

İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesi: Veli Algılarına Dayalı Bir Araştırma

ENGİN KARADAĞ

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Özet. Bu araştırmanın amacı, ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin veli algılarının çok boyutlu olarak değerlendirilmesidir. Araştırma nicel araştırma desenlerinden tarama ve nitel araştırma desenlerinde durum çalışması deseni birlikte kullanılarak tasarlanmıştır. Araştırmanın çalışma grubu İstanbul ili Anadolu yakasında bulunan ve tabakalı örnekleme yöntemiyle belirlenen 6 ilköğretim okulunda öğrencisi bulunan 470 veliden oluşmuştur. Araştırmada veriler, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988; 1991; 1993) tarafından geliştirilen ve Bülbül & Demirel (2008) tarafından Türk dili ve kültürüne uyarlanan SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği ile toplanmıştır. Ölçek yirmi iki madde ve (i) fiziksel görünüm, (ii) güvenilirlik (iii) yanıt verebilirlik (iv) güvence ve (v) empati olmak üzere beş faktörden oluşmaktadır. Araştırmada nitel veriler ise bir adet açık uçlu soru ile elde edilmiştir. Araştırmada elde edilen nicel verilerin çözümlenmesinde verilerin normal dağılmamasından dolayı Many Whitney-U ve Kruskal Wallis-H testleri, nitel verilerin çözümlenmesine ise betimsel analiz tercih edilmiştir. Bulgular ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin olarak veli algılarının düşük olduğunu göstermiştir.

Anahtar Sözcükler: Hizmet kalitesi, okul kalitesi, SERVQUAL modeli

Service Quality in Primary Schools: A Study Based on Parents' Perceptions

Abstract. The purpose of this study of parents' perceptions related to the primary school service quality was considered multidimensional. This study was designed as a survey design from quantitative research and as a case study from qualitative research. The sample group was created from 470 parents who stay in Istanbul Anatolian side and have students in six schools defined with stratified sampling method. In this study, Bülbül & Demirel (2008) collect data with SERVQUAL Service Quality that was developed by Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988; 1991; 1993) and adapted to Turkish language and culture. This scale was created from 22 items and 5 factors such as physical appearance, reliability, responding availability, assurance and empathy. Qualitative data were gathered with an open-ended question. Analyzing the quantitative data, Many

Whitney-U and Kruskal Wallis-H test was used due to lack of normal distribution. Analyzing the qualitative data, descriptive analysis is preferred. Findings show that, parents' perceptions related to the primary school service quality are low.

Keywords: Service Quality, school quality, SERVQUAL model

Küreselleşen dünyada, ekonomik gelişmelere ve sanayileşmeye paralel olarak hizmet kavramının önemi ve payı hızla artmaktadır. Bunun başlıca nedenleri, hizmet sektörünün refah ve gelişmişlik düzeyinin bir göstergesi olması ve teknolojik gelişmelere paralel olarak yaşanan değişimlerin çok değişik hizmet türlerini ortaya çıkarmasıdır. Ayrıca küreselleşmenin etkileri ve gelişmenin yol açtığı değişiklikler nedeniyle hizmet sektörü gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde önemi artan bir sektör haline gelmiştir. Bu öneme paralel olarak eğitim, finansman, sağlık, hukuk gibi alanlarda meydana gelen değişimler bu alanlardaki hizmet türlerinin ve hizmet işletmelerini artmasına yol açmıştır (Öztürk, 2005, s.18).

Söz konusu gelişim ve değişime paralel olarak ortaya iki temel kavram çıkmaktadır: (i) Hizmet ve (ii) kalite. Hizmet, genel itibari ile bir tarafın diğer tarafa sunduğu, dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanamayan bir faaliyet ya da fayda olarak tanımlanmaktadır (Kotler, 1997, s.467). Buna karşın Deming (1998) kaliteyi birkaç boyutta ele alarak tanımlamaya çalışmıştır. İlk tanıma göre kalite: “işletmenin ürettiği ürün ve performansının kalite standartlarına uygun olması” iken diğer tanıma göre ise “tüketicinin işletmenin ürettiği ürün ya da hizmet hakkındaki yargısı”dır (s.137).

Hizmet ve kalite kavramlarının işletme bilimi alanında çalışılmasına paralel olarak Parasuraman, Zeithaml & Bery (1985) hizmet ve kalite kavramlarını *hizmet kalitesi* adı altın bütünleştirerek bir teori geliştirmişlerdir. Teoriye göre hizmet kalitesi, müşterinin beklentileri ile algılamaları açısından bakıldığında, müşterinin beklentileri ile algılamaları arasındaki karşılaştırma olarak tanımlanabilir (s.42). Yine teoriye göre, hizmet tipine bakılmadan hizmetler için temel kriterler oluşturulmuştur. Bu kriterler ise on ana kategoride toplanmış ve bu kriterlere hizmet kalitesinin boyutları adı verilmiştir. Bu boyutlar; (i) güvenilirlik, (ii) karşılık verebilmek, (iii) yeterlilik, (iv) ulaşılabilirlik, (v) saygı, (vi) iletişim, (vii) inanılabilirlik, (viii) güvenlik, (ix) müşteriye anlamak ve (x) fiziksel varlıklardır (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, s.20-22). Çeşitli araştırmacıların hizmet kalitesine ilişkin yaptıkları çalışmalar devam ettikçe, hizmet kalitesi ile ilgili on faktörden aslında sadece beşinin

yüksek düzeyde ilişkili olduğu bu faktörlerin kendi aralarında da karşılıklı etkileşim içinde buldukları sonucu ortaya çıkmıştır (Değermen, 2006, s.24).

Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Hizmetlerin somut ürünlerden farklı olması, diğer bir deyişle, hizmetlerin soyut, değişken, stoklanamaz ve ayrılmaz oluşu hizmet kalitesi ölçümlerini güçleştirmektedir. Fakat bir hizmet işletmesi, her ne olursa olsun müşteri tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmelidir. Bu sebeple de hizmet kalitesini ölçmek zorundadır (Altan, Atan & Ediz, 2003, s.2). Bu zorunluluktan dolayı literatürde hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik çeşitli modeller geliştirilmiştir. Bu modellerden yaygın olarak kullanılan modeller (i) SERVQUAL, (ii) SERPERF, (iii) GRÖNROOS modelleridir. Parasuraman, Zeithaml ve Bery (1985) servis kalitesini on belirleyici altında toplamıştır. Bunlar; fiziksel varlık, güvenilirlik, iletişim, güvenlik, müşteriye anlamak, inanılabilirlik, saygı, yeterlilik, karşılık verebilmek ve ulaşılabilirliktir (Mersha & Adlakha, 1992, s.34). Parasuraman daha sonra, 1990 yılında hizmet kalitesinin müşteri algılamaları ölçümü için SERVQUAL (SERViceQUALity) modelini geliştirmiştir (Kang, James & Alexandris, 2002, s.278). Bu model on belirleyiciliği altında beş hizmet kalitesi boyutu üzerinde yoğunlaşmıştır. Bunlar; (i) fiziksel görünüm, (ii) güvenilirlik, (iii) yanıt verebilirlik, (iv) güvence ve (v) empati'dir (Bebko, 2000, s.11). Bu model temel olarak fark analizinden oluşmakta ve onaylamama paradigması anlayışına dayanmaktadır (Cronin & Taylor, 1992, s.56). Onaylamama paradigmasına göre, müşteri beklentisi ile müşterinin elde ettiği hizmet birbiri ile tam olarak örtüşüyorsa, bu durumda beklenti ile algılanan performans birbirini onaylıyor anlamı çıkmaktadır. Tersine beklenti, müşterinin elde ettiği hizmetten daha fazla olduğu durumda veya elde edilen hizmet, müşteri beklentisinin üzerinde olduğu durumda sırasıyla negatif veya pozitif onaylamama söz konusu olmaktadır. Bu durumda hizmet işletmelerinin hedefi, en azından müşteri beklentisine eşit bir performans ortaya koymaktır (Değermen, 2006, s.37).

