Olan Faktörler

Öğrencilerin dershanelerin sundukları hizmetleri algılamalarında etkili olan hizmet özellikleri ile ilgili değişkenleri belirli sayıda faktörlere indirgeyerek; 38 ifadeyi öğrencilerin hangi faktörler altında algılandığını belirlemek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır.

Analizde “varimax yöntemi” kullanılarak özdeğeri 1’den büyük olan beş faktör (algılanılan değer boyutları) bulunmuştur. Özdeğeri 1’den büyük olan faktörler toplam varyansın %60,216’sını açıklamaktadır ve bu oranın %60’ın üzerinde çıkması araştırmalarda arzu edilen bir orandır (Nakip 2006:409). KMO (Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy) testi ,967 olarak bulunmuş ve faktör analizi yapılan örneklemin yeterli olduğu söylenebilir (Altunışık, Coşkun ve diğ. 2007; 226). Barlett testi $\chi^2=13498,813$ çıkmış ve ,000 anlamlılık düzeyinde ana kütle içerisindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir.

Verilerin kendi içindeki iç tutarlılığının olup olmadığını belirlemek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve 38 değişkene ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) ,967 olarak bulunmuştur. Alfa değerinin .70 ve üzerinde olması yeterli görülmektedir (Altunışık, Coşkun ve diğ. 2007; 116; Apar 2003:381-382). Ayrıca her bir faktöre ait güvenilirlik katsayıları da çıkarılmış ve Tablo 5’de gösterilmiştir. Ancak bazı faktörlerde bu katsayı .70’den düşük çıkmıştır. Cronbach's Alpha değeri ölçekteki madde sayısına bağlı olarak, az sayıda maddeden oluşması durumunda (genellikle on maddeden az olduğu durumlarda), genelde oldukça düşük çıkmaktadır. Bu durumda, maddeler için

“mean inter-item korelasyon”u hesaplayıp rapor etmek daha iyi bir alternatiftir. Optimal mean iter-item korelasyon değerleri 0.2 ile 0.4 arasında yer almaktadır (Gegez, 2008). Bu yüzden sadece bir faktörün (faktör 5) mean inter-item korelasyon değerleri de hesaplanarak tablonun altında verilmiştir.

Faktör analizi ile belirlenen altı faktörün içerdiği değişkenler bakımından daha kolay tanımlanabilmesini sağlayan faktör döndürme (Rotated Component Matrix) sonuçlarından altı faktörün içerikleri belirlenmiştir. Bu faktörler ve faktör yükleri Tablo 4.31’de verilmiştir.

Faktör 1 (Teknik Yeterlilikler): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “teknik yeterlilikler” olarak adlandırılan bu faktör diğer faktörler içerisinde en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin teknik yeterliliklerine işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması, öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmesi, sezon başındaki vaatlerin yerine getirilmesi, yeteri kadar deneme sınavı yapılması, sınav teknikleri yeterince verilmesi, öğrencilerle ilgili bilgilerin hatasız tutulması, öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlaması, eğitim-öğretim programlarında aksama olmaması, öğrencilerin dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmesi, motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemesi, çalışanların öğrencilerin işlemlerini istekli yapması, öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlaması, yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunması, öğrencilerin öneri ve şikayetlerinin dikkate alınması, öğretmenlerin dersleri zevkli hale getirmesi olmak üzere toplam 15 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,687). Bu faktör, toplam varyansın %46,197’sini açıklamaktadır. Sahip olduğu 17,555’lik öz değer ve 15 adet değişken ile beş faktör içerisinde en güçlü faktörü oluşturmaktadır. Bu faktör öğrencilerin özel dershanelerin hizmetlerini algılamalarında neredeyse toplam varyansın yarısını açıklamaktadır ve büyük bir öneme sahiptir.

Tablo 4.31: Öğrencilerin Özel Dershanelerin Sundukları Hizmetlerini Algılamalarında Etkili Olan Faktörler

Faktörler	Cronbach's Alpha	Özdeğer	Varyans Yüzdeleri	Faktör Yükleri
Faktör 1: Teknik Yeterlilikler	,943	17,555	46,197	
Meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmaktadır.				,687
Öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmektedir.				,669
Sezon başındaki vaatler yerine getirilmektedir.				,628
Yeteri kadar deneme sınavı yapılmaktadır.				,623
Sınav teknikleri yeterince verilmektedir.				,619
Öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmaktadır.				,619
Öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamaktadır.				,612
Eğitim-öğretim programlarında aksama olmamaktadır.				,602
Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmektedir.				,584
Motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.				,573
Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmaktadır.				,539
Öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamaktadır.				,527
Yeterli miktarda ve kaliteli ders dökümanı sunmaktadır.				,502
Öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmaktadır.				,496
Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmektedir.				,418
Faktör 2: Kurumsallaşma	,918	1,698	4,470	
Kurum kültürüne sahiptir.				,673
Öğretmenler alanında uzman-bilgilidir.				,671
Kadrosu sürekli değişmemektedir.				,630
Güvenlik sorunu yoktur.				,601
Çalışma disiplinine sahiptir.				,585
Çalışanları nazik ve kibardır.				,564
Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmektedir.				,559
Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamaktadır.				,550
Öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmaktadır.				,515
Kantin ürünleri kalitelidir.				,499
Kolay ulaşılabilir yeredir				,478
Konu anlatımı yeterince yapılmaktadır.				,467
Faktör 3: Fiziki Yeterlilikler	,848	1,342	3,533	
Fiziki ortamı ders yapmaya uygundur.				,745
Fiziki ortamı moderndir				,714
Temiz ve düzenlidir.				,599
İleri eğitim teknoloji araçları kullanılmaktadır.				,573
Çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlıdır.				,544
Sınıflar kalabalık değildir.				,471
Faktör 4: Danışmanlık Hizmetleri	,763	1,198	3,154	
Neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmaktadır				,703

Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmektedir.				,690
Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılmaktadır.				,665
Faktör 5: Yönetmelik Yaklaşımlar	,651*	1,087	2,860	
Ücretleri pahalı değildir.				,701
Başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamaktadır.				,655

*: Optimal mean iter-item korelasyon değerleri (Faktör 5 için 0.482).

