

ÖZEL OKUL VELİLERİNİN BEKLENTİLERİ DOĞRULTUSUNDA OKUL İMAJI OLUŞTURMA

Doç. Dr. Şenay Nartgün
AİBÜ
nartgun_s@ibu.edu.tr

Ayça Kaya
AİBÜ
akaya@enka.k12.tr

Özet

Velilerin okul tercihinde bulunurken hangi kriterleri göz önüne aldıklarının bilinmesi ve okuldan beklentilerinin ortaya konulması özellikle özel okullar için önem arz etmektedir. Bu bağlamda bu araştırmanın, velilerin okuldan beklentilerini ortaya koyarak okulun imajını başarılı bir şekilde yönetmek isteyen özel okul yöneticilerine de rehberlik etmesi açısından alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Nitel araştırma desenlerinden olan durum çalışması kullanılarak gerçekleştirilen bu araştırmanın çalışma grubunu, amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi ile belirlenen Kocaeli ili İzmit ilçesindeki farklı özel okulların ilkokullarında öğrenim gören öğrencilerin velileri oluşturmaktadır. Araştırmanın veri toplama aracı, araştırmacı tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formudur. Görüşme formu oluşturulurken ilgili alanyazın ayrıntılı olarak taranmış ve uzman görüşüne başvurulmuştur. Verilerin analizinde içerik ve betimsel analiz teknikleri kullanılmıştır. Verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre; velilerin ideal okul kavramı, okul tercihi kriterleri, okuldan beklentileri, okulun veli beklentilerini karşılama durumu, okulun imajı ve okul yöneticilerinin okul imajını nasıl yönettikleri gibi konularda görüş bildirdikleri ortaya konmuştur.

Anahtar Sözcükler: Veli, Özel Okul, Veli Beklentisi, Okul İmajı.

CREATING SCHOOL IMAGE IN ACCORDANCE WITH PRIVATE SCHOOL PARENTS' EXPECTATIONS

Abstract

Knowing what is considered important when choosing a school for their children by parents and clearly defined expectations from the school in this process is especially important for private schools. In this regard, it is thought that this research is going to be a valuable contribution to the body of literature, especially for the school managers who want to define parents' expectations clearly and guiding them to create a successfully planned school image. This research is performed using case study as a qualitative research design. Working group of this research consists of parents of students that study in different private school's primary levels in Kocaeli, İzmit district and these parents are determined with easily accessible purposive sampling method. Content and descriptive analysis techniques are used in analyzing of data. According to findings that are obtained as a result of data analysis; parents emphasized following notions when they are asked to comment about a school: the ideal school concept, school criteria for parents, expectations from the school and fulfillment of those expectations, school image and management of the image by school managers.

Keywords: Parent, Private School, Expectation of Parents, School Image.

GİRİŞ

Bilgi toplumunun gerektirdiği okul modelinde, okulların “öğrenen okul” imajına sahip olmaları gerektiği düşüncesi hâkimdir. Öğrenen okulda çalışan ve yöneticilerin, öğrenme kaynakları ile araçları boyutunda okul imajına odaklanmak durumunda oldukları dikkat çekicidir (Kılıçaslan, 2011). Bu anlamda eğitim örgütleri içinde rekabet koşulları en ağır olan özel okulların imaj hassasiyetleri çok daha fazla önem kazanmaktadır. İmaj, “algı vasıtası ile edinilen bellekteki bilgilerin betimlenmesi neticesinde oluşan nesne, kavram, durum, resim ve sembollerdir” şeklinde tanımlanabilir (Bakan, 2005). Ayrıca Peltekoğlu (2004) imajı, insanların inanışları, fikirleri, deneyimleri ve izlenimlerinin etkileşiminin neticesi olarak tanımlamıştır. Başka bir tanım da ise imaj, kişilerin bir obje, kişi ya da örgüt ile ilişki ve etkileşimler sırasında zamana bağlı olarak bireylerin zihinlerinde gelişen düşüncelerdir (Polat, 2011). Örgütsel imaja ilişkin tanımlar, örgüt dışındaki kişilerin örgüt hakkında ne düşündüklerine ilişkin örgüt paydaşlarının görüşleri, örgüt dışındaki kişilerin örgüt hakkındaki görüşleri ve örgüt dışındaki kişilerin düşüncelerini etkilemek amacıyla paydaşların örgüt hakkındaki yansıtıkları altında toplanmaktadır (Whetten ve Mackey, 2002). Karaosmanoğlu ve Melewar 'a (2006) göre ise örgütsel imaj, insanların bir nesneyi tanımalarına, tanımlamasına, hatırlamasına ve bu nesne ile zihinsel bağlantı kurmasına yarayan anlamlar bütünüdür. Teknolojinin hızla ilerlediği ve rekabetin her geçen gün daha da arttığı günümüzde bütün örgütler kendilerini topluma daha iyi tanıtmaya ve olumlu bir imaj oluşturma çabası içindedirler. Hem örgütün çalışanlarının hem de örgütün dış paydaşlarının tutum ve davranışlarını etkileme gücüne sahip olan örgütsel imaj algısı son derece önemlidir (Demiröz, 2014). Güçlü örgütsel imaj, nitelikli iş gücünü örgüte çekerek örgütte kalıcı olmalarını sağlar (Nguyen ve LeBlanc, 2001'den akt., Köktürk vd., 2008). Çalışanların olumlu örgütsel imaj algısı, örgüte değer verildiğinin bir göstergesidir. Bu da çalışanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlar (Smidts, Pruyn ve Van Riel, 2001).

Okul İmajı

Eğitim örgütlerinde imaj konusu günümüzde oldukça önemli bir karar ölçütü olarak kabul edilmektedir. Okul imajı, okulun hedef kitleleri olan öğretmen, öğrenci, veli, diğer okullar gibi okulun paydaşlarının gözünde oluşan resim anlamına gelmektedir (Kurşun, 2011). Stefko (2007) bir eğitim kurumu için imajı, bilgi ve beklentilerin eğitimsel konularla bileşimidir şeklinde tanımlamaktadır. Örgütsel imaj, örgütün etkililiği ve başarısı üzerinde doğrudan etkilidir. İyi yapılandırılmış bir örgütsel imaj yönetimi, yaratılan tutarlı örgüt imajının örgütün bütün bölümlerine entegre edilmesini sağlayabilir (Hatch ve Schultz, 1997). Örgütler kendi imajlarını yönetmek zorundadır. Aksi halde örgütün imajını örgütün kendisi değil, örgüt dışı faktörler şekillendirir. Çevresel faktörlerin şekillendirdiği örgüt imajının olumsuz olması durumunda örgüt telafisi güç zararlara katlanmak zorunda kalabilir (Tezişçi, 2013). Diğer taraftan tüm kaynaklar gibi, örgütsel imaj da doğru yönetilmezse örgüt için değerini kaybedecek bir yatırımdır (Kahle ve Kim, 2006). Örgütlerde etkili bir imaj yönetimi için örgüt yöneticilerine önemli görevler düşmektedir (Demiröz, 2014). Pavlos (1999)'a göre okul yöneticisi, toplumun gözünde okulun imajını artırabilmek için çeşitli yöntemlere başvurabilir. Bu yöntemler, toplumun okul imajına ilişkin algısına hitap etmelidir. Bununla birlikte bu yöntemlerin iyi planlanmış ve bir program dâhilinde yürütülmesi de önemlidir. Bu bağlamda okul imajının ölçümü mevcut durum analizinin yapılmasını ve bu analizlere yönelik stratejiler belirlenmesini gerektirir. Okulun iç paydaşları kadar okulun dış paydaşlarının da görüşlerinin okul imajında önemli rol oynadığı görülmektedir. Okul imajını etkileyen tüm dinamiklerin birlikte ele alınması, yöneticilerin de bu dinamiklere dayanarak okul imajlarını güçlendirmeleri önemlidir. Okulların imaj yoluyla diğer okullarla rekabet etmesinde önemli olan bazı maddeler şöyle sıralanabilir (Kolibova, 2000): Sıra dışı eğitimciler (eğitim kariyeri), ünlü öğrenci ve mezunlar, başarılı ve yaratıcı iş/çalışmalar ve okul tarihidir. Kılıçaslan (2011)'a göre ise okul imajının değerlendirilmesinde bazı temel sorular vardır. Bu sorular: (i) Ziyaretçilerin okula ilişkin ilk izlenimleri nelerdir?, (ii) Sizin okul binasına ilişkin izlenimiz nedir?, (iii) Çocuğunuzun eğitildiği sınıf nasıl donanmıştır?, (iv) Sınıf öğretmeni ne kadar iyidir?, (v) Okul tarafından sunulan bilgiler nelerdir?, (vi) Çocuğunuzun bu okulda güvende olduğunu düşünüyor musunuz?, (vii) Çocuğunuz hakkında nasıl bilgilendiriliyorsunuz? şeklindedir. Bu sorular çerçevesinde ilköğretim okullarının sahip oldukları imaj; eğitim kadrosu, yöneticiler, okulun bulunduğu çevre, okulun finansal durumu, okul-aile işbirliği, yapılan sosyal etkinlikler, okuldan mezun öğrencilerin sınav başarıları gibi pek çok unsurdan etkilenmektedir (Campbell vd., 2007). Eğitimin amaçları, durağan bir yapıda olmayıp değişen beklenti ve ihtiyaçlara göre yeniden yorumlanmak ve belirlenmek durumundadır. Bu yüzden de okullar başarılı olabilmek için hem iç hem de dış ilişkilerinde başarılı olmak zorundadırlar (Balay, 2003). Okulların dış ilişkilerinde etkin rol oynayan faktörlerden

