

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

PAZARLAMA TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ZORUNLU EĞİTİM SÜRESİNİN İÇ MÜŞTERİ GÖRÜŞLERİNE ETKİSİ:
İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Onur TAYFUN

MAYIS - 2019

TRABZON

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

PAZARLAMA TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ZORUNLU EĞİTİM SÜRESİNİN İÇ MÜŞTERİ GÖRÜŞLERİNE ETKİSİ:
İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Onur TAYFUN




Tez Danışmanı: Prof. Dr. Fazıl KIRKBİR

MAYIS - 2019

TRABZON

ONAY

Onur TAYFUN tarafından hazırlanan “Zorunlu Eğitim Süresinin İç Müşteri Görüşlerine Etkisi: İstanbul İli Örneği” isimli bu Çalışma 14.06.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı Pazarlama Tezli Yüksek Lisans Programı’nda **yüksek lisans tezi** olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyesi		Karar		İmza
Unvanı – Adı ve Soyadı	Görevi	Kabul	Ret	
Prof. Dr. Hüseyin Sabri KURTULDU	Başkan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Fazıl KIRKBİR	Danışman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Ekrem CENGİZ	Üye	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

Prof. Dr. Yusuf SÜRMEŒEN
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Tezin içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada orijinal olmayan her türlü kaynağa eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her tür yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ediyorum.

Onur TAYFUN

17.05.2019

ÖNSÖZ

Eğitim, her toplum için şüphesiz ki hayati bir öneme sahiptir ve toplumların gelişmişlik düzeylerini doğrudan etkilemektedir. Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, verilen eğitimin kaliteli ve nitelikli olduğu yanılıısına sebebiyet verebilmektedir. Ancak verilen eğitimin gerçek hayatta kullanılamaması, yüksek eğitim gerektirmeyen meslekleri yapacak personelin yetiştirilememesi uzun zorunlu eğitimin süresinin dezavantajlarını oluşturmaktadır. Bu durum, toplumların üretkenliklerini düşürerek, bilgi üretmekten uzak, bilgiyi tüketen topluma dönüşmesine neden olmaktadır. Bu araştırmada Türkiye’de ki zorunlu eğitim süresinin eğitim sektöründe iç müşteri memnuniyetine etkisini demografik özelliklerine göre inceleyerek zorunlu eğitim sistemine öğretmenlerin bakışını yansıtmaktadır.

Bu tezin araştırma ve yazımı sürecinde yardım ve yönlendirmelerinden dolayı sayın danışmanım Prof. Dr. Fazıl KIRKBİR’e en samimi duygularıyla teşekkür ediyorum.

Tüm zor zamanlarımda verdikleri destek, gösterdikleri anlayış, beni yönlendirmeleri ve motive edici konuşmaları ile bana moral veren arkadaşlarıma içtenlikle teşekkür ediyorum.

Tez sürecinde maddi, manevi desteğini esirgemeyen, gösterdikleri teşvik ve anlayış ile sürekli motivasyonumu yüksek tutmamı sağlayan aileme en içten teşekkürlerimi ve minnettarlığımı sunmak istiyorum.

Mayıs, 2019

Onur TAYFUN

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	IV
İÇİNDEKİLER	V
ÖZET.....	VIII
ABSTRACT	IX
TABLolar LİSTESİ.....	X
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XII

GİRİŞ	1-2
-------------	-----

BİRİNCİ BÖLÜM

1. EĞİTİM VE EĞİTİM TARİHİ	3-17
1.1. Eğitim.....	3
1.1.1. Örgün Eğitim	4
1.1.2. Yaygın Eğitim.....	4
1.1.3. Zorunlu Eğitim.....	4
1.3. Türk Eğitim Tarihi	4
1.3.1. Göktürkler	5
1.3.2. Uygurlar	5
1.3.3. Karahanlılar.....	5
1.3.1.1. Farabi	5
1.3.1.2. İbni Sinâ.....	6
1.3.4. Selçuklular	6
1.4.1. Mektepler	7
1.4.1.1. Medreseler	7
1.3.5. Osmanlılar.....	7
1.3.5.1. Sahn-ı Seman Medreseleri	8
1.3.5.2. Süleymaniye Medreseleri.....	9
1.3.5.3. Enderun Mektebi.....	9
1.3.5.4. Osmanlı'da Şehzadelerin Eğitimi	10
1.3.5.5. Eğitimde İlk Yenileşme Hareketleri.....	10
1.3.5.6. Tanzimat Dönemi (1839-1876) Eğitiminin Özellikleri.....	10
1.3.6. Türkiye Cumhuriyeti.....	11

1.3.6.1. Köy Enstitüleri	13
1.3.6.2. Türkiye Cumhuriyetinde Okur Yazarlık Oranları	13
1.3.6.3. PISA Değerlendirmeleri ve Türkiye	14
1.3.6.4. OECD'ye Göre Eğitimde Başarılı Ülkeler.....	14
1.3.6.4.1. Polonya	14
1.3.6.4.2. Finlandiya	15
1.3.6.4.3. Kore	15
1.3.6.4.4. Kanada.....	15
1.3.6.5. Türklerin Tarih Boyunca Kullandığı Alfabeler.....	15
1.4. Avrupa Eğitim Tarihi	16
1.4.1. Antik Yunan'da Eğitim	16
1.4.1. Antik Roma'da Eğitim	17
1.4.2. Orta Çağ'da Eğitim	17

İKİNCİ BÖLÜM

2. MÜŞTERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	18-25
2.1. Müşteri Kavramı	18
2.1.1. İç Müşteri	18
2.1.2. Dış Müşteri.....	19
2.2. Müşteri Memnuniyeti.....	19
2.2.1. Müşteri Memnuniyetinin Önemi.....	20
2.2.1.1. Müşteri Memnuniyetinin Müşteri Açısından Önemi	20
2.2.1.2. Müşteri Memnuniyetinin İşletmeler Açısından Önemi.....	20
2.2.2. Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler.....	21
2.2.2.1. Müşteri Beklentileri	21
2.2.2.2. Algılanan Kalite	22
2.2.2.3. Algılanan Değer	22
2.2.2.4. Müşteri Şikayetleri.....	23
2.2.2.5. Müşteri Bağlılığı	23
2.3. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü	23
2.3.1. Fokus Grup Görüşmeleri.....	24
2.3.2. Anket Tekniği	24
2.3.3. Danışma Panelleri	25
2.3.4. Kritik Olay Tekniği.....	25

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ZORUNLU EĞİTİM SÜRESİNİN İÇ MÜŞTERİ GÖRÜŞLERİNE ETKİSİ:

İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ	26-42
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	26
3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	26
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	27
3.3.1. Örneklem Süreci ve Verilerin Toplanması.....	27
3.4. Araştırmanın Sorusu.....	27
3.5. Verilerin Analizi.....	27
3.5.1. Araştırmanın Güvenirliği	28
3.5.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri	28
3.5.3. Zorunlu Eğitim Süresinin Kaç Sene Olması Gerektiğine Dair Görüşler.....	32
3.5.4. Anket Sorularına Dair Frekans Dağılımları	33
3.5.5. Araştırma Sorusunun Test Edilmesi.....	39
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	43
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	46
EKLER.....	50
ÖZGEÇMİŞ.....	52

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, zorunlu eğitim süresinin öğretmenlerin görüşlerine olan etkilerini ölçmektir. Bu bağlamda İstanbul ilinde öğretmenler üzerine bir çalışma yapılmıştır.

Çalışmanın veri toplama yöntemi ankettir. Yüz yüze ve online anketler aracılığıyla toplam 408 öğretmene ulaşılmıştır. Anketlerin analizinde frekans dağılımı, bağımsız t-testi ve tek yönlü ANOVA testleri kullanılmıştır.

Çalışmanın en önemli sonucu, öğretmenler, zorunlu eğitim süresi arttıkça, sınıf geçmenin kolaylaştığını ve sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sisteminin, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine sebep olduğunu düşünmektedirler.

Anahtar Kelimeler: Zorunlu Eğitim, Müşteri Memnuniyeti, İç Müşteri

ABSTRACT

The aim of this research is to measure the opinions of teachers for compulsory education. In this context, a study was conducted on teachers in Istanbul.

The data collection method of the study is the questionnaire. A total of 408 teachers were reached through face-to-face and online questionnaires. Frequency distribution, independent t-test and one-way ANOVA tests were used in the analysis of the questionnaires.

The most important results of the research; teachers think that as the duration of compulsory education increases, the transition to class becomes easier and the education system, in which the class is easy to pass, causes people to choose an unconscious profession.

Keywords: Compulsory Education, Customer Satisfaction, Internal Customer

TABLolar LİSTESİ

Tablo Nr.	Tablo Adı	Sayfa Nr.
1	Güvenilirlik Analizi Sonucu	28
2	Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı	28
3	Katılımcıların Yaş Frekansı Tablosu	28
4	Katılımcıların Deneyim Frekansı	29
5	Katılımcıların Branş Dağılımı	29
6	Katılımcıların Mezun Oldukları Üniversite Dağılımı.....	30
7	Öğretmenlerin Zorunlu Eğitim Süresine Dair Görüşleri	32
8	“Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Verilen Eğitimin Basitleşmesine Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı.....	33
9	“Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Verilen Eğitimin Gerçek Hayatta Kullanılamamasına Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı.....	34
10	“Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Zeki Kişilerin Körelmesine Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	34
11.	“Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Yüksek Eğitim Gerektirmeyen Meslekleri Yerine Getirecek Eleman Bulunamamasına Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	34
12.	“Zorunlu Eğitim Süresinin Kısılması ile Kişilerin Erken Yaşta Meslek Sahibi Olmaları İşsizliğin Azalmasına Sebep Olacaktır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	35
13.	“Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Hizmet İşletmelerinde Yetişmiş Eleman Yetersizliğine Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	35
14	“Sınıfta Kalmanın Az Olduğu Bir Eğitim Sistemi, Kişilerin Bilinçsiz Meslek Seçmelerine Sebep olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	36
15	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Eğitimin Kalitesi Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	36
16	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Okula/Eğitime Karşı İlgileri Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	37
17	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Eğitim ve Öğretimin Kalitesi Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı.....	37
18	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğretmenlerin Öğrencilerden Memnuniyeti Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	38
19	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Ders Çalışma Düzeyleri Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	38

20	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Sınıf Geçmek Kolaylaşmıştır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	38
21	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Öğretmenlere Karşı Saygısız Davranışları Artmıştır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	39
22	“Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Üniversite Kazanma Oranı Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı	39
23	Cinsiyete Göre t-Test Sonuçları.....	40
24	Mesleki Deneyim Süresine Göre Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	40
25	Yaşa Göre Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları.....	41



KISALTMALAR LİSTESİ

PISA : Uluslararası Öğrenci Değerlendirme Programı

OECD : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü

MEB : Milli Eğitim Bakanlığı

TKY : Toplam Kalite Yönetimi

CRM : Müşteri İlişkileri Yönetimi

ANOVA : Varyans Analizi

GİRİŞ

Eğitimin önemi şüphesiz ki bir çok toplum tarafından kabul edilmektedir. Başlangıçta bireyin motor gelişimini (yürümeyi öğrenmesi vb.) sağlamayı öğrenmesi ile başlayan eğitim, sonrasında hayatta kalma becerilerinin geliştirilmesine dönüşmüştür. Günümüzde ise eğitim, daha sistemli ve toplumlara göre farklılıklar içeren yöntemler ile devam etmektedir.

Eğitim; ülkelerin gelişmişlik düzeylerini ve insanların yaşam standartlarını doğrudan etkilemektedir. Eğitim seviyesi yüksek bir toplum, ürettiği bilgi aracılığı ile elde ettiği sermayeyi yeni bilgi üretmeye harcayarak toplumun refah düzeyini yukarıya çekmektedir. Gelişmemiş toplumlarda ise, belli bir yaşa gelen bireylerin yeteneklerinin keşfedilmesini zorlaştırarak bireyin ve toplum standartlarını aşağıya çekmektedir.

Zorunlu eğitim tüm dünyanın kabul ettiği ve 10 Aralık 1948’de ki İnsan Hakları Beyannamesi ile herkese tanınmış olan bir haktır. Ülkemizde zorunlu eğitim 1997-1998 eğitim-öğretim yılına kadar 5 yıl olarak sürdürülmüş ve sonrasında 8 yıla çıkartılmıştır. 1997 yılında başlayan 8 yıllık zorunlu eğitim süresi 2012 senesinde yerini 12 yıllık zorunlu eğitim süresine bırakmıştır.

Bu çalışmada zorunlu eğitim süresinin öğretmenlere yani zorunlu eğitimi yerine getiren milli eğitim bakanlığı personeli olan iç müşterilerinin görüşleri ele alınmıştır. Ülkemizde eğitim sistemlerinin değiştiği dönemlerde yeni sistemin öğretmenler tarafından benimsenmesi, uygulamaya konulması, gerekli müfredatın hazırlanması gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu sorunlar haricinde öğretmenlerin zorunlu eğitim süresi konusunda fikirlerinin alınmıyor olması, yeni sistemin uygulanmasından sonra da memnuniyetlerinin yeterli düzeyde ölçülüyor olması da yeni sorunlar doğurmaktadır.

“Zorunlu Eğitim Süresinin İç Müşteri Görüşlerine Etkisi: İstanbul İli Örneği” isimli bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, eğitim kavramı hakkında bilgiler verilmiş olup devamında Türk eğitim tarihi ve Farabi ve İbni Sina gibi önemli iki Türk düşünürün eğitim hakkındaki görüşlerine yer verilmiştir. Bu bölüm Avrupa eğitim tarihi ve PISA değerlendirmelerinden sonuçların verilmesi ile sonlandırılmıştır.

İkinci bölümde ise müşteri ve müşteri memnuniyeti kavramları açıklanmış olup müşteri memnuniyetinin hem müşteri hem de işletmeler açısından öneminden, müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerden ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesinden bahsedilmiştir.

Son bölümde ise zorunlu eğitim süresinin iç müşteri görüşlerine olan etkisi, zorunlu eğitim sisteminin iç müşterisi olan öğretmenlerin demografik özellikleri bakımından incelenmiştir. Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi belirtilerek yöntemi açıklanmış araştırma sorusu belirlenmiş olup çalışma, elde edilen sonuçların yorumlanması ve öneriler ile tamamlanmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. EĞİTİM VE EĞİTİM TARİHİ

Türkler tarih boyunca göz önünde olmuş ve geniş bir coğrafyaya dağılmış bir millettir. Tarih boyunca bir çok devlet kurmuş olan Türkler askeri, ilim, tasavvuf, edebiyat gibi pek çok alanda isimler yetiştirmiş ve tarihe yön vermiştir. Dünyaya katkısı, dönemin politik durumuna göre değişiklik gösterse de, dünyayı etkilemeyi başaran önemli isimleri yetiştirmeyi başarmıştır.

