



**Yeşim Nalçacı**

<https://orcid.org/0009-0002-8784-1728>

Teacher, Ahmet Şimşek Primary School, Türkiye, yesimnalcacı8@gmail.com

**İbrahim Turhan**

<https://orcid.org/0009-0008-5679-0036>

Teacher, Ertuğrul Gazi Secondary School, Türkiye, ben\_lion2003@hotmail.com

**Yılmaz Erdem**

<https://orcid.org/0009-0006-0694-2009>

Vice Principal, Namik Kemal Trade Vocational and Technical Anatolian High School, Türkiye, yilmazerdem.4721@gmail.com

**Mehmet Avcı**

<https://orcid.org/0009-0004-7759-1205>

Teacher, Guidance and Research Centre, Türkiye, mavci934@gmail.com

**Atıf Künyesi | Citation Info**

Nalçacı, Y., Turhan, İ., Erdem, Y. & Avcı, M. (2025). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Tigin Analitik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (1), 13-25.

## **Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi**

### **Öz**

*Bu çalışmanın amacı eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili genel bilgiler sunmaktır. Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi, hizmet sektöründe başarının anahtarıdır. İşletmeler, müşterilerinin geri bildirimlerini toplamak ve değerlendirmek için çeşitli yöntemler kullanmaktadırlar. Yaygın kullanılan yöntemler: Eğitim sektöründe anket yöntemini kullanarak kolay ve hızlı bir şekilde araştırma yapılmaktadır. Bu çalışmada yükseköğretim kurumları tarafından sunulan hizmetlerden bir tanesi olan öğrenci perspektifinden değerlendirilmektedir. Bu kapsamda 2022-2023 öğretim yılı içerisinde ortaokul ve lise düzeyi 100 öğrenciden basit tesadüfi örnekleme yöntemi kapsamında anket tekniği kullanılarak veri toplanmıştır. Verilerin analizi sonucunda öğrenciler tarafından sunulan*



*hizmetler için temizlik, teknoloji, rehberlik, derslikler, ders başarıları ile ilgili bilgilere ulaşılmıştır. Bu boyutlar çerçevesinde Yenişehir Şehit Kübra Doğanay Ortaokul ve Lise 'sinde hizmet kalitesi sonuçları hesaplanmıştır. Bu sonuç göstermektedir ki okulların hizmet kalitesi konusunda iyi bir konumdadır. Bununla birlikte hizmet kalitesini geliştirme yönünde küçük düzenlemelere ihtiyacı bulunmaktadır.*

**Anahtar Kelimeler:** Eğitim, Hizmet Kalitesi, Ölçülme, Okul, Öğrenci

## **Measuring Service Quality in Education Sector**

### **Abstract**

*The aim of this study is to provide general information about the measurement of service quality in the education sector. Customer satisfaction and service quality are the key to success in the service sector. Businesses use various methods to collect and evaluate customer feedback. Commonly used methods: In the education sector, research is carried out easily and quickly by using the survey method. In this research, one of the services provided by higher education institutions is evaluated from the perspective of students. In this context, data were collected from 100 secondary and high school students in the 2022-2023 academic year by using the survey technique within the scope of simple random sampling method. As a result of the analysis of the data, information on cleaning, technology, guidance, classrooms, and course achievements were obtained for the services provided by the students. Within the framework of these dimensions, service quality results were calculated in Yenişehir Şehit Kübra Doğanay Secondary and High School. This result shows that schools are in a good position in terms of service quality. However, there is a need for small arrangements to improve service quality.*

**Keywords:** Education, Service Quality, Measurement, School, Student

### **Giriş**

Öğrencilerin okuldan tek beklentisi akademik başarı değildir. Öğrencilerin akademik başarılarının yanında okulun kendilerine sağladığı okul yaşamı kalitesi ve diğer hizmetler (sosyal, kültürel, sportif, ulaşım, teknik vb) öğrencileri okula karşı olumlu tutum geliştirmeye yöneltilir. Glasser (1999), kalite okulunun öğrenciler tarafından “okulu seviyorum, her gün okula gitmeyi dört gözle bekliyorum” şeklinde ifade edilen okullar olduğunu belirtmektedir. Eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçmek, sadece verileri toplamakla sınırlı değildir. Verilerin doğru bir şekilde yorumlanması ve uygun eylemlerin alınması, hizmet kalitesini iyileştirmek için önemli adımlardır. İşte eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçmek ve iyileştirmek için toplanan veriler, dikkatli bir analiz sürecinden geçmelidir. Geri bildirimler, anket sonuçları, öğrenci performans verileri ve diğer veri kaynakları, eğitim kalitesi hakkında önemli bilgiler sağlar. Bu verilerin analizi, eğitim süreçlerindeki güçlü yönleri, zayıf yönleri ve geliştirme alanlarını belirlemek için kullanılabilir. Verilerin doğru bir şekilde yorumlanması, anlamlı sonuçların belirlenmesini ve bu sonuçların eyleme dönüştürülmesini gerektirir (Şişman & Turan, 2002). Veri analizi süreci, elde edilen verilerin detaylı bir şekilde incelenmesi, eğilimlerin, ilişkilerin ve desenlerin belirlenmesi ve önemli sonuçların çıkarılması için kullanılmalıdır. Elde edilen