Faktör 2 (Kurumsallaşma): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “kurumsallaşma” olarak adlandırılan ikinci faktör diğer faktörler içerisinde en yüksek ikinci varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin kurumsallaşmasına işaret eden değişkenler içerdiği görülmektedir. Bu faktör; kurum kültürüne sahip olması, öğretmenlerin alanında uzman-bilgili olması, kadrosu sürekli değişmemesi, güvenlik sorunu olmaması, çalışma disiplinine sahip olması, çalışanları nazik ve kibar olması, öğretmenlerin öğrenciyle iyi diyalog kurabilmesi, öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımaması, öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutması, kantin ürünlerinin kaliteli olması, dershanenin kolay ulaşılabilir yerde olması, konu anlatımının yeterince yapılması olmak üzere toplam 12 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “kurum kültürüne sahip olması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,673). Bu faktör, toplam varyansın %4,70’ini açıklamaktadır. Sahip olduğu 1,698’lik öz değer ve 12 adet değişken ile beş faktör içerisinde en güçlü ikinci faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 3 (Fiziki Yeterlilikler): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “fiziki yeterlilikler” olarak adlandırılan dördüncü faktör diğer faktörler içerisinde üçüncü en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin fiziki yeterliliklerine işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; dersane fiziki ortamının ders yapmaya uygun olması, fiziki ortamının modern olması, temiz ve düzenli olması, ileri eğitim teknoloji araçları kullanılması, çalışanlarının iyi giyimli, temiz ve bakımlı olması, sınıfların kalabalık olmaması olmak üzere toplam 6 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershane fiziki ortamının ders yapmaya uygun olması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,745). Bu faktör, toplam varyansın %3,533’ünü açıklamaktadır. Sahip olduğu 1,342’lik öz değer ve 6 adet değişken ile beş faktör içerisinde üçüncü en güçlü faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 4 (Danışmanlık Hizmetleri): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “danışmanlık hizmetleri” olarak adlandırılan beşinci faktör diğer faktörler içerisinde beşinci en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin danışmanlık hizmetlerine işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; dershanenin öğrencinin neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olması, öğrencinin öğretmene her zaman ulaşabilmesi, öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılması olmak üzere toplam 3 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershanenin öğrencinin neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,703). Bu faktör, toplam varyansın %3,154’ünü açıklamaktadır. Sahip olduğu 1,198’lik öz değer ve 3 adet değişken ile beş faktör içerisinde dördüncü en güçlü faktörü oluşturmaktadır.

Faktör 5 (Yönetmel Yaklaşımlar): İçerdiği değişkenlerden (ifadeler) dolayı “yönetmel yaklaşımlar” olarak adlandırılan üçüncü faktör diğer faktörler içerisinde üçüncü en yüksek varyansa sahiptir. Faktörü oluşturan değişkenlere bakıldığında dershanenin yönetmel yaklaşımlarına işaret eden değişkenler olduğu görülmektedir. Bu faktör; ücretlerinin pahalı olmaması, başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmaması olmak üzere toplam 2 değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından “dershane ücretlerinin pahalı olmaması” değişkeni en büyük faktör yüküne sahiptir (,701). Bu faktör, toplam varyansın %2,860’ını açıklamaktadır. Sahip olduğu 1,087’lik öz değer ve iki adet değişken ile beş faktör içerisinde en güçlü beşinci faktörü oluşturmaktadır.

Faktör analizi sonuçlarını genel olarak değerlendirmek gerekirse öğrencilerin birinci faktörü oluşturan “teknik yeterlilikler”e bunun içinde de “meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması” değişkenine yüksek değerlendirme düzeyleri verdikleri görülmektedir. Belirtilen beş faktör itibarı ile dershaneler kendilerini yeniden konumlandırmak için gerekli çalışmalarda bulunarak öğrencilerin değerlendirmelerindeki konumlarını daha üst bir düzeye taşımalıdır. Daha açık ifade etmek gerekirse, dershanelerin hizmet (öğretim) sunumlarında teknik yeterliliklere özen göstermeleri, bu yönde düzenlemelerde ve geliştirmelerde bulunmaları gerekmektedir.

Öğrencilerin özel dershaneleri tercih etmelerinde etkili olan faktörler incelendiğinde "kurumsallaşma"nın birinci ve en güçlü faktör olarak çıktığı görülmektedir. Bu sonuç,

öğrencilerin henüz dershaneye ilişkin herhangi bir algılamaları oluşmadan yani dershaneyi yeterince tanımadan önce kurumsal bir yapı arayışında olduklarını ifade etmektedir. Bu noktadan hareketle kurumsallaşmanın bir dersane için öğrenci bakış açısından önemli bir tercih sebebi olabileceği söylenebilir.

Öte yandan, öğrencilerin özel dersaneleri algılamalarında etkili olan faktörler içerisinde "teknik yeterlilikler" in birinci ve en güçlü faktör olarak çıktığı görülmektedir. Bu sonuç, öğrencilerin dershaneye başlamakla birlikte algılamalarının oluşmaya başladığı, bu algılamalarının bir sonucu olarak bu defa da dershanenin teknik yeterliliklerini sorguladıklarını ifade etmektedir. Çünkü öğrenciler için bir dershanenin kurumsallaşmasına işaret eden değişkenlere göre teknik yeterliliklerini ortaya koyan değişkenleri değerlendirmek, dersane ortamında bulunmayı ve algılamayı gerektirmekte ve bunun sonucunda hizmet kalitesini değerlendirmeyi sağlamaktadır.

4.10. Öğrencilerin Genel Memnuniyet Düzeyleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki

Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmak üzere Korelasyon Analizi yapılmıştır. Bu amaçla yapılan Korelasyon Analizi ile aşağıda verilen hipotezler test edilmiştir. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Analiz sonuçları Tablo 4.32'de verilmiştir.

H₀: Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 4. 32: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Düzeyleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki

		Algılanan Hizmet Kalitesi	
Genel Memnuniyet Düzeyi	Pearson Korelasyon Katsayısı	,739	
	Anlamlılık Düzeyi (Çift Taraflı)	,000	

Analiz sonucunda H_0 red ve H_1 kabul edilmektedir. Öğrencilerin dersanelerin verdikleri hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü istatistiki bir ilişki vardır. Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça dersanelerden genel memnuniyet düzeyleri de artmaktadır veya algıladıkları hizmet kalitesi düştükçe genel memnuniyet düzeyleri de düşmektedir.

4.11. Öğrencilerin Sosyo-Demografik Özellikleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki

Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmak üzere Korelasyon Analizi yapılmıştır. Bu amaçla yapılan Korelasyon Analizi ile aşağıda verilen hipotezler test edilmiştir. Öğrencilerin sadece mezun oldukları okul türü itibarı ile anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Analiz sonuçları Tablo 4.33’de verilmiştir.