Bu bölümde, eğitim kavramı ve türleri ile zorunlu eğitimden, tarih boyunca Türkler'in kurmuş olduğu bazı devletler ve bu devletlerin eğitim alanındaki faaliyetlerinden, Farabi ve İbni Sina gibi iki önemli Türk düşünürünün eğitim hakkındaki görüşlerine yer verilmiştir. Türk Eğitim Tarihi sonrasında ise PISA verileri ve OECD'ye göre eğitimde başarılı bulunan ülkelere yer verilmiştir. Son olarak Avrupa eğitim tarihi açısından felsefe biliminin temellerinin atıldığı Antik Yunanistan, hukuk kavramının temellerinin atıldığı Antik Roma ve Orta Çağ'da eğitimden bahsedilmiştir.

1.1. Eğitim

Bir çok konu gibi, eğitimin de birden fazla tanımı mevcuttur. Eğitime olan bakış açımızı geliştirmek için bu tanımların bazılarına değinmek önemli olacaktır.

Fidan (2012: 4) eğitimi, "Eğitim en genel anlamıyla insanları belli amaçlarına göre yetiştirme sürecidir" olarak tanımlamıştır.

Ergün (2015: 2) ise eğitimi, "Eğitim, insanın içinde var olan yeteneklerini büyüme ve olgunlaşma sırasında uyarmak ve olumlu yönde desteklemektir" olarak tanımlamaktadır.

İnsan davranışında yetenek, karakter ve bilgi bakımından ilerlemek niyetiyle izlenen etkiler sistemidir (Başaran, 1978: 18).

Bu tanımlara göre eğitim, süreklilik gerektiren, bilinçli olan ve insan davranışlarını belli amaçlar doğrultusunda değiştirme sürecidir ve bu süreçte elde edinilen bilgi ve kabiliyet, yaşanan toplumun temel özellikleri ile kültürünü ortaya koyacaktır. Bu nedenle eğitim, toplumun temelini oluşturan uzun soluklu bir faktördür.

Eğitimin temelde iki kolu vardır. Ökten (2001)'e göre bunlar; örgün eğitim ve yaygın eğitimdir.

1.1.1. Örgün Eğitim

Örgün eğitim okul öncesini, ilköğretimi, ortaöğretimi ve yükseköğretimi kapsamaktadır. Örgün eğitim, kişilere öğrenim ve eğitim yaptırarak meslek kazandırmayı hedeflemektedir.

1.1.2. Yaygın Eğitim

Yaygın eğitim, örgün eğitim sistemi içerisine hiç dahil olmayan ya da belirli bir noktaya kadar bu sistem içerisinde bulunmuş olan kişilere gerekli bilgi, beceri ve davranışları kazandırmak adına bu kişilerin ilgi, istek ve yeteneklerini geliştirebilecekleri nitelikte, farklı süre ve düzeylerde yaşam boyu yapılan eğitim, öğretim, rehberlik ve uygulama faaliyetlerinin tamamıdır (Kıncal, 1999: 4).

1.1.3. Zorunlu Eğitim

Günümüzde, eğitim sürecinin bir kısmı tüm ülkelerde zorunludur.

Zorunlu eğitim hakkı, 10 Aralık 1948 tarihinde tanınmış olan İnsan Hakları Beyannamesi ile herkes için tanınmıştır (Kavak, 1998: 55).

20 Kasım 1959 tarih ve 1386 karar sayısı ile Birleşmiş Milletler, Çocuk Hakları Beyannamesini kabul etmiştir. Bu beyannameye göre çocuğun, en az ilköğretim düzeyinde parasız ve zorunlu eğitime hakkı tanınmıştır (Kavak, 1998: 55).

Ülkemizde ise, 1924 Anayasası ile, eğitim süresi 5 yıl olarak kabul edilmiş ve tüm vatandaşlar için zorunlu kılınmıştır. Bu kararlara göre, ilköğretimin ücretsiz, zorunlu olması, devlet tarafından takip edilmesi ve bu hakka her insanın sahip olduğu vurgulanmıştır.

1.3. Türk Eğitim Tarihi

Türkler savaşçı karakterleri ile tarihe yön vermiş önemli bir millettir. Bu savaşçı karakterlerini tarih boyunca bir çok devlet kurarak gösteren Türkler dünyanın dört bir yanına dağılmış ve gittikleri coğrafyada varlığını sürdüren diğer toplulukları etkilemiştir ve o topluluklardan etkilenmişlerdir.

Bu etkileşimler sonucunda tarih boyunca askeri, dini, ahlaki, tıbbi gibi bir çok konuda önemli eserler veren bilim insanı ya da liderler yetiştirmiştir.

1.3.1. Göktürkler

İlk kez Türk adını kullanmalarının yanı sıra, 38 harften oluşan bir alfabe kullanan Göktürkler, tarihte bilinen en eski yazılı belgeler olan Orhun Anıtları'nı bırakmışlardır. Anıtlarda, bilgelik ve başarılı hükümdarların özellikleri belirtilmektedir.

Göçebe bir yaşam süren Göktürkler'in kendilerine ait bir alfabe kullanmaları ve yazılı kaynaklar bırakmaları sistemli bir eğitim planları olduğunu düşündürmektedir.

1.3.2. Uygurlar

Uygurlar, Göktürklerin aksine yerleşik yaşamı benimsemişlerdir.

Kendi alfabelerini kullanan Uygurlar, din ve edebiyat alanlarında eserler bırakmışlardır. Kendi dönemlerinin teknolojisine göre matbaayı kullanmışlardır. Bu durum okur yazarlığı ve toplumun bilgi düzeyini arttırmıştır.

1.3.3. Karahanlılar

İslamiyeti benimseyen ilk Türk devletlerinden birisi olan Karahanlılar, medrese adı verilen ve düzenli ve sistemli eğitim verilen okullar kurarak ülkede yaygın hale getirmişlerdir. Ayrıca, Farabi, İbni Sina gibi eğitim ve bilim alanında önemli isimleri de yetiştirmişlerdir. Bu medreselerin ülke geneline yayılması, hükümdarların bilime önem verdiklerini ve halkın bilgi ve eğitim düzeyinin arttığını göstermektedir.

Bu dönemde, Kaşgarlı Mahmut, Ahmet Edip, Ahmet Yesevi ve Yusuf Has Hacıp gibi önemli isimler yazılı eserler bırakmışlardır.

1.3.1.1. Farabi

Aristo'dan sonra muallim-i sâni (ikinci öğretmen) denen Farabi, felsefe, mantık, ahlâk, psikoloji, metot, fizik, kimya, astronomi, geometri, sosyoloji, siyaset, askerlik, edebiyat, musiki, dil, din ve tasavvuf alanlarında yüzden fazla eser bırakmıştır. Farabi'ye göre; Hem eğitim hem de öğretim, her zaman, tikel, etik ve sanatsal erdemleri harekete geçirmektir. Herkesin her türlü bilgiyi öğrenemeyeceğini öne süren Farabi, öğretilecek bilgilerin kolaydan zora doğru olması gerektiği görüşünü ortaya atmıştır (Bayraklı, 1986: 101).

1.3.1.2. İbni Sinâ

İbni Sinâ, özellikle tıp alanında bıraktığı kitapları ile tanınmaktadır. Bu kitaplar, yüzyıllar boyunca Avrupa'da tıp fakültelerinde ders kitabı olarak okutulmuştur.

İbni Sinâ'ya göre, ilk eğitim ahlâk eğitimidir. Çocuk 6 yaşına geldiğinde okula gönderilmeli ve bu eğitim 14 yaşına kadar sürdürülmelidir. Ayrıca, zengin çocuklarının özel ders almalarını da uygun bulmamaktadır.

Akyüz (1982)'e göre, İbni Sinâ'nın bazı eğitim ve öğretim yöntemleri şunlardır:

- Ödül ve övgüye yer verme.
- Kolaydan zora, basitten karmaşığa doğru bir yol izleme.
- Örneklerle anlatma.
- Tekrarlama.

1.3.4. Selçuklular

Selçuklu devletinin ilk hükümdarları, bilinçli olarak fetih edilen yerlerde iskan politikası izlemiştir. 1071 senesinde Sultan Alparslan'ın Malazgirt zaferi sonrasında Anadolu'nun Türkleştiği görülmektedir.

Selçuklularda temel eğitim kurumları medreselerdir ve bu medreseler tüm ülkeye yayılmıştır. Ayrıca, bir eğitim kurumu olan Ahilik bu dönemde ortaya çıkmıştır (Karasoy, 2003: 16). Ahilik sistemi İslami ahlak ilkelerine dayanmaktadır. Temelinde alın teri ile çalışarak kazanmak yatmaktadır (Bayram, 2012: 86).

Ahilikte eğitim, iş başında ve iş dışında olmak üzere iki bölümde oluşmaktadır. İş başında eğitim, esnaf ve zanaatkarların zamanında iş başı yapması, müşteriye karşı saygılı olması, dürüstçe çalışması, çırakları iyi yetiştirmeleri gibi davranışları geliştirmeyi amaçlamaktadır (Bayram, 2012: 93). İş dışında eğitim ise daha çok İslam'ın esasları, insan terbiyesi, temizlik gibi öğretileri kapsamaktaydı.

Selçuklularda örgün eğitim veren kurumlar mektepler ve medreselerdir.

1.4.1. Mektepler

Mektepler, günümüz ilköğretim düzeyindeki eğitim kurumlarıdır. Mekteplerde, halka da zaman zaman Kur'an ve okuma yazma dersleri verildiğinden dolayı yaygın eğitim kurumları arasında da yer edinebilmektedirler.

1.4.1.1. Medreseler

Akyüz (2009)'a göre, medreselerin Selçuklularda önem kazanması ve yayılmasının başlıca nedenleri şunlardır:

- Genişleyen imparatorluğun yönetimi için memur yetiştirme ihtiyacı,
- Din adamı yetiştirme ihtiyacı,
- Yoksul veya yetenekli öğrencileri okutup topluma kazandırma düşüncesi,
- Devlet adamlarının eğitimi.

İlk Selçuklu medreseleri 1067'li yıllarda kurulmuştur. 1067'de Bağdat'ta Nizamiye Medreseleri açılmıştır. Bu kurumlar günümüzün yükseköğretim kurumları düzeyindedirler. Gelirleri ise vakıflar tarafından karşılanmaktaydı. Selçuklularda, medreselerin kurulma amacı daha çok mezhep birliğini sağlamak, mezhepler arası çatışmaları önleyerek devletin bütünlüğünü sağlamaktır (Akyüz, 2009: 43).

Selçuklular döneminde eğitim dili Arapça'dır. Eğitim yöntemi olarak ezber kullanılmaktaydı ve öğrenimin belli bir süresi yoktu. Bu süre, okutulması planlanan kitapların, öğrenci tarafından ne kadar sürede okunduğu ile ilgiliydi.

Selçuklularda her isteyen, istediği yaşta öğrenci olabilmekteydi.

1.3.5. Osmanlılar

1299 yılında kurulan Osmanlı Devletinde eğitimin özellikleri genel olarak şunlardır:

- Medreseler yaygın ve güçlü eğitim kurumlarıdır.
- Azınlık çocuklarının yönetici olarak yetiştirildikleri Enderun, önemli bir eğitim kurumudur.
- Eğitim daha çok dini amaçlıdır.
- Tanzimat dönemine kadar eğitim tamamen ücretsizdir.
- Yaygın eğitim, din adamları tarafından verilmektedir.

Osmanlı'da ki ilk sultanlar bilim adamlarına karşı hoşgörülüdürler.

Osmanlı Devletindeki ilk medrese, 1330'da İznik'te Orhan Bey tarafından yaptırılmıştır.

Medreseden çıkan kişiler kadılık, şeyülislamlık, müderrislik gibi idari kadrolarda yer almaktadır.

Medreselerin giderleri bu dönemde de vakıflar tarafından karşılanmaktaydı (Ay, 1989: 48).

Osmanlı sultanları, diğer ülkelerdeki bilim adamları ve müderrisleri ülkeye davet etmişlerdir.

Lekesiz (1989)'e göre Osmanlı bilim anlayışını "...genelde eski bilgileri öğrenmek, gerekirse bunları açıklamak..." olarak açıklamıştır. Ayrıca yine Lekesiz (1989)'e göre "eski bilgileri eleştirmek, yeni yorumlar yapmak gibi niyet yoktu. Osmanlı'da alim yani bilim adamı denince, kendi alanında yazılmış eserleri okuyup anlayan ... bunları okutan kişiler anlaşılıyordu".

Osmanlılarda medrese eğitiminin temelini müderrisler oluşturmaktadır. Öğrencilerin hangi medreseden eğitim aldığı değil, hangi müderristen ders aldığı önemlidir.

Osmanlıda, önemli medreseler payitahtta kurulmuştur.

1.3.5.1. Sahn-ı Seman Medreseleri

Fatih Sultan Mehmet İstanbul'u fethinin ardından sekiz kiliseyi medreseye çevirmiştir. Kiliseden dönüştürülen bu medreseler, medreseler hiyerarşisinin en üst noktası olarak görülmekteydiler. Sahn-ı Seman Medreseleri öğrencilerine Danışment denmekteydi ve bu danışmentler haftada 2 akçe yevmiye almaktaydı (İpşirli, 1994: 27). Tıp eğitimi verilmeyen bu medreselerde, okutulan dersler hakkında net bir bilgi yoktur. Bu medreselerde kesin bir öğrenim süresi yoktur, amaç belirlenen kitapların okutulmasıdır.

Medreselerde ders veren kişilere müderris denmekteydi (Yayla vd., 2017: 489).

Sahn-ı Seman medreselerinde öğrenciler, müderrislere istedikleri zaman soru sorabilmekteydiler ve bu nedenle müderris gelebilecek sorulara cevap verebilmek adına sürekli okumak ve hazırlıklı bulunmak zorundaydı.

Öğrenciler, üç aylarda (Receb, Şaban ve Ramazan) cerre çıkma adı verilen, taşraya giderek, öğrendikleri bilgileri pratiğe dökme imkanı bulurlardı. Öğrencilerin taşraya gider ilen yaptıkları tüm harcamaları devlet hazinesinden karşılanırken güvenliklerinden güzergâhtaki kadılar sorumluydu (Aydoğdu ve Kılıç, 2017: 88).

Bu medreselerin yapımından sonra Osmanlı'da medreseler yeni bir teşkilatlanma yoluna gitmiştir. Bu teşkilatlanmaya göre medreselerin seviyeleri aşağıdan yukarıya doğru olacak şekilde; Hâşiye-i Tecrid (20'li), Miftâh (30'lu), Telvîh (40'lı), Hâric-Dâhil (50'li) ve Sahn-ı Semân medreseleri olarak sınıflandırılmışlardır. Bu medreselerin isimleri, müderrislerin aldıkları akçe sayısı ile anılmıştır (Karakök, 2013: 217).

1.3.5.2. Süleymaniye Medreseleri

Fatih Sultan Mehmet'in kurmuş olduğu Sahn-ı Seman medreselerinde tıp ve riyaziyat okutulmamaktaydı. Bu eksiklikleri gidermek adına, Kanuni Sultan Süleyman tarafından Süleymaniye Camii ile birlikte Süleymaniye Medreseleri kurulmuştur.