Sonuç olarak model algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin bir hizmetten beklentileri ile hizmeti sunan işletmenin performansından algıladıkları arasındaki farka dayanır. Dolayısıyla model iki ana kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısmı beklentiler oluşturmaktadır. Birinci kısımda, müşterilerin hizmetle ilgili genel beklentilerini anlamaya yardımcı olacak

beş kalite boyutu temsil eden 22 değişken bulunmaktadır (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, s.23). Bu 22 değişken, modelde kaliteli olarak tanımlanabilen hizmetler için bir hizmette bulunması gereken olası özellikler araştırılarak elde edilmiştir, diğer bir deyişle, müşteri değer yargılarına göre belirlenmiştir (Değermen, 2006, s.38). Modelin ikinci kısmını algılamalar oluşturmaktadır. Bu kısımda hizmet üretimi yapan bir işletme hakkındaki müşteri değerlendirmelerini ölçecek 22 değişkenin tamamının karşılaştırılması yapılmaktadır. Bu karşılaştırmada, müşterilerin algılamaları ile beklentileri arasındaki farka dayanmaktadır. *SERVQUAL skoru = Algılama skoru - Beklenti skoru* (Tan ve Kek, 2004, s.17) olarak belirlendiğinden, SERVQUAL skoru -4 ile +4 arasında değişmektedir. SERVQUAL skorunun pozitif olması, müşteri beklentilerinin aşıldığı anlamına gelmekte ve müşterilerin aldıkları hizmetlere ilişkin kalite algısının yüksek olduğu yorumu yapılabilmektedir. SERVQUAL skorunun negatif olması durumunda ise müşteri beklentilerinin karşılanmadığı ve dolayısıyla da müşterilerin aldıkları hizmetlere ilişkin kalite algısının düşük olduğu söylenebilmektedir. SERVQUAL skoru sıfır ise algılanan hizmet kalitesinin tatminkâr olduğu yani beklentilerin karşılandığı sonucu ortaya çıkacaktır. (Devebakan, 2005, s.46-47). Sonuçta alınan hizmet beklentileri karşılıyor veya beklentilerin üstünde ise hizmetin kaliteli olduğu sonucuna varılmaktadır. Aksi durumda ise yani alınan hizmetin beklentilerin altında olduğu durumda memnuniyetsizlik hissi söz konusudur.

Hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin diğer bir model ise SERVQUAL modeline alternatif olarak Cronin & Taylor (1992) tarafından geliştirilen SERPERF modelidir. Model esas olarak SERVQUAL modelinde yer alan ve müşteri değerlendirmelerini ölçecek 22 değişkenin tamamının aynen kullanılmasından oluşmaktadır. Fakat bu modelde hizmet kalitesinin sadece performanstan/algılamalardan (*hizmet kalitesi = performans*) oluşmaktadır. Modeli SERVQUAL modelinden ayıran bir diğer özellik ise SERPERF modelinin beş boyuttan değil sadece tek boyuttan meydana geldiğidir (Cunningham & Young, 2002; Jain & Gupta, 2004).

Bu iki modelden farklı olarak geliştirilen GRÖNROOS modelinde hizmet kalitesini (i) teknik ve (ii) fonksiyonel kalite olarak iki ana temel üzerine inşa edilmiştir. Teknik kalite, hizmeti yerine getiren kişinin veya yerin fiziksel görünümünü; fonksiyonel boyutu ise, hizmeti süreciyle ilişkilidir (Kang & James, 2004, s.266).

Eğitimde Hizmet Kalitesi

Eğitimde kalitenin tanımı, genel olarak kalite tanımına benzemektedir. Bu nedenle kavramı kullanan ilk kuşak araştırmacılar kalite kavramını *eğitimde mükemmellik* olarak tanımlanmıştır. Yönetimin bilimi açısından hizmet sektöründe hizmet edilen herkes müşteridir. Ancak eğitimde müşterileri ayırmak gerekir. Eğitim kurumlarında öğrenci, anne-baba, personel ve toplumdaki herkes yer alır ve eğitimin müşterilerini (i) iç ve (ii) dış müşteriler olarak iki grupta sınıflandırılır. Anne-baba, personel ve öğrenciler iç müşteri, şirketler ve toplum ise dış müşteri olarak değerlendirilmiştir (Madu, Aheto, Kuei & Winokur, 1994, s.57). Buna sınıflandırmaya karşın; Kanji, Tambi & Wallace (1999) ise eğitimin müşterilerini bölgelerinin esaslarına göre (i) birincil ve (ii) ikincil gruplar olarak sınıflandırmıştır. Eğiticiler (öğretmenler, hizmetli) birincil iç müşteri, öğrenciler (paydaş) ikincil iç müşteridir. Öğrenci ayrıca birincil dış müşteri ve anne-babaları ise ikincil dış müşteriler olarak sınıflandırmıştır (s.357).

Doksanlı yıllardan itibaren eğitim kurumları hizmet sektörleri arasında en başta gelen ve en hızlı büyüyen sektörlerden biri haline gelmiş; eğitim sektöründeki bu hızlı büyüme eğitim kurumlarında yönetsel ve fonksiyonel değişimlere neden olmuştur. Özellikle toplam kalite yönetimin yaygınlaşması ile yönetsel değişimler, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi müşteri (öğrenci ve veli) odaklanılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu tip bir yönetim yaklaşımının temel amacı öğrenci ve veliyi memnun etme ve örgüt için sürekli kılmaktır (Andaleeb, 1998, s.181). Dolayısıyla, eğitim yöneticileri kaliteli bir eğitim yönetimi için, eğitim ortamının bütün yönleriyle birlikte ele alınmasına yönelik toplam kalite yönetimi anlayışının gerektiğini fark etmelidirler (Wright & O'Neill, 2002, s.37). Söz konusu bu gerekliliğe paralel olarak her sektörde olduğu gibi eğitim hizmetleri sektöründe de en önemli konulardan biri, eğitim hizmetlerinin yürütülmesinin her aşamasında dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri olan algılanan hizmet kalitesini belirleyebilmektir. Bu unsurun en önemli nedeni ilgili literatür incelendiği zaman karşılaşılan, hizmet kalitesi ile ilgili olarak yapılan araştırmalar hizmet kalitesinin; kurum performansı (Bernd, 1993; Varinli & Çakır, 2004) müşteri tatmini ve satın alma amacıyla (Boulding, Kalra, Staelin & Zeithaml, 1993) ilişkisidir.

Amaç

Hizmet kalitesine ilişkin literatür incelendiği zaman özellikle eğitim sektöründeki çalışmalarının yüksek öğretim ile sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu eksiklikten hareket edilerek hazırlanan bu araştırmanın amacı; eğitim hizmetlerinin en önemli paydaşı konumundaki ilköğretim okulu velilerinin ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin algılarını tespit etmektir.

Alt Amaçlar

- İlköğretim okulların hizmet kalitesine ilişkin veli algıları genel olarak hangi düzeydedir?
- İlköğretim okulların hizmet kalitesine ilişkin veli algıları velilerin *cinsiyet, eğitim düzeyi, çocuğunun okul türü ve çocuğunun sınıf düzeyi* değişkenlerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- İlköğretim okullarının hizmet kalitesi eksikliklerine ilişkin veli görüşleri nelerdir?

Yöntem

Desen

İlköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin olarak veli algılarının belirlenmesinin amaçlandığı araştırma, nicel ve nitel araştırma desenleri birlikte kullanılarak tasarlanmıştır. Araştırmada öncelikle hizmet kalitesine ilişkin veli algılarının çeşitli demografik değişkenlerine göre değerlendirilmesinde *tarama* deseni kullanılmıştır. Tarama desenleri, geçmişte görülen ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Önemli olan, onu uygun bir biçimde gözleyip belirleyebilmektir. Tarama deseni ile yapılan bir araştırmanın iki temel sınırlılığı vardır. Bunlar, veri bulma ile kontrol güçlükleridir (McMillan & Schumacher, 2006). Araştırmanın diğer bir boyutunda ise elde edilen nicel verilerin daha derinlemesine incelenmesi amacıyla nitel araştırma

desenlerinden *durum çalışması* deseni kullanılmıştır. Durum çalışması ise güncel bir olgunun gerçek şartlar içerisinde derinliğine, bütüncül bir yaklaşım içerisinde araştırılmasıdır (Yin, 2003).