biri de velilerdir. Özellikle ilkokula yeni başlayacak çocukları olan ilkokul velileri için okulun imajı, velilerin okul tercihini dolayısıyla okul-aile işbirliğini etkilemektedir. Bununla birlikte özel okullar imajlarını oluştururken mutlaka veli beklentilerini dikkate alarak imaj oluşturma çalışmaları planlamalıdır. Çünkü bu süreç uzun vadeli ve beklentiler değiştiğinde okulun imajını yenilemesi ve geliştirmesi de kaçınılmazdır. Veli ve öğretmenlerin birbirinden beklentileri karşılıklıdır. Bunların arasında öğretmene yönelik beklentiler; hoşgörü, sabır, anlayış, duyarlılık, adalettir (Akbulut, 2013). Bu beklentileri karşılayan öğretmen, anne babanın gözünde iyi öğretmen olarak adlandırılabilir. Davies (1991)'e göre ise veliler; öğrencilerinin başarıları hakkında daha çok bilgilendirilmek, okulda ve sınıfta güler yüze karşılanmak ve yıl boyunca çocukların okulda başarılı olabilmesi için onlara nasıl yardımcı olabilecekleri konusunda bilgilendirilmelerini beklemektedirler. Okul imajı ile ilgili olarak altı özellik tespit edilmiştir (Jiang ve Xu, 2005'ten akt., Kurşun, 2011). Bunlar; öğretmen kalitesi (profesyonel bilgi, eğitim düzeyi, öğretmenlerin öğretme tutumları, öğretmenlerin hizmet içi eğitim süreleri, öğretmenlerin sosyal sınıf geçmişi, okulun kadrolu öğretmen sayısı), öğrenci kalitesi (öğrencilerin kişilik davranışları ve çalışma tutumları), fiziki mekânlar (okulun fiziksel tesisleri, donanımları ve tabelaları), okulun atmosferi (okuldaki moral düzeyi), okulun çevresi (okulun ve okulun çevresinin fiziksel düzenlemeleri), okulun başarısı (okulun yönetsel etkililiği, öğrencilerin ilerleme düzeyleri ve okulu bitirdikten sonra iş bulma yüzdeleri, özel yetenek başarıları ve mezunların okul etkinliklerine katılımları gibi tüm performansını ifade etmektedir) biçiminde ifade edilebilir (Tai ve diğerleri, 2007). Veliler okulları diğer çevrelere göre daha çok etkilemektedirler. Çünkü veliler, okulların sunduğu en iyi hizmetten yararlanmak isterler. Bu sebeple veliler öğrencilerini, eğitim kalitesi yüksek, çevrede iyi bir imaja sahip ve iyi yönetilen okullara kayıt ettirmek istemektedirler. Okullar hizmet kalitesini artırarak, çevreleriyle daha iyi ilişkiler kurmalı; mevcut veli profili korunmalı, iyi yönetilmeli ve halkla iyi ilişkiler kurularak okul çevreye tanıtılmalıdır (Yıldırım, 2007). Eğer bir okul olumlu bir imaja sahipse o okulun velisi mali olarak da okula destek olmaktan kaçınmaz. Dolayısıyla veliyle girilen işbirliğinden öğrenme ortamına katkı sağlayan sonuçlar ortaya çıkar. Korkmaz (2005)'a göre sosyo-ekonomik düzeyi iyi olan aileler ikamet ettikleri yerlere bakılmaksızın çocuklarını belli gözde okullara göndermektedirler. Velilerin sosyo-ekonomik düzeyinin düşük olduğu okullarda, okul-aile işbirliği istenilen düzeyde gelişmediğinden, okulun sosyal ve ekonomik problemlerinin çözümünde veliler sınırlı katkı sağlamaktadırlar. Topkaya ve Serbes (2005)'e göre ise bazı veliler sanat, spor ve serbest zaman anlayış ve uygulamalarını tercih edebilmektedir.

Veli Beklentileri

Velilerin okul tercihinde bulunurken hangi kriterleri göz önüne aldıklarının bilinmesi ve okuldan beklentilerinin ortaya konulması özellikle özel okullar için önem arz etmektedir. Çünkü velilerden elde edilecek verilere göre özel okullar kendi imajlarını düzenleme fırsatı yakalayabilirler. Ayrıca okul seçimi yapan veliler, özel okulların imaj gelişimi konusunda baskı unsuru olabileceklerdir. Çelikten (2010)'e göre velilerin özel okullardan bekledikleri birçok kriter vardır. Bu kriterler şöyle sıralanabilir: Okulun kuruluş tarihinin eski olması, okul ücretinin makul olması, okulun ikamet edilen yere yakın olması, eğitim kadrosunun akademik olarak deneyimli ve donanımlı olması, eğitim programının özgün olması, SBS veya ÖSS de kazanmış olduğu başarılarının olması, sınavlara hazırlık (SBS, ÖSS) çalışmalarının yoğun olması, okulun İngilizce eğitim sisteminin başarılı olması, okulun ikinci bir yabancı dil eğitimi veriyor olması, uygulanan rehberlik hizmetinin etkinliği, okulun uluslararası üyeliklerinin (IB, CIS vb.) olması, okulda verilen müzik eğitiminin başarısı, okulda verilen görsel sanatlar eğitiminin başarısı, okulda verilen spor eğitiminin başarısı, ders dışındaki sosyal aktivitelerin çeşitliliği, okulun spor takımlarının başarılar elde etmesi, okulun sosyal sorumluluk projelerine duyarlılığı, okulun temsil ettiği dünya görüşü, okulun iyi iletişim kuran başarılı yöneticilere sahip olması, okulun bulunduğu bölgenin sosyoekonomik düzeyi, çevremdeki insanların referansı, okulun doğru bir reklam politikasının olması, öğrencilerin eğitim gördüğü sınıfların eğitim ortamına uygunluğu, okulun teknik altyapısının (elektrik, su, ısıtma vb. tesisatı) kalitesi, okulun eğitime yönelik teknolojik altyapısı ve teknolojiye verdiği önem, okulun yeterli sosyal tesislere sahip olması, iyi bir güvenlik hizmetinin olması, okuldaki temizlik ve hijyenin çok iyi olması, okulda verilen yemeklerin güzel, sağlıklı ve çeşitli olması, okulun anlaşmalı servis hizmetinin kalitesi ve ücreti, öğrencilerin giymiş olduğu kıyafetlerin güzel olmasıdır. Yaşanan süreci okul-veli etkileşiminin üst düzey kullanıldığı bir imaj yaratma süreci olarak kurgulamak, geleceği zamanın ruhuna uygun okulların oluşmasında basamak olacaktır.

Bu bağlamda araştırmanın amacı, velilerin okul tercihinde bulunurken hangi kriterleri dikkate aldıklarını, okuldan neler beklediklerini tespit etmek ve bu doğrultuda imaj oluşturma çalışmalarında okulların velilerin beklentilerine göre kendilerini gözden geçirip değerlendirme fırsatı bulmalarına imkân sunmaktır.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu araştırmanın yürütülmesinde nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması deseni kullanılmıştır. Nitel durum çalışmasının en temel özelliği bir durumun derinlemesine araştırılmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2011).