Süleymaniye Medreselerinde en yüksek müderris ücreti yüz akçe idi. Süleymaniye Medreselerinden çıkan kişiler, Sahn-ı Seman Medreselerinden çıkan kişilerden daha üst düzey görevlere atandığından devletin en yüksek eğitim kurumları olmaktadır.

Orhan Bey'in kurduğu ilk medreseler, Fatih ve Kanunî'nin gerçekleştirdiği düzenlemeler ile devletin eğitim alanında en parlak dönemlerini yaşatmıştır.

Osmanlı döneminde medreselerin teşkilatlanmaya başladığı dönem Yıldırım Bayezid dönemidir (İzgi, 1997: 5). Ardından Fatih Sultan Mehmet ile Kanuni Sultan Süleyman'ın medreselerde yaptığı teşkilatlandırmalar, kültür, bilim ve eğitim tarihinin en üst noktası olan külliye ile bunu sağlamıştır.

Bunlar dışında, Osmanlı medreseleri amaçları ve sağladıkları hizmetler açısından Umumî Medreseler ve İhtisas Medreseleri olmak üzere iki gruba ayrılmıştır.

Umumî medreseler, İslam dünyasına dışarıdan dahil olan bilimlerin okutulduğu medreselerdir. Kadı ve müderris yetiştirmek amacıyla kurulmuşlardır ve ülkenin her bir tarafına yayılmıştır. İhtisas medreseleri, doğrudan Ulûm-i İslamiyye ya da Ulûm-i Dâhile'den birini öğretmeyi hedefleyen ve bu ilmin okutulmasına has yöntemlerle öğretme faaliyetlerinde bulunan medreselerdir (Baltacı, 1976: 20).

1.3.5.3. Enderun Mektebi

Enderun Mektebi, sarayda bulunan ve amacı gayrimüslimlerin yetenekli çocuklarını, iyi ve güvenilir biçimde eğiterek, devlet adamı olarak yetiştirmektir. Enderun Mektebinin saray içerisinde olması ve üstün zekalı, nitelikli çocukların eğitilmesinden dolayı özel bir eğitim kurumudur ve 1909 senesine kadar varlığını sürdürmüştür.

Enderun Mektebi öğrencilerine iç oğlanları denmekte idi. İç oğlanları, sarayın hizmetlerini yerine getirmek ve yeteneğe göre beden ya da sanat eğitimi almaktadır. Ayrıca yüksek medrese seviyesinde de eğitime tabii tutulmaktaydılar.

1.3.5.4. Osmanlı'da Şehzadelerin Eğitimi

Osmanlı'da şehzadelerin eğitimi, devletin güçlü ya da zayıf olması ile yakından ilgilidir.

Devletin güçlü olduğu dönemlerde yetişen şehzade ve hükümdarlar daha bilgili, eğitilidir.

Osmanlı'da şehzadeler on beş yaşlarına geldiklerinde sancağa çıkarlardı. Sancağa çıkmak, bir lala eşliğinde, şehzadelerin başka bir şehire yönetici olarak gönderilmesi sistemidir.

Bu sistem, şehzadelerin genç yaşta sorumluluk alma, önemli kararlar verebilme noktalarında olgunlaşmalarını sağlamaktadır. Bu sistem 1595 senesinde III. Mehmet tarafından kaldırılmıştır.

1.3.5.5. Eğitimde İlk Yenileşme Hareketleri

Eğitimdeki ilk yenilik girişimleri 1700'lü yılların sonlarında askeri eğitimlerde gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde, ilk kez İngilizce ve Fransızca gibi batılı dillerin eğitimine başlanmıştır. İlköğretim, 1824 senesinde II. Mahmut'un yayınlamış olduğu bir ferman ile ilk kez bu dönemde zorunlu hale getirilmiştir. 1830'larda, ilk kez Avrupa'ya öğrenciler gönderilmiştir.

Ayrıca 1831'de, ilk gazete olan Takvim-i Vakayi yayınlanmaya başlamıştır. Bu durum, toplumun kültür düzeyini olumlu anlamda etkilemiştir.

1.3.5.6. Tanzimat Dönemi (1839-1876) Eğitiminin Özellikleri

Siyasal ve sosyal düzenlemeler içeren Tanzimat Fermanı, eğitim alanında da bazı değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Eğitim alanındaki değişimler, Tanzimat Fermanında geçmemektedir. Bu değişiklikler, bir avuç eğitimci ve devlet adamı tarafında hayata geçirilmiştir.

Bu değişimlerden bazıları şunlardır;

- Eğitim bir bilim olarak görülmeye başlanmış olup, eğitim bilimi kitaplarının yazımına başlanmıştır.
- Medrese dışında örgün eğitim ilk kez *ilk*, *orta* ve *yüksek* eğitim şeklinde sınıflandırılmaya gidilmiştir.
- Meslek medreseleri açılmıştır.

- Açılan yeni okulların müfredatlarına, öğrencilerin günlük hayatta da kullanabilecekleri dersler eklenmiştir.
- Kızlar için ilk kez orta dereceli okullar açılmıştır.
- Falakanın, disiplin aracı olarak kullanılması yasaklanmıştır (Baytal, 2000: 31).

Tanzimat döneminde, devletin verdiği eğitimin dışında özel eğitim kurumları da açılmıştır. Örgün eğitimin yayılması, toplumun okuma yazma oranını arttırmıştır. Bu durum, yazılı basının gelişmesine, gazetelerin ve dergilerin kurulmasına neden olmuştur.

1.3.6. Türkiye Cumhuriyeti

Türkiye Cumhuriyeti, Mustafa Kemal ATATÜRK önderliğinde, destansı bir savaş sonrasında, 29 Ekim 1923 yılında kurulmuştur.

Mustafa Kemal ATATÜRK, Türkiye Cumhuriyeti'ni muasır medeniyetler seviyesine çıkarabilmenin hayalini kurmuş ve bunun da ancak bilim aracılığı ile gerçekleşeceğini belirtmiştir. Bu gaye ile, Başöğretmen sıfatıyla bizzat öğretmenlik yapmıştır. Bu durum, toplumun tamamına manevi destek sağlamıştır.

Kurtuluş Savaşı'ndan yeni bir devlet olan çıkan Türkiye'de bu dönemde okuma ve yazma bilen nüfusun oranı yalnızca %10 idi.

Dönmez (2006)'e göre Mustafa Kemal ATATÜRK'ün, ülkedeki eğitim durumu hakkında bazı gözlemleri vardır. Bunlar:

- Toplumda yaygın bir bilgisizlik hakimdir.
- Eğitim-öğretimde kullanılan yöntemleri uygun değildir.
- Eğitimimiz milli değildir.
- Eğitim politikamızda istikrar hakim değildir.
- Çocukların üzerinde yüksek bir aile baskısı vardır.

1924 Anayasası ile, eğitimin ücretsiz ve ilköğretimin zorunlu olduğu vurgulanmıştır (Akyüz, 2009: 346).

Cumhuriyet döneminde eğitimin temel amacı, Cumhuriyetin gerektirdiği ve Türkiye Cumhuriyetinin ihtiyaç duyduğu gelecek nesilleri yetiştirmektir. Bu yüzden, yeni devlette eğitim alanında pek çok değişikliğe gidilmiştir. Bu değişikliklerden birisi, 3 Mart 1924 yılında çıkarılan ve öğretimlerin birleştirmesi manasına gelen Tevhid-i Tedrisat Kanunudur.

Bu kanuna göre;

- Tüm eğitim ve öğretim kurumları Eğitim Bakanlığına bağlanmış,
- Medreseler kapatılmış,
- İlahiyat fakültesi açılmış,
- Okullardaki din derslerinin saatleri azaltılmıştır.

Yapılan bir başka değişiklik ise, 1 Kasım 1928 yılında çıkan bir kanun ile Arap harflerinden Latin harflerinin kullanımına geçilmesidir.

Mustafa Kemal ATATÜRK'e göre Arap harflerinin bırakılma nedenleri şunlardır:

- Arap harflerinin öğrenimi zordur.
- Türkçe için uygun bir alfabe değildir.
- Latin alfabesi çağdaş uygarlığa girmenin önemli bir aracıdır.

1930'dan itibaren Türkiye'de Mesleki Okullar, Teknik Okullar, Erkek ve Kız Sanat Enstitüleri açılmıştır.

1933 yılında andımız okullarda okutulmaya başlanmıştır (Akyüz, 2009: 347).

Cumhuriyetin ilk yıllarında, köylerin çoğunda okul bulunmamaktaydı. Dönemin Eğitim Bakanı Saffet Arıkan 1936 senesinde Türkiye Büyük Millet Meclisinde, 40 bin köyden yalnızca 5 bininde okul olduğunu açıklamıştır.

1939 yılında bütün köy ilkokullarının eğitim süresi 5 yıl olarak düzenlenmiştir.

1940 yılında, köy çocuklarının gelişimini sağlamak ve köylerdeki ekonomik ve sosyal hayatı düzenlemek adına Köy Enstitüleri açılmıştır.

1973 yılında çıkan bir kanunla 5 yıl olan ilköğretim, 5 yıl ilköğretim ve 3 yıl da orta öğretim olmak üzere düzenlenmiş, Bu düzenleme, 1981-1982 eğitim yılında denenmeye başlamıştır.

1997-1998 eğitim-öğretim yılından itibaren ilköğretim 8 yıl olarak zorunlu hale getirilmiştir.

Bu 8 yıllık eğitim kesintisiz olarak verilmektedir.

2012 senesinde, kesintisiz olarak uygulanan 8 yıllık zorunlu eğitimin, mesleki eğitime darbe vurduğu, sağlıklı ve verimli bir sistem olmadığı savları öne sürülerek yürürlükten kaldırılarak, yerine 12 yıllık yeni bir zorunlu eğitim modeli getirilmiştir. 4+4+4 eğitim modeli, kesintili biçimde

(kademeli), toplamda 12 yıllık zorunlu eğitimi kapsamaktadır. Bu 12 yıllık ilk 4 yılı ilköğretimi kapsamaktadır ve okula başlama yaşı 6 olarak belirlenmiştir. İkinci 4 yıl ise, ortaöğretimi kapsamaktadır. Üçüncü 4 yıl ise, lise eğitimini kapsamaktadır.

Bu eğitim modeline geçişi, Milli Eğitim Bakanlığı, dünya ülkeleri ile Türkiye’de ki zorunlu eğitim süreleri arasındaki farkın temel alındığını ve bu modelin ortalama eğitim seviyesini arttırılmasının hedeflendiğini belirtmektedir (MEB, 2012:9).

1.3.6.1. Köy Enstitüleri

Köy Enstitüleri 1940 yılında, köy nüfusunun %90’ının okuma yazma bilmemesi üzerine, köylerdeki sosyal, ekonomik yapıları ve eğitim öğretim faaliyetlerini düzenlemek amacıyla kurulmuş eğitim kurumlarıdır. Buradan yetişen öğretmenler, köylerde görevlendirilerek, köy çocuklarının gelişimlerini ve köy nüfusunun okur yazarlığını arttırmışlardır. Köy Enstitüleri, Türk Eğitim Tarihinde önemli bir yere sahiptir.

Köy Enstitülerine alınan öğrenciler ilkokulu bitiren köylü çocuklardı.

Köy Enstitülerinde; kültür dersleri, ziraat dersleri ve çalışmaları ile teknik dersler ve çalışmaları başlığı altında üç temel eğitim verilmekteydi (Şeren, 2008: 223). Kültür dersleri: Türkçe, tarih, coğrafya, matematik, fizik, müzik gibi dersleri kapsamaktaydı. Ziraat dersleri: Tarla ziraati, bahçe ziraati, arıcılık, kümes hayvanları bilgisi, balıkçılık gibi dersleri içermekteydi. Teknik dersleri: Demircilik, el sanatları, köy yapıcılığı gibi dersleri kapsamaktaydı (Akyüz, 2009: 435).

5 yıllık bir eğitim veren Köy Enstitüleri, 10 yılda binlerce öğretmen yetiştirmiştir.

Köy Enstitüleri, buldukları bölgelere doğrudan ve dolaylı olarak ekonomik, kültürel ve sosyal katkılarda bulunmuştur. Bu nedenle bu okullar yalnızca öğretmen yetiştirilen yerler değildir.

1954 senesinde, geleneksel öğretmen okulları ile birleştirilmiştir.

1.3.6.2. Türkiye Cumhuriyetinde Okur Yazarlık Oranları

Cumhuriyetin kurulduğu yıllarda % 10 olan okur yazarlık oranı, 1927 yılında % 11, 1981 yılında %69, 1985 yılında %75 ve 1990 yılında %80 idi. Bu oran 1990 senesinde Bulgaristan’da %95, Yunanistan’da ise %93’tür (Akyüz, 2009: 349).

Türkiye’de 1999 yılında okur yazarlık oranı 12 yaş ve üzeri insanlarda %85, 2004 senesinde ise 6 yaş ve üzeri insanlarda %87,4’tür.

2017 yılı Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre ise, Türkiye Cumhuriyetinde 15 yaş ve üzeri bireylerde okur yazarlık oranı %70.03'tür.

1.3.6.3. PISA Değerlendirmeleri ve Türkiye

PISA, OECD tarafından üç yılda bir yapılan Uluslararası Öğrenci Değerlendirme Programı'dır. Bu programda 15 yaşındaki öğrencilere, ana dillerinde okuma, matematik ve fen bilimleri sınavı gerçekleştirilmekte ve karşılaştırmalı sonuçlar elde edilmektedir.

Türkiye bu programa 2000, 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 ve 2018 yıllarında katılmıştır. Ayrıca 2021 yılında gerçekleştirilecek olan programa da katılacak ülkeler arasında yer almaktadır (OECD, 2018).

En son yayınlanan PISA değerlendirmesi 2015 senesine aittir. Bu değerlendirmeye göre;

- Fen okuryazarlığı alanında tüm ülkelerin ortalama puanı 465 olurken, Türkiye ortalaması 425 puan olmuştur. 425 puanla Türkiye, katılan 72 ülke arasında 54. sırada yer almıştır. Buna göre Türkiye, 2012 yılında yapılan sınav sonucuna göre 11 sıra gerilemiştir. Bu sıralama 2009 PISA sınavında 42 idi.
- Okuma becerileri alanında tüm ülkelerin ortalama puanı 460 olurken, Türkiye ortalaması 428 puan olmuştur. Bu ortalama ile Türkiye, katılan 72 ülke arasında 50. sırada kalmıştır. Türkiye, 2012 yılında 42, 2009 yılında ise 39. sıradaydı.
- Matematik okuryazarlığı alanında tüm ülkelerin ortalama puanı 461 olurken, Türkiye ortalaması 420 puandır. 420 puanla ile Türkiye, katılan 72 ülke arasında 50. sırada kalmıştır. Türkiye 2012 senesinde 44, 2009 senesinde ise 41. sıradaydı (MEB, 2015).

1.3.6.4. OECD'ye Göre Eğitimde Başarılı Ülkeler

OECD tarafından gerçekleştirilen PISA sınavları sonucunda en başarılı ülkeler belirlenmektedir. Bu bölümde en başarılı dört ülkeye değinilmiştir.