Çalışma Grubu

Bu araştırmanın evren parametresinin çok geniş ranja sahip olması nedeniyle çalışma grubu belirlenmesi yoluna gidilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu belirlemek üzere İstanbul ili Anadolu yakasına bulunan ilköğretim okulları buldukları bölgenin sosyo-ekonomik özelliklerine göre 3 (yüksek-orta-düşük) gruba ayrılmıştır. Daha sonra her gruptan 2'şer ilköğretim okulu random yolla seçilerek 6 ilköğretim okulu belirlenmiştir (McMillan ve Schumacher, 2006). Bir sonraki aşamada bu ilköğretim okullarda öğrencisi bulunan 470 veli araştırmanın çalışma grubunu oluşturmuştur. Tablo 1'de araştırmanın çalışma grubunun özelliklerine ilişkin dağılımlar sunulmuştur.

Tablo 1
Çalışma Grubunun Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Seçenekler		1	2	3	4	5	Toplam
Cinsiyet		Erkek	Kadın				-
	η	168	298				466
	%	36.1	63.9				100
Eğitim Düzeyi		İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite		-
	η	206	64	120	74		464
	%	44.4	13.8	25.9	15.7		100
Okul Türü		Kamu	Özel				-
	η	448	22				470
	%	95.3	4.7				100
Çocuğunun Sınıf Düzeyi		1. sınıf	2. sınıf	3. sınıf	4. sınıf	5. sınıf	-
	η	220	92	68	28	58	466
	%	47.2	19.7	14.6	6.0	12.4	100

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak *SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği* kullanılmıştır. Bu aracın özellikleri aşağıda açıklanmaktadır:

SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988; 1991; 1993) tarafından bireylerin almış oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarını ortaya çıkartmak amacıyla geliştirilmiştir. Literatürde *SERVQUAL* ölçeğinin Türkçe literatürdeki araştırmalarda ölçeğin güvenilirliğini ve geçerliliğini doğrulayan araştırmaların (Çatı & Yıldız, 2005) bir hayli sınırlı olduğu gözlemlenmiştir. Birçok araştırma

(Altan & Atan, 2004; Devebakan & Aksaraylı, 2003; Dursun & Çerçi, 2004) ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu varsayımıyla örneklemelerinin hizmet kalitesini ölçmüştür. Ölçeğe ilişkin olarak yapılan son Türk kültürüne uyarlanması, geçerlik ve güvenilirlik çalışması Bülbül & Demirer (2008) tarafından yapılmıştır. Bülbül & Demirer (2008) tarafından yapılan çalışma sonuçları aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- Örneklem büyüklüğünün faktör analizine uygunluğunu gösteren KMO değerleri 0.91 ve Bartlett's Sphericity Testi $\chi^2=5624.97$ ($p<0.01$) olarak saptanmıştır.
- Temel bileşenler ve varimax döndürme yöntemi uygulanarak yapılan faktör analizinde ölçekteki tüm boyutların özdeğerlerinin 1'den ve faktör yüklerinin de 0.50'den büyük olarak saptanmıştır. Bu sonuçlara göre hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan ölçeğin de beş boyuttan meydana geldiği ve modeldeki her bir ölçeğin belirli bir yapıyı ölçtüğü dolayısıyla ölçeklerin yapısal geçerliliğe sahip olduğu söylenebilir.
- Ölçeğin açıklanan varyanslar değerleri incelendiğinde %68,3'lük bir varyansın açıkladığı tespit edilmiştir.
- Ölçeğin tüm boyutlara ilişkin Cronbach Alpha katsayıları incelendiğinde ölçeğin içsel tutarlılığının yüksek olduğu saptanmıştır. Boyutların Cronbach Alpha değerleri 0.81 ile 0.88 arasında değişmektedir.

Sonuç olarak Türk diline ve kültürüne uyarlanan ölçekte ifadeler; kesinlikle katılıyorum (5), katılıyorum (4), kısmen katılıyorum (3), katılmıyorum (2), kesinlikle katılmıyorum (1) olmak üzere beş aşamalı Likert tipi derecelendirme skalası yardımıyla değerlendirilmektedir. Ayrıca ölçekte, beş hizmet kalitesi faktörünü yansıtan yirmi iki (22) madde sıralı bir biçimde verilmiştir. Ölçek beş faktörden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddelerin ilişkili olduğu hizmet kalitesine göre dağılımları şu şekildedir:

(i) Fiziksel görünüm: Bu boyuttan alınan yüksek puan, ilköğretim okullarında kullanılan donanım, personel ve hizmet verilen yerin fiziki görünümüne sahip olduğunun göstergesidir.

Madde örnekleri:

- (1) İlköğretim okulları modern araç-gereç ve teknolojiye sahip olmalıdır.
- (2) İlköğretim okullarının fiziksel ortamı, görsel olarak çekici olmalıdır.

(ii) Güvenilirlik: Bu boyuttan alınan yüksek puan, taahhüt edilen hizmetin kusursuz, güvenilir biçimde yerine getirme becerisi olduğunun göstergesidir.

Madde örnekleri:

(1) İlköğretim okullarının yöneticisi bir konuda söz verdiği zaman, sözünü tutmalıdır.

(2) İlköğretim okullarında herhangi bir sorunla karşılaştığımda, yöneticiler sorunları çözmelidir.

(iii) Yanıt verebilirlik: Bu boyuttan alınan yüksek puan, velilere karşı hevesli ve yardımsever olma, hizmeti zamanında ve çabuk yerine getirme olduğunun göstergesidir.

Madde örnekleri:

(1) İlköğretim okullarının eğitim-öğretim zamanı konusunda veliler bilgilendirilmelidir.

(2) İlköğretim okullarının yönetici ve öğretmenlerinden anında yardım alınmalıdır.

(iv) Güvence: Bu boyuttan alınan yüksek puan, Çalışanların bilgili, nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırma etme becerileri olduğunun göstergesidir.

Madde örnekleri:

(1) İlköğretim okullarındaki öğretmen ve yöneticiler güvenilir olmalıdır.

(2) İlköğretim okullarında öğrenciler kendilerini güvende hisselidir.

(v) Empati: Bu boyuttan alınan yüksek puan, okulun velilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı olduğunun göstergesidir.

Madde örnekleri:

(1) İlköğretim okullarındaki öğretmen ve yöneticiler, veliler ile içtenlikle ilgilenmelidir.

(2) İlköğretim okullarındaki yöneticiler, tüm velilerine uygun olan saatlerde bilgi sunmalıdır.

Ölçeğin iç tutarlılık düzeyinin bu çalışmada elde edilen veriler üzerinden Cronbach Alpha kat sayısı ile yinelenmiştir. Ölçeğin faktörlerine ilişkin Cronbach Alpha kat sayıları 0.62–0.79 arasında hesaplanmıştır. Tablo 2’de ölçeğin faktörlerinin madde sayıları, Bülbül & Demirel (2008) ve bu çalışmada elde edilen iç tutarlılık kat sayıları sunulmuştur.

Tablo 2
Ölçeğin Güvenirlilik Kat Sayıları

Faktörler	Madde Sayısı	Bu araştırma		Bülbül & Demirel (2008)	
		η	Alpha	η	Alpha
1-Fiziksel görünüm	4	470	.83	440	.81
2-Güvenirlilik	5	470	.89	440	.87
3-Yanıt verebilirlik	4	470	.86	440	.85
4-Güvence	4	470	.83	440	.86
5-Empati	5	470	.81	440	.88

İşlem

Araştırmada veriler, iki ayrı aşamada elde edilmiştir. (i) Birinci aşamada SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin çalışma grubundaki velilere 2009–2010 öğretim yılında araştırmacı tarafından uygulanması yoluyla elde edilmiştir. Ölçeğin cevaplandırma süresinin yaklaşık 10-15 dakika sürdüğü gözlenmiştir. (i) İkinci aşamada çalışma grubunda yer alan tüm katılımcılara ek bir kâğıt verilerek ilköğretim okullarındaki hizmet kalitesi eksikliğine ilişkin duygu, düşünce ve istekleri saptanmıştır. Araştırmada verilerin çözümlenmesi aşaması ise altı (6) aşamadan oluşmuştur. Bu aşamalara ilişkin ayrıntılar aşağıda sunulmuştur:

