

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM PROGRAMLARI VE ÖĞRETİMİ BİLİM DALI**

**ÖĞRETMEN ADAYLARINA GÖRE YÜKSEKÖĞRETİM
HİZMET KALİTE DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER
AÇISINDAN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSMAİL YARAR

**DANIŞMAN
YRD. DOÇ. DR. SERHAT ARSLAN**

MAYIS 2017

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM PROGRAMLARI VE ÖĞRETİMİ BİLİM DALI

ÖĞRETMEN ADAYLARINA GÖRE YÜKSEKÖĞRETİM
HİZMET KALİTE DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER
AÇISINDAN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSMAİL YARAR

DANIŞMAN
YRD. DOÇ. DR. SERHAT ARSLAN

MAYIS 2017

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen şahsi çalışmam olduğunu, akademik ve etik kuralları gözeterek çalıştığımı ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt ederim.



İsmail YARAR




JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

'Öğretmen Adaylarına Göre Yükseköğretim Hizmet Kalite Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Örnekleme' başlıklı bu yüksek lisans tezi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Programları ve Öğretimi Bilim Dalı'nda hazırlanmış ve jürimiz tarafından kabul edilmiştir.

Başkan: Yrd. Doç. Dr. Serhat ARSLAN
(Danışman)

İmza: 

Üye: Yrd. Doç. Dr. Onur İŞBULAN

İmza: 

Üye: Yrd. Doç. Dr. Savaş KARAGÖZ

İmza: 

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

29/5/2017

(İmza)



Doç. Dr. Halil İbrahim SAĞLAM

Enstitü Müdürü

ÖN SÖZ VE TEŞEKKÜR

Öncelikle lisans ve yüksek lisans hayatımda her zaman yanımda olan, ayrıca tez danışmanlığımı üstlenerek beni akademik dünya ile tanıştıran, her aşamada hoşgörüsü ile rehberlik eden, bilgi ve tecrübelerini esirgemeyen örnek aldığım ağabeyim, hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Serhat ARSLAN'a sonsuz teşekkür ediyorum.

Eğitimim süresinde ders günlerimi ayarlanmasında bana büyük bir kolaylık sağlayan görev yaptığım Bahadır Demir Ortaokulu Okul Müdürü Sayın Erdinç GÖKÇE ve Müdür Yardımcısı Sayın Abdullah MENEKŞE'ye çok teşekkür ediyorum.

Her zaman kardeşleri olmaktan mutluluk duyduğum Seher YARAR KAPTAN, İbrahim YARAR ve Sema YARAR'a, eniştem Yahya KAPTAN'a benim dayı olmanın güzel birşey olduğunu anlamamı sağlayan Zeynep Azra KAPTAN ve Ersan Ela KAPTAN'a, oğulları olmaktan her zaman gurur duyduğum babam Sebahattin YARAR ve annem Vahide YARAR'a çok teşekkür ediyorum.

Son olarak tabii ki bir ömrü beraber yaşamaya karar verdiğimiz andan itibaren benim lisans ve lisansüstü eğitimlerimin içinde kendini bulan ama hiçbir zaman şikâyet etmeyen ve bana rahat bir çalışma ortamı sağlamak için her türlü fedakârlığı yapan hayat arkadaşım, eşim Sema ÇELİK YARAR'a sonsuz teşekkür ediyorum.

Sevgi ve Saygılarımla...

İsmail YARAR

ÖZET

ÖĞRETMEN ADAYLARINA GÖRE YÜKSEKÖĞRETİM HİZMET KALİTE DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Yarar, İsmail

Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Programları ve Öğretimi Bilim Dalı

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Serhat ARSLAN

Mayıs, 2017. xvii+ 92 Sayfa.

Bu araştırmada Yüksek Öğretim Hizmet Kalite Düzeyleri'nin bazı değişkenler açısından incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma çalışma grubunu 2014 – 2015 Eğitim - Öğretim yılında, Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde 10 farklı bölümde eğitim gören üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. 220'si 1. sınıf, 198'i 2.sınıf, 116'sı 3.sınıf ve 348'i 4.sınıf olmak üzere 245'i erkek, 637'si kadın toplamda 882 üniversite öğrencisi bu çalışmaya katılmıştır. Araştırmada Yüksek Öğretim Hizmet Kalitesi ve alt boyutları ile değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu ilişkilerin incelenme aşamasında nicel araştırma deseninde tarama türünde kurgulanan, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modeli özellikleri kullanılmıştır. Veri toplama araçları olarak, genel ve psikometrik özellikleri sunulan Kişisel Bilgi Formu, Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (YHKÖ) kullanılmıştır. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi, Öğretim üyeleri, Personel destek, Kampüs ve İmkan değişkenlerine göre oluşan gruplar arasındaki farklılıkların incelenmesi ise ikili gruplarda *t testi*; ikiden fazla olan gruplarda Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılarak gerçekleştirilmiştir. ANOVA sonucunda anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasındaki farklardan kaynaklandığını bulmak için Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi kullanılmıştır. Bunlara ek olarak değişkenleri betimleyen ortalama, standart sapma, yüzdeler dilim gibi değerler hesaplanmıştır. Araştırmada Yükseköğretim Hizmet Kalitesinin Öğretim Üyeleri, Personel Destek, Kampüs ve İmkan Alt Boyutu Düzeylerinin üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından anlamlı farkının olmadığı ancak Yükseköğretim Hizmet Kalitesinin Öğretim Üyeleri, Personel Destek ve Kampüs alt boyutu düzeylerinin üniversite öğrencilerinin sınıf

düzeyleri açısından anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bulgular kavramlarla ilgili alan yazınında edinilen bilgiler ışığında tartışılmıştır. Bu çalışmada elde edilen sonuçların ileride Yükseköğretim Hizmet Kalitesi alanında yapılacak olan çalışmalara ışık tutacak nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim, Hizmet, Kalite.



ABSTRACT

EXAMINATION OF SERVICE QUALITY LEVEL IN HIGHER EDUCATION IN TERMS OF SOME VARIABLES ACCORDING TO TEACHER CANDIDATES

Yarar, İsmail

Master's Thesis, Department of Educational Sciences, Subfield of Educational
Programme and Teaching

Supervisor: Assist. Prof. Dr. Serhat ARSLAN

May, 2017. xvii+ 92 Pages.

The purpose of this survey is to examine service quality level in higher education in terms of some variables.

University students who studying at ten different departments in Faculty of Education, Sakarya University, in the 2014 - 2015 academic year have constituted the study group. A total of 882 students, 245 males and 637 females, consisted of 220 first-year, 198 second-year, 116 third-year and 348 final-year have participated in this survey.

Relations between service quality in higher education and variables of its sub-dimensions were examined in this research. Properties of correlational scanning model which is based on the quantitative research desing, scanning type and aims to examine relations between two or more variables were used during the examination of these relationships. Personel Data Form, Service Quality scales in Higher Education which are presented with their general and psychometric properties were used as the data gathering methods. Analysis of diversities between groups which consisted of academicians, support staff, campus and opportunity variables of service quality in higher education was made using *t test* in pairs; One-Way analysis of variance (*ANOVA*) in groups of more than two. Tukey multiple comparison test was used in order to find out differences in which groups cause significant diversities obtained from *ANOVA*. In addition to these, values such as average, standard deviation, percentage share that describe variables were calculated.

As a result of this study, it has been determined that there isn't a significant difference in the levels of Academicians, Support Staff, Campus, Opportunity

subdimensions of Service quality in Higher Education in terms of students' genders however there is a significant difference in the levels of Academicians, Support Staff, Campus subdimensions in terms of students' grade levels. Findings have been discussed in the light of informations which are obtained from the literature that is related with concepts and they are thought that they will show the way to the surveys which will be made in the future.

Keywords: Higher Education, Service, Quality.



En kıymetlilerim;

Annem

Babam

ve

Eşim'e...



İÇİNDEKİLER

Bildirim	ii
Jüri Üyelerinin İmza Sayfası	iii
Önsöz ve Teşekkür	iv
Özet	v
Abstract	vii
İthaf	ix
İçindekiler	x
Şekiller Listesi	xv
Tablolar Listesi	xvi
Bölüm I	
1. Giriş	1
1.1. Problem Cümlesi	6
1.2. Alt Problemler	6
1.3. Araştırmanın Önemi	7
1.4. Varsayımlar	8
1.5. Sınırlılıklar	9
1.6. Tanımlar	9
1.7. Simgeler ve Kısaltmalar	10
Bölüm II	
2. Araştırmanın Kuramsal Çerçevesi ve İlgili Araştırmalar	11
2.1. Araştırmanın Kuramsal Çerçevesi	11
2.1.1. Kalite Kavramı.....	11
2.1.1.1. Kalitenin Tanımı	11
2.1.1.2. Kalitenin Boyutları	12
2.1.1.3. Kalitenin Unsurları	12

2.1.1.4. Kalite Göstergeleri	12
2.1.1.5. Eğitimde Kalite	14
2.1.1.5.1. Kaliteli Öğretmen ve Öğretmenlik Mesleği Genel Yeterlilikleri	14
2.1.2. Hizmet Kavramı	15
2.1.2.1. Hizmetin Tanımı	15
2.1.2.2. Hizmetlerin Özellikleri	15
2.1.2.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması	16
2.1.2.4. Eğitim Hizmetleri	17
2.1.2.4.1. Eğitim Hizmetlerinin Tanımı ve Kapsamı	17
2.1.3. Hizmet Kalitesi Kavramı	17
2.1.3.1. Hizmet Kalitesi Tanımı	17
2.1.3.2. Hizmet Kalitesinin Özellikleri	18
2.1.3.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları	18
2.1.3.3.1. Güvenilirlik	19
2.1.3.3.2. Heveslilik	19
2.1.3.3.3. Yetenek	19
2.1.3.3.4. Ulaşılabilirlik	19
2.1.3.3.5. Nezaket	19
2.1.3.3.6. İletişim	19
2.1.3.3.7. İnanılabilirlik	20
2.1.3.3.8. Güvenlik	20
2.1.3.3.9. Müşteriyi Tanıma/Anlama	20
2.1.3.3.10. Fiziksel Özellikler	20
2.1.3.4. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi	20
2.1.3.4.1. SERVQUAL Modeli	21
2.1.3.4.1.1. SERVQUAL Modelinin Geliştirilmesi ve Boyutları	21

2.1.3.4.1.2. SERVQUAL Modeline Yönelik Eleştiriler	23
2.1.3.4.2. SERVPERF Modeli	24
2.1.3.4.3. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli	24
2.1.3.4.4. Lehtinen ve Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli	25
2.1.3.4.5. Sasser, Olsen ve Wyckoff'un Hizmet Kalitesi Boyutları	25
2.1.3.4.6. Normann'ın Hizmet Kalitesi Boyutları	25
2.1.3.4.7. Holdford ve Reinders Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği	26
2.1.3.5. Hizmet Kalitesini Ölçmede Karşılaşılan Zorluklar	27
2.1.4. Yükseköğretim ve Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi	27
2.1.4.1. Yükseköğretim Tanımı	27
2.1.4.2. Yükseköğretimde Hizmetin Özellikleri	28
2.1.4.3. Yükseköğretimde Kalite Tanımı	29
2.1.4.4. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi	30
2.1.4.5. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Önemi	31
2.1.4.6. Yükseköğretim Kurumlarında Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi	31
2.1.4.6.1. Yükseköğretimde Beklenen Hizmet Kalitesi	31
2.1.4.6.2. Yükseköğretimde Algılanan Hizmet Kalitesi	32
2.1.4.6.3. Yükseköğretimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Birbirleriyle İlişkisi	32
2.1.4.7. Türkiye'de Yükseköğretimde Kalite Çalışmaları	32
2.1.4.8. Günümüzde Yükseköğretime Yöneltilen Eleştiriler	34
2.2. İlgili Araştırmalar	36
2.2.1. Konu İle İlgili Yapılan Çalışmalar	36
2.2.1.1. Hizmet ve Kalite Kavramları İle İlgili Çalışmalar	36
2.2.1.2. Hizmet Kalitesi ve Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Kavramları İle İlgili Çalışmalar	45
2.3. Alanyazın Taramasının Sonucu	57

Bölüm III

3. Yöntem	60
3.1. Araştırmanın Modeli	60
3.2. Çalışma Grubu	60
3.3. Veri Toplama Araçları	62
3.3.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (YHKÖ)	62
3.4. Veri Toplama Süreci	64
3.5. Verilerin Analizi	64

Bölüm IV

4. Bulgular ve Yorum	65
4.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Farklı Değişkenlere İlişkin Bulgular	65
4.1.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	65
4.1.2. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	66
4.1.3. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Öğretim Üyeleri Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	67
4.1.4. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Öğretim Üyeleri Alt Boyutu Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	68
4.1.5. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Personel Destek Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	70

4.1.6. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Personel Destek Alt Boyutu Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	70
4.1.7. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Kampüs Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	72
4.1.8. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Kampüs Alt Boyutu Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	73
4.1.9. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği İmkan Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	75
Bölüm V	
5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler	76
5.1. Sonuç ve Tartışma	76
5.2. Öneriler	79
5.2.1. Araştırma Sonuçlarına ve İleride Yapılabilecek Araştırmalara Dayalı Öneriler.....	79
Kaynakça	82
Ekler	90
EK 1: Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği	90
Özgeçmiş ve İletişim Bilgisi	92

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin Yol Diyagramı ve Faktör Yükleri.....	63
--	----



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. SERVQUAL Ölçeği Hizmet Kalitesi Ölçütleri.....	23
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	61
Tablo 3. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu.....	65
Tablo 4. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları.....	66
Tablo 5. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Tukey Tablosu.	67
Tablo 6. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Öğretim Üyeleri Alt Boyutu Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu.....	68
Tablo 7. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Öğretim Üyeleri Alt Boyutu Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları.....	68
Tablo 8. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Öğretim Üyeleri Alt Boyut Tukey Tablosu	69
Tablo 9. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Personel Destek Alt Boyut Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu.....	70
Tablo 10. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Personel Destek Alt Boyutu Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları.....	71
Tablo 11. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Personel Destek Alt Boyut Tukey Tablosu	72
Tablo 12. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Kampüs Alt Boyutu Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu.....	73

Tablo 13. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Kampüs Alt Boyutu Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları	73
Tablo 14. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Kampüs Alt Boyut Tukey Tablosu.....	74
Tablo 15. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi İmkan Alt Boyut Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu.....	75



BÖLÜM I

GİRİŞ

Yaşadığımız yüzyılda her şeyin bir değişime uğraması neticesinde hizmet sektöründeki değişim de artık alan uzmanlarını şaşırtmamaktadır. Nitekim Özçalık'ın (2007:4) da belirttiği gibi sanayi devrimi hizmet sektöründeki değişimin başlangıç noktası olmuştur. Bununla beraber sanayileşmiş ülkelerdeki iş gücünün önemli bir kısmının hizmet sektöründe görülüyor olmasının bu değişimi destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Hizmet sektörünün geniş bir yelpazeye sahip olması, homojen olmaması bilimsel, tek bir tanımın yapılmasının önündeki en büyük engeller olarak sıralanmaktadır (Özçalık, 2007:4,5). Hizmet sektörüne ait ortak bir tanımının olmaması, kavrama ait birçok tanımın ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Yapılan alan taraması sonucunda hizmetin farklı özelliklerine odaklanan tanımların olduğu tespit edilmiştir. Çok farklı tanımların ortaya çıkma sebebi olarak ise herkesin kendi çalışma alanı açısından inceleme yapması gösterilebilir (Özçalık, 2007:5). Hizmet tanımlamaları yapılırken dikkat edilen kriterler ise şu şekilde sıralanmıştır (Murdick, Render ve Russel, 1990'dan akt. Özçalık, 2007:5):

- Hizmet soyuttur ve satın alanlar için fayda sağlar.
- Hizmetlerin üretim sürecine müşteriler de katılır.
- Hizmetler değişken, standart olmayan fayda sağlarlar.
- Hizmet işlemi boyunca üretici ile tüketici arasında yoğun bir iletişim mevcuttur.
- Hizmetler depolanamaz, üretildikleri anda tüketilirler.
- Fiyatlama seçenekleri daha ayrıntılıdır.
- Hizmet kalitesinin ölçülmesi subjektiftir.
- Hizmet üretiminde emek yoğunudur.

- Hizmetlerin üretiminde kitle üretim yolu kullanılamaz.
- Kalite kontrolü temel olarak süreç kontrolü ile sınırlıdır.
- Hizmet üretim ve tüketimleri aynı anda gerçekleşir.
- Hizmetler patent yolu ile korunamazlar.

Hizmet kavramına ait literatürde var olan tanımlardan biri Amerikan Pazarlama Birliği'nin "bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir." şeklindeki tanımıdır (Öztürk, 2003). Bir diğer tanım ise Özçalık'ın (2007:7) çalışmasında yer verdiği Kotler (1997:467)'e ait "Bir tarafın diğer tarafa sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır, üretilmesi bir mala bağlı olabilir ya da olmayabilir" şeklindeki tanımıdır. İşletmecilik literatüründe en çok araştırılan kavramların başında gelen kaliteyi iyi tanımlama ve anlamının kalite çalışmalarının başlangıç noktası olduğu ve başarı için önemli bir nokta olduğu üzerinde durulmaktadır (Özçalık, 2007:2).

"Yeni dünya düzeni ile birlikte ekonomik sistemler birbirini daha fazla etkileyerek dünya ticaretini, üretim şekillerini ve yönetim anlayışlarını da değiştirmiştir. Yönetim yaklaşımlarının değişmesi de kalite kavramları üzerinde etkili olmuştur (Sakarya, 2006:4; Tekin,1999:4)."

Latince "Qualis" kelimesinden türediği ifade edilen kalite sözcüğünün "gerçekte öyle olmak" anlamını taşıdığı belirtilmektedir (Yenen 2002'den akt. Sakarya, 2006:4). Çok eskiden beri bilinmesine, çok zengin bir literatüre sahip olmasına rağmen kalite kavramının tanımlanması ve anlaşılmasının çok zor olduğu, karmaşık ve çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu kabul edilmektedir (Parasuraman, Zethaml ve Berry, 1985).

"Bir malın kullanım amacı ya da tüketici zevkini karşılama düzeyi", "gerekliliklere uygunluk" (Sakarya, 2006:4); "insan tarafından gerçekleştirilen sistematik çabaların bir sonucu", "geliştirildiği ürün veya hizmetin belli sayısal gereksinimleri tam olarak karşılamayı hedefleyen ve ölçülebilen özellikler taşıyan bir kavram" (Özçalık, 2007:39,40); "bir mal veya hizmetin müşterinin isteklerine uygunluk derecesi", "bir mal yâda hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamı", "bir ürünün piyasaya sunulmasından sonra toplumda neden olduğu en az zarar" (Uluğ Akça, 2007:22) literatürde bu kavrama ilişkin

ulaşılan tanımlardan birkaçıdır. Kalite tanımları incelendiğinde genellikle müşteriye odaklandığı ve müşterilerin ihtiyaçları ile beklentilerini karşılamının önemi üzerinde şekillendiği görülmektedir.

“Kalite kavramının boyutları Garvin’in (1996) çalışmasında, 1. Performans, 2. Özellikler, 3. Güvenilirlik, 4. Uygunluk, 5. Dayanıklılık, 6. Hizmet Görme Yeteneği, 7. Estetik, 8. Algılanan Kalite (İtibar) olarak belirtilmiştir.” Başlangıçta imalat sektörü için düşünülmüş olan kalite kavramı, hizmet sektörünün büyümesi, hizmetin kendine has özellikleri ve hizmet sektörünün ekonomideki yeri, gelişme potansiyeli ve yoğun rekabet sebebi sonucu “Hizmet Kalitesi” kavramı ortaya çıkmıştır (Özçalık, 2007:2).

Hizmet kalitesi, “müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi beklentilerinde oluşan hizmet ile aldıkları hizmetin uygulamasıyla ortaya çıkmaktadır.” (Derebaş, 2010:22), “bir kuruluşun müşteri beklentilerini karşılayabilmesi ya da üzerine çıkabilmesi” (Öztürk, 1996’dan akt. Özçalık, 2007:70) olarak farklı araştırmacılar tarafından tanımlanmıştır. Hizmet kalitesi kavramı ilgi çekici olmasına ve son otuz yılda çok çeşitli görüşlerle öne sürülmesine rağmen ölçülmesi beraberinde birtakım zorlukları da getirmektedir. Hizmetin sahip olduğu; müşterinin katılımcı rolü, soyut olması, standartlaştırılmaması, dayanıksız olması, eş zamanlı olmaması gibi özelliklerinden dolayı müşteri memnuniyetinin nasıl ölçüleceği konusunda tartışmalar yapılmıştır. “Hizmetlerin soyut olmasıyla birlikte hizmet kalitesi de soyut bir kavram olarak karşımıza çıkmakta literatürde de “algılanan hizmet kalitesi” olarak tercih edilmektedir (Uyguç, 1998).” Algılanan hizmet kalitesi müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmeti karşılaştırması sonucu aradaki farklılığın yönü ve derecesi olarak açıklanmaktadır (Sakarya, 2006:17).

Yaşadığımız çağda insanları birçok yönden etkileyen gelişme ve değişimler karşısında bütün toplumlar nitelikli insan gücünü önemsemektedirler. Nitelikli insan gücünün yetişmesindeki en önemli faktör ise eğitimidir. Dünyada üzerinde önemle durulan bir kavram olan ve en önemli servet kaynağı olarak kabul edilen eğitim, toplumların gelişmelerinde çok önemli rol oynamaktadır (Özçalık, 2007:35). Bilginin önemi ile birlikte yükseköğretimin de önemi artmıştır. Yükseköğretim, “Milli Eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyı kapsayan her kademedeki eğitim - öğretimin tümüdür” şeklinde tanımlanmıştır.

Yükseköğretim, ulusal ve uluslararası gelişmişlik için hayati bir önem taşımaktadır. Ancak gelişmişliğin sağlanması için eğitimin kaliteli bir eğitim olması oldukça önemlidir. Nitekim eğitim seviyelerini yüksek tutan toplumların hızlı bir gelişme gösterdiği ve bu bağlamda da kaliteli eğitimin önemi aşikârdır (Özçalık, 2007:35). Eğitim kalitesi; eğitimin amaçlarını yani öğrenmenin etkinliğini ve işlevlerini yani öğrencileri dışarıdaki ortama hazırlayabilme ve iş hayatlarındaki başarıyı sağlayabilme olarak tanımlanmaktadır (Sakarya, 2006:27). Dünyayı etkisi altına alan küreselleşmenin sonucundaki hızlı değişim süreci pek çok alanı olduğu gibi yükseköğretim sistemini de etkileyerek değişime zorlamıştır. Üniversiteler toplumların itici gücü olmayı içinde buldukları zamana uyum sağlayarak başarmışlardır (Sakarya, 2006:1).