1.3.6.4.1. Polonya

Polonya, 2000 senesinde yapılan PISA sınavında 479 puan alarak ortalamanın altında kalmıştır. Ancak daha sonra düzenlenen tüm sınavlarda istikrarlı bir şekilde yukarıya doğru yükselmiştir.

Polonya eğitim sistemi daha çok kamu sektörüne işgücü yetiştiren bir yapıdayken, serbest piyasa koşullarına uyum sağlayan bir yapıya adapte olmuştur.

1.3.6.4.2. Finlandiya

Finlandiya 1980'li yıllarda eğitimde erişim, etkinlik, eşitlik ve öğrencinin başarısı üzerine kurulu bir politika benimsemiştir. Bu politikadan verim almak biraz zaman almıştır.

2000 yılından önce yapılan PISA değerlendirmelerinde ortalamanın altında kalan Finlandiya, 2000 yılından itibaren önemli başarılar göstermiştir.

1.3.6.4.3. Kore

Kore'nin başarısının ardındaki en önemli neden, öğretmen kalitesinin çok yüksek olması ve kültürel olarak eğitim ile öğretmenlere verdikleri yüksek değerdir (Polat, 2014: 50-51).

Ayrıca, ailelerin çocuklardan beklentilerinin yüksek olması ve rekabetçi eğitim ortamının yaratılmış olması bu başarının bir diğer sebebidir.

1.3.6.4.4. Kanada

Kanada, PISA değerlendirmelerinde başarı gösteren ülkelerden birisidir. Kanada'da sosyo-ekonomik statü farkı düşük olması bu başarının nedenlerinden birisidir. Gelişmiş ülkeler arasında, federal düzeyde eğitim bakanlığı olmayan tek ülke Kanada'dır.

Ayrıca Kanada'da bu sınava girecek öğrenciler, üçte birlik dilimin en üstünden seçilmektedir.

1.3.6.5. Türklerin Tarih Boyunca Kullandığı Alfabeler

- Orhun Alfabeti. Göktürklerin kullandığı ve tarihte bilinen ilk yazılı belgeler olan Orhun Anıtları'nın yazıldığı alfabedir.
- Arap Alfabeti. Türklerin İslamiyeti kabulü sonrasında kullandıkları alfabedir.
- Latin Alfabeti. 1928 yılında, Türkiye Cumhuriyeti'nde kullanılmaya başlayan ve günümüzde de kullanmakta olduğumuz alfabedir.
- Kiril Alfabeti. Rusya'nın, işgal ettiği Türk bölgelerini asimile etme gayesi ile kullanılmasını zorunlu tuttuğu alfabedir (Demirci, 2011: 225)

Ayrıca Uygur, Ermeni, Grek alfabeleri ile de yazılmış Türkçe metinler mevcuttur (Devlet, 1991: 14).

1.4. Avrupa Eğitim Tarihi

Bu bölümde dünyayı felsefe ve hukuk konularında derinden etkileyen Antik Yunan ve Antik Roma medeniyetlerine ve ilk üniversitelerin kurulduğu Orta Çağ'a değinilmiştir.

1.4.1. Antik Yunan'da Eğitim

Eski Yunan kaynaklarının bildirdiğine göre eğitim bütün Yunanistan'da bir ve aynıdır. Daha sonraki dönemlerde bu anlayış kurulan şehirlere göre farklılıklar göstermiştir. Yunanlıların ideal eğitimleri, güzel bir vücut, akli gelişim, temiz ruh ve ahlakı bir araya getirmektir. Antik Yunan'da eğitim asillere özgüdür ve jimnastik ile müzik eğitimi olarak ikiye ayrılmaktadır. Jimnastik eğitiminde, vücudun güçlenmesi, savaş silahlarının kullanımı ve düzenlenen oyunlara katılım önemlidir. Müzik eğitiminde ise, müziğin yanı sıra şiir gibi estetik eğitimler verilmekteydi (Aytaç, 2012: 15).

Daha sonraları Şehir Devletleri yapısına bürünen Yunanistan'da eğitim şehirlere göre farklılık göstermeye başlamıştır. Eğitim konusunda üzerinde durulması gereken iki önemli şehir vardır. Bunlar; Sparta ve Atina'dır.

Sparta'da eğitim, baskı altında bulunan halk ile dışarıdan gelebilecek bir tehlikeye karşı, savaşa hazır olmak üzerine kuruludur. Sparta'da savaş, bir esas amaç, barış işe, savaş için bir hazırlanma safhası haline dönüştü (Aytaç, 2012: 20).

Sparta'da çocuklar yedi yaşına kadar aileleri ile kalmakta ve sonrasında otuz yaşına kadar sürecek bir eğitim için ailelerinden alınırlardı. Sparta'da okuma, yazma ve hesap yapma eğitimlerine önem verilmemiştir.

Atina, Sparta'nın tersine ticaret konusunda oldukça başarılı bir şehirdi ve demokrasi ile yönetilmekteydi.

Atina'da entelektüel eğitim devletin işi değildi, özel kişilere bırakılmıştı. Hür bir şekilde eğitilen gençler, eğitimleri sonlandıktan sonra iki yıllık askeri eğitime alınmaktaydı.

Şehirde yüksek eğitim olarak felsefe, matematik ve geometri dersleri verilmekteydi.

Antik Yunan şehirleri birbirlerinden farklı biçimde eğitim vermiş olmalarına rağmen, tarihteki en önemli felsefecileri yetiştirmiş topluluktur. Bilgelik öğretenler anlamına gelen Sofist düşünürlerin yanında ayrıca, Sokrates, Platon, Aristoteles gibi günümüzde dünyaca ünlü düşünürleri de yetiştirmiştir.

1.4.1. Antik Roma'da Eğitim

Roma, Yunanlılardan sonra Antik Çağ'daki en önemli medeniyettir. Yunanlılar daha çok felsefi eserler bırakırken, Roma medeniyeti pratik hayata yönelik girişimlerde bulunmuştur. Roma özellikle hukuk alanında çok ileriydi ve tüm dünyaya örnek teşkil etmiştir.

Antik Roma'da bireyler aile kültürüne derinden bağlıdırlar. Bu nedenle, eğitim işinde en güçlü unsur aile olmuştur.

Zamanla, Yunanistan ile etkileşime giren Roma medeniyeti, Yunanistan'ı etkilediği gibi, Yunanistan'dan da etkilenmiştir. Öyle ki, Yunan Tanrıları dahi, Roma kültürüne tesir etmiştir.

1.4.2. Orta Çağ'da Eğitim

Orta Çağ (11. ve 13. Yüzyıllar) 'da Hıristiyanlık, gelişmemiş toplulukları etkileyerek yayılmıştır. Hıristiyanlaşan Avrupa, Antik Kültürü kilise aracılığı ile tanımıştır. Orta Çağ'ın düşünce sistemi skolastik'tir (Dönmez, 2005: 123). Bu, tüm Orta Çağ felsefesine verilen isimdir.

Skolastik, felsefeyi dini açıklama ve temellendirmede kullanır ve Aristoteles'in geliştirdiği mantığa sadık kalmayı benimsemektir.

Orta Çağ'da manastırlar, kendi faaliyetleri için, gençleri bağlı oldukları tarikat kurallarına göre yetiştirirdi. Bu manastırlarda, Latince dua ve ilahiler dışında okuma ve yazma da öğretilirdi.

Ayrıca Orta Çağ'da şehirlerin gelişmesi ile değişik eğitim ihtiyaçları ortaya çıkmıştır. Bu ihtiyaçları karşılamak için şehirlerde, Şehir Okulları adı verilen okullar kurulmuştur. Bu okullarda daha çok okuma ve yazma öğretilmekteydi.

Orta Çağ'da ortaya çıkan ve günümüzde de devam eden en önemli eğitim kurumu ise üniversitelerdir (Charle ve Verger, 2005: 11). İlk kurulan üniversiteler şunlardır: Bologna (1088), Paris (1160), Cambridge (1209), Oxford (1096), Prag (1348).

İKİNCİ BÖLÜM

2. MÜŞTERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Çalışmanın bu bölümde, müşteri kavramı, müşteri memnuniyeti, müşteri memnuniyetini etkileyen faktörleri ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesinde kullanılan teknikler açıklanmaktadır.

2.1. Müşteri Kavramı

Günümüzde işletmelerin faaliyetlerine devam edebilmelerinin temelinde müşteriler yatmaktadır. İşletmeler, üretilen mal ve hizmetlerin nihai tüketiciye ulaştırılmasında bir çok strateji ve taktik geliştirir ve bu strateji ve taktikler müşteri memnuniyetinin sağlanmasına dek devam eder.

Müşteriler işletmeler için, 1980'lerde Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ve 1990'lı yıllarda da Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin (CRM) gelişmesi ile önem kazanmışlardır. (Akçakanat vd., 2015: 74).

İşletmelerin temel amacı kâr elde edebilmektir ve bu doğrultuda da ürettikleri mal ya da hizmetleri para karşılığında müşteriye satmak istemektedirler. Müşteri, bir mal ya da hizmeti satın almayı kabul eden kişi veya işletmelerdir. Eroğlu (2005)'na göre müşteri, bir kurum ve kuruluşun sunduğu ürün ve hizmetlerden doğrudan ve dolaylı olarak etkilenen kişileri kapsayan geniş bir kavramdır.

Müşteriler, çoğunlukla birey ya da ailelerin oluşturduğu, üretilen ürün ya da hizmetin nihai tüketicisi olarak satın alım gerçekleştirilebildiği gibi diğer işletmeler de müşteri olabilmektedir.

İşletmelerin müşterileri tanıması ve üretilen ürünleri kişiye özel üretilmesi için müşterileri gruplandırma ihtiyacı doğmuştur. Müşteriler bu kapsamda iç müşteri ve dış müşteri olarak iki grupta sınıflandırılır.

2.1.1. İç Müşteri

İç müşteri, mâl ya da hizmeti üreten işletmenin bir parçası olan ve işletmenin amaçlarını gerçekleştirme noktasında katkı sağlayan kişilerdir. Çalışan her birey, çalıştığı sektör açısından birer iç müşteridir.

Üretimin her aşamasında, üretilen mâl elinden çıkararak kişi satıcıdır, ürünü satıcıdan alan birim ya da kişi ise müşteridir. İşletme faaliyetlerinin devamlılığında rol alan tüm birimler birbirlerinin müşterisidir. İşletme faaliyetleri sürecinde yer alan bütün birimler, yaptıkları işlemler ile diğer birimleri memnun etmesi, nihai müşterinin satın aldığı üründen memnun olmasına aracılık etmektedir.

2.1.2. Dış Müşteri

Dış müşteri, işletmeler tarafından üretilen mâl ve hizmetleri doğrudan tüketmek için satın alan kişi ya da kişilerdir.

Dış müşteriler, üretilen mâllar ve hizmetler arasından seçim yaparak satın alma işlemi gerçekleştirir. Bu satın alma işlemi sonucunda, müşteriler ihtiyaç ve beklentilerinin ne oranda tatmin edildiğine bağlı olarak mâl ya da hizmeti övebilir ya da şikayette bulunabilir. Satın aldığı mâl ya da hizmetten memnun olan nihai tüketicinin, satın aldığı mâla ya da işletmeye karşı sadakat beslenmesi sağlanarak, aynı satın alma işlemi tekrarlamasına yönlendirir. İşletmeler, dış müşterilerin övgülerini kazanarak, müşterileri olmayan insanları etkilemelerini arzularlar. Böylece işletmenin ihtiyacı olan ekonomik hareketliliğin sürekliliği sağlanır (Mucuk, 2012: 21).

Dış müşteriler, ürünün nasıl üretildiğinden daha çok fiyatı, kalitesi, ürünün kendisine sunulma biçimi ve satın alma işlemi sonrası hizmetler ile ilgilirlirler. Dış müşteriler bu ilgileri doğrultusunda satın aldıkları üründen ne şekilde tatmin olduklarını belirlerler.

2.2. Müşteri Memnuniyeti

İşletmelerin elde ettikleri müşterileri kaybetmemeleri ve yeni müşteriler kazanmak için uyguladıkları stratejiler temelde müşteri memnuniyeti ile ilgilidir. Müşterilerin memnuniyeti işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerindeki anahtardır.

Müşteri memnuniyetine yönelik bir çok tanım mevcuttur.

Eroğlu (2005)'na göre “müşteri memnuniyeti, işletmelerin kârlılığını, cirolarını ve pazar paylarını etkileyen en önemli faktörlerden biridir”.

Müşterinin ürünü kullanması sonrasındaki ürüne yönelik bütün değerlendirmeleri bu kapsama dahil edilebilir (Yang ve Zhu, 2006: 678). Kotler (2000) “müşteri memnuniyeti ya da memnuniyetsizliğini, müşterilerin beklentileri ile elde ettikleri değer karşılaştırılması sonucunda müşterinin hissettiği hoşnutsuzluk veya hayal kırıklığı” olarak tanımlamıştır.

Kotler ve Armstrong 2012 yılında yaptıkları bir çalışmada müşteri memnuniyetini “bir fiziksel mal ve hizmetin kullanımından sonra müşteri tarafından algılanan performansın, müşteri beklentilerini hangi ölçüde karşıladığı, memnuniyet ya da memnuniyetsizliğin belirleyicisi olmaktadır” şeklinde açıklamışlardır.

Müşterinin memnuniyetini en genel anlamda, ihtiyaçların ve beklentilerin satın alınan ürün ya da hizmet tarafından tatmin edilmesi olarak tanımlamak mümkündür.

2.2.1. Müşteri Memnuniyetinin Önemi

Müşteri memnuniyeti hem müşteriler açısından hem de işletmeler açısından oldukça önem arz etmektedir. Müşteriler ödedikleri bedel karşılığında tatmin olmak isterlerken, işletmeler ise maksimum kâr elde edebilmek için müşteri memnuniyetini önemsemektedir.

2.2.1.1. Müşteri Memnuniyetinin Müşteri Açısından Önemi

Müşteriler açısından memnuniyet, satın alınan ürün ya da hizmete ödenen bedel ile doğrudan ilişkilidir. Müşteri, ödediği bedel karşılığında ürüne yönelik değerlendirme yapmaktadır.

Günümüzün pazarlama dünyasında müşteriler, satın almaya hazır kişiler değil, bireysel olarak ihtiyaç ve beklentileri olan kişilerdir. Bu ihtiyaçlar ile beklentilerini fark eden işletmeler, müşteriler açısından bir adım önde tutulmaktadır. Kendisine önem verildiğini hisseden müşteri, o işletmeye karşı kendisini duygusal olarak yakın hissetmektedir. Bu durum müşterileri, tekrar satın almaya yönlendirmektedir.

2.2.1.2. Müşteri Memnuniyetinin İşletmeler Açısından Önemi

Yüksek rekabet koşullarında fark yaratmak ve rakipler arasında öne çıkmak için müşteri memnuniyeti işletmeler açısından oldukça önem arz etmektedir. Buttle (1996)’a göre, müşteri tatmini işletmeler için pazar payını koruma konusunda bir gösterge olabilmektedir.