sonuçlar, eğitim kalitesini artırmak için uygun eylemlerin belirlenmesi ve kararların alınması için kullanılmalıdır. Öğretmen performans değerlendirme sonuçları da, öğretmenlerin güçlü yönlerini ve gelişim alanlarını belirlemek için kullanılabilir (Mayer, Mullens, Moore & Ralph 2000). Bu verilere dayalı olarak, öğretmenlere uygun profesyonel gelişim fırsatları sağlanabilir, eğitim materyalleri ve kaynakları güncellenebilir veya öğretim stratejileri gözden geçirilebilir. Öğretmenlerin performanslarının artırılmasına yönelik eylemler alınarak, genel olarak öğrenci başarısı ve eğitim kalitesi artırılabilir. Veri analizinden elde edilen sonuçların doğru bir şekilde değerlendirilmesi ve eyleme dönüştürülmesi, eğitimde sürekli gelişimi destekleyerek hizmet kalitesini artırır (Reid, 2007). Sonuç olarak, eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi sadece verilerin toplanmasıyla sınırlı değildir. Bu verilerin doğru bir şekilde açıklanması ve uygun analiz edilmesi, eğitim kalitesini iyileştirmek için önemlidir. Bu araştırma, sürekli gelişen ve kendisini yenileyen değişime açık hizmet sektörüne eğitim yönünde katkı sağlamak düşüncesiyle hazırlanmıştır.

### **1.Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi**

Ortaokul ve liselerde hizmet kalitesi, öğrencilerin eğitim, öğretim ve genel olarak kampüs yaşamları için sunulan hizmetlerin niteliğini ve memnuniyetini ifade eder. Hizmet kalitesi, öğrencilerin okula veya üniversiteye kaydolmadan önce ve kayıt olduktan sonra beklentilerinin karşılanması veya aşılması ile ölçülür. Ortaokul ve lisede hizmet kalitesi, sadece eğitim ve öğretim hizmetlerini değil, aynı zamanda diğer okul tarafından sunulan hizmetlerin niteliğini ve öğrenci memnuniyetini de içerir. Öğrencilerin okulda aldıkları hizmetlerin kalitesi, okulun genel performansını etkileyebilir ve öğrencilerin eğitim deneyimini önemli ölçüde etkileyebilir (Göküş, 2007). Hizmet kalitesi, okul yönetiminin öğrencilere sunduğu hizmetleri planlama, uygulama ve değerlendirme şeklinde yürüttüğü sürece geliştirilebilir. Öğrencilerin geri bildirimleri, hizmet kalitesinin ölçüsünü anlamak için önemlidir. Okul yönetimi öğrenci geri bildirimlerine dikkat etmeli ve bu geri bildirimleri dikkate alarak hizmet kalitesini artırmak için çalışmalıdır. Hizmet kalitesi eğitim kurumlarında hazırlanmış olduğumuz kalite unsurlarından oluşmaktadır (Şişman & Turan, 2005). Hizmet kalitesi eğitim kurumlarında çeşitli kalite unsurlarından oluşabilir. Eğitim programlarının kalitesi, ders içerikleri, öğretim metotları, öğrenci değerlendirmeleri ve geribildirim süreçleri gibi faktörleri içerebilir. Kaliteli eğitim ve öğretim hizmetleri, öğrencilerin akademik gelişimini destekler ve başarılarını artırır. Okul binası, sınıf ve laboratuvar donanımları, spor salonu, kütüphane, yemekhane gibi fiziksel ortamların kalitesi de hizmet kalitesini etkiler (Harrison & Killion, 2007). Temiz, güvenli ve uygun donanıma sahip bir fiziksel ortam, öğrencilerin rahat ve güvende hissetmelerini sağlar. Öğrenci rehberlik hizmetleri, özel eğitim programları, burs ve finansal destek imkanları gibi öğrenci destek hizmetlerinin kalitesi de önemlidir. Öğrencilere sağlanan destek hizmetleri,

