

T.C.
NEVŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

EĞİTİM HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI VE
NEVŞEHİR'DEKİ ÖZEL OKULLARDA BİR ARAŞTIRMA

Tezi Hazırlayan
Y. Soner GÜNEY

Tezi Yöneten
Prof. Dr. Emir ERDEN

İşletme Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Temmuz 2010
NEVŞEHİR

Prof. Dr. Emir ERDEN danışmanlığında **Y. Soner GÜNEY** tarafından hazırlanan “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanması ve Nevşehir’deki Özel Okullarda Bir Araştırma” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında **Yüksek Lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

...../...../.....

(Tez savunma sınav tarihi yazılacaktır.)

JÜRİ:

Danışman :.....

Üye :.....

Üye :.....

ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun tarih ve

..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../.....

Prof. Dr. Emir ERDEN
Enstitü Müdürü

EĞİTİM HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI VE NEVŞEHİR'DEKİ ÖZEL OKULLARDA BİR ARAŞTIRMA

Y.Soner GÜNEY

ÖZET

Bilimsel ve teknik alanda ilerleyebilmek, dünyada söz sahibi olabilmenin temel koşuludur. Bu da bireylerin yetiştirilmesiyle, kaliteli ve etkin bir eğitimle söz konusu olabilir. Avrupa Birliğine üye olma çabaları içerisindeki ülkemizde, eğitime olan talebin artışıyla birlikte devletin bu talebi karşılamakta fiziki ve ekonomik olarak yetersiz kalması büyük bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Eğitim alanındaki bu boşluğu doldurmak amacıyla özel sektörün eğitim alanındaki yatırımları da giderek artmaktadır. Devlet okullarından farklı olarak, işletme statüsüne sahip olan özel okullar, sosyal yapının gereksinimlerine göre örgütlenerek, bilgiyi üretip pazarlayabilen örgütlerdir. Devlet okullarında sunulan eğitim hizmetlerinin kalitesinden yeterince tatmin olmayan öğrenciler ve velileri de özel okullara yönelmektedirler. Buna paralel olarak ülkemizde özel okullar arasındaki rekabet giderek artmaktadır. Sonuç olarak; özel okulların, kaliteli bir eğitim hizmeti verebilmek ve oluşan rekabet ortamında başarılı olabilmek için pazarlama stratejilerini en iyi biçimde uygulamaları gerekmektedir.

Araştırmanın amacı; özel okulların eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri uygulayabilme seviyelerini öğretmenler, öğrenciler ve velilerin görüşlerinden yararlanarak ortaya koymak ve bu sonuçlardan hareketle önerilerde bulunmaktır.

Literatür taraması sonucunda toplanan bilgiler doğrultusunda anketler hazırlanmıştır. Anketler; pazarlama karması bileşenleri olan ürün (hizmet) geliştirme, dağıtım (hizmet sunumu), fiyatlandırma, tutundurma faaliyetleri ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. Son bölümde ise, ankete katılanların demografik özellikleri ile ilgili sorular yer almaktadır. Üç farklı tipte anket hazırlanmıştır. Anketler; Özel Altınyıldız Koleji ve Özel Kardelen Kolejinde 2009-2010 eğitim-öğretim yılında eğitim veren öğretmenler ile eğitim alan lise öğrencileri ve lise öğrencilerinin velileri üzerinde uygulanmıştır. Öğretmenlere

105, öğrencilere 543, velilere 543 anket dağıtılmış, öğretmenlerden 52, öğrencilerden 262, velilerden 137 tanesi geri dönmüş, geri dönen anketlerin tamamı analize uygun görülmüştür.

Araştırma sonucunda; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanması faaliyetlerini uygulama seviyeleriyle ilgili olarak öğrencilerin, velilere göre daha olumlu düşünceler içerisinde, öğretmenlerin ise hem öğrenci hem de velilere göre daha olumlu düşünceler içerisinde olduğu, her üç grubun ortak algılamalarının ise olumlu olduğu belirlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre özel okulların; yabancı dil ve bilgisayar eğitimi ile yemek hizmetleri, internet ve kütüphane hizmetleri konularında müşteri memnuniyetini artırıcı tedbirler almaları gerektiği söylenebilir. Ayrıca, okullarında ilave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilebilmek için çabalarını arttırmaları gerektiği yönünde önerilerde bulunulabilir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Pazarlaması, Eğitim, Özel Okullar

MARKETING OF EDUCATION SERVICES AND AN INVESTIGATION ON PRIVATE SCHOOLS IN NEVŞEHİR

Y.Soner GÜNEY

ABSTRACT

To advance scientific and technical fields in the world have a say in the crucial condition. That can be possible to educate the individuals and to supply them a qualified and efficient education. In an effort to be a member of the European Union in our country, with an increasing demand for education the state to meet this demand has big problems in both fields of economy and physical adequacy. In order to fill this gap in education, the private sector also has been increasing investment in education. Unlike public schools, private schools, which are able to produce and market knowledge and have the status of business, are organizations which are organized according to the needs of social structures. Students and parents who are not satisfied with the quality of education offered in public schools are choosing the private schools. In parallel, the competition among private schools in our country has been increasing day by day. As a result, private schools, to provide a qualified education service and to be successful in the competitive environment have to practice the marketing strategies in the best way.

The purpose of the research is to inform the level of applicability related to private schools educational services and marketing activities with the help of students, teachers and parents view and taking advantage of the recommendations stemming from these results.

As a result of literature search, the surveys have been prepared in accordance with information collected. Surveys consist of the question related to marketing mix components, the product (service) development, place (service delivery), pricing, promotion consists of activities. In the last section, questions about demographic characteristics of the participants in the survey take place. Three questionnaires were prepared. The questionnaires were applied to students, their parents and their teachers in Özel Altınyıldız College and Özel Kardelen College in the year of 2009-2010. 105

questionnaires to teachers, 543 questionnaires to students and 543 questionnaires to parents are given, then 52 of them by teachers, 262 of them by students and 132 of them by parents are received back. All of the questionnaires which are received back are classified as appropriate for analysis.

In the result of research, the students have more positive thoughts according to parents about the level of the performing of marketing of education services, and the teachers have also more positive thoughts according to both students and parents and lastly all of them have positive thoughts about the issue.

According to the results of the research, to take measures in customer satisfaction-enhancing in the fields of foreign language and computer training and food services, internet and library services as well as to increase their efforts to provide an education service without the need for an extra education service for central exams may be recommended.

Keywords: Service Marketing, Education, Private Schools

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM**EĞİTİM HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI**

1.1. HİZMET KAVRAMI.....	2
1.2. HİZMETİN ÖZELLİKLERİ.....	4
1.2.1. Fiziksel Varlığının Olmaması (Soyutluk)	5
1.2.2. Türdeş Olmaması (Değişkenlik)	5
1.2.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık)	6
1.2.4. Stoklanamaması (Dayanıksızlık)	7
1.2.5. Sahipliğın Olmaması.....	7
1.3. EĞİTİM KAVRAMI.....	8
1.3.1. Formal Eğitim	9
1.3.1.1. Örgün Eğitim.....	9
1.3.1.2. Yaygın Eğitim	9
1.4. EĞİTİMİN AMACI VE ÖNEMİ.....	10
1.5. EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE	10
1.6. ÖZEL OKULLARIN TÜRKİYE’DEKİ EĞİTİM SİSTEMİ İÇİNDEKİ YERİ	12
1.7. EĞİTİM HİZMETLERİNDE PAZARLAMA KAVRAMI	14
1.8. EĞİTİM HİZMETLERİ PAZARLAMA KARMASI	14
1.8.1. Mal (Ürün) Olarak Eğitim Hizmetleri.....	15
1.8.2. Eğitim Hizmetlerinin Fiyatlandırılması	17
1.8.3. Eğitim Hizmetlerinin Dağıtımını (Sunumu)	18
1.8.4. Eğitim Hizmetlerinin Tutundurulması	21

İKİNCİ BÖLÜM

EĞİTİM HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI ÜZERİNE NEVŞEHİR'DEKİ ÖZEL
OKULLARDA BİR ARAŞTIRMA

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	24
2.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI.....	25
2.3. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	26
2.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	26
2.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	27
2.6. VERİLERİN ANALİZİNDE KULLANILAN YÖNTEMLER.....	28
2.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLARI	28
2.7.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi.....	28
2.7.1.1. Öğretmenlere Yönelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	29
2.7.1.2. Öğrencilere Yönelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	29
2.7.1.3. Velilere Yönelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	29
2.7.2. Öğretmenlere Uygulanan Anketlerden Elde Edilen Verilerin Analizi.....	29
2.7.2.1. Öğretmenlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	29
2.7.2.2. Öğretmenlere Sorulan Sorulara İlişkin Verilerin Analizi	30
2.7.2.3. Öğretmenlerle İlgili Hipotez ve Sonucu.....	41
2.7.3. Öğrencilere Uygulanan Anketlerden Elde Edilen Verilerin Analizi.....	42
2.7.3.1. Öğrencilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	42
2.7.3.2. Öğrencilere Sorulan Sorulara İlişkin Verilerin Analizi	43
2.7.3.3. Öğrencilerle İlgili Hipotez ve Sonucu.....	63
2.7.4. Velilere Uygulanan Anketlerden Elde Edilen Verilerin Analizi.....	63
2.7.4.1. Velilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	63
2.7.4.2. Velilere Sorulan Sorulara İlişkin Verilerin Analizi	65
2.7.4.3. Velilerle İlgili Hipotez ve Sonucu.....	84
2.7.5. Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi	84
SONUÇ VE ÖNERİLER	87
KAYNAKLAR	96
EKLER.....	100
EK 1	100

EK 2	101
ÖZGEÇMİŞ	109

KISALTMALAR

İTO: İstanbul Ticaret Odası

LYS: Lisans Yerleştirme Sınavı

ÖSS: Öğrenci Seçme Sınavı

SBS: Seviye Belirleme Sınavı

YGS: Yüksek Öğretime Geçiş Sınavı

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Hizmetin Tarihsel Tanımları.....	3
Tablo 1.2. Fiziksel Mallar ve Hizmetler Arasındaki Farklar	8
Tablo 2.1. Anketlerin Sayı ve Yüzde Olarak Dağılımı.....	27
Tablo 2.2. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	29
Tablo 2.3. Öğretmenlerin Yaşlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	29
Tablo 2.4. Öğretmenlerin Kıdemlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı.....	30
Tablo 2.5. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	30
Tablo 2.6. Öğretmenlerin Görüşlerine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapmalar ..	30
Tablo 2.7. Öğretmenlerin Soru1’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	32
Tablo 2.8. Öğretmenlerin Soru2’ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ...	32
Tablo 2.9. Öğretmenlerin Soru3’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	33
Tablo 2.10. Öğretmenlerin Soru4’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ...	33
Tablo 2.11. Öğretmenlerin Soru5’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ...	34
Tablo 2.12. Öğretmenlerin Soru6’ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	34
Tablo 2.13. Öğretmenlerin Soru7’ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	35
Tablo 2.14. Öğretmenlerin Soru8’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ...	35
Tablo 2.15. Öğretmenlerin Soru9’a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ...	36
Tablo 2.16. Öğretmenlerin Soru10’a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	36
Tablo 2.17. Öğretmenlerin Soru11’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	37
Tablo 2.18. Öğretmenlerin Soru12’ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı...	37
Tablo 2.19. Öğretmenlerin Soru13’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	38
Tablo 2.20. Öğretmenlerin Soru14’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	38
Tablo 2.21. Öğretmenlerin Soru15’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	39
Tablo 2.22. Öğretmenlerin Soru16’ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı...	39
Tablo 2.23. Öğretmenlerin Soru17’ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı...	40
Tablo 2.24. Öğretmenlerin Soru18’e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	40
Tablo 2.25. Öğretmenlerin Soru19’a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	41
Tablo 2.26. Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	42
Tablo 2.27. Öğrencilerin Yaşlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	42
Tablo 2.28. Öğrencilerin Eğitim Hizmeti Satın Alma Sürelerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	42

Tablo 2.29. Öğrencilerin Sınıflarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	43
Tablo 2.30. Öğrencilerin Görüşlerine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapmalar ...	43
Tablo 2.31. Öğrencilerin Soru1'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	45
Tablo 2.32. Öğrencilerin Soru2'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	46
Tablo 2.33. Öğrencilerin Soru3'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	46
Tablo 2.34. Öğrencilerin Soru4'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	47
Tablo 2.35. Öğrencilerin Soru5'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	47
Tablo 2.36. Öğrencilerin Soru6'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	48
Tablo 2.37. Öğrencilerin Soru7'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	48
Tablo 2.38. Öğrencilerin Soru8'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	49
Tablo 2.39. Öğrencilerin Soru9'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	49
Tablo 2.40. Öğrencilerin Soru10'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	50
Tablo 2.41. Öğrencilerin Soru11'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	50
Tablo 2.42. Öğrencilerin Soru12'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	51
Tablo 2.43. Öğrencilerin Soru13'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	51
Tablo 2.44. Öğrencilerin Soru14'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	52
Tablo 2.45. Öğrencilerin Soru15'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	52
Tablo 2.46. Öğrencilerin Soru16'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	53
Tablo 2.47. Öğrencilerin Soru17'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	53
Tablo 2.48. Öğrencilerin Soru18'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	54
Tablo 2.49. Öğrencilerin Soru19'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	54
Tablo 2.50. Öğrencilerin Soru20'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	55
Tablo 2.51. Öğrencilerin Soru21'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	55
Tablo 2.52. Öğrencilerin Soru22'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	56
Tablo 2.53. Öğrencilerin Soru23'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	56
Tablo 2.54. Öğrencilerin Soru24'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	57
Tablo 2.55. Öğrencilerin Soru25'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	57
Tablo 2.56. Öğrencilerin Soru26'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	58
Tablo 2.57. Öğrencilerin Soru27'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	58
Tablo 2.58. Öğrencilerin Soru28'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	59
Tablo 2.59. Öğrencilerin Soru29'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	59
Tablo 2.60. Öğrencilerin Soru30'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	60
Tablo 2.61. Öğrencilerin Soru31'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	60

Tablo 2.62. Öğrencilerin Soru32'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı ..	61
Tablo 2.63. Öğrencilerin Soru33'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	61
Tablo 2.64. Öğrencilerin Soru34'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	62
Tablo 2.65. Öğrencilerin Soru35'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	62
Tablo 2.66. Velilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	63
Tablo 2.67. Velilerin Yaşlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı.....	63
Tablo 2.68. Velilerin Eğitim Durumlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı.....	64
Tablo 2.69. Velilerin Mesleklerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	64
Tablo 2.70. Velilerin Aylık Toplam Gelirlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı	64
Tablo 2.71. Velilerin Görüşlerine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapmalar	65
Tablo 2.72. Velilerin Soru1'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	67
Tablo 2.73. Velilerin Soru2'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	67
Tablo 2.74. Velilerin Soru3'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	68
Tablo 2.75. Velilerin Soru4'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	68
Tablo 2.76. Velilerin Soru5'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	69
Tablo 2.77. Velilerin Soru6'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	69
Tablo 2.78. Velilerin Soru7'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	70
Tablo 2.79. Velilerin Soru8'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	70
Tablo 2.80. Velilerin Soru9'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	71
Tablo 2.81. Velilerin Soru10'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	71
Tablo 2.82. Velilerin Soru11'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı	72
Tablo 2.83. Velilerin Soru12'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	72
Tablo 2.84. Velilerin Soru13'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	73
Tablo 2.85. Velilerin Soru14'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	73
Tablo 2.86. Velilerin Soru15'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	74
Tablo 2.87. Velilerin Soru16'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	74
Tablo 2.88. Velilerin Soru17'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	75
Tablo 2.89. Velilerin Soru18'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	75
Tablo 2.90. Velilerin Soru19'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	76
Tablo 2.91. Velilerin Soru20'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	76
Tablo 2.92. Velilerin Soru21'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	77
Tablo 2.93. Velilerin Soru22'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	77
Tablo 2.94. Velilerin Soru23'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	78

Tablo 2.95. Velilerin Soru24'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	78
Tablo 2.96. Velilerin Soru25'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	79
Tablo 2.97. Velilerin Soru26'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	79
Tablo 2.98. Velilerin Soru27'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	80
Tablo 2.99. Velilerin Soru28'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	80
Tablo 2.100. Velilerin Soru29'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	81
Tablo 2.101. Velilerin Soru30'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	81
Tablo 2.102. Velilerin Soru31'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	82
Tablo 2.103. Velilerin Soru32'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	82
Tablo 2.104. Velilerin Soru33'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	83
Tablo 2.105. Velilerin Soru34'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı.....	83
Tablo 2.106. Anketlerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	85
Tablo 2.107. ANOVA Tablosu	85
Tablo 2.108. Tukey Testi Tablosu	86

GİRİŞ

Bu çalışmada "eğitim hizmetlerinin pazarlanması" konusu ele alınmıştır. Araştırmanın amacı; özel okulların eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri uygulayabilme seviyelerini öğretmenler, öğrenciler ve velilerin görüşlerinden yararlanarak ortaya koymak ve bu sonuçlardan hareketle önerilerde bulunmaktır.

Çalışmanın evrenini, Nevşehir ili sınırları içerisindeki Özel Altınyıldız Koleji ve Özel Kardelen Kolejinde 2009-2010 eğitim-öğretim yılında eğitim veren öğretmenler ile eğitim alan lise öğrencileri ve lise öğrencilerinin velileri oluşturmaktadır.

Çalışma iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; hizmet kavramı ve hizmetin özellikleri, eğitim kavramı, eğitimin amacı ve önemi, eğitim hizmetlerinde kalite, özel okulların eğitim sistemimizdeki yeri, eğitim hizmetlerinde pazarlama kavramı ve eğitim hizmetlerinde pazarlama kavramı konuları incelenmiştir. İkinci bölümde ise; uygulanan anket çalışmasının verileri analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Son olarak da araştırma sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiş ve bazı önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

EĞİTİM HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI

1.1. HİZMET KAVRAMI

Bugün hemen hemen tüm işletmeler, varoluş amaçlarını "hizmet vermek, halka ve tüketiciye hizmet etmek" biçiminde ifade etmektedirler. İlginç olan ise; geleneksel olarak hizmet işletmesi olarak tanımlanabilen bankaların, restoranların, turizm işletmelerinin dışında artık bir buzdolabının, otomobilin, bilgisayarın satışının da hizmet ağırlıklı mesajlar içermesidir (Öztürk 2003, 2).

Hizmetler, başlı başına soyut ve kendi başlarına düşünülebilecekleri gibi; bir fiziksel malın uzantısı ya da bir fiziksel malla beraber de düşünülebilmektedir. Örneğin; eğitim tek başına bir hizmet faaliyeti olarak düşünülebileceği gibi, fiziksel bir mal olarak klima ve klimanın kullanılacağı yere monte edilmesi için alınan hizmeti, malla birlikte alınan bir hizmet olarak düşünmek mümkündür (Duygun, 2007, 4).

Hizmet çok kolay tanımlanabilen ve anlaşılabilen bir kavram değildir. Literatürde hizmet ile ilgili çok çeşitli tanımlar yer almaktadır. Bu bağlamda hizmetin tarih boyunca nasıl algılandığına dair bir fikir oluşturmak için tarihsel tanımları aşağıda sıralanmıştır.

Tablo 1.1. Hizmetin Tarihsel Tanımları

Fizyokratlar (- 1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith (1723-1790)	Somut - dokunulabilir - bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
J.B. Say (1767-1832)	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Yaratıldığı anda varlık bulan mallar (hizmetler)
Batı Ülkeleri (1925-1960)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
Çağdaş	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet

Kaynak: (Cowell 1984, 21).

Hizmetin yakın geçmişte yapılan bazı tanımları ise şu şekilde sıralanabilmektedir;

Hizmet, özde elle tutulmayan, bir kuruluşun veya kişinin başka birine sunduğu aktivite veya yarardır ve sonuçta hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmaz (Palmer 1994, 91).

Hizmet, üretildiği anda, doğrudan alıcıya değer aktaran, elle tutulmayan bir üründür (Monks 1982, 587).

Hizmet, örgütler tarafından müşteri veya diğer örgütlere sunulan, fiziksel olmayan faaliyetleri kapsayan, kullanımlarından yarar sağlanan ürünlerdir (Wilson 1999, 54).

Hizmet, bir kimsenin diğer bir kimseye belirli bir fiyattan sunabileceği, genellikle soyut olan faaliyet veya yarardır ve herhangi bir şeyin mülkiyeti ile sonuçlanmaz (Kotler 1994, 35).

Hizmet, kesin olmamakla birlikte yapısı gereği az ya da çok dokunulmaz olan, müşteri ve hizmet sunan personel ile birlikte, hizmeti sağlayanın fiziksel

kaynakları, malları veya sistemlerinin karşılaştıkları esnada oluşan ve müşteri sorunlarına çözüm getirmeyi hedefleyen faaliyettir (Gronroos 1990, 26-29).

Hizmet, bir mal veya hizmetin satışına bağlı olmaksızın, nihai tüketicilere ya da işletmelere pazarlandığında ihtiyaç ve istek tatminini sağlayan, bağımsız tanımlanabilen faaliyettir (Stanton 1971, 568).

Hizmetler, belli ayırımlar gözetilerek dört ana grup altında toplanabilir (Karahan 2000, 24-25):

- Dağıtım hizmetleri,
- Üretici hizmetleri (mal üretenlere hizmet sunan alanlar),
- Sosyal hizmetler (kişilere toplu olarak sunulan hizmetler),
- Kişisel hizmetler (kişilere özel hizmetler).

Eğitim hizmetleri, sosyal hizmetler kategorisinde değerlendirilebilecek bir hizmet türüdür. İnsanın öncelikli hizmet alanları; sağlık, yeme-içme ve barınmadır. Bu alanlar insan için birinci derecede zorunlu hizmet alanlarıdır. Eğitim bu açıdan değerlendirildiğinde, ikinci derecede zorunlu hizmetler kategorisine alınabilecek bir hizmet türüdür. Aynı şekilde korunma (adalet-hukuk-güvenlik) hizmetleri de eğitim ile aynı kategoride yer alan hizmet alanlarıdır (Karahan 2000, 26).

1.2. HİZMETİN ÖZELLİKLERİ

Hizmetleri mallardan ayıran bazı farklılıklar vardır. Bu farklılıklar, hizmet sektöründe görülen pazarlama problemlerinin de temel kaynağını oluşturur (Karahan 2006, 51-55).