Kalite, birden fazla unsurun etkileşimi ile ortaya çıkan bir kavram olduğu için eğitimde de kaliteyi hem tasarımda hem de süreçte incelemenin doğru olduğu düşünülmektedir (Uluğ Akça, 2007:17). Eğitim kurumlarındaki kalite göstergeleri olarak öğretmen, öğrenci, fiziki ortam ve teknoloji, yönetici ve program sayılmaktadır (Ünal, 1999'dan akt., Uluğ Akça, 2007:66). Faktörler, bir bütün olarak kaliteyi etkilemektedir. Ancak bu faktörler arasında öğrenciyi en çok etkileyen dolayısıyla faktörlerin en önemlilerinden birisi öğretmendir. Öğretmenlerin öğrenci ihtiyaçlarını anlayarak karşılaması, bilgi ve teknolojideki gelişmeleri takip ederek öğretimini buna göre planlayarak düzenlemede yeterli olabilmesi için geleceğin öğretmeni olarak görülen öğretmen adaylarının, çağdaş gelişmelere uygun olarak nitelikli yani kaliteli bir eğitim ile yetiştirilmeleri gerekmektedir.

“Eğitim, kalkınmanın en önemli unsurudur ve ülkenin siyasal - toplumsal, ekonomik ve bilimsel kurumlarının yetenek ve kapasitesini arttıran önemli bir süreçtir (Özçalık, 2007:34).” Bilinmektedir ki kaliteli ve nitelikli bir yükseköğretimden geçmiş bireyler ülkelerin teknolojik, ekonomik, siyasal ve benzeri alanlarda gelişmelerinde önemli rol oynamaktadırlar. Bu sebeple insan kaynaklarının yetiştirilerek yetenekli ve değer yaratacak becerilerle donatılması, bireylerin kendi mutluluk ve refahları için olduğu kadar ülkelerinin kalkınması ve geleceği için de önemli bir gereklilik haline gelmiştir (Özçalık, 2007:34). Bununla beraber üniversitelerde verilen eğitimin kaliteli olması üniversitenin gençler tarafından tercih edilip edilmeme sebepleri arasında yer almaktadır. İfade edilmeye çalışılan nedenlerle yükseköğretim hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve daha kaliteli hale getirilmesi gerekmektedir.

Yükseköğretim kurumlarındaki eğitim hizmetinin kalitesi; “*müşteri tarafından hizmet üretimi sırasında, hizmeti veren kişinin gerçekleştirdiği performansa bakılarak değerlendirilmesi*” şeklinde tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2004,90). Yükseköğretim kurumlarının en önemli müşterisi, bir ömür aldıkları yükseköğrenimleri ile birlikte yaşayacak ve hayatlarını ona göre şekillendirecek olan öğrencilerdir (Sakarya, 2006:31). Bu yüzden öğrencilerin yükseköğretimden beklentilerinin tespit edilmesi, aldıkları hizmetin onların gözüyle kalitesinin ölçülebilmesi kritik bir öneme sahiptir.

Kaliteli bir eğitim hizmeti için soyut ve somut bütün unsurların bir bütün olarak ele alınarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Sakarya, 2006:27; Özçalık, 2007:36). Ülkelerin ekonomik, teknolojik, sosyal ve siyasal imkânları ile üniversitelerin imkânlarının doğru orantılı olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ülkemizde yükseköğretim, gelişme ve değişimleri takip edememe, bilimsel faaliyetlerin azlığı, personel ve kaynak yetersizliği, teknolojiyi yakalayamamak gibi sorunlarla mücadele etmektedir. Kaliteli bir eğitim hizmeti için iyi bir hizmet alt yapısı oldukça önemlidir. Üniversitelerde bilgi akış ve haberleşme sistemi, kütüphane, yatakhane, yemekhane, laboratuvarlar, servisler, öğrenci kayıt sistemi ve öğrenci işleri faaliyetleri ile öğretim elemanlarının en yüksek performansı elde edebilmeleri için, gereken, ergonomik bir oda, kütüphane ve sosyal tesis gibi fiziksel unsurlara da ihtiyaç duyulmaktadır. Bununla beraber üniversitelerin çoğunda, kaynak yetersizlikleri sebebiyle birçok ders materyalinin eksik olması, öğrencilerdeki tatmin düzeyinin düşmesine sebep olmaktadır (Özçalık, 2007:36).

1.1. PROBLEM CÜMLESİ

Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyleri bazı değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?

1.2. ALT PROBLEMLER

Yukarıda belirtilen problem cümlesine paralel olarak araştırmanın alt problemleri şu şekilde sıralanabilir:

- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi ölçeği alt boyutları açısından cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi öğretim üyesi alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi öğretim üyesi alt boyutu açısından sınıf değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi personel destek alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi personel destek alt boyutu açısından sınıf değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi kampüs alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi kampüs alt boyutu açısından sınıf değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
- Öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyi imkan alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Temelinde hizmet sektörünün bir parçası olan eğitim hizmeti, seviyesi ve dalı fark etmeksizin hizmet sektörünün diğer birçok hizmet türünün özelliklerini taşımaktadır (Sakarya, 2006:45; Özçalık, 2007:37). Literatürde eğitimle ilgili yapılan çalışmalar göstermektedir ki öğrenci, eğitim personeli ve toplum ihtiyaçlarına yönelmesi noktasında artık yetersiz kalmıştır. Eğitim kurumlarından öğrenci, öğretmen, personel ve veli olmak üzere tüm paydaşlarına eğitim öğretim ortamı sunmasının yanı sıra örnek bir kalite ilişkisi sunması da beklenmektedir. Hizmet işlemlerinde kalite çalışmalarının etkililiği önceliklerin belirlenmesine, amaçların açık bir şekilde tespit edilmesine bağlı olduğu gibi sonrasında da uygun ölçme aracının seçilmesi ile yapılmaktadır. Eğitim kalitesini ölçmek için kullanılan en yaygın yöntem ise ders içeriği ve öğretim elemanı ile ilgili öğrencilerin öğretim elemanı deneyimlerinin kalitesi üzerine görüşlerinin alındığı ders ve öğretim elemanı değerlendirmeleridir. Bu nedenle eğitimde öğrenci tatminini ölçerken hizmet kalitesinin ölçülmesi için geliştirilmiş araçlardan yararlanılmaktadır (Sakarya, 2006:44). Çağımızdaki hızlı değişime ayak uydurabilecek, gelişimi yönlendirebilecek, bilinçli nesiller yetiştirebilecek öğretmenleri yetiştirecek eğitim kurumlarının toplumumuzun gelişiminde önemli birer unsur olduğuna inanılmaktadır. Nitekim eğitim sistemimizin başarısız olarak kalitesiz çıktılar üretmesi toplumumuzun kaynaklarının israf edilmesi anlamına gelmektedir. Bu bağlamda araştırmamızın temelini geleceğin öğretmeni olan öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi oluşturmaktadır. Çağımızın değişen ekonomi, teknoloji, bilim, sosyal ve kültürel yapısı eğitimi etkilediği kadar aynı zaman da eğitimden etkilenmektedir. Nitekim eğitimdeki kalitenin artırılması çalışmaları, çağın gereklerine ayak uydurabilme ihtiyacı ile eğitimde başta öğrenme - öğretme süreçlerinin iyileştirilmesi olmak üzere birtakım düzenlemeleri de beraberinde getirmektedir. Ülkemizde özellikle üniversite tercihleri esnasında köklü üniversitelerin ilk tercihler arsında yer alıyor olması bir tesadüf ile açıklanamadığı gibi, üniversite eğitiminin kalite beklentilerinin arttığı bir hizmet sektörü olduğunun en önemli göstergesidir (Özçalık, 2007:114). Kaliteli eğitim verebilen ve öğrenciye odaklı yükseköğretim kurumları oluşturabilmek, öğrenci istek ve ihtiyaçlarının hizmete dâhil edilmesi, hizmet kalitesinin tüm boyutları ile düzenli aralıklarla

ölçümlenerek güçlü ve zayıf yönler için stratejilerin geliştirilerek uygulanması ile mümkün olabileceği ifade edilmektedir. Yükseköğretimin ana unsuru olan öğrencilerin aldıkları eğitimden tatmin derecelerinin tüm boyutları ile ölçülmesi, öğrenci katılımının sağlanması açısından oldukça önemlidir. Öğrencilerin aldıkları eğitimden tatmin dereceleri ise çağdaş ölçme ve değerlendirme tekniklerinin kullanılmasını gerektirmektedir (Sakarya, 2006:62). Bu noktadan hareketle tasarlanan bu çalışmada da yükseköğretimde öğrencilere yönelik hizmet kalitesinin ölçümü için kullanılmış ölçeklerden biri olan Eskicumalı, Arslan ve Demirtaş (2013), tarafından geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılan Yüksek Öğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği ile Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerine göre yüksek öğretimde kalite düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışma ile hizmet kalitesinin ölçülmesiyle beraber, öğrencilerin okul, öğretim elemanı ve fiziki olanakları öğrenci bakışı ile tespit edilmiştir. Böylelikle, “EFQM Mükemmellik Modeli çerçevesinde (European Foundation for Quality Management Excellence Model) dış değerlendirmesi sonucunda Ulusal Kalite Büyük Ödülü” olarak kalite konusunda marka ve öncü olmuş bir üniversite olan Sakarya Üniversitesi’nde yapılan bu çalışma ile öğrenci gözünden hangi beklentilerin ön plana çıktığı, yeni kurulan üniversitelere örnek olunacağı, gerekli alt yapının kurulmasına yardımcı olacağı ve birtakım çözüm önerileri geliştirmelerine yardımcı olacağına inanılmaktadır.

1.4. VARSAYIMLAR

Araştırmanın planlanıp yürütülmesinde ve elde edilen bulguların işlenmesinde aşağıdaki varsayımlardan hareket edilmiştir.

1. Öğretmen adayları hizmet kalitesi ölçeğini cevaplarken gerçek duygu ve düşüncelerini yansıtacakları kabul edilmiştir.
2. Araştırmada kullanılacak olan ölçek, veri toplamak için yeterlidir.
3. Araştırmanın geçerli kuramsal ve yöntemsel temellere dayandırılabilmesi için mümkün olan tüm ulusal ve uluslararası literatüre ulaşmaya çalışılmıştır.

4. Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesinin on farklı bölümünde öğrenim gören öğretmen adaylarından seçilen örneklemin fakültenin genelini temsil ettiği kabul edilmiştir.

1.5. SINIRLILIKLAR

Araştırma, aşağıda belirtilen sınırlılıklar içerisinde yürütülmüştür:

1. Araştırmamız, Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde 2014 - 2015 bahar döneminde öğrenim gören öğretmen adaylarından seçilen örneklemden elde edilen veriler ile sınırlı olacaktır.
2. Araştırmanın bulguları, Yüksek Öğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği 'nden elde edilecek verilerle sınırlı olacaktır.
3. Araştırma, yurt içinden ve yurt dışından ulaşılan kaynaklarla sınırlıdır.
4. Araştırmanın sonuca ulaştırılmasında kullanılacak olan istatistiksel teknikler ile sınırlıdır.
5. Araştırma, ölçekte bulunan sorular ve bu sorulara verilecek cevaplar ile sınırlı olacaktır.

1.6. TANIMLAR

Hizmet: “Birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma (TDK, 2014).”

Kalite: Bir malın kullanım amacı veya tüketici zevkini karşılama düzeyi (Sakarya, 2006:4).

Yükseköğretim: “Yükseköğretim, 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu'na göre ortaöğretime dayalı en az iki yıllık yükseköğrenim veren eğitim kurumlarının tümünü kapsayan bir eğitim kademesidir.”

1.7. SİMGELER VE KISALTMALAR

YÖK :Yükseköğretim Kurulu

MEB : Milli Eğitim Bakanlığı

TDK : Türk Dil Kurumu

AB : Avrupa Birliği

OECD : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü

YÖDEK : Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu

Kal - Der : Türkiye Kalite Derneği

ASQC : ABD Kalite Kontrol Derneği

URAP : University Ranking by Academic Performance

UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

EFQM : Avrupa Kalite Ödül Kriterleri

TKY : Toplam Kalite Yönetimi

YHKÖ : Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği

ECERS : Okul Öncesi Eğitim Ortamı Değerlendirme Ölçeği

GÜADEK : Gazi Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu

ÇU YADİM : Çukurova Üniversitesi Yabancı Diller Eğitim Merkezi

BÜ BCTMYO : Başkent Üniversitesi Biyomedikal Cihaz Teknikleri Meslek Yüksekokulu

AU İBFSTB : “Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Sinema ve Televizyon Bölümü”

BÖLÜM II

ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1.1. Kalite Kavramı

2.1.1.1. Kalitenin tanımı

Çok boyutlu bir kavram olan kalite kavramına ait literatürde birçok tanım bulunmaktadır. “*Bir mal veya hizmetin müşterinin isteklerine uygunluk derecesi, bir mal yâ da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamı, bir ürünün piyasaya sunulmasından sonra toplumda neden olduğu en az zarar, kullanıma uygunluk, bir ürünün gerekliliğine uygunluk derecesi*” olarak yapılan tanımlar kaliteye ait literatürde yer alan tanımlardan bazılarıdır (Uluğ Akça, 2007:22).

Bu tanımlarla beraber “ABD Kalite Kontrol Derneği (ASQC)” ise kaliteyi şu şekilde tanımlamaktadır: “*Bir mal veya hizmetin belirli bir gerekliliğini karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür.*” Türk Standartları Enstitüsü’nün (TSE) kalite tanımı da ASQC ile benzerlik göstermektedir. TSE de kaliteyi “*Bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamı*” olarak tanımlamaktadır (Güvercin, 2009:8). “Günlük kullanım dilinde ise kalite; üstünlüğü ve iyiliği ifade etmektedir. Konu olan ürün veya hizmetin iyi niteliklerinin olması” onun kaliteli olarak betimlenmesi için bir göstergedir (Şimşek, 1998:5).

Demirhan Yüksel’de (2011:9) çalışmasında, “Gazi Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu’nun” [GÜADEK, 2006] “bir kurumun kime, hangi hizmeti verdiğinin bilincinde olması; bu hizmetin niteliğini dünyadaki en

iyi örnekleri düzeyine, hatta bu düzeyin üzerine çıkarmak için sürekli iyileştirmesidir” şeklindeki kalite tanımına yer vermiştir.

Kalite kavramına ait yapılan tüm tanımlar incelendiğinde ortada bir ürün, bu üründen memnuniyet durumu ve beklentiye uygunluk kavramları ön plana çıkmaktadır. Bunlardan yola çıkarak kalite kavramının göreceli bir kavram olduğu da söylenebilir. Nitekim literatürde bu durumu destekleyen çalışmalar mevcuttur (Eroğlu, 2004:88).

2.1.1.2. Kalitenin boyutları

Kalite kavramına ait literatürdeki farklı yaklaşımlar kavramın farklı boyutlandırılmasına yol açmıştır (Eroğlu, 2004:16; Güçlü Ögüt, 2008:48; Özçalık, 2007:39). Güçlü Ögüt’e (2008:43) göre kalitenin üretilmesinde ve ürün kalitesinin temelini oluşturan tasarım, uygunluk ve kullanım kalitesi olmak üzere üç aşama vardır. “Tasarım kalitesi; üretim öncesi, uygunluk kalitesi; üretim aşaması ve kullanım kalitesi ise üretim sonrası aşama olarak ifade edilmektedir.”

Eroğlu (2004:29) kitabında, Norichi Kano’nun zorunlu kalite ve cazip kalite olmak üzere iki boyutlu modeline yer vermiştir. Bu modele göre cazip kalite belli bir süre geçtikten sonra müşterinin bu özelliği benimsemesi ve talep etmeye başlamasıyla zorunlu kaliteye dönüşmektedir.

Kalite kavramını çok boyutlu ve detaylı inceleyen bir diğer çalışma ise Garvin’e (1996:15–23) aittir. Çalışmada tüketicinin algıladığı kalite sekiz boyutta incelenmiştir. Bunlar; performans, özellikler, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet görme yeteneği, estetik ve algılanan kalite (itibar) olarak sıralanmıştır.

2.1.1.3. Kalitenin unsurları

Kalitenin ortaya çıkmasında birçok faktör bulunmaktadır. “mal ve hizmet kalitesi” ya da “ürün kalitesi” olarak karşımıza çıkan kalitenin unsurları literatürde şu şekilde sıralanmaktadır: “liderlik kalitesi, yönetim kalitesi, insan kalitesi, sistem kalitesi, süreç kalitesi ve donanım kalitesidir (Kalfa, 2006:61).”

2.1.1.4. Kalite göstergeleri

Hayatın her alanında karşımıza çıkan ve her geçen gün artan öneme sahip olan kalite kavramı, hizmet sektöründe de ele alınması gereken önemli kavramlardan biridir. Bu bağlamda kalite göstergelerinin bilinmesinin gerekliliği bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır. Hizmet sektöründe kalite göstergeleri de şu şekilde sıralanmaktadır (MEB, 2001'den akt. Öksüz, 2007:22–23):

- Erişebilirlik,
- Zamanlılık,
- Profesyonellik,
- Güvenirlilik,
- Doğruluk,
- Tamlık,
- Süreklilik,
- Esneklik,
- Ortam (Ergonomi),
- Güvenlik,
- Görünüm,
- Anlaşılabilirlik

“Erişebilirlik: müşterinin hizmeti sunana ulaşabilmesi, zamanlılık: sunulmak istenen hizmetin talep sahibinin beklediği ve istediği zamanda verilmesi”, “profesyonellik: hizmet veren kişi veya kuruluşun hizmeti alanla olan ilişkilerindeki hata payının minimum düzeyde olması”, “güvenirlilik: hizmet verenlerin sözleri ile işlerinin güven duyulabilecek şekilde uyumluluk göstermesi”, “doğruluk: yapılan işin, o iş için belirlenen kriterlere uygun olması, tamlık ise hizmetin eksik bırakılmadan tamamının sunulması olarak açıklanmaktadır”. Bununla beraber diğer unsurlardan olan “süreklilik: hizmet sunumu süresince ortaya çıkan hataların ve eksikliklerin giderilmesi için gösterilen gayretin derecesi”, “esneklik: sunulan hizmetin değişen koşullarda, müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde yeni koşullara uyum gösterebilecek kabiliyette olması”, “ortam (ergonomi): sunulan hizmetin oluşturduğu ortamın psikolojik ve sosyal durumu”, “güvenlik: sunulan hizmette riskten,

tehlikeden ve kuşkudan uzak olmanın derecesi”, “görünüm: hizmetin sunulduğu ortamın fiziksel görünümünün durumu ve anlaşılabilirlik ise hizmetlerin müşterinin anlayacağı şekilde sade ve basit olarak sunulması” şeklinde tanımlanmaktadır.

2.1.1.5. Eğitimde kalite

Eğitimde kalite ile ilgili alan yazında birbirine benzer veya birbirinden farklı birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Çalışmalar incelendiğinde eğitimde kalite üzerinde kavramsal karışıklık, kalite kavramı üzerinde gereksiz tekrarlar ve fazlalıklar dikkat çekmektedir. Eğitimdeki kaliteyi geleceğe yatırım olarak gören çalışmalar (Sen, 1999:329'dan akt. Özçalık, 2007:62) olduğu gibi eğitimdeki kalite arayışlarının yaşanılan an için de büyük öneme sahip olduğunu ifade eden çalışmalar mevcuttur (Cafoğlu, 1996, 1'den akt. Güçlü Öğüt, 2008:50). Birden fazla değişkenin etkileşimi sonucu ortaya çıkan kalite kavramı, insanın tüm yaşamını düzenleyen, etkileyen bir süreç olan eğitimde de çok bileşenli olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalfa (2007:62) “eğitimde kaliteyi hem tasarımda kalite, hem de süreçte kalite şeklinde incelemenin gerekli olduğunu” ifade etmektedir. Ayrıca eğitimde kalitede, varolan kaynakları kullanmanın yanı sıra yeni kaynakları takip düzeyi, öğrenci, öğretmen ve yönetici gibi tüm eğitim paydaşlarının süreç içerisinde etkin katılımının sağlanması gibi faktörler de etkilidir. Alan yazında bu faktörlerden en az birini barındıran tanımlar mevcuttur. Örneğin; eğitimde kaliteyi Baykara (1999:34), “*öğrencinin şimdi ve gelecekte okuluna ve toplumuna bağlılığı arttıracak sosyal, psikolojik, ilmi ve etik değerlerini geliştirecek çabaların sürekli iyileştirilmesi*” şeklinde tanımlarken Numanoğlu (2001:116) ise “*eğitimin amaç ve işlevlerinin gerçekleştirilmesi veya bunu başarma biçim ve derecesi*” olarak ifade etmiştir.

2.1.1.5.1. Kaliteli öğretmen ve öğretmenlik mesleği genel yeterlilikleri

Eğitimde kalite, birçok unsurunun doğru şekilde bir araya gelmesi ile mümkündür. Ancak bu noktada en temel faktörün öğretmen olduğu gerçeği ile karşı karşıyayız. Nitekim eğitim hizmetlerinden istenilen başarının yakalanabilmesi, arzulanan noktaya gelinebilmesi için eğitim sistemi, araç - gereç, fiziksel imkan ve eğitim hizmetini alan öğrencilerin beklentilerinin karşılanması gibi şartların mükemmelleştirilmesi gerekmektedir (Murat, Aslantaş ve Özgan, 2006). Öğretmen

tüm şartlar sağlandığında sistemin en temel elemanı olarak sistemin uygulayıcısı olacak, araç - gereçleri kullanacak ve eğitim öğretim faaliyetlerinin başarıya ulaşmasını sağlayacaktır. İşte bu sebeple ki kaliteli eğitimin yolu, kaliteli öğretmenden geçmektedir. Nitekim literatürde bu duruma vurgu yapan çalışma sayısı oldukça fazladır (Demirhan Yüksel, 2011:20,21; Meraler, 2011:39; Kalfa, 2006:75; İhtiyaroğlu, 2010:36,37). Kalfa (2006:75), verimli bir eğitim sisteminin arkasında kaliteli bir öğretmen olgusuna vurgu yaparken öğretmen kalitesinin en temel göstergelerini ise “ülkenin resmî eğitim durumu, öğretmen eğitim durumu, yaş/deneyim/cinsiyet, işi bırakma/geri dönme, uzmanlaşma, konu uzmanlığı ve hizmet içi eğitim, sözel yeterlik ve eğitime yönelik öğretmen tutumları olarak sıralamıştır”. Toplumun her açıdan temel unsuru olan öğretmen için İhtiyaroğlu'nun (2010:34) Anderson (1989) tarafından yapılan araştırmadan aktardığına göre “Öğretmen kimdir?” sorusuna toplumdaki alınan dikkat ve ilgi çekici cevaplardan birkaçı şöyledir: “Öğretmen, eğitimin temel unsurudur, yeri hiçbir şekilde doldurulamaz.”, “Öğretmen insan mimarı, insan mühendisidir.”, “Her iyi, doğru, güzel ve büyük değerinde öğretmenin emeği ve payı vardır. Bu değerlerin taşıyıcısı ve yansıtıcısıdır.”, “Akıl, bilgi, sevgi, saygı, hak, adalet gibi insanlığın en yüce değerleri öğretmenin karakteri ve niteliğidir.”, “Öğretmen bilgiye erişme kaynağı; sevgi, heyecan ve hoşgörü sembolü olduğu gibi erdemli insan modelidir.”, “Öğretmen, demokratik kişi örneğidir.”, “Öğretmen, güzel duyguların kaynağıdır.”, “Öğretmen, her bakımdan toplumsal liderdir.”