onların akademik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olmalıdır. Okuldaki sağlık personeli, acil durum planları, hijyen ve güvenlik önlemleri gibi sağlık hizmetlerinin kalitesi de önemlidir (Bylsma & Shannon, 2004). Öğrencilerin sağlık ihtiyaçlarının karşılanması ve sağlıklı bir öğrenme ortamının sağlanması, hizmet kalitesi açısından değerlendirilir. Nitelikli ve motivasyonlu bir personel, öğrencilere daha iyi bir hizmet sunar. Ölçekteki sorular, eğitim programının içeriği, öğretmen performansı, öğrenci başarısı, teknolojik alt yapı ve kaynakların yeterliliği gibi faktörlere odaklanır ve bu faktörlerin eğitim programının kalitesine etkisini değerlendirir. Değerlendireceğimiz unsurların niteliklerini içeren alt unsurlarla yaptığımız anket bize bu unsurların etkisini değerlendirmek için ve hizmet kalitesine artırmak için öncü bir yol çizecektir.

*Tablo 1: Ortaokul ve Lise Öğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Unsurları*

**Lise düzeyi kurumlarında  
hizmet kalitesi unsurları**

**Hizmet Kalitesi Niteliği**

1. Program İçeriği:

- Program içeriği benim ihtiyaçları
- Program içeriği açık ve anlaşıldığı
- Program içeriği konuları geniş kapsamlılığı

2. Öğretmen Performansı:

- Program içeriği ihtiyaçlarımı karşılaması
- Program içeriği açık ve anlaşılabilirliği
- Program içeriği konuları kapsamı

3. Öğrenci Başarısı:

- Öğretmenlerin bilgisi yeterliliği
- Öğretmenler dersi etkili bir şekilde yöneticiliği
- Öğretmenler öğrencilere yeterli desteği

4. Teknolojik Alt Yapı:

- Öğrencilerin derslerdeki başarıları ölçütleri
- Öğrenciler programı tamamladıklarında kazandıkları beceriler
- Programın sonunda öğrencilerin kazandıkları beceriler program hedefleriyle uyumluluğu

5. Kaynakların Yeterliliği:

- Programda kullanılan teknolojik alt yapı yeterliliği
- Teknolojik araçlar programı desteklemesi
- Programdaki teknolojik araçlar öğrencilerin öğrenme sürecine katkısı

## 2. Metodoloji

### 2.1. Araştırma Alanı

Türkiye 'de Mersin ilinde lise düzeyi okullar içerisinde merkez ilçede yer alan Şehit Kübra Doğanay Ortaokul ve Lisesi 1 Eylül 2016'da eğitim öğretime başlamıştır. Okulumuz bünyesinde 2022/2023 itibariyle 24 derslik sayısı, 41 öğretmen,471 öğrenci bulunmaktadır.

### 2.2. Araştırmanın Amacı

Eğitim kurumlarında öğrenci başarısını etkileyen olumsuzlukların en aza indirilmesi, eğitim başarısını artıran önemli bir göstergedir. Öğrenci başarısı, öğrencilerin akademik başarılarını, derslerdeki başarılarını, sınav sonuçlarını, mezuniyet oranlarını ve diğer değerlendirme kriterlerini içerir. Bu araştırmanın amacı okul içi hizmetlere katkı sağlamaktır. Eğitim kurumları, güncel ve uygun müfredatlara dayalı kaliteli eğitim programları sunmalıdır. Programlar, öğrencilere gerekli bilgi, beceri ve yetenekleri kazandırmalıdır. Nitelikli ve deneyimli öğretmenler, öğrencilerin eğitimine olumlu katkı sağlar. Öğretmenler, etkili öğretim metotları kullanarak öğrencilere uygun geribildirim sağlamalı ve onların bireysel ihtiyaçlarına dikkat etmelidir. Öğrencilerin akademik gelişimlerinin yakından takip edilmesi, zayıf alanların belirlenmesi ve gerektiğinde ek destek sağlanması önemlidir. Öğrencilere bireysel rehberlik ve akademik danışmanlık hizmetleri sunularak başarılarının artırılması hedeflenmelidir. Farklı öğrenci profillerine uygun olarak çeşitlendirilmiş öğretim yöntemleri kullanılmalıdır. Öğrencilerin farklı öğrenme stillerine ve ihtiyaçlarına göre dersler planlanmalı, interaktif ve etkileşimli öğretim yöntemleri kullanılmalıdır. Eğitim kurumları, güncel ve yeterli eğitim materyalleri ve kaynakları sağlamalıdır. Öğrencilere erişilebilir kütüphane, laboratuvar, teknoloji ve diğer kaynaklar sunularak öğrenme süreçleri desteklenmelidir.