Hizmetlerin ortak özellikleri; fiziksel varlığının olmaması (soyutluk), türdeş olmaması (değişkenlik), eş zamanlı üretim ve tüketim (ayrılmazlık), stoklanamaması (dayanıksızlık) ve sahipliğin olmaması olarak sıralanabilir (Otan, 2007, 4).

1.2.1. Fiziksel Varlığının Olmaması (Soyutluk)

Mal ve hizmet arasındaki en belirgin fark; hizmetin gayri maddi oluşudur. Yani hizmetler satın alınmadan önce elle tutulmaz, duyulmaz, tadılmaz, görülmez ve benzeri şekilde değerlendirilemezler (Kotler 2000, 429-433).

Hizmet tanımlarında yer alan güvenilirlik, kişisel alaka, hizmet sunumu yapan personelin samimiyeti, özeni ve dikkati gibi gözle görülemeyen niteliklere, sadece hizmetin satın alınıp kullanılmasından sonra karar verilebilir (Lovelock 1996, 16).

Hizmet tüketicileri, hizmetin soyut olmasından dolayı ortadaki belirsiz durumu azaltmak için yer, ekipman, çalışanlar ve fiyat gibi görülebilen etkenleri araştırır ve hizmet hakkında sonuca varmaya çalışır (Parasuraman; Zeithaml; Berry 1985, 47).

Hizmet tüketicileri, bir hizmeti satın alırken daha çok geçmişteki deneyimlerinden yararlanmaktadır. Daha önceki deneyimler ve bilgiler hizmetin tekrar satın alınmasında büyük rol oynar (Sezer 1999, 3).

Bu sebeple işletmeler, tüketicilerin sunulan hizmeti nasıl algıladıklarını öğrenmek zorundadır.

1.2.2. Türdeş Olmaması (Değişkenlik)

Hizmetin kalitesi ve içeriği, hizmeti sunan insana ve hizmeti alan müşteriye göre değişeceğinden hizmetlerin türdeş olmaları mümkün değildir.

Bu sebeple, hizmetin kalitesini kontrol etmek, sürekliliğini ve performansını önceden kesin olarak ölçmek zordur. Hizmetin özü ve özellikleri ancak onu üreten insanın kişisel yeteneği ve kapasitesi ile yansıtılabilir. Çünkü hizmetlerin sunumu insanlar tarafından sağlanmaktadır. Hizmeti sunan personel de, o günkü motivasyon, moral ve tutumuna göre farklı hizmet sunabilecektir (Üner 1994, 2).

Hizmetlerin pazarlanması açısından diğer bir sorun da, aynı kalitede hizmet sunumunun her an gerçekleştirilmesinin mümkün olmaması nedeniyle, kurumsal imaj oluşturma, markalaşma ya da müşteride sadakat oluşturma gibi pazarlama üstünlüklerinin kazanılmasının oldukça zor oluşudur. Aynı durum, tüketiciler için de geçerlidir ki, onlar da satın aldıkları hizmetin kalitesini ölçmekte zorluk çekmektedirler (Erbıyık Biçer, 2007, 51).

Hizmet işletmeleri, heterojenliği gidermek ve istikrarlı bir hizmet vermek için kalite kontrol konusunda üç yol izleyebilir: Hizmetlerin verilmesinde nitelikli elemanlar kullanma ve onları eğitme; hizmet sürecini standardize etme; tavsiye ve şikâyet sistemleriyle ve tüketici araştırmalarıyla müşterinin tatmin durumunu izleme (Kotler 2000, 429-433).

1.2.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık)

Maddi mamuller; önce üretilir ve depolanır, daha sonra çeşitli aracı işletmelere dağıtılır, en sonunda satılır ve tüketilir. Hizmetler ise; önce satılır, sonra da aynı anda üretilir ve tüketilir. Üretim ile tüketim birbirinden ayrılmaz özelliktedir (Kotler 2000, 429-433).

Hizmeti sunan taraf, hizmet üretimini gerçekleştirirken; kendisine ya da hizmetin müşterisine en uygun zamanı ve yeri ayarlama şansını kolay elde edememektedir. Başka bir ifade ile hizmetin üretimi ve kullanımı eş zamanlı olarak meydana gelmektedir. Mallar önce üretilip daha sonra satılmakta iken, hizmetler satıldıktan sonra üretilmekte ve tüketilmektedir. Bunun sebebi, hizmeti sunan kişi ile müşterinin hizmet üretimi esnasında hazır bulunması ve hizmet üreticisinin hizmetten bağımsız düşünülememesidir. Diğer bir ifadeyle, hizmet üretiminde dağıtım, doğrudan üretici ve müşteri arasındaki diyalogdan ibarettir. Bu sebeple hizmetin pazarlanmasında etkinlik, hizmeti üreten ile satın alan kişi arasındaki ilişkiye ve satıcının tutumlarına bağlıdır. Hizmet üretimi ve tüketiminin eş zamanlı oluşu da, hizmetlerin pazarlanmasını zorlaştırmaktadır. Örneğin, bir hizmet, belirli bir zaman içinde birçok pazarda pazarlanamadığı gibi; hizmeti sunan taraf, işinde uzman olduğu için birçok hizmetin bir arada sunulması da söz konusu olamamaktadır (Cemalcılar 1987, 298).

1.2.4. Stoklanamaması (Dayanıksızlık)

Hizmetler stoklanamaz, saklanamaz, iade edilip yeniden satılamaz. Bu özellikler, hizmetin dayanıksız olduğunu gösterir. Hizmet üreten işletmeler, belirli bir zamanda kapasitelerinin tamamını kullanamazlar ise geriye dönme şansları olmadığından, kullanılmayan kapasitelerinden dolayı zarar etmiş olacaktırlar (Otan, 2007, 6).

Örneğin, bir eğitim kurumunda kapasitesinin altında yapılan kayıtlar nedeniyle doldurulamayan kontenjanın, uçak yolculuğunda ise boş kalan koltukların daha sonra değerlendirilmesi mümkün değildir.

1.2.5. Sahipliğin Olmaması

Bir mal alındığında, malı alan kişi, bu malın sahibi olurken; hizmet için aynı şey geçerli değildir. Örneğin bir otelde konaklayan müşteri, belirli bir zaman diliminde otelin sunduğu odada konaklama yapabilir, ancak hiçbir şekilde konakladığı odanın mülkiyetini üzerine alamaz (Otan, 2007, 7).

Mal alımı yapıldıktan sonra elde edilen fiziksel sahiplik, bir başkasına devredilebilirken; hizmetlerde bu durum söz konusu olmamaktadır. Bu yüzden kullanıcılar, hizmeti satın alırken ve kullanırken hizmet üreticisine, fiziksel ürün üreticisine oranla daha çok bağımlıdırlar (Odabaşı 1999, 19).

Bu açıklamalara dayanarak, fiziksel mallar ve hizmetler arasındaki farkları aşağıdaki tablo ile göstermek mümkündür:

Tablo 1.2. Fiziksel Mallar ve Hizmetler Arasındaki Farklar

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

Kaynak: (Gronroos 1990, 28)

1.3. EĞİTİM KAVRAMI

Literatürde eğitim kavramı hakkında farklı tanımlamalar yapılmıştır.

Eğitim, bireylerin davranışlarında kendi yaşantıları yoluyla kasıtlı ve istendik değişme meydana getirme sürecidir (Ertürk 1993, 12).

Eğitim, kişinin zihni, bedeni, duygusal, toplumsal yeteneklerinin, davranışlarının istenilen doğrultuda geliştirilmesi ya da ona bir takım amaçlara dönük yeni yetenekler, davranışlar, bilgiler kazandırılması yolundaki çalışmaların tümüdür (<http://www.egitimbilimleri.net/blog/pedagojiye-giris/egitim-kavrami-uzerine/67-egitim-bilimleri.html>).

Eğitim, önceden saptanmış amaçlara göre insanların davranışlarında belli gelişmeler sağlamaya yarayan planlı etkiler dizelgesidir (Altunkaya 1997, 30).

Bu süreçten geçen insanın kişiliği farklılaşır. Bu farklılaşma eğitim sürecinde kazanılan bilgi, beceri, tutum ve değerler yoluyla gerçekleşir (<http://www.egitimbilimleri.net/blog/pedagojiye-giris/egitim-kavrami-uzerine/67-egitimbilimleri.html>).

Aile içinde, sokakta, işyerinde, bilinçli ya da bilinçdışı, kendiliğinden oluşan ve bireysel olan öğrenmeler eğitimin informal kısmını oluşturur. Eğitimin amaçlı olarak yapılanı ise “formal eğitim” olarak adlandırılır.

1.3.1. Formal Eğitim

Formal eğitim, önceden hazırlanmış bir program çerçevesinde planlı olarak yapılır ve öğretim yoluyla gerçekleştirilir. Okullardaki eğitim, formal eğitimdir. Eğitim süreci, öğretmen tarafından planlanır, uygulanır ve izlenir. Bitinceye kadar da özel bir çevre içinde kontrollü olarak yürütülür. Bu süreç bazı aşamalarında ve sonunda değerlendirmeye tabi tutulur (<http://www.egitimbilimleri.net/blog/pedagojiye-giris/egitim-kavrami-uzerine/67-egitimbilimleri.html>).

Ülkemizde formal eğitim, örgün ve yaygın eğitim olarak iki biçimde uygulanmaktadır.

1.3.1.1. Örgün Eğitim

Okullarda yapılan eğitimdir. Planlı programlı ve düzenlidir. Belli yöntemlere göre verilen eğitimdir. Belli bir yaş grubundaki bireylere, Milli Eğitimin amaçları doğrultusunda hazırlanmış eğitim programları ile bir kurum olarak okul çatısı altında düzenli olarak verilen eğitimdir. Okulöncesi öğretim, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim, örgün eğitim sistemini meydana getirir (<http://www.egitimbilimleri.net/blog/pedagojiye-giris/egitim-kavrami-uzerine/67-egitimbilimleri.html>).

1.3.1.2. Yaygın Eğitim

Yine örgün eğitim gibi planlı ve programlıdır. Farkı; her yaş kademesine açık bir öğretimin olmasıdır. Oysa ki, örgün eğitim yaş ile sınırlandırılmıştır. Halk eğitim merkezlerinde açılan kurslar, pratik sanat okulları ile resmi ve özel kurum ve işyerlerinde yapılan hizmet içi eğitim çalışmaları yaygın eğitim olarak nitelendirilebilir (<http://www.egitimbilimleri.net/blog/pedagojiye-giris/egitim-kavrami-uzerine/67-egitimbilimleri.html>).

1.4. EĞİTİMİN AMACI VE ÖNEMİ

Eğitim; bireyin, toplumun ve gelecekteki insanlığın gelişim ve refahını güçlendirmeyi amaçlar.

Bütün toplumlarda eğitimin amacı, yeni kuşaklara bir kültür birikimini aktarmak, gençlerin davranışını, yetişkinlerin hayat tarzı yönünde biçimlendirerek, onları gelecekteki toplumsal rollerine doğru yönlendirmektir. En ilkel kültürlerde, örgün eğitim, okul ve öğretmenlik gibi uzmanlaşmış kurum ve işlevler hemen hiç yoktur; genellikle bütün toplumsal çevre ve etkinlikler, okul işlevi görür ve yetişkinlerin hemen tümü öğretmen konumundadır. Toplumlar karmaşıklıktıkça, kuşaktan kuşağa aktarılacak bilgi birikimi, kimsenin tek başına taşıyamayacağı kadar çoğalır ve kültür aktarımının daha seçici ve etkin yollarını geliştirmek gerekir. Okullarda ya da okul niteliği taşıyan kuruluşlarda, öğretmenliği meslek edinmiş kişilerce sürdürülen örgün eğitim bu gereksinimi karşılar. Eğitimin örgünleşmesiyle birlikte okul, çocukları belirli bir süre için ailelerinden ayırır ve öğrenim, genç kuşakların toplumca onaylanmış bir etkinliği durumuna gelir (<http://www.turkcebilgi.com/ansiklopedi>).

Eğitim hizmetlerine dönük talep sürekli artma eğilimindedir. Talepteki artışın kaynaklarından biri olan nüfus artışı, yaşam standardının yükselişi sonucunda yavaşlarsa da, bu kez yüksek yaşam standardı, eğitim talebinin yaygınlaşmasına yol açar. Toplam öğrencilik süresinin uzaması, eğitim görmüş kuşakların, kendi çocukları için daha yüksek bir eğitim düzeyi araması ve genel olarak teknolojik gelişme ile ekonomik büyüme, eğitim talebindeki sürekli artışın en önemli kaynaklarıdır (<http://www.turkcebilgi.com/ansiklopedi>).

1.5. EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE

Eğitim hizmetlerinde son yıllarda çok hızlı bir gelişme yaşanmaktadır. Uzun yıllar boyunca hükümetler tarafından yürütülen eğitim hizmetlerinin özelleştirilmesi süreci, tüm dünya çapında hızla sürmektedir. Gelişmiş batı ülkeleri bu sürecin önderliğini yapmıştır ve ülkemiz de özellikle 1980'li yıllardan itibaren bu sürece katılmıştır. Eğitimin, doğrudan insana yönelik bir hizmet olması ve “en iyi yatırımın insana yapılan yatırım olduğu” gerçeği, hükümetleri, eğitimi devlet tekelinden çıkarıp özel

sektörü de bu hizmetin sunumuna ortak etme ve hizmetin daha etkin ve kaliteli olarak verilmesine ortam hazırlama yönünde teşvik etmiştir (Taşkın; Büyük 2002, 7-8).

Eğitimde girdiler; öğretmen, öğrenci, okul, sınıflar, uygun öğrenme materyalleri, kütüphane, çeşitli eğlence aktiviteleri, bütçe, yönetim kurulu üyeleri, hizmet öncesi eğitim seminerleri, yöneticiler, aileler ve toplumun üyeleridir (Taşkın; Büyük 2002, 7-8).

Eğitim ortamında süreç; öğretmeyi, öğrenimin materyallerini, öğretim metotlarını, programları, faaliyetleri ve öğretmenlerin hizmet içi eğitimlerini içine alan geniş bir alana sahiptir. Bilginin ortaya çıkarılması için çeşitli aktivitelerden, topluma sağlanan hizmetlerden ve araştırmalardan oluşur. Çıktı ise; geniş olarak bakıldığında eğitilmiş insan, işe yerleşme, araştırma bulguları ve toplum için hizmet başlıkları altında toplanabilir. (Cafoğlu 1996, 105-106).

Eğitim kalitesinde en fazla etkili olan unsurun öğretmenler olduğu konusunda, araştırmacılar arasında görüş birliği vardır. Öğretmenlerin mesleki yeterlilikleri, kendi branşlarındaki yeniliklere karşı ilgili olmaları, mesleki deneyimleri ve kişisel olarak olumlu özelliklere sahip olmaları, daha kaliteli hizmet sunmalarında çok etkili olmaktadır. Diğer taraftan eğitim kurumlarındaki yöneticilerin de eğitim kalitesinin iyileştirilmesindeki etkileri çok büyüktür. Çağdaş eğitim anlayışında, eğitimin “öğretim” ve “yönetim – denetim” olmak üzere iki temel boyutu vardır. Yöneticiler, gerekli eğitim araç ve gereçlerini temin ederek, öğretmen-öğrenci-veli arasındaki işbirliği düzeyinin arttırılmasına ortam hazırlayarak, eğitim sürecini denetim altında tutarak, sunulan eğitim hizmetinin kalitesini yükseltme imkânına sahiptirler (Taşkın; Büyük 2002, 7-8).

Eğitim kalitesinin artırılmasında etkili olan bir diğer unsur da araç ve gereçlerdir. Eğitim hizmetinin sunumunda kullanılan araçların, çağın teknolojisine uygun olması ve tüm öğrencilerin bu araçlardan eşit şekilde yararlandırılması gerekir. Bunun yanı sıra eğitim araç ve gereçlerinin, sunulan hizmetin kalitesine olumlu katkıda bulunmaları, miktar olarak yeterliliklerine, iletişim sağlama, motive etme, davranış geliştirme ve öğrenci seviyesine uygunluk özelliklerine sahip olmalarına bağlıdır. Diğer taraftan

içinde eğitim yapılan binanın temizlik, ısı, ses yalıtımı, konfor, tertip ve düzen gibi fiziksel koşulları da sunulan hizmetin kalitesini etkilemektedir (Taşkın; Büyük 2002, 7-8).

1.6. ÖZEL OKULLARIN TÜRKİYE’DEKİ EĞİTİM SİSTEMİ İÇİNDEKİ YERİ

Özel öğretim kurumları, 2007 yılında yayımlanan 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu doğrultusunda açılmış olan, 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 kapsamaktadır. Özel okullar ise; okul öncesi eğitim, ilköğretim, özel eğitim ve ortaöğretim özel okullarını kapsamaktadır.

Özel öğretim kurumları ve bu kurumlarda görevli personel, 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanununun 11. maddesine göre Milli Eğitim Bakanlığının denetimi ve gözetimi altındadır.

5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanununun 12. maddesine göre bu kurumlar, dolayısıyla özel okullar, faaliyetlerini sadece kazanç sağlamak için düzenleyemezler. Ancak, Türk Millî Eğitiminin amaçları doğrultusunda eğitimin kalitesini yükseltmek, gelişmelerine fırsat ve imkân verecek yatırımlar ve hizmetler yapmak üzere gelir sağlayabilirler.

Her derece ve türdeki özel öğretim kurumlarının ve dolayısıyla özel okulların, açılış ve işleyişle ilgili usul ve esasları ise Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği düzenler.

Özel okullar, bilgiyi üretip, sosyal yapının gereksinimlerine göre örgütlenip pazarlanabilen örgütlerdir. Günümüzde özel okullarda öğrencilere yönelik eğitim-öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, bilgi pazarlamasına verilebilecek güzel bir örnektir. Devlet okullarından farklı olarak işletme statüsüne sahip olan özel okullar, sahip ya da sahipleri, yönetim kurulları olan örgütlerdir. Bu anlamda işletme

fonksiyonlarının hepsi, pazar koşulları içerisinde değerlendirilmektedir. Özel okullar, işletmecilik anlayışıyla yönetildiğinden, değişimlere uyum gösterme, daha kaliteli hizmet sunarak öğrenci-veli memnuniyetini sağlama, hızlı karar alma, kaliteli personel istihdamı sağlama gibi birçok işletmecilik faaliyetini etkin bir biçimde yerine getirme yeteneğine sahiptirler (Demirci; Taşkın; Yuca 2006, 1).

Eğitim sisteminde önemli bir yeri olan özel okullar, özellikle son yirmi yılda daha çok gündemde yer edinmiştir. Özel okulların temelinde, hür teşebbüs düşüncesi yatmaktadır. Bu nedenle özel okullar, devletin gözetiminde ve bakanlığın müfredatı doğrultusunda faaliyet gösteren, özel girişimciler tarafından kurulan, yönetilen ve bilgiyi üretilip pazarlayabilen işletmelerdir (Ecer; Canitez 2004, 25).

Kanunda her ne kadar kâr amacı güdülemeyeceği belirtilse de, rekabet ortamında faaliyet gösteren, kurucu ya da kurucularının sermayelerini koydukları bir teşebbüsten, kâr elde etmemeleri beklenemez. Bu sebeple, özel okul işletmeleri, devlet okullarından farklı olarak kâr amacı ile hareket eden ve diğer işletmelerin yerine getirdiği işletmecilik işlevlerini yerine getiren, özellikle pazarlama ağırlıklı kuruluşlardır (Demirci; Taşkın; Yuca 2006, 2).

Özel okul işletmeciliğinin, kanunlarda belirtilen bazı amaçları dışında en önemli amaçları arasında; işletmecilik faaliyetlerini gerçekleştirmek, bu işletmecilik faaliyetleri çerçevesinde işletmelerin kuruluş amaçlarından olan sahiplik duygusunu tatmin etme, servetini koruma ve geliştirme, kâr, büyüme, hissedarlara pay dağıtma, topluma hizmet etme, işletme varlığını devam ettirme, istihdam sağlama, ülkenin gelişmesine daha kaliteli eğitim kurumu açarak hizmet etme sayılabilir. 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanununda ifade edilen Türk Millî Eğitiminin genel amaç ve temel ilkelerine uygun yurttaşlar yetiştirme amacı, özel okulların da amaçları arasında yer almaktadır (Türk Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 1-2; Demirel 2000, 11; Spring 1997, 42-43).

1.7. EĞİTİM HİZMETLERİNDE PAZARLAMA KAVRAMI

Gelişmiş ülkelerde, özel kurumların eğitim alanındaki ağırlığı ve sayısı giderek artmaktadır. Özel okullara olan talebin bu denli artmasının arkasında, devlet okullarında sunulan eğitim hizmetlerinin; kalite, fiziksel imkânlar, nitelik gibi konularda yetersizliği, toplumun ve öğrenciler ile velilerin eğitimden beklentilerine gereğince cevap verememesi, özel okullarla rekabette geri kalması, toplum, çevre ve ailelerle ilişkilere yeterince önem vermemesi gibi nedenler yatmaktadır (Büyükkaragöz 1996,5).

Özel okullar ise artan talebe yanıt verebilmek için rekabet etmektedirler. Dolayısıyla; rekabet ortamında var olabilmek ve tüketici konumunda olan öğrenci ve velilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak üzere, hizmetlerin özel öğretim kurumlarından tüketiciye olan akışına yön veren faaliyetlere ilişkin stratejiler oluşturulmasına “eğitim hizmetlerinde pazarlama kavramı” denilmektedir (Duygun, 2007, 21).

Özel okulların, devlet okullarına göre pazarlama yönlü kurumlar olması beklentisi daha yüksektir. Nedeni ise; bu kurumların kalite, rekabet ve kâr düşünce ve beklentileriyle kurulmalarıdır (İTO 1997, 14-15).

Bu sebeple, bu kurumların amaçlarına ulaşması için pazarlama kavramını benimsemeleri gerekmektedir. Modern pazarlama açısından önemli olan müşteri odaklı olma kavramı; eğitim hizmetlerinin pazarlanmasına uyarlandığında, öğrenciler, veliler ve toplumun eğitimden beklentileri üzerinde odaklanma şeklinde ortaya çıkmaktadır (Yamamoto, 1997, 11).

Dolayısıyla; özel okullar, eğitim hizmeti pazarlayan kurumlar olarak pazarlama karması stratejilerini belirlemek durumundadır.