2.1.2. Hizmet Kavramı

2.1.2.1. Hizmetin tanımı

Literatürde “Amerikan Pazarlama Birliği'nin” hizmet kavramına ait yapmış olduğu tanımlardan birisi “*Bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir*” şeklindedir (Elitaş, 2010'dan akt. Dilşeker, 2011:4,5). Eğitim sektörü de kişiler arası etkileşimin en fazla olduğu hizmet sektörlerinden biridir (Eroğlu, 2004:71). Tüm sektörlerde alınan hizmetin kalitesi oldukça önemlidir. Ancak eğitim sektöründe alınan hizmetin kalitesi ise hayati önem taşımaktadır.

2.1.2.2. Hizmetlerin özellikleri

Hizmetlerin kaliteye sahip olması için birtakım belirgin özellikler taşıması gerektiğine inanılmaktadır. Nitekim soyut bir nitelik taşıyan hizmetler, mallar gibi denenemez, sergilenemez, algılanamaz, depolanamaz, sipariş edilemez, standartlaştırılmaz, emek ve yoğun üretimlidirler. Bu sebeple sahip oldukları özellikler onların kalitesini belirginleştirir. Dokunulmazlık, heterojenlik, dayanıksızlık, eş zamanlı üretim ve tüketim literatürde hizmete ait özellikler olarak sıralanmıştır (Dilşeker, 2011:5).

- *Dokunulmazlık (Soyutluk)*: Hizmetlerin soyut olma özellikleri, satın almadan önce görme, dokunma, tatma ve test etme imkânını ortadan kaldırmaktadır. Bu sebeple tüketiciler hizmet hakkında fikir sahibi olabilmek için tüketiciler hizmetin verileceği ortamın fiziksel şartları, hizmeti verecek personelin dış görünüşü, hizmet vermede kullanılan araç-gereçler ve mevcut müşteriler gibi unsurlardan yararlanarak hizmet hakkında fikir sahibi olmaya çalışırlar.

- *Heterojenlik (Türdeş Olmama)*: Hizmeti alan ve hizmeti verenin yüz yüze gelmesi mallara göre farklılık göstermesi, müşterilerin ve beklentilerinin farklı olması hizmet sunumundaki standardı ortadan kaldırmaktadır. Bu durumda hizmetlerin kalite kontrolü için bir engel oluşturmaktadır.

- *Dayanıksızlık (Stoklanamama)*: Hizmetlerdeki tüketim ve üretimin eşzamanlılığı yani hizmetin ayrılmazlık özelliği, hizmetlerin stoklanamamasına sebep olduğu için hizmetler dayanıksız olarak nitelendirilmektedir.

- *Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık)*: Hizmetler, üretildiği anda tüketildiği için çoğu durumda onu veren kişiden ayıramazlar.

2.1.2.3. Hizmetlerin sınıflandırılması

Hizmetlere ait literatürde farklı sınıflandırmalara rastlamak mümkündür. Sınıflama çalışmaları yapılırken ne kadar başarılı bir sınıflandırma yapılırsa yapılsın, hizmetlerin sınırlarını kesin olarak çizmek mümkün olmadığı için bir kategoride ya da grupta olan bir hizmetin aynı zamanda başka bir grupta da yer alabileceği unutulmamalıdır (Özçalık, 2007:19). Hizmet kavramı ile ilgili tanımlamalardaki çeşitlilik sınıflandırmada da karşımıza çıkmaktadır. Ancak hizmetlerin kendine has özellikleri onların kendi içinde de çeşitliliğe neden olmaktadır.

Özçalık (2007:20) genel olarak hizmetleri; endüstriyel, kavramsal ve hizmetlerin yapısal özellikleri açısından sınıflandırma yoluna gitmiş ve hizmetin yapısal özelliklerini de aşağıdaki başlıklar halinde sunmuştur:

1. Pazarlanabilen ve Pazarlanamayan Hizmetler
2. Somut ya da Soyut Ağırlıklı Hizmetler
3. Ürün Bileşimine Göre Hizmetler
4. Değişkenlik Düzeyi Bakımından Hizmetler
5. Sunum Şekli Açısından Hizmetler
6. İnsan ve Ekipmana Dayalı Hizmetler
7. Satın Alma Davranışı Açısından Hizmetler
8. Profesyonel Hizmetler
9. Üretici ve Tüketici Hizmetleri
10. Tüketici Katılım Düzeyi Bakımından Hizmetler
11. Talep Edilme Zamanına Göre Hizmetler
12. Toplam Hizmet Üretimi ve Hizmet Paketi

2.1.2.4. Eğitim hizmetleri

Eğitimde özellikle öğretim programlarında sürekli güncellemeye giden ülkelerden biri olarak bizim ülkemizdeki eğitim sorunlarının anlaşılabilmesi için eğitim hizmetleri kavramının oldukça geniş bir şekilde ele alınıp incelenmesi gerekmektedir.

2.1.2.4.1. Eğitim hizmetlerinin tanımı ve kapsamı

İnsanoğlunun doğuşu ile beraber süregelen bir kavram olan eğitim, hayatımızın her alanına müdahale gücüne sahiptir. Eğitim aile ile başlayan okul ve sosyal çevre ile genişleyen bir ağa sahip ve yaşam boyu edinilen tecrübelerin bütünüdür. Adem (1991:3) ise “eğitimi toplumun yaratıcı gücünü ve verimini artıran, bireye yeteneklerini geliştirme olanağı veren, sosyal adalet, fırsat ve olanak eşitliği ilkelerini geliştirmede en etkili araç” olarak tanımlamıştır.

2.1.3. Hizmet Kalitesi Kavramı

2.1.3.1. Hizmet kalitesi tanımı

Hizmet sektöründe önemli olan sorunlardan biri de hizmet kalitesinin sorgulanmasıdır. Hizmet kalitesi, Gözlü (1994,33) tarafından “hizmetin müşteri beklentilerini karşıladığı veya geçtiği miktar” olarak tanımlanmıştır. Karahan (2006:115) ise hizmetin kalitesinin hem hizmeti dağıtana hem de dağıtımın kalitesine bağlı olduğunu ve müşterinin yalnızca teknik kalite yüksekliği ile değil o hizmeti veren kişinin hizmeti sunum becerisi ile de ilgilendiğini ifade etmiştir.

2.1.3.2. Hizmet kalitesinin özellikleri

Literatürde hizmet kalitesine bakış açısı, hizmet kalitesinin ele alınan özelliklerini farklılaştırmıştır. Örneğin Diken (1998:97,98) hizmet kalitesinin özelliklerini beşeri faktörler ve davranışsal özellikler, zamanla ilgili özellikler, hizmetin uygunsuzluk özellikleri ve karakterlerle ilgili imkânlar olmak üzere dört kategoride açıklamıştır. Bununla beraber Parasuraman ve diğerleri (1985) ise hizmet kalitesi çalışmalarında hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin algılanması ve kalite değerlendirmeleri şeklinde hizmet kalitesinin üç önemli özelliği üzerinde durmuşlardır. Diken’in (1998:97,98) dört kategoride ele aldığı özellikler aşağıda özetlenmiştir:

- *Beşeri Faktörler ve Davranışsal Özellikler:* Hizmet kalitesinin hizmet sunanın da hizmetten yararlananlarında tavır ve davranışlarından etkilenmesini ifade etmektedir.
- *Zamanla İlgili Özellikler:* Hizmetin anındalığı ile açıklanabilir şöyle ki belirli bir zaman diliminde kullanılmayan bir hizmet daha sonrası için saklanamaz. Zamanla ilgili özellikler, hizmetin gerçekleşmesi için beklenen zaman ile hizmet süresi ve hizmet sonrası sürelerini açıklamaktadır.
- *Hizmetin Uygunsuzluk Özellikleri:* Uygunsuzluk, ideal seviyedeki değişiklikler olarak açıklanmaktadır.
- *Karakterlerle İlgili İmkânlar:* Müşterilerin tatmini üzerinde hizmet ile ilgili imkânların fiziksel özelliklerini ifade etmektedir.

2.1.3.3. Hizmet kalitesinin boyutları

Hizmet kalitesinin boyutlarını ele alan çok sayıda çalışmaya literatürde rastlamak mümkündür. “Sasser, Olsen ve Wyckoff 1978’de hizmet performansının personel düzeyi, tesisler düzeyi ve materyal düzeyi olarak üç farklı boyutunu ele almışlardır” (Parasuraman ve diğerleri, 1985). Bu konuda en kapsamlı çalışmayı yapan Parasuraman, Berry ve Zeithaml, yaptıkları dört farklı hizmet grubunu kapsayan bir araştırma sonunda on hizmet bileşenine ayırmışlardır. Bu boyutlar şunlardır: güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik/yetenek, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, inanılabilirlik/inanırılık, güvenlik, anlayış/müşteriyi tanıma ve fiziksel değerler (Parasuraman ve diğerleri, 1985; Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1990). Bu boyutlar ile ilgili açıklamalar ise aşağıda sunulmuştur (Saat, 1999:113,114).

2.1.3.3.1. Güvenilirlik

Hizmetin doğruluk ve dürüstlük ilkesine göre yerine getirilmesi ya da işletmenin verdiği söze uygun davranmasıdır.

2.1.3.3.2. Heveslilik

Hizmeti yerine getiren personelin, hizmeti vermeye hazır ve istekli olmasıdır.

2.1.3.3.3. Yetenek

Hizmeti yerine getiren personelin, verdiği hizmet ile ilgili yeterli bilgi, beceri ve yeteneğe sahip olmasıdır.

2.1.3.3.4. Ulaşılabilirlik

Müşterinin istediği hizmete veya hizmeti veren personele kolaylıkla ve kısa sürede ulaşılabilmesidir.

2.1.3.3.5. Nezaket

Hizmet sunan personelin müşterilere karşı kibar ve saygılı davranmasıdır.

2.1.3.3.6. İletişim

Verilen hizmet ile ilgili müşteriye anlayabileceği şekilde bilgi sağlanması, isteklerinin anlaşılması ve iyi dinlenmesidir.

2.1.3.3.7. İnanlırlık

Hizmet veren personelin müşteriye güven duygusu verebilmesi ve inandırıcı olmasıdır.

2.1.3.3.8. Güvenlik

Verilen hizmetin risk ve tehlikeden uzak olması, müşterinin güvenli bir ortamda hizmeti alabilmesidir.

2.1.3.3.9. Müşteriyi tanıma/anlama

Müşteriyi ve onun ihtiyaçlarını bilerek o yönde çaba gösterilmesidir.

2.1.3.3.10. Fiziksel özellikler

Hizmetin göz ile görülebilir, el ile tutulabilir yanını içerdiği gibi fiziksel tesislerin, ekipmanın, personel ve iletişim malzemelerinin mevcudiyetini açıklamaktadır.

2.1.3.4. Hizmet kalitesinin ölçülmesi

Hizmet kalitesi kavramının yaygınlaşmasıyla beraber kalitenin ölçülmesi de önem kazanmıştır. Literatürde hizmet kalitesinin ölçümüyle ilgili olarak çeşitli yaklaşımlar ve modeller önerilmiştir. Öne sürülen yaklaşımlar incelendiğinde (Uyguç, 1998:48), hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesini işletme içi ve işletme dışı olmak üzere iki grupta ele almıştır. İşgücü devri, hizmetin bulunabilirliği, temizlik, günlük güvenlik işlemleri, dakiklik ve hizmeti vermeye hazır olma işletme içi kalite ölçme ve değerlendirme ölçütlerine örnek olarak verilirken; hizmet ya da hizmet paketi hakkında müşterilerin görüşünü öğrenmek, müşteri memnuniyetini izlemek veya kazanılan ve kaybedilen müşteri sayısını tespit etme çalışmaları ise işletme dışı kalite ölçme ve değerlendirme ölçütlerine örnek gösterilmektedir. Bununla beraber hizmet

kalitesinin, müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile algılarının karşılaştırılması suretiyle ölçülebileceğinin öne sürüldüğü yaklaşımlar içinde öne çıkan iki model Grönroos'un hizmet kalitesi modeli ve Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin SERVQUAL modelidir (Yapraklı, 2006:49). Diğer taraftan hizmet kalitesi ölçümünde müşteri beklentilerini dikkate almanın gereksiz olduğunu ve etkin olmadığını, ölçümde müşteri algılarına yoğunlaşılması gerektiğinin öne sürüldüğü yaklaşımlar içinde ise öne çıkan model Cronin ve Taylor'un SERVPERF modelidir (Yapraklı, 2006:51). Ayrıca Boşluk (Fark) Teorisi de hizmet literatüründe kabul edilen, bu alana katkı sağlayan önemli modeller arasında görülmektedir (Brown ve Bond,1995 akt. Güzel, 2006).

2.1.3.4.1. SERVQUAL modeli

Kaliteli hizmet, müşterinin beklediği hizmet ile en az eşit olması ya da müşterinin algıladığı hizmet anlayışından daha fazla olması ile ortaya çıkar (Güzel, 2006:114). Hizmet kalitesinin belirlenebilmesi ise müşterinin beklentilerinin, algılarının ve aldığı hizmetin derecelendirilerek puanlandırılmasıyla mümkündür. SERVQUAL modeli de hizmet kalitesinin ölçülmesinde pratikliği ve soyut bir kavram olan hizmet kalitesinin ölçümüne sayısal bir bakış açısı getirmesi sebebiyle dünyada sık kullanılan modellerden biri olmuştur (Özçalık, 2007:102). Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından geliştirilmiş olan bu model, müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile hizmeti tüketiminden sonra algıları arasındaki farkın ölçülmesine dayanmaktadır (Özçalık, 2007:103; Güzel, 2006:115).

2.1.3.4.1.1. SERVQUAL modelinin geliştirilmesi ve boyutları

SERVQUAL, 1983 - 1990 yılları arasında Amerika'da geliştirilen ve hizmet kalitesi literatüründe bulunan en kapsamlı çalışmalardan biridir (Parasuraman ve diğerleri, 1990). Ölçeğin geliştiricileri, geliştirdikleri bu yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu ve temel hizmet kalitesi boyutlarını tanımladığı için küçük değişikliklerle her sektöre uygulanabileceğini savunmaktadırlar (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990). Ölçek geliştirme süreci on adet hizmet kalitesi boyutunu içeren toplam doksan yedi önerme maddesiyle başlamıştır. Bu önerme maddeleri, biri genel olarak belli bir hizmet kategorisi için beklentileri ölçmek, diğeri ise belli bir hizmet

kategorisindeki belli bir firma hakkındaki algıları ölçmek için, biri algı, biri beklenti olmak üzere çift soru şeklinde düzenlenmiştir. Araştırmacılar, ölçek geliştirme kurallarından biri olan ölçek maddelerinin yarı yarıya pozitif ve negatif olması gerekliliğini sağlayarak, katılımcılardan her iki kısımda bulunan ifadeleri, yedi noktalı likert tipi ölçek üzerinden değerlendirmelerini istemişlerdir. Ölçekte yedi rakamı “kesinlikle katılıyorum” ifadesine, bir rakamı ise “kesinlikle katılmıyorum” ifadesine karşılık gelmektedir. Aradaki rakamlar için (6-2) herhangi sözel bir ifade kullanılmamıştır. Elde edilen verilerin analizi neticesinde başlangıçta on hizmet kalitesi boyutu ve doksan yedi çift önerme ile yola çıkan araştırmacılar, Cronbach’s alfa katsayısına göre madde sayısını önce elli dört, daha sonra ise otuz dörde düşürmüşlerdir. Verilerin tekrar değerlendirilerek tanımların güncellenmesi sonucunda yirmi iki çift madde ve beş kriter (“fiziksel özellikler, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güven ve empati”) ile SERVQUAL ölçeğine son şekli verilmiştir. (Dyke, Kappelman ve Prybutok, 1997).

Müşteriler ve çalışanlar için farklı sorulardan oluşan SERVQUAL ölçekleri bulunmaktadır. Çalışanlara uygulanan ölçekte ele alınan konular ise aşağıda verilmiştir (Parasuraman ve diğerleri, 1990):

- ◆ Takım çalışması
- ◆ İşe uygun personel yetersizliği
- ◆ İşe uygun teknoloji yetersizliği
- ◆ Kontrolün algılanmasının yetersizliği
- ◆ Uygun olmayan denetim kontrol sistemi
- ◆ İtilafın rolü
- ◆ Belirsizliğin rolü
- ◆ Yatay iletişim
- ◆ Fazla vaat vermeye artan doğal eğilim

SERVQUAL ölçeğinin başlangıçtaki on hizmet kalitesi boyutu ve analizler neticesinde ortaya çıkan beş hizmet boyutu aşağıda Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. SERVQUAL Ölçeği Hizmet Kalitesi Ölçütleri

Hizmet Kalitesi Ölçütleri		Ölçüt Ölçütü İlgili Önermeler
Başlangıç	Analiz sonrası	
Fiziki Görünüm	Fiziki Görünüm	1-4
Güvenilirlik	Güvenilirlik	5-9
Heveslilik	Heveslilik	10-13
Yeterlilik		
Nezakət	Güvence	14-17
İnanlılık		
Emniyet		
Erişilirlik		
İletişim	Duyarlılık/Empati	18-22
Müşteriyi Anlamak		

Kaynak: Zeithaml ve diğerleri, 1990

2.1.3.4.1.2. SERVQUAL modeline yönelik eleştiriler

SERVQUAL modelinin kullanımına ilişkin literatürde farklı eleştiriler mevcuttur. Bu eleştirileri (Buttle, 1995:10) teorik ve uygulamaya yönelik olmak üzere iki başlık altında ele almıştır. Teorik eleştirileri kendi içerisinde paradigmatik itiraz, fark modeli, sürece uyum ve boyutluluk olarak gruplandırırken; uygulamaya yönelik eleştirileri ise beklentiler, ifade düzeni, kutupluluk ölçeğin kendisi olmak üzere sınıflandırmıştır. Bununla beraber bu modele yönelik eleştiri ortaya atan bir diğer önemli yazar olan Carman (1990) ise “SERVQUAL ölçeğini farklı hizmet sektörlerine uygulayarak, ölçütlerin bütün hizmet sektörlerini kapsayacak kadar genel olmadığı sonucuna varmış ve bunu dile getirmiştir” (Carman (1990:33-35’den akt. Özçalık, 2007:108,109). Carman’a göre, ölçeğe beş boyutun yanında yeni boyutların eklenmesi bir ihtiyaçtır. Çünkü heveslilik, maddi değerler ve güvenilirlik boyutlarının tüm hizmet işletmeleri için geçerli iken diğer iki boyutun faktör yapısında faktörleri geçersiz kılacak kadar büyük olmasa da farklılıklar olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca, beklentilerin ölçülmesinde tüketicinin söz konusu işletme veya hizmetle ne kadar tecrübesi olduğunun dikkate alınmasının da önemli bir değişken olduğuna dikkat çekmiştir (Güzel, 2006:132). Cronin ve Taylor’da (1994) aynı eleştirileri geliştirmişlerdir. Onlar, beklentilerin ölçülmesinin gereksiz olduğunu, sadece algılamaların ölçülmesinin işletmenin performansına yönelik daha güvenilir sonuçlar vereceğini iddia etmekte ve Servqual yerine Servperf yönteminin tercih edilmesini önermektedirler (Cronin ve Taylor, 1994). SERVQUAL ölçeğindeki hizmet kalitesine yönelik yer alan beş kriter birçok araştırmacı tarafından

değerlendirilmiş ve bu kriterlerin her hizmet sektörü için geçerli olmadığı göz önünde bulundurulması gerekliliği vurgulanmıştır.

Brown, Churchill ve Peter (1993) de iki noktaya dikkat çekmişlerdir. Bunlardan ilki hizmet kalitesinin bir farklılık skoru olarak kavramsallaştırılmasının bazı ciddi sorunlara yol açabileceği ki beklenti ve algılama skorlarının birbirleriyle pozitif olarak bağlantılı olabileceğini ve bu durumun fark skorunun güvenilirliğine gölge düşüreceğini belirtmişlerdir. Bir diğer dikkati çektikleri nokta ise, daha fazlanın her zaman daha iyi olarak düşünüldüğü değişkenlerin ortaya çıkması durumunda, skorların güvenilirliği konusunda problemler yaşanabileceğidir.

Araştırmacılara göre Servqual ölçeği, çok boyutsal bir tanımlı kapsamakta ve hizmet kalitesi modelindeki esas yapıyı ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Çok geniş kullanım potansiyeline sahip bir ölçek olan Servqual ölçeğinin ölçüm özelliklerinin çok dikkatle sınanmış olması gerekliliğine vurgu yapılmaktadır.

2.1.3.4.2. SERVPERF modeli

SERVPERF (Service - Hizmet ve Performance - Performans kelimelerinin birleşimi) modeli de literatürde hizmet kalitesi ölçüm modellerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Cronin ve Taylor tarafından geliştirilen bu model, hizmet kalitesi ölçümünde müşteri beklentilerini dikkate almanın gereksiz olduğu ve etkin olmadığını öne sürerken ölçümde müşteri algılarına yoğunlaşılması gerektiğini ve performans temelli ölçümü vurgulamaktadır. SERVQUAL modeli ile pek çok açıdan benzerlikleri bulunan SERVPERF modeli dört ayrı hizmet türünde ele alınmıştır.

2.1.3.4.3. Grönroos' un hizmet kalitesi modeli

Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli'nde müşterinin kaliteyi değerlendirmesi, kaliteyi algılayış şekline bağlı olarak ele alınmıştır. Merkeze müşteri algısını yerleştiren bir model olan Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli, "tüketicinin hizmetten bekledikleri ile deneyimleri arasında olumlu bir ilişki olduğunu varsaymaktadır". Bu modelde kalite yaratan önemli kaynak olarak tasarım, üretim, sunum ve ilişkiler ön plana çıkmaktadır. İşletmelerin bu yönlerini yönetme biçimi de müşterilerin kalite algılarını etkilemektedir (Uyguç, 1998:33). Grönroos'un

modelindeki hizmet imajı, teknik ve işlevsel kalite olarak iki bölüme ayrılarak ele alınmaktadır. Teknik kalite; alınan hizmetin sonuçlarına bağlı olarak müşterinin hizmetten ne elde ettiğini ele alan bir kavram iken işlevsel kalite (fonksiyonel kalite) ise hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığıyla ilgilidir (Ardıç ve Güler, 2000'den akt. Güzel, 2006:144).