### 2.3.Araştırmanın Önemi

Memnuniyet kalitesini artırmak için, eğitim kurumları öğrencilerle düzenli iletişim kurmalı ve veli katılımını teşvik etmelidir. Öğrencilerin akademik gelişimine ilişkin düzenli geri bildirimler sağlanmalı, veli toplantıları, seminerler, etkinlikler gibi etkileşimli platformlar düzenlenmelidir. Eğitim kurumları, öğrencilere akademik, sosyal ve duygusal olarak destek olmalıdır. Rehberlik hizmetleri, psikolojik danışmanlık, kariyer planlama, sosyal beceri geliştirme gibi alanlarda öğrencilere yardımcı olmalıdır. Eğitim kurumları, öğrencilerin sağlıklı

ve güvenli bir ortamda eğitim almalarını sağlamalıdır. Okulda sağlık hizmetleri, güvenlik önlemleri, yangın ve afet planları gibi konularda gereken önlemler alınmalıdır. Eğitim kurumları, öğrencilere çeşitli ekstra aktiviteler ve kulüpler sunarak, öğrencilerin sosyal ve kültürel gelişimine katkıda bulunmalıdır. Öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine göre farklı alanlarda etkinliklere katılmaları teşvik edilmelidir. Yemekhane hizmetleri, öğrencilerin sağlıklı ve dengeli beslenmelerini desteklemelidir. Yemeklerin hijyenik ve lezzetli olması, çeşitlilik ve öğrenci tercihlerine göre seçenekler sunulması önemlidir. Eğitim kurumlarının hizmet kalitesini artırmak için bu unsurlara dikkat etmeleri, öğrenci başarısını olumlu yönde etkileyecek ve müşteri memnuniyetini artıracaktır. Her öğrencinin bireysel ihtiyaçlarına uygun, nitelikli, güvenli ve destekleyici bir eğitim ortamı sunulması, eğitim kurumlarının hizmet kalitesini yükseltecektir.

#### **2.4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyetinin test edildiği bu çalışmada Sınırlılık Mersin’de Yenişehir ilçesinde yer alan Şehit Kübra Doğanay Lisesi’ndeki öğrencileri ile sınırlıdır.

#### **2.5. Araştırmanın Yöntemi**

Bu araştırma lise düzeyinde öğrencilerin memnuniyetlerini ölçmek ve önlemler alınmak adına olup nicel bir araştırma yöntemidir.

#### **2.6. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evreni; Şehit Kübra Doğanay Lisesi kapsamında 2022-2023 öğretim yılında öğrenim gören 471 lise öğrencisi olarak kabul edilmiştir. Araştırma evreninin genişliği çerçevesinde örnekleme başvurulmuştur. Çalışma, 100 katılımcı üzerinden gerçekleştirilmiştir.

#### **2.7. Verilerin Toplanması ve Analizi**

Bu çalışmada, lise kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek için araştırmacılar tarafından geliştirilen ve 25 maddeden oluşan “Öğrenci Memnuniyeti Anketi” adında bir ölçme aracı kullanılmıştır. 5li likert ölçeğinin derecelendirmesinde memnuniyet derecesinin eşit dağılımını sağlamak ve sistematik bir değerlendirme yapabilmek için seçenekler “Çoğu zaman” (5), Sıklıkla (4), Ara sıra (3), Nadiren (2), Hiçbir Zaman” (0), şeklinde sınıflanarak 5 ‘li derecelendirilmiş dağılıma dönüştürülmüştür.

### **3. Bulgular**

Eğitimde hizmet kalitesi hakkında öğrenci görüşlerine bakıldığında ise aşağıdaki bulgular dikkat çekmektedir:

Tablo 2. Eğitimde Hizmet Kalitesi Hakkında Öğrenci Görüşleri

Sorular	0	1	2	3	4	5
1. İdare öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	2(%2)	3(%3)	1(%1)	15(%15)	50(%50)	29(%29)
5. Okulda Öğrencilere sunulan bilgisayar olanakları yeterlidir.		8(%8)	1(%1)	5(%5)	56(%56)	30(%30)
6. Sosyal Sportif ve Sanatsal faaliyetler yeterlidir.		9(%9)	1(%1)	10(%10)	42(%42)	38(%38)
7. İlk yardım ve sağlık hizmetleri yeterlidir.	4(%4)	2(%2)	2(%2)	15(%15)	41(%41)	36(%36)
8. Öğrenci bilgileri doğru ve zamanında sisteme işlenmektedir.			3(%3)	8(%8)	48(%48)	41(%41)
9. Okul Yemekhanesi ve Kantinde satılan gıdalar uygun ve kalitelidir.	2(%2)	5(%5)	2(%2)	13(%13)	41(%41)	37(%37)
10. Tuvalet ve Lavabolar temiz ve yeterli sayıdadır.		1(%1)	3(%3)	6(%6)	48(%48)	42(%42)
11. Kütüphanemiz yeterlidir dijital olanaklarla da desteklenmektedir.	1(%1)	3(%3)	9(%9)	9(%9)	39(%39)	39(%39)
12. Derslikler gerekli donanımına sahiptir ve yeterli büyüklüktedir.			3(%3)	7(%7)	38(%38)	52(%52)
13. Derslerde Teknolojik Cihazlar yeteri kadar kullanılmaktadır.	2(%2)	2(%2)		9(%9)	44(%44)	43(%43)
14. Dersler bizi gerçek hayata hazırlar.	3(%3)	2(%2)	2(%2)	8(%8)	34(%34)	51(%51)
15. Öğretmenlerimiz gerekli bilgi deneyim ve teknolojik	1(%1)		2(%2)	4(%4)	47(%47)	46(%46)