1.8. EĞİTİM HİZMETLERİ PAZARLAMA KARMASI

Pazarlamada, geleneksel pazarlama karması 4P (Product, Price, Place, Promotion) olarak bilinmektedir. Bunlar; mal (ürün), fiyat, dağıtım ve tutundurmadır. Geleneksel pazarlama karmasının, hizmet sektörü için yetersiz, bazen de uygun olmaması nedeniyle bu karmayı genişletmek üzere denemeler yapılmıştır. Hizmet pazarlama

karmasını ifade edebilmek için pazarlama karması 4P'den 7P'ye çıkarılmıştır. Bu genişletme çabaları, hizmet pazarlamasının analizi için faydalı bir çerçeve sunsa da, hizmet pazarlaması için ampirik olarak kanıtlanmış teoriler değildirler (Öztürk 2005, 21).

Hizmet pazarlamasındaki pazarlama karmasına, geleneksel pazarlama karmasının yanı sıra, insanlar (people), fiziksel kanıtlar (physical evidence) ve süreç (process) eklenmiştir (Tek, 1999, 68).

Yukarıdaki açıklamaların ışığında; eğitim hizmetlerinin pazarlanmasının açıklanmasında geleneksel pazarlama karması 4P'ye yer verilecektir.

1.8.1. Mal (Ürün) Olarak Eğitim Hizmetleri

Bir ürün olarak eğitim hizmeti, bilgilendirilmiş öğrencide yerleşen, uygulanabilme becerisiyle zihne kaydedilmiş bilgiler ve öğrenciye verilen davranış alışkanlıkları olarak tanımlanabilir (Torlak 2001, 397-416).

Eğitim alanında yapılacak iyi bir hizmet geliştirme çalışması, öğrenci sayısının artırılabilmesi ve daha fazla öğrenci temin edilmesi konusunda pazarlama planlaması çalışmaları yapılırken anahtar konumdadır. Verilen hizmet kalitesinin artırılması, hizmet miktarının artırılması, hizmetin niteliğinin farklılaştırılması, hizmetin iyileştirilmesine yönelik olarak stratejiler geliştirilebilir. Öğrenci yönlü olmanın artırılması, öğrenci ve veli tatminine yönelik personel eğitimleri, hizmetin iyileştirilmesine yönelik personel alımı ve geliştirilmesi gibi amaçlara uygun pek çok strateji geliştirilebilir. Sunduğu eğitim hizmetlerini rakiplerine göre daha hızlı geliştirenler, rekabet şanslarını daha fazla artıracaklardır (Yamamoto, 1997, 84).

Sunulacak eğitim hizmetinin planlanması ve geliştirilmesi aşamasında yapılacak çalışmalar çok önemlidir. Bu aşamada; pazar araştırmaları yapılmalı, müşteri (öğrenci-veli) istek, öneri ve beklentileri belirlenmeli, eğitim hizmetini geliştirirken öğrencilerin-velilerin-çevrenin eleştirisi ve beklentileri dikkate alınmalı, hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri odaklı olarak gerçekleştirilmelidir.

Özel okul işletmesinde, başarılı bir performans için okul personelinin görev tanımları tam olarak belirlenmeli, okulun bölümleri ve çalışanları arasında uyum ve koordinasyon sağlanmalıdır.

Okulda; Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmalıdır.

Bir ürün olarak eğitimin kaliteli olması ve kalitesinin artırılması, önemli bir konudur. Eğitim hizmetlerinde kaliteyi artırmak adına yapılan ölçme ve değerlendirme çalışmaları, eğitim sürecini geliştirmek amacıyla yapılmaktadır. Özel eğitim kurumları, eğitimde yapılan ölçme ve değerlendirmede kullanacakları metot, teknik ve yöntemleri, kendileri belirleyebilmektedir. Bu uygulama da eğitim kurumlarına eğitim hizmetlerini geliştirme imkânı sağlamaktadır. Kurumun başarısı; öğrencilerin ve velilerin kurumda verilen eğitimden ne ölçüde memnun olduğuna bağlı olarak belirlenir. Genellikle eğitim kurumunda verilen eğitimin başarısı, öğrencilerin aldıkları notlar ve test puanları ile ölçülmektedir (İTO 1993, 12).

Özel okullarda verilen eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmalı, öğrenci alımında seçici davranılmalı, ilave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmesi sağlanmalı, eğitim hizmetleri kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmeli, öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, çocukların yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı eğitim programları uygulanmalı ve okulun kalite belgesi taşıması sağlanmalıdır.

Belirtilmesi gereken bir başka husus ise; özel okulların rakipleriyle rekabet ederken, rakiplerine oranla farklılık kazanmaya çalışmaları gerektiğidir. Bu tür kurumlar; öğrencilerine sundukları eğitim hizmetini kolay taklit edilemeyen ve kendileriyle özdeşleşen bir hale getirmelidirler (Karahana 2000, 84).

Özel okulların veliler tarafından tercih edilme nedenlerinden en önemlileri; yabancı dil eğitimi, kaliteli ve deneyimli öğretmen kadrosunun bulunması, uluslararası

programların uygulanması ve yabancı öğretmenlere eğitim kadrosunda yer verilmesidir (Aydın, 2005, 13-14).

Eğitimde rehberlik hizmetinin önemi ve gereği de inkâr edilemez bir gerçektir. Özel öğretim kurumları, bu sahada öncülük yapmaktadırlar. Okullarda kurulu bulunan servisler, mesleğe yöneltme yanında rehberliğin her alanında öğrencinin yanında yer almaktadır. Bu durum da özel okulları daha cazip hale getirebilmektedir (İTO 1993,12).

1.8.2. Eğitim Hizmetlerinin Fiyatlandırılması

Eğitim hizmetlerinin pazarlanması açısından eğitim hizmetlerinin fiyatlandırılması da oldukça önemli bir konudur. Gerçek olan şudur ki; özel eğitim kurumlarından alınan eğitim hizmetleri karşılığında bir ücret ödenmektedir. Bu sebeple bu eğitim hizmetlerinden, belirlenen ücretleri ödeyebilenler yararlanabilmektedir. Ancak; özel eğitim kurumlarının bir ücret karşılığında verdikleri eğitim hizmetinden yararlananların sayısını artırmak mümkündür. Bu sebeple; eğitim hizmetleri pazarlaması açısından izlenebilecek fiyatlandırma stratejilerinde, öğrenci ve ailelerinin ortalama gelir düzeyleri yanında, katkı yapabilecek kurum ve kuruluşlar, burslar ve diğer desteklerin miktar ve dağılımının da dikkate alınması uygun olacaktır. Bu şekilde pek çok öğrenci açısından yüksek gelebilecek fiyatların, daha kabul edilebilir sınırlara çekilmesi mümkün olabilir (Torlak 2001, 400).

Fiyatlandırma yöntemlerine gelince; eğitim hizmetlerinin fiyatlandırılmasında kullanılan yöntemler, malların pazarlamasında kullanılan yöntemlerden farklı değildir. Uygulamada kullanılan başlıca fiyatlandırma yöntemleri ise; maliyete yönelik fiyatlandırma, talebi temel alan fiyatlandırma ve rekabete yönelik fiyatlandırmadır (Mucuk 2001, 151).

Maliyete yönelik fiyatlandırmada, fiyatlar işgücü, eğitim için kullanılan araç-gereç, verilecek eğitim için harcanacak zaman vb. maliyetler dikkate alınarak belirlenir. Talebi temel alan fiyatlandırmada, fiyatlar eğitim hizmetlerine olan talebe göre belirlenir. Bu yöntemin temeli, öğrencilere sunulan hizmetin pazardaki değerini isabetli bir biçimde tahmin etmeye dayanır (Duygun, 2007, 24).

Rekabete yönelik fiyatlandırma ise en çok tercih edilen yöntemdir. Özel eğitim kurumları ücretlerini belirlerken, rakip eğitim kurumlarının fiyatlarını dikkate alarak, uygulanan fiyatların genel bir ortalamasını belirlemekte ve fiyatlandırma yapmaktadırlar (Yamamoto, 1997, i).

Özel okullar; uzun süreli eğitim hizmeti verdikleri öğrencilerine, çeşitli ödül ve fiyat indirimleri sağlayarak üyelik ilişkisi kurmakta, aynı zamanda okula karşı bir bağlılık duygusu yaratmaya çalışmaktadırlar. Başarılı öğrencilere, özel okulların kendi bünyesinde indirim yapmaları da mümkündür. Sunulan hizmet ile izlenen fiyat stratejileri arasında ilişki bulunabilmektedir (İTO 1997,42).

Özel okulların; sundukları eğitim hizmeti ile izledikleri fiyat politikaları arasında bir denge olmalıdır. Eğitim hizmetini fiyatlandırırken, velilerin ödemeyi göze alabilecekleri para miktarı dikkate alınmalıdır. Fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat edilmelidir. Dengesiz fiyat yükseltmek, mevcut öğrencileri kaybetmeye neden olabilir. Fiyatların düşürülmesi ise öğrenciler ve veliler tarafından eğitim kalitesinin düşmesi olarak algılanabilir. Özel okulların müşterisi konumunda olan veli ve öğrencilerde, alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen okul ücretinin, normal olduğu düşüncesi oluşmalıdır.

Özel okulların belirlediği fiyat düzeyinin devlet tarafından denetlenmesi, okulların gelişmesini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Fiyat politikasının devletçe denetlenmesi, fiyatı bir rekabet unsuru olmaktan çıkarttığı gibi, okulların kendi aralarında farklılık yaratmalarını, eğitim hizmetlerini geliştirip, kalitelerini yükseltmelerini de engelleyebilecektir. Bu durumda benzer standartlardaki okullar, tercih edilebilirliklerini artırmak amacıyla, kendilerini geliştirmek için çaba göstermeyeceklerdir (Aydın, 2005, 16).

1.8.3. Eğitim Hizmetlerinin Dağıtımı (Sunumu)

Hizmetlerin karakteristik özelliklerinden biri olan ayrılmazlık özelliği gereği, hizmetler direkt dağıtılırlar. Hizmetlerin pek çoğu eşzamanlı olarak üretilip tüketildiklerinden, alıcıyla yakın teması gerektiren hizmetlerde, hizmeti sunan ile tüketicisi birbirinden ayrı yerlerde olamazlar (Mucuk 2001, 293).

Hizmetin ulaştırılması esnasında yer alan ve böylece hizmet alıcısının algılamalarını etkileyen tüm bireyler, hizmet ulaştırma sisteminin insan unsurunu oluştururlar (Öztürk 1998, 21).

Eğitim hizmetlerinin ulaştırılması sürecine katılan insanların nasıl giyindikleri, kişisel görünümleri, tutum ve davranışları, bilgisi, müşterinin (öğrenci-veli) hizmet algılayışını tamamen etkiler.

Özel okulların sundukları eğitim hizmetinin kalitesinde ve okulun tercih edilmesinde, okulda çalışan öğretmen ve diğer personelin etkisi oldukça büyüktür. Çünkü hizmeti sunan, işgörenlerdir. Özellikle öğretmenlerin sahip olduğu kişisel ve mesleki anlamdaki yeterlilikler, eğitimin kalitesini birinci derecede etkilemektedir. Eğitim hizmetinden sağlanan tatmin düzeyi; hizmeti üreten okul personelinin beceri, uzmanlık, güvenilirlik, ilgi ve yetenek düzeyiyle doğru orantılıdır (Karahana 2000,101-103).

Özel okullarda daha kaliteli hizmet için; dikkatli seçilmiş, iyi yetiştirilmiş, kapasiteli ve adilane ücretle çalışan personel stratejisi uygulanmalı, personele yatırım yapılarak, hizmet kalitesinin arttırılması yönünde yoğun çaba gösterilmeli, okulun amaçları doğrultusunda öğretmenlerin performans düzeylerini yükseltmek maksadıyla hizmet içi eğitim çalışmaları yapılmalı, okul çalışanlarının eksikliklerinin giderilmesi, iyileştirilmesi ve eğitimi sağlanmalı, okul çalışanlarının çabaları, teknoloji yardımıyla desteklenmeli, çalışanların hizmet kalitesi ile ilgili objektif araştırmalar yapılmalı, müşterinin (öğrenci-veli) algıladığı kalitenin düzeyini arttırmak için, verilen hizmetten sonra müşteri tatmini konusunda geri besleme süreci çalıştırılmalıdır.

Hizmetin sunulduğu, satıcı ve alıcının etkileşimde bulunduğu çevre ve hizmetin performansını ya da iletişimini kolaylaştıran dokunulabilir bileşenler, fiziksel kanıtlar olarak tanımlanır (Öztürk 1998, 21).

Özel okullar; kullandıkları teknoloji, araç gereç ve fiziksel ortam ile eğitim hizmetlerinin sunumunda güven ortamı yaratmalı, eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, cihazlar, laboratuvarlar, eğitime yardımcı malzemeler yeterli olmalıdır.

Okulun fiziksel ortamı; çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyecek ısı, ışık, ses, renk, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özelliklerde, ilişkili bir düzen içerisinde ve fonksiyonel olarak düzenlenmelidir. Yerleşim düzeni, öğrenci sayısı, renk uyumu, uygun ışık ve ısı düzeyi, temizlik ve estetik gibi birçok fiziksel faktörün, öğrenci ve öğretmenlerin başarıları üzerinde etkili olduğu gerçeğinden hareketle, eğitimde istenen verimin alınabilmesi için buna uygun gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

Okulun ismi hizmet kaynağını (eğitim hizmeti verildiğini) hemen tanımlamalı ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlamalı, hizmetin yararlarını ve tabiatını yansıtmalı, anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir olmalıdır.

Okulun temizlik ve yemek hizmetleri, müşterileri tatmin edici kalitede olmalıdır.

Hizmetin ulaştırılmasını sağlayan prosedür, mekanizmalar ve faaliyetlerin akış sistemlerine, süreç denir (Öztürk 1998, 21).

Eğitim hizmeti sunum sürecinin her bir aşaması, önceden tasarlanmalı, ders programları; öğretmenlerin, tesislerin, laboratuvarların, dershanelerin en optimal şekilde kullanılmasına uygun hazırlanmalıdır.

Eğitim hizmetlerinde rakiplerden farklı stratejiler uygulamak ve taklit edilemeyen hizmetler sunmak önemli bir unsurdur. Dağıtım hizmetlerinde de farklı teknolojiler ya da yöntemler kullanmak avantaj sağlayacaktır. Örneğin, eğitim kurumlarının öğrencilerin istedikleri bilgilere anında ulaşmalarını sağlayacak internet hizmetleri ya da eğitim kurumunun yeri ve eğitim kurumuna ulaşmanın kolay olması veya eğitim kurumuna ulaşmada servis hizmeti temin edilmesi, bir avantaj olabilir. Pek çok özel eğitim kurumu, bunun için taşımacılık firmalarıyla anlaşmakta, belli güzergâhlar üzerinde gidip gelen servisler aracılığıyla, eğitim kurumuna ulaşmada öğrencilerine yardımcı olmaktadır (Yamamoto, 1997, 86).

1.8.4. Eğitim Hizmetlerinin Tutundurulması

Özel okul işletmelerinde tutundurma faaliyetleri; müşteri konumundaki öğrenci ve velilerin dikkatini çekmek, ilgilerini uyandırmak ve onları harekete geçirerek eğitim hizmetini satın almalarını sağlamak amacıyla yapılır.

Tutundurma faaliyetleri, öğrencilerin ve velilerin eğitim kurumu tercihini yaparken, onları bilgilendirmesi ve ikna edebilmesi için yapılır. Öğrenciler ve veliler bir eğitim kurumuna gitmeyi kararlaştıklarında, tercih gerçekleşmiş olur. Alım kararı ise tamamlanmış bir kayıt formuyla gerçekleştirilebilir. Kayıt olan öğrenci sayısı, bir anlamda eğitim kurumunun verdiği hizmetlerin satış hacmini gösterir. Eğitim kurumunda gözlenen akademik başarılar, eğitim kurumunun kalitesinin göstergesidir ve tercihte bir ölçektir (Yamamoto, 1997, 102).

Tutundurma stratejileri geliştirirken hedef pazardaki müşterileri, eğitim kurumuna çekmek için göz önünde bulundurulması gereken unsurlar şunlardır: (Yamamoto, 1997, 91).

- Hedef kitle olan öğrenciler ve velilerin hangi mesajları duyma ihtiyacı var?
- Hangi mesajlar öğrencileri ve velilerini özel okula çeker?
- Bu mesajı kimden duyma ihtiyaçları vardır? Öğrenciler ve velilere göre inanılabilecek kaynaklar kimlerdir?
- Hedef kitleyi harekete geçirecek mesajı, hangi güvenilir kaynak iletmelidir?

Özel okul işletmeleri; hizmetlerin pazarlanmasında önemli bir tutundurma metodu olan satıcının müşteriyi satın almaya ikna etmek için onunla bireysel bir ilişki içinde yer alması yöntemi olan kişisel satış metodunu; hem kulağa hem göze hitab etmesi sebebiyle etkili bir tutundurma metodu olan reklam faktörünü; armağanlar, fiyat indirimleri gibi ek bir fayda beklentisi oluşturan satış tutundurma faktörünü; işletme içi personele ve kamuoyuna dönük yönetsel halkla ilişkiler faktörünü veya marka bilinci oluşturmak ve markaya karşı tutumları geliştirmek amacı güden pazarlama ağırlıklı halkla ilişkiler faktörünü eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında kullanabilirler.

Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliğinin 27. Maddesine göre; Özel Öğretim Kurumları, ancak amaçlarına uygun tanıtıcı mahiyette reklam ve ilan verebilirler. Diğer eğitim kurumlarını hedef alan, gerçeğe aykırı veya eğitim personeli ya da öğrenci adı kullanarak reklam ve ilan veremezler. Doğrudan veya logo, amblem ve benzeri kurumu çağrıştıran işaretler kullanmak üzere, dolaylı olarak televizyona reklam ve ilan veremezler.

Özel okullar, markalaşma yolunda okula önemli katkılar sağlayacağı düşünülen okulun kendisine özgü kokart, arma gibi simgeleri, kalite farklılıklarını vurgulayıcı sloganları ve okul marşı gibi reklam etkinliğini ve satış kapasitesini artırıcı yöntemleri kullanabilirler.

Özel okulların tanıtımında; eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzemeler, mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullanılabilir. Hizmet kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için hizmetin reklamları, somut unsurlarla (tesislerin görüntüleri, üniversiteyi kazanan öğrenci sayısı gibi) ilişkilendirilmelidir. Özel okulların SBS, YGS, LYS gibi sınavlarda aldığı başarılı sonuçlar, okul imajına ve tercih edilmesine önemli katkı sağlayabilir.

Okulun reklamları, sadece insanları hizmeti satın almaya teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda çalışanları da iyi performans göstermeye teşvik etmelidir.

Tutundurma faaliyetlerinde ihtiyatlı, dikkatli ve gerçekçi vaatte bulunmamak; velilerin eğitim kurumundan beklentilerini yükselterek tatminsizlik yaratabilir (Öztürk 2005, 77).

Eğitim hizmetlerinin tutundurulmasında, ağızdan ağza iletişim oldukça etkilidir. Veliler arasında kurulan diyaloglarda, herhangi bir özel eğitim kurumu hakkında konuşulanlar etkileyici olmakta, bu konuda yaşanmış bir tecrübesi ve birikimi olan başka veliden alınacak bir bilgi, pek çok farklı bilgi kaynağına göre tercih edilmektedir (Öztürk 2005, 75).

Hizmetten memnun kalmış müşteriler çok etkili birer tutundurma aracı olurlar. Eğitim hizmetlerinin tutundurulmasında, dost ve arkadaş tavsiyesinin de çok büyük bir önemi vardır.

Özel okul personelinin; okul içinde ve dışında kurdukları başarılı iletişim ve halkla ilişkiler faaliyetleri, okul imajını oluşturma konusunda katkı sağlamaktadır. Kurumunu daha iyi tanıyan işgörenler, kendi çevrelerinde okulla ilgili olumlu imaj oluştururlar. Halkla ilişkiler faaliyetleri, işgörenleri de kapsamalıdır. İşgörenler, okuldaki değişimler ve örgütün performansı hakkında bilgilendirilmeli, plan ve programlar, etkin bir şekilde iletilmeli, yeni hizmetler hakkında bilgilendirilmeli ve eğitilmelidir. Örgüt içinde pazarlama bilinci oluşturularak, okul çalışanlarının, okulun tanıtımı maksadıyla çevreye yönelik olarak kişisel ilişkilerini de kullanması sağlanmalıdır.

Özel okul işletmeciliğinde, halkla ilişkiler çalışması yapılırken; hedef kitle belirlenmeli, bu hedef kitleye okulun verdiği eğitim hizmetinin yanı sıra verdiği başka hizmetler de yansıtılarak, toplumda kurumla ilgili olumlu bir imaj oluşturulmalıdır. Çeşitli sosyal, kültürel faaliyet ve etkinliklere, sanat, spor olaylarına sponsorluk yapılarak, kurum hakkında olumlu düşünceler taşıyan bir kamuoyu oluşturulmalıdır.

Özel okulların zaman zaman gerçekleştirdikleri sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler, (sanatsal etkinlikler, mezuniyet törenleri, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri, bilgi yarışmaları, sportif müsabakalar gibi) okul tanıtımında etkili olmaktadır.

Özel okulların öğrencilere yönelik uyguladıkları çeşitli indirim ve promosyonlar (ücretsiz kurs, etüt ve başarılı öğrencilere burs verme gibi) okullara olan talebin arttırılmasında etkili olmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

EĞİTİM HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI ÜZERİNE NEVŞEHİR'DEKİ ÖZEL OKULLARDA BİR ARAŞTIRMA

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Günümüzde pek çok hizmet alanında faaliyet gösteren işletmeler arasında sürüp giden rekabet ve kalite arayışları, bilgi çağının en önemli hizmet alanlarından kabul edilebilecek eğitim alanında da ortaya çıkmaktadır.

Eğitim, yalnızca devletin sunduğu bir hizmet olmaktan çıkmış, özellikle gelişmiş ülkelerde özel kesimin eğitim alanındaki ağırlığı giderek artmıştır.

Öğrenciler ve veliler, devlet okullarındaki eğitim-öğretim faaliyetlerini fiziksel, teknolojik yetersizlikler ve kalite sorunları nedeniyle yetersiz bulmakta ve özel okullara yönelmektedirler. Ayrıca devlet, özel okulları destekleyici ve teşvik edici tedbirler almaktadır. Bu durumda, özel okullara talep giderek artmakta ve eğitim alanında rekabetçi bir pazar ortaya çıkmaktadır. Her geçen gün ülkemizin eğitim sistemindeki yenilikler ve ihtiyaçların ortaya çıkması özel okulların eğitim hizmetlerini geliştirmelerini gerekli hale getirmektedir. Özel okullarda verilen eğitim hizmetlerinin sunulması kadar, pazarlanması da büyük önem kazanmıştır. Dolayısıyla özel okullar; talebi karşılamak, öğrenci ve velilerin istek ve ihtiyaçlarına yanıt verebilmek ve oluşan rekabet ortamında var olabilmek için bazı pazarlama faaliyetlerine girişmek zorunluluğu duymaktadırlar. Bu nedenle, özel okulların pazarlama faaliyetlerine ağırlık vererek daha başarılı bir eğitim hizmeti sunabileceği düşünülmektedir.

“Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanması ve Nevşehir’deki Özel Okullarda Bir Araştırma” konulu araştırmamızın problem cümlesi;

“Özel okullar eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri yeteri kadar uygulayabiliyorlar mı?” dır.

Araştırmanın amacı; özel okulların eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri uygulayabilme seviyelerini öğretmenler, öğrenciler ve velilerin görüşlerinden yararlanarak ortaya koymak ve bu sonuçlardan hareketle önerilerde bulunmaktır.

Bu araştırmadan elde edilecek bulguların; Nevşehir’deki özel okulların sundukları pazarlama faaliyetleri hakkında bilgi vereceği gibi, bu bilgilerin de özel okul yöneticilerine, velilere, eğitimcilere, akademisyenlere ve araştırmacılara yararlı olacağı düşünülmüştür.

2.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Bu çalışma; Özel Altınyıldız Koleji ve Özel Kardelen Kolejinde 2009-2010 eğitim-öğretim yılında eğitim veren öğretmenler ile eğitim alan lise öğrencileri ve lise öğrencilerinin velileri ile sınırlıdır. Yöneticilerin, kendi okullarında sunulan eğitim hizmet ve faaliyetleri ile ilgili görüşlerinde subjektif davranma eğiliminde olacakları düşünülerek, araştırma kapsamı dışında bırakılmışlardır. Araştırma kapsamına özel okulların lise seviyesinde okuyan öğrenciler dâhil edilmiştir. Bunun nedeni; lise öğrencilerinin eğitim hizmetleri ile ilgili algılamalarının daha yerleşmiş olacağı varsayımdır.

Veri toplamak için Nevşehir Valiliği kanalıyla Nevşehir İl Milli Eğitim Müdürlüğü’nden gerekli resmi izin alınmıştır (EK 1).

2.3. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Bu çalışma aşağıdaki varsayımlar üzerine yapılmıştır;

1.Özel okul öğretmenlerine, öğrencilerine ve velilere uygulanan anketler, özel okulların eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama düzeylerini belirlemek için gerekli bütün özelliklere sahiptir.

2.Araştırmaya katılan denekler, anket sorularına içtenlikle ve doğru olarak cevap vermişlerdir.

3.Özel okullar, birer işletme oldukları için pazarlama faaliyetlerini planlama ve uygulama zorunlulukları vardır.

2.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Öncelikle literatür taraması yapılmış, konuyla ilgili kitaplar, makaleler, tezler ve diğer yayınlar incelenmiş, çalışmanın teorik kısmı hazırlanmıştır.

Literatür taraması sonucunda toplanan bilgiler doğrultusunda anketler hazırlanmıştır. Anketler; pazarlama karması bileşenleri olan ürün (hizmet) geliştirme, dağıtım (hizmet sunumu), fiyatlandırma, tutundurma faaliyetleri ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. Son bölümde ise, ankete katılanların demografik özellikleri ile ilgili sorular yer almaktadır. Üç farklı tipte anket hazırlanmıştır. Anketler özel okul öğretmenlerine, özel okul öğrencilerine ve özel okul öğrencilerinin velilerine uygulanmıştır (EK 2).

Anket soruları, 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Kesinlikle Katılıyorum: 5, Katılıyorum: 4, Kararsızım: 3, Katılmıyorum: 2, Kesinlikle Katılmıyorum: 1 katsayısı ile ifade edilmiştir.

Anket uygulaması 15-30 Mart 2010 tarihleri arasında yapılmıştır. Anketlerin öğretmen, öğrenci ve velilere uygulanması aşamasında okul idarecilerinden yardım alınmıştır.

Öğretmenlere 105, öğrencilere 543, velilere 543 anket dağıtılmış, öğretmenlerden 52, öğrencilerden 262, velilerden 137 tanesi geri dönmüş, geri dönen anketlerin tamamı analize uygun görülmüştür. Dağıtılan ve geri dönüp, analize uygun görülen anketlerin sayı ve yüzde olarak dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2.1. Anketlerin Sayı ve Yüzde Olarak Dağılımı

	Dağıtılan Anket Sayısı			Geri Dönüp, Analize Uygun Görülen Anket Sayısı			Yüzde
	Altınyıldız Koleji	Kardelen Koleji	Toplam	Altınyıldız Koleji	Kardelen Koleji	Toplam	
Öğretmen	60	45	105	27	25	52	%49.5
Öğrenci	231	312	543	141	121	262	%48.2
Veli	231	312	543	40	97	137	%25.2

Veri tabanının oluşturulmasında, SPSS15 paket programı kullanılmıştır.

2.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmada üç hipotez belirlenmiştir;

H1: Öğretmenlerin; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşleri olumsuzdur.

H2: Öğrencilerin; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşleri olumsuzdur.

H3: Velilerin; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşleri olumsuzdur.

2.6. VERİLERİN ANALİZİNDE KULLANILAN YÖNTEMLER

Verilerin analizinde SPSS15 paket programı kullanılmıştır.

Anket çalışmasında elde edilen verilerin aritmetik ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde değerleri alınmış, ortaya çıkan bulgular tablolar halinde verilip yorumlanmıştır.

Anketlerin uygulanması ile elde edilen veriler yorumlanırken, aralıklı ölçeğin olumsuz ucu "1", olumlu ucu "5", orta noktası ise "3" olacak şekilde değerlendirilmiştir.

2.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLARI

Anket çalışması sonucunda ortaya çıkan bulgular, dört aşamada değerlendirilmiştir. Birinci aşamada öğretmen anketleri, ikinci aşamada öğrenci anketleri, üçüncü aşamada veli anketleri analiz edilmiş, son aşamada ise Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi yapılmış ve elde edilen veriler yorumlanmıştır.

2.7.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

Bir ölçeğin güvenilirliği, ölçekte yer alan değişkenlerin içsel tutarlılığıyla ilgilidir. Güvenilirlik analizlerinde yaygın olarak Cronbach's Alpha Güvenilirlik Katsayısı kullanılmaktadır. Bu yöntemle bulunan Alpha Katsayısı şu şekilde nitelendirilmektedir (Alpar 2003, 381-382):

- Katsayı 0,80 - 1,00 arasında ise; geliştirilen ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir.
- Katsayı 0,60 - 0,80 arasında ise; geliştirilen ölçek oldukça güvenilirdir.
- Katsayı 0,40 - 0,60 arasında ise; geliştirilen ölçeğin güvenilirliği düşüktür.
- Katsayı 0,00 - 0,40 arasında ise; geliştirilen test güvenilir değildir.

Bu araştırmanın istatistiksel güvenilirliği Cronbach Alpha yöntemi ile sınıanmıştır.

2.7.1.1. Öğretmenlere Yönelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Alpha katsayısının 0,923 olduğu, dolayısıyla ölçeğin oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir.

2.7.1.2. Öğrencilere Yönelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Alpha katsayısının 0,958 olduğu, dolayısıyla ölçeğin oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir.

2.7.1.3. Velilere Yönelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Alpha katsayısının 0,977 olduğu, dolayısıyla ölçeğin oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir.

2.7.2. Öğretmenlere Uygulanan Anketlerden Elde Edilen Verilerin Analizi

2.7.2.1. Öğretmenlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Tablo 2.2. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	32	61,5	61,5
Erkek	20	38,5	100,0
Toplam	52	100,0	

Ankete katılan öğretmenlerin %61,5'i kadın, %38,5'i erkektir.

Tablo 2.3. Öğretmenlerin Yaşlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
20-29	24	46,2	46,2
30-39	12	23,1	69,2
40-49	5	9,6	78,8
50-59	11	21,2	100,0
Toplam	52	100,0	

Ankete katılan öğretmenlerin %46,2'si 20-29 yaş aralığındadır.

Tablo 2.4. Öğretmenlerin Kıdemlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
5 yıl ve aşağısı	21	40,4	40,4
6-10 yıl	10	19,2	59,6
11-15 yıl	5	9,6	69,2
16-20 yıl	2	3,8	73,1
21 yıl ve üstü	14	26,9	100,0
Toplam	52	100,0	

Ankete katılan öğretmenlerin % 40,4'ünün mesleğini icra süresi 5 yıl ve daha aşağıdır.

Tablo 2.5. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Lisans	44	84,6	84,6
Yüksek Lisans	8	15,4	100,0
Toplam	52	100,0	

Ankete katılan öğretmenlerin %84,6'sı lisans eğitimi, %15,4'ü yüksek lisans eğitimi almıştır.

2.7.2.2. Öğretmenlere Sorulan Sorulara İlişkin Verilerin Analizi

Tablo 2.6. Öğretmenlerin Görüşlerine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapmalar

Görüşler/Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1.Eğitim hizmeti geliştirilirken öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.	4,46	0,753
2.Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.	4,40	0,664
3.Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.	4,50	0,728
4.Okulda verilen eğitim hizmetleri kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.	4,60	0,748
5.Yurt dışındaki okullarla bilgi alışverişi yapılarak, eğitim alanında dünyada meydana gelen son gelişmeler takip edilmektedir. Eğitim hizmetlerini geliştirirken, yurtdışındaki okulların eğitim programlarından yararlanılmaktadır.	4,12	0,983

6.Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.	4,40	0,799
7.Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.	4,35	0,905
8.Eğitim hizmetinin kalitesini yükseltmek için öğrenci alımında seçici davranılmaktadır.	3,62	1,239
9.Öğrenme ve öğretme sürecini geliştirmek ve yeniden düzenleyebilmek amacıyla, kalite kontrol anlamında “ölçme ve değerlendirme” faaliyetleri yapılmaktadır.	4,33	0,879
10.Öğretmenlerin mesleki niteliklerini yükseltmek amacıyla, hizmet içi eğitim çalışmaları yapılmaktadır.	4,13	1,010
11.Eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemeler yeterlidir.	4,33	0,923
12.Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlenmiştir.	4,44	0,826
13.Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlenmiştir.	4,44	0,777
14.Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.	4,75	0,480
15.Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.	4,13	1,030
16.Ders programları; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlanmıştır. Boş geçen ders olmamaktadır.	4,60	0,603
17.Okulun reklamları, sadece müşterileri (öğrenci-veli) hizmeti satın almaya teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda çalışanları da iyi performans göstermeye teşvik etmektedir.	4,13	0,864
18.Okul personeli, okulun tanıtımı amacıyla, çevreye yönelik olarak kişisel ilişkilerini kullanmaktadır.	4,13	0,908
19.Personel, okuldaki değişimler ve örgütün performansı hakkında bilgilendirilmekte, plan ve programlar etkin bir şekilde personele iletilmektedir.	4,31	0,853
Ortalama Değer	4,32	0,840

(Aritmetik Ortalamanın hesaplanmasında; Kesinlikle Katılıyorum: 5, Katılıyorum: 4, Kararsızım: 3, Katılmıyorum: 2, Kesinlikle Katılmıyorum: 1 katsayısı ile ifade edilmiştir.)

Soru1: Eğitim hizmeti geliştirilirken öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.

Tablo 2.7. Öğretmenlerin Soru1'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	2	3,8	3,8
Kararsızım	2	3,8	7,7
Katılıyorum	18	34,6	42,3
Kesinlikle katılıyorum	30	57,7	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %92,3'ü, çalıştıkları özel okulların, eğitim hizmeti geliştirilirken öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentilerini belirlediğini, hizmet üretiminin bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirildiğini düşünmektedir. 4,46'lık aritmetik ortalama ve 0,753'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru1'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru2: Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.

Tablo 2.8. Öğretmenlerin Soru2'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	1	1,9	1,9
Kararsızım	2	3,8	5,8
Katılıyorum	24	46,2	51,9
Kesinlikle katılıyorum	25	48,1	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %94,3'ü okullarında, Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında (yani hizmet üreticisi ile müşterileri arasında) sağlıklı bir iletişimin kurulduğunu düşünmektedir. 4,40'lık aritmetik ortalama ve 0,664'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru2'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru3: Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.

Tablo 2.9. Öğretmenlerin Soru3'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	2	3,8	3,8
Kararsızım	1	1,9	5,8
Katılıyorum	18	34,6	40,4
Kesinlikle katılıyorum	31	59,6	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %94,2'si okullarının, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalıştığını, sundukları eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri olduğunu düşünmektedir. 4,50'lik aritmetik ortalama ve 0,728'lik standart sapma ile öğretmenlerin Soru3'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru4: Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.

Tablo 2.10. Öğretmenlerin Soru4'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	2	3,8	3,8
Kararsızım	2	3,8	7,7
Katılıyorum	11	21,2	28,8
Kesinlikle katılıyorum	37	71,2	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %92,4'ü, okullarında verilen eğitim hizmetlerinin; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirildiğini düşünmektedir. 4,60'lik aritmetik ortalama ve 0,748'lik standart sapma ile öğretmenlerin Soru4'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru5: Yurt dışındaki okullarla bilgi alışverişi yapılarak, eğitim alanında dünyada meydana gelen son gelişmeler takip edilmektedir. Eğitim hizmetlerini geliştirirken, yurtdışındaki okulların eğitim programlarından yararlanılmaktadır.

Tablo 2.11. Öğretmenlerin Soru5'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	4	7,7	7,7
Kararsızım	10	19,2	26,9
Katılıyorum	14	26,9	53,8
Kesinlikle katılıyorum	24	46,2	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %73,1'i, okullarının yurt dışındaki okullarla bilgi alışverişi yaparak, eğitim alanında dünyada meydana gelen son gelişmeleri takip ettiğini, eğitim hizmetlerini geliştirirken, yurtdışındaki okulların eğitim programlarından yararlandığını düşünmektedir. 4,12'lik aritmetik ortalama ve 0,983'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru5'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru6: Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.

Tablo 2.12. Öğretmenlerin Soru6'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	2	3,8	3,8
Kararsızım	4	7,7	11,5
Katılıyorum	17	32,7	44,2
Kesinlikle katılıyorum	29	55,8	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %88,5'i, okullarında öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulandığını düşünmektedir. 4,40'lık aritmetik ortalama ve 0,799'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru6'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru7: Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.

Tablo 2.13. Öğretmenlerin Soru7'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,9	1,9
Katılmıyorum	2	3,8	5,8
Kararsızım	3	5,8	11,5
Katılıyorum	18	34,6	46,2
Kesinlikle katılıyorum	28	53,8	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %88,4'ü, okullarında eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olmasının sağlandığını düşünmektedir. 4,35'lik aritmetik ortalama ve 0,905'lik standart sapma ile öğretmenlerin Soru7'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru8: Eğitim hizmetinin kalitesini yükseltmek için öğrenci alımında seçici davranılmaktadır.

Tablo 2.14. Öğretmenlerin Soru8'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	2	3,8	3,8
Katılmıyorum	11	21,2	25,0
Kararsızım	8	15,4	40,4
Katılıyorum	15	28,8	69,2
Kesinlikle katılıyorum	16	30,8	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %59,6'sı, okullarında eğitimin hizmetinin kalitesini yükseltmek için öğrenci alımında seçici davranıldığını, %25'i ise seçici davranılmadığını düşünmektedir. 3,62'lik aritmetik ortalama ve 1,239'luk standart sapma ile öğretmenlerin Soru8'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru9: Öğrenme ve öğretme sürecini geliştirmek ve yeniden düzenleyebilmek amacıyla, kalite kontrol anlamında “ölçme ve değerlendirme” faaliyetleri yapılmaktadır.

Tablo 2.15. Öğretmenlerin Soru9’a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	4	7,7	7,7
Kararsızım	2	3,8	11,5
Katılıyorum	19	36,5	48,1
Kesinlikle katılıyorum	27	51,9	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %88,4’ü, okullarında öğrenme ve öğretme sürecini geliştirmek ve yeniden düzenleyebilmek amacıyla, kalite kontrol anlamında “ölçme ve değerlendirme” faaliyetleri yapıldığını düşünmektedir. 4,33’lük aritmetik ortalama ve 0,879’luk standart sapma ile öğretmenlerin Soru9’daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru10: Öğretmenlerin mesleki niteliklerini yükseltmek amacıyla, hizmet içi eğitim çalışmaları yapılmaktadır.

Tablo 2.16. Öğretmenlerin Soru10’a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,9	1,9
Katılmıyorum	5	9,6	11,5
Kararsızım	2	3,8	15,4
Katılıyorum	22	42,3	57,7
Kesinlikle katılıyorum	22	42,3	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %84,6’sı okullarının, öğretmenlerin mesleki niteliklerini yükseltmek amacıyla hizmet içi eğitim çalışmaları yaptığını düşünmektedir. 4,13’lük aritmetik ortalama ve 1,010’luk standart sapma ile öğretmenlerin Soru10’daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru11: Eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemeler yeterlidir.

Tablo 2.17. Öğretmenlerin Soru11'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	5	9,6	9,6
Kararsızım	1	1,9	11,5
Katılıyorum	18	34,6	46,2
Kesinlikle katılıyorum	28	53,8	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %88,4'ü, okullarında eğitim hizmeti verilen fiziksel ortamın, tesislerin, dersliklerin, laboratuvarların, cihazların ve eğitime yardımcı malzemelerin yeterli olduğunu düşünmektedir. 4,33'lük aritmetik ortalama ve 0,923'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru11'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru12: Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlenmiştir.

Tablo 2.18. Öğretmenlerin Soru12'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	3	5,8	5,8
Kararsızım	2	3,8	9,6
Katılıyorum	16	30,8	40,4
Kesinlikle katılıyorum	31	59,6	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %90,4'ü, okullarının fiziksel ortamının, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlendiğini düşünmektedir. 4,44'lük aritmetik ortalama ve 0,826'lık standart sapma ile öğretmenlerin Soru12'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru13: Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlenmiştir.

Tablo 2.19. Öğretmenlerin Soru13'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	2	3,8	3,8
Kararsızım	3	5,8	9,6
Katılıyorum	17	32,7	42,3
Kesinlikle katılıyorum	30	57,7	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %90,4'ü, okullarının fiziksel ortamının, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlendiğini düşünmektedir. 4,44'lük aritmetik ortalama ve 0,777'lik standart sapma ile öğretmenlerin Soru13'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru14: Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.

Tablo 2.20. Öğretmenlerin Soru14'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kararsızım	1	1,9	1,9
Katılıyorum	11	21,2	23,1
Kesinlikle katılıyorum	40	76,9	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %98,1'i, okullarının temizlik hizmetlerini, memnuniyet verici bulmaktadır. 4,75'lik aritmetik ortalama ve 0,480'lik standart sapma ile öğretmenlerin Soru14'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru15: Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.

Tablo 2.21. Öğretmenlerin Soru15'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,9	1,9
Katılmıyorum	3	5,8	7,7
Kararsızım	9	17,3	25,0
Katılıyorum	14	26,9	51,9
Kesinlikle katılıyorum	25	48,1	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %75'i, okullarının yemek hizmetlerini memnuniyet verici bulmaktadır. 4,13'lük aritmetik ortalama ve 1,030'luk standart sapma ile öğretmenlerin Soru15'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru16: Ders programları; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlanmıştır. Boş geçen ders olmamaktadır.

Tablo 2.22. Öğretmenlerin Soru16'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kararsızım	3	5,8	5,8
Katılıyorum	15	28,8	34,6
Kesinlikle katılıyorum	34	65,4	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %94,2'si okullarındaki ders programlarının; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlandığını, boş geçen ders olmadığını düşünmektedir. 4,60'luk aritmetik ortalama ve 0,603'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru16'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru17: Okulun reklamları, sadece müşterileri (öğrenci-veli) hizmeti satın almaya teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda çalışanları da iyi performans göstermeye teşvik etmektedir.

Tablo 2.23. Öğretmenlerin Soru17'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	3	5,8	5,8
Kararsızım	7	13,5	19,2
Katılıyorum	22	42,3	61,5
Kesinlikle katılıyorum	20	38,5	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %80,8'i, okullarının yapmış olduğu reklamların, sadece müşterileri (öğrenci-veli) hizmeti satın almaya teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda çalışanları da iyi performans göstermeye teşvik ettiğini düşünmektedir. 4,13'lük aritmetik ortalama ve 0,864'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru17'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru18: Okul personeli, okulun tanıtımı maksadıyla, çevreye yönelik olarak kişisel ilişkilerini kullanmaktadır.

Tablo 2.24. Öğretmenlerin Soru18'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,9	1,9
Katılmıyorum	2	3,8	5,8
Kararsızım	6	11,5	17,3
Katılıyorum	23	44,2	61,5
Kesinlikle katılıyorum	20	38,5	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %82,7'si, okul personelinin okulun tanıtımı maksadıyla, çevreye yönelik olarak kişisel ilişkilerini kullandığını düşünmektedir. 4,13'lük aritmetik ortalama ve 0,908'lik standart sapma ile öğretmenlerin Soru18'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru19: Personel, okuldaki değişimler ve örgütün performansı hakkında bilgilendirilmekte, plan ve programlar etkin bir şekilde personele iletilmektedir.

Tablo 2.25. Öğretmenlerin Soru19'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Katılmıyorum	2	3,8	3,8
Kararsızım	7	13,5	17,3
Katılıyorum	16	30,8	48,1
Kesinlikle katılıyorum	27	51,9	100,0
Toplam	52	100,0	

Öğretmenlerin %82,7'si, okul personelinin, okuldaki değişimler ve örgütün performansı hakkında bilgilendirildiğini, okulun yapmış olduğu plan ve programların etkin bir şekilde personele iletildiğini düşünmektedir. 4,31'lik aritmetik ortalama ve 0,853'lük standart sapma ile öğretmenlerin Soru19'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

2.7.2.3. Öğretmenlerle İlgili Hipotez ve Sonucu

Öğretmenlerle ilgili geliştirilmiş hipotez şu şekildedir;

H1: Öğretmenlerin; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşleri olumsuzdur.

Öğretmenlere uygulanan 19 sorudan oluşan anketin genel aritmetik ortalaması **4,32**, standart sapması ise **0,840** olarak hesaplanmıştır. Ayrıca; yukarıda analiz edildiği üzere; öğretmenlere sorulan her bir soruya verilen yanıtların aritmetik ortalaması **3**'ün üzerinde ve olumlu uca yakındır. Bu sonuç; öğretmenlerin, özel okulların sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla; **H1 reddedilir**.