2.1.3.4.4. Lehtinen ve Lehtinen'in hizmet kalitesi modeli

“Lehtinen ve Lehtinen tarafından geliştirilen ve hizmet kalitesini tüketici ile hizmet örgütünün elemanları arasında oluşan bir kavram olarak ele alan temel bir varsayımdır”. Bu modelde araştırmacılar hizmet kalitesini fiziksel kalite, firma kalitesi ve etkileşimsel kalite olmak üzere üç kalite boyutunda ele almaktadırlar (Parasuraman ve diğerleri, 1985). Hizmetin fiziksel elemanlarından kaynaklanan kalite boyutu *Fiziksel Kalite* olarak tanımlanmaktadır. *Firma Kalitesi* ise müşteriler ve potansiyel müşterilerin firmayı kamuoyunda yarattığı imaj bakımından değerlendirmesidir ve içeriğini firmanın imajı ile profili oluşturmaktadır. *Etkileşimsel Kalite* de müşteriyle ilişkide bulunan personel ile müşterilerin ve müşterilerin de diğer müşterilerle ilişkilerinden oluşan kalite boyutudur (Güzel, 2006:147).

2.1.3.4.5. Sasser, Olsen ve Wyckoff'un hizmet kalitesi boyutları

“Sasser, Olsen ve Wyckoff, hizmet kalitesinin hizmetin sonucundan daha fazla şeyi içerdiğini, hizmetin ulaştırma biçimini vurgulamış ve 1978 yılında hizmet üretiminde kullanılan materyallerin nitelikleri, hizmetin yaratıldığı fiziksel atmosfer ile araç, gereç gibi teknik olanaklar ve hizmet veren personelin tutum ve davranışları olmak üzere bir hizmet işletmesinin hizmet düzeyini belirleyen üç boyut dile getirmişlerdir (Ardıç ve Güler, 2000'den akt. Güzel, 2006:148).”

2.1.3.4.6. Normann'ın hizmet kalitesi boyutları

Literatürde hizmet kalitesi ile ilgili çalışma yapan bir diğer araştırmacı da Normann'dır. “Normann, kalitenin değişmez ve değişir özelliklerinin birbirleriyle etkileşim halinde olduğunu ifade etmiş” ve hizmet sistemini hizmet sunum süreci ve bunun da hizmet kalitesini etkileyen bir bütün olduğunu dile getirmiştir. Normann'a

göre; kapsamlı ve dengeli bir kalite yaklaşımı hizmet paketi; hizmet veren personel ile müşteri arasındaki etkileşimi, hizmet sunum süreci, hizmet yönetim sisteminin değişir (esnek) ve değişmez (katı) özelliklerini tüm yönleriyle kapsamalıdır (Uyguç, 1998:40).

2.1.3.4.7. Holdford ve Reinders yükseköğretim hizmet kalitesi ölçeği

Yükseköğretimdeki eğitim kalitesinin değerlendirilmesi; öğrencilerin kendi eğitimleriyle ilgili sonuçları değerlendirmelerinin yanı sıra eğitim yöntemi ile ilgili algılarını da değerlendirmelerine bağlıdır. Öğrencilerin eğitim süreci hakkındaki görüşlerinin çıktılarla birlikte değerlendirilmesi, yükseköğretimde hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacağına inanılmaktadır (Holdford ve Reinders, 2001). Süreç ve çıktıları birlikte değerlendirme sebeplerinin başında yükseköğretimde bazı fakültelerin tercih edilmemelerinden ötürü üniversiteler arasındaki rekabetin artması olarak gösterilmektedir.

Holdford ve Reinders da öğrencilerin kalite algılarının belirlenmesinde kullanılacak bir ölçeğin olmamasından ötürü bu ölçeği oluşturmuşlardır (Holdford ve Reinders, 2001). Yaptıkları çalışmada öne çıkan amaçlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Eğitim hizmet kalitesi için, hizmet pazarlaması ve eğitim çerçevesinde bir tanım geliştirmek,
- Eğitim hizmet kalitesi ile ilgili boyutları belirlemek,
- Eğitim hizmet kalitesinin bütün boyutlarını inceleyen bir ölçüm yönteminin gelişim, yönetim ve doğruluğunu tanımlamak,
- Öğrencilerin eğitim hizmeti kalitesi üzerine genel değerlendirmeleri ile eğitim süreç ve çıktılarının, eğitim hizmet kalitesi üzerindeki göreceli etkilerini tanımlamak.

Holdford ve Reinders yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini ölçerken SERVQUAL'den yararlanmama nedenlerini ise şu şekilde açıklamışlardır: SERVQUAL ölçeğindeki beş boyutlu yapının tüm hizmetler veya durumlar için uygun olmaması, beklentilerin ölçülmesinin hizmet kalitesinin algılanmasında gereksiz olması, ölçekteki soruların hizmet sürecine odaklanıp sonuca odaklanmaması ve değişiklik yapılmadan kullanıldığında birçok hizmet için genel olmasından ötürü kullanmadıkları ifade etmişlerdir (Holdford ve Reinders, 2001).

2.1.3.5. Hizmet kalitesini ölçmede karşılaşılan zorluklar

Kalitenin özellikle de soyut bir kavram olan eğitimdeki hizmet kalitenin ölçülmesi ile ilgili zorluklar tüm hizmet alanlarında olduğu gibi karşımıza çıkmaktadır. Seçilecek yöntemin belirlenmesiyle ilgili de literatürde uzlaşmanın sağlanamamış olması dikkat çekmektedir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi için geliştirilen birçok yöntem olmasına rağmen eğitim hizmetlerinin kalitesini ölçmek için en sık kullanılan yöntem ise “servqual” yöntemidir. Uyguç (1998:51,52) bir hizmete ait kalite belirlenirken karşılaşılabilecek sorunlar olduğunu ifade etmiş ve bu sorunları şu şekilde sıralamıştır:

- Hizmet fonksiyonlarının başarısını belirleyen faktörlerin hizmeti veren ve alan arasındaki karşılıklı beşeri ilişkilere bağlı olmasından dolayı bir hizmete ait kalitenin belirlenmesi bir mala ait kalitenin belirlenmesinden daha zor ve karmaşıktır. İnsan davranışlarının önceden kestirilemez olması ve insanların kişilik özellikleri birbirlerine benzememesi hizmet kalitesinin değerlendirilme güçlükleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bununla beraber hizmeti verenin de alanın da davranış özelliklerinden hizmet kalitesini etkilenmektedir ki bu da hizmet kalitesinin değerlendirilmesini zorlaştıran faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Hizmet ve hizmet kalitesiyle ilgili değerlendirmelerde çok sayıda müşterinin değerlendirmesini sağlamak gereklidir..
- Ölçülmesinde çok sayıda ölçme aracı literatürde mevcut. Ancak her birinin üstün ve zayıf yanlarının olması etkili bir değerlendirme yapılmasında önemli bir engel olarak görülmektedir.

2.1.4. Yükseköğretim ve Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

2.1.4.1. Yükseköğretim tanımı

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda yükseköğretim; “*Milli Eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim-öğretimin tümü*” şeklinde tanımlanırken, yükseköğretim kurumları ise üniversiteler ile ileri teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuarlar, meslek yüksekokulları ile uygulama ve araştırma merkezlerini bünyesinde barındıran kurumlar şeklinde açıklanmıştır.

Akademik dereceler vermek üzere üniversiteler ve diğer kuruluşlar tarafından sunulan bir hizmet olarak ifade edilen yükseköğretim hizmeti öğretim faaliyetlerinin yanı sıra araştırma aktivitelerini de içermektedir. Bununla beraber yükseköğretimin ülkelerin kendi ekonomilerine, gelişmişlik düzeylerine katkı yapacak insan gücünün yetişmesinde de önemli katkılar sağladığı aşikardır. Nitekim gelişmiş ülkeler incelendiğinde yükseköğretim mezunu birey sayısının fazlalığı görülmektedir (Bayrak, 2007:6). Literatürde üniversitelerin günümüzde yerine getirmeleri gereken en önemli fonksiyonlarının eğitim-öğretim olduğu (Oğuz, 2004:3) ifade edildiği gibi eğitim öğretim yapmanın yanı sıra bilimsel araştırma yapmayı da üniversitelerin asli görevleri arasında sayan çalışmalar da mevcuttur (Köksoy, 1998: 84; Korkut, 1999:478).

2.1.4.2. Yükseköğretimde hizmetin özellikleri

Hizmet sektörlerinin karakteristik özelliklerini taşıyan eğitim hizmetini birçok hizmet alanı arasında farklı kılan birtakım özellikleri mevcuttur. Bunlardan ilki eğitim hizmetini alan tüketicilerin büyük bir bölümünün çocuklar ve gençler olması ve bu hizmeti zorunlu olarak alıyor olmalarıdır. Bununla beraber bir meslek sahibi olabilmek için de eğitim hizmetine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu özellikleri ve önemi eğitim hizmeti ile ilgili sıklıkla araştırma yapılmasına vesile olmaktadır (Özçalık, 2007:37). Eğitimin önemli aşamalarından biri olan yükseköğretimde temel hizmetler, eğitim ve öğretim hizmetleri olarak ifade edilse de 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda sosyal kapsam altında ifade edilen hizmetleri de kapsadığı ifade edilmektedir. Yükseköğretim kurumlarında üretilen eğitim hizmeti de tüm hizmet sektörlerinde olduğu gibi türdeş değildir, yani hizmeti veren kişiden kişiye değişkenlik gösterebildiği gibi hizmetin verildiği çevre gibi birçok unsura göre değişkenlik göstermektedir (Zeithaml ve Bitner, 1996'den akt. Özçalık, 2007:36).

Yükseköğretimde verilen eğitim hizmetinin kalitesinde etkili olan devlet/vakıf üniversiteler, YÖK ve akademisyenler olmak üzere dört temel paydaş vardır ve bu paydaşların hizmete katkısı ve etkisi değişkenlik gösterebilmektedir (Bengisu, 2007:742).

Yükseköğretim kurumlarında verilen hizmetler hareket, eylem ve etkinliklerden oluştuğu için soyuturlar ve bu kurumda çalışanların göstermiş olduğu performans da

hizmet kalitesinde belirleyici olmaktadır. Bununla beraber eğitim hizmetleri gerçekleştirilirken öğrenci memnuniyetinin sağlanabilmesi için eğitim hizmeti verilirken kullanılacak araç ve gereçler, ekipmanlar ve bunların miktar olarak yeterlilikleri ile çağın teknolojisine uygunluğu sunulan hizmetin kalitesiyle beraber tatmin düzeyi üzerinde de etkili olacaktır (Dilşeker, 2011:37).

Yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlerin türdeş olmama ve soyut olma özelliklerinin yanı sıra verilen hizmetler eş zamanlı üretilme ve tüketilme özelliklerini de taşımaktadır. Eğitim hizmetlerinin üretildiği anda tüketilmesi öğrencinin aldığı eğitim hizmetini değerlendirirken eğitim hizmetinin sunulduğu andaki performansı dikkate alarak değerlendirmesine sebep olmaktadır. Bu durumda hizmet kalitesi ile ilgili kavramın hizmetin gerçekleştiği anda oluşmasına sebep olmaktadır (Dilşeker, 2011:38).

2.1.4.3. Yükseköğretimde kalite tanımı

Bin yıllık aşan geçmişleriyle toplumların itici gücü olmaya devam eden üniversiteler, kendilerine özgü yarattıkları yollarla hep yeni duruma ayak uydurmayı başarabilmiş kurumlardır (Sakarya, 2006:1). Cryer (1998) ise yüksek öğretimdeki kaliteyi müşteri memnuniyetinden farklı bir yere koyarak herhangi bir üründeki memnuniyetle yükseköğretimde alınan hizmetteki memnuniyetin farklı olduğunu, kaliteyi içerdiğini fakat etkinlik, etkenlik ve sorumlulukla eş anlamlı olmadığını savunmaktadır (akt. Sakarya, 2006:28). Kalaycı (2008:166) kalite kavramının bir değer yargısı olduğu ve birtakım standartlara ulaşmak için belli ilke ve yöntemleri kapsadığı için üniversitelerin kaliteli işi ve üründen hangi özellikleri belirlemesi gerekliliğinden söz etmektedir. Bununla beraber tek başına kalite kavramıyla ilgili literatürde birçok tanım olmasına rağmen bu tanımlar yükseköğretimde kaliteyi tanımlamakta yetersiz kalmaktadırlar. Nitekim yükseköğretim bireylerin mesleğe başlamadan önceki son eğitim aşaması olduğu için üstlendiği misyon oldukça büyük ve önemlidir ki “Birleşmiş Milletler, UNESCO, OECD, AB Komisyonu, Dünya Bankası ve hatta Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası kuruluşların da öncelikli gündem maddelerinden biri haline gelmiştir” (Kalaycı, 2009:609). Idrus (2010:144), gelişmekte olan ülkelerdeki yükseköğretim sisteminin kalitesinin önceliklerinin program, kurumlar ve gelişimleri, yöntem, öğrenme ve öğretme, olanaklar ve

öğrenciler olduğunu ve başarılı bir kalite çalışmasının bu faktörlerle birlikte mümkün olabileceğini ifade etmektedir. Yükseköğretimdeki kalite çalışmaları için en önemli aşama öğrenci memnuniyetinin nasıl oluşturulacağını belirlemesidir. Çünkü öğrenci memnuniyeti arttıkça kaynaklar daha etkin kullanılarak israflar ortadan kalkacağına ve eğitim ve öğretimin kalitesi artacağına inanılmaktadır (Kaya ve Engin, 2007:114). Bu sebeple eğitim hizmetlerinde özellikle yükseköğretimde öğrencilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilmesi büyük öneme sahiptir. Yükseköğretim kurumlarında kalitenin belirlenerek bu verilerle kalitelerinin sürekli geliştirilmesi öğrenci memnuniyetinin sağlanmasında kritik rol üstlenmektedir (Sakarya, 2006:31). Bu bağlamda Watty'nin (2006:291) yükseköğretimde kalite çalışmalarının yürütülmesi aşamasında öğrencilerin düşüncelerinin belirlenmesi gerektiği ile ilgili şu ifadeleri oldukça önemlidir: *“Bir yükseköğretim kurumunun kalitesine nasıl karar verirdiniz? (1) Akademik bir sorumluya mı sorardınız, (2) yeni bir ders takip raporuna mı bakardınız, yoksa (3) kurumda sağlanan hizmetlerin kalitesi hakkındaki görüşlerini almak üzere doğrudan öğretim kadrosuyla mı irtibata geçerdiniz? ...Gerçekten yükseköğretimin kalitesi hakkında bilgi edinmek istiyorsanız öğrenci-öğretim elemanı ara yüzüne en yakın olanlara- yani öğretim elemanlarına ya da öğrencilere- sorun”*.

2.1.4.4. Yükseköğretimde hizmet kalitesi

Eğitim hizmetinin türdeş olmaması, hizmet kalitesinin hizmet süreci içinde değerlendirilmesi ve her hizmet sürecinin farklı olması hizmetlerin standardize edilememesini ve değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır (Eroğlu, 2004:77). Yükseköğretimde sunulan hizmetler toplumların gelişim ve değişimlerinde büyük rol oynar. Bu sebeple yükseköğretimde sunulan hizmetin kalitesinin toplumların değişim ve gelişimlerini olumlu yönde etkileyeceğine inanılmaktadır. Bu sebeple yükseköğretimde sunulan hizmetin kalitesinin önemi ortaya çıkmaktadır (Bayrak, 2007:88). Yükseköğretim kurumlarının kütüphanesinde yer alan kaynakların genişliği, yemekhane hizmetlerinin düzenlenmesi, sınıf içerisinde dersin daha anlaşılır olmasını sağlayacak destek ekipmanların yerleştirilmesi gibi faaliyetler eğitim hizmetlerini destekleyerek geliştirilmesine yardımcı olabilecektir (Bayrak, 2007:89). Bununla beraber eğitim hizmetinde sunulan standartların yükseltilmesi derslik, bina, bilgisayar laboratuvarı, kütüphane ve iletişim olanakları gibi sadece

fiziksel alt yapı olanaklarının yükseltilmesi olarak düşünölemeyeceği gibi eğitimdeki kaliteyi arttırıcı faaliyetlere dışsal çevre beklentilerinin belirlenmesi ve bu beklentilere cevap verecek sistemlerin kurgulanmasıyla mümkün olabilir (Meydan, Uygur ve Tayfun, 2008).

2.1.4.5. Yükseköğretimde hizmet kalitesinin önemi

Ülkelerin kalkınmasında tartışmasız büyük öneme sahip unsurlardan biri eğitim, toplumların siyasal - toplumsal, ekonomik ve bilimsel kurumlarının yetenek ve kapasitesini arttıran bir süreçtir. Beşeri gelişmenin önemli bir kriteri olan eğitimin özellikle de yükseköğretimin önemi her geçen gün artmaktadır.

2.1.4.6. Yükseköğretim kurumlarında beklenen ve algılanan hizmet kalitesi

Öğrencilere verdiği eğitim aracılığıyla davranışlarını değiştirerek yaşama ayak uydurmalarını sağlamayı amaçlayan eğitim kurumlarının odağında yer alan öğrencilerin memnuniyetlerinin sağlanması büyük önem arz etmektedir. Özellikle de öğrencilerin geleceklere şekil verilmesinde büyük paya sahip olan yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesinin sorgulanması oldukça önemlidir (Demirhan Yüksel, 2011:33).

2.1.4.6.1. Yükseköğretimde beklenen hizmet kalitesi

Türk Dil Kurumu sözlüğünde beklenti, bireyin belli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü olarak tanımlanmaktadır (URL1). Yükseköğretim kurumlarının en önemli paydaşlarından biri olan öğrencilerin öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik kalite beklentileri; eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları barındıran çok boyutlu bir olgudur (Saydan, 2008:65).

2.1.4.6.2. Yükseköğretimde algılanan hizmet kalitesi

“Hizmetlerin soyut olması özelliği sonucu hizmet kalitesi kavramı literatürde algılanan hizmet kalitesi kavramı şeklinde kullanılmaktadır” (Uyguç, 1998:27).

2.1.4.6.3. Yükseköğretimde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin birbirleriyle ilişkisi

Müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin beklentilerinin gerçekleşen deneyimlerinin karşılaştırılması ile elde edildiği ifade edilmektedir (Bayrak, 2007:108). Parasuraman ve diğerleri (1985) yaptıkları çalışmalar neticesinde üç adet sonuca varmışlardır. Birincisi hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin müşteri için mal kalitesini değerlendirmekten daha zor olduğudur. İkincisi ise hizmet kalitesinin algılanmasının, müşteri beklentileriyle gerçekleşen hizmet performansının karşılaştırılmasının sonucu olduğudur. Üçüncüsü ise kalite değerlendirmelerinin yalnızca hizmetin çıktısı üzerinde yapılamayacağıdır. Ayrıca kalitenin değerlendirilmesinin aynı zamanda hizmetin sunulması (tedarik) sürecini de içine aldığı ifade etmişlerdir (Parasuraman ve diğerleri, 1985).

2.1.4.7. Türkiye’de yükseköğretimde kalite çalışmaları

Ülkemizdeki üniversitelerin önemli bir kısmının devlet üniversitesi olmasına, alternatiflerinin olmamasına rağmen eğitim ve öğretim olanakları, vizyonları, yönetilme biçimleri, araştırma-geliştirme, iletişim, bilişim ve ulaşım imkânları, veri toplama, işleme ve bilgi üretme olanak ve kapasiteleri gibi birçok imkânlar açısından birbirleriyle farklılık içerisinde olmaları onları kalite çalışmalarına yöneltmiştir. Bu durumda öğrencilerin üniversite ve gelecekle ilgili beklentilerinde farklılıklara sebep olmaktadır (Korukoğlu, 2003:79). Vakıf üniversitelerinin sayılarındaki artış rekabet ortamının gelişmesine katkı sağlamış, üniversite yönetimlerinin son yıllarda kendilerini “tanıtmak” için büyük bir yarışın içine girmelerine vesile olmuştur. Bu bağlamda rekabet ortamının artması, eğitimde kalite düzeyinin artmasını tetikleyerek, öğrencilerin algıladıkları kalite düzeyinin yükselmesine neden olacağı gibi eğitimden algılanan kalite düzeyinin artması da söz konusu olacaktır (Sakarya, 2006:39). Üniversitelerdeki kalite çalışmaları bağlamında “Yükseköğretim

Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme” yönetmeliği hazırlanarak yürürlüğe girmiş ve Üniversitelerarası Kurulun seçtiği dokuz kişilik Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) göreve başlamıştır. YÖDEK, dünyadaki ve özellikle Bologna sürecinde Avrupa boyutundaki gelişmeleri göz önüne alarak yükseköğretim üst kurulları ile yükseköğretim kurumlarının yükümlülükleri, iç ve dış değerlendirme prensip ve kriterleri ve süreçle ilgili detayları belirleyerek “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Rehberi”ni Mayıs 2006’da tamamlamıştır (URL2, 2006). 2009 yılında ise Orta Doğu Teknik Üniversitesi Enformatik Enstitüsü bünyesinde, amacı yükseköğretim kurumlarını akademik başarıları doğrultusunda değerlendirebilmek için bilimsel metotlar geliştirmek ve yapılan çalışmaların sonuçlarını kamuoyuyla paylaşmak olan URAP (University Ranking by Academic Performance) Araştırma Laboratuvarı kurulmuştur. URAP bu amaç doğrultusunda yaptıkları çalışmalar sonucunda elde edilen verilerle üniversitelerin kendi akademik performanslarını diğer üniversitelerle karşılaştırabilmesine ve belirlenen kriterlere göre gelişmeye açık yanlarını fark etmelerine yardımcı olmaktadır (University Ranking by Academic Performance (URAP), 2010). Türkiye’de eğitim sektöründe kalite yönetimine yönelik ilk çalışmalar 1990’lı yıllarda başladığı öne sürülmektedir. Bu çalışmaların başladığı yerler olarak Çukurova Üniversitesi Yabancı Diller Eğitim Merkezi (ÇU YADIM), Başkent Üniversitesi Biyomedikal Cihaz Teknikleri Meslek Yüksekokulu (BÜ BCTMYO), “Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Sinema ve Televizyon Bölümü (AU İBFSTB)” sıralanmaktadır. Tüm bu çalışmalar istenilen niteliklerde mezun vermek, toplumun ve öğrencilerin eğitim kurumlarından beklentilerinin ortaya konulması ve süreçlerde iyileştirme yapma paydasında birleşmektedirler. Çukurova Üniversitesine bağlı ÇU YADIM, YÖK tarafından 1993 yılında en iyi on dil okulundan biri olarak kabul edilmiş, Kalite Derneği (Kal - Der) tarafından bu konudaki bilimsel çalışmalar için desteklenmiş ve Cambridge Üniversitesi tarafından da Cambridge sınavları için merkez olarak kabul edilmiştir. Başkent Üniversitesi Biyomedikal Cihaz Teknikleri Meslek Yüksekokul’u ise daha çok süreçlerle ders değerlendirmelerine yönelik çalışmalar yapmakta ve derslerde kullanılacak dokümanların ve aletlerin iyileştirmesine yönelik süreçlerin düzeltilmesine ilişkin düzenlemeleri yaparak öğrencilerin mesleki gelişimlerine katkıyı arttırmaya yönelik çalışmaları kapsamaktadır (Sakarya, 2006:39).