Yeni geliştirilen ürün ya da teknolojiler rakipler tarafından taklit edilebilir unsurlardır. Ancak müşteriler ile geliştirilen iyi ilişkilerin taklidi oldukça maliyetli ve zor olmaktadır.

Müşterilere sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesi, müşterilerin işletmeye karşı sadakat geliştirmesini sağlamaktadır. Bu durum ise müşterinin işletmeyi çevresine daha fazla tavsiye etmesine neden olmaktadır.

Sadık müşteriler yaratmak isteyen işletmeler, müşterilerini tanımalı, onları dinlemeli ve anlamalıdır. Ayrıca müşterilerinin şikâyetlerine değer vermeli ve bu şikâyetleri en hızlı biçimde çözüme ulaştırmalıdır. Bu noktada müşteri şikâyetleri, işletmeler açısından bir problem değil, önemli bir fırsattır. Pazarda son söz müşteriye aittir ve müşteri memnuniyeti merkezli bir işletme müşterilerine enerji, zaman ve para tasarrufu sağlamalıdır.

Sadık müşteri, her zaman işletmenin en kârlı müşterisidir ve daha fazla satın alma gerçekleştirir. Kendisi ile sıcak ilişkiler içerisinde giren işletmelere karşı müşteriler, o işletme ile olan ilişkilerini sürdürme eğilimindedir.

İşletmeler açısından müşteri memnuniyetinin önemli olmasının bir nedeni de, memnun olmayan müşterinin, memnuniyetsizliğini çevresi ile paylaşarak diğer müşterileri etkileyebilme potansiyelidir.

2.2.2. Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Bedel ödeyerek satın alma işlemini gerçekleştiren tüketici, aldığı ürünün ihtiyaçlarını karşılama beklentisini beklemektedir. İhtiyaçlarının karşılanması ile tatmin olan müşteri işletmeye karşı pozitif duygular besleyebilmektedir.

Tüketicilerin memnun olup olmamasını etkileyen bir çok neden vardır. Müşteri beklentileri, algılanan kalite, algılanan değer, şikâyetler ve bu şikâyetler sonucunda sağlanan geri bildirimler, müşteri bağlılığı bu nedenleri oluşturmaktadırlar.

2.2.2.1. Müşteri Beklentileri

Tüketicinin bir ürün ya da hizmetten beklentisi, ondan umduğu performanstır. Spreng vd. (1996) yaptıkları bir çalışmada “beklentileri ürünün kalitesine veya gelecekteki performansına ilişkin inançlar” olarak tanımlamışlardır.

Müşteri bir ürünü satın alırken satıcıdan, izlemiş olduğu reklamdan ve çevresinden duyduğu övgülerden olumlu yönde etkilenerek satın alma kararı vermektedir. Bu etkiler müşteri üzerinde ürüne yönelik bir beklenti yaratmaktadır.

İşletmeler, beklentilerin ve ihtiyaçların kişisel farklılıklar doğurabileceğini öğrenebilmelilerdir. Bir müşterinin, bir bilgisayardan beklentisi iş hayatında kendisine fayda sağlamak olabileceği gibi bir başka müşterinin ise beklentisi piyasadaki grafik özellikleri yüksek bütün bilgisayar oyunlarını çalıştırması olabilir. Bu noktada işletme, müşterinin ihtiyaçları doğrultusunda ürünler geliştirerek farklı beklentileri olan müşterilerin memnuniyetini sağlayabilir.

Müşterilerin ihtiyaçlarını ve isteklerini önceden tahmin ederek, beklentinin karşılanması ve hatta bu beklentiden daha da iyisini yapmak, müşterini tatminini sağlamakla beraber, müşterinin tekrar satın almasını ve işletmeye sadık bir müşteri olarak kalmasına katkı sağlayacaktır.

2.2.2.2. Algılanan Kalite

Müşteriler için algılanan kalite yalnızca ürün ve hizmete bağlı değildir. Müşteriler işletme ile aralarında olan ilişkiye de değer vermektedir. Müşteriler iyi ilişkiler kuran bir işletme, müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini anlayarak buna uygun taktik ya da stratejiler geliştirebilir.

Algılanan kalite temelde, müşteri beklentilerinin, müşteri açısından tatmin edilme düzeyidir. Algılanan kalite, müşterilerin beklentileri ile doğru oranda ise müşteri tatmininin sağlanmasına da olumlu bir etkisi bulunmaktadır. Ancak algılanan kalite ile müşteri beklentileri arasında bir fark olması, müşterinin tatmin olmasına olumsuz bir etkisi olmaktadır.

Zeithaml (1988)'a göre algılanan kalitenin özellikleri şunlardır:

- Algılanan kalite, tarafsız veya reel kaliteden farklıdır.
- Algılanan kalite, bir ürüne özgü özelliklerden daha çok soyuttur.
- Algılanan kalite, müşterinin ürünü satın alma aşamasında diğer markaların da aralarında bulunduğu bir kümeden yaptığı değerlendirmedir.

2.2.2.3. Algılanan Değer

Şimşek ve Noyan (2009) algılanan değeri, “müşterilerin satın alma sonrasında mal ve hizmetlerin kalitesine göre fiyatı ve ödenen fiyata göre kalitesi hakkında yaptığı değerlendirmeleri içeren bir kavram” şeklinde açıklamışlardır.

Zeithaml (1988) algılanan değeri “verilenle alınan arasındaki farkın karşılaştırılmasıyla ortaya çıkan bir kavram” şeklinde açıklamıştır.

En genel biçimde ifade edecek olursak algılanan değer, fiyatla kalite arasındaki dengedir.

Bu tanımlara göre, müşteri satın aldığı ürünün ödediği fiyat ile harcadığı zamana değip değmediğine dair bir karşılaştırmasını yaparak üründen elde ettiği faydalar ile maliyetlerini kıyaslamaktadır. Şimşek ve Noyan (2009)'a göre, “tüketici, satın alma eyleminden sonra faydayı ya da maliyeti arttıracak bir deneyim yaşadığında, mal ya da hizmetin algılanan değeri de artmakta ya da azalmaktadır.”

2.2.2.4. Müşteri Şikayetleri

Amacı müşteri memnuniyetini sağlamak olan işletmelerin, müşteri şikayetlerine de en az müşteri memnuniyeti kadar önem arz etmektedir.

Memnuniyetsiz müşterilerin yalnızca %4'ü işletmeye geribildirimde bulunmaktadır (Barış, 2006: 54-55). Bu nedenle memnun olmayan müşterilerin şikayetlerini 25 kat olarak değerlendirmek mantıklı olacaktır (Alabay, 2012: 138). Şikayette bulunmayan memnuniyetsiz müşterilerin büyük bir çoğunluğu ise işletmeyi terk etme yoluna gitmektedir. Bu nedenle, şikayette bulunan %4'lük kesim eğer şikayet yönetimi doğru yapılırsa geri kazanılabilmektedir.

Şikayetler aslında işletmeler için birer fırsattır. Ürün ile ilgili olan bir şikayeti çözmeye gayret ederken, bu şikayeti ürünün üretim sürecine dahil ederek tekrar ortaya çıkmasını engelleyebilmektedir.

Şikayetler işletme açısından ve müşteri açısından bakıldığında farklılıklar göstermektedir. İşletmeler açısından bakıldığında, şikayetin konusu ürünün üretiminde olan bir problemdir. Ancak müşteri için şikayetin nedeni, beklentilerinin karşılanamamasıdır.

İşletmelerin şikayetleri ciddiye alarak çözmeye çalışması, müşterilerin işletmeye bakışını olumlu anlamda etkileyebilmektedir.

2.2.2.5. Müşteri Bağlılığı

Geçmişte pazarlamada asıl olan üretim iken günümüzde müşteriler, işletmeler açısından hayati bir öneme sahiptir. Pazarlamanın yaşadığı bu tarihsel değişim, günümüzde müşteriler içinde geçerlidir.

Müşterilerin istekleri ve ihtiyaçlarının değişmesinin yanında artık beklentileri de yükselmiştir. Bu durum, işletmelerin müşterileri tatmin etmek ve müşteri sadakatini sağlamalarını daha da zorlaştırmıştır.

Tellis vd. (1998), bağlılığı “bazı markaları fazla miktarda satın alma ya da yinelenen satın alma sıklığı” olarak tanımlamıştır.

2.3. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

Günümüzde müşteri memnuniyeti, işletmelerin kârlılık düzeylerini doğrudan etkileyen kriterlerden birisi haline dönüşmüştür. Bu sebeple müşteri memnuniyetinin ölçülebilmesi işletmeler

için oldukça önemli bir hâl almıştır. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi genel olarak, nihai tüketici ile mâl ve hizmetleri üreten işletme arasındaki deneyimler olarak tanımlanabilir.

Müşteriler ile gerçekleştirilecek fokus grup görüşmeleri, müşterilere uygulanacak olan anket tekniği, danışma panelleri ve kritik olay teknikleri müşteri memnuniyeti ölçülmesinin yöntemlerinden birisidir.

2.3.1. Fokus Grup Görüşmeleri

Fokus grup görüşmelerii katılımcı gruplarıyla yapılan ve katılan tüm kişileri ilgilendiren bir araştırma modelidir. Bu modelde katılımcıların duyguları, düşünceleri, istekleri gibi değişkenlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Fokus grup görüşmelerine katılan bireyler genellikle mal ya da hizmeti deneyimlemiş kişilerdir. Bu görüşmelerin sonunda yapılan değerlendirmelerde, tüketicinin istediği değişiklikler ya da geliştirmeleri ortaya çıkarmaktadır.

Fokus grup görüşmelerinin en önemli avantajı, bir beyin fırtınası ortamının yaratılmasıdır. Bir diğer avantajı ise, katılımcıların işletmeye ya da mal veya hizmete olan tutumlarının değil, deneyimlerine göre hareket etmeleridir.

Bu modelin en önemli dezavantajı ise, görüşme süresince katılımcılara, birebir görüşmelere oranla, daha az zaman verilmesidir.

İdeal bir fokus grup araştırmasında en az 3 fokus grup olmalı ve bu gruplar en az 6, en fazla 12 kişiden oluşmalıdır (İftar, 2004: 3)

2.3.2. Anket Tekniği

Anket tekniği, müşterilerin tatmin düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılan bir yöntemdir. İşletmelerin yapacağı kampanyaların çeşidi ve süresi ile yoğunluğu bu yöntemle tespit edilebilmektedir. Mahmadaliev (2017) anket tekniği ile, müşterilerin değişen ihtiyaç ve beklentilerine karşılık verme fırsatı oluşturmak ve uygulanmakta olan fiyat politikaları hakkındaki görüşleri belirlemenin kolay olduğunu belirtmiştir.

Anket verileri yazılı bir şekilde toplanmayabilir. Elektronik mail, telefon ya da internet siteleri aracılığıyla da anket verileri elde edilebilmektedir.

2.3.3. Danışma Panelleri

Panel, önceden belirlenmiş bir konu hakkında katılımcılara uzmanlar aracılığıyla bilginin aktarılmasıdır. Paneller sürekli ve süreksiz paneller şeklinde iki biçimde yürütülür (Burucuoğlu, 2011: 22). Sürekli panellerde çoğunlukla satın alma davranışı gibi davranışlar üzerinde durulmaktadır. Bu panellerin en önemli avantajı, bilgi akışında sürekliliğin sağlanmasıdır.

2.3.4. Kritik Olay Tekniği

Kritik olay tekniği, müşterilerin ya da çalışanların kritik nitelik taşıyan işler ya da olaylar karşısındaki davranışlarının değerlendirildiği bir yöntemdir (Burucuoğlu, 2011: 23). Bu teknik, insan davranışlarını gözlemlemek amacıyla kullanılan bir süreci içinde barındıran sınıflandırma yöntemidir (Odabaşı, 2000: 157).

Bu teknikte, çalışanlar yani iç müşteriler ile dış müşteriler, kendilerini tatmin eden ya da etmeyen durumları yaşadıkları olaylarla anlatarak rapor oluştururlar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.ZORUNLU EĞİTİM SÜRESİNİN İÇ MÜŞTERİ GÖRÜŞLERİNE ETKİSİ: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Zorunlu eğitimin temel amacı, kişinin kendi kişiliğine ve yeteneğine uygun bir mesleği seçmesi ve bu meslek ile kendisini bütünleştirmesidir. Bu noktada zorunlu eğitim, kişinin hem kendisini hem de yeteneklerini ortaya çıkarması noktasında öğretmenler aracılığı ile bir takım faaliyetlerde bulunmaktadır.

Eğitim sistemlerinde, ders programlarında ve ders içeriklerinde yapılan değişiklikler hem öğrenciler hem de öğretmenlerin eğitime olan görüşlerini etkilemektedir. Eğitim öğretim kalitesi, öğrencilerin okula olan ilgileri, sınıf geçmenin kolaylaşması bu görüşlerin bazılarıdır.

Bu araştırmanın amacı, halen İstanbul ilinde öğretmenlik görevini sürdüren kişilerin, zorunlu eğitim süresinden memnun olup olmadıklarını tespit etmektir. Daha önce böyle bir çalışmanın yapılmamış olması, çalışmayı alanında özgün kılmaktadır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın veri toplama aracı ankettir. Anket, katılımcılarla birebir görüşme ve online anket formu aracılığıyla ulaştırılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu Kılıç (2017)'in Türkiye'de Zorunlu Eğitim Süresinin Hizmet Sektörüne Etkisi: Trabzon Sanayisi Örneği isimli yüksek lisans tezinde kullanmış olduğu anket formundan uyarlanmıştır.

Hazırlanan anket formu, ilk etapta 15 öğretmene uygulanmış ve öğretmenlerin geri dönüşleri sonucunda düzeltmeler yapılarak son halini almıştır.

Anketin ilk bölümünde cinsiyet, yaş, mesleki deneyim süresi, öğretmenlik branşları, mezun oldukları üniversite ile zorunlu eğitim süresinin kaç yıl olması gerektiğini düşündüklerini içeren kişisel bilgilere yönelik sorular sorulmuştur.

İkinci bölümde ise öğretmenlere zorunlu eğitim süresinin uzun veya kısa olmasının neden olduğu 15 yargıya 5'li likert ölçeği aracılığı ile katılıp katılmadıkları sorulmuştur.

Hazırlanan likert ölçekte 1- kesinlikle katılmıyorum, 2- katılmıyorum, 3- katılıp katılmama oranım eşit, 4- katılıyorum ve 5- kesinlikle katılıyorum ifadelerine karşılık gelmektedir.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, İstanbul ilinde öğretmenlik görevini yürüten bireylerdir. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır ve toplam örnek hacmi 408'dir. Sonuçlar örnekleme için geçerlidir ana kütleye genellenemez ancak ana kütle hakkında bilgi verebilir.