donanımı kullanma yetisine sahip.						
16. Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır.	1(%1)	1(%1)	4(%4)	7(%7)	41(%41)	46(%46)
17. Öğrenci Öğretmen iletişimi sağlıklı ve güçlüdür.	1(%1)	1(%1)	2(%2)	5(%5)	38(%38)	53(%53)
18. Ölçme ve değerlendirilmede Öğretmenler objektif davranmaktadırlar.	1(%1)		3(%3)	8(%8)	37(%37)	51(%51)
19. Derslerde verilen ödevler öğrenmemize katkıda bulunmaktadır.		3(%3)	2(%2)	3(%3)	43(%43)	49(%49)
20. Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanmaktadır.		1(%1)	2(%2)	12(%12)	35(%35)	50(%50)
21. Her sınavdan sonra, sınav sonucu ile ilgili öğrencilere geri bildirim verilmektedir.			5(%5)	8(%8)	44(%44)	43(%43)
22. Değerlendirme yalnız sınavlarla değil, ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır.	1(%1)		1(%1)	9(%9)	36(%36)	53(%53)
23. Her şubeye bir danışman öğretmen atanmaktadır. Koçluk Sistemi vardır.	2(%2)	2(%2)	1(%1)	7(%7)	39(%39)	49(%49)
24. Danışmanım bana yeterli vakit ayırmakta ve						



akademik gelişimimi izlemektedir.	2(%2)	2(%2)	2(%2)	9(%9)	43(%43)	42(%42)
25.Rehberlik Servisi Doğru Seçimler için yeterli bilgilendirmeler yapmaktadır.	2(%2)	1(%1)	2(%2)	6(%6)	43(%43)	46(%46)

Eğitimde öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerine bakıldığında 1.maddede ‘İdare öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır. ’ görüşüne öğrenciler 50(%50) yanıt vererek sıklıkla cevabını vermişlerdir. Alınan bu sonuçlar güvenirliliği önemli ölçüde göstermektedir. İdarenin öğrencilere bakışı daha anket başından olumu sonuç almıştır. Madde 5’te ‘Okulda Öğrencilere sunulan bilgisayar olanakları yeterlidir. Öğrencilerimize sunulan teknolojik olanakların yeterliliği ve memnuniyet olma durumunda 50(%50) yanıtla sıklıkla cevabı, 36(%36) yanıtla her zaman cevapları verilmiştir. Madde 6’da ‘Sosyal Sportif ve Sanatsal faaliyetler yeterlidir. Görüşüne 42(%42) sıklıkla, 38(%38) her zaman cevapları verilmiştir. Öğrencilerimiz okuldaki sportif ve sanatsal faaliyetlerin yeterliliği ile ilgili olumlu dönütler vermişlerdir. Hatta hiçbir zaman yanıtını veren öğrenci yoktur. Madde 7’de ‘İlk yardım ve sağlık hizmetleri yeterlidir.’ Görüşüne 41(%41) kişi sıklıkla, 36(%36)kişi her zaman, 15(%15) kişi ara sıra cevabı vermişlerdir. Her ne kadar olumlu cevaplar yüksek olsa da burada 15kişi ara sıra cevabını vererek bu görüşün gözden geçirilmesi gerektiğini de göstermektedir. Madde 8’de ‘Öğrenci bilgileri doğru ve zamanında sisteme işlenmektedir.’ Görüşüne 48(%48)kişi sıklıkla,41(%41) cevabını vermişlerdir. Öğrenci bilgileri ile ilgili görüşlerde okulla ilgili hiçbir zaman görüşüne yanıt verilmemiştir. Madde 9’da ‘Okul Yemekhanesi ve Kantinde satılan gıdalar uygun ve kalitelidir.’ Görüşüne göre 41(%41) sıklıkla, 37(%37) her zaman,13(%13)ara sıra yanıtlarını vermişlerdir. Öğrencilerin çoğunluğu kantin ve gıdalarla ilgili olumlu düşünmektedir.