2.7.3. Öğrencilere Uygulanan Anketlerden Elde Edilen Verilerin Analizi

2.7.3.1. Öğrencilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Tablo 2.26. Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kız	123	46,9	46,9
Erkek	139	53,1	100,0
Toplam	262	100,0	

Ankete katılan öğrencilerin %46,9'u kız, %53,1'i erkektir.

Tablo 2.27. Öğrencilerin Yaşlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
12-14	4	1,5	1,5
15-17	223	85,1	86,6
18 ve üstü	35	13,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Ankete katılan öğrencilerin %85,1'i (15-17) yaş aralığında, %13,4'ü (18 ve üstü) yaşta, %1,5'i ise (12-14) yaş aralığındadır.

Tablo 2.28. Öğrencilerin Eğitim Hizmeti Satın Alma Sürelerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-1	49	18,7	18,7
2-3	80	30,5	49,2
4-5	85	32,4	81,7
6 ve üstü	48	18,3	100,0
Toplam	262	100,0	

Ankete katılan öğrencilerin %32,4'ü (4-5) yıldır, %30,5'i (2-3) yıldır, %18,7'si (0-1) yıldır, %18,3'ü ise (6 ve üstü) yıldır, okudukları okuldan eğitim hizmeti satın almaktadır.

Tablo 2.29. Öğrencilerin Sınıflarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Lise 1	91	34,7	34,7
Lise 2	76	29,0	63,7
Lise 3	52	19,8	83,6
Lise 4	43	16,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Ankete katılan öğrencilerin %34,7'si Lise 1nci sınıfta, %29'u Lise 2nci sınıfta, %19,8'i Lise 3ncü sınıfta, %16,4'ü ise Lise 4ncü sınıfta okumaktadır.

2.7.3.2. Öğrencilere Sorulan Sorulara İlişkin Verilerin Analizi

Tablo 2.30. Öğrencilerin Görüşlerine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapmalar

Görüşler/Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1.Eğitim hizmeti geliştirilirken, öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.	3,54	1,063
2.Kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturulmuştur.	3,82	1,027
3.Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.	3,47	1,102
4.Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.	3,57	1,171
5.Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.	3,50	1,225
6.Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.	3,26	1,115
7.Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.	3,47	1,215
8.İlave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmektedir.	3,16	1,195
9.Okulun verdiği yabancı dil eğitimi, çok iyi seviyededir.	2,94	1,364
10.Okulun verdiği bilgisayar eğitimi, çok iyi seviyededir.	2,02	1,191
11.Okuldan mezun olan öğrenciler, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde etmektedirler.	3,58	1,050
12.Eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemeler yeterlidir.	3,30	1,172

13.Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlenmiştir.	3,44	1,091
14.Okulun fiziksel ortamı, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlenmiştir.	3,44	1,115
15.Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlenmiştir.	3,38	1,203
16.Okulun kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyet gösterilmiştir.	3,76	1,151
17.Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.	3,74	1,135
18.Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.	2,65	1,330
19.Bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetler verilmektedir.	2,99	1,300
20.Öğrencilerin sorunlarını çözmeye yönelik rehberlik hizmeti verilmektedir.	3,56	1,220
21.Okulun ismi; anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir niteliktedir. Verilen hizmeti hemen tanımlamakta ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlamaktadır.	3,84	1,054
22.Okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetleri, kişisel görünüşleri, tutum ve davranışları, memnuniyet vericidir.	3,71	1,154
23.Okul yöneticileri, tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterlidir.	3,35	1,180
24.Öğretmenler, tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterlidir.	3,65	1,089
25.Ders programları; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlanmıştır. Boş geçen ders olmamaktadır.	3,30	1,208
26.Fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat edilmektedir.	3,12	1,197
27.Uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere, fiyat indirimleri yapılmaktadır.	3,54	1,267
28.Okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikası uyumludur. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücret normaldir.	3,26	1,176
29.Okulun tanıtımında; ağızdan ağza iletişim, yani dost ve arkadaş tavsiyesi çok etkili olmaktadır.	3,54	1,113
30.Okulun kendisine özgü kokart, arma gibi simgeleri, marşı, kalite farkını vurgulayıcı sloganları, okulun reklam etkinliğini artırmaktadır.	3,73	1,161
31.Okul, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını somut unsurlarla desteklemektedir (tesislerin görüntüleri, ÖSS ve SBS' de başarılı olan öğrenci sayısı vb. gibi).	3,91	1,119

32.Halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlenmektedir.	3,07	1,318
33.Okul tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullanılmaktadır.	3,42	1,259
34.Daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullanılmaktadır.	3,37	1,294
35.Okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler (sanatsal etkinlikler, mezuniyet törenleri, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri, bilgi yarışmaları, sportif müsabakalar gibi) yapılmaktadır.	3,70	1,201
Ortalama Değer	3,40	1.178

(Aritmetik Ortalamanın hesaplanmasında; Kesinlikle Katılıyorum: 5, Katılıyorum: 4, Kararsızım: 3, Katılmıyorum: 2, Kesinlikle Katılmıyorum: 1 katsayısı ile ifade edilmiştir.)

Soru1: Eğitim hizmeti geliştirilirken, öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.

Tablo 2.31. Öğrencilerin Soru1'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	20	7,6	7,6
Katılmıyorum	18	6,9	14,5
Kararsızım	61	23,3	37,8
Katılıyorum	126	48,1	85,9
Kesinlikle katılıyorum	37	14,1	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %62,2'si, okullarının eğitim hizmeti geliştirilirken, öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentilerini belirlediğini ve hizmet üretimini bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirdiğini düşünmektedir. 3,54'lük aritmetik ortalama ve 1,063'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru'1deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru2: Kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturulmuştur.

Tablo 2.32. Öğrencilerin Soru2'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	15	5,7	5,7
Katılmıyorum	9	3,4	9,2
Kararsızım	49	18,7	27,9
Katılıyorum	125	47,7	75,6
Kesinlikle katılıyorum	64	24,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %72,1'i, okullarında kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosunun oluşturulduğunu düşünmektedir. 3,82'lik aritmetik ortalama ve 1,027'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru2'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru3: Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.

Tablo 2.33. Öğrencilerin Soru3'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	22	8,4	8,4
Katılmıyorum	22	8,4	16,8
Kararsızım	68	26,0	42,7
Katılıyorum	112	42,7	85,5
Kesinlikle katılıyorum	38	14,5	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %57,2'si, okullarında Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişimin kurulduğunu düşünmektedir. %26'sı ise bu konuda kararsızdır. 3,47'lik aritmetik ortalama ve 1,102'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru3'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru4: Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.

Tablo 2.34. Öğrencilerin Soru4'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	21	8,0	8,0
Katılmıyorum	29	11,1	19,1
Kararsızım	46	17,6	36,6
Katılıyorum	111	42,4	79,0
Kesinlikle katılıyorum	55	21,0	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %63,4'ü, okullarının verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalıştığını, sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okulları ile özdeşleşen yönleri olduğunu düşünmektedir. 3,57'lik aritmetik ortalama ve 1,171'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru4'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru5: Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.

Tablo 2.35. Öğrencilerin Soru5'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	27	10,3	10,3
Katılmıyorum	27	10,3	20,6
Kararsızım	52	19,8	40,5
Katılıyorum	101	38,5	79,0
Kesinlikle katılıyorum	55	21,0	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %59,5'i, okullarında verilen eğitim hizmetlerinin, kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirildiğini düşünmektedir. 3,50'lik aritmetik ortalama ve 1,225'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru5'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru6: Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.

Tablo 2.36. Öğrencilerin Soru6'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	26	9,9	9,9
Katılmıyorum	35	13,4	23,3
Kararsızım	70	26,7	50,0
Katılıyorum	107	40,8	90,8
Kesinlikle katılıyorum	24	9,2	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %50'si, okullarında öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulandığını düşünmektedir. %26,7'si ise bu konuda kararsızdır. 3,26'lık aritmetik ortalama ve 1,115'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru6'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru7: Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.

Tablo 2.37. Öğrencilerin Soru7'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	25	9,5	9,5
Katılmıyorum	31	11,8	21,4
Kararsızım	56	21,4	42,7
Katılıyorum	96	36,6	79,4
Kesinlikle katılıyorum	54	20,6	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %57,2'si, okullarında eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olmasının sağlandığını düşünmektedir. 3,47'lik aritmetik ortalama ve 1,215'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru7'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru8: İlave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmektedir.

Tablo 2.38. Öğrencilerin Soru8'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	31	11,8	11,8
Katılmıyorum	44	16,8	28,6
Kararsızım	72	27,5	56,1
Katılıyorum	83	31,7	87,8
Kesinlikle katılıyorum	32	12,2	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %43,9'u, okullarında ilave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verildiğini düşünmektedir. %27,5'i ise bu konuda kararsızdır. 3,16'lık aritmetik ortalama ve 1,195'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru8'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru9: Okulun verdiği yabancı dil eğitimi, çok iyi seviyededir.

Tablo 2.39. Öğrencilerin Soru9'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	57	21,8	21,8
Katılmıyorum	47	17,9	39,7
Kararsızım	48	18,3	58,0
Katılıyorum	76	29,0	87,0
Kesinlikle katılıyorum	34	13,0	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %42'si, okullarının verdiği yabancı dil eğitiminin çok iyi seviyede olduğunu, %39,7'si ise çok iyi seviyede olmadığını düşünmektedir. 2,94'lük aritmetik ortalama ve 1,364'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru9'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru10: Okulun verdiği bilgisayar eğitimi, çok iyi seviyededir.

Tablo 2.40. Öğrencilerin Soru10'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	128	48,9	48,9
Katılmıyorum	46	17,6	66,4
Kararsızım	55	21,0	87,4
Katılıyorum	22	8,4	95,8
Kesinlikle katılıyorum	11	4,2	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %66,5'i okullarının verdiği bilgisayar eğitiminin, çok iyi seviyede olmadığını düşünmektedir. 2,02'lik aritmetik ortalama ve 1,191'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru10'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru11: Okuldan mezun olan öğrenciler, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde etmektedirler.

Tablo 2.41. Öğrencilerin Soru11'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	15	5,7	5,7
Katılmıyorum	22	8,4	14,1
Kararsızım	65	24,8	38,9
Katılıyorum	115	43,9	82,8
Kesinlikle katılıyorum	45	17,2	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %61,1'i, okullarından mezun olan öğrencilerin, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde ettiğini düşünmektedir. 3,58'lik aritmetik ortalama ve 1,050'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru11'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru12: Eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemeler yeterlidir.

Tablo 2.42. Öğrencilerin Soru12'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	25	9,5	9,5
Katılmıyorum	41	15,6	25,2
Kararsızım	63	24,0	49,2
Katılıyorum	97	37,0	86,3
Kesinlikle katılıyorum	36	13,7	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %50,7'si, okullarında eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemelerin yeterli olduğunu düşünmektedir. %24'ü ise bu konuda kararsızdır. 3,30'luk aritmetik ortalama ve 1,172'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru12'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru13: Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlenmiştir.

Tablo 2.43. Öğrencilerin Soru13'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	18	6,9	6,9
Katılmıyorum	30	11,5	18,3
Kararsızım	73	27,9	46,2
Katılıyorum	102	38,9	85,1
Kesinlikle katılıyorum	39	14,9	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %53,8'i, okullarının fiziksel ortamının, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlendiğini düşünmektedir. %27,9'u ise bu konuda kararsızdır. 3,44'lük aritmetik ortalama ve 1,091'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru13'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru14: Okulun fiziksel ortamı, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlenmiştir.

Tablo 2.44. Öğrencilerin Soru14'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	6,5	6,5
Katılmıyorum	36	13,7	20,2
Kararsızım	67	25,6	45,8
Katılıyorum	99	37,8	83,6
Kesinlikle katılıyorum	43	16,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %54,2'si, okullarının fiziksel ortamının öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlendiğini düşünmektedir. %25,6'sı ise bu konuda kararsızdır. 3,44'lük aritmetik ortalama ve 1,115'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru14'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru15: Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitap eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlenmiştir.

Tablo 2.45. Öğrencilerin Soru15'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	23	8,8	8,8
Katılmıyorum	40	15,3	24,0
Kararsızım	63	24,0	48,1
Katılıyorum	87	33,2	81,3
Kesinlikle katılıyorum	49	18,7	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %51,9'u, okulun fiziksel ortamının, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitap eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlendiğini düşünmektedir. %24'ü ise bu konuda kararsızdır. 3,38'lik aritmetik ortalama ve 1,203'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru15'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru16: Okulun kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyet gösterilmiştir.

Tablo 2.46. Öğrencilerin Soru16'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	20	7,6	7,6
Katılmıyorum	22	8,4	16,0
Kararsızım	26	9,9	26,0
Katılıyorum	127	48,5	74,4
Kesinlikle katılıyorum	67	25,6	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %74,1'i, okullarının kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyeti gösterdiğini düşünmektedir. 3,76'lık aritmetik ortalama ve 1,151'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru16'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru17: Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.

Tablo 2.47. Öğrencilerin Soru17'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	21	8,0	8,0
Katılmıyorum	16	6,1	14,1
Kararsızım	37	14,1	28,2
Katılıyorum	124	47,3	75,6
Kesinlikle katılıyorum	64	24,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %71,7'si, okullarının temizlik hizmetlerini, memnuniyet verici bulmaktadır. 3,74'lük aritmetik ortalama ve 1,135'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru17'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru18: Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.

Tablo 2.48. Öğrencilerin Soru18'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	75	28,6	28,6
Katılmıyorum	46	17,6	46,2
Kararsızım	59	22,5	68,7
Katılıyorum	60	22,9	91,6
Kesinlikle katılıyorum	22	8,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %46,2'si, okullarının yemek hizmetlerinden memnun değildir. %22,5'i ise bu konuda kararsızdır. 2,65'lik aritmetik ortalama ve 1,330'luk standart sapma ile öğrencilerin Soru18'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru19: Bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetler verilmektedir.

Tablo 2.49. Öğrencilerin Soru19'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	48	18,3	18,3
Katılmıyorum	45	17,2	35,5
Kararsızım	64	24,4	59,9
Katılıyorum	72	27,5	87,4
Kesinlikle katılıyorum	33	12,6	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %40,1'i, okullarında bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetler verildiğini, %35,5'i ise verilmediğini düşünmektedir. 2,99'luk aritmetik ortalama ve 1,300'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru19'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru20: Öğrencilerin sorunlarını çözmeye yönelik rehberlik hizmeti verilmektedir.

Tablo 2.50. Öğrencilerin Soru20'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	25	9,5	9,5
Katılmıyorum	26	9,9	19,5
Kararsızım	49	18,7	38,2
Katılıyorum	101	38,5	76,7
Kesinlikle katılıyorum	61	23,3	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %61,8'i, okullarında öğrencilerin sorunlarını çözmeye yönelik rehberlik hizmeti verildiğini düşünmektedir. 3,56'lık aritmetik ortalama ve 1,220'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru20'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru21: Okulun ismi; anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir niteliktedir. Verilen hizmeti hemen tanımlamakta ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlamaktadır.

Tablo 2.51. Öğrencilerin Soru21'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	14	5,3	5,3
Katılmıyorum	13	5,0	10,3
Kararsızım	47	17,9	28,2
Katılıyorum	116	44,3	72,5
Kesinlikle katılıyorum	72	27,5	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %71,8'i, okullarının isminin anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir olduğunu, ayrıca verilen hizmeti hemen tanımlayan ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlayan nitelikler taşıdığını düşünmektedir. 3,84'lük aritmetik ortalama ve 1,054'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru21'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru22: Okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetleri, kişisel görünüşleri, tutum ve davranışları, memnuniyet vericidir.

Tablo 2.52. Öğrencilerin Soru22'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	24	9,2	9,2
Katılmıyorum	13	5,0	14,1
Kararsızım	39	14,9	29,0
Katılıyorum	124	47,3	76,3
Kesinlikle katılıyorum	62	23,7	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %71'i, okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetlerini, kişisel görünüşlerini, tutum ve davranışlarını memnuniyet verici bulmaktadır. 3,71'lik aritmetik ortalama ve 1,154'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru22'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru23: Okul yöneticileri, tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterlidir.

Tablo 2.53. Öğrencilerin Soru23'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	28	10,7	10,7
Katılmıyorum	27	10,3	21,0
Kararsızım	73	27,9	48,9
Katılıyorum	93	35,5	84,4
Kesinlikle katılıyorum	41	15,6	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %51,1'i, okullarının yöneticilerini tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterli bulmaktadır. %27,9'u ise bu konuda kararsızdır. 3,35'lik aritmetik ortalama ve 1,180'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru23'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru24: Öğretmenler, tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterlidir.

Tablo 2.54. Öğrencilerin Soru24'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	6,5	6,5
Katılmıyorum	18	6,9	13,4
Kararsızım	60	22,9	36,3
Katılıyorum	111	42,4	78,6
Kesinlikle katılıyorum	56	21,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %63,8'i, öğretmenlerini tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterli bulmaktadır. 3,65'lik aritmetik ortalama ve 1,089'luk standart sapma ile öğrencilerin Soru24'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru25: Ders programları; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlanmıştır. Boş geçen ders olmamaktadır.

Tablo 2.55. Öğrencilerin Soru25'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	32	12,2	12,2
Katılmıyorum	29	11,1	23,3
Kararsızım	68	26,0	49,2
Katılıyorum	95	36,3	85,5
Kesinlikle katılıyorum	38	14,5	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %50,8'i, okullarında ders programlarının; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlandığını, boş geçen ders olmadığını düşünmektedir. %26'sı ise bu konuda kararsızdır. 3,30'luk aritmetik ortalama ve 1,208'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru25'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru26: Fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat edilmektedir.

Tablo 2.56. Öğrencilerin Soru26'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	39	14,9	14,9
Katılmıyorum	29	11,1	26,0
Kararsızım	82	31,3	57,3
Katılıyorum	85	32,4	89,7
Kesinlikle katılıyorum	27	10,3	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %42,7'si, okullarının fiyat yükseltme veya indirimleri uygularken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat ettiğini düşünmektedir. %31,3'ü ise bu konuda kararsızdır. 3,12'lik aritmetik ortalama ve 1,197'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru26'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru27: Uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere, fiyat indirimleri yapılmaktadır.

Tablo 2.57. Öğrencilerin Soru27'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	30	11,5	11,5
Katılmıyorum	20	7,6	19,1
Kararsızım	58	22,1	41,2
Katılıyorum	87	33,2	74,4
Kesinlikle katılıyorum	67	25,6	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %58,2'si, uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere fiyat indirimleri yapıldığını düşünmektedir. %22,1'i ise bu konuda kararsızdır. 3,54'lük aritmetik ortalama ve 1,267'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru27'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru28: Okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikası uyumludur. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücret normaldir.

Tablo 2.58. Öğrencilerin Soru28'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	31	11,8	11,8
Katılmıyorum	27	10,3	22,1
Kararsızım	81	30,9	53,1
Katılıyorum	88	33,6	86,6
Kesinlikle katılıyorum	35	13,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %47'si, okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikasını uyumlu bulmaktadır. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücretin normal olduğunu düşünmektedirler. %30,9'u ise bu konuda kararsızdır. 3,26'lık aritmetik ortalama ve 1,176'lık standart sapma ile öğrencilerin Soru28'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru29: Okulun tanıtımında, ağızdan ağza iletişim, yani dost ve arkadaş tavsiyesi çok etkili olmaktadır.

Tablo 2.59. Öğrencilerin Soru29'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	20	7,6	7,6
Katılmıyorum	22	8,4	16,0
Kararsızım	64	24,4	40,5
Katılıyorum	109	41,6	82,1
Kesinlikle katılıyorum	47	17,9	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %59,5'i, okulun tanıtımında ağızdan ağza iletişimin, yani dost ve arkadaş tavsiyesinin çok etkili olduğunu düşünmektedir. %24,4'ü ise bu konuda kararsızdır. 3,54'lük aritmetik ortalama ve 1,113'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru29'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru30: Okulun kendisine özgü kokart, arma gibi simgeleri, marşı, kalite farkını vurgulayıcı sloganları, okulun reklam etkinliğini artırmaktadır.

Tablo 2.60. Öğrencilerin Soru30'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	18	6,9	6,9
Katılmıyorum	19	7,3	14,1
Kararsızım	56	21,4	35,5
Katılıyorum	92	35,1	70,6
Kesinlikle katılıyorum	77	29,4	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %64,5'i, okullarının kendisine özgü kokart, arma gibi simgelerinin, marşının, kalite farkını vurgulayıcı sloganlarının, okulun reklam etkinliğini artırdığını düşünmektedir. 3,73'lük aritmetik ortalama ve 1,161'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru30'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru31: Okul, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını somut unsurlarla desteklemektedir (tesislerin görüntüleri, ÖSS ve SBS' de başarılı olan öğrenci sayısı vb. gibi).

Tablo 2.61. Öğrencilerin Soru31'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	16	6,1	6,1
Katılmıyorum	13	5,0	11,1
Kararsızım	41	15,6	26,7
Katılıyorum	100	38,2	64,9
Kesinlikle katılıyorum	92	35,1	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %73,3'ü, okullarının, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını somut unsurlarla desteklediğini düşünmektedir. 3,91'lik aritmetik ortalama ve 1,119'luk standart sapma ile öğrencilerin Soru31'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru32: Halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlenmektedir.

Tablo 2.62. Öğrencilerin Soru32'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	46	17,6	17,6
Katılmıyorum	43	16,4	34,0
Kararsızım	56	21,4	55,3
Katılıyorum	80	30,5	85,9
Kesinlikle katılıyorum	37	14,1	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %44,6'sı, okullarının halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlediğini, %34'ü ise düzenlemediğini düşünmektedir. 3,07'lik aritmetik ortalama ve 1,318'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru32'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru33: Okul tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullanılmaktadır.

Tablo 2.63. Öğrencilerin Soru33'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	32	12,2	12,2
Katılmıyorum	27	10,3	22,5
Kararsızım	54	20,6	43,1
Katılıyorum	97	37,0	80,2
Kesinlikle katılıyorum	52	19,8	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %56,8'i, okullarının tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullandığını, %34,7'si ise kullanmadığını düşünmektedir. 3,42'lik aritmetik ortalama ve 1,259'luk standart sapma ile öğrencilerin Soru33'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru34: Daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullanılmaktadır.