3.3.1. Örneklem Süreci ve Verilerin Toplanması

Araştırmanın örneklemini İstanbul ili Esenler ilçesinde bulunan Ressam Şevket Dağ İlköğretim okulu, İbrahim Turhan Anadolu Lisesi, İbrahim Turhan Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Esenler Kültür Temel Lisesi, Atışalanı Anadolu Lisesi, Bakırköy ilçesinde bulunan Bakırköy Güzel Sanatlar Lisesi, Bakırköy Anadolu Lisesi, Bakırköy Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Güngören ilçesine bağlı Güngören Erdem Bayazıt Anadolu Lisesi'nden toplam 301 öğretmen ile online olarak Google formlardan oluşturulan ankete katılım sağlayan 107 öğretmen oluşturmaktadır.

Oluşturulan anket formu katılımcılara 01.03.2019 – 01.04.2019 tarihleri arasında uygulanmıştır.

3.4. Araştırmanın Sorusu

Araştırmada, zorunlu eğitim süresinin iç müşteri görüşlerine etkisini, eğitim sektöründe görev alan çalışanların demografik özelliklerine göre görüşlerini ortaya çıkarabilmek amacıyla araştırma sorusu aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Zorunlu eğitim süresinin iç müşteri görüşlerine göre farklılıkları nelerdir?

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma için elde edilen verilerin analizine araştırmanın güvenilirliğine ait sonuçlar ile başlanacaktır. Sonra araştırmaya katılan öğretmenlerin demografik özelliklerine göre dağılımlarına ve zorunlu eğitim süresinin kaç yıl olması gerektiğine dair düşüncelerine yer verilecektir. Ardından ankette bulunan yargılara verilen cevapların frekans tabloları verildikten sonra araştırma sorusu test edilerek araştırmaya ait verilerinin analizi sonlanacaktır.

3.5.1. Araştırmanın Güvenirliği

Araştırma için uygulanan anket formunun güvenilirliğini görmek amacıyla Cronbach's Alpha testinden faydalanılmıştır. Tablo 1'te görüldüğü gibi Alpha değeri ,947 olarak hesaplanmıştır. Bu değer araştırma sonuçlarının son derece güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 1: Güvenilirlik Analizi Sonucu

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
0,947	15

3.5.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan öğretmenlerin demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 2, Tablo 3, Tablo 4, Tablo 5 ve Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 2: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekanslar	Yüzdeler
Kadın	280	68,6
Erkek	128	31,4
Toplam	408	100,0

Araştırmaya katılan 408 kişiden 280'i kadın, 128'i ise erkektir. Katılımcıların %68,6'sını kadınlar, %31,4'ünü ise erkekler oluşturmaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların Yaş Frekansı Tablosu

Yaş	Frekanslar	Yüzdeler
26 ve altı	57	14,0
27 – 34	171	41,9
35 – 42	104	25,5
43 - 49	55	13,5
50 ve üzeri	21	5,1
Toplam	408	100,0

Katılımcılara uygulanan ankette yaş açık uçlu bir şekilde sorulmuştur. Veriler elde edildikten sonra yaş sorusu 26 ve altı, 27 – 34, 35 – 42, 43 – 49 ve 50 ve üzeri şeklinde sınıflandırılmıştır.

Çalışmaya katılan öğretmenlerin %41,9'u 27-34 yaş aralığındadır, en az katılım ise %5,1 ile 50 yaş ve üzeri öğretmenler tarafından sağlanmıştır.

Tablo 4: Katılımcıların Deneyim Frekansı

Deneyim	Frekanslar	Yüzdeler
0-7 yıl: yalnızca 12 yıllık sistem	184	45,1
8-15 yıl : 8 ve 12 yıllık sistem	132	32,4
+15 yıl: 5, 8 ve 12 yıllık sistemler	92	22,5
Toplam	408	100,0

Anket formunda katılımcılara meslekteki deneyim süreleri açık uçlu bir şekilde sorulmuştur. Analizi kolaylaştırmak adına, katılımcıların mesleki deneyim süreleri, hangi eğitim sistemlerinde çalıştıklarını ortaya çıkarmakta kullanılmıştır.

Buna göre katılımcıların %45,1'i son 7 yıl içerisinde öğretmenlik görevine başlamış ve yalnızca 12 yıllık zorunlu eğitim sisteminde görev almıştır. Katılımcıların %32,4'ü ise hem 8 yıllık hem de 12 yıllık zorunlu eğitim sistemlerinde görev almışlardır. %22,5'lik kesim ise 5 yıl, 8 yıl ve 12 yıllık sistemlerde görev almışlardır.

Tablo 5: Katılımcıların Branş Dağılımı

Branş	Frekanslar	Yüzdeler
Yabancı Dil	44	10,8
Rehberlik	13	3,2
Sınıf	85	20,8
Görsel Sanatlar	7	1,7
Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi	22	5,4
Coğrafya	21	5,1
Fen Bilgileri	54	13,2
Matematik	49	12,0
Teknik Branşlar	7	1,7
Tarih	25	6,1
Türk Dili ve Edebiyatı	42	10,3
Felsefe Grubu	12	2,9
Müzik	5	1,2
Sosyal Bilgiler	7	1,7
Bilgisayar	5	1,2
Beden Eğitimi	10	2,5
Toplam	408	100,0

Çalışmaya 16 farklı branştan öğretmen katılım sağlamıştır. Fizik, Kimya, Biyoloji ve Fen Bilimleri öğretmenleri Fen Bilimleri branşı adı altında, Sosyoloji, Psikoloji, Felsefe ve Mantık branşları da Felsefe Grubu branşı altında tek başlıkta toplanmıştır.

Çalışmaya katılan öğretmenlerin %20,8'i sınıf öğretmenidir. En az katılım ise %1,2 ile Bilgisayar ve Müzik branşlarında sağlanmıştır.

Tablo 6: Katılımcıların Mezun Oldukları Üniversite Dağılımı

Üniversite	Frekanslar	Yüzdeler
Anadolu	27	6,6
Karadeniz Teknik	16	3,9
Sakarya	9	2,2
Hayat Mustafa Kemal	3	,7
Fırat	4	1,0
İstanbul Aydın	4	1,0
Trakya	18	4,4
Marmara	32	7,8
Kastamonu	3	,7
Dokuz Eylül	14	3,4
Abant İzzet Baysal	9	2,2
Dicle	7	1,7
Atatürk	13	3,2
Uludağ	14	3,4
Niğde	8	2,0
Kocaeli	7	1,7
Cumhuriyet	4	1,0
Hacettepe	6	1,5
Ankara	8	2,0
İstanbul	40	9,8
Çanakkale 18 Mart	12	2,9
Gazi	19	4,7
Amasya	3	,7
Celal Bayar	3	,7
Pamukkale	9	2,2
Ondokuz Mayıs	12	2,9
Orta Doğu Teknik	4	1,0
Selçuk	14	3,4
Beykent	1	,2

Tablo 6'nın devamı

Üniversite	Frekanslar	Yüzdeler
Akdeniz	1	,2
Yıldız Teknik	6	1,5
Mimar Sinan	4	1,0
İstanbul Kültür	1	,2
Yüzüncü Yıl	4	1,0
Giresun	5	1,2
İstanbul Teknik	2	,5
Şeyh Edebali	2	,5
Kafkas	4	1,0
Mehmet Akif Ersoy	2	,5
Balıkesir	6	1,5
İnönü	5	1,2
Süleyman Demirel	3	,7
Ege	3	,7
Afyon Kocatepe	1	,2
Erciyes	6	1,5
Kırıkkale	2	,5
Çukurova	5	1,2
Kırklareli	2	,5
Karabük	2	,5
Recep Tayyip Erdoğan	1	,2
Kilis 7 Aralık	1	,2
Muğla Sıtkı Kocaman	3	,7
Adnan Menderes	1	,2
Necbettin Erbakan	3	,7
Çankaya	1	,2
Eskişehir Osmangazi	1	,2
Hitit	1	,2
Harran	1	,2
Dumlupınar	1	,2

Tablo 6'nın devamı

Üniversite	Frekanslar	Yüzdeler
Gaziantep	1	,2
Bayburt	1	,2
Muş Alparslan	1	,2
Adıyaman	1	,2
Gaziosmanpaşa	1	,2
Toplam	408	100

Çalışmaya katılım sağlayan öğretmenler 64 farklı üniversiteden mezun olmuşlardır. %9,8 ile en çok mezun olunan üniversite İstanbul Üniversitesi'dir. İstanbul Üniversitesi'ni %7,8 ile Marmara Üniversitesi takip etmektedir. Bu iki üniversitenin toplam mezun sayısı 72'dir ve araştırmaya katılan öğretmenlerin %17,6'sını oluşturmaktadırlar.

3.5.3. Zorunlu Eğitim Süresinin Kaç Sene Olması Gerektiğine Dair Görüşler

Araştırmaya katılan öğretmenlere zorunlu eğitim süresi kaç sene olmalıdır diye sorularak bu konudaki görüşleri alınmıştır.

Tablo 7: Öğretmenlerin Zorunlu Eğitim Süresine Dair Görüşleri

Zorunlu Eğitim Süresi	Öğretmenlerin Görüşleri
Karşıyım	1,0
1	,2
3	,2
4	1,0
5	16,9
6	1,0
7	,2
8	48,0
9	3,7
10	4,9
11	5,6
12	14,5

Tablo7'nin devamı

Zorunlu Eğitim Süresi	Öğretmenlerin Görüşleri
13	1,7
15	,2
16	,5
Düşünmedim	,2
Toplam	100,0

Tablo 7'de görüldüğü gibi katılımcıların %1'i eğitimin zorunlu olmasını desteklemez iken 1 öğretmen bu konuda hiç düşünmediğini belirtmiştir. Katılımcıların %48'i zorunlu eğitim süresinin 8 sene olmasını düşünmektedir. %16,9'luk kesim zorunlu eğitim süresinin 5 sene olması gerektiği fikrine sahipken %14,5'lik bir kesim ise zorunlu eğitimin 12 yıl olmasını düşünmektedir.

3.5.4. Anket Sorularına Dair Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan 408 öğretmenin zorunlu eğitim süresi ile ilgili 15 yargıya ait frekans dağılımları soruldukları sırayla incelenmiştir.

Tablo 8: “Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Verilen Eğitimin Basitleşmesine Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	64	15,7
Katılmıyorum	43	10,5
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	51	12,5
Katılıyorum	82	20,1
Kesinlikle Katılıyorum	168	41,2
Ortalama: 3,61; Standart Sapma: 1,49		

Öğretmenlerin büyük bir çoğunluğu zorunlu eğitim süresinin uzun olmasının, verilen eğitimi basitleştirmesine neden olduğunu düşünmektedir. Bu yargıya katılanların oranı %61,3 iken, %26,2'lik kesim ise böyle bir düşünceye sahip değildir.

Tablo 9. “Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Verilen Eğitimin Gerçek Hayatta Kullanılmamasına Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	49	12,0
Katılmıyorum	52	12,7
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	65	15,9
Katılıyorum	93	22,8
Kesinlikle Katılıyorum	149	36,5
Ortalama: 3,59; Standart Sapma: 1,39		

Katılımcıların %59,3’ü zorunlu eğitim süresinin uzun olmasının verilen eğitim gerçek hayatta kullanılmamasına sebep olduğunu düşünmektedir. Bunun aksine %24,7’lik kesim ise bu yargıya katılmamaktadır.

Tablo 10 “Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Zeki Kişilerin Körelmesine Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	65	15,9
Katılmıyorum	61	15,0
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	75	18,4
Katılıyorum	69	16,9
Kesinlikle Katılıyorum	138	33,8
Ortalama: 3,38; Standart Sapma: 1,47		

Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, zeki kişilerin körelmesine sebep olmaktadır yargısına katılımcıların %50,7’si katılmaktadır. %30,9’luk kesim ise bu yargıya katılmamaktadır.

Tablo 11. “Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Yüksek Eğitim Gerektirmeyen Meslekleri Yerine Getirecek Eleman Bulunamamasına Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	31	7,6
Katılmıyorum	33	8,1
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	47	11,5
Katılıyorum	84	20,6
Kesinlikle Katılıyorum	213	52,2
Ortalama: 4,02; Standart Sapma: 1,28		

Katılımcıların %72,8'lik kesimi zorunlu eğitim süresinin uzun olmasının, yüksek eğitim gerektirmeyen meslekleri yerine getirecek eleman bulunamamasına sebep olduğu yargısına katılmaktadır. %15,7'lik kesim ise bu yargıya katılmamaktadır.

Bu yargıya katılımın çok yüksek olması öğretmenlerin yüksek eğitim gerektirmeyen meslekleri yerine getirecek eleman bulunamamasına sebep olduğunu düşündüklerini net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Yüksek eğitim gerektirmeyen meslekleri, son yıllarda ülkemize gelen Suriyeli mültecilerin ucuz iş gücü nedeniyle yerine getirdiği göz önüne alındığında durumun ciddiyeti gözler önüne çıkmakta ve öğretmenlerin bu yargıya yüksek oranda katılma nedenlerini açıklamaktadır.

Tablo 12. “Zorunlu Eğitim Süresinin Kısaldığı ile Kişilerin Erken Yaşta Meslek Sahibi Olmaları İşsizliğin Azalmasına Sebep Olacaktır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	37	9,1
Katılmıyorum	47	11,5
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	62	15,2
Katılıyorum	97	23,8
Kesinlikle Katılıyorum	165	40,4
Ortalama: 3,75; Standart Sapma: 1,33		

Ankete katılan öğretmenlerin %64,2'si zorunlu eğitim süresinin kısaldığı ile kişilerin erken yaşta meslek sahibi olmaları işsizliğin azalmasına sebep olacaktır yargısına katılmaktayken

%20,6'lık kesim bu yargıya katılmadıklarını belirtmiştir. Buna göre öğretmenlerin yarısından fazlası zorunlu eğitim süresinin uzun olmasının işsizliğin artmasına neden olduğu tespitini yapmıştır.

Tablo 13. “Zorunlu Eğitim Süresinin Uzun Olması, Hizmet İşletmelerinde Yetişmiş Eleman Yetersizliğine Sebep Olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	31	7,6
Katılmıyorum	46	11,3
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	61	15,00
Katılıyorum	106	26,0
Kesinlikle Katılıyorum	164	40,2
Ortalama: 3,80; Standart Sapma: 1,28		

Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, hizmet işletmelerinde yetişmiş eleman yetersizliğine sebep olmaktadır yargısına katılımcıların %66,2'si katıldıklarını belirtmişlerdir. %18,9'luk kesim ise bu yargıya katılmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 14 “Sınıfta Kalmanın Az Olduğu Bir Eğitim Sistemi, Kişilerin Bilinçsiz Meslek Seçmelerine Sebep olmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	20	4,9
Katılmıyorum	18	4,4
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	34	8,3
Katılıyorum	91	22,3
Kesinlikle Katılıyorum	245	60,0
Ortalama: 4,28; Standart Sapma: 1,10		

Katılımcıların çok büyük bir bölümü sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sistemi, kişilerin bilinçsiz meslek seçimlerine sebep olmaktadır yargısına katıldıkları belirtmiştir. Bu yargıya katılanların oranı %82,3 iken, yalnızca %9,3'lük kesim bu yargıya katılmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 15. “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Eğitimin Kalitesi Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	45	11,0
Katılmıyorum	41	10,0
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	50	12,3
Katılıyorum	72	17,6
Kesinlikle Katılıyorum	200	49,00
Ortalama: 3,84; Standart Sapma: 1,40		

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %66,6'sı zorunlu eğitim süresinin artmasının eğitim kalitesini azalttığını düşünmektedir. %21'lik kesim ise bu görüşe katılmamaktadır. Tablo 8'deki zorunlu eğitim süresinin uzun olması, verilen eğitimin basitleşmesine sebep olduğuna yönelik yargı ile sonuç olarak benzerlik göstermektedir. Tablo 8'deki yargıya katılım oranı %61,3 iken, Tablo 15'de zorunlu eğitim süresi arttıkça eğitim kalitesi azalmaktadır yargısına katılanların oranı %57,6'dır.