Madde 10’da ‘Tuvalet ve Lavabolar temiz ve yeterli sayıdadır.’ Görüşüne 48(%48) sıklıkla, 42(%42) her zaman,6(%6) ara sıra, 3(%3) nadiren yanıtları verilmiştir. Sağlıkla ilgili bu görüşte öğrencilerin memnuniyeti yeteri kadar sağlanmıştır. Madde 11’de ‘Kütüphanemiz yeterlidir dijital olanaklarla da desteklenmektedir.’ Görüşüne göre kütüphanede de dijital ve teknolojik imkanların memnuniyetleridir. Bu maddede 39(%39)sıklıkla, 39(%39) her zaman yanıtları verilmiştir. Öğrencilerin çoğunluğu bu durumdan memnun olsa diğer seçeneklerde 9(%9)ara sıra, 9(%9)nadiren yanıtları verilmiştir. Memnuniyet durumu üzerinde durulmalıdır. Madde 12’de ‘Derslikler gerekli donanıma sahiptir ve yeterli büyüklüktedir.’ Görüşüne göre 52(%52) her zaman, 38(%38) sıklıkla cevapları verilmiştir. Cevaplara göre öğrencilerin büyük

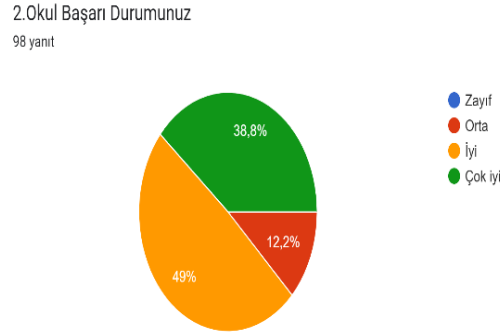
kısmı bu konuda aynı fikirdedirler. Madde 13'te 'Derslerde Teknolojik Cihazlar yeteri kadar kullanılmaktadır.' Görüşü 44(%44) sıklıkla, 43(%43) her zaman yanıtlarıyla öğretmenlerin teknolojiyi ne kadar sıklıkta kullandıklarını göstermektedir. Madde 14'te 'Dersler bizi gerçek hayata hazırlar.' Görüşü ile öğrenciler için derslerin gerçekten de hayat ile ilişkili olup olmadığı, bu durumdan memnuniyetlerine bakıldığında 51(%51) her zaman, 34(%34) sıklıkla cevaplarını vermişlerdir. Madde 15'te 'Öğretmenlerimiz gerekli bilgi deneyim ve teknolojik donanımı kullanma yetisine sahip.' Görüşüne 47(%47) sıklıkla, 46(%46) her zaman yanıtları verilerek öğretmenlerin ne kadar donanımlı oldukları olumlu sonuçlandırılmıştır. Madde 16'da 'Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır.' Görüşüne göre 46(%46) her zaman, 41(%41) sıklıkla yanıtları verilmiştir. Öğretmenlerin derslere yönelik kullandıkları yöntemi öğrencilerin yorumlaması istenerek farklı bakış açıları ile değişim ve gelişim sağlanmalıdır.

Madde 17'de 'Öğrenci Öğretmen iletişimi sağlıklı ve güçlüdür.' Görüşüne göre 53(%53) her zaman, 38(%38) sıklıkla yanıtları verilmiştir. Öğrenciler öğretmenleri ile yüksek iletişim halinde olmaktan memnun oldukları görülmektedir. Madde 18'de 'Ölçme ve değerlendirmede Öğretmenler objektif davranmaktadırlar.' Görüşüne göre 51(%51) kişi her zaman, 37(%37) kişi sıklıkla cevaplarını vererek memnuniyetlerini desteklemiştir.

Madde 19'da 'Derslerde verilen ödevler öğrenmemize katkıda bulunmaktadır.' Görüşüne öğrencilerimiz 49(%49) her zaman, 43(%43) sıklıkla yanıtları verilmiştir. Bu yanıtlara göre öğrencilerimiz memnuniyetlerini göstermektedirler. Madde 20'de 'Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanmaktadır.' Görüşüne göre 50(%50) her zaman, 35(%35) sıklıkla cevapları verilerek bu konuda memnuniyetlerini dile getirmişlerdir. Madde 21'de 'Her sınavdan sonra, sınav sonucu ile ilgili öğrencilere geri bildirim verilmektedir.' Görüşüne göre 44(%44), 43(%43) her zaman yanıtları verilmiştir. Öğrencilere ölçme yapıldığı gibi bir de geri bildirim yapılmaktadır. Maddeler kendi içinde tutarlılık göstermektedir. Hem birbirleri ile bağlantılı hem de yakın yanıtlardır. Madde 22'de 'Değerlendirme yalnız sınavlarla değil, ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır.' Görüşüne göre 53(%53) her zaman, 36(%36) sıklıkla yanıtları verilmiştir. Önce ölçmeden bahsetmiştik. Şimdide değerlendirmenin memnuniyetine bakalım. Birbiri ile yakın sonuçlar vermektedir. Bu da anketin güvenilir ve tutarlı olduğunu göstermektedir. Madde 23'te 'Her şubeye bir danışman öğretmen atanmaktadır. Koçluk Sistemi vardır.' Görüşüne göre 49(%49) her zaman, 39(%39) sıklıkla yanıtları verilmiştir. Bu görüşlere göre öğrenciler çoğunluğu koçluk sisteminden memnun ve farkındadırlar. Bu madde ile bağlantılı bir madde olan 24.maddede 'Danışmanım bana yeterli vakit ayırmakta ve akademik gelişimimi izlemektedir.' Görüşüne 43(%43) sıklıkla, 42(%42) her zaman yanıtları