H_0 : Öğrencilerin okul türü ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H_1 : Öğrencilerin okul türü ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 4.33: Öğrencilerin Okul Türü ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki

		Algılanan Hizmet Kalitesi
Okul Türü	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,111
	Anlamlılık Düzeyi (Çift Taraflı)	,009

Analiz sonucunda H_0 red ve H_1 kabul edilmektedir. Öğrencilerin mezun oldukları okul türü ile algılanan hizmet kalitesi arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde negatif yönlü istatistiki bir ilişki vardır.

4.12. Öğrencilerin Sosyo-Demografik Özellikleri İtibarı ile Faktörlerin Algılanması

Öğrencilerin, dersanelerin hizmet kalitesini değerlendirme düzeylerini demografik değişkenleri itibarı ile belirlemek, yani demografik özellikleri itibarı ile değerlendirme faktörlerinin farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla varyans analizi yapılmıştır.

Öğrencilerin dersanelerin hizmet kalitesini değerlendirme düzeylerini içeren beş adet faktörü bağımlı değişken ve öğrencilerin demografik özelliklerini gösteren değişkenlerin her birini de bağımsız değişken olarak tayin ederek, Çok Değişkenli

Varyans Analizi (MANOVA) uygulanmıştır. Bu analiz çerçevesinde Pillais, Hotellings ve Wilks testleri yapılmış olup elde edilen değerler Tablo 4.34'te gösterilmiştir. Demografik değişkenlerden cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyleri itibarı ile farklılıklar araştırılmış, sadece öğrenim durumları itibarı ile anlamlı bir fark bulunmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenim durumları itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasında fark yoktur.

H₁: Öğrencilerin öğrenim durumları itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasında fark vardır.

Tablo 4.34: Öğrenim Durumları İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları

Testlerin Adı	Değer	Tam F	Hipotez Serbestlik Derecesi	Hata Serbestlik Derecesi	F Anlamlılık Değeri
Hotelling's Trace	,037	2,007	10,000	1084,000	,030
Pillai's Trace	,036	1,992	10,000	1088,000	,031
Wilks' Lambda	,964	1,999(a)	10,000	1086,000	,030

Öğrenim durumları itibariyle yapılan çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) sonuçlarına göre faktörlerin algılanmasında fark ortaya çıkmıştır. F anlamlılık değerleri 0.05'den küçük olduğu için öğrenim durumları arasında fark görülmektedir (Tablo 4.34.).

Tablo 4.35: Öğrencilerin Öğrenim Durumları İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları Özeti

Değişkenler	Ortalamalar			F	F Anlamlılık Değeri
	Lise sınıf	ara sınıf	Lise son sınıf		
Faktör 1 (Teknik Yeterlilikler)	3,63	3,56	3,91	5,939	,003
Faktör 2 (Kurumsallaşma)	3,91	3,79	4,13	6,364	,002
Faktör 3 (Fiziki Yeterlilikler)	3,74	3,68	3,96	4,149	,016
Faktör 4 (Danışmanlık Hizmetleri)	3,73	3,63	3,78	,832	,436
Faktör 5 (Yönetmelik Yaklaşımlar)	3,12	3,01	3,39	3,787	,023

Faktörler tek tek incelendiğinde öğrenim durumları itibarı ile Faktör 1 (teknik yeterlilikler), Faktör 2 (kurumsallaşma), Faktör 3 (fiziki yeterlilikler) ve Faktör 5 (yönetmelik yaklaşımlar) bakımından farkın ortaya çıktığı görülmektedir (Tablo4.35). Faktör 4 (danışmanlık hizmetleri) itibarı ile anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır.

Okul türleri itibariyle en büyük farkın ikinci faktör olan Faktör 2 (kurumsallaşma) faktöründe olduğu gözlenmiştir. Bu faktörün ortalamalarına bakıldığında ortaöğretim mezun durumda olanların ortalamasının daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Bu fark, öğrencilerin kurumsallaşma faktörünün liseden mezun olan öğrenciler açısından yüksek oranda (4,13 ortalama) değerlendirildiğini, öte yandan lise son sınıfta okumakta olanlar açısından ise düşük oranda (3,79 ortalama) değerlendirildiğini ifade etmektedir. Başka bir deyişle, liseden mezun olan öğrenciler lise son sınıfta okuyan öğrencilere göre dershanelerin hizmet kalitesi değerlendirmesinde dershanenin kurumsallaşmış olmasını daha önemli bulmaktadırlar.

H_0 : Öğrencilerin okul türleri itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasında fark yoktur.

H_1 : Öğrencilerin okul türleri itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasında fark vardır.

Tablo 4.36. Okul Türleri İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları

Testlerin Adı	Değer	Tam F	Hipotez Serbestlik Derecesi	Hata Serbestlik Derecesi	F Anlamlılık Değeri
Hotelling's Trace	,094	3,372	15,000	1622,000	,000
Pillai's Trace	,088	3,293	15,000	1632,000	,000
Wilks' Lambda	,913	3,336	15,000	1496,625	,000

Okul türleri itibariyle yapılan çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) sonuçlarına göre faktörlerin algılanmasında fark ortaya çıkmıştır. F anlamlılık değerleri 0.05'den küçük olduğu için okul türleri arasında fark görülmektedir (Tablo 4.36.).

Tablo 4.37. Okul Türleri İtibariyle Faktörleri Algılama Farklarını Gösteren Varyans Analizi Sonuçları Özeti

Değişkenler	Ortalamalar				F	F Anlamlılık Değeri
	Genel Lise	Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi	Anadolu/ Anadolu Öğretmen Lisesi	Meslek Liseleri		
Faktör 1 (Teknik Yeterlilikler)	3,93	3,96	3,48	3,91	11,163	,000
Faktör 2 (Kurumsallaşma)	4,14	4,03	3,79	4,00	5,564	,001
Faktör 3 (Fiziki Yeterlilikler)	3,96	3,98	3,66	3,84	4,767	,003
Faktör 4 (Danışmanlık Hizmetleri)	3,90	4,08	3,55	3,92	5,004	,002
Faktör 5 (Yönetmelik Yaklaşımlar)	3,42	3,21	2,94	3,56	8,138	,000

Faktörler tek tek incelendiğinde öğrenim durumları itibarı ile Faktör 1 (teknik yeterlilikler), Faktör 2 (kurumsallaşma), Faktör 3 (fiziki yeterlilikler), Faktör 4 (Danışmanlık Hizmetleri) ve Faktör 5 (yönetsel yaklaşımlar) bakımından farkın ortaya çıktığı görülmektedir (Tablo 4.37.).