Tablo 16. “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Okula/Eğitime Karşı İlgileri Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	34	8,3
Katılmıyorum	30	7,4
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	37	9,1
Katılıyorum	89	21,8
Kesinlikle Katılıyorum	218	53,4
Ortalama: 4,05; Standart Sapma: 1,29		

Katılım sağlayan öğretmenlerin %75,2’si, zorunlu eğitim süresinin artmasıyla öğrencilerin eğitime/okula karşı ilgilerinin azalmakta olduğu yargısına katılmaktadır. Katılımcıların yalnızca %15,7’si bu yargıya katılmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 17. “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Eğitim ve Öğretimin Kalitesi Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	45	11,0
Katılmıyorum	46	11,3
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	40	9,8
Katılıyorum	86	21,1
Kesinlikle Katılıyorum	191	46,8
Ortalama: 3,81; Standart Sapma: 1,40		

Katılımcıların % 67,9’u zorunlu eğitim süresinin artmasının eğitim ve öğretim kalitesini azalttığını belirtmiştir. Bu görüşün aksini düşünenlerin çalışmaya katılım oranı %22,3’tür.

Tablo 8’deki zorunlu eğitim süresinin uzun olması verilen eğitimin basitleşmesine sebep olmaktadır ve Tablo 15’deki zorunlu eğitim süresi arttıkça, eğitimin kalitesi azalmaktadır yargılarına dair katılım sonuç itibari ile tutarlılık göstermektedir. Tablo 8’de katılım oranı %61,3 iken Tablo 15’de %66,6’dır

Tablo 18. “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğretmenlerin Öğrencilerden Memnuniyeti Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	41	10,0
Katılmıyorum	41	10,0
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	50	12,3
Katılıyorum	85	20,8
Kesinlikle Katılıyorum	191	46,8
Ortalama: 3,84; Standart Sapma: 1,37		

Katılımcıların %67,6’sı zorunlu eğitim süresinin artmasının öğretmenlerin öğrencilerden memnuniyetini azaltmaktadır yargısına katılırken, %20’lik kesim ise bu yargıya katılmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 19: “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Ders Çalışma Düzeyleri Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	35	8,6
Katılmıyorum	42	10,3
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	54	13,2
Katılıyorum	102	25,0
Kesinlikle Katılıyorum	175	42,9
Ortalama: 3,83; Standart Sapma: 1,31		

Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin ders çalışma düzeyleri azalmaktadır yargısına katılımcıların %67,9’u katıldıklarını belirtmiştir. Bunun aksine, %18,9’luk kesim ise bu yargıya katılmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 20: “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Sınıf Geçmek Kolaylaşmıştır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	18	4,4
Katılmıyorum	24	5,9
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	37	9,1
Katılıyorum	90	22,1
Kesinlikle Katılıyorum	239	58,6
Ortalama: 4,25; Standart Sapma: 1,11		

Zorunlu eğitim süresi arttıkça, sınıf geçmek kolaylaşmıştır yargısına katılan öğretmenlerin oranı %80,7'dir. Bunun aksine bu yargıya katılmayan öğretmenlerin oranı ise yalnızca %10,3'tür.

Tablo 21: “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Öğretmenlere Karşı Saygısız Davranışları Artmıştır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	30	7,4
Katılmıyorum	37	9,1
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	43	10,5
Katılıyorum	76	18,6
Kesinlikle Katılıyorum	222	54,4
Ortalama: 4,04; Standart Sapma: 1,29		

Katılımcıların %73'ü zorunlu eğitim süresi arttıkça öğrencilerin öğretmenlere karşı saygısız davranışları artmıştır yargısına katıldıklarını belirtmiştir. Bu yargıya katılmayanların oranı ise %16,5'tir.

Tablo 22: “Zorunlu Eğitim Süresi Arttıkça, Öğrencilerin Üniversite Kazanma Oranı Azalmaktadır.” Sorusunun Frekans Dağılımı

	Frekanslar	Yüzdeler
Kesinlikle Katılmıyorum	56	13,7
Katılmıyorum	66	16,2
Katılıp Katılmama Oranım Eşit	70	17,2
Katılıyorum	82	20,1
Kesinlikle Katılıyorum	134	32,8
Ortalama: 3,42; Standart Sapma: 1,43		

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %52,9'u zorunlu eğitim süresinin artmasının öğrencilerin üniversite kazanma oranını azalttığı görüşüne sahiptir. %29,9'luk bir kesim ise bu görüşe katılmadıklarını belirtmiştir.

3.5.5. Araştırma Sorusunun Test Edilmesi

Ankete katılan öğretmenlere demografik özelliklerine göre toplam 15 adet yargıya katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Öğretmenlerin bu yargı cümlelerine katılımları arasında fark olup olmadığını görmek için Independent t-Test ve Tek Yönlü ANOVA analizleri kullanılmıştır. Araştırma sorusunu test etmek için kullanılan analiz sonuçları ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Kalaycı (2017) t-Testi'ni iki örneklem grubu arasında ortalamalar bakımından fark olup olmadığını araştırmak için kullandığını açıklamıştır. t-Testi her zaman iki farklı ortalamayı karşılaştırır. Tek yönlü ANOVA analizinde ise ikiden fazla örneklem grubu arasındaki ortalamalar ölçülmektedir. Bu çalışmada anlamlılık düzeyi $< 0,05$ anlamlı olarak kabul edilmiştir.

t-Testi normallik dağılımı aramaktadır. George ve Mallery (2010)'ye göre "Çoğu psikometrik amaç için ± 1.0 arasındaki Kurtosis değerinin mükemmel olduğu kabul edilir, ancak bazı durumlarda özel uygulamaya bağlı olarak ± 2.0 arasındaki değer de kabul edilebilir.". Bu çalışmadaki yargıların tamamında Skewness ve Kurtosis değerleri ± 2.0 aralığındadır. Bu durum, verilerin normal dağıldığını göstermektedir.

Tablo 23: Cinsiyete Göre t-Test Sonuçları

Değişkenler	Ortalamalar		Independent t-Test	
	Kadın	Erkek	F	P
Yargı 14	3,95	4,23	2,993	,045

Tablo 23'te ki t-test sonuçlarına göre, $0,05$ 'ten küçük olan yargı ($,045$) ile zorunlu eğitim süresi çalışanları olan öğretmenler arasında cinsiyet bakımından anlamlı bir fark vardır. Tabloda da görüldüğü üzere, cinsiyet bakımından anlamlı fark yalnızca yargı 14'te görülmektedir.

Yargı 14; zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin öğretmenlere karşı saygısız davranışlarının arttığı fikrinin kadın öğretmenler arasındaki ortalaması $3,95$ iken, erkek öğretmenler arasındaki ortalaması $4,23$ 'tür.

Tablo 24: Mesleki Deneyim Süresine Göre Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalamalar			ANOVA Testi	
	0-7 yıl	8-15 yıl	+15 yıl	F	P
Yargı 7	4,33	4,42	3,99	4,534	,011
Yargı 9	4,17	4,08	3,75	3,330	,037

Tablo 24'da ki ANOVA analizi sonucuna göre yargı 7 ve yargı 9'un önemlilik değeri $0,05$ 'ten küçüktür ($,011$; $,037$).

Yargı 7, sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sistemi, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine neden olduğu yargısı ile meslekteki deneyim arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu yargıya en çok katılan grup 8 ile 15 yıl arasında tecrübeye sahip olan öğretmenlerdir.

Yargı 9, zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin okula/eğitime karşı ilgilerinin azalttığını belirten yargı ile meslekteki deneyim arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu yargıya en çok katılan kesim 0 – 7 yıl arası deneyime sahip öğretmenlerin oluşturduğu gruptur.

Tablo 25: Yaşa Göre Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalamalar					ANOVA Testi	
	26 ve altı	27 – 34	35 – 42	43 – 49	50 ve üzeri	F	P
Yargı 1	3,28	3,67	3,90	3,31	3,29	2,619	,035
Yargı 6	3,47	3,87	3,88	3,98	3,24	2,458	,045
Yargı 7	4,04	4,42	4,38	4,07	3,90	2,698	,030
Yargı 8	3,40	3,88	4,10	3,76	3,57	2,524	,040
Yargı 9	3,79	4,19	4,19	3,78	3,57	2,731	,029
Yargı 15	3,23	3,40	3,80	3,05	3,24	3,119	,015

Tablo 25’de ki ANOVA analizi sonucunda yargı 1 (,035), yargı 6 (,045), yargı 7 (,030), yargı 8 (,040), yargı 9 (,029) ve yargı 15 (,015)’in anlamlılık düzeyleri ,05’ten küçüktür. Tablo 25’den de görüldüğü gibi, öğretmenler arasında yapılan çalışmada, yaş açısından anlamlı bir fark yargı 1, yargı 6, yargı 7, yargı 8, yargı 9 ve yargı 15’te tespit edilmiştir.

Yargı 1; zorunlu eğitim süresinin uzun olması, verilen eğitimin basitleşmesine sebep olmaktadır düşüncesi 3,90 ortalama ile 35 – 42 yaş arası katılımcılar tarafından desteklenmiştir. Bu yargıya en düşük katılım ise 3,28 ortalama ile 26 yaş ve altındaki öğretmenlerdir.

Yargı 6; zorunlu eğitim süresinin uzun olması, hizmet işletmelerinde yetişmiş eleman yetersizliğine sebep olmaktadır düşüncesine 3,98 ortalama ile 43 – 49 yaş aralığındaki öğretmenler katılmaktadır. Bu yargıya en az katılan yaş grubu ise 3,24 ortalama ile 50 yaş ve üzerindeki öğretmenlerdir.

Yargı 7; sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sistemi, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine sebep olmaktadır düşüncesine en çok katılım 4,42 ortalama ile 27 – 42 yaş aralığındaki öğretmenlerdir. Bu yargıyı en az destekleyen grup ise, 3,90 ortalama ile 50 yaş ve üzerindeki öğretmenlerin oluşturduğu gruptur.

Yargı 8; zorunlu eğitim süresi arttıkça, eğitimin kalitesinin azaldığı düşüncesi 35 – 42 yaş aralığındaki öğretmenler tarafından 4,10 ortalama değer ile desteklenmektedir. Bu yargıya en düşük katılım sağlayan grup ise 3,40 ortalama ile 26 yaş ve altında ki öğretmenler olmuştur.

Yargı 9; zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin okula/eğitime karşı ilgilerinin azaldığı düşüncesine 27 – 34 yaş aralığındaki öğretmenler ile 35 – 42 yaş aralığındaki öğretmenlerin katılım oranı 4,19'dur. Bu yargıya en az katılan grup ise 3,57 ortalama ile 50 yaş ve üzerindeki öğretmenlerdir.

Yargı 15; zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin üniversite kazanma oranının azaldığına yönelik düşünceye 3,80 ortalama ile 35 – 42 yaş aralığındaki öğretmenler katılım göstermiştir. En az katılım ise 3,05 ortalama ile 43 -49 yaş aralığındaki öğretmenler tarafından sağlanmıştır.

Öğretmenlerin büyük bir kesimi yargı 15 için, eğitim süresinin arttırılmasının öğrencilerin üniversite kazanma oranını azalttığını, ancak gün geçtikçe çoğalan üniversiteler ile bu oranın yeniden arttığını belirtmişlerdir.

Anket formunda katılımcılardan istenen demografik bilgiler arasında yer alan “*öğretmenlik branşınız*” ve “*mezun olduğunuz üniversite*” sorularına verilen cevaplara uygulanan tek yönlü ANOVA analizi sonucunda 15 yargıya ait sig (p) değerleri ,05'ten büyüktür. Yani, yapılan analizler sonucunda yargılar ile mezun olunan üniversite ve öğretmenlik branşları arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Anket formunda katılımcılardan istenen demografik bilgiler arasında yer alan “*zorunlu eğitim süresi sizce kaç yıl olmalıdır?*” sorusuna verilen cevaplara uygulanan tek yönlü ANOVA analizi sonucunda 15 yargıya ait sig (p) değerlerinin tamamı ,000 olarak belirlenmiştir. $0,000 < 0,50$ olduğu için, %95 güven ile, tüm gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır denilebilir.

Yapılan tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarına göre öğretmenlerin branşları ve mezun oldukları üniversiteler, bu çalışmanın sorusunu ölçmek için yeterli değildir.

Independent t-Test ve tek yönlü ANOVA analizlerinin sonucuna göre “Zorunlu eğitim süresinin iç müşteri görüşlerine göre farklılıkları nelerdir?” sorusu demografik değişkenler göz önüne alınarak tespit edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Zorunlu Eğitim Süresinin İç Müşteri Görüşlerine Etkisi: İstanbul İli Örneği isimli bu çalışmadaki analizler dahilinde, öğretmenlerin genel düşüncesi zorunlu eğitim süresinin arttıkça memnuniyetlerinin azaldığı yönündedir. Bununla birlikte, anket çalışması sonucunda kimi öğretmenlerin bu fikre katılmadıkları görülmüştür ancak bu öğretmenlerin sayısı genel kanıyı değiştirecek çoğunlukta değildir.

Zorunlu eğitim sürecinin iç müşterisi durumunda bulunan öğretmenlerin demografik özelliklerine göre kendilerine anket formu ile yöneltilmiş olan yargılara olan yaklaşımlarının nasıl bir değişiklik gösterdiğini görebilmek amacıyla gerçekleştirilen analizler sonucunda katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılaştıkları gözlenmektedir.

Bu farklılık zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin öğretmenlere karşı saygısız davranışları artmıştır yargısında ortaya çıkmaktadır. Bu yargıya kadın öğretmenlerin katılım ortalaması 3,95 iken, erkek öğretmenlerin verdikleri yanıtın ortalaması 4,23'tür.

Cinsiyete göre bakıldığında, kadın ve erkek öğretmenler zorunlu eğitim süresi arttıkça, sınıf geçmenin kolaylaştığına yönelik yargı ile sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sisteminin, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine sebep olmaktadır yargılarına oldukça yüksek katılım göstermişlerdir. Bu durum, öğrencilerin derslerini daha kolay geçmesine ve kolay geçilen dersler sonucunda da kendi yetenekleri keşfedememesine neden olmaktadır yorumu yapılabilir. Bunun sonucu olarak, yeteneklerini, iyi olduğu alanları keşfedememiş bireylerin doğru bölüm tercihi yapamadıkları sonucu çıkarılabilir.