Tablo 2.64. Öğrencilerin Soru34'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	36	13,7	13,7
Katılmıyorum	26	9,9	23,7
Kararsızım	59	22,5	46,2
Katılıyorum	87	33,2	79,4
Kesinlikle katılıyorum	54	20,6	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %53,8'i, okullarının daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullandığını, %23,7'si ise kullanmadığını düşünmektedir. 3,37'lik aritmetik ortalama ve 1,294'lük standart sapma ile öğrencilerin Soru34'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru35: Okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler (sanatsal etkinlikler, mezuniyet törenleri, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri, bilgi yarışmaları, sportif müsabakalar gibi) yapılmaktadır.

Tablo 2.65. Öğrencilerin Soru35'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	6,5	6,5
Katılmıyorum	30	11,5	17,9
Kararsızım	47	17,9	35,9
Katılıyorum	88	33,6	69,5
Kesinlikle katılıyorum	80	30,5	100,0
Toplam	262	100,0	

Öğrencilerin %64,1'i okullarında; okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin yapıldığını düşünmektedir. 3,70'lik aritmetik ortalama ve 1,201'lik standart sapma ile öğrencilerin Soru35'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

2.7.3.3. Öğrencilerle İlgili Hipotez ve Sonucu

Öğrencilerle ilgili geliştirilmiş hipotez şu şekildedir;

H2: Öğrencilerin; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşleri olumsuzdur.

Yukarıda analiz edildiği üzere, öğrencilere sorulan 35 soruya verilen yanıtların aritmetik ortalaması incelendiğinde; 4 soruya verilen yanıtların aritmetik ortalamasının 3'ün altında ve olumsuz uca yakın, 31 soruya verilen yanıtların aritmetik ortalamasının 3'ün üzerinde ve olumlu uca yakın, 35 sorudan oluşan anketin genel aritmetik ortalamasının 3,40, standart sapmasının ise 1,178 olduğu görülmektedir. Bu sonuç; öğrencilerin, özel okulların sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla; **H2 reddedilir.**

2.7.4. Velilere Uygulanan Anketlerden Elde Edilen Verilerin Analizi

2.7.4.1. Velilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Tablo 2.66. Velilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	43	31,4	31,4
Erkek	94	68,6	100,0
Toplam	137	100,0	

Ankete katılan velilerin %31,4'ü kadın %68,6'sı erkektir.

Tablo 2.67. Velilerin Yaşlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
20-29	1	,7	,7
30-39	43	31,4	32,1
40-49	82	59,9	92,0
50-59	10	7,3	99,3
60-69	1	,7	100,0
Toplam	137	100,0	

Ankete katılan velilerin %59,9'u 40-49 yaş aralığındadır.

Tablo 2.68. Velilerin Eğitim Durumlarına Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlköğretim	22	16,1	16,1
Lise	61	44,5	60,6
Üniversite	54	39,4	100,0
Toplam	137	100,0	

Ankete katılan velilerin %44,5'i lise mezunudur.

Tablo 2.69. Velilerin Mesleklerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Özel sektör	18	13,1	13,1
Kamu	46	33,6	46,7
Serbest	40	29,2	75,9
Çalışmıyorum	21	15,3	91,2
Emekli	12	8,8	100,0
Toplam	137	100,0	

Ankete katılan velilerin %33,6'sı kamu hizmetinde çalışmaktadır.

Tablo 2.70. Velilerin Aylık Toplam Gelirlerine Göre Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
500-1000 TL	22	16,1	16,1
1001-2000 TL	63	46,0	62,0
2001-3000 TL	22	16,1	78,1
3001-4000 TL	17	12,4	90,5
4001 TL ve üstü	13	9,5	100,0
Toplam	137	100,0	

Ankete katılan velilerin %46'sının aylık toplam geliri 1001-2000 TL. aralığındadır.

2.7.4.2. Velilere Sorulan Sorulara İlişkin Verilerin Analizi

Tablo 2.71. Velilerin Görüşlerine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapmalar

Görüşler/Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1.Eğitim hizmeti geliştirilirken, öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.	3,40	1,153
2.Kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturulmuştur.	3,49	1,132
3.Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.	3,47	1,213
4.Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.	3,36	1,174
5.Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.	3,47	1,201
6.Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.	3,23	1,196
7.Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.	3,68	1,266
8.İlave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmektedir.	2,97	1,272
9.Okulun verdiği yabancı dil eğitimi, çok iyi seviyededir.	2,79	1,325
10.Okulun verdiği bilgisayar eğitimi, çok iyi seviyededir.	2,38	1,213
11.Okuldan mezun olan öğrenciler, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde etmektedirler.	3,21	1,178
12.Okulun fiziksel ortamı, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlenmiştir.	3,40	1,233
13.Okulun kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyet gösterilmiştir.	3,66	1,232
14.Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.	3,64	1,339
15.Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.	2,78	1,469
16.Bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetler verilmektedir.	3,15	1,337
17.Okulun ismi anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir. Verilen hizmeti hemen tanımlamakta ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlamaktadır.	3,74	1,238
18.Okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetleri, kişisel görünüşleri, tutum ve davranışları memnuniyet vericidir.	3,71	1,232
19.Okul yöneticileri tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterlidir.	3,53	1,195
20.Öğretmenler, tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterlidir.	3,43	1,187

21.Eğitim hizmetini fiyatlandırırken, velilerin ödemeyi göze alabilecekleri para miktarı dikkate alınmaktadır.	3,47	1,290
22.Fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat edilmektedir.	3,33	1,261
23.Fiyat seviyesi, devletin koyduğu kriterlere uygun olarak belirlenmektedir.	3,45	1,182
24.Uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere, fiyat indirimleri yapılmaktadır.	3,64	1,316
25.Okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikası uyumludur. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücret normaldir.	3,39	1,262
26.Okulun tanıtımında; ağızdan ağza iletişim, yani dost ve arkadaş tavsiyesi çok etkili olmaktadır.	3,55	1,218
27.Okulun tanıtımında reklam faktörü çok etkili olmaktadır. Okul, verdiği reklamlarda ihtiyatlı, dikkatli ve gerçekçi vaatlerde bulunarak, velilerin okuldan beklentilerini yükseltmemekte ve tatminsizlik oluşturmamaktadır.	3,44	1,181
28.Okulun kendisine özgü kokart, arma gibi simgeleri, marşı, kalite farkını vurgulayıcı sloganları, okulun reklam etkinliğini artırmaktadır.	3,46	1,131
29.Okul, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını somut unsurlarla desteklemektedir (tesislerin görüntüleri, ÖSS ve SBS' de başarılı olan öğrenci sayısı vb. gibi).	3,59	1,240
30.Topluma, okulun verdiği eğitim hizmetinin yanı sıra, verdiği başka hizmetler de yansıtılmakta; sosyal, kültürel, sportif faaliyet ve etkinliklere sponsorluk yapılarak, okul hakkında olumlu düşünceler taşıyan bir kamuoyu oluşturulmaktadır.	3,47	1,207
31.Halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlenmektedir.	3,06	1,333
32.Okul tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullanılmaktadır.	3,35	1,281
33.Daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullanılmaktadır.	3,39	1,268
34.Okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler (sanatsal etkinlikler, mezuniyet törenleri, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri, bilgi yarışmaları, sportif müsabakalar gibi) yapılmaktadır.	3,55	1,300
Ortalama Değer	3,37	1,243

(Aritmetik Ortalamanın hesaplanmasında; Kesinlikle Katılıyorum: 5, Katılıyorum: 4, Kararsızım: 3, Katılmıyorum: 2, Kesinlikle Katılmıyorum: 1 katsayısı ile ifade edilmiştir.)

Soru1: Eğitim hizmeti geliştirilirken, öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.

Tablo 2.72. Velilerin Soru1'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	14	10,2	10,2
Katılmıyorum	14	10,2	20,4
Kararsızım	30	21,9	42,3
Katılıyorum	61	44,5	86,9
Kesinlikle katılıyorum	18	13,1	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %57,6'sı, okulların eğitim hizmeti geliştirilirken öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentilerini belirlediğini ve hizmet üretimini bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirdiğini düşünmektedir. 3,40'lık aritmetik ortalama ve 1,153'lik standart sapma ile velilerin Soru1'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru2: Kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturulmuştur.

Tablo 2.73. Velilerin Soru2'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	12	8,8	8,8
Katılmıyorum	14	10,2	19,0
Kararsızım	26	19,0	38,0
Katılıyorum	65	47,4	85,4
Kesinlikle katılıyorum	20	14,6	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %62'si, okulların kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturduğu kanaatindedir. 3,49'luk aritmetik ortalama ve 1,132'lik standart sapma ile velilerin Soru2'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru3:Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.

Tablo 2.74. Velilerin Soru3'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	14	10,2	10,2
Katılmıyorum	13	9,5	19,7
Kararsızım	32	23,4	43,1
Katılıyorum	50	36,5	79,6
Kesinlikle katılıyorum	28	20,4	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %56,9'u, okullarda Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulduğu düşüncesini taşımaktadır. %23,4'ü ise bu konuda kararsızdır. 3,47'lik aritmetik ortalama ve 1,213'lük standart sapma ile velilerin Soru3'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru4: Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.

Tablo 2.75. Velilerin Soru4'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	13	9,5	9,5
Katılmıyorum	18	13,1	22,6
Kararsızım	34	24,8	47,4
Katılıyorum	51	37,2	84,7
Kesinlikle katılıyorum	21	15,3	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %52,5'i, okulların verdikleri eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalıştıklarını, sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri olduğunu düşünmektedir. %24,8'i ise bu konuda kararsızdır. 3,36'lık aritmetik ortalama ve 1,174'lük standart sapma ile velilerin Soru4'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru5: Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.

Tablo 2.76. Velilerin Soru5'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	13	9,5	9,5
Katılmıyorum	17	12,4	21,9
Kararsızım	24	17,5	39,4
Katılıyorum	58	42,3	81,8
Kesinlikle katılıyorum	25	18,2	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %60,5'i, okullarda verilen eğitim hizmetlerinin; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirildiği kanaatindedir. 3,47'lik aritmetik ortalama ve 1,201'lik standart sapma ile velilerin Soru5'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru6: Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.

Tablo 2.77. Velilerin Soru6'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	12,4	12,4
Katılmıyorum	18	13,1	25,5
Kararsızım	34	24,8	50,4
Katılıyorum	52	38,0	88,3
Kesinlikle katılıyorum	16	11,7	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %49,7'si, okullarda öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulandığını düşünmektedir. %24,8'i ise bu konuda kararsızdır. 3,23'lük aritmetik ortalama ve 1,196'lık standart sapma ile velilerin Soru6'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru7: Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.

Tablo 2.78. Velilerin Soru7'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	16	11,7	11,7
Katılmıyorum	10	7,3	19,0
Kararsızım	12	8,8	27,7
Katılıyorum	63	46,0	73,7
Kesinlikle katılıyorum	36	26,3	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %72,3'ü, okullarda eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olmasının sağlandığı kanaatindedir. 3,68'lik aritmetik ortalama ve 1,266'lık standart sapma ile velilerin Soru7'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru8: İlave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmektedir.

Tablo 2.79. Velilerin Soru8'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	25	18,2	18,2
Katılmıyorum	23	16,8	35,0
Kararsızım	34	24,8	59,9
Katılıyorum	41	29,9	89,8
Kesinlikle katılıyorum	14	10,2	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %40,1'i, okullarda ilave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmekte olduğunu düşünürken, %35'i ise okullarda ilave destekler almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmediği kanaatindedir. 2,97'lik aritmetik ortalama ve 1,272'lik standart sapma ile velilerin Soru8'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru9: Okulun verdiği yabancı dil eğitimi, çok iyi seviyededir.

Tablo 2.80. Velilerin Soru9'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	32	23,4	23,4
Katılmıyorum	26	19,0	42,3
Kararsızım	33	24,1	66,4
Katılıyorum	31	22,6	89,1
Kesinlikle katılıyorum	15	10,9	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %42,4'ü, okulların verdiği yabancı dil eğitimini çok iyi seviyede bulmamaktadır. % 33,5'i ise çok iyi seviyede olduğunu düşünmektedir. 2,79'luk aritmetik ortalama ve 1,325'lik standart sapma ile velilerin Soru9'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru10: Okulun verdiği bilgisayar eğitimi, çok iyi seviyededir.

Tablo 2.81. Velilerin Soru10'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	44	32,1	32,1
Katılmıyorum	31	22,6	54,7
Kararsızım	34	24,8	79,6
Katılıyorum	22	16,1	95,6
Kesinlikle katılıyorum	6	4,4	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %54,7'si, okulların verdiği bilgisayar eğitimini çok iyi seviyede bulmamaktadır. %24,8'i ise bu konuda kararsızdır. 2,38'lik aritmetik ortalama ve 1,213'lük standart sapma ile velilerin Soru10'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru11: Okuldan mezun olan öğrenciler, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde etmektedirler.

Tablo 2.82. Velilerin Soru11'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	12,4	12,4
Katılmıyorum	16	11,7	24,1
Kararsızım	41	29,9	54,0
Katılıyorum	47	34,3	88,3
Kesinlikle katılıyorum	16	11,7	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %46'sı, okullardan mezun olan öğrencilerin üniversite sınavlarında yüksek başarı elde ettikleri kanaatindedirler. %29,9'u ise bu konuda kararsızdır. 3,21'lik aritmetik ortalama ve 1,178'lik standart sapma ile velilerin Soru11'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru12: Okulun fiziksel ortamı, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlenmiştir.

Tablo 2.83. Velilerin Soru12'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	16	11,7	11,7
Katılmıyorum	17	12,4	24,1
Kararsızım	22	16,1	40,1
Katılıyorum	60	43,8	83,9
Kesinlikle katılıyorum	22	16,1	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %59,9'u, okulların fiziksel ortamlarının öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlendiğini düşünmektedir. 3,40'lık aritmetik ortalama ve 1,233'lük standart sapma ile velilerin Soru12'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru13: Okulun kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyet gösterilmiştir.

Tablo 2.84. Velilerin Soru13'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	13	9,5	9,5
Katılmıyorum	13	9,5	19,0
Kararsızım	17	12,4	31,4
Katılıyorum	58	42,3	73,7
Kesinlikle katılıyorum	36	26,3	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %68,6'sı, okulların kuruluş yeri seçimi ve okullara ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında gerekli hassasiyetin gösterildiği kanaatindedir. 3,66'lık aritmetik ortalama ve 1,232'lik standart sapma ile velilerin Soru13'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru14: Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.

Tablo 2.85. Velilerin Soru14'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	21	15,3	15,3
Katılmıyorum	6	4,4	19,7
Kararsızım	12	8,8	28,5
Katılıyorum	61	44,5	73,0
Kesinlikle katılıyorum	37	27,0	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %71,5'i, okulların temizlik hizmetlerini memnuniyet verici bulmaktadır. 3,64'lük aritmetik ortalama ve 1,339'luk standart sapma ile velilerin Soru14'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru15: Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.

Tablo 2.86. Velilerin Soru15'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	41	29,9	29,9
Katılmıyorum	22	16,1	46,0
Kararsızım	20	14,6	60,6
Katılıyorum	34	24,8	85,4
Kesinlikle katılıyorum	20	14,6	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %46'sı, okulların yemek hizmetlerinden memnun değildir. %39,4'ü ise okulların yemek hizmetlerini memnuniyet verici bulmaktadır. 2,78'lik aritmetik ortalama ve 1,469'luk standart sapma ile velilerin Soru15'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir.

Soru16: Bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetler verilmektedir.

Tablo 2.87. Velilerin Soru16'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	26	19,0	19,0
Katılmıyorum	17	12,4	31,4
Kararsızım	23	16,8	48,2
Katılıyorum	53	38,7	86,9
Kesinlikle katılıyorum	18	13,1	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %51,8'i, okullarda bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetlerin verildiği, %31,4'ü ise verilmediği kanaatini taşımaktadır. 3,15'lik aritmetik ortalama ve 1,337'lik standart sapma ile velilerin Soru16'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru17: Okulun ismi; anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir niteliktedir. Verilen hizmeti hemen tanımlamakta ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlamaktadır.

Tablo 2.88. Velilerin Soru17'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	12	8,8	8,8
Katılmıyorum	12	8,8	17,5
Kararsızım	19	13,9	31,4
Katılıyorum	51	37,2	68,6
Kesinlikle katılıyorum	43	31,4	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %68,6'sı, okulların isimlerinin anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir, verilen hizmeti hemen tanımlayan ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlayan niteliklerde olduğu kanaatindedir. 3,74'lük aritmetik ortalama ve 1,238'lik standart sapma ile velilerin Soru17'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru18: Okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetleri, kişisel görünüşleri, tutum ve davranışları memnuniyet vericidir.

Tablo 2.89. Velilerin Soru18'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	16	11,7	11,7
Katılmıyorum	5	3,6	15,3
Kararsızım	18	13,1	28,5
Katılıyorum	62	45,3	73,7
Kesinlikle katılıyorum	36	26,3	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %71,6'sı, okulların yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetlerini, kişisel görünüşlerini, tutum ve davranışlarını memnuniyet verici bulmaktadır. 3,71'lik aritmetik ortalama ve 1,232'lik standart sapma ile velilerin Soru18'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru19: Okul yöneticileri, tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterlidir.

Tablo 2.90. Velilerin Soru19'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	15	10,9	10,9
Katılmıyorum	10	7,3	18,2
Kararsızım	25	18,2	36,5
Katılıyorum	62	45,3	81,8
Kesinlikle katılıyorum	25	18,2	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %63,5'i, okulların yöneticilerini tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterli bulmaktadır. 3,53'lük aritmetik ortalama ve 1,195'lik standart sapma ile velilerin Soru19'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru20: Öğretmenler, tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterlidir.

Tablo 2.91. Velilerin Soru20'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	13	9,5	9,5
Katılmıyorum	16	11,7	21,2
Kararsızım	31	22,6	43,8
Katılıyorum	53	38,7	82,5
Kesinlikle katılıyorum	24	17,5	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %56,2'si, okulların öğretmenlerini tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterli bulmaktadır. %22,6'sı ise bu konuda kararsızdır. 3,43'lük aritmetik ortalama ve 1,187'lik standart sapma ile velilerin Soru20'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru21: Eğitim hizmetini fiyatlandırırken, velilerin ödemeyi göze alabilecekleri para miktarı dikkate alınmaktadır.

Tablo 2.92. Velilerin Soru21'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	19	13,9	13,9
Katılmıyorum	13	9,5	23,4
Kararsızım	15	10,9	34,3
Katılıyorum	64	46,7	81,0
Kesinlikle katılıyorum	26	19,0	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %65,7'si, okulların eğitim hizmetini fiyatlandırırken, velilerin ödemeyi göze alabilecekleri para miktarını dikkate aldıklarını düşünmektedir. 3,47'lik aritmetik ortalama ve 1,290'lık standart sapma ile velilerin Soru21'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru22: Fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat edilmektedir.

Tablo 2.93. Velilerin Soru22'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	19	13,9	13,9
Katılmıyorum	14	10,2	24,1
Kararsızım	29	21,2	45,3
Katılıyorum	53	38,7	83,9
Kesinlikle katılıyorum	22	16,1	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %54,8'i, okulların fiyat yükseltme veya indirimleri uygularken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat ettiğini düşünmektedir. %21,2'si ise bu konuda kararsızdır. 3,33'lük aritmetik ortalama ve 1,261'lik standart sapma ile velilerin Soru22'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru23: Fiyat seviyesi, devletin koyduğu kriterlere uygun olarak belirlenmektedir.

Tablo 2.94. Velilerin Soru23'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	15	10,9	10,9
Katılmıyorum	10	7,3	18,2
Kararsızım	33	24,1	42,3
Katılıyorum	56	40,9	83,2
Kesinlikle katılıyorum	23	16,8	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %57,7'si, okulların fiyat seviyesini devletin koyduğu kriterlere uygun olarak belirlediğini düşünmektedir. %24,1'i ise bu konuda kararsızdır. 3,45'lik aritmetik ortalama ve 1,182'lik standart sapma ile velilerin Soru23'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru24: Uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere, fiyat indirimleri yapılmaktadır.

Tablo 2.95. Velilerin Soru24'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	12,4	12,4
Katılmıyorum	11	8,0	20,4
Kararsızım	16	11,7	32,1
Katılıyorum	53	38,7	70,8
Kesinlikle katılıyorum	40	29,2	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %67,9'u, okulların uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere fiyat indirimleri yaptığı kanaatindedir. 3,64'lük aritmetik ortalama ve 1,316'lık standart sapma ile velilerin Soru24'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru25: Okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikası uyumludur. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücret normaldir.

Tablo 2.96. Velilerin Soru25'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	20	14,6	14,6
Katılmıyorum	12	8,8	23,4
Kararsızım	19	13,9	37,2
Katılıyorum	66	48,2	85,4
Kesinlikle katılıyorum	20	14,6	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %62,8'i, okulların sundukları eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikasını uyumlu bulmaktadır. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücreti, normal olarak değerlendirmektedir. 3,39'luk aritmetik ortalama ve 1,262'lik standart sapma ile velilerin Soru25'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru26: Okulun tanıtımında; ağızdan ağza iletişim, yani dost ve arkadaş tavsiyesi çok etkili olmaktadır.

Tablo 2.97. Velilerin Soru26'ya Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	14	10,2	10,2
Katılmıyorum	12	8,8	19,0
Kararsızım	25	18,2	37,2
Katılıyorum	56	40,9	78,1
Kesinlikle katılıyorum	30	21,9	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %62,8'i, okulların tanıtımında ağızdan ağza iletişim, yani dost ve arkadaş tavsiyesinin çok etkili olduğu kanaatindedir. 3,55'lik aritmetik ortalama ve 1,218'lik standart sapma ile velilerin Soru26'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru27: Okulun tanıtımında, reklam faktörü çok etkili olmaktadır. Okul, verdiği reklamlarda ihtiyatlı, dikkatli ve gerçekçi vaatlerde bulunarak, velilerin okuldan beklentilerini yükseltmemekte ve tatminsizlik oluşturmamaktadır.

Tablo 2.98. Velilerin Soru27'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	15	10,9	10,9
Katılmıyorum	12	8,8	19,7
Kararsızım	29	21,2	40,9
Katılıyorum	60	43,8	84,7
Kesinlikle katılıyorum	21	15,3	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %59,1'i, okulların tanıtımında reklam faktörünün çok etkili olduğu düşüncesi taşımaktadır. Ayrıca okulların, verdikleri reklamlarda ihtiyatlı, dikkatli ve gerçekçi vaatlerde bulunarak, velilerin okuldan beklentilerini yükseltmediklerini ve tatminsizlik oluşturmadıklarını düşünmektedir. 3,44'lük aritmetik ortalama ve 1,181'lik standart sapma ile velilerin Soru27'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru28: Okulun kendisine özgü kokart, arma gibi simgeleri, marşı, kalite farkını vurgulayıcı sloganları, okulun reklam etkinliğini artırmaktadır.