Çalışma Grubu

Amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemine göre 2014–2015 eğitim - öğretim yılında, Kocaeli ili İzmit ilçesindeki farklı özel okulların ilkokullarında öğrenim gören öğrencilerin seçilmiş olan velileri oluşturmaktadır. Araştırmaya, basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle gönüllülük esasına göre seçilen 48 veli katılmıştır. Yıldırım ve Şimşek'e (2011) göre yakın ve ulaşılması kolay bir durum olan kolay ulaşılabilir durum örneklemesinin seçilme sebebi, araştırmacıya hız ve pratiklik kazandırmaktır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulurken ilgili alan yazın ayrıntılı olarak taranmış; eğitim yönetimi ve denetimi alanında uzman olan akademisyenlerin ve özel okullarda çalışan öğretmenlerin görüşüne başvurulmuştur. Uzmanların incelemesi ve 6 veli ile yapılan ön uygulama sonucunda görüşme formunda yer alan sorular yeniden düzenlenerek, eksik bulunan maddeler eklenerek ve maddeler üzerinde düzenlemeler yapılarak araştırmanın amacına uygun, anlaşılır ve uygulanabilir bir şekilde forma son hali verilmiştir. Görüşme formundaki sorular: (i) Velilere göre ideal bir okulun kriterleri nelerdir?, (ii) velilerin okul tercihinde rol oynayan kriterler nelerdir?, (iii) velilerin okuldan beklentileri nelerdir?, (iv) velilere göre okul, beklentileri karşılamak için neler yapar?, (v) velilerin okullarının toplumdaki imajıyla ilgili görüşleri nelerdir?, (vi) velilere göre okul yönetimi okul imajını yönetmek için neler yapar? şeklindedir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Yarı yapılandırılmış görüşme formu, esnekliği ve sahip olduğu belli standartlığı ve belli bir konuda derinlemesine bilgi toplama imkânı verdiği, daha çok katılımcıya ulaşılabilirdiği, katılımcıların düşüncelerini istedikleri gibi yazıya dökebilme imkânı sağladığı, veri toplama ve çözümleme kolaylığı sağladığı için araştırmacılar tarafından sıklıkla tercih edilmektedir. Bu bakımdan velilerin görüşmeciden etkilenmeden gerçek düşünce ve deneyimlerini yansıtmasını temin etmek ve görüşmeci yanlılığı ile öznelliğinin doğuracağı zararları engellemek, görüşlerini sınırlandırmadan düşüncelerini yazılı olarak ifade etmeleri istenmiştir (Balcı, 2009). Araştırmada, görüşmelerden elde edilen verilerin çözümlenmesinde içerik analiz tekniği kullanılmıştır. Araştırma soruları genel başlıklar olarak alınmış; sorular altında temalara ulaşılmıştır. Elde edilen verilerden hareketle yapılan yorumların benzerlikleri, farklılıkları ve ilişkileri dikkate alınarak, katılımcı görüşleri temalara yerleştirilmiştir. Her bir görüşün hangi sıklıkla tekrar ettiği (frekansı) bulunarak veriler sayısallaştırılmıştır. Verilerin sayısallaştırılmasındaki amaç, güvenilirliği arttırmak, yanlılığı azaltmak, kategoriler arasında karşılaştırmalar yapmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Görüşmede elde edilen verilerin analizinde, katılımcıların görüşlerine dikkat çekmek amacıyla yer yer doğrudan alıntılar yapılarak betimsel analiz tekniği de kullanılmıştır. Tüknüklü (2000)'ye göre betimsel analiz tekniği, verilerin analizini yaparken görüşme formunda yer alan sorular dikkate alınarak katılımcıların görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtılabilmek amacıyla yer yer doğrudan alıntılar yapmak anlamı taşır. Bunlar araştırma verilerinin geçerlik ve güvenilirliğini artıracak uygulamalardır. Verilerin çözümlenmesi sonucunda; bulguların kendi içinde tutarlı ve daha önceden oluşturulan kavramsal çerçeveye uyumlu şekilde çıkıp çıkmadığı kontrol edilmiştir. Bu durum araştırmanın iç geçerliliğini sağlamıştır. Görüşme sonunda araştırmacı, öğrendiklerini katılımcılara özet olarak aktararak kendi algısının aktarılan verileri doğru yansıtıp yansıtmadığını sormuş ve dış güvenilirliği sağlamıştır. Temalar ve kodların son hali uzmanlara gönderilerek teyit edilmiştir. Çalışmadaki katılımcıların kimliklerinin gizli tutulması etik açıdan uygun bulunduğundan bulguların sunumunda veliler V1, V2... V48 şeklinde kısaltılarak adlandırma yapılmıştır.

BULGULAR

Velilerden elde edilen veriler tablolar halinde sunulmuştur. Çalışmanın bulguları her bir görüşme sorusu temel alınarak sunulmuş; 6 tane başlık ortaya çıkmıştır. Bu başlıklar; ideal okul kavramı, okul tercihi kriterleri, okuldan beklentiler, beklentilerin karşılanması, okulun imajı ve okul imajının yönetimi şeklindedir.

Velilerin “İdeal Okul” Kavramına İlişkin Görüşleri

Çocuğu özel ilkokulda öğrenim gören velilerin ideal okul kavramına ilişkin görüşleri Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Velilerin İdeal Okul Kavramı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Tema	Kodlar	Frekans (f)
Destekleyici Ortam	Bireysel farklılıkları gözetten	35
	Sosyal gelişimi destekleyen	32
	Akademik gelişime önem veren	30
	Yabancı dil eğitimi ağırlıklı olan	28
	Fiziksel şartları yeterli olan	26
	Güvenli bir ortamı olan	25
	Araştırma ve sorgulamaya fırsat sunan	25
	Teknolojik donanıma sahip olan	22
	Yenilikleri takip eden	18
	Öğrenciyi merkeze alan	15
	Yaratıcılığı destekleyen	12
	Geleceğe hazırlayan	10
Etkili Yönetim	Kurumsal bakış açısına sahip	34
	Okul kültürü bilinen	31
	Misyonu ve vizyonu olan	25
	Okul sinerjisinin okul ortamına yansıdığı	19
	Net kuralları olan	8
Nitelikli Öğretmen Kadrosu	Tecrübeli ve bilgili öğretmen kadrosu	38
	Güler yüzlü, iletişime açık çalışanlar	34
	Sevgi dolu, anlayışlı ve sabırlı	26
	Rehberlik desteği veren	24
Katılımcı Veli Profili	Veliye zamanında geribildirim veren	41
	İletişim kanalları her daim açık	35
	Ulaşılabilirliği olan	32
	İşbirliğine hazır	25

Tablo 1 incelendiğinde, çocuğu özel ilkokullarda öğrenim gören velilerin destekleyici ortam teması ile bağlantılı olarak oluşturulan kodlardan en çok yinelenen görüşünün bireysel farklılıkları gözetten (f=35), sosyal gelişimi destekleyen (f=32), akademik gelişime önem veren (f=30) ve yabancı dil eğitimi ağırlıklı (f=28) olduğu görülmektedir. V17 kodlu veli destekleyici ortamı “*Öğrencilerin farklılıklarının veya potansiyellerinin fark edilmesi konusunda çalışmalar yaparak bunların geliştirilmesi ve önlemler alınması gerekir. Her çocuk özeldir.*” şeklinde ifade ederken V2 kodlu veli “*Sadece sınav odaklı bir okul hayal edemiyorum. Özellikle ilkokulda çocukların sosyal gelişimi, sanatsal ve sportif faaliyetlerin olduğu, yani çocukları sosyal hayata hazırlayan bir okul olmalı. Eğitim sadece kitap değildir.*” şeklinde ifadesi ile okulun çok yönlü olmasına vurgu yapmaktadır. Katılımcıların etkili yönetim temasında en çok vurguladıkları görüşleri kurumsal bakış açısına sahip (f=34) ve okul kültürüne (f=31) sahip olmalıdır. Bu konuya ilişkin V14 kodlu veli “*Okulun etkili yönetilmesi gerekir. Bir öyle, bir böyle gibi yapılan ani değişiklikler olmamalıdır. Kurumun bir bakış açısı olmalı.*” derken V9 kodlu veli “*Okulun bir felsefesi, geçmişe dayalı başarıları, bilinçli ve yaşama hazırlayan bir eğitim programı olmalı.*” şeklinde görüş bildirmektedirler.

Katılımcıların nitelikli öğretmen kadrosuna da önem verdikleri görülmektedir. Bunun yanında tecrübeli ve bilgili öğretmen kadrosu (f=38) ve güler yüzlü, iletişime açık (f=34) olmasını beklemektedirler. Bu bağlamda V 7 kodlu

veli “Deneyimli öğretmen kadrosu bir okulun olmazsa olmazıdır. Öğretmenlerin yüksek lisans yapması, kendini geliştirmesi mutlaka öğrenciye yansır.” şeklinde görüşünü yansıtırken V1 kodlu veli “İyi bir okulda öğretmenin giyim tarzından tutun da, iletişimine kadar her şey çok önemli. Sadece öğretmenler değil, okuldaki tüm çalışanların ilgisi, özeni, konuşma biçimi mutlaka düzgün olmalı. Çünkü çocuklarımız evden daha çok okulda zaman geçiriyorlar. O kişileri örnek alıyorlar.” diyerek öğretmenin önemini vurgulamaktadır. Katılımcı veli profili teması incelendiğinde en çok yinelenen görüşlerin veliye zamanında geribildirim veren (f=41) ve iletişim kanalları her daim açık (f=35) görüşleri olduğu görülmektedir. V18 kolu veli bu durumu şöyle açıklamaktadır: “Haftalık bilgilendirme sistemi olmalı okulda... Aradan aylar geçtikten sonra bana söylenen övgü ya da yerginin bir anlamı kalmaz. Çünkü araya zaman girmiş olur.”