Türkiye’de eğitimde kalite konusunda bir başarı örneği olarak Avrupa kalite ödülleri uyarlanan EFQM modelini kullanan Marmara Üniversitesi Mühendislik Fakültesi, Avrupa Kalite Ödülü kamu kurumları sınıfında 2000 yılında finalist sertifikasıyla ödüllendirilmiştir (Sarvan ve Anafarta, 2005). Bu çalışmalar, Yükseköğretim alanında yapılan ilk çalışmalar olması sebebiyle önemli olmakla beraber Marmara, Dokuz Eylül, Sakarya, Ege, Akdeniz, İstanbul Teknik ve Orta Doğu Teknik Üniversitelerinin de bulunduğu pek çok üniversitede farklı alanlarda farklı yöntemlerle kalite iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bununla beraber üniversitelerimizdeki kalite çalışmaları artarak devam etmekte ve Yükseköğretim Kurulunun yönlendirmesiyle pek çok üniversitede de kalite programları başlatılarak çeşitli düzeylerde mesafe kat etmiştir (Sakarya, 2006:40).

2.1.4.8. Günümüzde yükseköğretime yöneltilen eleştiriler

Geçmişte olduğu gibi günümüzde de eğitim sektörüne yöneltilmiş önemli eleştiriler mevcuttur. Eleştirilerin tespiti sorunların ortaya konulup çözülmesinde önemli bir faktördür (Sakarya, 2006:43). Türkiye’de eğitim sistemin en üst basamağı olan yükseköğretim sistemi Sarvan ve Anafarta (2005) tarafından şu şekilde özetlenmiştir:

- Yükseköğretimde her geçen günle beraber artan ve eldeki kaynaklarla karşılanamayan açık mevcuttur.
- Yeni üniversite, okul, yeni bölüm ve alanların açılmasında zorlanılmaktadır.
- Yükseköğrenime sayısal üretim anlayışı hakim olmaya başlamıştır.
- Yükseköğretimdeki program, bölüm, bina, öğrenci ve fakülte sayısı gibi birçok unsurun gelişmesinden üniversite idareleri sorumludur.
- Temel kalite kontrol uygulamaları YÖK tarafından idare edilse de öğrenciler, öğretim elemanları programlar ve bölümler gibi girdilerin standartlarını kontrol etmek üzere “girdi kontrolü” olarak sistemde yer almaktadırlar.
- Öğrenme ve öğretme, hizmet sürecini gözden geçirecek ve geliştirecek süreç kontrolünden yoksun olduğu için akademik bölümlerin düşük bir performansla hizmet vermesini engelleyecek bir mekanizma mevcut değildir.
- Ölçme ve değerlendirme öğrencilerin performansını ölçmeye yönelik sınav sistemine dayandığı için sistemin çıktı standartlarında farklılıklara yol açabilecek çıktı kontrolü mevcuttur.

- Yetersiz kaynaklar ve sayısal eğitim uygulamalarının fazlalığı, mevcut durumdaki öğrencilerin, eğitimcilerin ve idarecilerin beklentilerini karşılamadığı için hayal kırıklığına neden olmaktadır.
- Öğrencilerin eğitim ve hizmetten tatmin olmaları üzerine herhangi bir kontrol hizmet sağlayıcısı bulunmadığı için pek çok öğrenci eğitimden ve hizmetin yetersizliğinden şikayetçidir.
- Eğitimcilerin birikimlerini ve öğretim metotlarını geliştirmeleri konusunda motivasyonlar yetersizdir.
- Bölümler arası işbirliği ve yatay iletişim zayıftır ve dikey iletişim hiyerarşik bir bağla sürdürüldüğü için işbirliğine dayalı çalışmaların sayısı oldukça azdır.
- Yükseköğrenim mezunlarının potansiyel işverenleri çıktılarının kalitesinden memnun olmadıkları gibi yükseköğrenimin bir öğrenciyi yeterli bilgi ve becerilerle donanmış olarak yetiştiremeyeceğine dair kuvvetli inançları mevcuttur.

Ülkemizdeki yükseköğretimdeki kalite artırma çalışmaları, uluslararası standardizasyon çalışmaları ile paralel yürütülmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalar Kıta Avrupa'sı ülkelerinde, ABD ve İngiltere'de farklı şekillerde sürdürülmekte, ortak bir anlayıştan sistemden bahsedilmemektedir. Bu durum, Avrupa'da yükseköğretimin devlet ve bürokrasi tarafından desteklenirken, ABD'de bu konuda kendi kurallarını koyan kuruluşlar bulunması ve İngiltere dışındaki AB ülkelerinde ise herhangi bir akreditasyon kurumu bulunmaması ile açıklanmaktadır. Bununla beraber Fransa'da da yükseköğretimin mali desteği devlet tarafından karşılanmakta ve akreditasyon da devlet tarafından yapılmaktadır. Yükseköğretim kurumlarına ayrılan kaynaklar ile girdilerin kalitesi ve miktarının belirli bir düzeyin üzerinde olacağı varsayımına dayanan akreditasyon, yükseköğretimdeki kaliteyi belirler. Akreditasyon; yükseköğretim sisteminin içiyle, eğitim süreçleriyle ve sonuçlarıyla ilgilidir (Güzel, 2006:219). Eğitim sistemine ve özellikle yükseköğretime dair yapılan eleştirilerin giderilmesi için kalite çalışmalarının artırılması gerekliliği kaçınılmazdır. Bu noktada yükseköğretimde gerçek anlamda kalite artışı sağlanmak isteniyorsa yükseköğretim sisteminin girdilerini ve çıktılarını değerlendiren akreditasyon sistemi ile birlikte yükseköğretim sisteminin süreçlerinin tasarımı, planlamasını, uygulanmasını sağlayan “yükseköğretimde toplam kalite sistemi”

yöntem ve tekniklerinin kullanılmaya başlanması gerekmektedir (Elmacı, Poyraz ve Çalık, 1999).

2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.2.1. Konu İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu bölümde konu ile ilgili veri tabanları ve basılı kaynaklarda yer alan hizmet, kalite, hizmet kalitesi ve yükseköğretimde hizmet kalitesi ile çalışmalar taranmıştır. Bu taramalar sonucu; yurt içi ve yurt dışında yapılmış çalışmalar özetlenerek kronolojik sıra ile sunulmuştur.

2.2.1.1. Hizmet ve kalite kavramları ile ilgili çalışmalar

Çakıl (2006), “*Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi - İstanbul İlçe Milli Eğitim Yöneticilerinin Eğitimde Kaliteyi Algılayış Düzeyleri*” isimli yüksek lisans tezinde Toplam Kalite Yönetimi’nin temelini oluşturan kalite özelliklerinin her yönüyle incelendiğinde eğitime de uygulanabilir olduğunu tespit etmiştir. Eğitim hizmetlerinin sunumunda kaliteyi temel alan bir yönetim anlayışının benimsenmesinin bu hizmetlerin verimi üzerinde önemli rol oynadığı belirlenmiştir. Bu çalışmada, son yıllarda başarısı ile öne çıkan Toplam Kalite Yönetimi incelenmiştir. Araştırma, yöneticilerin Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi’ni algılayışlarını belirleme amacından hareketle İstanbul Milli Eğitim yöneticileri üzerinde yapılmıştır. Çalışma verilerine göre, yöneticilerin kalite algılarının yaş, cinsiyet, eğitim gibi demografik özelliklere göre anlamlı değişiklikler gösterdiği ve genel anlamda ise kalite algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kalfa (2006), “*Okul Büyüklüğünün Kalite, Verim ve Öğrenci Başarısına Etkileri*” başlıklı yüksek lisans tezi, okul büyüklüğü, kalite, verim ve öğrenci başarısına değinilmesine rağmen, Türkiye’de bu zamana kadar okul büyüklüğü hakkında kapsamlı bir çalışma yapılmamış olduğunu ifade ederek, okul büyüklüğü kavramı ve ilköğretim okullarında kalite, verim ve öğrenci başarısı durumunu incelemiştir. Bu çalışmada ölçek kullanılmamış, 71 resmi ve on bir özel okul ile beş ilçede çalışma yapılmıştır. Çalışma tarama düzeyinde yapılmış ve Avrupa Birliği kalite kriterlerine

bağlı olarak kalite, verim ve öğrenci başarısını ölçen sorular geliştirilmiştir. Daha sonra tarama listesinden sorulan sorulara verilen yanıtlar; kalite, verim ve öğrenci başarısı adı altında gruplandırılmış, puanlanmış ve her okul kalite, verim ve öğrenci başarısı toplam değerleri açısından değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda okul büyüklüğü ile ilköğretim okullarının kalite, verim ve öğrenci başarısı arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Uluğ Akça (2007), “*Eğitim Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Sultanbeyli İlçesi Örneğinde Bir Çalışma*” isimli yüksek lisans çalışmasında kalite, toplam kalite yönetimi, eğitimde toplam kalite kavramları teorik olarak ele alınmış ve eğitim kurumlarında karşılaşılan zorluklar anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu çalışmanın amacı, öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimi’ne bakış açılarını incelemektir. 2005 - 2006 eğitim - öğretim yılında, İstanbul ili ve Sultanbeyli ilçesinde görev yapan 600 öğretmene anket uygulanmıştır. İstatistiksel analizlerde” t testi ve varyans analizi” kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, öğretmenlerin büyük çoğunluğu Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları ile mevcut sistemde yenileşme sağlandığına inanmamakta; ancak Toplam Kalite Yönetimi ilkelerine inanmaktadırlar. Bununla beraber öğretmenler; okulda yetki ve sorumlulukların paylaşılmadığını, performanslarının gerçekçi bir şekilde değerlendirilmediğini, okulun herkes tarafından algılanan bir vizyonunun olmadığını, okulun herkes tarafından paylaşılan bir misyonunun olmadığını, okulda takım çalışmalarının yapılmadığını, okuldaki çabaların zamanında değerlendirilip takdir edilmediğini düşünmekte ve sürekli kendilerini geliştirme imkânlarına sahip olmadıklarına inanmaktadırlar. Ancak öğretmenler, okul çalışmalarının yöneticiler tarafından motive edildiğini düşünmektedirler. Öğretmenlerin büyük çoğunluğu, okul sorunlarının çözülmediğini, okulda kalitenin artmadığını, öğrencilerin memnuniyetinin sağlanmadığını ifade ederken, okulda hatalar oluşmadan önlemlerin alınmadığını düşünmektedirler.

Yalnız (2007), “*Toplam Kalite Yönetim İlkelerinin Ortaöğretim Kurumlarında Uygulanabilirliğine İlişkin Öğretmen Algıları*” adlı yüksek lisans tezinde Toplam Kalite Yönetimi'nin öğretim kurumlarında uygulanması, öğretim programlarının; öğrencilerin, eğitimle ilgili kişilerin, işverenlerin, mezunların ve genel anlamda toplumun gereksinimleri doğrultusunda hazırlanmasını sağladığı vurgulanmıştır. Çalışmada eğitimde kalite olgusuna en çok önem vermesi gereken ortaöğretim

kurumlarında görevli öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimi'ne ilişkin algı düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, 2006 - 2007 öğretim yılında İstanbul ili Ümraniye İlçesi ortaöğretim kurumlarında görev yapan 112 öğretmene anket uygulanmıştır. Verilerin analizinde frekans, yüzde, t testi, ANOVA testi ve varyans analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular, Toplam Kalite Yönetimi ilkelerinin okullarımızda önem verildiği ölçüde kullanılmadığını, öğretmenlerimizin Toplam Kalite Yönetimi konusunda bilgi sahibi olmadığını ortaya çıkarmıştır.

Tan (2007), "*Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Öğrenci Memnuniyeti*" isimli yüksek lisans çalışması, Toplam Kalite Yönetimi çerçevesinde öğrenci memnuniyetinin bir devlet okulu örneği (Süleyman Nazif Lisesi) ile bir özel okul örneği (Okyanus Koleji) üzerinde var olan durumun saptanması amacı ile yapılmıştır. İki ana kısımdan oluşan çalışmanın ilk kısmında Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili teorik bilgi sunulmuş, ikinci kısımda ise Toplam Kalite Yönetimi ilkelerini esas alarak araştırmacı tarafından hazırlanmış olan anket Süleyman Nazif Lisesi ve Okyanus Koleji'nde öğrenim gören seksen öğrenciye uygulanmıştır. Vaka çalışması olarak desenlenen araştırma sonucunda Toplam Kalite Yönetimi'nin okuldaki öğrenciler tarafından ne şekilde algılandığı belirlenmiştir. Ayrıca, öğrencilerin evlerinden okula ulaşmaları ile eğitim - öğretimi başta olmak üzere donanımının ve hizmetinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığı; var olan durumun onlar açısından tespiti ve olması istenen durumun ifadesi, eksikleri ve sorunları ile birlikte yine sorunu yaşayan öğrenciler tarafından çözüm yolları ile birlikte sunulması, çalışmayı farklı kılan özelliklerdendir. Araştırma sonuçlarına göre; devlet okullarındaki materyal eksiklikleri öğrenci memnuniyetinin istenen seviyede olmamasına sebep olmaktadır. Devlet okullarındaki öğretmenler, bölgeleri içindeki okullarıyla ilgili olarak öğrenci ve öğretmen sayılarının daha dengeli bir şekilde dağıtılmasına yönelik faaliyetlerini arttırmaları gerektiğini ifade etmişlerdir. Bununla beraber devlet okullarındaki eğitim yönetiminde Toplam Kalite Yönetimi'nin okulla ilgili tüm paydaşların değerlendirilmesi ile daha demokratik ve katılımcı bir duruma dönüştürülmesinin eğitim - öğretim üzerinde olumlu etkiler yapacağı ve devlet okullarındaki rehberlik faaliyetlerinin okullarda bulunan az sayıdaki rehber öğretmenle mümkün olmadığı dile getirilmiştir. Ayrıca öğrencilerin genelinde var olan rehberlikle ilgili genel memnuniyetsizlikten dolayı okul idaresinin rehberlik birimi ile öğretmenlerin birlikte eşgüdüm halinde çalışmalarını planlama, işleyiş

sürecini gözlemlene ve yapılan çalışmalarla ilgili geri dönütler alarak, var olan eksikleri tespit ederek bunların giderilmesine yönelik tedbirlerin acilen uygulamaya geçirilmesinin memnuniyet durumunu arttıracak da önemli bulgular arasında yer almaktadır. Bunun yanı sıra özel okuldaki eğitim ve öğretim ortamının geliştirilmesinde öğrencilerin, velilerin istek ve beklentilerinin üretim sürecine katılmasının etkili olabileceği belirtilmiştir.

Güçlü Öğüt'ün (2008), yüksek lisans tezinin amacı, kalitenin önemini ve Toplam Kalite Yönetimi'nin eğitimde etkinliğini açıklamak, uygulanabilirliğini tartışmak ve sonuçta eğitim sektöründe olumlu bir artışın olduğunu göstermektir. Eğitimde kalitenin sağlanması için iletişim kavramı ve iletişimin eğitimde uygulanabilirliği üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Alan yazın taraması şeklinde yapılan bu çalışmada ulaşılan sonuçlara göre, eğitim örgütleri daha dikkatle ve titizlikle ele alınarak, Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımı ile görevlerini yerine getirmeye çalıştıkları zaman, verimin artması ile birlikte ortaya konulan hedeflere daha kolay ulaşılabileceği tespit edilmiştir. Kalite felsefesinin bir yaşam biçimi haline getirilmesinin gerekliliğine, kaliteyi etkileyen en önemli faktör olan insan faktörünün önemine ve insanları yetiştiren örgüt olan okul örgütünün TKY'ye en uygun kurumlar olduğuna vurgu yapılmıştır.

Türk (2008), *“Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımının Müzik Öğretmeni Yetiştiren Kurumlara Uygulanabilirliğinin İncelenmesi”* isimli yüksek lisans çalışmasında, eğitimde Toplam Kalite Yönetimi'nin önemi vurgulanmaktadır. Bu çalışmada, Toplam Kalite Yönetimi anlayışının müzik eğitimi veren kurumlarda uygulanabilirliği incelenmiştir. Metot olarak, anket yöntemi kullanılmış ve sonuçlar analiz edilmiştir. Araştırmada çalışma grubu olarak Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Güzel Sanatlar Eğitimi Bölümü Müzik Eğitimi Anabilim Dalı ve Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Güzel Sanatlar Eğitimi Bölümü Müzik Eğitimi Anabilim Dalı'nda bulunan yönetici, öğretmen ve öğrenciler seçilmiştir. Toplam Kalite Yönetimi'ni oluşturan boyutlar bu örnekte ölçülmüş ve durumun genel bir resmi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, her iki üniversitede Toplam Kalite Yönetimi'nin uygulanabilirliği araştırılmıştır. Öğrencilerin bakış açısıyla elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde, bazı olumlu yönler bulunmasına rağmen, genel olarak Toplam Kalite Yönetimi anlayışının uygulanması için yeterli olmadığı değerlendirilmektedir. Öğretmenlerin bakış açısıyla elde edilen sonuçlar

değerlendirildiğinde ise, her iki üniversitedeki öğretmenlerin görüşlerinin benzerlik taşıdığı ve üzerinde çalışılması gereken ortak noktaların bulunduğu ifade edilmiştir.

Açan ve Saydan (2009), “*Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği*” başlıklı çalışmasının amacı, üniversitelerde kalite kavramının anlaşılması ve geliştirilmesi yönündeki çabalara katkı sağlamaktır. Bu doğrultuda Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik akademik kalite beklentileri tespit edilmeye çalışılmıştır. 700 öğrenci ile gerçekleştirilen bu çalışmada öğrencilerin memnuniyet seviyeleri, öğretim elemanlarından beklenen kalite unsurları ve önem dereceleri belirlenmeye çalışılmıştır. Öğretim elemanlarının akademik kalite boyutlarını açıklayan ve 28 adet ifadeyi içeren yedi boyutlu bir yapı oluşmuş ve “öğrencilerin bazı özelliklerine göre, öğretim elemanı akademik kalite boyutlarına önem verme” seviyesinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

İhtiyaroğlu (2010), “*Öğretmen ve Öğrencilere Göre Kaliteli Eğitim*” isimli yüksek lisans çalışmasında, öğrenci başarısını arttırmak için kurumlar ve bireylerin eğitimde kaliteyi geliştirmeye odaklanmasının önemine değinilmiştir. Bu araştırmada, öğretmen ve öğrenci algısına göre kaliteli eğitim incelenmesi amacıyla çalışma, Ankara il merkezindeki on Anadolu lisesinde yürütülmüştür. Odak grup görüşmelerine katılan 110 öğrenci ve 100 öğretmene kaliteli öğretmenlerin, kaliteli öğrencilerin ve kaliteli öğretim metotlarının özellikleri hakkında düşünceleri sorulmuştur. Öğretmen ve öğrenci cevapları ses kayıt aracılığıyla kaydedilerek analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda kaliteli bir eğitimin en önemli unsuru olan öğretmenlerin kuvvetli alan bilgisinin yanında genel kültür düzeyinin de yüksek olmasının gerekliliğine ve eğitim - öğretim faaliyetleri ile birlikte bu faaliyetlerle ilgili değerlendirmelerin de sürece dayalı olmasının gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Kaliteli bir eğitim için öğretmenlerin, derslerinde bir metot seçerken, dersin içeriğini, öğrencilerin özelliklerini, öğretim - araç gereçlerinin durumunu ve kendi özelliklerini dikkate almak zorunda oldukları ifade edilmiştir.

Kılıç'ın (2010), “*Yüksek Öğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Modeli İle Efqm Mükemmellik Modelinin Karşılaştırmalı Bir Analizi*” başlıklı yüksek lisans araştırmasının amacı, YÖK Kanunundaki yükseköğretim kurumlarında akademik değerlendirme ve kalite geliştirme modeline göre yükseköğretim kurumlarındaki kalite uygulamaları ile Avrupa Kalite Yönetim Vakfı

(EFQM) Mükemmellik Modeli arasında bir karşılaştırma yapabilmektir. Araştırmada Gazi Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personellere uygulanan anketler ile veriler toplanarak, çeşitli istatistiksel teknikler ile analiz yapılarak yorumlanmaya çalışılmıştır. Araştırma sonrasında elde edilen bulgulara göre, EFQM Mükemmellik Modeli'nin dokuz kriteri çerçevesinde fakültelerdeki mevcut kalite uygulamalarının güçlü ve yetersiz yönleri tespit edilmiştir. Elde edilen bulgularda cinsiyete ve yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular doğrultusunda Yüksek Öğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği kapsamındaki Dış Değerlendirme Süreci aracı olarak EFQM Mükemmellik Modeli'nin uygulanabileceğine dair öneriler getirilmiştir.

Aydınalp (2011), *“Almanya, Danimarka, Birleşik Krallık, Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri ve Türkiye’de Yükseköğretim Programlarında Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Süreci”* isimli yüksek lisans tezinde, Bologna sürecine dahil olan Almanya, Danimarka, Birleşik Krallık, Avustralya ve Amerika Birleşik Devletleri’nde yükseköğretim programlarında uygulanan kalite güvence sistemlerinin incelenmesi, karşılaştırılması ve Türkiye için yükseköğretim programlarında etkin bir kalite güvence sistemi önerisinde bulunulması amaçlanmıştır. Kesit alma modeli kullanılan bu araştırmanın evrenini dünya ülkeleri oluştururken, örneklemini ise dünyanın farklı kıtalarından seçilmiş olan, yükseköğretim programlarında kalite güvencesi ve akreditasyon konularında çalışmalar yürütmekte olan “Almanya, Danimarka, Birleşik Krallık, Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri ve Türkiye” oluşturmuştur. Doküman incelemesi, alanyazın taraması ve internet aracılığıyla ulaşılan makalelerin, raporların ve web sitelerinin incelenmesi sonucunda; bu ülkelerde yükseköğretim programlarında kalite güvencesi ve akreditasyonun amacı, süreçlerin işleyişi ile ilgili bilgilere ulaşılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular; “Almanya, Danimarka, Birleşik Krallık, Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri ve Türkiye’de” kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerinin, yükseköğretim kurumları ve/veya programlarında kalitenin geliştirilmesi ve güvenirliliğinin artırılması, kurum ya da programa mali destek sağlanması, akademik arenada saygınlık kazanılması, öğrenci hareketliliğinin sağlanabilmesi ve derece programlarının şeffaflığının artırılması gibi amaçlarla gerçekleştirildiğini göstermektedir. Araştırma kapsamındaki ülkelerde uygulanan

kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerinin işleyişinde çeşitli farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda, Türkiye'deki yükseköğretim programlarında dış kalite güvencesinin işleyişi konusunda eksiklikler belirlenmiştir. Bu eksikliklerin giderilmesi amacıyla öneriler geliştirilmiştir.