Okul türleri itibarıyla en büyük farkın ikinci faktör olan Faktör 1 (teknik yeterlilikler) faktöründe olduğu gözlenmiştir. Bu faktörün ortalamalarına bakıldığında Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi öğrencilerinin ortalamasının daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Bu fark, öğrencilerin teknik yeterlilikler faktörünün Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi öğrencileri açısından yüksek oranda (3,96 ortalama) değerlendirildiğini, öte yandan Anadolu/Anadolu Öğretmen Lisesi öğrencileri açısından ise düşük oranda (3,48 ortalama) değerlendirildiğini ifade etmektedir. Başka bir deyişle, Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi öğrencileri Anadolu/Anadolu Öğretmen Lisesi öğrencilerine göre dershanelerin hizmet kalitesi değerlendirmesinde dershanenin teknik yeterliliklerini daha önemli bulmaktadırlar.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, dershaneye devam eden öğrencilerin özel dersanelerde almış oldukları eğitime ilişkin görüşleri değerlendirilmiş; gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına dayalı olarak varılan sonuçlara ve geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

Araştırma, öğrencilerin dersaneleri tercih etmelerinde etkili olan faktörleri ve dersanelerden almış oldukları hizmet kalitesini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın uygulaması Aksaray ilinde bulunan dersanelerdeki öğrencilere yapılmıştır. Verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma evrenini Aksaray'ın Merkez ilçesindeki 2012-2013 eğitim öğretim yılında üniversiteye hazırlanmak amacıyla dershaneye giden öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılacak öğrencilerin belirlenmesinde küme örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Elde edilen veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak İstatistiki Paket Programında programında istatistiki analizler yapılmıştır. T Testi sonuçları algılamalarının beklentilerinden daha düşük çıktığını göstermiştir. Korelasyon sonuçları da öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile algılamaları arasında ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yapılan Faktör Analizi sonuçlarında beklenti ifadeleri altı faktör altında toplanırken, algılama ifadeleri beş faktör altında toplanmıştır. Ayrıca MANOVA Analizi sonuçlarında Algılamalara ilişkin faktörlerin öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri bakımından farklılıklar gösterdiği de belirlenmiştir.

Öğrencilerin dersanelerden beklentilerini belirlemek amacıyla yapılan faktör analizi sonuçlarından öğrencilerin birinci faktörü oluşturan “kurumsallaşma”ya bunun içinde de “dershanenin çalışma disiplinine sahip olması” değişkenine yüksek değerlendirme düzeyleri verdikleri görülmektedir. Elde edilen altı faktör itibarı ile dersaneler kendilerini kurumsallaşmalarını sağlayan değişkenlere önem vermeleri, bu bakımdan olumlu değerlendirme sağlayan özelliklerini yükseltmeye çalışmalıdırlar. Daha açık ifade etmek gerekirse, dersanelerin hizmet (öğretim) sunumlarında kurumsallaşmaya

özen göstermeleri, bu yönde düzenlemelerde ve geliştirmelerde bulunmaları gerekmektedir. Özel dersanelerin yer aldığı sektöre bakıldığında kurumsallaşmasını sağlayabilmiş ve markalaşmış dersanelerin öğrenciler ve veliler tarafından daha çok tercih edildiği, fiyat-kalite ekseninde de daha yüksek değerlendirme düzeylerini yakalayabildikleri görülmektedir.

Öğrencilerin beklentileri ve algılamaları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sonuçları değerlendirildiğinde öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı ortaya çıkmaktadır. Öğrencilerin, diğer bir ifade ile tüketicilerin, beklentilerini karşılayamayan bir hizmetin kaliteli olarak nitelendirilmesi mümkün değildir. Çünkü tüketiciler beklentilerini karşılayan veya aşan bir hizmeti kaliteli olarak nitelendirirken, beklentilerini karşılamayan hizmeti kalitesiz olarak nitelendirebilmektedir.

Öğrencilerin dersanelerden algılamalarını belirlemek amacıyla yapılan faktör analizi sonuçları değerlendirdiğinde öğrencilerin birinci faktörü oluşturan “teknik yeterlilikler”e bunun içinde de “meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması” değişkenine yüksek değerlendirme düzeyleri verdikleri görülmektedir. Elde edilen beş faktör itibarı ile dersaneler kendilerini yeniden konumlandırmak için gerekli çalışmalarda bulunarak öğrencilerin değerlendirmelerindeki konumlarını daha üst bir düzeye taşımalıdır. Daha açık ifade etmek gerekirse, dersanelerin hizmet (öğretim) sunumlarında teknik yeterliliklere özen göstermeleri, bu yönde düzenlemelerde ve geliştirmelerde bulunmaları gerekmektedir.

Öğrencilerin özel dersaneleri tercih etmelerinde etkili olan faktörler incelendiğinde "kurumsallaşma"nın birinci ve en güçlü faktör olarak çıktığı görülmektedir. Bu sonuç, öğrencilerin henüz dershaneye ilişkin herhangi bir algılamaları oluşmadan yani dershaneyi yeterince tanımadan önce kurumsal bir yapı arayışında olduklarını ifade etmektedir. Bu noktadan hareketle kurumsallaşmanın bir dersane için öğrenci bakış açısından önemli bir tercih sebebi olabileceği söylenebilir.

Öte yandan, öğrencilerin özel dersaneleri algılamalarında etkili olan faktörler içerisinde "teknik yeterlilikler"nin birinci ve en güçlü faktör olarak çıktığı görülmektedir. Bu sonuç, öğrencilerin dershaneye başlamakla birlikte algılamalarının oluşmaya başladığı, bu algılamalarının bir sonucu olarak bu defa da dershanenin teknik yeterliliklerini sorguladıklarını ifade etmektedir. Çünkü öğrenciler için bir dershanenin

kurumsallaşmasına işaret eden değişkenlere göre teknik yeterliliklerini ortaya koyan değişkenleri değerlendirmek, dersane ortamında bulunmayı ve algılamayı gerektirmekte ve bunun sonucunda hizmet kalitesini değerlendirmeyi sağlamaktadır.

Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça dersanelerden genel memnuniyet düzeyleri de artmaktadır veya algıladıkları hizmet kalitesi düştükçe genel memnuniyet düzeyleri de düşmektedir. Öğrencilerin mezun oldukları okul türü ile algılanan hizmet kalitesi arasında ise negatif yönlü istatistiksel bir ilişki bulunmuştur.