Velilerin Okul Tercih Kriterleri

Çocuğu özel ilkokulda öğrenim gören velilerin okul tercihlerine ilişkin görüşleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2: Velilerin Okul Tercih Kriterlerine İlişkin Bulgular

Tema	Kodlar	Frekans (f)
Okul Ortamı	Okulun sahip olduğu sosyal imkanlar	37
	Okulun fiziksel özellikleri ve güvenliği	34
	Tam gün eğitim yapılması	32
	Eve yakın olması	30
	Servis hizmetinin kalitesi	24
	Çocuğun mutlu olması	21
Yönetim Anlayışı	Kurumsal bakış açısına sahip	32
	Ücret politikası	31
	Okul kültürü	26
	Uluslararası eğitim işbirlikleri	15
	Sosyal sorumluluk projeleri	15
	İletişim kanallarının açık olması	13
	Özel ihtiyaçlara özel cevaplar	11
Kamuoyu algısı	9	
Eğitim-Öğretim Kalitesi	Kadro niteliği ve istikrarı	40
	Akademik gelişim	37
	Yabancı dil eğitimi	35
	Tecrübeli ve bilgili öğretmen kadrosu	32
	Sevgi dolu, anlayışlı ve sabırlı öğretmenler	31
	Bireysel farklılıkları kabul eden	24
	Öğrenme ortamının kalitesi	22
Sorgulamayı destekleyen ortam	16	

Tablo 2 incelendiğinde, çocuğu özel ilkokullarda öğrenim gören velilerin okul ortamı teması ile bağlantılı olarak oluşturulan kodlardan en çok yinelenen görüşlerinin okulun sahip olduğu sosyal imkânlar (f=37), okulun fiziksel özellikleri ve güvenliği (f=34) ve tam gün eğitim yapılması (f=32) olduğu görülmüştür. Bu durumla ilişkili olarak V36 kodlu veli “Okulun yüzme havuzu, spor tesisi, konferans salonu olması okul tercihimizi etkiler.”, V9 kodlu veli “Çocuğumuzu emanet ediyoruz sonuçta. Güvenli olmalı. Okula giriş-çıkışlara dikkat edilmeli.” Ve V6 kodlu veli “Çalışan anne-babalarız. Dolayısıyla çocuğumuzun güvenle, tam gün okulda olması çok önemli bir kriter.” şeklinde görüşlerini ifade etmişlerdir.

Bununla birlikte yönetim anlayışı teması ile bağlantılı olarak en çok vurgulanan görüşlerin kurumsal bakış açısına sahip (f=32) ve ücret politikası (f=31) olduğu söylenebilir. Bu konuya ilişkin V18 “İster istemez okulu bölgedeki diğer okullarla karşılaştırıyorsunuz. Ücret açısından en ekonomik, eğitim kalitesi olarak da en yüksek okulu tercih ediyorsunuz.” şeklinde görüş bildirmiştir.

Eğitim-öğretim kalitesi temasıyla bağlantılı olarak vurgulanan görüşlerin kadro niteliği ve istikrarı (f=40), akademik gelişim (f=37) ve yabancı dil eğitimi (f=35) olduğu görülmüştür. Bu konuya ilişkin V21 kodlu veli “Özel okullarda çok sık kadro değişikliği yapıldığını duyuyoruz... kalıcı kadronun olduğunu bildiğimiz okulu tercih

ederiz.” Derken V12 kodlu veli “Okulun başarı oranıdır. TEOG, LYS gibi sınavlarda başarı oranına bakarım. Bazen okuldan daha çok hangi öğretmenin öğrencisi olacağı bile çok önemlidir..” ve V48 kodlu veli “Okul uluslararası dil sınavlarına önem vermeli. Öğrencileri bu sınavlara katılmaları için teşvik etmeli. Mesela Cambridge sınavları ilkokulda başlıyor. Okul buna dâhil mi, bakarım.” şeklinde görüş bildirmiştir.

Velilerin Okuldan Beklentileri

Velilerin okuldan beklentilerine ilişkin görüşleri Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3: Velilerin Okuldan Beklentilerine İlişkin Bulgular

Tema	Kodlar	Frekans (f)
Genel Beklentiler	Çocuğun mutlu olması ve kişiliğini geliştirmesi	40
	Yabancı dil eğitimi	38
	Okulun fiziksel özellikleri ve güvenliği	37
	Okulun sahip olduğu sosyal imkanlar	32
	Hayata hazırlama	30
	Sağlıklı beslenme ve hijyenik koşullar	25
Yönetimden Beklentiler	Görüşlerin alınması ve değer verilmesi	41
	Etkili iletişim, işbirliği ve bilgilendirme	37
	Veli toplantıları ve sosyal etkinlikler düzenlenme	26
	Sosyal sorumluluk projeleri	16
Öğretmenden Beklentiler	Nitelikli öğretmen kadrosu	43
	Akademik başarıyı destekleme	39
	İletişim kurma ve geribildirim verme	37
	Öğrencilerin etkin yönlendirilmesi	32
	Öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alması	26
	Örnek davranışlarla model olması	14

Tablo 3 incelendiğinde, çocuğu özel ilkokullarda öğrenim gören velilerin genel beklentiler teması ile bağlantılı olarak oluşturulan kodlardan en çok yinelenen görüşlerinin çocuğun mutlu olması ve kişiliğini geliştirmesi (f=40), yabancı dil eğitimi (f=38) ve okulun fiziksel özellikleri ve güvenliği (f=37) olduğu görülmektedir. V29 kodlu velinin bu konuya ilişkin görüşü “Sağlam duruşlu, özgüvenli, ne istediğini bilen ve sorumluluk sahibi bir birey olmasını isterim çocuğumun. Bunun için okul bize bunları sağlayacağına dair güven vermeli. Kişilik çok önemli.” şeklindedir.

Yönetimden beklentiler temasıyla bağlantılı olarak en çok vurgulanan düşüncelerin görüşlerin alınması ve değer verilmesi (f=41) ve etkili iletişim, işbirliği ve bilgilendirme (f=37) olduğu görülmektedir. Öğretmenden beklentiler temasıyla bağlantılı olarak nitelikli öğretmen kadrosu (f=43), akademik başarıyı destekleme (f=39) ve iletişim kurma ve geribildirim verme (f=37) konularının en çok yinelenen konular olduğu görülmektedir.

Okulun Beklentileri Karşılık İçin Yaptıkları

Velilerin okuldan beklentilerini karşılamak için okulun yaptıklarına ilişkin veli görüşleri Tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 4 incelendiğinde, çocuğu özel ilkokullarda öğrenim gören velilerin öğretmene yönelik teması ile bağlantılı olarak oluşturulan kodlardan en çok yinelenen görüşünün öğrenciye bilgiye ulaşma yolunu gösterme (f=36), iletişim kanallarını kullanma (ajanda/iletişim defteri, haftalık bülten, ünite raporları, bireysel görüşmeler, yazılı/telefonla görüşme vb.) (f=35) ve etkin yönlendirmeler yapma (f=33) olduğu görülmektedir. Bu temalarla ilgili olarak V1 kodlu veli “Okulun birçok uygulaması var. Ödev verilirken süresi gözetilerek verilmesi, ödevlerin kontrol edilmesi, haftalık değerlendirmeler ve bültenler gibi.” şeklinde durumu açıklamaktadır.

Yönetime yönelik görüşlerden en çok vurgulananlar okul aile birliklerinin kurulması (f=42), bilgilendirme toplantıları yapılması (f=38) ve iletişim kanallarını (yazılı-telefonla-birebir görüşme, ev ziyaretleri, anket vb.) (f=32) kullanmadır. Velilerden V5 bilgilendirme toplantılarına ilişkin “Rehberlik ve müdür yardımcımız çocuğumuzun akademik ve kişilik gelişimiyle ilgili bizi bilgilendiriyorlar.” derken V5 “Okulda bir değişiklik yapılacaksa mutlaka anket gönderiliyor.” diye örneklemiştir.

Ayrıca okulun fiziksel koşul ve donanımına yönelik temasıyla bağlantılı olarak dersliklerde ve koridorlarda materyal zenginliği (f=43), spor ve konferans salonu vb. alanlarının olması (f=39) ve oyun alanlarının çeşitliliği ve güvenliği (f=37) kodları en çok yinelenenlerdir. Bu konuda V7 kodlu veli *“Her sınıfta akıllı tahta var.”*, V17 kodlu veli *“Spor salonu geniş ama tiyatro salonu küçük.”* ve V19 kodlu veli *“Birçok okulda oyun alanları yok. Oysa bizim okulumuzda hem yeşil alan hem de parklar var.”* şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Tablo 4: Okulun Veli Beklentilerini Karşılama İçin Yaptıklarına İlişkin Bulgular

Tema	Kodlar	Frekans (f)
Öğretmene Yönelik	Öğrenciye bilgiye ulaşma yolunu gösterme	36
	İletişim kanallarını kullanma (iletişim defteri, haftalık bülten, bireysel görüşmeler, telefonla görüşme vb.)	35
	Etkin yönlendirmeler yapma	33
	Farklı yöntem-teknikler kullanma	26
	Bireysel farklılıklara yönelik çalışmalar yapma	22
	Güler yüzlü olma, demokratik tutum sergileme	17
Yönetime Yönelik	Okul aile birliklerinin kurulması	42
	Bilgilendirme toplantıları yapılması	38
	İletişim kanallarını kullanma (yazılı-telefonla-birebir görüşme, ev ziyaretleri, anket vb.)	32
	Veli eğitimleri düzenleme	26
	Yemekler ve geziler düzenleme	15
Okulun Fiziksel Koşul ve Donanımına Yönelik	Dersliklerde ve koridorlarda materyal zenginliği	43
	Spor ve konferans salonu vb. alanlarının olması	39
	Oyun alanlarının çeşitliliği ve güvenliği	37
	Servis, yemek ve revir imkânı sağlanması	32
	Hijyen koşullarına dikkat etmesi, temizlik	26
	Okulun yeşillendirilmesi	17

Velilerin Okul İmajına İlişkin Görüşleri

Tablo 5'te okul imajına ilişkin velilerin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 5 incelendiğinde, çocuğu özel ilkokullarda öğrenim gören velilerin fiziki alt yapı ve genel görünüm imajı teması ile bağlantılı olarak oluşturulan kodlardan en çok yinelenen görüşünün okul binasının görünüşü, donanımı ve güvenliği (f=42), okulun bulunduğu çevre (f=38), spor salonu, kütüphane vb. alanlarının olması (f=35) olduğu görülmektedir.