Öğretmenlerin mesleki deneyimlerine bakıldığında, öğretmenlerin deneyim süreleri arttıkça zorunlu eğitim süresinin uzun olması, verilen eğitimin gerçek hayatta kullanılmamasına sebep olmaktadır yargısına katılımın azaldığı tespit edilmiştir. 0 – 7 yıl arasında deneyime sahip olan öğretmenler bu yargıya en çok katılan grup iken 15 ve daha fazla yıl deneyime sahip öğretmenler bu yargıya en az katılan grup olmuştur. Ayrıca, zorunlu eğitim süresinin uzun olması, yüksek öğretim gerektirmeyen meslekleri yerine getirecek eleman bulunamamasına sebep olacaktır yargısına da deneyim süresi arttıkça katılımın azaldığı tespit edilmiştir. Ayrıca deneyim değişkeninde sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sistemi, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine neden olmaktadır yargısı ve, zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin okula/eğitime karşı ilgilerinin azaldığını belirten yargılarda anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Çalışmaya katılan öğretmenlerin yaş aralıklarına bakıldığında, 26 yaş ve altındaki öğretmenler, 27 – 34 yaş aralığındaki öğretmenler ve 35 – 42 yaş aralığındaki öğretmenlerin en çok katılım sağladıkları yargı sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sistemi, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine sebep olmaktadır düşüncesi olduğu tespit edilmiştir. 43 – 39 yaş aralığındaki öğretmenler ile 50 yaş ve üzerindeki öğretmenlerin ise en çok katılım sağladıkları yargı, zorunlu eğitim süresi arttıkça, sınıf geçmenin kolaylaşmasına yönelik olan düşünce olarak tespit edilmiştir. Yaş değişkeninde toplam 6 yargıda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu yargılar şunlardır:

1. Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, verilen eğitimin basitleşmesine sebep olmaktadır,
2. Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, hizmet işletmelerinde yetişmiş eleman yetersizliğine sebep olmaktadır,
3. Sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sistemi, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine sebep olmaktadır,
4. Zorunlu eğitim süresi arttıkça, eğitimin kalitesi azalmaktadır,
5. Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin okula/eğitime karşı ilgilerinin azalmaktadır,
6. Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin üniversite kazanma oranı azalmaktadır.

Mezun olunan üniversite değişkenine bakıldığında, katılımcıların mezun oldukları üniversiteler ile yargılara ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu durum, öğretmenlerin mezun oldukları üniversite ile zorunlu eğitim süresinden memnun olup olmadıklarına ilişkin herhangi bir yorumda bulunulamayacağını göstermektedir.

Öğretmenlerin branşları değişkenine bakıldığında da, katılımcıların branşları ile kendilerine yöneltilen yargılara ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu durum, öğretmenlerin branşları ile zorunlu eğitim süresinden memnun olup olmadıklarına ilişkin herhangi bir yorumda bulunulamayacağını göstermektedir.

Zorunlu eğitim süresinin kaç yıl olması gerektiğine yönelik sorulan soruya katılımcıların %48'i 8 yıl cevabı vermiştir. Öğretmenlere göre zorunlu eğitimin ideal süresi 8 yıldır.

Uygulanan anket sonucunda, zorunlu eğitim sürecinin iç müşterileri durumdaki öğretmenlerin kendilerine sorulan yargılara ağırlıklı olarak katıldıkları ve bu nedenle de zorunlu eğitim süresinden memnun olmadıkları çıkarımı yapılabilmektedir.

Ankete katılan 408 öğretmenin vermiş olduğu cevaplar çerçevesinde, zorunlu eğitim süresinin uzun olmasının sebep olduğu sorunlar aşağıda belirtilmiştir:

- Eğitimin kalitesinin düşmesi ve verilen eğitimin basitleşmesi,
- Öğrencilerin verilen eğitimi gerçek hayatta kullanamaması,

- Yüksek eğitim gerektirmeyen işleri yerine getirecek personel bulunamaması,
- Hizmet işletmelerinin yetişmiş eleman bulamamaları,
- Öğrencilerin bilinçsizce meslek seçmeleri,
- Öğrencilerin eğitime karşı ilgilerinin azalması,
- Öğrencilerin öğretmenlere karşı saygısız davranışlarının artması,
- Sınıf geçmenin oldukça kolay bir hale gelmesi.

Elde edilen bulgular ve tespit edilen sorunlar çerçevesinde zorunlu eğitim süresi karar vericilerine aşağıdaki öneriler sunulabilir;

- Zorunlu eğitim süresi kesinlikle azaltılmalı,
- Bu çalışma Milli Eğitim Bakanlığı tarafından tüm öğretmenlere uygulanarak öğretmenlerin görüşleri tam sayım üzerinden ortaya konulmalı,
- Ders içerikleri ve müfredatlarının öğrencilerin ilgilerini okula/eğitime yönlendirmelerini sağlayacak biçimde oluşturulmalı,
- Öğrencilerin ilgilerini okula toplayacak aktiviteler arttırılmalı,
- Öğrencilerin doğru meslek seçimleri yapabilmesi için yönlendirmeler yapılmalı,
- Mezun olan öğrencilerin gerek eğitim, gerek iş bulma durumlarının takibi yapılmalı.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Akçakanat, Tahsin vd. (2015), “Yönetim Geliştirme Aracı Olarak Müşteri Geri Bildirimlerinin Önemi: Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 6(13), 72-88.
- Akyüz, Yahya (1982), “İbni Sinâ'nın Türk Ve Dünya Eğitim Tarihindeki Yeri”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 15(1), 1-13.
- _____, (2009), **Türk Eğitim Tarihi M.Ö. 1000 – M.S. 2009**, 14. Baskı, Pegem Akademi, Ankara.
- Alabay, Mehmet N. (2012), “Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi”, **International Journal of Managements Economics and Business**, 8(16), 137-158.
- Ay, Mehmet E., “Osmanlılarda İlimiye Teşkilatı”, **Diyanet Dergisi**, 25(2), 37-51.
- Aydoğdu, İbrahim ve Kılıç, Pelin İskender (2017), “185 Nolu Medrese Defterine Göre İstanbul Medreseleri Nüfusu (1844)”, **Studies of The Ottoman Domain**, 7(12), 83-104.
- Aytaç, Kemal (2012), **Avrupa Eğitim Tarihi**, Phoenix Yayınevi, Ankara. Baltacı, Cahid (1976), “XV. Ve XVI. Asırlar Osmanlı Medreseleri”, İstanbul.
- Barış, G. (2006), **Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Müşteri Memnuniyeti**, İstanbul, MediaCat.
- Başaran, İbrahim Ethem (1978), **Eğitime Giriş**, Bimaş Matbaacılık, Ankara.
- Bayraklı, Bayraktar (1986), “The Philosophy of Education of Al-Fârâbi”, **İslâmi Araştırmalar Dergisi**, 1(1), 100-103.
- Bayram, Selahattin (2012), “Osmanlı Devleti'nde Ekonomik Hayatın Yerel Unsurları: Ahilik Teşkilatı ve Esnaf Loncaları”, **İstanbul Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 21, 81-115.
- Baytal, Yaşar (2000), “Tanzimat ve II. Abdülhamid Dönemi Eğitim Politikaları”, **Ankara Üniversitesi Osmanlı Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi Dergisi**, 11(11), 23-32.
- Burucuoğlu, Murat (2011), **Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Araştırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Buttle, Francis (1986), **Hotel And Food Service Marketing**, 1. Baskı, Londra, ELBS.
- Charle, C. ve Verger, J. (2005), **Üniversitelerin Tarihi**, 1. Baskı, Dost Kitabevi Yayınları, Ankara.

- Devlet, Nadir (1992), “Doç. Dr. Nadir Devlet’in Konuşması”, Nadir Devlet (Haz.), **Milletlerarası Çağdaş Türk Alfabeleri Sempozyumu**, Marmara Üniversitesi Yayınları No:509, İstanbul, 14-19.
- Dönmez, Cengiz (2006), “Atatürk’ün Eğitim ile İlgili Görüş ve Uygulamalarına Toplu Bir Bakış, **Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi**, 7(1), 91-109.
- Dönmez, Süleyman (2005), “Skolastik Üzerine Kavramsal Bir Analiz”, **Çukurova Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 5(2), 123-144.
- Ergün, Mustafa (2015), **Eğitim Felsefesi**, Pegem Akademi, Ankara.
- Eroğlu, Ergün (2005), “Müşteri Memnuniyetinin Ölçüm Modeli”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi**, 34(1), 7-25.
- Fidan, Nurettin (2012), **Okulda Öğrenme Ve Öğretme**, Pegem Akademi, Ankara.
- George, D., & Mallery, M. (2010). **SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference**, 17. Baskı, Boston.
- İftar, K. Gönül (2004), “Özel Eğitimde Fokus Grup Araştırmaları”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi**, 5(1), 1-7.
- İpşirli, Mehmet (1994), “Fatih Medreseleri”, **Tarih Ve Medeniyet Dergisi**, 3, Mayıs 1994.
- İzgi, Cevat (1997), **Osmanlı Medreselerinde İlim (Riyazi İlimler I)**, İz Yayınları, İstanbul.
- Kalaycı, Şeref (2017), **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, 8. Baskı, Dinamik Akademi, Ankara.
- Karakök, Tunay (2013), “Yükseköğretim Kurumu Olarak Osmanlı’da Medreseler: Bir Değerlendirme”, **Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2(2), 208-234.
- Karasoy, Yakup (2003), “Ahi Kelimesi ve Türk Kültüründe Ahilik”, **Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi**, 14, 1-23.
- Kavak, Yüksel (1998), “Zorunlu Eğitimde Evrensel ve Ulusal Görünüm”, **Eğitim ve Bilim**, 22(107), 54-57.
- Kılıç, Gökmen (2017), **Türkiye’de Zorunlu Eğitim Süresinin Hizmet Sektörüne Etkisi: Trabzon Sanayisi Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kıncal, Remzi Y. (1999), **Öğretmenlik Mesleğine Giriş**, 2.Baskı, Eser Ofset, Erzurum.
- Kotler, Philip (2000), **Marketing Management**, International Edition, Prentice Hall, Amerika Birleşik Devletleri.

- Kotler, Philip ve Armstrong, G. (2012), **Principles of Marketing**, 14.Baskı, Pearson Education Limited, Essex.
- Lekesiz, Mustafa Hulusi (1989), **Osmanlı İlmî Zihniyetinde Değişme (Teşekkül-Gelişme-Çözülme. XV-XVII Yüzyıllar)**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi– Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mahmadaliev, Nasriddin (2017), **Trabzon İlinde Faaliyet Gösteren Marketlerde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2012), “12 Yıl Zorunlu Eğitim Sorular – Cevaplar”, http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular2012/12yil_soru_cevaplar.pdf (24.02.2019).
- _____ (2015), “PISA 2015 Ulusal Raporu”, http://pisa.meb.gov.tr/wp-content/uploads/2014/11/PISA2015_UlusalRapor.pdf (24.02.2019).
- Mucuk, İsmet (2012), **Pazarlama İlkeleri**, 19.Baskı, Türkmen Kitapevi, İstanbul.
- Odabaşı, Yılmaz (2000), **Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- OECD (2018), “Turkey – PISA”, <http://www.oecd.org/pisa/aboutpisa/turkey-pisa.htm> (24.02.2019).
- Ökten, Can E. (2001), “Halk Eğitiminde Müziğin Rolü”, Gökten Ay (Haz.), **8. İstanbul Türk Müziği Sempozyumu Bildiriler Kitabı**, 89, İstanbul.
- Polat, Serdar (2014), **Türkiye’nin 2023 Vizyonu Ve Eğitimde “Orta Kalite Tuzağı”**, 1. Baskı, SETA Yayınları, İstanbul.
- Spreng, R. A. vd. (1996), “A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction”, **Journal of Marketing**, 60, 50-55.
- Şeren, Mehmet (2008), “Köye Öğretmen Yetiştirme Yönüyle Köy Enstitüleri”, **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 28(1), 203-226.
- Şimşek, Gülhayat G. ve Noyan, Fatma (2009), “Türkiye’de Cep Telefonu Cihazı Pazarında Marka Sadakati İçin Bir model Denemesi”, **ODTÜ Gelişme Dergisi**, 36, 23-41.
- Yayla, Ahmet vd. (2017), “Medreselerde Eğitimsel Bir Geçmiş Olan Kişilerin Medrese Eğitimine İlişkin Görüşleri”, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 14(39), 486-503.
- Yang, S., ve Zhu, Y. (2006), “Customer Satisfaction Theory Applied in the Housing Industry: An Empirical Study of Low-Priced Housing in Beijing”, **Tsinghua Science & Technology**, 11(6), 667-674.

Zeithaml, A. V. (1988), "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence", **Journal of Marketing**, 52(3), 2-22.



EKLER

EK 1. Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu anket çalışması, öğretmenlerin 12 yıllık zorunlu eğitim süresinden memnun olup olmadıklarını tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır. Cevaplama gösterdiğiniz hassasiyet ve katkılarınız çalışmanın sonucuna doğrudan etki edecektir. Gösterdiğiniz ilgiden dolayı teşekkür ederim.

K.T.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Anabilim Dalı / Pazarlama Bilim Dalı

Onur TAYFUN

		1	2	3	4	5
1.	Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, verilen eğitimin basitleşmesine sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5
2.	Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, verilen eğitimin gerçek hayatta kullanılamamasına sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5
3.	Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, zeki kişilerin körelmesine sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5
4.	Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, yüksek eğitim gerektirmeyen meslekleri yerine getirecek eleman bulunamamasına sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5
5.	Zorunlu eğitim süresinin kısalması ile kişilerin erken yaşta meslek sahibi olmaları işsizliğin azalmasına sebep olacaktır.	1	2	3	4	5
6.	Zorunlu eğitim süresinin uzun olması, hizmet işletmelerinde yetişmiş eleman yetersizliğine sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5
7.	Sınıfta kalmanın az olduğu bir eğitim sistemi, kişilerin bilinçsiz meslek seçmelerine sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5
8.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, eğitimin kalitesi azalmaktadır.	1	2	3	4	5
9.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin okula/eğitime karşı ilgileri azalmaktadır.	1	2	3	4	5
10.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, eğitim ve öğretim kalitesi azalmaktadır.	1	2	3	4	5
11.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğretmenlerin öğrencilerden memnuniyeti azalmaktadır.	1	2	3	4	5
12.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin ders çalışma düzeyleri azalmaktadır.	1	2	3	4	5
13.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, sınıf geçmek kolaylaşmıştır.	1	2	3	4	5
14.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin öğretmenlere karşı saygısız davranışları artmıştır.	1	2	3	4	5
15.	Zorunlu eğitim süresi arttıkça, öğrencilerin üniversite kazanma oranı azalmaktadır.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Onur TAYFUN, 25.06.1991 tarihinde İstanbul İli Bayrampaşa İlçesi'nde doğdu. 2005 yılında Ressam Şevket Dağ İlkokulu'nu; 2010 yılında İbrahim Turhan Lisesi'ni; 2015 yılında Anadolu Üniversitesi – İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü'nü bitirdi. 2015 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans programına başladı.

TAYFUN, bekâr olup İngilizce bilmektedir.