Öğrencilerin, dersanelerin hizmet kalitesini değerlendirme düzeylerini (Beş adet faktör) demografik değişkenleri itibarı ile belirlemek, yani demografik özellikleri itibarı ile değerlendirme faktörlerinin farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) analizi yapılmıştır. Demografik değişkenlerden cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyleri itibarı ile farklılıklar araştırılmış, sadece öğrenim durumları ve okul türleri itibarı ile anlamlı bir fark bulunmuştur.

Eğitim sektöründe yer alan işletmeler hizmet kalitesini arttırmaya, beklenti ve algılama farkının yüksek olduğu ifadelerle yönelik çalışmalara ağırlık vermelidir. Eğitim kalitesini arttırmak için; yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunulmalı, derslerde ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmalı, öğrencinin eğitim-öğretim durumu düzenli takip edilmeli, sezon başındaki vaatler yerine getirilmeli, dersane çalışanları öğrencilerin işlemlerini istekli yapmalı, dersanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamalı, dersane ücretleri pahalı olmamalı, dersane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamalı, öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders- etüt yapılmalı, öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmeli, dersane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemeli, öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmalıdır. Bütün bunlar eğitim hizmet kalitesini ve memnuniyeti arttıracaktır.

Araştırma sonuçları kısaca özetlenecek olursa;

1. Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin babalarının meslek olarak en çok memur, işçi, esnaf olduğu görülmektedir.
2. Araştırmaya katılan dersane öğrencilerinin büyük çoğunluğu, orta gelir grubundaki ailelerin çocuklarıdır.
3. Öğrencilerin dershaneyi seçme kararında aile, öğretmen, arkadaş etkenlerinden en etkili aile, en az etkili olanı öğretmendir.

4. Öğrenciler devam ettiği dershaneden memnundur. Ancak bu memnuniyet oranı düşüktür.
5. Dershaneye devam eden öğrencilerin çoğu daha önce de dershaneye gitmiştir.
6. Araştırmaya katılan öğrenciler dershanelerin kapatılmasını istememektedir.
7. Özel liselerden gelen öğrencilerin devlet liselerinden gelen öğrencilere göre dersane memnuniyeti yüksektir.
8. Dershaneye devam eden öğrencilerden ara sınıf, son sınıf ve mezun gruplar karşılaştırıldığında mezun grubun diğer gruplara göre dershaneden memnuniyet oranı yüksektir.
9. Geliri yüksek aileden gelen öğrencilerde, geliri düşük aileden gelen öğrencilere göre dersane memnuniyeti daha fazladır.
10. Öğrenciler pek çok hizmeti kesinlikle beklerken doküman temin etme, yeterince konu anlatma, sınav teknikleri sunma, öğretmenle-öğrenci iletişimi, ders çalışma tekniği sunma, öneri ve şikâyetleri dikkate alma ve sınıfların kalabalık olmaması değişkenlerini diğerlerine göre daha fazla beklemektedir. Bu maddelere bakıldığında dersle ilgili hizmetler ders dışı hizmetlere göre daha fazla beklenmektedir.
11. Öğrenciler aldıkları eğitim hizmetleriyle ilgili algılamalara yönelik değişkenlere katılmaktadır. Dersane ücretlerinin pahalı olması, dershanede ileri eğitim teknoloji araçların kullanılması, dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmaması ifadeleri hakkında ise kararsızdır.
12. Öğrencilerin eğitim hizmetlerine yönelik algılamaları beklentilerin altındadır.

Araştırma sonuçlarına dayanarak aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

1. Okullarda verilen eğitimin niteliği ile ilgili örnekleme geniş tutulan yeni araştırmalar yapılabilir.
2. Özel dershaneler lise öğretmenlerinin ders anlatımlarında değişikliğe yol açmaktadır. Özel dershanelerin kamu eğitim sistemine yönelik etkileri üzerine araştırmalar yapılabilir.
3. Sınav baskısının okulda çalışan öğretmenlerin ders anlatımlarına nasıl yansıdığı üzerine bir araştırma yapılabilir.

Eğitime y6nelik olarak;

- 1) Dershaneleri kapatmak yerine 6ncelikli olarak eğitim sistemindeki dershanelere y6nelimi artıran aksaklıklar giderilmelidir. Dershaneye duyulan ihtiya7 ortadan kaldırılmalıdır.
- 2) Okullardaki dersler dersane ve sınav baskısıyla test tekniğine uygun olarak değil, uygulamaya ve hayata y6nelik işlenmelidir.
- 3) Okullarda notla değerlendirilmeyen uygulamaya y6nelik dersler olmalı, bu derslerdeki 7alışmalar ve diğer 7alışmalar belgelenerek merkezi sınavlara etki etmelidir.
- 4) Lise bitirme/olgunluk sınavı benzeri bir sınav getirilmelidir.
- 5) Okullarda uygulanan sınav tekniği ile 6niversite se7me sınavında uygulanan sınav tekniği birbiri ile uyumlu hale getirilmelidir.
- 6) Mesleki rehberlik noktasındaki yetersizlikler giderilmelidir.
- 7) Lise t6rleri azaltılmalı, orta6đretim kurumları ama7ları ve programlarına g6re yeniden d6zenlenmelidir.
- 8) 6rg6n eğitime 6ncelik veren yaklaşımlar terk edilmeli, hayat boyu 6đrenme 6zendirilmelidir. 7ıracılık Eğitim Merkezi benzeri okullar geliştirilerek yaygınlaştırılmalı ve orta6đretim kurumu sayılmalıdır. Y6ksek6đretime olan talep azaltılmalıdır.
- 9) Liselerde alınan eğitim y6ksek6đretim programları ile ilişkilendirilmelidir. Mesela Fen Liseleri bilim adamı yetiştirilmesine kaynaklık etmeyi ama7larken, bilim adamı yetiştirme ile Fen Liseleri arasında hi7bir bağ g6r6lmemektedir.
- 10) İlkokuldan Y6ksek6đretime eğitimin t6m kademelerinde nitelik artırılmalıdır.
- 11) 6đretmen yetiştirme g6zden ge7irilmeli, 6đretmenlerin mesleklerindeki isteklilik artırılmalıdır.
- 12) 6đrencilerin başarısız olmalarına rağmen bir 6st sınıfa ge7ebilmeleri, hi7bir zorlayıcılıkla karşılaşmamaları, okulun 6đrencilerin g6z6ndeki 6nemini yitirmesine yol a7maktadır. Okullarda sınıf ge7me zorlaşmalıdır.
- 13) Orta6đretimde alt yapı, donanım ve insan kaynakları bakımından okullar arasındaki farklılıklar giderilmelidir

14) Özel okullara program, ders saati ve diğer hususlarda esneklikler artırılmalıdır.