Tablo 2.99. Velilerin Soru28'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	12	8,8	8,8
Katılmıyorum	14	10,2	19,0
Kararsızım	30	21,9	40,9
Katılıyorum	61	44,5	85,4
Kesinlikle katılıyorum	20	14,6	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %59,1'i okulların kendilerine özgü kokart, arma gibi simgelerinin, marşının, kalite farkını vurgulayıcı sloganlarının okulun reklam etkinliğini artırdığını düşünmektedir. 3,46'lık aritmetik ortalama ve 1,131'lik standart sapma ile velilerin Soru28'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru29: Okul, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını, somut unsurlarla desteklemektedir (tesislerin görüntüleri, ÖSS ve SBS' de başarılı olan öğrenci sayısı vb. gibi).

Tablo 2.100. Velilerin Soru29'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	12,4	12,4
Katılmıyorum	9	6,6	19,0
Kararsızım	15	10,9	29,9
Katılıyorum	68	49,6	79,6
Kesinlikle katılıyorum	28	20,4	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %70'i, okulların, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını, somut unsurlarla desteklediklerini düşünmektedir. 3,59'luk aritmetik ortalama ve 1,240'lık standart sapma ile velilerin Soru29'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru30: Topluma, okulun verdiği eğitim hizmetinin yanı sıra, verdiği başka hizmetler de yansıtılmakta; sosyal, kültürel, sportif faaliyet ve etkinliklere sponsorluk yapılarak, okul hakkında olumlu düşünceler taşıyan bir kamuoyu oluşturulmaktadır.

Tablo 2.101. Velilerin Soru30'a Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	16	11,7	11,7
Katılmıyorum	11	8,0	19,7
Kararsızım	25	18,2	38,0
Katılıyorum	62	45,3	83,2
Kesinlikle katılıyorum	23	16,8	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %62,1'i, okullar tarafından topluma, okulun verdiği eğitim hizmetinin yanı sıra, verdiği başka hizmetlerin de yansıtıldığını; sosyal, kültürel, sportif faaliyet ve etkinliklere sponsorluk yapılarak, okul hakkında olumlu düşünceler taşıyan bir kamuoyu oluşturulduğunu düşünmektedir. 3,47'lik aritmetik ortalama ve 1,207'lik standart sapma ile velilerin Soru30'daki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru31: Halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlenmektedir.

Tablo 2.102. Velilerin Soru31'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	24	17,5	17,5
Katılmıyorum	26	19,0	36,5
Kararsızım	24	17,5	54,0
Katılıyorum	44	32,1	86,1
Kesinlikle katılıyorum	19	13,9	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %46'sı, okulların halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlediğini düşünmektedir. %36,5'i ise bu konuda olumsuz kanaat belirtmişlerdir. 3,06'lık aritmetik ortalama ve 1,333'lük standart sapma ile velilerin Soru31'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru32: Okul tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullanılmaktadır.

Tablo 2.103. Velilerin Soru32'ye Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	22	16,1	16,1
Katılmıyorum	9	6,6	22,6
Kararsızım	26	19,0	41,6
Katılıyorum	59	43,1	84,7
Kesinlikle katılıyorum	21	15,3	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %58,4'ü, okulların tanıtım için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullandığını düşünmektedir. 3,35'lik aritmetik ortalama ve 1,281'lik standart sapma ile velilerin Soru32'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru33: Daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullanılmaktadır.

Tablo 2.104. Velilerin Soru33'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	12,4	12,4
Katılmıyorum	18	13,1	25,5
Kararsızım	21	15,3	40,9
Katılıyorum	57	41,6	82,5
Kesinlikle katılıyorum	24	17,5	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %59,1'i, okulların daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullandığını düşünmektedir. 3,39'luk aritmetik ortalama ve 1,268'lik standart sapma ile velilerin Soru33'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Soru34: Okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler (sanatsal etkinlikler, mezuniyet törenleri, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri, bilgi yarışmaları, sportif müsabakalar gibi) yapılmaktadır.

Tablo 2.105. Velilerin Soru34'e Verdikleri Cevapların Frekans, Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	17	12,4	12,4
Katılmıyorum	13	9,5	21,9
Kararsızım	18	13,1	35,0
Katılıyorum	55	40,1	75,2
Kesinlikle katılıyorum	34	24,8	100,0
Toplam	137	100,0	

Velilerin %64,9'u, okulların tanıtımlarında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler düzenlendiğini düşünmektedir. 3,55'lik aritmetik ortalama ve 1,300'lük standart sapma ile velilerin Soru34'deki ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

2.7.4.3. Velilerle İlgili Hipotez ve Sonucu

Velilerle ilgili geliştirilmiş hipotez şu şekildedir;

H3: Velilerin; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşleri olumsuzdur.

Yukarıda analiz edildiği üzere, velilere sorulan 34 soruya verilen yanıtların aritmetik ortalaması incelendiğinde; 4 soruya verilen yanıtların aritmetik ortalamasının 3'ün altında ve olumsuz uca yakın, 30 soruya verilen yanıtların aritmetik ortalamasının 3'ün üzerinde ve olumlu uca yakın, 34 sorudan oluşan anketin genel aritmetik ortalamasının 3,37, standart sapmasının ise 1,243 olduğu görülmektedir. Bu sonuç; öğrencilerin, özel okulların sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla; **H3 reddedilir.**

2.7.5. Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi

Bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizinde; özel okulların sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyelerinin öğretmen, öğrenci ve veli grupları tarafından algılanma durumlarını karşılaştırabilmek amacıyla öğretmen, öğrenci ve veli anketlerinden elde edilen aritmetik ortalamaların karşılaştırılması yapılacaktır.

Tablo 2.106. Anketlerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Sayı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Verilen En Düşük Puan	Verilen En Yüksek Puan
Öğretmen	52	4,3249	0,55531	2,37	5,00
Öğrenci	262	3,4023	0,75605	1,06	5,00
Veli	137	3,3720	0,93773	1,00	5,00
Toplam	451	3,4995	0,84936	1,00	5,00

Tablodaki aritmetik ortalamalar incelendiğinde; özel okulların, sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili olarak öğrencilerin (**3,4023**), velilere (**3,3720**) göre, öğretmenlerin (**4,3249**) ise hem öğrenci hem de velilere göre daha olumlu düşünceler içerisinde olduğu, her üç grubun ortak algılamalarının (**3,4995**) ise (**3**) değerinin üzerinde ve dolayısıyla **olumlu** olduğu görülmektedir.

Ancak, grupların algılamaları arasındaki bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek için ANOVA tablosunu incelemek gerekmektedir.

Tablo 2.107. ANOVA Tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	Test Değeri(F)	Anlamlılık Değeri(p)
Gruplar arası	40,128	2	20,064	31,594	0,000
Gruplar içi	284,508	448	0,635		
Toplam	324,636	450			

ANOVA tablosunun Anlamlılık Değeri **0,00** olduğu görülmektedir. Söz konusu değer **0,05**'den küçük olduğu için öğretmen, öğrenci ve veli gruplarının algılamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır.

Bununla birlikte ANOVA tablosu, gruplar arasındaki farklılıkları bir bütün olarak değerlendirmektedir. Diğer bir ifade ile hangi ikili gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğuna ilişkin bilgi vermemektedir. Bu sebeple; aşağıdaki Tukey testi tablosunun incelenmesi gerekmektedir.

Tablo 2.108. Tukey Testi Tablosu

		Standart Hata	Anlamlılık Değeri(p)
Öğretmen	Öğrenci	0,12098	0,000
	Veli	0,12980	0,000
Öğrenci	Öğretmen	0,12098	0,000
	Veli	0,08402	0,931
Veli	Öğretmen	0,12980	0,000
	Öğrenci	0,08402	0,931

Tablonun anlamlılık sütunundaki değerlerden, **öğrenci** ve **veli** grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı anlaşılmaktadır. Diğer tüm gruplar arasındaki ilişki ise $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Özel okulların sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleri ile ilgili mevcut durumu öğretmenler, öğrenciler ve velilerin görüşlerinden yararlanarak ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada, Nevşehir ilinde bulunan Özel Altınyıldız Koleji ve Özel Kardelen Koleji'nde 2009-2010 eğitim-öğretim yılında eğitim veren toplam **52** öğretmen ile eğitim alan toplam **262** lise öğrencisi ve **137** öğrenci velisine uygulanan anket yardımıyla toplanan verilerin analizi neticesinde, aşağıda sıralanan sonuçlara ulaşılmıştır.

Öğretmenlerin **%92,3**'ü, öğrencilerin **%62,2**'si, velilerin **%57,6**'sı, özel okulların eğitim hizmeti geliştirilirken öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentilerini belirlediğini, hizmet üretiminin bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirildiğini düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,46**, öğrencilerin **3,54**, velilerin **3,40** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir. Eğitim hizmetini veren öğretmenler, bu ifadeye eğitim hizmetini alan öğrenci ve velilerinden daha fazla katılmaktadır.

Öğretmenlerin **%94,3**'ü, öğrencilerin **%57,2**'si, velilerin **%56,9**'u, okullarda Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında (yani hizmet üreticisi ile müşterileri arasında) sağlıklı bir iletişimin kurulduğunu düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,40**, öğrencilerin **3,47**, velilerin **3,47** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir. Yine de bu konuda öğretmenlerle, öğrenci ve velileri arasında algılama farkı olduğu söylenebilir.

Öğretmenlerin **%94,2**'si, öğrencilerin **%63,4**'ü, velilerin **%52,5**'i, okulların verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalıştığını, sundukları eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri olduğunu düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,50**, öğrencilerin **3,57**, velilerin **3,36** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin %92,4'ü, öğrencilerin %59,5'i, velilerin %60,5'i, okullarda verilen eğitim hizmetlerinin; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirildiğini düşünmektedir. Öğretmenlerin 4,60, öğrencilerin 3,50, velilerin 3,47 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin %73,1'i, okullarının yurt dışındaki okullarla bilgi alışverişi yaparak, eğitim alanında dünyada meydana gelen son gelişmeleri takip ettiğini, eğitim hizmetlerini geliştirirken, yurtdışındaki okulların eğitim programlarından yararlandığını düşünmektedir. Öğretmenlerin 4,12 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin %88,5'i, öğrencilerin %50'si, velilerin %49,7'si, okullarda öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulandığını düşünmektedir. Öğretmenlerin 4,40, öğrencilerin 3,26, velilerin 3,23 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir. Fakat, eğitim hizmetini veren öğretmenler ile eğitim hizmetini alan öğrenci ve velilerinin, eğitim sisteminin temel anlayışını yansıtan bu ifade ile ilgili görüş farkı sorgulanması gereken bir konudur.

Öğretmenlerin %88,4'ü, öğrencilerin %57,2'si, velilerin %72,3'ü, okullarda eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olmasının sağlandığını düşünmektedir. Öğretmenlerin 4,35, öğrencilerin 3,47, velilerin 3,68 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin %59,6'sı, okullarında eğitimin hizmetinin kalitesini yükseltmek için öğrenci alımında seçici davranıldığını düşünmektedir. Öğretmenlerin 3,62 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir. Öğretmenlerin bu ifade ile ilgili görüşleri olumlu olmakla birlikte, aritmetik ortalamaları (3,62) diğer sorulara verdikleri cevapların aritmetik ortalamalarına oranla oldukça düşüktür. Bu da öğretmenlerin, okullarına kabul edilen öğrencilerin kalitesini pek de yeterli bulmadıklarını göstermektedir.

Öğretmenlerin **%88,4**'ü, okullarında öğrenme ve öğretme sürecini geliştirmek ve yeniden düzenleyebilmek amacıyla, kalite kontrol anlamında “ölçme ve değerlendirme” faaliyetleri yapıldığını düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,33** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%84,6**'sı okullarının, öğretmenlerin mesleki niteliklerini yükseltmek amacıyla, hizmet içi eğitim çalışmaları yaptığını düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,13** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%88,4**'ü, öğrencilerin **%50,7**'si okullarında, eğitim hizmeti verilen fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemelerin yeterli olduğunu düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,33**, öğrencilerin **3,30** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%90,4**'ü, öğrencilerin **%53,8**'i, okullarının fiziksel ortamının, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlendiğini düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,44**, öğrencilerin **3,44** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%90,4**'ü, öğrencilerin **%51,9**'u, okullarının fiziksel ortamının, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlendiğini düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,44**, öğrencilerin **3,38** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%98,1**'i, öğrencilerin **%71,7**'si, velilerin **%71,5**'i, okullarının temizlik hizmetlerini, memnuniyet verici bulmaktadır. Öğretmenlerin **4,75**, öğrencilerin **3,74**, velilerin **3,64** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%94,2**'si, öğrencilerin **%50,8**'i, okullarındaki ders programlarının; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlandığını, boş geçen ders olmadığını düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,60**, öğrencilerin **3,30** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir. Ancak bu konuda öğrencilerin (3,30) aritmetik ortalamasının, öğretmenler (4,60) kadar yüksek olmaması dikkat çeken bir durum olarak görülmektedir.

Öğretmenlerin **%80,8**'i, okullarının yapmış olduğu reklamların, sadece müşterileri (öğrenci-veli) hizmeti satın almaya teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda çalışanları da iyi performans göstermeye teşvik ettiğini düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,13** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%82,7**'si, okul personelinin okulun tanıtımı maksadıyla çevreye yönelik olarak, kişisel ilişkilerini kullandığını düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,13** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin **%82,7**'si, okul personelinin, okuldaki değişimler ve örgütün performansı hakkında bilgilendirildiğini, okulun yapmış olduğu plan ve programların etkin bir şekilde personele iletildiğini düşünmektedir. Öğretmenlerin **4,31** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin **%72,1**'i, velilerin **%62**'si, okulların, kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturduğunu düşünmektedir. Öğrencilerin **3,82**, velilerin **3,49** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin **%61,1**'i, velilerin **%46**'sı, okullardan mezun olan öğrencilerin, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde ettiğini düşünmektedir. Velilerin **%29,9**'u ise bu konuda kararsızdır. Öğrencilerin **3,58**, velilerin **3,21** aritmetik ortalamayla, bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir. Velilerin aritmetik ortalamasının, öğrencilerinkinden düşük olması; velilerin özel okullardan mezun olup üniversiteyi kazanan öğrenciler konusunda, öğrenciler kadar bilgi sahibi olmadıklarını göstermektedir.

Öğrencilerin %54,2'si, velilerin %59,9'u, okulların fiziksel ortamının, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlendiğini düşünmektedir. Öğrencilerin 3,76, velilerin 3,66 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %74,1'i, velilerin %68,6'sı, okulların kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyeti gösterdiğini düşünmektedir. Öğrencilerin 3,74, velilerin 3,64 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %61,8'i, okullarında öğrencilerin sorunlarını çözmeye yönelik rehberlik hizmeti verildiğini düşünmektedir. Öğrencilerin 3,56 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %71,8'i, velilerin %68,6'sı, okulların isminin anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir olduğunu, ayrıca verilen hizmeti hemen tanımlayan ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlayan nitelikler taşıdığını düşünmektedir. Öğrencilerin 3,84, velilerin 3,74 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %71'i, velilerin %71,6'sı, okulların yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetlerini, kişisel görünümünü, tutum ve davranışlarını, memnuniyet verici bulmaktadır. Öğrencilerin 3,71, velilerin 3,71 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %51,1'i, velilerin %63,5'i, okulların yöneticilerini, tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterli bulmaktadır. Öğrencilerin 3,35, velilerin 3,53 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %63,8'i, velilerin %56,2'si, öğretmenleri, tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterli bulmaktadır. Öğrencilerin 3,65, velilerin 3,43 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %42,7'si, velilerin %54,8'i, okullar tarafından fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat edildiğini düşünmektedir. Öğrencilerin %31,3'ü ise bu konuda kararsızdır. Öğrencilerin 3,12, velilerin 3,33 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %58,2'si, velilerin %67,9'u, uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere, fiyat indirimleri yapıldığını düşünmektedir. Öğrencilerin 3,54, velilerin 3,64 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %47'si, velilerin %62,8'i, okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikasını uyumlu bulmaktadır. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücretin normal olduğunu düşünmektedirler. Öğrencilerin %30,9'u ise bu konuda kararsızdır. Öğrencilerin 3,26, velilerin 3,39 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %59,5'i, velilerin %62,8'i, okulların tanıtımında; ağızdan ağza iletişimin, yani dost ve arkadaş tavsiyesinin çok etkili olduğunu düşünmektedir. Öğrencilerin 3,54, velilerin 3,55 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %64,5'i, velilerin %59,1'i, okulların kendisine özgü kokart, arma gibi simgelerinin, marşının, kalite farkını vurgulayıcı sloganlarının okulun reklam etkinliğini artırdığını düşünmektedir. Öğrencilerin 3,73, velilerin 3,46 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %73,3'ü, velilerin %70'i, okulların verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını, somut unsurlarla desteklediğini düşünmektedir. Öğrencilerin 3,91, velilerin 3,59 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %44,6'sı, velilerin %46'sı, okulların halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlediğini düşünmektedir. Öğrencilerin %21,4'ü, velilerin %17,5'i ise bu konuda kararsızdır. Öğrencilerin 3,07, velilerin 3,06 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir. Ancak bu değerler; özel okulların bu tip halkla ilişkiler faaliyetlerini daha fazla uygulaması gerektiğini düşündürmektedir.

Öğrencilerin %56,8'i, velilerin %58,4'ü, okulların tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullandığını düşünmektedirler. Öğrencilerin 3,42, velilerin 3,35 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %53,8'i, velilerin %59,1'i, okulların daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullandığını düşünmektedir. Öğrencilerin 3,37, velilerin 3,39 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin %64,1'i, velilerin %64,9'u, okullarda; okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin yapıldığını düşünmektedir. Öğrencilerin 3,70, velilerin 3,55 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Velilerin %65,7'si, okulların eğitim hizmetini fiyatlandırırken, velilerin ödemeyi göze alabilecekleri para miktarını dikkate aldıklarını düşünmektedir. Velilerin 3,47 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Velilerin %57,7'si, okulların fiyat seviyesini, devletin koyduğu kriterlere uygun olarak belirlediğini düşünmektedir. Velilerin 3,45 aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Velilerin %59,1'i, okulların tanıtımında, reklam faktörünün çok etkili olduğu düşüncesi taşımaktadır. Ayrıca okulların, verdikleri reklamlarda ihtiyatlı, dikkatli ve gerçekçi vaatlerde bulunarak, velilerin okuldan beklentilerini yükseltmediklerini ve tatminsizlik

oluşturmadıklarını düşünmektedirler. Velilerin **3,44** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Velilerin **%62,1**'i okullar tarafından topluma, okulun verdiği eğitim hizmetinin yanı sıra, verdiği başka hizmetlerin de yansıtıldığını, sosyal, kültürel, sportif faaliyet ve etkinliklere sponsorluk yapılarak, okul hakkında olumlu düşünceler taşıyan bir kamuoyu oluşturulduğunu düşünmektedirler. Velilerin **3,47** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumlu** olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin **%66,5**'i, velilerin **%54,7**'si okulların verdiği bilgisayar eğitiminin çok iyi seviyede olmadığını düşünmektedir. Öğrencilerin **2,02**, velilerin **2,38** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir. Özel okulların, bilgiye erişim, çağı yakalama konularında çok önemli bir yer tutan “**bilgisayar eğitimi**” konusunda müşteri memnuniyetini artırıcı tedbirleri almaları gerektiği düşünülmektedir.

Öğrencilerin **%39,7**'si, velilerin **%42,4**'ü, okulların verdiği yabancı dil eğitiminin çok iyi seviyede olmadığını düşünmektedir. Öğrencilerin **%18,3**'ü, velilerin **%24,1**'i ise bu konuda kararsızdır. Öğrencilerin **2,94**, velilerin **2,79** aritmetik ortalamayla bu ifade ile ilgili görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir. Pek çok velinin, çocuklarını daha iyi yabancı dil eğitimi almaları için özel okullara gönderdiği de göz önünde bulundurularak, özel okulların “**yabancı dil eğitimi**” konusunda müşteri memnuniyetini artırıcı tedbirleri almaları gerektiği düşünülmektedir.

Velilerin **%51,8**'i, okullarda bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetlerin verildiğini düşünürken, öğrencilerin **%35,5**'i ise verilmediğini düşünmektedir. Öğrencilerin **%24,4**'ü de bu konuda kararsızdır. Velilerin **3,15** aritmetik ortalamayla bu konudaki görüşleri **olumlu** olmakla birlikte, öğrencilerin görüşlerinin **2,94** aritmetik ortalamayla **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir. Özel okulların “**internet, kütüphane hizmetleri**” konularında müşteri memnuniyetini artırıcı tedbirleri almaları gerektiği düşünülmektedir.

Öğretmenlerin %75'i, okullarının yemek hizmetlerini memnuniyet verici bulurken, velilerin %46'sı, öğrencilerin %46,2'si okulların yemek hizmetlerinden memnun değildir. Öğretmenlerin bu konudaki görüşleri 4,13 aritmetik ortalamayla **olumlu** olmakla birlikte, öğrencilerin 2,65, velilerin 2,78 aritmetik ortalamayla görüşlerinin **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir. Özel okulların “**yemek hizmetleri**” konusunda müşteri memnuniyetini artırıcı tedbirleri almaları gerektiği düşünülmektedir.

Öğrencilerin %43,9'u, velilerin %40,1'i okullarda ilave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verildiğini düşünürken, velilerin %35'i ise okullarda ilave destekler almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmediği kanaatindedir. Velilerin %24,8'i bu konuda kararsızdır. Öğrencilerin bu konudaki görüşleri 3,16 aritmetik ortalamayla **olumlu** olmakla birlikte, velilerin görüşlerinin 2,97 aritmetik ortalamayla **olumsuz** olduğu tespit edilmiştir. Özel okulların; öğrencilerin tam gün okulda olduklarını da göz önünde bulundurarak, “**ilave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti**” verebilmek için çabalarını arttırmaları gerektiği düşünülmektedir.