Sosyal imaj temasıyla ilgili olarak en çok vurgulanan görüşlerin okula kayıt için yoğun talep olması (f=43), bilgilendirme sistemlerinin işleyişi (yazılı-telefonla-birebir görüşme, ev ziyaretleri, web sitesi, dergi, broşür, anket vb.) (f=36) ve kampanyalar düzenlenmesi (f=25) olduğu görülmektedir. Bu konuya ilişkin durumu V8 kodlu velinin *“Okulumuzun şehrimizdeki imajı yüksek. Çünkü kayıt için insanlar sırada bekliyor.”* görüşü ile açıklamaktadır.

Kalite imajıyla bağlantılı olarak nitelikli eğitim kadrosu (f=40), akademik başarı (f=39) ve yabancı dil eğitimi (37) görüşlerinin en çok vurgulanan görüşler olduğu görülmektedir. Bu koyla ilgili çarpıcı görüşler şunlardır: *“Öğretmenler başka okullardan transfer edilerek alındı. Kadro çok tecrübeli.”* (V18)

“Okulun başarısı yüksek. Çocukları aylık olarak değerlendiriyorlar ve eksiklikleri gidermeye çalışıyorlar.” (V14)
“Çok araştırma yaptık. Bir süre yurtdışında yaşadık; çocuğumuzun dili vardı. Unutmaması için yabancı dilde iddialı olan okulu tercih ettik.” (V16)

Tablo 5: Velilerin Okul İmajı Görüşlerine İlişkin Bulgular

Tema	Kodlar	Frekans (f)
Fiziki Alt Yapı ve Genel Görünüm İmajı	Okul binasının görünüşü, donanımı ve güvenliği	42
	Okulun bulunduğu çevre	38
	Spor salonu, kütüphane vb. alanlarının olması	35
	Hijyen koşullarına dikkat edilmesi, temizlik	26
	Personelin kılık-kıyafetinin özeni	14
	Okulun yeşillendirilmesi	9
Sosyal İmaj	Okula kayıt için yoğun talep olması	43
	Bilgilendirme sistemlerinin işleyişi (yazılı-telefonla-birebir görüşme, ev ziyaretleri, web sitesi, dergi, broşür, anket vb.)	36
	Kampanyalar düzenlenmesi	25
	Çevreyle etkileşim (medya, stk vb.)	14
	Yemekler ve geziler düzenleme	8
Kalite İmajı	Nitelikli eğitim kadrosu	40
	Akademik başarı	39
	Yabancı dil eğitimi	37
	Mezunların başarıları	31
	Güvenlik önlemleri	23
	Teknolojik donanımın sağlanması	16
Öğrenme ortamının zenginliği	12	

Okul Yönetiminde İmaj Yönetimi

Tablo 6'da okul yönetiminin imajı yönetmelerine ilişkin velilerin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 6: Okul Yönetiminin İmaj Yönetimine İlişkin Bulgular

Tema	Kodlar	Frekans (f)
Okulun Örgüt Kültürü/Köklü Bir Okul Oluşu	Akademik, sosyal ve kişisel gelişim	34
	Okulun fiziki donanımı	32
	Etkili iletişim kurulması	30
	Mezunlarla işbirliği	22
	Güvenlik önlemleri	11
Okulun Kamuoyunda Tanınma Biçimi	Ulusal ve uluslararası alanlarda akademik, sportif ve sanatsal başarılarla imza atma	36
	Çevreyle etkileşim (medya, stk vb.)	31
	Kampanyalar yaparak işbirliği kurma	20
	Velilere ve öğrencilere yönelik etkinlikler	14

Tablo 6 incelendiğinde çocuğu özel ilkokullarda öğrenim gören velilerin okulun örgüt kültürü/köklü bir okul oluşu temasıyla bağlantılı olarak en çok akademik, sosyal ve kişisel gelişim (f=34), okulun fiziki donanımı (f=32) ve etkili iletişim kurulması (f=30) konularında görüş bildirdikleri görülmüştür. Bu konuya ilişkin V20 kodlu veli "Okulumuz zaten çok köklü. Okul müdürü de deneyimli biri." şeklinde görüşünü açıklamaktadır.

Okulun kamuoyunda tanınma biçimi temasıyla bağlantılı olarak en çok vurgulanan görüşlerin ulusal ve uluslararası alanlarda akademik, sportif ve sanatsal başarılarla imza atma (f=36) ile çevreyle etkileşim (medya, stk vb.) (f=31) olduğu görülmektedir. Bu görüşleri V22 kodlu veli "Çocuğumun bir projeye katılıp okulunu temsil etmesi ve okulun bu imkânları bize sunması çok güzel." şeklinde ifade ederken V23 kodlu veli "Yerel basında yer alıyor başarılar. Gurur duyuyorum." durumu açıklamıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma sonunda elde edilen bulgulardan elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

“Velilerin İdeal Okul Kavramına İlişkin Görüşleri” incelendiğinde veliler, ideal okulu tanımlarken destekleyici bir okul ortamına dikkat çekmektedirler. Velilere göre ideal bir okul; öğrencilerin ilgi ve yeteneklerini dikkate alarak bireysel farklılıkları gözeten, öğrencilerin sanatsal ve sportif faaliyetlerini ortaya çıkararak sosyal gelişimlerini destekleyen, bilgi ve donanımıyla akademik gelişime önem veren, en az bir yabancı dili etkili bir şekilde öğreten, çocukların güvenle emanet edileceği ve zengin materyal desteği sağlayarak fiziksel şartlarını düzenlediği bir okuldur. Bununla birlikte öğrencilerin araştırma ve sorgulamalarına fırsat sunarak, eleştirel düşünme becerilerini ve yaratıcılıklarını destekleyen; öğrenci merkezli eğitim anlayışından yola çıkarak yeniliklere açık ve teknolojik donanıma sahip, çocuğu geleceğe hazırlayan şartları oluşturan okul ideal okuldur. Bütün bunların yanında yönetimin kurumsal bakış açısına ve okulun köklü bir kültüre sahip, misyonu ve vizyonu net hedefleri ve kuralları olan bir okul olması da sinerjinin okul ortamına yansımaları anlamında son derece önemli görülmektedir. Ayrıca tecrübeli, bilgili, güler yüzlü, iletişimi güçlü ve rehberlik desteği etkin olan bir öğretmen kadrosunun varlığının da ideal okulda mutlaka olması gereken özellikler olarak sıralandığı dikkat çekicidir. Velinin üzerinde durduğu önemli noktalardan biri de kendi katılımlarının okuldaki işbirliğini arttırdığı yönündedir. Bunun sağlanması için de okulun kendilerine zamanında geribildirim vermesini sağlayacak sistemlerinin olması, iletişim kanallarının açık ve ulaşılabilirliğinin yüksek olması işbirliğini güçlendiren etmenler olarak sayılabilir. Veliler için ideal bir okulun hem fiziksel şartlarının ideal olmasının hem de kaliteli, nitelikli ve donanımlı bir öğrenme ortamı sağlamanın öğrencileri geleceğe hazırlamada ve başarıyı arttırmada önemli olduğu düşünülebilir. Akdoğan'ın (2014) araştırmasının sonuçlarına göre; veliler okulda kaliteli bir eğitim verilmesini, okulun temiz olmasını, veli ile sürekli iletişim halinde bulunulmasını, görüşleri alınarak değer verilmesini, güler yüzlü karşılanmak istediklerini, öğrencilerin iyi takip edilerek etkili yönlendirmeler yapılmasını, yöneticilerin kendisini ve kadrosunu sürekli geliştirmesini, aile eğitimleri verilmesini beklemektedirler.