Genel olarak değerlendirildiğinde çalışmadan elde edilen sonuçlar, mevcut çalışmalara yeni bir bakış açısı kazandıracak ve gelecekte yapılacak çalışmalara da ışık tutacak niteliktedir. Bu çalışmanın sonuçları ve buradan hareketle getirilen öneriler özellikle iki kesimin dikkatine değer olup, önem arz etmektedir. Birincisi, tabii ki bu hizmetin en önemli aktörü olan özel dersaneler, ikincisi de bunu görmek zorunda olan kamu öğretim kurumları, yani devlettir.

Çalışmanın sonuçlarına bağlı olarak sunulan önerileri dikkate aldığı takdirde özel dersaneler, öğrencilerin özel dersaneleri tercih etmelerinde nelerin etkili olduğunu doğru değerlendirebilir ve bu doğrultuda hizmet tasarımı yapabilirler. Aynı zamanda öğrencilerin hizmet kalitesi değerlendirmeleri de özel dersane yöneticilerine yol göstermektedir. Bu doğrultuda öğrencilere daha üstün kalite düzeyinde hizmet sunabileceklerdir.

Çalışmanın sonuçları ve getirilen öneriler, devletin milli eğitim sistemi içerisinde kamu okullarının sunmuş oldukları hizmet kalitesinin iyileştirilmesi bakımından önem arz etmektedir. Özellikle öğrencilerin hangi sebeplerden dolayı özel dersaneleri tercih ettiklerini, beklentilerini, sunulan hizmetleri algılama düzeylerini bilmek, ilgili politikaların belirlenmesinde, uygulanmasında ve kontrolünde, aynı zamanda çözüm arayışlarında yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- Akbaba, A.(2007). Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yaklaşımlar, 314-329. Hizmet Kalitesi (Ed. Ş. Gümüőođlu, İ. Pırnar, P.Akan). Detay Yayıncılık, Ankara.
- Alakavuk, E.D.(2007). Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği SERVQUAL, 330- 342. Hizmet Kalitesi (Ed. Ş. Gümüőođlu, İ. Pırnar, P.Akan). Detay Yayıncılık, Ankara.
- Alpar, Reha: (2003)Uygulamalı Çok Değerkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş 1, Geniőletilmiş 2.Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Altunışık, R. & Coşkun R. & Diğerleri (2007): Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş Beşinci Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Başaran, İ. E. (1991). *Eğitime Giriş*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Caine, G., Renate N.(2002).*Beyin Temelli Öğrenme*. (Çev. Gülten ÜLGEN) Ankara: Nobel Yayınları.
- Erden, M. (2005). *Öğretmenlik Mesleğine Giriş*. İstanbul: Epsilon Yayınları
- Erdoğan, İ(2003). *Çađdaő Eğitim Sistemleri*. İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Eser, Z. (2007). *Hizmetlerde Pazarlama İletişimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gegez, E. (2006): *Pazarlama Araştırmaları*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Gülmez, M. ve Dört Yol, İ.T. (2009). *Açıklamalı Pazarlama Sözlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- İslamoğlu, H.,Candan, B., Hacıfendioğlu Ş. ve diğerleri(2006) *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım
- İstanbul Ticaret Odası(2005). *Dünyada ve Türkiye’de Özel Dershaneler*. İstanbul: İto yayınları
- Karahan, K. (2006) *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım.
- Koçer, H. A.(1991) *Türkiye’de Modern Eğitimin Doğuşu ve Gelişimi*, İstanbul: MEB Yayınları.

- Kotler, P. and Armstrong, G. (2004), *Principles of Marketing*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Lehu, J., M. (2012). *L'Encyclopédie du Marketing*. Paris: Éditions Eyrolles.
- Mucuk, İ. (2001) *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi,
- Özel Dershaneler Birliği (2005). *20.Yılında ÖZ-DE-BİR*. Ankara: Özdebir Yayınları
- Öztürk A.S.(2005). *Hizmet Pazarlaması*. Ankara: Ekin Kitabevi.
- Palmer A. (1994). *Principles of Services Marketing*. Bershire: MCGrow H:11 Book Company,.
- Skinner S., J (1990). *Marketing*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Şişman, M.(2010). *Eğitim Bilimine Giriş*. Ankara: Pegemakademi Yayınları.
- Türk Eğitim Derneği(2005) *Hayat = 180 dk. mı?* Ankara: Türk Eğitim Derneği.
- Türk Eğitim Derneği. (2010). *Ortaöğretime ve Yükseköğretime Geçiş Sistemi*. Ankara: Türk Eğitim Derneği.
- Zikmund, W., G. and D'Amico, M. (1996), *Marketing, USA*: West Publishing Company. Fifth Edition.

MAKALELER:

- Bitner, Mary Jo, Booms, Bernard H. ve Tetreault, Mary Stanfield (1990), “The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable”, *Journal of Marketing*, 54, 1, ss.71-84.
- Carman, James M. (1990), “Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions”, *Journal of Retailing*, Vol.66, No.1, Spring, ss.33-55.
- Nakip, M., Varinli, İ., Güllü, K. (2006), Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Eylül 2006 Sayı: 2, s.409.
- Özoğlu, M.(2011) “Özel Dershaneler: Gölge Eğitim Sistemiyle Yüzleşmek” *Seta Analiz Dergisi*, 36,4-25.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, *Journal Marketing*, 49, pp. 41–50

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry L. L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, Spring, ss.12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry L. L. (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol.64, Spring, ss.12-40.
- .Teas, R.K. (1993), "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, Vol.57, October,ss.18-34.

TEZLER:

- Cenk, E. (2005). *Öğrencilerin Özel Dershanelere Gitme Nedenleri İle Özel Dershanelerde Aldıkları Eğitime İlişkin Görüşleri*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Coşkun, G.(2005) *Özel Dershanelerin Ortaöğretimde Verimliliğe ve İstihdama Etkisi*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Duman, T. (1984). *Özel Dershaneler ve İşlevleri*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Erdem, A.(2011) *Özel Dershaneleri Gelecekte Bekleyen Belirsizliklere Yönelik Stratejik Öneri (Rize - Trabzon Bölgesinde Dershaneler Üzerinde Bir Uygulama)* Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Trabzon.
- Kanat, Ö.(2005) *Türk-Alman Genel Eğitim Sistemlerinin Karşılaştırılması* M.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Özsoy, M. (2003). *Özel Öğretim Kurumları Olarak Dershaneler ve Sorunları (Denizli İli Uygulaması)*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya.
- Öztürk, A. (2001). *Üniversite Sınavını Kazanamayan Özel Dershane Öğrencilerinin Ortak Özellikleri ve Özel Dershanelerin Bu Öğrencilere ÖSS'deki Puan Getirisi (Kayseri Örneğinde)*. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri.