- (i) *Birinci Aşama:* Araştırmada istatistiksel çözümlemelere geçilmeden önce, demografik değişkenler gruplandırılmış, bunun ardından velilere uygulanan veri toplama aracı üzerindeki maddeler 5'li Likert sistemiyle puanlandırılmıştır. Veri toplama aracının temelini oluşturan SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği'ne göre hizmet kalitesi beklentiler ve algılamaların bir fonksiyonudur. Diğer bir ifadeyle SERVQUAL ölçüm modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasında oluşan farklılığa dayanmaktadır (hizmet kalitesi = performans – beklentiler). Bu nedenle veri birbirini izleyen aynı ölçeğin iki farklı versiyonu (performans ve beklenti) ile toplanmıştır. İlkinde beklentiler ikincisinde algılamalar (performans) ölçülmektedir. Daha sonra elde edilen beklenti puanlarından algılama puanlarının çıkarılmasıyla hizmet kalitesi puanı hesaplanmaktadır. Ölçekten elde edilebilecek puan ranjı -4 ile +4 arasında değişmektedir. Elde edilen puanın yüksekliği hizmet kalitesinin o faktörüne ilişkin algının yüksekliğini ifade etmektedir.
- (ii) *İkinci Aşama:* Araştırma grubunu oluşturan velilerin demografik özelliklerini belirleyici frekans (η) ve yüzde (%) değerleri çıkarılarak; ölçeğin tüm boyut puanları için ortalama (\bar{X}) ve standart sapma (SS) puanları hesaplanmıştır.
- (iii) *Üçüncü Aşama:* İlköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesi puanlarının velilerin çeşitli demografik değişkenlerine göre test etmeden önce araştırma verilerinin normal dağılım özelliği taşıyıp taşımadıkları *Kormogorov-Smirnov Testi* ile tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3). Tabloda sunulduğu üzere,

SERVQUAL Ölçeği'nden elde edilen puanların normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek örneklem Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda dağılımların normal olmadığı saptanmıştır.

Tablo 3

Ölçekten Elde Edilen Puanların Normal Dağılımını Belirlemek Amacıyla Yapılan Kolmogorov-Smirnov Testi Sonuçları

Faktörler	η	X	SS	Z	p
1-Fiziksel görünüm	470	-1.12	.97	1.89	.00
2-Güvenilirlik	470	-1.09	1.03	2.23	.00
3-Yanıt verebilirlik	470	-1.03	.94	1.81	.00
4-Güvence	470	-0.97	.96	2.62	.00
5-Empati	470	-1.05	1.02	2.35	.00

(iv) *Dördüncü Aşama:* Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağılım özelliği göstermemesinden dolayı non-parametrik analiz teknikleri kullanılmıştır. Bu kapsamda; çalışma grubunu oluşturan velilerin, hizmet kalitesi puanlarının; (i) *cinsiyet* ve *okul türü* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için *Many Whitney-U testi*; (ii) *eğitim düzeyi* ve *çocuğunun sınıf düzeyi* değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için *Kruskal Wallis-H testi*; (iii) Kruskal Wallis-H testi sonrasında elde edilen farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için *Many Whitney-U testi* kullanılmıştır.

(v) *Beşinci Aşama:* Araştırmanın durum çalışması kapsamında elde edilen veriler *betimsel analiz* tekniği ile çözümlenmiştir. *Betimsel analiz*; nitel çözümlenmelerdeki verilerin özgün biçimlerine sadık kalınarak, kişilerin söylediklerinden, yazdıklarından ve dokümanların içeriklerinden doğrudan alıntılar yaparak, betimsel bir yaklaşımla verilerin sunumudur. Ayrıca betimsel analiz, nitel çözümlenmelerde yer alan kelimelere, ifadelere, kullanılan dile, diyalogların yapısına ve özelliklerine, kullanılan sembolik anlatımlara ve benzetmelere dayanarak tanımlayıcı bir analiz yapılması olarak da tanımlanabilir (Kümbetoğlu, 2005, s.154). Araştırmada kullanılan betimsel analiz dört aşamadan oluşmuştur. Bunlar; (i) Betimsel analiz için bir çerçeve oluşturulması: Bu aşamada araştırmanın kavramsal çerçevesi dâhilinde yer alan boyutlardan yola çıkılarak veri analizi için

bir çerçeve oluşturulmuştur. Böylece verilerin hangi temaların altında sunulacağı belirlenmiştir. (ii) Verilerin işlenmesi: Bu aşamada, bir önceki aşamada oluşturulan genel çerçeveye göre elde edilen veriler okunarak düzenlenmiştir. (iii) Bulguların tanımlanması: Bu aşamada düzenlenen verilerin tanımlanması ve gerekli olan yerlere doğrudan alıntılar yapılmıştır. (iv) Bulguların yorumlanması: Bu aşamada tanımlanan bulguların açıklanması, ilişkilendirilmesi ve açıklanması yapılmıştır.

- (vi) *Altıncı Aşama*: Araştırmanın nitel boyutunun *iç geçerliğini* sağlamak için: (i) araştırma bulgularının sunumunda duruma ilişkin bilgiler ortaya konulduktan sonra yorumlar yapılmıştır. (ii) Araştırmada bulgularının tutarlılığının sağlanması için kategorileri oluşturan temaların kendi aralarındaki tutarlılığı içsel homojenlik ve dışsal heterojenlik ölçütleri dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Çalışmanın *dış geçerliğini* ifade etmek için: (i) Araştırmada yöntem bölümünde desen, örneklem, veri toplama aracı, verilerin çözümlenmesi süreçlerindeki işlemlere ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Çalışmanın *iç güvenilirliğini* sağlamak için: (i) Veri analizinde, kuramsal yapı temel alınarak kategorilerin belirlenmesi sağlanmıştır. (iii) Veri analizi sürecinde yapılan kodlamalar araştırmacılar haricinde başka bir araştırmacı tarafından da yapılarak karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırmaların tutarlılık düzeyinin hesaplanması için *Cohen's Kappa*¹ (Schurter, 2001; Simon, 2006) analiz tekniği kullanılmıştır. Elde edilen tutarlılık katsayısı .93 bulunmuştur. Araştırmanın *dış güvenilirliğini* sağlamak için: (i) Benzer çalışma yapacak araştırmacılara, araştırma desenlerini kurgularken yardımcı olabilmek amacıyla; araştırmada, üzerinde çalışılan durum ve kullanılan yöntemler, çalışmanın ilgili bölümlerinde detaylarıyla sunulmuştur. (ii) Veri toplama ve analizi yöntemleri ile ilgili ayrıntılı açıklamalara yer verilmiştir.

¹ Nitel araştırmalardaki kodlayıcılar arasındaki tutarlılığın tespit edilmesi için genellikle Kendal Concordance Analizi veya Uyum (Correspondance) Analizi kullanılmasına karşın, çalışmada Cohen's Kappa analizinin seçilmesinin temel nedeni Cohen's Kappa'da şans faktörünün diğer analizlere oranlar azaltılmasıdır (McKenzie vd., 1996, s.484).

Bulgular

Hizmet Kalitesi Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Tablo 4'te araştırmaya katılan ilköğretim okulu öğrenci velilerinin okulların hizmet kalitesine ilişkin faktör düzeyindeki puanlara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri sunulmuştur.

Tabloda görüldüğü gibi araştırmaya katılan ilköğretim okulu öğrenci velilerinin okulların hizmet kalitesine ilişkin ölçek faktörlerine aldıkları puanların ortalaması -1.12 ile -0.97 arasında değişmektedir. Ölçeğin faktörlerinden elde edilen puanların değeri göz önüne alındığında, ilköğretim okulu öğrenci velilerinin okulların hizmet kalitesine ilişkin algılarının düşük bir seviyede olduğu söylenebilir. Ayrıca faktörler arasında *fiziksel görünüm* ve *güvenilirlik* veliler tarafından en düşük ortalama ile değerlendirilmiştir.

Tablo 4
Ölçekten Elde Edilen Puanların Ortalama ve Standart Sapmaları

Faktörler	η	X	SS
1-Fiziksel görünüm	470	-1.12	0.97
2-Güvenilirlik	470	-1.09	1.03
3-Yanıt verebilirlik	470	-1.03	0.94
4-Güvence	470	-0.97	0.96
5-Empati	470	-1.05	1.02

Hizmet Kalitesi Puanlarının Velilerin Demografik Değişkenlerine Göre Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Tablo 5'te ilköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesi faktör puanlarının velilerin cinsiyet değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Many Whitney-U testi sonuçları sunulmuştur.

İlköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesinin *fiziksel görünüm* ve *güvenilirlik* faktörlerinde velilerin cinsiyetleri açısından istatistiksel olarak erkek veliler lehine anlamlı bir farklılaşma saptanmıştır [$p < .05$]. Buna karşın hizmet kalitesinin diğer faktörlerinde velilerin cinsiyetleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma saptanmamıştır [$p > .05$].

Tablo 5
Hizmet Kalitesi Puanlarının Velilerin Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	η	X	SS	$\Sigma_{\text{sıra}}$	U	Z	p
1-Fiziksel görünüm	Erkek	168	-1.29	0.98	209.5	21006	-2.89	.00
	Kadın	298	-1.02	0.95	247.0			
2-Güvenilirlik	Erkek	168	-1.22	1.30	216.3	22150	-2.07	.03
	Kadın	298	-1.01	0.85	243.1			
3-Yanıt verebilirlik	Erkek	168	-1.09	0.93	229.1	24306	-.52	.60
	Kadın	298	-1.00	0.94	235.9			
4-Güvence	Erkek	168	-1.10	0.99	222.2	23142	-1.36	.17
	Kadın	298	-0.91	0.94	239.8			
5-Empati	Erkek	168	-1.11	1.03	226.3	23824	-.86	.38
	Kadın	298	-1.01	1.02	237.5			

Tablo 6’da ilköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesi faktör puanlarının velilerin okul türü değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Many Whitney-U testi sonuçları sunulmuştur.

İlköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesinin *fiziksel görünüm*, *güvenilirlik* ve *empati* faktörlerinde velilerin okul türü açısından istatistiksel olarak özel okul velilerinin lehine anlamlı bir farklılaşma saptanmıştır [$p < .05$]. Buna karşın hizmet kalitesinin diğer faktörlerinde velilerin okul türü açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma saptanmamıştır [$p > .05$].

Tablo 6
Hizmet Kalitesi Puanlarının Velilerin Okul Türü Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Faktörler	Okul	η	X	SS	$\Sigma_{\text{sıra}}$	U	Z	p
1-Fiziksel görünüm	Kamu	448	-1.14	.96	232.5	3598	-2.14	.03
	Özel	22	-.68	1.02	295.9			
2-Güvenilirlik	Kamu	448	-1.12	1.03	231.7	3241	-2.72	.00
	Özel	22	-.50	.86	312.1			
3-Yanıt verebilirlik	Kamu	448	-1.05	.94	233.1	3886	-1.68	.09
	Özel	22	-.65	.94	282.8			
4-Güvence	Kamu	448	-.99	.96	233.5	4050	-1.42	.15
	Özel	22	-.75	.93	275.4			
5-Empati	Kamu	448	-1.07	1.03	232.8	3730	-1.93	.05
	Özel	22	-.60	.75	289.9			

Tablo 7’de ilköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesi faktör puanlarının velilerin eğitim düzeyi değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H testi sonuçları sunulmuştur.

İlköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesinin *fiziksel görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve güvence* faktörlerinde velilerin eğitim düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma saptanmıştır [$p < .05$]. Söz konusu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun saptanması amacıyla yapılan Many Whitney-U testi sonucunda:

(i) *Fiziksel görünüm* faktöründe ilkokul mezunu veliler ile diğer eğitim düzeylerindeki veliler arasında ilkokul mezunu veliler lehine;

(ii) *Güvenilirlik* faktöründe ilkokul mezunu veliler ile üniversite mezunu veliler arasında ilkokul mezunu veliler lehine;

(iii) *Yanıt verebilirlik ve güvence* faktörlerinde ise ilkokul mezunu veliler ile lise mezunu veliler arasında ilkokul mezunu veliler lehine anlamlı bir farklılaşma saptanmıştır.

Buna karşın hizmet kalitesinin empati faktöründe velilerin eğitim düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma saptanmamıştır [$p > .05$].

Tablo 7

Hizmet Kalitesi Puanlarının Velilerin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Faktörler	Eğitim Düzeyi	n	X	SS	$X_{sıra}$	x^2	SD	p
1-Fiziksel görünüm	İlkokul	206	-0.90	0.98	261.60	20.14	3	.00
	Ortaokul	64	-1.31	1.06	215.81			
	Lise	120	-1.20	0.75	218.72			
	Üniversite	74	-1.48	1.01	188.28			
2-Güvenilirlik	İlkokul	206	-1.02	0.92	249.72	11.84	3	.00
	Ortaokul	64	-1.10	0.91	236.58			
	Lise	120	-1.14	0.84	228.26			
	Üniversite	74	-1.27	1.54	187.91			
3-Yanıt verebilirlik	İlkokul	206	-0.91	0.93	249.98	8.06	3	.04
	Ortaokul	64	-1.01	0.96	237.50			
	Lise	120	-1.19	0.82	212.67			
	Üniversite	74	-1.18	1.04	211.69			
4-Güvence	İlkokul	206	-0.83	0.93	254.58	10.54	3	.01
	Ortaokul	64	-0.95	0.88	222.75			
	Lise	120	-1.18	1.01	210.00			
	Üniversite	74	-1.12	0.96	215.96			
5-Empati	İlkokul	206	-0.94	0.99	241.65	4.18	3	.24
	Ortaokul	64	-1.20	1.07	212.50			
	Lise	120	-1.18	1.04	219.60			
	Üniversite	74	-1.02	1.05	245.24			

Tablo 8’de ilköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesi faktör puanlarının velilerin çocuklarının sınıf düzeyi değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H testi sonuçları sunulmuştur.

İlköğretim okulu velilerinin hizmet kalitesinin *tüm* faktörlerinde velilerin eğitim düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma

saptanmıştır [$p < .05$]. Söz konusu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu saptanması amacıyla yapılan Many Whitney-U testi sonucunda:

(i) *Fiziksel görünüm* faktöründe 1. sınıf velileri ile 3. sınıf velileri arasında 1. sınıf velileri lehine ve 5. sınıf velileri ile 2. ve 3. sınıf velileri arasında 5. sınıf velileri lehine;

(ii) *Güvenilirlik* faktöründe 1. sınıf velileri ile 2. sınıf velileri arasında 1. sınıf velileri lehine;

(iii) *Yanıt verebilirlik* faktöründe 3. sınıf velileri ile 4. sınıf velileri arasında 3. sınıf velileri lehine ve 5. sınıf velileri ile 4. sınıf velileri arasında 5. sınıf velileri lehine;

(iv) *Güvence* faktöründe 1. sınıf velileri ile 2. sınıf velileri arasında 1. sınıf velileri lehine, 3. sınıf velileri ile 4. sınıf velileri arasında 3. sınıf velileri lehine ve 5. sınıf velileri ile 2. sınıf velileri arasında 5. sınıf velileri lehine;

(v) *Empati* faktöründe 1. sınıf velileri ile 2. sınıf velileri arasında 1. sınıf velileri lehine, 3. sınıf velileri ile 2. sınıf velileri arasında 2. sınıf velileri lehine ve 5. sınıf velileri ile 2. sınıf velileri arasında 5. sınıf velileri lehine anlamlı bir farklılaşma saptanmıştır.