“Velilerin Okul Tercih Kriterleri” görüşlerine göre, okul tercihinde bulunurken en önemli kriterlerden biri okul ortamıdır. Okulun sahip olduğu sosyal imkanların yeterliliği, okulun fiziksel özelliklerinin, güvenliğinin önemi, tam gün eğitim yapılması, okulun eve yakın olması, servis hizmetinin kalitesi ve çocuğun kendini mutlu hissettiği bir ortam olması velilerin en önemli tercih sebeplerindedir. Bununla birlikte yönetim anlayışının önemine de dikkat çeken veliler için okulun kurumsal bakış açısına sahip olması, ücret politikası, okul kültürü, uluslararası eğitim işbirliklerine verdiği değer, sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlaması, iletişim kanallarını açık tutarak ulaşılabilirliğini ve bilgi akışını kolaylaştırması, özel ihtiyaçlara özel cevaplar vermesi ve kamuoyunda olumlu bir imaja, algıya sahip olması tercih sebeplerini güçlendiren etmenlerdir. Velilerin okul tercihlerinde bir diğer önemli faktör de eğitim-öğretim ortamının kalitesidir. Veliler öncelikle özel okullarda sıklıkla değişen eğitim kadrosunun istikrarlı olmasını ve nitelikli bir ekipten oluşması gerektiğini vurgulamışlardır. Bu niteliğin beraberinde akademik gelişimi de öne çıkaracağını düşünmektedirler. Ayrıca yabancı dil eğitimine önem verilmesinin, hatta ikinci bir yabancı dil eğitimi iyi düzeyde öğrenmesinin küreselleşen dünyada hayati önem taşıdığını ifade etmektedirler. Eğitimin kalitesinin sorgulamayı destekleyen bir öğrenme ortamıyla; sevgi dolu, anlayışlı, sabırlı, tecrübeli ve bilgili öğretmenlerle; bireysel farklılıklara önem veren bir bakış açısıyla sağlanacağını düşünmektedirler. Ergin (1993) çalışmasına göre velilerin okulu tercih sebepleri: Öğretmen kadrosunun kalitesi, yabancı dil eğitimindeki başarısı, ikinci bir yabancı dil eğitimi vermesi, okulun yönetimi, laboratuvar ve bilgisayar olanaklarının olması, sosyal ve sportif faaliyetlerin çeşitliliği ve imkânları, eve yakın olması, kardeşinin de bu okulda okuyor/okumuş olması, okulun genel görüntüsü, ücretinin diğer okullara göre daha düşük olması şeklindedir. Hesapçıoğlu ve Nohutçu'nun (1999) araştırmasına göre, okulun doğrudan tanıtımının (öğretimin kalitesi, öğretim kadrosu, sosyal etkinlikler, yabancı dil eğitimi, mezunların başarıları) beklenmesinin yüksek çıkması dikkat çekicidir. Bununla birlikte velilerin özel okullarda aradıkları özellikler; eğitim-öğretim kadrosunun nitelikleri, yabancı dil öğrenme imkânları, öğrenci kişilik hizmetleri, öğrencilerle iletişim, öğretim süreci, servis ve beslenme hizmetleri ve maddi koşullardır. Bu bulgular araştırma sonuçlarımızı destekler niteliktedir. Velilerle iletişim, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler ve okulun fiziki koşulları ile ilgili beklentiler daha düşük çıkmıştır. Bu araştırmanın yapıldığı tarihe bakıldığında bizim araştırmamızın günümüz koşullarına göre farklılaşabileceği gerçeği göze çarpmaktadır. Çünkü günümüz koşullarında veliler daha da bilinçlenmiş; iletişim kurma konusunda teknolojik gelişmelerin de etkisiyle beklentilerini arttırmışlardır. Aynı şekilde özel okulların sayısındaki artış sebebiyle de veliler artık daha seçici olmaktadır.

“Velilerin Okuldan Beklentileri” incelendiğinde, katılımcılar okuldan beklentilerini hem genel olarak açıklamışlar; hem de yönetimden ve öğretmenden beklentilerini ortaya koymuşlardır. Velilerin okuldan genel olarak beklentilerine bakıldığında öncelikle çocuklarının mutlu olduğu ve kişiliğini geliştirdiği bir okul düşünmektedirler. Daha sonra okulun yabancı dil eğitimine verdiği önem ile fiziksel özelliklerinin (yüzme havuzu, spor salonu, yeşil alan, yeterli derslik vb.) ve güvenliğinin sağlanmasının ehemmiyeti dile getirilmiştir. Bunlarla birlikte okulun sahip olduğu sosyal imkânların (kulüpler, sportif ve sanatsal faaliyetler, uluslararası projeler vb.) çocuğu hayata hazırlamada önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca okullarda verilen beslenmelerin ve öğle yemeklerinin sağlıklı olmasının ve hijyenik koşullarda bir okul ortamı sağlanmasının da ne denli önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bu görüşler ışığında özel okulların diğer işletmelerden farklı olduğu ve bu anlamda velilerin de beklentilerini yüksek tuttuğu söylenebilir. Özel okulların önceliğinin öğrencilere kaliteli bir eğitim sunmanın yanında velilerin de beklentilerine cevap vermek olduğu düşünülebilir. Çünkü hizmeti alan kesim veliler ile öğrencilerdir ve özel okullar bu beklentilere cevap vermekle yükümlüdür. Veliler, beklentileri karşılandığı oranda memnuniyet duyarlar. Özel ve devlet liselerinde veli beklentilerinin boyutlarının araştırıldığı bir çalışmada, velilerin okullardan beklentileri; daha iyi bir eğitim-öğretim, çocuğu ile daha çok ilgilenilmesi, çağdaş bir eğitim-öğretim ve veli ile daha sıkı bir iletişim kurulması şeklindedir (Açıkalin, 1989). Çağdaş bir eğitim süreci için veli beklentilerinin eğitim sürecine dâhil edilmesi gerekmektedir. Etkili iletişim kurarak, fikirlerin dinlenmesini sağlayacak ortamlar oluşturarak ortak akılla yol alabilmek eğitimin kalitesine de kuşkusuz yansiyacaktır. Rekabetin arttığı günümüzde özel okulların, hizmet verdiği velilerin ihtiyaç ve beklentilerini daha fazla dikkate alması, bu beklentiler doğrultusunda okullarının imajına yönelik çalışmalar yapması önemlidir.

“Okulun Veli Beklentilerini Karşılama İçin Yaptıkları” ile ilgili görüşler incelendiğinde, velilerin genel olarak okulları tarafından beklentilerinin karşılandığını söylemek mümkündür. Bir kısım veli bazı eksikler olduğunu ve iyileştirmeler yapılması gerektiğini düşünse de veli grubunun büyük bir çoğunluğu okulun beklentilere cevap vermek için çaba gösterdiğini düşünmektedirler. Veliler, beklentilerinin karşılanması için öğretmenin yapması gerekenleri ifade etmişlerdir. Öğretmenin öğrenciye bilgiye ulaşma yolunu göstermesi gerektiğini; ajanda/iletişim defteri, haftalık bülten, ünite raporları, bireysel görüşmeler, yazılı/telefonla görüşme vb. gibi iletişim kanallarını her zaman açık tutmalarını, öğrencilerinin ilgi ve yeteneklerine göre doğru alanlara yönlendirmeler yapmalarını, sınıf içinde farklı yöntem ve teknikler kullanarak bireysel farklılıklara yönelik çalışmalar yapmalarını, olumlu bir tutum sergileyerek güler yüzlü ve demokratik bir anlayışa sahip olmalarını dile getirmişlerdir. Bunları yapan öğretmenin velilerin beklentilerini büyük oranda karşıladığı düşünülebilir. Bununla birlikte yönetimin de beklentilerini karşılamak için neler yaptığını açıklamışlardır. Yönetimin okul aile birliklerinin kurulmasını sağlaması, bilgilendirme toplantıları yapması, yazılı-telefonla-birebir görüşme, ev ziyaretleri, anket vb. yöntemlerle iletişim kanallarını kullanması, veli eğitimleri düzenleyerek rehberlik hizmeti sunması, yemekler ve geziler organize ederek velilerle işbirliğini arttırmaya yönelik girişimlerde bulunması veliler için önem arz etmektedir. Ayrıca veliler okulun fiziksel koşul ve donanımına ilişkin de beklentilerinin karşılanması gerektiğinin önemini ifade etmişlerdir. Dersliklerde ve koridorlarda materyal zenginliği, spor ve konferans salonu vb. alanlarının olması, oyun alanlarının çeşitliliği ve güvenliği, servis, yemek ve revir imkânı sağlanması, hijyen koşullarına dikkat etmesi, temizliğe önem vermesi, okulun yeşillendirilmesi gibi konulara değer verilmesinin veli beklentilerinin karşılanması anlamında önemli bir yer kapladığı görülmektedir. Bu bağlamda veliler, özel okullardan pek çok şey beklemekte ve aynı zamanda bu beklentilerinin karşılığını görmek istemektedirler. Özel okul velileri birçok kriteri göz önünde bulundurarak çocuğunun okul seçimini yapmaktadır. Dolayısıyla seçtiği okuldan aldığı hizmet de onlar için önemlidir. Görüldüğü gibi tek başına eğitimin kalitesi, kadronun niteliği ya da yönetimin iletişim kurma becerileri yeterli olmamaktadır. Okul, yaşayan bir organizma gibidir. Bu anlamda velilerin beklentileri sürekli değişebilir. Okul bu değişiklikleri dikkate almak, beklentileri karşılamak için sürekli kendini geliştirmek ve yenilemek zorundadır. Bunu yaparken her ihtiyacı önemseyerek etkili kaynakları ve yolları işe koşup okulun varlığını koruması ve çevredeki itibarının devamlılığının sağlanması için beklentileri karşılama düzeylerini gözden geçirmeli, yenilemelidir. Topçu’ya (2013) göre, özel okul yöneticilerinin anlatımlarından velilerin okul geliştirme konusunda yeterli bilgi ve birikime sahip olmadıkları, çocuklarını özel okula göndermenin yeterli ve önemli bir ayrıcalık olduğunu düşündükleri ve bu nedenle okuldan beklentilerinin çok yüksek olduğu görülmektedir.