Belenli, Günay, Öztemel, Demir, Sivrikaya Şerifoğlu,... Kılıç (2011), *“Türkiye Yükseköğretim Kurumları İçin Kalite Güvence Oluşumu Üzerine Bir Model Önerisi”* başlıklı çalışmalarında dünyadaki mevcut kalite güvence sistemlerini incelemiş ve ülkemizdeki mevzuat, mevcut yapı ile birlikte yükseköğretim sistemini göz önünde bulundurarak bir model önerisi sunmuşlardır. Çalışmada, Türkiye'nin yükseköğretim alanında önde gelen ülkelerden biri olabilme potansiyeli, iyi işleyen bir kalite güvence sistemi oluşturularak değerlendirilmiştir. Kalite güvence sisteminin önemli bir bileşeni olan akreditasyon işleminin bağımsız akreditasyon kuruluşları tarafından icra edilmesinin önemine değinilmiştir. Birçok batı ülkesinden farklı olarak ülkemizde üniversitelerin yasayla kurulması ve tamamen merkezi hükümet tarafından finanse edilmesi, merkezi bir yapının da bulunmasını gerekli hale getirdiği ifade edilmiştir. Bu çalışmada sunulan model, dengeli bir çözüme ulaşmak ve dinamik bir yapı oluşturmak amacı taşımaktadır. Model, daha çok yükseköğretimin eğitim faaliyetlerinin kalite güvencesini sağlamaya yönelik olmakla birlikte, modelin yükseköğretim kurumlarının işleyişini doğrudan etkileyeceği için aynı zamanda araştırma ve hizmet alanlarında da önemli ilerleme ve gelişme sağlayacağı belirtilmiştir.

Güçhan Özgül (2011), *“Okul Öncesi Eğitim Ortamlarının Kalite Değişkenleri Açısından Değerlendirilmesi”* isimli yüksek lisans çalışmasında, Balıkesir il merkezindeki okul öncesi eğitim kurumlarını kalite değişkenleri açısından değerlendirmiştir. Araştırmanın örneklemini, Balıkesir il merkezindeki tüm resmi bağımsız anaokulları ve ilköğretim bünyesindeki ana sınıfları ve özel ilköğretim bünyesindeki ana sınıflarından seçkisiz tabakalı örnekleme yöntemiyle seçilen on beş okul öncesi eğitim kurumu oluşturmuştur. Örnekleme yer alan üç resmi bağımsız anaokulu, bir özel ilköğretim bünyesindeki ana sınıfı, yedi resmi ilköğretim bünyesindeki ana sınıfı (şehir merkezi) ve dört resmi ilköğretim bünyesindeki ana sınıfı (merkez köy), bu eğitim ortamlarının araştırmanın evrenindeki bulunma oranlarına göre belirlenmiştir. Çalışmada veri toplama aracı olarak; kalitenin yapısal ve fiziksel değişkenlerini değerlendirmede sıklıkla kullanılan Okul Öncesi Eğitim

Ortamı Değerlendirme Ölçeği (ECERS) kullanılmıştır. ECERS'te yer alan yedi alt ölçekte değerlendirilen yapı ve süreç değişkenleri: (1) Kişisel Bakım Rutinleri, (2) Mobilya ve Görsel Malzemeler, (3) Dil ve Mantık Deneyimleri, (4) Motor Etkinlikler, (5) Yaratıcı Etkinlikler, (6) Sosyal Gelişim ve (7) Yetişkin İhtiyaçlarıdır. Balıkesir il merkezindeki okul öncesi eğitim ortamlarının kalitesini değerlendirmeyi amaçlayan bu çalışmada, örneklemdaki eğitim ortamları ECERS'in alt ölçeklerinde ve toplamda aldıkları puanlara göre incelenmiştir. Araştırma sonuçları, eğitim ortamlarının genelde “çok az” ve “iyi” seviyesinde puanlar aldıklarını göstermektedir. Alt ölçekler bazındaki sonuçlara göre Mobilya ve Görsel Malzemeler ile Motor Etkinlikler değişkenlerinde resmi ilköğretim bünyesindeki ana sınıflarının düşük puanlara sahip olduğu belirlenmiştir. Bununla beraber; ölçek genelinde Dil ve Mantık Deneyimleri ve Kişisel Bakım Rutinleri değişkenlerinde ise yüksek puanlar alındığı tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre Balıkesir il merkezindeki okul öncesi eğitim ortamlarında kalitenin genelde “çok az” düzeyinde olması, eğitimde kalite artırma çalışmalarına önem verilmesi gerektiği ifade edilmektedir.

Bakay (2012), “*Öğretmen Algularına Göre Okullarda Kalite Kültürü (İzmir İli Örneği)*” isimli doktora çalışmasını İzmir ili metropol alanında bulunan ilköğretim ve ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin algularına göre, okullarda kalite kültürünün ne düzeyde yerleştiğini ve kalite kültürünün oluşmasına katkıda bulunan değişkenleri belirleme amacı ile yapmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, İzmir ili metropol alanında görev yapan öğretmenlerin okullardaki kalite kültürünü ($\bar{x} = 3,51$) “Katılıyorum” aralığında algıladıkları tespit edilmiştir. Bununla beraber araştırma sonuçları öğretmenlerin okullardaki kalite kültürüne ilişkin algılarının onların yaşlarına ve meslekteki görev sürelerine göre farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca ilköğretim okulunda görev yapan öğretmenler, genel liselerde ve meslek liselerinde görev yapanlara göre, lisansüstü derecesine sahip öğretmenler, ön lisans derecesine sahip olanlara göre, OGYE’de görev alan öğretmenler, almayanlara göre; sosyo-ekonomik düzeyi düşük olan velilerin bulunduğu okullarda çalışan öğretmenler, yüksek olanlara göre ve erkek öğretmenler kadın öğretmenlere göre okullardaki kalite kültürünü daha düşük düzeyde algılamaktadırlar. Öğretmenlerin büyük bir çoğunluğunun TKY’ye ilişkin olumsuz tutumlara sahip

oldukları ve mevcut uygulanma biçimiyle TKY'nin Türk Eğitim Sistemi'ne katkısı olmadığını, beklenen faydayı sağlamadığını belirttikleri tespit edilmiştir.

Deveci (2012), *“Türk Yükseköğretiminde Eğitim - Öğretim Hizmetlerinin Kalite Düzeyinin ve Kalite Yükseltme Çalışmalarının İncelenmesi: Türkiye'deki Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Üzerinde Bir Saha Çalışması”* başlıklı yüksek lisans tezinde, Türk yükseköğretim hizmetlerinde eğitim - öğretim hizmetlerinin kalite düzeyini ve kalite yükseltme çalışmalarını incelemiştir. Üniversitelerin üst yöneticileri ile öğrencilerinin Türk yükseköğretime dair değerlendirmeleri karşılaştırılmıştır. Araştırma verilerine göre; genel olarak öğrencilerin, yükseköğretim hizmetlerini üst yöneticiler kadar kaliteli bulmadıkları ve bu hizmetlerden üst yöneticilerin düşündükleri kadar tatmin olmadıkları belirlenmiştir. Bununla beraber demografik özellikler açısından hizmet kalitesi algısı ve tatmin düzeyleri arasında farklılıklar da tespit edilmiştir. Vakıf üniversitelerinin üst yöneticilerinin Bologna sürecine ilişkin değerlendirmelerin devlet üniversitelerinin üst yöneticilerinin değerlendirmelerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Eriş (2012), yüksek lisans araştırmasında, öğrencilerin üniversite yaşam kalitesi bazı değişkenler açısından incelenmiştir. Öncelikle “Üniversite Yaşam Kalitesi Ölçeği” geliştirilerek geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçeğin ön uygulaması, 2011 - 2012 öğretim yılında Düzce Üniversitesinde öğrenim gören 210'u kız 241'i erkek 451 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu ise Düzce Üniversitesi'nde okumakta olan 254 kız, 275 erkek olmak üzere 529 öğrenci oluşturmaktadır. Geliştirilen Üniversite Yaşam Kalitesi Ölçeği'nin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı 0,895, test tekrar test güvenirliği ise, 0,886 bulunmuştur. Yapılan ölçek geliştirme çalışması sonucunda, beş alt boyut ve otuz beş maddeden oluşan beşli Likert tipinde geçerli ve güvenilir bir ölçek elde edilmiştir. Öğrencilerin üniversite yaşam kalitesi düzeyleri, cinsiyet, öğrenim gördükleri fakülte ve sınıf düzeyi, aylık gelir, ailelerinin ikamet ettikleri yerleşim yeri ve öğrenci topluluğuna üye olma durumuna göre incelenmiştir. Ölçekten elde edilen verilerin analizinde bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Öğrencilerin üniversite yaşam kalitesi düzeyi, cinsiyete, fakülteye ve öğrenci topluluğuna üye olma durumuna göre 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık göstermiştir. Sınıf, aylık gelir ve ailelerin ikamet ettikleri yerleşim yeri türüne göre ise anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Üniversite yaşam kalitesi ölçeğinin alt boyutlarının öğrenci

başarısını ne şekilde yordadığının tespit edilmesi amacı ile çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan bu analiz sonucunda da üniversite yaşam kalitesine ait alt boyutların, başarının %18,3 ünü açıkladığı saptanmıştır. Akademik başarıda sırasıyla en çok öğretim elemanı ile ilişkiler, öğrenciler arası ilişkiler ve üniversiteden memnuniyet alt boyutlarının etkili olduğu görülmüştür.

2.2.1.2. Hizmet kalitesi ve yükseköğretimde hizmet kalitesi kavramları ile ilgili çalışmalar

Özgül ve Devebakan (2005), “*Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma*” adlı çalışmalarını da, “Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) İşletme Bölümü ile Ege Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü’nün algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin ölçülmesi ve her iki bölümün, kalite düzeyleri açısından hem birbirleriyle hem de kendi içlerinde karşılaştırma yaparak kalite algısı düzeyinin ortaya konulabilmesi amacı ile yapmışlardır.” Araştırmanın çalışma grubunu “DEÜ’de 80, EGE’de 80 öğrenci oluştururken veri toplama aracı olarak biri DEÜ öğrencileri için, diğeri EGE öğrencileri için olmak üzere hazırlanmış iki ayrı Servqual Ölçeği kullanılmıştır.” Araştırmanın bulgularına göre; öğrencinin üniversiteyi (bölümü) tercih sırası ve aile geliri bakımından her iki üniversite açısından da önemli farklılıklar bulunmamıştır. Buna karşın DEÜ İşletme öğrencilerinin yüksek kalite beklentisine ve düşük kalite algısına, EGE İşletme öğrencilerinin ise daha düşük beklenti ve daha yüksek kalite algısına sahip olduğu tespit edilmiştir. Her iki bölümde, “öğrencilerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeyleri arasında önemli farklılıklar” bulunmuştur. “EGE’nin öğrencilere sunduğu fiziksel unsurlar, öğrencilerin en çok sıkıntı duyduğu konular arasında olup, aynı sıkıntı DEÜ’de duyarlılık bölümünde oluşmuştur”. Ayrıca “öğrencilerin önemli gördükleri hizmet kalitesi boyutlarında üniversiteye göre farklılıklar bulunmuştur.” Her iki bölümde güvenilirlik ve güven en önemli görülen hizmet kalitesi boyutlarıdır. Fiziksel özellikler ve duyarlılık ise önem düzeyi en az olan hizmet kalitesi boyutları olarak ortaya çıkmıştır. Araştırma sonucunda her iki bölüm arasında bazı farklılıklar olsa da, her iki bölüm de hizmet kalitesi seviyesinin öğrencilerin beklentilerine ulaşmadığı sonucuna varılmış ve fakültelerdeki yönetimlerin sundukları hizmetlerin kalitesinin artırılmasının gerekliliği vurgulanmıştır.

Güzel (2006), “*Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*” isimli doktora tezinde, yükseköğretim kurumlarının en önemli müşterileri olan öğrencilerin turizm eğitiminden beklentileri ve tatmin düzeyleri araştırılmıştır. Çalışmada yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesini ölçmek üzere literatürde yer alan hizmet kalitesini ölçme modellerine yer verilmiş, servqual modeliyle yükseköğretim kurumlarında sunulan turizm eğitiminin öğrenci beklentilerini ne derecede karşıladığı ölçülmüş, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangisinin öğrenciler açısından daha önemli olduğu ortaya konulmuştur. Yükseköğretim kurumlarında turizm eğitimi ve hizmet kalitesini inceleyen bu araştırma sonucunda, öğrencilerin aldıkları eğitimle ilgili tatmin düzeylerinin oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir. Hizmet kalitesini yükseltmek ve dolayısıyla tatmin düzeyi yüksek öğrenciler yaratmak turizm bölümlerinin en önemli hedefinin olması gerektiğinin üzerinde durulmuş, yükseköğretim kurumlarının turizm eğitimi veren lisans programlarında, hizmet kalitesini arttırıcı çabalar sonucunda; turizm sektörünün de hizmet kalitesini arttıracığı düşünülmektedir.

Sakarya (2006), “*Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*” isimli yüksek lisans tezinde yükseköğretim kurumlarında kullanılabilir bir ”öğrenci tatmin ölçeği” geliştirilmesi hedeflenmiştir. Eğitimde öğrenci tatminini ölçerken hizmet kalitesinin ölçülmesi için geliştirilmiş araçlardan yararlanılmıştır. Geliştirilen “Öğrenci Tatmin Ölçeği” yardımıyla öğrencinin sesinin üretim süreçlerine katılması amaçlanmış ve üniversite genelinde yapılacak bir uygulamanın kurumsal değerlendirme konusunda da önemli katkılar sağlayacağı düşünülmüştür. Ölçekte yer alan ve öğrencilerden değerlendirilmesi istenen boyutlar; eğitim – öğretim kaynaklarının, öğretim, yönetimin (dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel) genel olarak, eğitim - öğretim kalitesini ve üniversite destek hizmetlerini değerlendirilmesidir. Öğrencilerden soruları; hiç katılmıyorum, katılmıyorum, bir ölçüde katılıyorum, katılmıyorum ve tamamen katılıyorum şeklinde cevaplandırılması istenmiştir. Örneklem kapsamında yer alan öğrencilerin cinsiyet, eğitim aldıkları bölüm, buldukları sınıf ve yaşadıkları yer, anketin sonunda bulunan dört farklı maddeyle sorgulanmıştır. Ölçek boyutlarına verilen puanlar, t-testi ve ANOVA analizi kullanılarak değerlendirilmiştir. Analizler sonucunda,

öğrenim görülen bölümler açısından öğrencilerin ölçeğin boyutlarına ilişkin algılamaları farklı düzeylerde çıkmıştır.

Duygun (2007), “*Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü – Bir Pilot Araştırma*” isimli yüksek lisans tezinde günümüzde küreselleşmenin etkileri, ülkemizin Avrupa Birliği (AB) süreci ve bu dönemde üzerinde durulması gereken en önemli konulardan birinin eğitim olduğu vurgulanmıştır. Avrupa ve diğer dünya ülkeleri ile rekabet edebilmemiz için eğitim sistemimizin kaliteli olması gerektiği ifade edilmiştir. Kaliteli bir eğitim için ise öğrenciler ile velilerinin beklentilerinin ve algılarının çok iyi anlaşılması gerekmektedir. Beklentilerin karşılanması sonucunda alınan eğitim hizmetlerine ilişkin algılanan kalite artacağı ifade edilmektedir. Literatürde; “beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark algılanan hizmet kalitesi olarak adlandırılmaktadır.” Bu çalışmanın amacı da eğitim hizmetini alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini tespit edebilmektir. Çalışmada öğrencilerin beklentilerinin ölçüldüğü beklentiler kısmında; öğrencilerin pek çok hizmeti kesinlikle bekledikleri bununla beraber kurs binasının görsel olarak çekici olmasını, kursun kendilerinin özel istek ve ihtiyaçlarını anlamasını ve ders dışındaki diğer hizmetleri beklemeden hızlı bir şekilde alabilmeyi, diğerlerine göre daha az bekledikleri tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda, eğitim sektöründe yer alan işletmelerin hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalara ağırlık vermek, eğitimin kalitesini artırmak için kaliteli öğretmen istihdam etmek ve gerektiğinde yetiştirmek, öğrencilerin eğitimle ilgili sorunlarını anlamak için empati yapmak, öğrenciye her zaman saygılı olmak, eğitimin yapıldığı fiziksel ortamların her zaman temiz ve düzenliliğini sağlamak, eğitim organizasyonun çok iyi yapılarak, derslerin vaktinde ve ders programlarına uygun olarak yapılmasını sağlamak şeklinde öneriler sunulmuştur. Ayrıca; “çalışanların öğrencilerin beklentilerini karşılayabilecek bilgi ve tecrübeye sahip olmasının da eğitim hizmetinin kalitesini ve öğrencilerin memnuniyetini artıracığı tespiti yapılmıştır.”

Bayrak'ın (2007), doktora tezinin temel amacı, devlet veya vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algıları ile kaliteli bir üniversite olgusuna yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin belirlenerek kendi üniversiteleri ile kaliteli bir üniversitenin hizmetlerine yönelik beklenti algıları arasındaki farkların ortaya konulmasıdır. Bu temel amaç doğrultusunda araştırmada hazırlanan anket sorularıyla; öğrencilerin eğitimlerini sürdürdükleri üniversiteye

yönelik hizmet kalitesi algı düzeyi, öğrencilerin kaliteli bir üniversiteye yönelik hizmet kalitesi beklenti düzeyi, öğrencilerin hizmet kalitesi algı ve beklentilerinde farklılık bulunan ifadeler ve bu ifadeler arasındaki farklılık düzeyi, devlet ve vakıf üniversitesi öğrencilerinin kaliteli bir üniversiteye yönelik hizmet kalitesi beklentileri arasındaki farklılık düzeyi, devlet ve vakıf üniversitesi öğrencilerinin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algıları arasındaki farklılık düzeyi ve öğrencilere yönelik belirli sınıflandırmalar (eğitim yılı, en uzun süre yaşanan şehir, mezun olunan lise) ve demografik (yaş, cinsiyet, gelir durumu) özelliklere göre üniversitelerin hizmet kalitesi algı ve beklentileri arasındaki anlamlı farklılık durumları belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucunda hizmet organizasyonlarının, hizmet sunumunu daha etkin şekilde gerçekleştirebilmelerinde; kalite odaklı olmaları, müşterilerinin istek ve beklentilerine odaklanmaları, organizasyon bütününde ve müşteri ilişkileri yönetiminde kalitenin sürekli geliştirilmesini önemsemek gerektiğine vurgu yapılmıştır. Bu araştırmanın çalışma grubunu oluşturan devlet ve vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye yönelik hizmet kalitesi beklentileri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmezken; beklentilerinin birbirlerine yakın olduğu gözlenmiştir. Ancak bu durum, hizmet kalitesi algıları açısından incelendiğinde, devlet ve vakıf üniversitesindeki öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının anlamlı derecede farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Duygun ve Okumuş (2008), *“Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki”* isimli çalışmalarında, günümüzde en önemli konulardan biri olan kaliteli eğitim vurgulanırken kaliteli bir eğitim için eğitim hizmetlerini alan öğrencilerin beklentilerini ve algılamalarını çok iyi anlamının gerekliliği üzerinde durulmuştur. Literatürde, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark, algılanan hizmet kalitesi olarak adlandırılmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı ise, eğitim hizmetini alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek ve algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ile olan ilişkisini tespit etmektir. Araştırmada, hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL modeli kullanılmıştır. Araştırma kapsamına İstanbul’da bulunan Açık öğretim kursunun Bakırköy, Beşiktaş, Mecidiyeköy ve Aksaray şubelerinde 2. 3. ve 4. sınıfta ve kursta en az 2. yılı olan öğrenciler alınmıştır. Araştırma kapsamında yer alan toplam öğrenci sayısı;

2284'tür. Çalışma sonucunda, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasında fark olduğu ve algılanan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Talih (2008), *“Hizmet Kalitesi Algulamalarına İlişkin Yabancı Dil Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama”* isimli yüksek lisans çalışmasında hizmet kalitesinin öneminin gün geçtikçe arttığının ve bu alanda yapılan çalışmaların da buna paralel olarak artmasına değinilerek, hizmet kalitesinin etkin bir şekilde ölçülmesinin gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmanın amacı, algılanan hizmet kalitesinin nasıl ölçülebileceğini araştırmaktır. Bu doğrultuda hizmet, kalite ve hizmet kalitesinin ölçülmesiyle ilgili literatür çalışması yapılmıştır. Uygulama kısmında hizmet sektörünün alt sektörü olan yabancı dil eğitim kurumlarındaki “algılanan hizmet kalitesi” ölçülmeye çalışılmış ve Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL yönteminin anket formu yabancı dil kurumları için yeniden düzenlenmiştir. Kocaeli’de faaliyet gösteren Dilko, Eber ve Çağdaş Bilimler yabancı dil kurumlarında eğitim gören öğrencilerin, kurumlarından algıladıkları hizmet ve kalite üzerinde durulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre; kursiyerlerin hizmeti değerlendirmelerindeki birinci faktörün heves olduğu anlaşılmıştır. Personel boyutu altında kursiyerler eğitim süresince, eğitimcilerden kendilerine karşı her zaman bekledikleri eğitimi vermelerini, ilgili ve yardımsever olmalarını beklediklerini dile getirmişlerdir. En önemsiz boyutun ise fiziksel özellikler ve güven olduğu tespit edilmiştir. Özetle kursiyerler için, öğrenim gördükleri ortamın görünüşü, personel ve eğitimcilerin kendilerine davranışları ve bekledikleri eğitimi onlara en iyi şekilde sunabilmelerinin önemli olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca eğitim kurumlarında hizmet kalitesini ölçmede daha genel sonuçlara ulaşmak için daha büyük örneklem grubuyla çalışmaların yapılması önerilmiştir. Çalışma sonucunda yapılan bir diğer öneri ise SERVQUAL anketinin karşılaşılabilecek problemlerin tespiti için, belirlenmiş örneklemin hepsine uygulanmadan önce bir pilot uygulama ile ön test olarak denenmesinin zaman ve maliyet avantajı ile beraber belirlenmiş amaca ulaşmada olumsuz etkilerden arındırılmasına yardımcı olabileceği ifade edilmiştir.

Cingöz (2009), *“Eğitimde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde Bir Uygulama”* başlıklı yüksek lisans çalışmasında, günümüzde müşterilerin daha bilinçli hale gelmeleri, bir ürün ya da hizmeti beğenmedikleri takdirde başka bir seçeneği değerlendirme

haklarını kullanmaları, işletmelerin müşteri kaybetmemek için farklı arayışlar içine sürüklenmeleri üzerinde durulmuştur. Bu çalışma ile Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrencileri üzerinde anket çalışması uygulanarak, eğitim sektöründe öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörlerin neler olduğunun belirlenmesi ile eğitim yöneticilerinin dikkatlerinin bu faktörler üzerine çekilmesine çalışılmıştır. Çalışmada eğitimde hizmet kalitesi ana başlığı altında eğitim, hizmet ve kalite kavramları ile bu kavramların yükseköğretime etkileri tartışılmış, müşteri ve memnuniyet kavramları ile müşteri odaklılık ve müşteri ihtiyaçları konuları ele alınmıştır. Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisini ortaya koymak amacıyla Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde okuyan öğrencilerine anket uygulanmış ve elde edilen bulgular açıklanmıştır.