Tablo 8

Hizmet Kalitesi Puanlarının Velilerin Çocuğunun Sınıf Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Faktörler	Sınıf Düzeyi	η	X	SS	$X_{sıra}$	χ^2	SD	p
1-Fiziksel görünüm	1. Sınıf	220	-1.01	0.92	248.27	15.82	4	.00
	2. Sınıf	92	-1.30	0.93	213.89			
	3. Sınıf	68	-1.50	1.08	185.82			
	4. Sınıf	28	-1.05	0.86	239.21			
	5. Sınıf	58	-0.86	1.03	261.71			
2-Güvenilirlik	1. Sınıf	220	-0.95	1.08	248.55	16.99	4	.00
	2. Sınıf	92	-1.44	0.94	189.05			
	3. Sınıf	68	-1.04	1.04	247.10			
	4. Sınıf	28	-1.33	0.78	193.25			
	5. Sınıf	58	-1.06	1.07	250.40			
3-Yanıt verebilirlik	1. Sınıf	220	-1.00	0.93	237.43	14.70	4	.00
	2. Sınıf	92	-1.23	1.06	211.61			
	3. Sınıf	68	-0.90	0.70	251.88			
	4. Sınıf	28	-1.50	0.94	164.00			
	5. Sınıf	58	-0.81	0.97	265.33			
4-Güvence	1. Sınıf	220	-0.93	0.86	238.06	42.02	4	.00
	2. Sınıf	92	-1.40	0.96	173.78			
	3. Sınıf	68	-0.65	1.03	289.35			
	4. Sınıf	28	-1.32	1.00	171.57			
	5. Sınıf	58	-0.73	1.05	275.33			
5-Empati	1. Sınıf	220	-0.96	1.07	244.85	20.33	4	.00
	2. Sınıf	92	-1.40	1.07	186.80			
	3. Sınıf	68	-0.95	0.96	250.35			
	4. Sınıf	28	-1.31	0.74	188.79			
	5. Sınıf	58	-0.82	0.86	266.33			

Hizmet Kalitesi Eksikliğine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin veli algıları yukarıda sunulmuştur. Buna paralel olarak yapılan *betimsel* sonucunda velilerin eksikliğini ifade ettiği hizmet alanları; (i) mali yapı yetersizliği, (ii) sosyal imkân yetersizliği, (iii) teknolojik alt yapı yetersizliği, (iv) güvenlik hizmetleri yetersizliği, (v) temizlik hizmetleri yetersizliği ve (vi) okul yönetimi ve veli iletişimi yetersizliği olarak altı (6) tip hizmet alanından söz edilebilir. Velilerin ifade ettikleri hizmet eksikliği alanları analiz edildiğinde, ortak özelliklerini aşağıdaki noktalarda özetlemek mümkündür:

(i) Mali yapı yetersizliği: Mali yapı, ilköğretim okullarının gelir-gider dengesinin sağlanması ile eğitimden beklenen toplumsal, siyasal ve ekonomik işlevlerin yerine getirilmesi, eğitime ayrılan kaynakların düzeyine ve bu kaynakların etkili ve verimli kullanımını içermektedir. Eğitimde mali yapının temel taşıını oluşturan finansman eğitimin maliyetlerini karşılamak için gereken parasal kaynaklardır. Eğitim finansmanı kavramı, eğitim hizmetinin sunumu için gerekli olan parasal kaynakların sağlanmasıyla ilgilidir. Kuşkusuz sağlanan parasal kaynakların harcanması da o kadar önemlidir (Karakütük, 2006, s.221). Buna karşın araştırmada elde edilen okullardaki mali yapı eksiklikleri şu şekilde ifade edilmiştir. Örneğin:

“Okul ihtiyaçlarının karşılanması ve güzelleştirilmesi için daha devlet tarafından fon ayrılmalıdır. Okul gelirinin fazlalaşması için çeşitli faaliyetler düzenlenmelidir.”

“Devletin eğitime çok daha fazla önem vermesi gerekir. Kamu okullarında birçok ihtiyaç veliler tarafından karşılanmaktadır.”

“Okullar açıldığı zaman bağış altında zorla para alınmaktadır. Bu durumlarda öğrencilerin maddi durumlarına bakılmamaktadır. Bu durum hem öğrenci hem de veliyi zor durumda bırakmaktadır.”

“Milli Eğitim Bakanlığı genel bütçesini daha fazlalaştırmalıdır. Okullarda eğitime katkı gibi ekstra paralar toplanmamalı, okul aile birlikleri her veliyi aynı gözetmemeli, çocukları ve velileri istismar edip zorunlu yardım toplamamalı. Yeterli bağış toplanamıyorsa başka kaynakla bulmalı. İl milli eğitim müdürleri bu konuda istismarda bulunan okulları samimi ve gerçek olarak takip etmeli.”

“Eğitim semeresi uzun vadede alınan bir yatırımdır. Geleceğimize yatırımdır. Fakat bunu ticari fırsat olarak gören mili eğitim etütlerden alınan ve okula katkı adı altında her ya ailelerden alınan (serbest deniyor ama mecburi tutuluyor, baskı yapılıyor) parayı hiç istemeden çocuğumuza istemeden de olsa farklı muamele yapılıyor. Bu parayı bakanlık adına utanarak ödüyorum. Her seçimde veya bir sürü bahaneler ile devlet olarak trilyonlarca para harcaniyorsa çocuklarımızın, hepimizin, memleketimizin yararı olan çocuklarımızın eğitimi söz konusu olduğu

zaman neden devlet imkânları bir anda kısıltıyor.”

“Kamu’ya ait ilköğretim okullarının hepsinin aynı düzeyde ve yeterli donanımına sahip olmasını isterim. Herkese eşit ve yeterli eğitim düzeyi sunulmalıdır.”

(ii) Sosyal imkân yetersizliği: Bireyin gelişiminde en önemli süreçlerden biri sosyal gelişimdir. Sosyal gelişim, bireylerin belirli bir grubun işlevsel üyeleri haline geldikleri ve grubun diğer üyelerinin değerlerini, davranışlarını ve inançlarını kazandıkları bir süreçtir. Her ne kadar bu süreç, doğumdan hemen sonra başlayıp bireyin yaşamı boyunca sürmekle birlikte, etkilediği davranışların çoğu ilk çocukluk döneminde belirgin duruma gelmektedir (Gander & Gardiner, 2004). Bu nedenler sosyal imkânların en yüksek olması gerekli olan yerlerin bireyin ilk çocukluk döneminin geçtiği önemli yerlerden birinin okullar olduğudur. Buna karşın araştırmada elde edilen bulgular bu durumun eksikliğini ortaya koymaktadır. Özellikle okulların sosyal imkânlarının eksikliği şu şekilde ifade edilmiştir. Örneğin:

“Okul bünyesinde sosyal aktivitelerin yapılmasını; dolayısıyla daha sosyal bireyler yetişmesini isteriz. Sportif aktiviteleri yapacak çalışma salonumuz yok. Kış aylarında çocuklar spor yapamamaktadır.”

“Öğrenciler tek düze eğitim mantığının dışında daha sosyalleştirilmeli ve katılımcı olarak yetiştirilmelidir.”

“Okulumuz sosyal imkânlardan çok yoksun. En basit spor yapacakları bir salonları yok. Çocuklarımızın spor dersinde okulun bahçesinde çıkıp koşuyorlar. Ellerini ayaklarının kaldır, ikide top oynuyorlar, bitti! Al sana spor. Bu beni çok üzüyor. 20 yıl önce neyse yine aynı. Çünkü bizde okurken öyleydi. Şimdi hatta daha kötüye bile gidiyor. Sadece boş alan var hadi okul yapalım. Bitti! İle olmuyor.”

(iii) Teknolojik alt yapı yetersizliği: Bilimsel ilerlemenin bir göstergesi olan teknolojik gelişmeler hayatın her alanını etkin olarak etkilemektedir. Teknolojileri altyapısı; kaynakların verimli kullanılmasını, verilerin güvenliğini, kesintisiz iletişimi, etkin maliyet yönetimini sağlamaktadır. Bu etkin yapının en güçlü kullanım alanlarında biride okulların olması gerekirken, araştırmada elde edilen sonuçlar bu durumun tersini ifade etmektedir. Bu duruma ilişkin olarak nitel bulgularda şu şekilde ifade edilmiştir. Örneğin:

“Okullar teknolojik donanımlara sahip değildirler.”

“Çocuklarımızın daha iyi ve verimli olabilmesi için çağın gerektirdiği ortamların yaratılması ve çağdaş eğitiminin şart olduğunu biliyoruz. Bu nedenle okullarda bilgisayar ve donanımları yaygınlaştırılmalıdır.”

“Bence, okulda ki bütün dersliklerde yeni bilgisayar yani teknoloji den yararlanılmalıdır. Ayrıca çocuklar bilişim teknoloji derslerinde bilgisayardan yararlanmakta geri çekinmemelidirler.”

(iv) Güvenlik hizmetleri yetersizliği: Okul güvenliği; öğrencilerin, öğretmenlerin ve diğer personelin kendilerini fiziksel, psikolojik ve duygusal bakımdan özgür hissetmeleri olarak tanımlanabilmektedir (Dönmez, 2001). Tanımdan da anlaşılacağı üzere okul güvenliği öğretim sürecinin en önemli yapı taşlarından birini içermesine karşın araştırmada elde edilen bulgular okulların güvenli birer ortam sağlamadığını göstermektedir. Örneğin:

“Okullarda güvenlik titizlikle sağlanmalıdır. Yabancı kişilerin okul alanı içine girişleri engellenmelidir. Öğrencilerin okula kesici, delici veya ateşli silahlar ya da aletler sokmaları engellenmelidir.”