“Velilerin Okul İmajına İlişkin Görüşleri” incelendiğinde genel olarak okullarına dair imaj algılarının olumlu olduğu söylenebilir. Veliler okullarının fiziki görünümüne önem vermektedirler. Dolayısıyla okullarının imajının

okul binasının görünüşü, donanımı ve güvenliğine, okulun bulunduğu çevreye, sportif ve sanatsal alanlarının olmasına, okulun hijyen koşullarına ve temizliğe önem vermesine, personelin kılık-kiyafetinin özenli olmasına ve okulun yeşillendirilmesine bağlı olarak değişiklik gösterebileceğini düşünmektedirler. Aynı zamanda okula kayıt için yoğun talep olmasının, çeşitli yöntemlerle bilgilendirme sistemlerinin işleyişinin, sosyal sorumluluk projelerine destek verilerek kampanyalar düzenlenmesinin, okulun dış çevreyle etkileşimde bulunmasının, velilere yönelik olarak çeşitli yemek geceleri, geziler, partiler gibi organizasyonlar yapmasının okul imajını yansıttığını ifade etmektedirler. Ayrıca okulun kalite imajına sahip olmasının çok önemli olduğunu da vurgulamışlar; nitelikli eğitim kadrosu, akademik başarı, yabancı dil eğitimi, mezunların başarısı, güvenlik önlemleri, teknolojik donanımın sağlanması ve öğrenme ortamının zenginliği faktörlerini her okulun dikkate alması gerektiğini dile getirmişlerdir. Velilerin çocuklarının her yönden gelişmesini istedikleri ve bunu sağlarken de toplumda imajı yüksek olan okulu tercih ettikleri düşünülebilir. Okullar imajlarını yükseltebilmek için bütün imaj faktörlerini bir bütün olarak görmelidir. Örneğin, okulun yüzme havuzunun olması olumlu bir imaj iken, havuzun düzenli temizlenmemesi olumsuz bir imaj algısı yaratabilir. Dolayısıyla okul yöneticileri okullarının imajını yükseltmek için her bir adımı iyi düşünmeli ve kaliteye odaklanmalıdır. Smedley (1995)'in araştırmasına göre, velilerin çocuklarını kötü üne sahip okullara göndermedikleri bulunmuştur. "Kötü ün" den kasıt; disiplinsizlik, zorbalık, şiddet, ırkçılık, öğrencilere kötü davranılması, öğretmenlerin ilgisizliği ve düşük akademik standartlardır. Olumsuz imaja sahip okulların, velileri ve çocuklarını okula çekme açısından diğerleri ile rekabette dezavantajlı bir konumda olduğu vurgulanmaktadır. Oğan (2000)'in velilerin eğitim beklentisi ile ilgili yapmış olduğu araştırmada, velilerin kararlara katılım, iletişim ve güç olma bilincinin geliştirilmesi konularında görüş bildirdikleri bulgusu görülmüştür. Ayrıca okul aile birliği tarafından, düzenli toplantı yapılması, bilimsel etkinlik düzenlenmesi, bülten çıkarılması ve bireysel eğitim yapılmasını gerekli gördükleri ifade edilmiştir. Bahçeci (2009), okul imajına ilişkin araştırma sonucunda velilerin fiziki koşullar ve akademik başarıyı içeren kalite etmenine odaklandıkları belirlenmiştir. Araştırmada velilerin okul imajına ilişkin bilinç düzeyleri belirlenmiş; okul yöneticilerine imaj yönetimi konusundan bir bakış açısı sunulmaya çalışılmıştır. Çobanoğlu (2011)'nin araştırmasında, resmi ve özel ilköğretim okullarında okul imajını etkileyen faktörleri belirlemek için öğretmenler ile öğrenci velilerinin okullarının imajlarına ilişkin algılarını değerlendirmiştir. Velilerin okul imaj algısında okul başarı profilinin öne çıktığı, özel okul öğretmenleri için okulun kurumsal marka imajının öne çıktığı ve özel okul velilerinin devlet okulu velilerine göre okul imajını daha çok önemsedikleri sonuçlarına ulaşılmıştır.

"Okul Yönetiminin İmaj Yönetimi" incelendiğinde velilerin, okulun köklü bir okul olmasının okul yöneticisinin imajı yönetmesinde bir faktör olarak ele aldıkları görülmektedir. Bu anlamda okul yöneticisinin okul imajını yönetirken akademik, sosyal ve kişisel gelişime önem vermesinin, okulun fiziki donanımına dikkat etmesinin, paydaşlarla etkili iletişim kurmasının, mezunlarla işbirliği yaparak okul kültürünü devam ettirmesinin ve okulun güvenliğini sağlamanın imaj yönetme çalışmalarında önemli olduğu görülmektedir. Okulun kamuoyunda tanınma biçiminin de okul yöneticisinin görevlerinden biri olduğunu dile getiren veliler bu konuda çeşitli görüşler bildirmişlerdir. Okul yöneticisi okulun imajını yönetirken ulusal ve uluslararası alanlarda akademik, sportif ve sanatsal başarılarla imza atılmasını sağlama, medyanın ve basının gücünün kullanarak çevreyle etkileşimini sürdürme, çeşitli kampanyalar yaparak sosyal sorumluluk projelerinde rol alınmasına ön ayak olma ve hem velilere hem de öğrencilere yönelik faaliyetler düzenleme ile imajı etkili bir şekilde yönetebilir. Günümüzde okullar imajlarını güçlü tutmak ve sahip olduklarını tüm paydaşlarına doğru yansıtmak zorundadır. Bu nedenle okulun içinde ve dışında tüm paydaşların okulun imaj algısına dair bir fikri olmalıdır. Veliler öğrencilerini eğitim kalitesi yüksek, çevrede iyi imaja sahip ve iyi yönetilen okullara kayıt ettirmek istemektedirler. Dolayısıyla talebin sürekli olması için okullar hizmet kalitesini artırmalı, çevreye tanıtılmalı, mevcut veli profili korunmalı, iyi yönetilmeli ve halkla iyi ilişkiler içinde olmalıdır. Okul yöneticisi de bu süreçte etkili rol alarak, okul imajını yönetmek için çaba göstermelidir. Frys (2007)'in yapmış olduğu araştırmada okul müdürlerinin gelişime önem verdikleri, birlikte çalıştıkları elemanlarla iyi bir ekip oluşturma yoluna gittikleri ve okulun gelişim sürecine çok katkı sağladıkları ortaya konmuştur. Okul yöneticiliği, çevrenin okula ilişkin beklentilerini ve okulun bu beklentileri karşılama gücünü kavramayı gerektirir. Çevrenin beklentilerinin sürekli olarak gözden geçirilmesinde de yöneticiye sorumluluk düşmektedir. Yöneticinin görevi, en üst düzeyde bir gelişmeyi gerçekleştirme amacıyla, çevresel ve mesleki katkıları olanaklı kılıcı dinamik bir denge için, tüm taraflara önerilebilecek geleceğe yönelik girişimlere ilişkin gereksinimlerin dikkate alınmasını ve değerlendirmesini gerektirir (Aydın, 2010).