Sonuç olarak; özel okulların sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanmasıyla ilgili faaliyetleri uygulama seviyeleriyle ilgili olarak öğrencilerin (3,4023), velilere (3,3720) göre, öğretmenlerin (4,3249) ise hem öğrenci hem de velilere göre daha olumlu düşünceler içerisinde olduğu, her üç grubun ortak algılamalarının (3,4995) ise (3) değerinin üzerinde ve dolayısıyla **olumlu** olduğu görülmektedir. Ancak özel okulların, yukarıda belirtilen bazı konularda müşteri memnuniyetini artırıcı tedbirler alması gerektiği de üzerinde durulması gereken bir husus olarak görülmektedir.

KAYNAKLAR**KİTAPLAR**

- 1.Alpar, Reha; Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş 1, Nobel Yayın Dağıtım, Genişletilmiş İkinci Baskı, Ankara 2003.
- 2.Altunkaya, Niyazi; Eğitim Sorunumuza Kuş Bakışı, Ürün Yayınları, Ankara, 1997.
- 3.Cafoğlu, Zuhâl; Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Avni Akyol Ümit Kültür ve Eğitim Vakfı, İstanbul 1996.
- 4.Cemalcılar, İlhan; Pazarlama, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Üçüncü Baskı, Eskişehir 1987.
- 5.Cowell, Donald; The Marketing of Services, William Heinemann Ltd, London 1984.
- 6.Demirel, Özcan; Karşılaştırmalı Eğitim, Pegem A Yayıncılık, Ankara 2000.
- 7.Ecer, Ferhat; Murat Canitez; Pazarlama İlkeleri Teori ve Yaklaşımlar, Gazi Kitabevi, Ankara 2004.
- 8.Ertürk, Selahattin; Eğitimde Program Geliştirme, Meteksan Matbaası, Ankara 1993.
- 9.Gronroos, Christian; Service Management and Marketing, Lexington Books, Second Edition, Massachusetts 1990.
- 10.İTO; Özel Okulların Sorunları ve Çözüm Önerileri Paneli-35, Can Matbaası, İstanbul 1997.
- 11.İTO; Türkiye'de ve Dünyada Özel Öğretim Kurumlarının Eğitimdeki Yeri-2, Can Matbaası, İstanbul 1993.
- 12.Karahan, Kasım; Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınları, İstanbul 2000.

- 13.Karahan, Kasım; Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınları, İstanbul 2006.
- 14.Kotler, Philip; Marketing Management Analysis Planing Implementation and Control, Prentice Hall, New Jersey 1994.
- 15.Kotler, Philip; Pazarlama Yönetimi (10. Baskıdan Çev.: Nejat Muallimoğlu), Beta Yayınları, Millennium Baskı, İstanbul 2000.
- 16.Lovelock, Christopher H.; Services Marketing, Prentice Hall Inc. ,New Jersey 1996.
- 17.Monks, Joseph G.; Operations Management: Theyong Problems, Mc Grow Hill Book Company, 1982.
- 18.Mucuk, İsmet; Pazarlama İlkeleri, Türkmen Kitapevi, Onüçüncü Baskı, İstanbul 2001.
- 19.Odabaşı, Yavuz; Tüketim Kültürü: Yetinen Toplumun Tüketen Topluma Dönüşümü, Sistem Yayıncılık, Dördüncü Baskı, İstanbul 1999.
- 20.Öztürk, Sevgi Ayşe; Hizmet Pazarlaması, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1998.
- 21.Öztürk, Sevgi Ayşe; Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, İstanbul 2003.
- 22.Öztürk, Sevgi Ayşe; Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, Beşinci Baskı, Ankara 2005.
- 23.Palmer, Adrian; Principles of Services Marketing, Mc Grow Hill Book Company, Bershire 1994.
- 24.Spring, Joel; Özgür Eğitim (Çev.: Ayşen Ekmekçi), Ayrıntı Yayınları, İkinci Baskı, 1997.

25.Stanton, W. ; Fundamentals of Marketing, Mc Grow Hill Book Company, New York 1971.

26.Tek, Ömer Baybars; Pazarlama İlkeleri: Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul 1999.

27.Türk Milli Eğitim Temel Kanunu, Madde 1-2.

MAKALELER

28.Büyükkaragöz, Savaş; “İlkokul Çağındaki Öğrencilerin Başarısında Okul-Veli İlişkileri”, Çağdaş Eğitim, Sayı 227, 1996, s.5-7

29.Demirci, M.Kemal; Ercan Taşkın; Umut Yuca; “Öğrenen Örgüt/Pazarlama Yönelimli Öğrenen Okul Boyutlarının Analizi: Kütahya İli Özel Eğitim Kurumları Uygulaması”, Akademik Bakış Dergisi, Sayı 9, Mayıs 2006.

30.Parasuraman A.; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49, 1985, pp. 47.

31.Taşkın, Ercan; Köksal Büyük; “Özel Dershanelerde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Kütahya İli Örneği”, DPÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 7, 2002

32.Torlak, Ömer; "Eğitim Hizmetleri Pazarlaması Açısından Üniversite Öğrencilerinin Hizmet Kalitesini Algılamalarının Önemi", Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Sayı 27, Temmuz 2001, s. 397- 416.

33.Üner, Mithat; "Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elamanları Değişiklik Gösterir mi ?", Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı 43, Ocak-Şubat 1994, s.8-13.

34.Wilson, Dominic F. ; “Why Divide Consumer and Organizational Buyer Behaviour”, European Journal of Marketing, Vol.34, 1999, pp. 780 – 796.

TEZLER

35.Aydın, A.Bilgehan; Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanması ve Elazığ'daki Özel Öğretim Kurumlarında Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005.

36.Duygun, Adnan; Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü - Bir Pilot Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

37.Erbyık Biçer, Derya Fatma; Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Hizmet Pazarlaması ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

38.Otan, Gökşin; Otel İşletmelerinde Pazarlama Stratejileri ve Bir Örnek Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

39.Sezer, Ahmet; Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama Stratejilerinin Müşteri Tatmini Yaratmaya Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1999.

40.Yamamoto, S.Gonca Telli; Pazarlama Planlaması Yaklaşımı ve Türk Üniversitelerinde Stratejik Pazarlama Planlaması Yaklaşımı Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997.

İNTERNET KAYNAKLARI

41.<http://www.egitimbilimleri.net/blog/pedagojiye-giris/egitim-kavrami-uzerine/67-egitimbilimleri.html> (Nisan 2010)

42.<http://www.turkcebilgi.com/ansiklopedi> (Nisan 2010)

EKLER

EK 1

ÖZEL OKULLARDA ANKET UYGULAMASI İÇİN ALINAN İZİN BELGESİ

EK 2

**ÖZEL OKULLARDA ÖĞRETMEN, ÖĞRENCİ VE VELİLERE UYGULANAN
ANKET FORMLARI**

ÖĞRETMENLERE UYGULANAN ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı; “Özel Okullar sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri yeteri kadar uygulayabiliyorlar mı?” sorusunun cevabını bulmak amacıyla, Nevşehir’deki özel okullarda bu konudaki mevcut durumu, okul yöneticileri, öğretmenler, öğrenciler ve velilerin görüşlerinden yararlanarak ortaya koymaktır.

Araştırma, tamamen bilimsel bir amaca hizmet etmektedir. Yanıtlayacağınız anket sadece araştırmacı tarafından kullanılacak ve araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır.

Bu anketi içtenlikle, eksiksiz ve doğru olarak doldurmanız, araştırmanın sağlıklı sonuçlar vermesi bakımından son derece önemlidir. Öğretmenlik yaptığınız okulla ilgili belirtilen ifadelere **katılıp katılmadığınızı** her ifadenin sonundaki kutucuklardan **yalnızca birini** işaretleyerek belirtiniz. Bilimsel bir araştırmaya ayırdığınız zaman ve değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Yaşar Soner GÜNEY, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi
E-Posta: ysonerg@hotmail.com

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.Eğitim hizmeti geliştirilirken öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri(öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.					
2.Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.					
3.Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.					
4.Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.					
5.Yurt dışındaki okullarla bilgi alışverişi yapılarak, eğitim alanında dünyada meydana gelen son gelişmeler takip edilmektedir. Eğitim hizmetlerini geliştirirken, yurtdışındaki okulların eğitim programlarından yararlanılmaktadır.					
6.Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.					
7.Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.					
8.Eğitim hizmetinin kalitesini yükseltmek için öğrenci alımında seçici davranılmaktadır.					

9.Öğrenme ve öğretme sürecini geliştirmek ve yeniden düzenleyebilmek maksadıyla, kalite kontrol anlamında “ölçme ve değerlendirme” faaliyetleri yapılmaktadır.					
10.Öğretmenlerin mesleki niteliklerini yükseltmek maksadıyla hizmet içi eğitim çalışmaları yapılmaktadır.					
11.Eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemeler yeterlidir.					
12.Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde düzenlenmiştir.					
13.Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özellikleri taşıyacak şekilde düzenlenmiştir.					
14.Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.					
15.Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.					
16.Ders programları; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlanmıştır. Boş geçen ders olmamaktadır.					
17.Okulun reklamları, sadece müşterileri (öğrenci-veli) hizmeti satın almaya teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda çalışanları da iyi performans göstermeye teşvik etmektedir.					
18.Okul personeli, okulun tanıtımı maksadıyla, çevreye yönelik olarak kişisel ilişkilerini kullanmaktadır.					
19.Personel, okuldaki değişimler ve örgütün performansı hakkında bilgilendirilmekte, plan ve programlar etkin bir şekilde personele iletilmektedir.					

Demografik bilgiler (Lütfen olarak işaretleyiniz)

1. Cinsiyetiniz? Kadın Erkek

2. Yaşınız? 20-29 30-39 40-49 50-59 60-69

3. Kıdeminiz? 5 yıl ve aşağısı 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21 yıl ve üstü

4. Eğitim Durumunuz? Lisans Yüksek Lisans Doktora

5. Okulunuz?

Özel Altınyıldız Koleji

Özel Kardelen Koleji

(Not: Okullar alfabetik sıraya göre sıralanmıştır.)

ÖĞRENCİLERE UYGULANAN ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı; “Özel Okullar sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri yeteri kadar uygulayabiliyorlar mı?” sorusunun cevabını bulmak maksadıyla, Nevşehir’deki özel okullarda bu konudaki mevcut durumu, okul yöneticileri, öğretmenler, öğrenciler ve velilerin görüşlerinden yararlanarak ortaya koymaktır.

Araştırma, tamamen bilimsel bir amaca hizmet etmektedir. Yanıtlayacağınız anket sadece araştırmacı tarafından kullanılacak ve araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır.

Bu anketi içtenlikle, eksiksiz ve doğru olarak doldurmanız, araştırmanın sağlıklı sonuçlar vermesi bakımından son derece önemlidir. Öğrenim gördüğünüz okulla ilgili belirtilen ifadelere **katılıp katılmadığınızı** her ifadenin sonundaki kutucuklardan **yalnızca birini** işaretleyerek belirtiniz. Bilimsel bir araştırmaya ayırdığınız zaman ve değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Yaşar Soner GÜNEY, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi
E-Posta: ysonerg@hotmail.com

	Kesimlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesimlikle Katılmıyorum
1.Eğitim hizmeti geliştirilirken, öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.					
2.Kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturulmuştur.					
3.Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.					
4.Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.					
5.Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.					
6.Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.					
7.Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.					
8.İlave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmektedir.					
9.Okulun verdiği yabancı dil eğitimi, çok iyi seviyededir.					
10.Okulun verdiği bilgisayar eğitimi, çok iyi seviyededir.					
11.Okuldan mezun olan öğrenciler, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde etmektedirler.					

12.Eğitim hizmetinin verildiği fiziksel ortam, tesisler, derslikler, laboratuvarlar, cihazlar ve eğitime yardımcı malzemeler yeterlidir.					
13.Okulun fiziksel ortamı, çalışanların ve öğrencilerin ihtiyaçlarına aynı anda cevap verebilecek, eğitim hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracak biçimde dzenlenmiştir.					
14.Okulun fiziksel ortamı, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde dzenlenmiştir.					
15.Okulun fiziksel ortamı çalışanların ve öğrencilerin performansını olumlu yönde etkileyen ısı, ışık, renk, ses, müzik ve koku gibi beş duyuya hitab eden özellikleri taşıyacak şekilde dzenlenmiştir.					
16.Okulun kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyet gösterilmiştir.					
17.Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.					
18.Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.					
19.Bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetler verilmektedir.					
20.Öğrencilerin sorunlarını zözmeye yönelik rehberlik hizmeti verilmektedir.					
21.Okulun ismi, anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir niteliktedir. Verilen hizmeti hemen tanımlamakta ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlamaktadır.					
22.Okulun yönetici, ğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetleri, kişisel görünümleri, tutum ve davranışları, memnuniyet vericidir.					
23.Okul yöneticileri, tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterlidir.					
24.Öğretmenler, tüm ğretim faaliyetleri açısından yeterlidir.					
25.Ders programları; öğretmenlerin, tesislerin, dersliklerin ve laboratuvarların en verimli şekilde kullanılmasına uygun hazırlanmıştır. Boş geçen ders olmamaktadır.					
26.Fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, ğrenci ve velilerin psikolojik algılama ve etkilenmelerine dikkat edilmektedir.					
27.Uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere, fiyat indirimleri yapılmaktadır.					
28.Okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikası uyumludur. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücret normaldir.					
29.Okulun tanıtımında; ağızdan ağza iletişim, yani dost ve arkadaş tavsiyesi çok etkili olmaktadır.					
30.Okulun kendisine özgü kokart, arma gibi simgeleri, marşı, kalite farkını vurgulayıcı sloganları, okulun reklam etkinliğini artırmaktadır.					

31.Okul, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını somut unsurlarla desteklemektedir (tesislerin görüntüleri, ÖSS ve SBS' de başarılı olan öğrenci sayısı vb. gibi).					
32.Halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlenmektedir.					
33.Okul tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullanılmaktadır.					
34.Daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullanılmaktadır.					
35.Okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler (sanatsal etkinlikler, mezuniyet törenleri, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri, bilgi yarışmaları, sportif müsabakalar gibi) yapılmaktadır.					

Demografik bilgiler (Lütfen olarak işaretleyiniz)

1. Cinsiyetiniz? Kız Erkek

2. Yaşınız? 12-14 15-17 18 ve üstü

3. Şu anda okumakta olduğunuz okuldan kaç yıldır eğitim hizmeti satın almaktasınız?

0-1 2-3 4-5 6 ve üstü

4. Sınıfınız? Lise1 Lise2 Lise3 Lise4

5. Okulunuz? Özel Altınyıldız Koleji Özel Kardelen Koleji

(Not: Okullar alfabetik sıraya göre sıralanmıştır.)

VELİLERE UYGULANAN ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı; “Özel Okullar sundukları eğitim hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili faaliyetleri yeteri kadar uygulayabiliyorlar mı?” sorusunun cevabını bulmak amacıyla, Nevşehir’deki özel okullarda bu konudaki mevcut durumu, okul yöneticileri, öğretmenler, öğrenciler ve velilerin görüşlerinden yararlanarak ortaya koymaktır.

Araştırma, tamamen bilimsel bir amaca hizmet etmektedir. Yanıtlayacağınız anket sadece araştırmacı tarafından kullanılacak ve araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır.

Bu anketi içtenlikle, eksiksiz ve doğru olarak doldurmanız, araştırmanın sağlıklı sonuçlar vermesi bakımından son derece önemlidir. Çocuğunuzun öğrenim gördüğü okulla ilgili belirtilen ifadelere **katılıp katılmadığınızı** her ifadenin sonundaki kutucuklardan **yalnızca birini** işaretleyerek belirtiniz. Bilimsel bir araştırmaya ayırdığınız zaman ve değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Yaşar Soner GÜNEY, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi
E-Posta: ysonerg@hotmail.com

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.Eğitim hizmeti geliştirilirken, öğrenci ve velilerin istek, öneri ve beklentileri belirlenmektedir. Hizmet üretimi bu veriler ışığında ve müşteri (öğrenci-veli) odaklı olarak gerçekleştirilmektedir.					
2.Kaliteli ve deneyimli bir öğretmen kadrosu oluşturulmuştur.					
3.Okul-Veli, Öğretmen-Öğrenci, Öğretmen-Veli arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur.					
4.Okul, verdiği eğitim hizmetini rakiplerinden farklı kılmaya çalışmaktadır. Sunulan eğitim hizmetinin kendine özgü, farklılık oluşturan, okul ile özdeşleşen yönleri vardır.					
5.Okulda verilen eğitim hizmetleri; kurslar, sosyal, sanatsal ve kültürel etkinliklerle çeşitlendirilmektedir.					
6.Öğrenci merkezli, ezbere dayalı olmayan, öğrencilerin yeteneklerini dikkate alan, aktif öğrenme ve sorgulamaya dayalı bir eğitim uygulanmaktadır.					
7.Eğitim hizmetinin kalitesini arttırmak için eğitim ortamında az öğrenci olması sağlanmaktadır.					
8.İlave destekler (dershane, özel ders gibi) almayı gerektirmeyecek şekilde bir eğitim hizmeti verilmektedir.					
9.Okulun verdiği yabancı dil eğitimi, çok iyi seviyededir.					
10.Okulun verdiği bilgisayar eğitimi, çok iyi seviyededir.					
11.Okuldan mezun olan öğrenciler, üniversite sınavlarında yüksek başarı elde etmektedirler.					
12.Okulun fiziksel ortamı, öğrencileri ve velileri etkileyecek ve hizmeti hatırlatacak şekilde düzenlenmiştir.					

13.Okulun kuruluş yeri seçimi ve okula ulaşımı kolaylaştırıcı servis vb. hizmetlerin sağlanması konularında, gerekli hassasiyet gösterilmiştir.					
14.Okulun temizlik hizmetleri, memnuniyet vericidir.					
15.Okulun yemek hizmetleri, memnuniyet vericidir.					
16.Bilgiye anında ulaşmayı sağlayan internet, kütüphane vb. hizmetler verilmektedir.					
17.Okulun ismi; anlaşılır, kullanılır ve kolayca hatırlanabilir niteliktedir. Verilen hizmeti hemen tanımlamakta ve rakiplerinden ayırt edilmesini sağlamaktadır.					
18.Okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanlarının kıyafetleri, kişisel görünümleri, tutum ve davranışları memnuniyet vericidir.					
19.Okul yöneticileri, tüm yönetim faaliyetleri açısından yeterlidir.					
20.Öğretmenler, tüm öğretim faaliyetleri açısından yeterlidir.					
21.Eğitim hizmetini fiyatlandırırken, velilerin ödemeyi göze alabilecekleri para miktarı dikkate alınmaktadır.					
22.Fiyat yükseltme veya indirimleri uygulanırken, öğrenci ve velilerin psikolojik algılamaya ve etkilenmelerine dikkat edilmektedir.					
23.Fiyat seviyesi, devletin koyduğu kriterlere uygun olarak belirlenmektedir.					
24.Uzun süreli eğitim hizmeti verilen öğrencilere ve başarılı öğrencilere, fiyat indirimleri yapılmaktadır.					
25.Okulun sunduğu eğitim hizmetinin kalitesi ile izlediği fiyat politikası uyumludur. Okuldan alınan eğitim hizmetine karşılık ödenen ücret normaldir.					
26.Okulun tanıtımında; ağızdan ağza iletişim, yani dost ve arkadaş tavsiyesi çok etkili olmaktadır.					
27.Okulun tanıtımında reklam faktörü çok etkili olmaktadır. Okul, verdiği reklamlarda ihtiyatlı, dikkatli ve gerçekçi vaatlerde bulunarak, velilerin okuldan beklentilerini yükseltmemekte ve tatminsizlik oluşturmamaktadır.					
28.Okulun kendisine özgü kokart, arma gibi simgeleri, marşı, kalite farkını vurgulayıcı sloganları, okulun reklam etkinliğini artırmaktadır.					
29.Okul, verdiği eğitim hizmetinin kalitesiyle ilgili ipuçları vermek için reklamlarını somut unsurlarla desteklemektedir (tesislerin görüntüleri, ÖSS ve SBS' de başarılı olan öğrenci sayısı vb. gibi).					
30.Toplumda, okulun verdiği eğitim hizmetinin yanı sıra, verdiği başka hizmetler de yansıtılmakta; sosyal, kültürel, sportif faaliyet ve etkinliklere sponsorluk yapılarak, okul hakkında olumlu düşünceler taşıyan bir kamuoyu oluşturulmaktadır.					

31.Halkla ilişkiler fonksiyonu olarak sergiler, piknikler, sempozyumlar, paneller düzenlenmektedir.					
32.Okul tanıtımı için çeşitli eğitim fuarlarına katılım, video gösterileri, görsel malzeme ve broşürler kullanılmaktadır.					
33.Daha çok kişiye daha kısa zamanda, okulla ilgili mesajların ulaşmasını sağlayan mektuplar, dergi ve gazeteler, broşür, el kitapçığı, afiş ve bültenler kullanılmaktadır.					
34.Okul tanıtımında etkili olan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler (sanatsal etkinlikler, mezuniyet törenleri, öğrenci ve velilere yönelik eğitim seminerleri, bilgi yarışmaları, sportif müsabakalar gibi) yapılmaktadır.					

Demografik bilgiler (Lütfen olarak işaretleyiniz)

1. Cinsiyetiniz? Kadın Erkek

2. Yaşınız? 20-29 30-39 40-49 50-59 60-69 70-79

3. Eğitim Durumunuz? İlköğretim Lise Üniversite Lisans Üstü

4. Mesleğiniz? Özel Sektör Kamu Serbest Çalışmıyorum Emekli

5. Toplam Aylık Geliriniz?(TL) 500-1000 1001-2000 2001-3000 3001-4000
 4001 ve üstü

6. Çocuğunuzun Okulu?

Özel Altınyıldız Koleji Özel Kardelen Koleji

(Not: Okullar alfabetik sıraya göre sıralanmıştır.)

ÖZGEÇMİŞ

Y.Soner GÜNEY 1972 yılında ANKARA’da doğdu. Lise öğrenimini İzmir Maltepe Askeri Lisesi’nde tamamladı. 1990 yılında girdiği Kara Harp Okulu’ndan 1994 yılında mezun oldu. Halen Nevşehir İl Jandarma Komutanlığı’nda görevine devam eden GÜNEY, evli ve bir çocuk babasıdır. Y.Soner GÜNEY İngilizce bilmektedir.

Adres: İl Jandarma Komutanlığı,

NEVŞEHİR

Tel: 0384 213 1044

GSM: 0505 303 7201

e-posta: ysonerg@hotmail.com