“Çocuğumun güvenliği benim için çok daha önemlidir. Bu nedenle kötü alışkanlıkları olan öğrencilerin tespit edilip, diğerlerine zarar vermeden engellenmesi gerekmektedir.”

“Okullarında sahip olması gereken en önemli özellik güvenli bir ortam ve güvenli bir çevredir. Bu nedenle güvenlik görevlilerinin sayısının artırılması gerekmektedir.”

“Çocuğumun eğitimin yanında her zaman güvende olmasını isterim. Çocuğum okulda olduğu zaman aklımızın onda kalmaması gerekmektedir. Çünkü şu dönemde okulumuza ait bir güvenlik görevlisi bir yok.”

(v) Temizlik hizmetleri yetersizliği: Bireylerin toplu olarak faaliyet gösterdikleri yerlerin başında gelen okullarda, öğretim süreci ile ilgili olarak direkt bağlantısız görünen bir konuda temizlik hizmetleridir. Buna karşın araştırmada elde edilen bulgular okulların temizlik hizmetleri konusunda eksikliğini ortaya koymaktadır. Örneğin:

“İlköğretim okullarının çoğunda temizlik ve hijyen hemen hemen hiç yok.”

“Okullarımızda temizlik çok önemli olduğunuz düşünüyorum. Tüm okullarımızda buna yeterince özen gösterilmesini istiyorum.”

(vi) Okul yönetimi ve veli iletişimi yetersizliği: Okul-aile iş birliğinin, sürecin her aşmasında etkin olması gerekmektedir. Bu etkinliğin geliştirilmesi, hem okulun amaçlarına ulaşmasına hem de öğrencilerin davranışların olumlu yönde gerçekleştirebilmelerine imkân tanıyacaktır. Özellikle, ilköğretimin birinci kademesinde sağlıklı bir okul-aile etkileşimi ve işbirliğinin oluşturulması, çocukların gelecekteki yaşantılarını olumlu

yönde etkilemesi açısından çok büyük bir önem taşımaktadır (Genç, 2005). Bu öneme karşın araştırmada elde edilen bulgular okul-aile işbirliğinde iletişim sorunlarının olduğunu ortaya koymaktadır. Örneğin:

“Okulumuzun yöneticileri ve öğretmenleri veliler ile birebir biraz daha ilgilense ve biraz daha bilgilendirse daha mükemmel bir okula sahip olacağız.”

“Okulumuzun idarecilerinin, velilere daha saygılı ve kibar olmasını isterim. Bu velilerin ortak sorunudur. Okula girdiğimiz zaman koyun muamelesi görüyor ve itici konuşmalara maruz kalıyoruz.”

“En başta veli ve öğretmen her sıkıntıda birbirlerine açıklıkla paylaşmalıdır. Okulumuz ailedir söz bunun ispatıdır. Mutluluğumuzu nasıl anında paylaşıyorsak, her hangi bir problemde de aynı olmalıdır. Yoksal güvenilirlik ilkesi yok olur. Buda başarıyı engeller.”

Tartışma

Bu araştırmada, ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin veli algılarını belirlemek amaçlanmıştır. Bu amacı gerçekleştirmek üzere 470 ilköğretim okulu velisinden toplanan veriler nicel ve nitel veri analizleri ile derinlemesine irdelenmiştir. Araştırmada elde edilen bulgular temel olarak üç aşamada değerlendirilmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgular velilerin, ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin algısının tüm faktörlerde düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Ayrıca *fiziksel görünüm ve güvenilirlik* veliler tarafından en düşük hizmet kalitesi algısına sahip faktörlerdir. Elde edilen bulgular bir bütün olarak irdelendiği zaman araştırmada her bir hizmet kalitesinin faktörlerine ilişkin elde edilen negatif puanlar velilerin ilköğretim okullarının yürüttükleri eğitim hizmetine ilişkin algılamalarının beklentilere göre daha düşük bir değere sahip olduğunu göstermektedir. Özellikle bu fark fiziksel görünüm ve güvenilirlik faktöründe daha çok öne çıkmaktadır. Bu durum esasında velilerin okullara tam olarak güvenemediklerini içermektedir. Ayrıca Türkiye’deki ilköğretim okul binalarının yaşlarının yüksek olması ve tek tip projeler ile yapılması fiziksel görünüm algısının düşük çıkmasının nedeni olduğu söylenebilir. Ayrıca bir kısım araştırmada hizmet kalitesi algısı ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır (Okumuş & Duygun, 2008; Schvaneveldt, Enkawa & Miyakawa, 1991). Bu nedenle velilerin hizmet kalitesi algılamalarının iyileştirmesinin eğitim hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde olumlu katkı sağlayacaktır. Bunun içinde öncelikle ilköğretim okullarının fiziki görünümünün ve güvenirlüğünün artırılması gerekmektedir.

Araştırmada ele alınan velilerin ilköğretim okullarının hizmet kalitesi algıları velilerin demografik özelliklerine göre değerlendirmesine ilişkin olarak elde edilen önemli sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

- Erkek veliler, kadın velilere göre oranla *fiziksel görünüm* ve *güvenirlilik* hizmet kalitesi faktörlerini daha olumlu algılamaktadırlar.
- Özel okul velileri, kamu okulu velilerine oranda *fiziksel görünüm*, *güvenirlilik* ve *empati* hizmet kalitesi faktörlerini daha olumlu algılamaktadırlar.
- İlkokul mezunu veliler, diğer eğitim düzeylerindeki velilere oranda *fiziksel görünüm*, *güvenirlilik*, *yanıt verebilirlik* ve *güvence* hizmet kalitesi faktörlerini daha olumlu algılamaktadırlar.
- Birinci sınıf velileri, diğer sınıf düzeylerindeki velilere oranda *fiziksel görünüm*, *güvenirlilik*, *yanıt verebilirlik*, *güvence* ve *empati* hizmet kalitesi faktörlerini daha olumlu algılamaktadırlar.

Araştırmanın bu amacına ilişkin bulgular bir bütün olarak irdelendiği zaman özellikle özel okulların mali yapılarından kaynaklanan avantajlarını kamu okullarına oranla daha iyi kullandıkları görülmektedir. Ayrıca özellikle birinci sınıf velilerinin algılarının diğer velilere oranla yüksek çıkmasının nedeni olarak okulları tam olarak tanıyamamaları olduğu söylenebilir.

Araştırma kapsamında elde edilen diğer önemli bulguda ise velilerin eksikliğini ifade ettiği hizmet alanlarına ilişkindir. Bu alanlar; (i) mali yapı yetersizliği, (ii) sosyal imkân yetersizliği, (iii) teknolojik alt yapı yetersizliği, (iv) güvenlik hizmetleri yetersizliği, (v) temizlik hizmetleri yetersizliği ve (vi) okul yönetimi ve veli iletişimi yetersizliğidir. Hizmet kalitesi, ürün kalitesine kıyasla soyut ve ölçülenmesi güç bir nitelik taşımasından dolayı hizmet kalitesinin belirlenmesinde SERVQUAL modelinin dışındaki faktörlerinde belirlenmesi önemlidir (Christopher, Payne & Ballantyne, 1996, s.93). Bu faktörler arasında; güvenirlilik, hizmet sunmaya hazırlıklılık, liyakat, erişim ve hız, insancıl ilişkiler (Royne, 1996), inanılabilirlik, güvenlik, müşteriye anlamak ve bilmek, hizmetin somutlaştırılması ve iletişim sayılabilir (Kunts & Lemming, 1996; Lovelock & George, 1996). Araştırmanın bu boyutunda elde edilen sonuçlara da bakıldığı zaman özellikle literatürdeki faktörlerin bir kısmı ile uyum içerisindedir. Uyum içerisinde görünmeyen faktörler incelendiği zaman daha çok eğitim hizmetlerine has özellikler olduğu görülmektedir.