Derebaş (2010), “*Özel Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Yönetim Faaliyetleri ‘Açık öğretim ve KPSS Kursları Üzerine Bir Uygulama’*” isimli yüksek lisans tezinde, günümüzde hizmet sektörünün hızlı gelişimi, bununla birlikte hizmetlerdeki kalite kavramının önemi, öğrencilerin eğitim hizmetlerinden beklentilerinin ve algılarının belirlenerek sunulacak eğitim hizmetlerinin de bu bilgiler doğrultusunda şekillendirmesinin önemi vurgulanmıştır. Bu çalışmada gerekli olan literatür çalışmasının ardından Açık öğretim ve KPSS kursları üzerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti incelenmiş, sonucunda hizmet kalitesinin arttırılması konusunda yönetime düşen görevler belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak ise SERVQUAL ölçeğinin eğitim hizmetlerine uyarlanması sonucu oluşturulan anket kullanılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, öğrenciler kursa yüksek beklentiler ile gelmekte ancak tüm bu beklentilerinin her zaman karşılanamadığı tespit edilmiştir. Araştırmada yer alan demografik bilgilere bakıldığında ise öğrencilerin yaşları arttıkça algılanan hizmet kalitesinin de arttığı belirlenmiştir. Son olarak araştırmada, “öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur.” Yani memnuniyet arttıkça algılanan hizmet kalitesi artmakta, benzer biçimde algılanan hizmet kalitesi arttıkça memnuniyetin de arttığı vurgulanmıştır. Bununla beraber araştırmada öğrencilerin kurstan beklentilerinin neler olduğunun öğrenilmesinin ve bu beklentiler doğrultusunda yönetim tarafından yeni stratejilerin geliştirilmesinin gerekliliği, kurs tanıtımları sırasında öğrenciyi kursa çekmek adına,

olmayan özellikleri var gibi gösteren, öğrencide yüksek beklentiler oluşturacak ancak karşılığının bulunamayacağı durumlardan kaçınılması vurgulanmıştır.

Dursun (2011), “*Uzaktan Eğitimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*” başlıklı doktora tezinde; hizmet kalitesi kavramı, hizmet sektörü firmalarının artması ve ürün satan firmaların verdikleri hizmet ile daha fazla kazanç sağlamalarının daha da önem kazanması vurgulanmıştır. Her firmada müşteri bağlılığını artırmak için ürün kalitesi ve hizmet kalitesinin artırılması yönünde çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Hizmet kalitesinin doğru ölçülmesi ve bu ölçümlerin sonuçlarının doğru değerlendirilmesi firmalar için önemlidir. Uzaktan eğitim, örgün eğitim sisteminden farklı olarak birbirinden farklı şartlar, beklentiler ve ortamlarda olan kişilere eğitim imkânı sunarak, eğitime farklı açıdan bakılmasını sağlar. Uzaktan eğitimin kendi içerisinde avantajları olmakla birlikte sınırlılıkları da vardır. Uzaktan eğitim ilk başladığı günlerden bu yana teknoloji ve internetin gelişmesi ile günümüzde oldukça ilerlemiş durumdadır. Dünyada ve Türkiye’de uzaktan eğitim için farklı programlar ve yöntemler denenmiştir. Bu sayede uzaktan eğitim ile öğrenim gören büyük bir kitle bulunmaktadır. Üniversiteler ve özel şirketler uzaktan eğitimin sunduğu olanaklardan yararlanmaktadır. Bu kurumlar eğitimlerini kendileri hazırlayabildiği gibi, kimi zaman da eğitim firmalarının olanaklarından faydalanır. Bu projede uzaktan eğitimin tanımından başlayarak, neden tercih edildiğinden, nasıl uygulandığına, ne şekilde pazarlandığından ve nerelerde kullanıldığına kadar olan, olması gereken kalite kriterleri anlatılmaktadır.

Özgen (2011), “*Eğitim Hizmetlerinde Yerelleşme ve Hizmet Kalitesi*” isimli yüksek lisans tezinde, eğitim hizmetleri kalitesinin artırılabilmesi için, eğitim hizmetlerindeki yerelleşme eğilimlerini ve ülkelerin genel eğitim hizmetlerindeki yerelleşme ile hizmet kalitesi arasında bir ilişkinin olup olmadığını incelemiştir. Bu çalışmada ilk olarak eğitim hizmetleri ve özellikleri genel olarak değerlendirilmiş, ardından eğitim hizmetlerinde kalite ve verimliliği arttıran faktörlerin neler olduğu, kalite ve verimliliğin nasıl ölçülebileceği, kalite ve verimliliği arttıran uygulamalar anlatılmıştır. Bununla beraber eğitimde yerelleşme olgusu, nedenleri, olası sakıncaları ve yerelleşmede dikkat edilmesi gereken noktalarla birlikte tartışılmıştır. Ayrıca dünyada yerleşen belli eğitim hizmetleri incelenerek eğitim hizmetlerinde kalitenin artırılabilmesi ve yerelleşmeyle birlikte hizmet kalitesinin düşmemesi için gerekli ön koşullar teorik olarak değerlendirilmiştir. Eğitim hizmetlerinde yerelleşme

ile hizmet kalitesi ilişkisi, bilimsel literatürden elde edilen teorik - ampirik kanıtlar analiz yöntemiyle tespit edilmiştir. Tezin önemli bir katkısı, analizde kullanılan yerelleşme katsayılarının, ilk defa Pisa okul anketi verilerinden uluslararası düzeyde türetilmiş olması olarak gösterilmektedir. Bu çalışmada da, eğitim hizmetlerinde yerelleşme ile hizmet kalitesi ilişkisi, tespit edilebildiği kadarıyla bilimsel literatürde ilk kez, Pisa Okul Anketi verilerinden yararlanılarak incelenmiştir. Tezin teorik altyapısında genel yerelleşme teorisi bulunmaktadır ve eğitim hizmetlerinde yerelleşmenin nasıl olması gerektiği konusu, teorik ve ampirik kanıtlarla desteklenerek açıklığa kavuşturulmaya çalışılmıştır. Ayrıca bu tezde, eğitimde yerelleşmenin muhtemel faydaları ve sakıncaları ortaya konulmuş, eğitimde yerelleşmeye karar verilirken dikkate alınması gereken önemli noktalar açıklığa kavuşturulmuş, hangi eğitim hizmetlerinin ne ölçüde yerel otoritelere aktarılmasının uygun olacağına ilişkin teorik bir perspektif yakalanarak bilimsel literatüre katkı yapılmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak teorik kanıtlar ile ampirik bulguların birbirini desteklediği vurgulanmıştır.

Özer, Gür ve Küçükcan (2011), “*Kalite Güvencesi: Türkiye Yükseköğretimi İçin Stratejik Tercihler*” isimli makalelerinde, dünyada yükseköğretim kurumları ve öğrenci sayılarında belirgin artışlarla beraber yükseköğretim sisteminin finansmanındaki sıkıntılar kalite güvencesinin kazandığı önemi ve kalite güvencesi sistemlerinin Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelere tarafından ithal etmeye yönlendirmesini açıklamaya çalışmışlardır. Çalışmada, dünyada kalite güvencesi konusundaki en yaygın yaklaşımın, yükseköğretim kurumunun kendisinin kaliteden sorumlu olması ve dış kalite güvencesi prosedürlerinin akran/meslektaş değerlendirmelerine dayalı olduğu ifade edilmiştir. Bu araştırmada, yükseköğretimde kalitenin artırılması ve kalite güvencesi konusunda izlenmesi gereken politikalar, Yükseköğretim Kurulu, hükümet ve üniversiteler çerçevesinde ele alınmıştır.

Demirhan Yüksel (2011), “*Kalite ve Kaliteli Üniversite*” Kavramlarına İlişkin Üniversite Öğrencilerinin Alguları (Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Örneği)” başlıklı yüksek lisans tezini öğrencilerin kalite, kaliteli üniversite, kaliteli öğretim ve kaliteli öğretim elemanının özelliklerine ilişkin algularının belirlenmesi amacı ile yürütmüştür. Betimsel türde olan bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada verilerin toplanması amacıyla öğrencilerin kişisel özelliklerinin ve dört açık uçlu maddenin yer aldığı iki bölümden oluşan bir anket

geliştirilmiştir. Veri toplama aracı yardımıyla, öğrencilerden elde edilen yazılı yorumlar, içerik analizi kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu 2009–2010 yılında Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nde Türkçe, Sosyal Bilgiler, Matematik, Fizik, İngilizce, Müzik, Resim - İş Eğitimi ile Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim dallarının birinci ve son sınıflarında okuyan toplam 493 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın bulgularında, öğrencilerin Harvey ve Green (1993)’in kalite anlayışlarından en fazla vurgu yaptıkları anlayış olan “amaca uygunluk anlamında kalite”yi ifade ettikleri belirlenmiştir. Kaliteli bir üniversitede bulunması gereken özellikler sorulduğunda ise, öğrencilerin kaliteli bir üniversitede bulunmasını en çok arzu ettikleri özelliklerin ‘eğitim ve öğretim’ alanında gerçekleştirilmesi gereken özellikler olarak vurguladıkları tespit edilmiştir. Tüm hizmet alanlarında kalite geliştirme çalışmaları yürütülürken, tüm paydaşların ihtiyaçlarının belirlenmesi, onların görüşlerinin alınması ve bu görüşlerin değerlendirmeye dâhil edilmesi çok önemli bir yaklaşımdır. Bu çalışmada, yükseköğretim kurumlarında da kalite çalışmaları yapılırken, kurumların bir bütün olarak nitelikli olması için eğitim programları oluşturulurken öğrenci görüşlerinin dikkate alınmasının önemli olduğu vurgulanmıştır.

Dilşeker (2011), *“Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti, İmaj, Sadakat ve Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”* isimli yüksek lisans tezinde, eğitim sektörünün tüm hizmet sektörleri içinde büyük bir öneme sahip olduğu ve eğitime verilen bu önemin, eğitimde kaliteyi öne çıkardığı vurgulanarak bu çalışmada hizmet kalitesini ve öğrenci memnuniyetini ölçmenin önemine değinilmiştir. Bu çalışmanın amacı, yükseköğretimde algılanan hizmet kalitesini ve öğrencilerin memnuniyetini ölçmektir. Bu amaçla hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen SERVQUAL, SERVPERF ve özellikle eğitimde hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş olan HEDPERF ölçekleri incelenip bu ölçeklerden elde edilen sorulardan bir anket araştırmanın veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Bununla beraber ankette memnuniyet, imaj, tavsiye ve sadakat ile ilgili sorular da yer almıştır. Öğrencilerin eğitim hizmet kalitesine ilişkin görüşleri cinsiyet, bölüm, sınıf, ailenin eğitim durumu ve aile aylık geliri gibi demografik değişkenlere göre değerlendirilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu, 200 Ege Üniversitesi, 200 Uşak Üniversitesi ve 200 Yaşar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencisi olmak üzere toplam 600 öğrenci oluşturmaktadır. Devlet-Vakıf üniversitesi

karşılaştırmalı olarak, 7'li Likert olarak düzenlenen anketler, SPSS 18 programında analiz edilip yorumlanmıştır. Araştırma bulguları; üniversite tarafından sunulan hizmetlerin öğrenciler tarafından nasıl algılandığını ve bu algılara göre öğrencilerin memnuniyet düzeylerini devlet-vakıf üniversitesi olarak değerlendirerek öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin tavsiye, sadakat ve imaj üzerindeki etkilerini de kapsamaktadır. Araştırma sonuçları; vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin, devlet üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerden fazla olduğunu ve memnuniyetin tavsiye ve sadakati de aynı yönde etkilediğini göstermiştir.

Meraller (2011), "*Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Yükseköğretimde Kaliteye İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi*" başlıklı yüksek lisans çalışmasında, eğitim fakültesi öğrencilerinin yükseköğretimde kaliteye ilişkin görüşlerini irdelemiştir. Araştırmanın örneklemini Adıyaman, Dicle ve Harran Üniversiteleri oluşturmaktadır. Çalışmada üniversite öğrencilerinin yükseköğretimde kaliteye ilişkin öğrenci görüşlerini belirleyebilme amacı ile veri toplama aracı olarak, araştırmacı tarafından geliştirilen "*Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Yükseköğretimde Kaliteye İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi Anketi*" kullanılmıştır. Araştırma bulgularının analizinde SPSS 16.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde aritmetik ortalama, standart sapma, t - testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve Tukey testlerinden yararlanılmıştır. Araştırmanın sonucunda yükseköğretimde kalite göstergelerine ilişkin eğitim fakültesi öğrencilerinin büyük bir çoğunluğu; engelli öğrencilere sunulan hizmetlerin yeterli olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Bununla beraber öğrenciler, öğretim elemanlarının yurt dışında eğitim almış olmalarını, öğrencilere sunulan eğitimin niteliğini arttıracak eğitsel destek hizmetlerinin yeterliliğini, üniversite kütüphanesinde zengin basılı ve elektronik kaynakların olmasını, üniversitede demokratik bir ortamın olmasını, üniversitenin dünyanın iyi üniversiteleri sıralamasında yer almasını, burs verme oranı ve yarı zamanlı iş olanağı sağlamanın yükseköğretimde kalite açısından önemli olduğunu düşünmektedirler. Bu sonuçlara dayalı olarak üniversitelerdeki kalite göstergelerine ait çalışmaların yapılması öneri şeklinde sunulmuştur.

Gülcemal (2012), "*İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi*" isimli yüksek lisans tezini ilköğretim okulu velilerinin ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin beklenti ve algılamalarını tespit etme amacı ile

yürütmüştür. Araştırmanın çalışma grubunu Eskişehir ilinde bulunan ve kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen dokuz ilköğretim okulunda öğrencisi bulunan 664 veliden oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak ise 44 sorudan oluşan eğitim kurumlarına uygun yeni bir ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliği Yapısal Eşitlik Modeli ile test edilmiş ve 29 sorudan oluşan beş boyutlu; (i) fiziksel görünüm, (ii) güvenilirlik, (iii) yanıt verebilirlik, (iv) güvence ve (v) empati nihai ölçüm modeline ulaşılmıştır. Araştırmada her bir faktörün güvenilirliği test edilmiştir. Elde edilen nicel verilerin çözümlenmesinde; korelasyon, Many Whitney - U ve Kruskal Wallis - H testleri uygulanmıştır. Fark(gap) analizi ile önem derecesinden algılanan performansın farkı alınarak her bir nitelik için farklar bulunmuş ve böylece okulların velilerin gözünde hangi niteliklerde başarılı olduğu veya olmadığı saptanmış ve hizmet kalitesi ölçümü gerçekleştirilmiştir. Ölçekten elde edilen bulgular yorumlandığında, ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin olarak veli algılarının düşük olduğu belirlenmiştir.

Dedeoğlu (2012), yüksek lisans çalışmasında, otel işletmelerindeki hizmeti sunan ve kullanan paydaşların hizmet kalitesini algılama farklılıklarını tespit etmeye çalışmıştır. Bu nedenle paydaşlar müşteriler, yöneticiler ve çalışanlar olarak gruplandırılmıştır. Araştırmada hizmet kalitesi ölçümünde veri toplama aracı olarak, literatürde sıkça kullanılan SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek fiziki unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, yetkinlik ve empati boyutlarından oluşmaktadır. Araştırmada paydaşların hizmet kalitesini algılama farklılıkları incelenmeden önce, kullanılan SERVQUAL ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve ölçeğe ait hizmet kalitesi boyutlarının, ölçeği ne derece açıkladığını kontrol etmek amacıyla ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılarak, beş boyut Genel Hizmet Kalitesi olarak tanımlanmıştır. Ardından araştırmanın asıl amacı olan paydaşların hizmet kalitesini algılamaları arasında anlamlı farklılık olup olmadığı, Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) kullanılarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgulardan yola çıkılarak, paydaşların (müşteriler, yöneticiler ve çalışanlar) hizmet kalitesi algılamalarının birbirlerinden farklı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının, bulunduğu otel işletmesinin sınıfına göre de farklılaştığı tespit edilmiştir. Özellikle müşterilerin hizmet kalitesi boyutlarını algılamaları ile yönetici ve çalışanların algılamaları arasındaki en belirgin farklılığın duyarlılık, empati ve güvenilirlik faktörlerinde olduğu görülmüştür. Son

olarak, yöneticilerin bahsedilen faktörlere ilişkin sorunların kaynağını tespit ederek, bu sorunların çözümünü çalışanlarına açıklamasının gerekli olduğu belirtilmiştir.

Taşan (2013), “*Kamu Kurumlarında Hizmet İçi Eğitimlerin Yeterlilik Düzeyi İle Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Araştırma BEDAŞ Örneği*” isimli yüksek lisans çalışmasında, kamu kurumlarındaki hizmet içi eğitimlerin yeterlilik düzeyini ve düzenlenen eğitimlerin hizmet kalitesine etkisini BEDAŞ (Boğaziçi Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi) örneği üzerinde inceleyerek yorumlamıştır. Hizmet, kamu hizmeti, kalite, hizmet kalitesi; iş gören performansı ve hizmet içi eğitim kavramlarına ait literatür taramasının ardından tez konusu kapsamında 30 sorudan oluşan anket hazırlanarak, 431 BEDAŞ personeline uygulanmıştır. Sonuç olarak BEDAŞ’ın hizmet içi eğitim faaliyetlerinde yetersiz olduğu, özellikle eğitim faaliyetleri öncesi personel performans değerlendirmesi ve sonunda ölçme ve değerlendirme yapmadığı, bu nedenle de personelin büyük çoğunluğunun buna tepki gösterdiği; yetersizlikten dolayı hizmet kalitesinin düşeceğini belirttikleri tespit edilmiştir. Buradan hareketle tüm kamu kurumlarına hizmet kalitesinin korunması ve artırılması için öneriler geliştirilmiştir.

Tok (2015), “*Lisansüstü Programlarda Program Tercih Nedenlerinin Grup Uyumuna Etkisinde Algılanan Hizmet Kalitesi Açıklayıcılığı*” isimli yüksek lisans çalışmasının amacı, üniversitelerde lisansüstü programları tercih edecek adayların tercih nedenlerinin öğrencilerin tatminine etkisini araştırmaktır. Bununla birlikte çalışmanın diğer amacı da öğrencilerin eğitim aldıkları lisansüstü programları süresince, bağlı oldukları üniversitenin hizmet kalitesi algılarının; tercih nedenlerinin öğrenci bağlılığı ilişkisindeki etkisini incelemektir. Araştırmada veri toplama aracı olarak öğrenci tatminini ölçmek için oluşturulmuş anket, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler ve Fen Bilimleri Enstitülerinde eğitim - öğretime devam eden 2400 öğrenciye internet üzerinden elektronik posta ile gönderilmiştir. Toplam 313 adet anket cevaplanmış olup, hataların ayıklanmasından sonra 282 adet anket analize tabi tutulmuştur. Elde edilen verilerin analiz edilmesi neticesinde üniversitede lisansüstü programlara devam eden öğrencilerin üniversiteden aldıkları hizmet kalitesinde öğretim kriterlerine dair motive edici unsurların, üniversiteden aldıkları destek hizmetlerinin, olası rahatsızlık seçeneklerinin ve akılcı tercih yaptıklarına dair yargılarının diğer kişilerin etkisiyle yapılan tercih nedenlerinin grup uyumu üzerinde etkisinde açıklayıcılığının olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlardan yola çıkılarak

araştırma sonunda, üniversitelerin program verimliliklerini artırmalarına aracılık etmesi ve bu süreçte grup uyumu ara değişken etkisinin araştırılmasının önemine değinilmiştir.

Cevher (2016), “*Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikayetlerin İncelenmesi*” başlıklı makalesinde, “yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlerde, hizmeti alan ve değerlendiren açısından hizmet kalitesinin önemine” değinmiştir. Bu amaçla çalışmada, yükseköğretim alanında faaliyet gösteren kamu ve vakıf üniversitelerine yönelik “şikâyetler” araştırılmıştır. Araştırmada, üniversitelere yönelik şikâyetlerin içeriğini tespit etmek amacıyla “şikayetvar.com” sitesinde yer alan şikâyetler, içerik çözümlemesine göre incelenmiştir. Elde edilen bulgularla şikâyetlerin “en fazla hangi alanlarda olduğunu, kamu ve vakıf üniversitelerinin şikâyetlerinin karşılaştırılması” amaçlanmış üniversitelerin temel faaliyet alanlarına ve fonksiyonlarına yönelik hizmet kalitesi açısından şikâyetlerin içeriği esas alınarak görüş ve öneriler sunulmuştur. Araştırma sonucunda, şikâyetlerin incelenmesinden elde edilen bulgulara göre hem kamu üniversiteleri hem de vakıf üniversiteleri açısından en yüksek şikâyet oranı “eğitim - öğretim alanı” olarak belirlenmiştir. Eğitim ve öğretim alanında ise “sınavlar ve not sistemi”, “diploma ve sertifika”, “kayıt işlemleri” ve “ders programı” konularının gerek kamu üniversiteleri gerekse vakıf üniversiteleri açısından temel şikâyet konularını oluşturduğu tespit edilmiştir. Tüm bu verilerden yola çıkılarak hem kamu üniversiteleri hem de vakıf üniversiteleri açısından eğitim - öğretim alanında sınavlar ve not sistemi konusunda iyileştirmelerin yapılması önerilmiştir. Sınav yönetmeliklerinde yapılacak değişiklikler ile Avrupa kredi transfer sistemi gibi konularının gündeme alınmasının gerekliliği ve nitelikli akademik personelin önemli olduğu vurgulanmıştır. Bunlar dışında öğrencilere sunulan hizmetler içerisinde “güvenlik, ulaşım, yemek hizmetleri, barınma, temizlik ve hijyen” konularının da tüm üniversiteler açısından dikkate alınmasının hizmet kalitesine olumlu yönde etki yapacağı ifade edilmiştir.