DİĞER KAYNAKLAR:

- DPT 9. Beş Yıllık Kalkınma Planı (2013). *Yükseköğretim Özel İhtisas Komisyonu Raporu*,
<http://bys.omu.edu.tr/bologna/userfiles/files/yuksekogretimraporu.pdf>
 (Erişim Tarihi: 16.11.2013)
- Gegez, E. (2008): “Pazarlama Araştırmalarında Metodolojik Hatalar”, 2. Pazarlama Araştırmaları Eğitim Semineri, Nevşehir.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2009). 2010-2014 Stratejik Planı.
http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Turkey/Turkey_Ed-Strategic_Plan_2010-2014-tur.pdf (Erişim Tarihi:31.04.2014)
- Milli Eğitim Bakanlığı (2013). *Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2012-2013*.
http://sgb.meb.gov.tr/istatistik/meb_istatistikleri_organ_egitim_2012_2013.pdf (Erişim Tarihi: 04.05.2013)
- Milli Eğitim Bakanlığı http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular2006/takvim/egitim_sistemi.html (Erişim Tarihi: 04.05.2013)
- Özel Dershaneler Birliği (2010). <http://www.ozdebir.org.tr/tarihcemiz-c-2.html> (Erişim Tarihi 1.04. 2013)
- Özel Dershaneler Birliği. (Tarih belirtilmemiş) Özel Dershaneler.
http://www.ozdebir.org.tr/fls/pdf/20121016225146_29e929dc048132e6ae16949ff661cca9.pdf (Erişim Tarihi 3.08.2013)
- Resmi Gazete (1973). Milli Eğitim Temel Kanunu. Sayı:14574, Tertip:5, Cilt: 12.
- Resmi Gazete (2007). Özel Öğretim Kurumları Kanunu. Sayı: 26434, Tertip: 5, Cilt: 46.

EKLER



SEVGİLİ ÖĞRENCİLER;

Araştırmanın amacı, dershanelerde almış olduğunuz eğitime ilişkin görüşlerinizi değerlendirmektir. Anketteki sorulara vereceğiniz tam ve doğru cevaplar araştırmaya, çok önemli katkılar sağlayacaktır. Lütfen cevapsız soru bırakmayınız ve her soru için sadece bir seçenek işaretleyiniz. Sizlerin anketi özenle ve sabırla dolduracağımıza olan inancımı belirtir, teşekkür ederim.

Ali Rıza ŞAHİN
Erciyes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi
Yüksek Lisans Öğrencisi
Tel:05052318225
E-mail: ars-1999@hotmail.com

ANKET SORULARI

Bu bölümde kişisel bilgilerinizi içeren sorular yer almaktadır. Lütfen durumunuza uygun seçeneğin yanındaki parantezin içine çarpı (X) işareti koyunuz.

1- Cinsiyetiniz nedir?

- a- () Erkek b- () Kız

2- Kaç yaşındasınız?

- a- () 14 b- () 15 c- () 16 d- () 17
e- () 18 f- () 19 g- () 20 veya daha büyük

3- Öğrenim gördüğünüz lise aşağıdakilerden hangisidir?

- a- () Resmi Lise b- () Özel Lise

4- Öğrenim durumunuz nedir?

- a- () Lise ara sınıfta okumaktayım b- () Lise son sınıfta okumaktayım c- () Liseden mezunum

5- Okuduğunuz veya mezun olduğunuz okulun türü nedir?

- a- () Genel Lise c- () Anadolu/Anadolu Öğretmen Lisesi
b- () Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi d- () Meslek Liseleri

6- Öğrenciliğinizde hiç sınıf tekrarı yaptınız mı?

- a- () Sınıf tekrarı yapmadım b- () İlköğretimde yaptım c- () Lisede yaptım

7- Lisedeki notlarınıza göre başarı durumunuzu nasıl tanımlarsınız?

- a- () Çok iyi b- () İyi c- () Orta d- () Zayıf e- () Çok zayıf

8- Yükseköğretime hangi puan türü ile girmek istiyorsunuz?

- a- () Sayısal Puan b- () Sözel Puan c- () Eşit Ağırlıklı Puan
d- () Yabancı Dil Puanı e- () YGS

9)- Babanızın öğrenim düzeyi aşağıdakilerden hangisine uygundur?

- a- () Okur - yazar değil
b- () Diplomasız okur yazar
c- () İlkokul mezunu
d- () Ortaokul mezunu
e- () Lise ve dengi okul mezunu
f- () Fakülte veya yüksekokul mezunu
g- () Yüksek lisans ve üstü



10- Annenizin öğrenim düzeyi aşağıdakilerden hangisine uygundur?

- a- () Okur - yazar değil
- b- () Diplomasız okur yazar
- c- () İlkokul mezunu
- d- () Ortaokul mezunu
- e- () Lise ve dengi okul mezunu
- f- () Fakülte veya yüksekokul mezunu
- g- () Yüksek lisans ve üstü

11- Babanızın mesleği nedir?

- a- () İşsiz b- () İşçi c- () Memur d- () Orta veya düşük gelirli serbest meslek
- e- () Yüksek gelirli serbest meslek f- () Esnaf g- () Çiftçi h- () Emekli

12- Annenizin mesleği nedir?

- a- () İşsiz b- () İşçi c- () Memur d- () Orta veya düşük gelirli serbest meslek
- e- () Yüksek gelirli serbest meslek f- () Esnaf g- () Çiftçi h- () Emekli ı- () Ev Hanımı

13-Ailenizin maddi durumu nasıldır?

- a- Düşük gelirli()
- b- Orta gelirli()
- c- Yüksek gelirli()

14- Daha önceki yıllarda dershaneye gittiniz mi?

- a- () Evet b- () Hayır

15- Devam etmekte olduğunuz dershaneye kayıt olurken ödediğiniz ücret ne kadardır?

- a- () 1500 TL den az
- b- () 1500-2000 TL arası
- c- () 2001-2500 TL arası
- d- () 2501-3000 TL arası
- e- () 3000 TL den fazla

16- Devam etmekte olduğunuz dershaneyi seçme kararınızda kim etkili oldu? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).

- a- () Ailem b- () Öğretmenlerim c- () Arkadaşlarım d- () Hiçbiri

17) Devam etmekte olduğunuz dershanenin sunduğu eğitim hizmet kalitesinden ne kadar memnunsunuz?