Sonuç olarak, okul imajı bütünlük arz eden bir konudur ve eğitim örgütleri içinde tercih edilme noktasında kararı etkileyen unsurlardandır. Özel okullar, itibarlarını güçlendirmek için paydaşlarının kimler olduğunu ve onlar tarafından nasıl algılandıklarını, çevredeki diğer okullara göre nasıl bir itibara sahip olduklarını, rakiplerine göre güçlü ve zayıf yönlerini ve paydaşlarıyla etkileşimde kullanacağı yöntemleri çok iyi tespit etmek zorundadırlar. Bu nedenle eğitim örgütleri güçlü bir okul imajı oluşturmak için gerekli donanıma sahip olmalıdır. Bu anlamda özel okulların okul imajlarının güçlü olması okulun dış paydaşlarından olan velileri örgüte çekerek, örgütün sürekliliğini garanti altına alır; örgütün gelişmesi ve büyümesi yönünde temel itici gücü oluşturur. Özel okulda velilerin büyük bir bölümünün her şeyin okul tarafından yapılması beklentisi içerisinde oldukları, kendilerinin daha çok okul dışı konularda öğrenciye yardımcı olmaları gerektiğine inandıkları da bir gerçektir. Çocuklarını özel okula gönderen velilerde bu ve benzeri beklentilerin olması doğaldır. Özellikle eğitimin paydaşları konusunda kimlerin neler yapabileceği konusunda yeterli bilgi ve donanıma sahip olmayan veliler çocuklarını özel bir okula göndermekle eğitim adına her şeyi mükemmel yaptıkları düşüncesine kapılabilirler. Bu durum, çocuklarının eğitimi için her şeyin okul tarafından yapılmasını beklemelerine yol açabilir. İmaj oluşturma sürecini bilimsel veriler ışığında değerlendiren ve ele alan okullar örgütsel yapılarını karşılıklı değer yaratma üzerine kurarak; diğer bir deyişle velileri kurumsal çalışmanın içine alarak rakipleri arasından sıyrılabilme potansiyelini taşırlar. Velilerin görüş, düşünce ve önerilerini doğru ve akılcı kullanan okullar, modern çağın gerektirdiği farklılık, baskın olma, kurumsal kimlik, reklam, görüntü unsurları ile imajlarını var eder ve geliştirirler. Dolayısıyla okullar, okul imajını sadece bir göz boyama aracı olarak görmemeli, öncelikle niteliklerini geliştirmeye ve iyileştirmeye yönelik bir süreç olarak değerlendirmelidir. Okul imajını oluşturmuş, yönetimini yaratıcılıkla sürdüren, değer yaratmaya odaklı her okul veliler tarafından tercih edilme sebebi olacaktır. Tüm bu bilgiler ışığında okul imajının oluşumu, okul imajını etkileyen faktörler ve okul imajının yönetimi daha da önem kazanmaktadır. Özel okulların var olan imajını korumasının, güçlendirmesinin ve geliştirmesinin günümüz koşullarında kaçınılmaz hale geldiği söylenebilir. Okul yöneticileri, velilerin en önemli beklentilerinden olan eğitim kadrosunun niteliğine ve eğitimin kalitesine odaklanmalı; velilerle sürekli iletişim içinde olarak iletişim kurma yöntemlerini çeşitlendirmelidir. Böylece velilerin beklentileri doğrultusunda okulun imajını yönetmekte başarılı olma şansı artacaktır. Okul yöneticileri, velilere düzenli aralıklarla memnuniyet anketi uygulamalıdır. Bu anketin sonuçlarına göre okullarının imajını gözden geçirmeli ve gerekli iyileştirmeleri yapmalı; çevreleriyle sürekli olarak bağlantı kurmalıdır. Böylece okul imajını yönetirken çevresindeki imkânları okulun amaçları doğrultusunda kullanabilir. Okul yöneticileri, velilerin potansiyellerinden en üst düzeyde yararlanmalıdır. Bunun için velilerden oluşan ekipler kurmalıdır. Okulların fiziki ve sosyal ihtiyaçlarının veli üzerinde olumlu bir etkisi olduğu görülmüştür. Bu nedenle özel okul yöneticileri okulun teknolojik donanımına, materyal zenginliğine ve sosyal olanaklarına daha fazla odaklanarak okul imajına katkı sağlayabilirler. Araştırma özel okul velilerine uygulanmıştır. Benzer bir araştırma devlet okulu velilerine de uygulanarak iki okul türü arasındaki ilişkiye bakılabilir. Özel okuldan kaydını aldırılmış velilere yönelik kayıt sildirme nedenlerini incelemeye ilişkin bir araştırma yapılabilir.

Not: Bu çalışma 13- 15 Mayıs 2016 tarihlerinde Antalya’da 10 Ülkenin katılımıyla düzenlenen 7th International Congress on New Trends in Education – ICONTE’de sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

KAYNAKÇA

Açıkalın, A. (1989). Özel ve devlet liselerinde veli beklentilerinin örgütsel ve yönetsel boyutları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(4).

Akbulut, E. (2013). *Velilerin okuldan beklentileri*. Yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Akdoğan, H. (2014). *Velilerin öğrenci başarısı için okul yönetimi ve öğretmenlerden beklentileri*. Yüksek lisans tezi, Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aydın, M. (2010). *Eğitim yönetimi*. Ankara: Hatiboğlu Basım ve Yayımları.

Bahçeci, M. (2009). *Velilerin okul imajına ilişkin görüşlerinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Balay, R. (2003). *Örgüt ve çevre ilişkisi*. C. Elma ve K. Demir (Ed.), *Yönetimde çağdaş yaklaşımlar, uygulamalar ve sorunlar*. 2. Baskı: 17-40. İstanbul: Anı Yayıncılık.

Balci, A. (2009). *Sosyal bilimlerde araştırma* (7. baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Bakan, Ö. (2005). *Kurumsal imaj oluşumu ve etkili faktörler*. Konya: Tablet Kitabevi.

Campbell, S. B., Matestic, P., von Stauffenberg, C., Mohan, R., & Kirchner, T. (2007). Trajectories of maternal depressive symptoms, maternal sensitivity, and children's functioning at school entry. *Developmental psychology*, 43(5), 1202.

Çobanoğlu, A. (2011). *Resmi ve özel ilköğretim okullarının okul imajının öğretmen ve veli görüşlerine göre değerlendirilmesi*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Davies, D. (1991). *Scholls Reaching Out. Family. Scholl and Community Partnership For Student Success*, Phi Delta Kapan. Vol 72. No: 5. Ss. 376–382. Jan.

Demiröz, S. (2014). *Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel imaj algıları ve öğrenci başarıları arasındaki ilişki*. Doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Ergin, D.Y. (1993). *Özel bir kolejde yapılan imaj araştırması*. İstanbul: Kültür Koleji Yayınları.

Frys, S. M. (2007). Perspectives of stakeholders: A qualitative investigation of the process of school improvement. Unpublished Doctoral Thesis, Roosevelt University, Chicago. (UMI Number: 3256112).

Hatch, M. J. & Schultz, M. (1997). Relations between organizational culture, identity and image. *European Journal of Marketing*, 31(5/6), 356-365.

Hesapçioğlu, M., ve Nohutçu, A. (1999). Velilerin özel okul tercihlerini etkileyen faktörler ve özel okulların reklam stratejileri. *M. Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, Sayı 11, Sayfa: 183-202.

Kahle, L. R., & Kim, C. H. (2006). *Creating images and the psychology of marketing communication*. London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Karaosmanoğlu, E. ve Melewar, T.C. (2006). Corporate communications, identity and image: A research agenda. *Journal of Brand Management*, 14(1/2), 196-206.

Kılıçaslan, H. (2011). *İlköğretim okullarının kurumsal imajına yönelik yönetici ve öğretmen algıları: Bolu ili merkez ilçe örneği*. Yüksek lisans tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Kolibova, H. (2000). *Image of an educational institute*
<http://www.opf.slu.cz/vvr/akce/turecko/pdf/Kolibova.pdf> adresinden 25.12.2014 tarihinde edinilmiştir.

Korkmaz, İ. (2005). İlköğretim okullarının karşılaştıkları finansman sorunları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, s.429-434.

Köktürk, M., Yalçın, A. M. ve Çobanoğlu, E. (2008). *Kurum İmajı Oluşumu ve Ölçümü*. Birinci Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Kurşun, A. T. (2011). *Okulların kurumsal imajının okul yöneticilerinin etik liderlik özellikleri ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek lisans tezi. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Nguyen, N. & LeBlanc, G. (2001). Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions. *The International Journal of Educational Management*, 15, 303-311.

Oğan, M. (2000). *Okul, okul-aile birliği ile ana-baba iletişimi ve velilerin eğitim beklentisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Peltekoğlu, F.B. (2004). *Halkla ilişkiler nedir?* İstanbul: Beta.

Smedley, Don. (1995). Marketing secondary schools to parents-some lesson from the research on parental choice. *Educational Management & Administration*, 23(2), 96-103.

Smidts, A., Pruyn, H. & Van Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1051-1062.

Stefko, R., Frankovský, M., & Baèik, R. (2007). Regional university marketing in under-developed regions. *Contemporary economics*, 1(3), 71-81.

Tai, D. W-S. ve diğeri (2007). The Correlation Between School Marketing Strategy and The School Image of Vocational High Schools. *The Business Review Cambridge*, 8(2), 191-197.

Tezişçi, S. (2013). *Eğitim fakültesi öğrencilerinin üniversitelerinin örgütsel imajına ilişkin algıları*. Yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Topçu, İ. (2013). Okulu geliştirmede velilerin rolü (Sivas il merkezinde bir durum çalışması). Doktora tezi, İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya.

Topkaya, İ. ve Serbes, Ş. (2005). Meslek ve eğitim düzeyleri bakımından farklılık gösteren velilerin çocukları için tercih ettikleri spor branşları. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 1(1-2), 36-42.

Türnüklü, A. (2000). Eğitimbilim araştırmalarında etkin olarak kullanılacak nitel bir araştırma tekniği: görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 6(4), 543-559.

Yıldırım, N. (2007). *Milli eğitim bakanlığına bağlı okullarda kurum imajı ve halkla ilişkiler çalışmaları "Malatya Örneği"*. Yüksek lisans tezi. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 8. Baskı, Ankara: Seçkin.

Whetten, D.A. ve Mackey, A. (2002). A social actor conception of organizational identity and its implications for the study of organizational reputation. *Business&Society*, 41, 393-414.