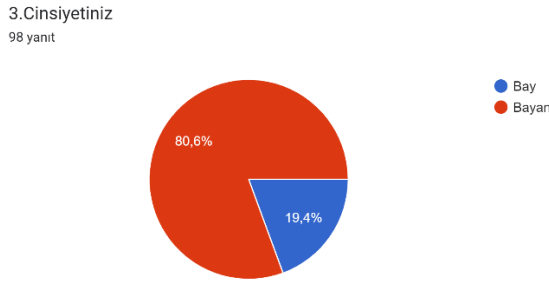
verilmiştir. Bu yanıtlar danışmanlık olarak ifade edilen koçluk sistemi ile orantılı olup anketin tutarlılığını ve güvenilirliğini göstermektedir. Danışan deyince aklımıza bir de rehberlik servisi gelmektedir. Son madde ‘25.maddede ‘Rehberlik Servisi Doğru Seçimler için yeterli bilgilendirmeler yapmaktadır.’ Görüşüne göre 46(%46) her zaman 43(%43) sıklıkla cevapları ile öğrencilerimiz birbiri ile bağlantılı olan bu sorulara yakın cevaplar vermişlerdir. Memnuniyet durumları hemen hemen birbirine yakın durumdadır.

**Tablo 3. Okul Başarısı ile İlgili Bulgular**



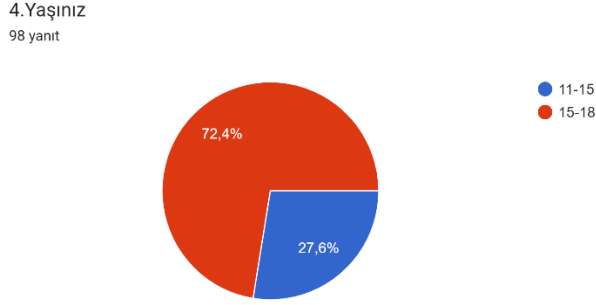
Okul başarısı ile ilgili bulgulara bakıldığında öğrenciler kendilerini 48(%49)yanıt ile iyi, 38(%38,8) ile çok iyi, 12(%12,2) orta olarak değerlendirmektedir. Okul başarısı yüksek olan öğrencilerin okuldan memnuniyet oranları daha fazladır diyebiliriz. Çünkü ankete çoğunlukla bu görüşte öğrenciler katılmıştır.

**Tablo 4. Cinsiyet ve Memnuniyet Arasındaki İlişki ile İlgili Bulgular**



Cinsiyet ile ilgili bulgulara bakıldığında 79(%80,6) kişi bayan, 19(%19,4)kişi bay olarak gözlenmektedir. Öğrencilerin çoğunluğu bayanlardan oluştuğunu söyleyebiliriz. Cinsiyet ve memnuniyet arasında bir ilişki var diyemeyiz.

Tablo 5. Yaşa Göre Memnuniyet İle İlgili Bulgular



Yaşa göre bulgulara bakıldığında 71(72.4) kişi 15-18 arası 27(%27.6) kişi ise 11-15 arası yaş aralığındadır. Bu yaş grubuna göre okulda daha önceki senelerde de olan öğrencilerin okul ile ilgili görüşlerinde okulu daha iyi tanıdıklarından ötürü memnuniyetleri ile ilgili daha bilinçli yorum yaptıklarını söyleyebiliriz.