Okulların güvenlik hizmetlerinin yetersizliği araştırmanın en önemli bulgusu niteliğindedir. Bu durum Türkiye’de özellikle son yıllarda sadece eğitim hizmetlerinde değil, toplumun tamamında boy gösteren sosyolojik bir sıkıntıdır. Bu durum Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinin ikinci basamağı olan güvenlik ve emniyet ihtiyacına karşılık gelmektedir. Maslow’a göre bu hiyerarşideki ihtiyaçlardan biri tamamen tatmin edildiğinde, ikinci ihtiyaç baskın hale gelmektedir (Hoy & Miskel, 2010). Bu okulların eğitsel amaçlarına ulaşmasını sağlamak için okul paydaşlarının fiziksel ve psikolojik korku yaşamadan, özgürce öğrenebilecekleri ve öğretebilecekleri, güvenli bir okul ortamı yaratılmalıdır. Ancak güvenli bir okul ortamı oluşturulurken, bu ortamı etkileyen öğelerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bu bağlamda, okulda güvenliğin sağlanmasını olumsuz olarak etkileyebilecek fiziksel, psikolojik ve sosyal bütün kurumsal etkenler göz önünde bulundurulmalı ve bu etkenlerin olumsuz etkilerini azaltmaya ve önlemeye yönelik önlemler alınmalıdır (Özer & Dönmez, 2007, s.173).

Sonuç olarak eğitimde hizmet kalitesini artırmak için fiziksel yapılara, güvenilirliğe ve yanıt verebilirliğine hassasiyet gösterilmesi gerekmektedir. Eğitimin en önemli paydaşlarından olan velilerin çocuklarının eğitimiyle ilgili sorunlarını anlamak için okul yönetimleri tarafından empati yapılması, veliye her zaman saygılı olunması, okul ortamlarının temiz ve düzenli olması hizmet kalitesi artırıcı çalışmaları içermektedir. Ayrıca yapılan bu araştırmanın sonuçlarının güvenilirliği için muhtemel araştırma ve ölçüm hatasına neden oluşturabilecek uygulamalardan kaçınılmasına karşın, araştırmada verilerin kısıtlı bir bölgeden ve tek bir hizmet kalitesi ölçüm modeli ile elde edilmesi araştırma sonuçlarının doğrulanması gerektirmektedir. Dolayısıyla daha sonra yapılacak araştırmanın daha geniş örneklem gruplarında ve farklı modellerin birlikte kullanımı ile literatüre katkı sağlayacaktır.

Kaynaklar / References

- Altan, Ş., & Atan M. (2004). Bankacılık sektöründe toplam hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 17-32.
- Altan, Ş., Atan, M., & Ediz, A. (2003). *SERVQUAL analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama*, 12. Ulusal Kalite Kongresi www.kalder.org/genel/.../seno1%20altan%20Kongre %20Sunusu.ppt adresinden 05 Haziran 2010 tarihinde edinilmiştir.
- Andaleeb, S. S. (1998). Determinants of customer satisfaction with hospitals: A managerial model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11(6), 181-187.
- Bebko, C. P. (2000). Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality. *Journal of Service Marketing*, 14(1), 9-26.

- Bernd, S. (1993). Using the critical incident technique in measuring and managing service quality, G. Scheuing & F. William (Ed.) *Christopher service quality handbook* (pp.408-428). New York: American Management Association.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing*, 30(1), 7-27.
- Bülbül, H., & Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1996). *Relationship marketing: Bringing quality, customer service and marketing together*. London: Butterworth-Heinemann.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cunningham, F. L., & Young, E. C. (2002). Cross-cultural perspectives of service quality and risk in air transportation. *Journal of Air Transportation*, 7(1), 3-26.
- Çatı, K., & Yılmaz, A. (2002). Hastaların hastan hizmetlerinin kalitesini algılama düzeylerinin ölçümüne yönelik bir araştırma. *Pazarlama Dünyası Dergisi*, 16(4), 46-53.
- Değermen, H. A. (2006). *Hizmet ürünlerinde kalite, müşteri tatmini ve sadakati: Hizmet kalitesi ile müşteri sadakatinin sağlanması ve GSM sektöründe bir uygulama*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Deming, W. E. (1998). Krizden çıkış, C. Akaş (Çev.). İstanbul: Kalder Yayınları.
- Devebakan, N. (2005). *Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ölçümü*. İzmir.
- Devebakan, N., & Aksaraylı, M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve özel Altınordu hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-54.
- Dönmez, B. (2001). Okul güvenliği sorunu ve okul yöneticisinin rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 7(25), 63-74.
- Dursun, Y., & Çerçi, M. (2004). Algılanan sağlık hizmeti kalitesi, algılanan değer, hasta tatmini ve davranışsal Niyet ilişkileri üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 1-16.
- Gander, M. J., & Gardiner, H. W. (2004). *Çocuk ve ergen gelişimi* (Çev. B. Onur). İstanbul: İmge Kitabevi.
- Genç, S. Z. (2005). İlköğretim 1. kademedeki okul-aile işbirliği ile ilgili öğretmen ve veli görüşleri. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 227-243.
- Hoy, W., & Miskel, C. (2010). *Eğitim yönetimi: Teori, araştırma ve uygulama* (Çeviri Editörü: S. Turan). Ankara: Nobel.
- Jain, K. S., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERPERF Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.
- Kang, G., & James, J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14(4), 266-277.
- Kang, G., James J., & Alexandris, K. (2002) Measurement of internal service quality: Application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality*, 12(5), 278-291.
- Kanji, G. K. , Tambi, A. M., & Wallace, W. (1999). A comparative study of quality practices in higher education institutions in the US and Malaysia. *Total Quality Management*, 10(3), 357-371.
- Karakütük, K. (2006). Yükseköğretimin finansmanı. *Milli Eğitim*, 171, 219-242.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. New Jersey: Prentice Hall International.

- Kunts, P., & Lemming, J. (1996). *Managing service quality*. London: Paul Chapman Publishing.
- Kümbetoğlu, B. (2005). *Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yöntem ve araştırma*. İstanbul: Bağlam.
- Lovelock, C. H., & George, S. Y. (1996). Developing global strategies for service business. *California Management Review*, 38(2) 64-86.
- Madu, C., Aheto, J., Kuei, C. H., & Winokur, D. (1996). Adaptation of strategic total quality management philosophie. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 13(3), 57-72.
- McKenzie, D. P., Mackinnon, A. J., Peladeau, N., Onghena, P., Bruce, P. C., Clarke, D. M., Harrigan, S., & McGorry, P. D. (1996). Comparing correlated kappas by resampling: is one level of agreement significantly different from another?. *Journal of Psychiatric Research*, 30, 483-492.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2006). *Research in education: Evidence based inquiry*. Boston: Brown and Company.
- Mersha, T., & Adlakha, V. (1992). Attributes of service quality: the consumers' perspective. *International Journal of Service Industry Management*, 3(3), 34-45.
- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Özer, N., & Dönmez, B. (2007). Okul güvenliğine ilişkin kurumsal etkenler ve alınabilecek önlemler. *Milli Eğitim*, 173, 299-313.
- Öztürk, S. A. (2005). *Hizmet pazarlaması*. Ankara: Ekin Kitabevi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). Research note: More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Royne, S. M. (1996). Demographic discriminators of service quality in the banking industry. *The Journal of Service Marketing*, 10(4), 6-22.
- Schurter, C. (2001). Kappa as a parameter of a symmetry model for rater agreement. *Journal of Educational and Behavioral Statistics*. 26, 331-342
- Schvaneveldt, S. J., Enkawa, T., & Miyakawa, M (1991). Consumer evaluation perspectives of service quality: evaluation factors and two-way model of quality. *Total Quality Management*, 2(2), pp.149-161.
- Simon, P. (2006). Including omission mistakes in the calculation of Cohen's Kappa and an analysis of the coefficient's paradox features. *Educational & Psychological Measurement*. 66(5), 765-777.
- Tan, Kay C. ve Kek Sei W. (2004). Service quality in higher education using an enhance SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-24.
- Varinli, İ., & Çakır, A. (2004). Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler hakkındaki ilişki: Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 33-52.
- Wright, C., & O'Neill, M. (2002). Service quality evaluation in the higher education sector: An empirical investigation of students' perceptions. *Higher Education Research & Development*, 21(1), 23-39.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and Methods*. London: Sage Publications.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering service quality: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.