- a- () Çok memnunum
- b- () Memnunum
- c- () Kararsızım
- d) () Memnun değilim
- e) () Hiç memnun değilim

18) Dershanelerin kapatılması fikrine katılıyor musunuz?

- a- () Kesinlikle katılıyorum
- b- () Katılıyorum
- c- () Kararsızım
- d) () Katılmıyorum
- e) () Kesinlikle katılmıyorum

EĞİTİM HİZMETLERİNDEN BEKLENTİLERİNİZLE İLGİLİ UNSURLAR

Aşağıda dershanelerin eğitim hizmetlerine ilişkin unsurlar sıralanmaktadır. Bir dershanede olması gereken unsurları göz önünde bulundurarak, aşağıdaki görüşlere katılma derecenizi uygun kutulara (x) işareti ile belirtiniz.

SIRA NO	KONU BAŞLIĞI	DÜŞÜNCELER					
		KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	NE KATILYORUM NE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	
1	Dershanenin fiziki ortamı modern olmalıdır.						
2	Dershanenin fiziki ortamı ders yapmaya uygun olmalıdır.						
3	Dershane çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlı olmalıdır.						
4	Dershane yeterli miktarda ve kaliteli ders dökümanı sunmalıdır.						
5	Dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmalıdır.						
6	Dershane temiz ve düzenli olmalıdır.						
7	Dershane kolay ulaşılabilir yerde olmalıdır						
8	Dershanede sınıflar kalabalık olmamalıdır.						
9	Dershanede konu anlatımı yeterince yapılmalıdır.						
10	Dershanede sınav teknikleri verilmelidir.						
11	Dershanede yeterli kadar deneme sınavı yapılmalı						
12	Dershane programlarında aksama olmamalıdır.						
13	Dershane öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmelidir						
14	Dershanede öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmalıdır.						
15	Dershane öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamalıdır.						
16	Dershane sezon başındaki vaatlerini yerine getirilmelidir.						
17	Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmelidir.						
18	Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamalıdır.						
19	Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmelidir.						
20	Dershane meslekleri tanıtmalı,hedef belirlemede yardımcı olmalıdır.						
21	Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmalıdır.						
22	Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin bilgilendirilmelidir.						
23	Öğretmenler alanında uzman-bilgili olmalıdır.						
24	Dershane kurum kültürüne sahip olmalıdır.						
25	Dershane çalışanları nazik ve kibar olmalıdır						
26	Dershane kadrosu sürekli değişmemelidir.						
27	Dershane çalışma disiplinine sahip olmalıdır.						
28	Dershanede güvenlik sorun olmamalıdır.						
29	Dershanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamalıdır.						
30	Dershane ücretleri pahalı olmalıdır						
31	Kantin ürünleri kaliteli olmalıdır.						
32	Dershane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamalıdır.						
33	Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders- etüt yapılmalıdır						
34	Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmelidir.						
35	Dershane neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda öğrenciye yardımcı olmalıdır.						
36	Dershane öğrencinin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmalıdır.						
37	Dershane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemelidir.						
38	Öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmalıdır.						

DERSANEDEN ALDIĞINIZ EĞİTİME İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİNİZ

Aşağıda dershanelerinsunduğu eğitim hizmetlerine ilişkin unsurlar sıralanmaktadır.Devam etmekte olduğunuz dershanede aldığınız eğitimi göz önünde bulundurarak, aşağıdaki görüşlere katılma derecenizi uygun kutulara (x) işareti ile belirtiniz.

SIRA NO	Dersanede Sunulan Hizmet Özellikleri	KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	NE KATILYORUM NE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1	Dershanenin fiziki ortamı moderndir					
2	Dershanenin fiziki ortamı ders yapmaya uygundur.					
3	Dershane çalışanları iyi giyimli,temiz ve bakımlıdır.					
4	Dershane yeterli miktarda ve kaliteli ders döküman sunmaktadır.					
5	Dershanede ileri eğitim teknoloji araçları kullanılmaktadır.					
6	Dershane temiz ve düzenlidir.					
7	Dershane kolay ulaşılabilir yerdedir					
8	Dershanede sınıflar kalabalık değildir.					
9	Dershanede konu anlatımı yeterince yapılmaktadır.					
10	Dershanede sınav teknikleri yeterince verilmektedir.					
11	Dershanede yeteri kadar deneme sınavı yapılmaktadır.					
12	Dershane eğitim-öğretim programlarında aksama olmamaktadır.					
13	Dershane öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmektedir.					
14	Dershanede öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmaktadır.					
15	Dershane öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamaktadır.					
16	Dershanede sezon başındaki vaatler yerine getirilmektedir.					
17	Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmektedir.					
18	Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamaktadır.					
19	Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmektedir.					
20	Dershane meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmaktadır.					
21	Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmaktadır.					
22	Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmektedir.					
23	Öğretmenler alanında uzman-bilgilidir.					
24	Dershane kurum kültürüne sahiptir.					
25	Dershane çalışanları nazik ve kibardır.					
26	Dershane kadrosu sürekli değişmemektedir.					
27	Dershane çalışma disiplinine sahiptir.					
28	Dershanede güvenlik sorunu yoktur.					
29	Dershanede başarıyı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamaktadır.					
30	Dershane ücretleri pahalı değildir.					
31	Kantin ürünleri kalitelidir.					
32	Dershane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamaktadır.					
33	Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders- etüt yapılmaktadır.					
34	Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmektedir.					
35	Dershane neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmaktadır					
36	Dershane öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmaktadır.					
37	Dershane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.					
38	Öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmaktadır.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Doğum Tarihi: 13.11.1978

Doğum Yeri : Manavgat/Antalya

Eğitim Bilgileri

İlkokul : Manavgat Çamlıtepe Köyü İlkokulu, 1988

Ortaokul : Manavgat Merkez Ortaokulu, 1991

Lise : Manavgat Lisesi, 1994

Üniversite : On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Türk Dili ve Edebiyatı Öğretmenliği, 1999.

İş Bilgileri

Antalya/Manavgat Yaylaalan İlköğretim Okulu-Türkçe Öğretmeni,2000-2005

Aksaray/Gökçe İlköğretim Okulu- Türkçe Öğretmeni, 2005-2006

Aksaray / Somuncu Baba Lisesi- Edebiyat Öğretmeni, 2006-2007

Aksaray/Osman Gazi Anadolu Lisesi -Edebiyat Öğretmeni, 2007-2012

Aksaray/Ahmet Cevdet Paşa Sosyal Bilimler Lisesi-Edebiyat Öğretmeni-2012 Devam ediyor.

0505 231 82 25 / ars-1999@hotmail.com

AKSARAY