### Sonuç

Genel olarak lise kademesinde yer alan öğrencilerin okuldan memnun oldukları, saptanmıştır. Öğrenciler sırasıyla ‘Okulda Öğrencilere sunulan bilgisayar olanakları yeterlidir, Sosyal Sportif ve Sanatsal faaliyetler yeterlidir, Öğrenci bilgileri doğru ve zamanında sisteme işlenmektedir, Tuvalet ve Lavabolar temiz ve yeterli sayıdadır, Derslikler gerekli donanıma sahiptir ve yeterli büyüklüktedir, Derslerde verilen ödevler öğrenmemize katkıda bulunmaktadır, Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanmaktadır, Her sınavdan sonra, sınav sonucu ile ilgili öğrencilere geri bildirim verilmektedir.’ Konularında yüksek düzeyde memnuniyet yanıtları bulunmaktadır ve öğrenciler bu konularda ‘asla’ yanıtını hiç kullanmamışlardır.

Öğrenciler sırasıyla ‘İdare öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır, İlk yardım ve sağlık hizmetleri yeterlidir, Okul Yemekhanesi ve Kantinde satılan gıdalar uygun ve kalitelidir, Kütüphanemiz yeterlidir dijital olanaklarla da desteklenmektedir, Derslerde Teknolojik Cihazlar yeteri kadar kullanılmaktadır, Dersler bizi gerçek hayata hazırlar, Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır, Dersler bizi gerçek hayata hazırlar, Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır, Öğrenci Öğretmen iletişimi sağlıklı ve güçlüdür, Değerlendirme yalnız sınavlarla değil, ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır, Her şubeye bir danışman öğretmen atanmaktadır. Koçluk Sistemi vardır. Danışmanım bana yeterli vakit ayırmakta ve akademik gelişimimi izlemektedir, Rehberlik Servisi Doğru Seçimler için yeterli bilgilendirmeler yapmaktadır.’ Konularında yüksek düzeyde memnuniyetlerini belirtse de bu konularda nadiren ve asla cevapları olduğu için konuların biraz daha gözden geçirilerek iyileştirilmesi önerilebilir. Öğrencilerin cinsiyet üzerine verdikleri cevaplara

bakılmış ve bu cevaplar arasında cinsiyet ile ilgili bir ilişkinin olduğu saptanmamıştır. Öğrencilerin yaş aralığına bakılarak verdikleri cevaplarda yaş aralığı 15-18 olan öğrencilerin daha önceden de bu okulda olduklarından dolayı okula daha hâkim olduklarından ötürü memnuniyetleri daha olumlu yönde olabilir diye düşünebilir. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artırmak için şu öneriler geliştirilmiştir:

Okulda teknolojik donanım öğrencilerin daha iyi kullanılması için gözden geçirilmelidir. Öğrencilere teknolojik donanım ile ilgili bilgiler verilmelidir. Özellikle derslerde bilgisayar donanımı yetersizliğine bakılmalıdır. Sportif ve sanatsal faaliyetler öğrencilerin yetenek ve istekleri doğrultusunda çeşitlendirilmelidir. Okuldaki sağlık ile ilgili eksikler incelenmeli ve daha iyi neler yapılabilir bakılmalıdır. Okul yemekhanesi öğrenciler için zenginleştirilmelidir. Yemekhane ile ilgili istek ve ihtiyaçlar gözden geçirilmelidir. Kütüphanenin dijital yönde eksik yönleri geliştirilmelidir. Derslerde teknolojik unsurlar çeşitlendirilmeli ve öğrencilerin daha aktif olacakları şekilde kullanılmalıdır. Rehberlik servisi ile ilgili bilgilendirme yapılmalıdır. Öğrencilerin yaşlarından ötürü danışman atanan sınıfların değerlendirilmesi alınarak daha iyi hale getirilmelidir.

### **Kaynaklar**

- Bylsma, P., & Shannon, S. (2004). Characteristics of improved school districts: Themes from research. *Olympia: Office of Superintendent of Public Instruction. Cattell, RB (1966). The Scree test for the number of factors. Multivariate Behavioral Research, 1, 245-276.*
- Glasser, W. (1999). Okulda Kaliteli Eğitim (Çev. U. Kaplan). Beyaz Yayınları.
- Göküş, E. (2007). *Kaliteli okul” kavramının öğretmenler ve yöneticiler tarafından algılanması (Mersin ili, Erdemli ilçesi örneği)* [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Harrison, C., & Killion, J. (2007). Ten roles for teacher leaders. *Educational leadership, 65(1), 74.*
- Mayer, D. P., Mullens, J. E., Moore, M. T., & Ralph, J. H. (2000). *Monitoring school quality: An indicators report.* US Department of Education, Office of Educational Research and Improvement.
- Reid, G. (2007). *Motivating learners in the classroom: Ideas and strategies.* Paul Chapman Publishing.
- Şişman M. ve Turan S.(2002). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi.* Pegem A Yayıncılık.
- Şişman, M., & Turan, S. (2004). Eğitim ve okul yönetimi. *Eğitim ve okul yöneticiliği el kitabı, 99, 145.*