2.3. ALANYAZIN TARAMASININ SONUCU

Bu bölümde konu ile veri tabanları ve basılı kaynaklarda yer alan yükseköğretimde hizmet, kalite, hizmet kalitesi ile ilgili taranan çalışmalara ait değerlendirme yer

almaktadır. Araştırma, yükseköğretimde hizmet kalitesini Sakarya Üniversitesi örnekleminde ele aldığı için yükseköğretimdeki hizmet kalitesini eleştirel perspektifte ele alan çalışmalara ağırlık verilmiştir. Bu bağlamda yapılan çalışmalar incelendiğinde birkaç kavramın öne çıktığı görülmektedir. Eğitimde kalite başlığı altında literatürde öne çıkan ilk kavramlardan birisi, “Toplam Kalite Yönetimi”dir. Çalışmalarda Toplam Kalite Yönetimi; yönetici, öğretmen ve öğrencilerin Toplam Kalite Yönetimi’ni algılayış biçimleri, değerlendirmeleri ve memnuniyet düzeyleri ile uygulanabilirliği şeklinde ele alınmıştır. Bununla beraber eğitimde kalite çalışmaları okul öncesinden yükseköğretime kadar geniş bir yelpazede değerlendirilmiştir. Bu başlık altında da yönetici, öğretmen, öğrenci ve veli gibi tüm eğitim paydaşlarının görüşlerinin alındığı, bu konudaki algıların ele alındığı çalışmalar mevcuttur. Yükseköğretimde de hizmet ve kalite kavramlarının farklı tekniklerle ölçüldüğü, farklı örneklemlerde değerlendirildiği araştırmalar da literatürde yer almaktadır. İncelenen tüm çalışmalardan elde edilen veriler ışığında dünyada ve Türkiye’de, yükseköğretim kurumlarının temel kurulum amacının sadece eğitim-öğretim hizmetini sağlamak olarak ifade edilmesinin mümkün olmadığı söylenebilir. Eğitim - öğretimin yanı sıra bunların gerçekleştirilmesini sağlayacak ve destekleyecek altyapı hizmetlerinin de kalite anlayışı bütünlüğünde düzenlenmesi gerekir. Öğrencilerin yemek, barınma, güvenlik, temizlik gibi zorunlu ihtiyaçları, geleceklerini şekillendirme ihtiyaçları, öğrencilerin sosyalleşmesini sağlayacak her türlü hizmeti de içeren hizmetler ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde önemli olabilecek değişkenler bu bütünlük içerisinde yer almalıdır. Hizmetin olduğu yerde sunulan hizmetin kalitesi de öne çıkmaktadır. Bu sebeple yükseköğretim kavramı ve bileşenleri ile kalite kavramı ilişkilendirilmektedir. Üniversiteler hizmet kalitesi bakımından öğrencilerin beklentilerini karşılayamamaktadır. Bunun nedeni olarak öğrencilerle kurulan yatay iletişim eksikliği ve yanıltıcı tutundurma politikaları görülmektedir. Yükseköğretim kurumlarının lisans programlarında, hizmet kalitesini arttırıcı çabalar sonucunda; tüm çalışma alanlarında da hizmet kalitesinin artabileceği öngörülse de bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde görülmektedir ki, üniversitelerdeki hizmet kalitesinden genel olarak tatmin düzeyi çok yüksek seviyede değildir. Devlet üniversitelerine göre maddi açıdan çok daha rahat olan vakıf üniversitelerinde de kalitenin düşüklüğü göz önüne alındığında sorunun temel nedeninin “maddi imkânsızlıklar” olmadığı belirlenmiştir.

Alan yazın incelemesi neticesinde, yükseköğretim hizmeti ve yükseköğretimde hizmet kalitesi ile ne ifade edildiğinin kurumlar tarafından tam olarak anlaşılamadığı tespit edilmiştir. Yapılması gereken faaliyetlerin ise büyük ölçüde yönetimin kaliteye bakış açısıyla ilgili olduğu belirlenmiştir. Yükseköğretim kurumlarının tüm kademelerinde, hizmet kalitesini artırıcı çabalar sonucunda; verimliliğin artacağı, maliyetin azalacağı, öğrencilerin tatmin düzeylerinin yükseleceği ve sürekli bir gelişmenin sağlanacağına inanılmaktadır.



BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama araçları ile verilerin toplanma süreci ve verilerin istatistiksel analiz süreçleri açıklanmıştır.

3.1. ARAŞTIRMA MODELİ

Çalışma, nicel araştırma desenlerinden tarama türündedir. “Tarama çalışmaları iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modeli özelliklerini taşımaktadır.” Bu tür çalışmalarda “sebeup - sonuç ilişkilerine dair kesin çıkarımlarda bulunulması mümkün olmasa da olası sebeup sonuç ilişkileri ile ilgili yararlı çıkarımlar yapılabilmektedir (Karasar, 2009).” Bu çalışmada “algılanan yükseköğretim hizmet kalitesi ve alt boyutları arasındaki ilişkiler çeşitli istatistiksel yöntemlerle incelenmektedir.” Araştırma modeli, “söz konusu değişkenler açısından cinsiyet ve sınıf değişkenlerine göre oluşan farklılıklar ele alındığı için karşılaştırmalı ilişkisel tarama modeli” özelliklerini de barındırmaktadır.

3.2. ÇALIŞMA GRUBU

“Araştırmanın örnekleme yöntemi, “uygun örnekleme” yönteminin özelliklerini taşımaktadır (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2012).”

Araştırmamızın çalışma grubunu 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nde öğrenimine devam etmekte olan 245’i erkek 637’si

kadın toplam 882 üniversite öğrencisinden oluşmaktadır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 2’de dir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	245	27.8
Kadın	637	72.2
Toplam	882	100
Sınıf Düzeyi		
1.sınıf	220	24.9
2.sınıf	198	22.4
3.sınıf	116	13.2
4.sınıf	348	39.5
Bölüm		
Bilg. ve Öğrt. Tek.	87	9.9
Fen Bilgisi	84	9.5
İlk. Mat.	90	10.2
İngilizce	40	4.5
Okul Öncesi	86	9.8
Rehberlik ve Psi.	90	10.2
Sınıf Öğrt.	104	11.8
Sosyal Bilg.	138	15.6
Türkçe	91	10.3
Zihinsel Eng	72	8.2
Toplam	882	100

Araştırmaya katılan öğrencilerin 220'si birinci sınıf, 198'i ikinci sınıf, 116'sı üçüncü sınıf, 348'i ise dördüncü sınıf öğrencisidir. Araştırma grubu on farklı eğitim fakültesi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Bu öğrencilerin 87'si Bilgisayar Öğretim Teknolojileri Eğitimi, 84'ü Fen Bilgisi Öğretmenliği, 90'ı İlköğretim Matematik Öğretmenliği, 40'ı İngilizce Öğretmenliği, 86'sı Okul Öncesi Öğretmenliği, 90'ı Rehberlik ve Psikolojik Danışma, 104'ü Sınıf Öğretmenliği, 138'i Sosyal Bilgiler Öğretmenliği, 91'i Türkçe Öğretmenliği ve 72'si Zihinsel Engelliler Öğretmenliği bölümünde öğrenim görmektedirler.

3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada veri toplama araçları olarak, Kişisel Bilgi Formu ile Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (YHKÖ) kullanılmıştır.

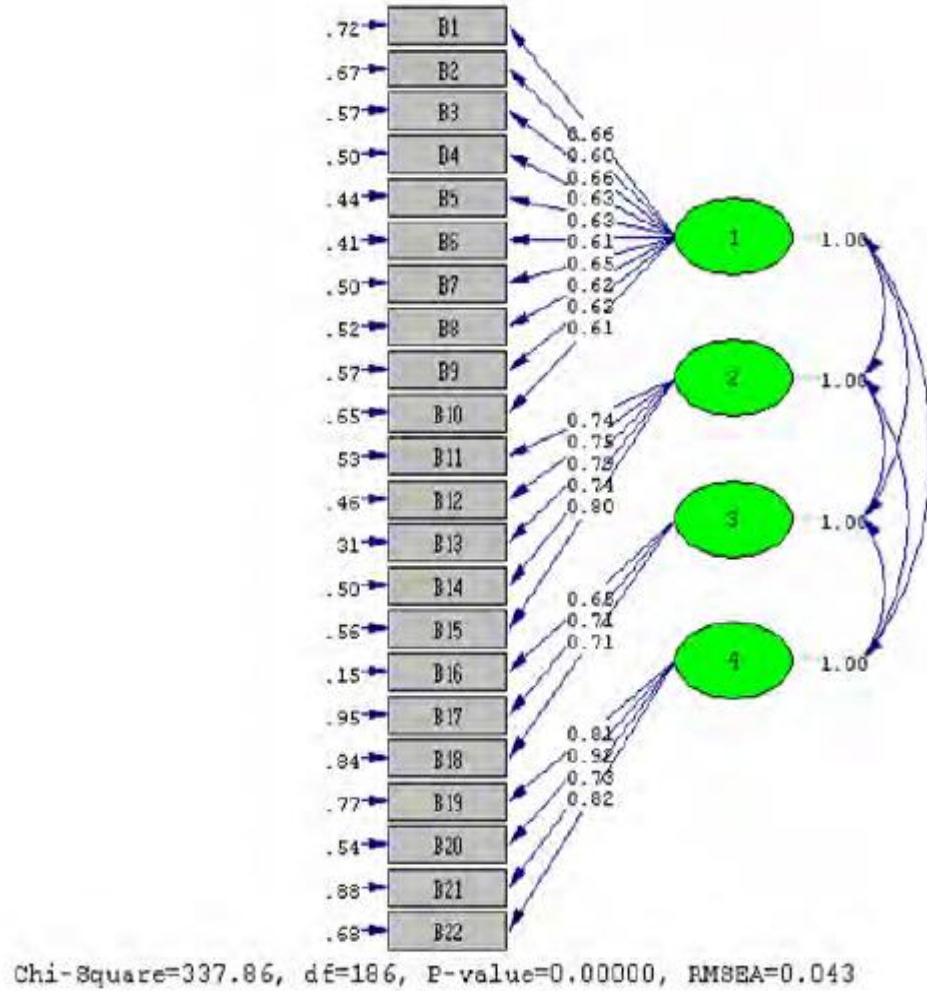
3.3.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (YHKÖ)

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği, Agrawal, Tan ve Shruti (2011) tarafından üniversite öğrencilerinin yükseköğretimde hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla geliştirilen bir ölçme aracıdır. Ölçeğin uyarlama çalışmasında ilk olarak orijinal ölçeğin yazarları ile e-mail yoluyla iletişime geçilmiş ve ölçeğin uyarlanabilmesi için gerekli izin alınmıştır. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği 22 madde ve dört alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçek (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım (4), Katılıyorum ve (5) Tamamen Katılıyorum şeklinde olmak üzere 5'li derecelendirmeye sahiptir. Ölçekte ters puanlanan madde olmayıp ölçekten alınan yüksek puan, öğrencinin yüksek düzeyde hizmet kalitesi algısının olduğunu göstermektedir.

İlk aşamada ölçeğin İngilizce formu iyi düzeyde İngilizce bilen dört öğretim üyesi tarafından önce Türkçeye çevrilmiş, daha sonra Türkçe formlar tekrar İngilizceye çevrilerek iki formun tutarlılığı dil ve gramer açısından incelenerek denemelik Türkçe form elde edilmiştir. Daha sonra Türkçe form, psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile ölçme değerlendirme alanlarında uzman olan üç öğretim üyesi tarafından tartışılmış ve son düzenlemeler yapılarak ölçek uygulamaya hazır hale

getirilmiştir. Araştırmada ölçeğin geçerlik çalışması olarak yapı geçerliği kapsamında doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği ise iç-tutarlılık yöntemleri ile incelenmiştir. Analizler LISREL 8.54 ve SPSS 22. programları ile yapılmıştır.

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Cronbach Alpha iç tutarlılık güvenirlilik katsayısı .92 olarak bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğini belirlemek üzere Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. DFA sonucunda elde edilen uyum indekslerinin değerleri; $X^2=337.86$, $sd=186$, $RMSEA=.043$, $IFI=.98$, $CFI=.98$, $GFI=.93$, $AGFI=.91$, $SRMR=.056$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin orijinal formunda olduğu gibi dört boyutta iyi uyum verdiği görülmüştür. Ölçeğin faktör yüklerine ve alt boyutların birbiriyle olan ilişkilerine ilişkin bulgular Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin Yol Diyagramı ve Faktör Yükleri

3.4. VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Veri toplama işlemi Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde 2014-2015 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde yapılmıştır. Uygulamaların standart sınıf ortamında yapılabilmesi için öğretim elemanlarından randevu alındıktan sonra gönüllü öğrencilerle uygulamalar yapılmıştır. Uygulamalarda öğrencilere araştırma ölçek paketi dağıtıldıktan sonra yönerge okunmuştur. Kimlik bilgisi istenilmeyen katılımcıların verdiği bilgiler gizli tutulmuştur. Uygulama tamamlandıktan sonra ön inceleme sonucu gelişigüzel doldurulmuş olan, çeşitli madde veya bölümlerin boş bırakıldığı gözlemlenen paketler değerlendirilme dışı bırakılmış ve analizlere dâhil edilmemiştir.

3.5. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada algılanan Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği ve alt boyutları değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Verilerin analizinde SPSS 22.00 istatistik paket programından yararlanılmıştır. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği ve alt boyutları değişkenleri açısından, cinsiyet ve sınıf değişkenlerine göre oluşan gruplar arasındaki farklılıkların incelenmesi için ise ikili gruplarda t testi; ikiden fazla olan gruplarda Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Ayrıca gruplar arasındaki farklardan kaynağının tespit edilebilmesi için Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi'ne başvurulmuştur. Bunlara ek olarak ortalama, standart sapma, yüzdeler dilim gibi değerler hesaplanmış ve analiz sonuçlarını görselleştirilmesinde grafiklerden yararlanılmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırmanın alt problemleri doğrultusunda yapılan istatistiksel analizlerin detaylı sonuçlarını ve yorumları yer almaktadır.

4.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Farklı Değişkenlere İlişkin Bulgular

4.1.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından yükseköğretim hizmet kalitesi düzeyleri ile ilgili puan ortalamaları, standart sapmaları Tablo 3'te görülmektedir.

Tablo 3. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu.

Değişken	Cinsiyet	<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	<i>t</i>	<i>Sd</i>	<i>P</i>
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi	Erkek	245	62.22	16.1	.193	880	.847
	Kadın	637	62.44	14.5			

$P < 0,05$

Yükseköğretim hizmet kalitesi düzeylerine göre erkek ve kadın katılımcılar arasında Tablo 3'e göre anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p = .847$; $p < .05$).

4.1.2. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

“Bir, iki, üç ve dördüncü sınıf düzeyindeki üniversite öğrencilerinin sayıları, yükseköğretim hizmet kalitesi puan ortalamaları, standart sapmaları ve ANOVA analiz sonuçları Tablo 4’te gösterilmiştir.”

Tablo 4. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları

Sınıf Düzeyi	<i>N</i>	\bar{X}	Std. Sapma	<i>F</i>	<i>p</i>
1. Sınıf	220	64,97	14,77	20.83	.000
2. Sınıf	198	64,77	12,98		
3. Sınıf	116	67,47	14,24		
4. Sınıf	348	57,69	15,36		
Toplam	882	62,38	15,05		

$P < 0,05$

Farklı sınıf düzeylerindeki öğrenciler arasında yükseköğretim hizmet kalitesi puan ortalamaları açısından anlamlı farklılık vardır ($p = .00$). 1.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi puan ortalamaları $\bar{X} = 64.97$, 2.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi puan ortalamaları $\bar{X} = 64.77$, 3.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi puan ortalamaları $\bar{X} = 67.47$, 4.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi puan ortalamaları $\bar{X} = 57.69$ olarak belirlenmiştir. Gruplar arasındaki farklılığın kaynağını tespit edebilmek için yapılan Tukey test sonuçları Tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Tukey Tablosu

Sınıf	Ortalama Fark	Standart		95% Güven Aralığı		
		Sapma Hatası	Anlamlılık	Alt Sınır	Üst Sınır	
	2,0	,19495	1,42687	,999	-3,4778	3,8677
1,0	3,0	-2,50141	1,67136	,440	-6,8034	1,8006
	4,0	7,27732*	1,25463	,000	4,0480	10,5067
	1,0	-,19495	1,42687	,999	-3,8677	3,4778
2,0	3,0	-2,69636	1,70312	,389	-7,0801	1,6874
	4,0	7,08238*	1,29663	,000	3,7449	10,4198
	1,0	2,50141	1,67136	,440	-1,8006	6,8034
3,0	2,0	2,69636	1,70312	,389	-1,6874	7,0801
	4,0	9,77874*	1,56164	,000	5,7591	13,7983
	1,0	-7,27732*	1,25463	,000	10,5067	-4,0480
4,0	2,0	-7,08238*	1,29663	,000	-10,4198	-3,7449
	3,0	-9,77874*	1,56164	,000	-13,7983	-5,7591

*. Ortalama farklılıkları 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Gruplar arasındaki farklılıkları tespit edebilmek amacıyla yapılan Tukey testi sonuçları incelendiğinde, sınıf düzeyleri arasındaki farklılığın birinci sınıf ile dördüncü sınıf, ikinci sınıf ile dördüncü sınıf, üçüncü sınıf ile dördüncü sınıf arasında olduğu görülmektedir.

4.1.3. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Öğretim Üyeleri Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından “yükseköğretim hizmet kalitesi öğretim üyeleri alt boyutu düzeyleri ile ilgili puan ortalamaları, standart sapmaları” Tablo 6’da görülmektedir.

Tablo 6. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Öğretim Üyeleri Alt Boyutu Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu

Değişken	Cinsiyet	<i>N</i>	\bar{X}	Ss	<i>T</i>	Sd	<i>p</i>
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi	Erkek	245	29.59	8.9	1.695	880	.090
	Kadın	637	30.67	8.2			

$P < 0,05$

Yükseköğretim hizmet kalitesi öğretim üyeleri alt boyutu düzeylerine göre erkek ve kadın katılımcılar arasında Tablo 6'ya göre anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p = .090$; $p < .05$).

4.1.4. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Öğretim Üyeleri Alt Boyutu Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

“Bir, iki, üç ve dördüncü sınıf düzeyindeki üniversite öğrencilerinin sayıları, Yükseköğretim Hizmet Kalitesi düzeyleri öğretim üyeleri alt boyut puan ortalamaları, standart sapmalar ve ANOVA analiz sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir.”

Tablo 7. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Öğretim Üyeleri Alt Boyutu Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları

Sınıf Düzeyi	<i>N</i>	\bar{X}	Std. Sapma	<i>F</i>	<i>p</i>
1. Sınıf	220	32,2	7,84	21,48	.000
2. Sınıf	198	32,4	7,79		
3. Sınıf	116	31,6	8,25		
4. Sınıf	348	27,6	8,63		
Toplam	882	30,3	8,48		

$P < 0,05$

Farklı sınıf düzeylerindeki öğrenciler arasında Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri öğretim üyeleri alt boyut puan ortalamaları açısından anlamlı farklılık vardır ($p=0.00$). 1.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi öğretim üyeleri alt boyut puan ortalamaları $\bar{X}=32.2$, 2.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi öğretim üyeleri alt boyut puan ortalamaları $\bar{X}=32.4$, 3.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi öğretim üyeleri alt boyut puan ortalamaları $\bar{X}=31.6$, 4.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi öğretim üyeleri alt boyut puan ortalamaları $\bar{X}=27.6$. Gruplar arasındaki farklılığın kaynağını tespit edebilmek için yapılan Tukey test sonuçları Tablo 8’de yer almaktadır.

Tablo 8. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Öğretim Üyeleri Alt Boyut Tukey Tablosu

Sınıf	Ortalama Fark	Standart Sapma Hatası	Anlamlılık	95% Güven Aralığı		
				Alt Sınır	Üst Sınır	
1,0	2,0	-,21515	,80400	,993	-2,2846	1,8543
	3,0	,60564	,94176	,918	-1,8184	3,0297
	4,0	4,56541*	,70694	,000	2,7458	6,3850
2,0	1,0	,21515	,80400	,993	-1,8543	2,2846
	3,0	,82079	,95965	,828	-1,6493	3,2909
	4,0	4,78056*	,73061	,000	2,9000	6,6611
3,0	1,0	-,60564	,94176	,918	-3,0297	1,8184
	2,0	-,82079	,95965	,828	-3,2909	1,6493
	4,0	3,95977*	,87993	,000	1,6949	6,2247
4,0	1,0	-4,56541*	,70694	,000	-6,3850	-2,7458
	2,0	-4,78056*	,73061	,000	-6,6611	-2,9000
	3,0	-3,95977*	,87993	,000	-6,2247	-1,6949

*. Ortalama farklılıkları 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Dört farklı sınıf düzeyindeki öğrencilerin öğretim üyelerine yönelik hizmet kalitesi algıları arasında farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılığın belirlenmesi amacıyla yapılan Tukey testine ait sonuçların yer aldığı Tablo 8 incelendiğinde son sınıf

öğrencileri ile diğer sınıf düzeylerinde öğrenim görmekte olan öğrenciler arasında farklılığın belirlendiği görülmektedir.

4.1.5. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Personel Destek Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

“Üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Personel Destek Alt boyutları Düzeyleri ilgili puan ortalamaları, standart sapmaları” Tablo 9’da görülmektedir.

Tablo 9. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Personel Destek Alt Boyut Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu

Değişken	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi	Erkek	245	16.22	4.9	.488	880	.654
	Kadın	637	16.05	4.8			

P<0,05

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Personel Destek Alt boyutuna göre erkek ve kadın katılımcılar arasında Tablo 9'a göre anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p = .654$; $p < .05$).

4.1.6. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Personel Destek Alt Boyutu Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

“Bir, iki, üç ve dördüncü sınıf düzeyindeki üniversite öğrencilerinin sayıları, yükseköğretim hizmet kalitesi personel destek alt boyut puan ortalamaları, standart sapmaları” ve ANOVA analiz sonuçları Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Personel Destek Alt Boyutu Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları

Sınıf Düzeyi	<i>N</i>	\bar{X}	Std. Sapma	<i>F</i>	<i>p</i>
1. Sınıf	220	16,57	4,33	5,73	.001
2. Sınıf	198	16,44	4,49		
3. Sınıf	116	17,04	4,35		
4. Sınıf	348	15,28	5,5		
Toplam	882	16,10	4,90		

P<0,05

Farklı sınıf düzeylerindeki öğrenciler arasında yükseköğretim hizmet kalitesi personel destek alt boyut puan ortalamaları açısından anlamlı farklılık vardır (p=.001). 1.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi personel destek alt boyut puan ortalamaları $\bar{X} = 16.57$, 2.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi personel destek alt boyut puan ortalamaları $\bar{X} = 16.44$, 3.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi personel destek alt boyut puan ortalamaları $\bar{X} = 17.04$, 4.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi personel destek alt boyut puan ortalamaları $\bar{X} = 15.28$. Gruplar arasındaki farklılığın kaynağını tespit edebilmek için yapılan Tukey test sonuçları Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Personel Destek Alt Boyut Tukey Tablosu

Sınıf	Ortalama Fark	Standart		95% Güven Aralığı		
		Sapma Hatası	Anlamlılık	Alt Sınır	Üst Sınır	
1,0	2,0	,12778	,47671	,993	-1,0992	1,3548
	3,0	-,46583	,55839	,838	-1,9031	,9714
	4,0	1,28992*	,41916	,012	,2110	2,3688
2,0	1,0	-,12778	,47671	,993	-1,3548	1,0992
	3,0	-,59361	,56900	,724	-2,0582	,8710
	4,0	1,16214*	,43319	,037	,0471	2,2772
3,0	1,0	,46583	,55839	,838	-,9714	1,9031
	2,0	,59361	,56900	,724	-,8710	2,0582
	4,0	1,75575*	,52173	,004	,4128	3,0987
4,0	1,0	-1,28992*	,41916	,012	-2,3688	-,2110
	2,0	-1,16214*	,43319	,037	-2,2772	-,0471
	3,0	-1,75575*	,52173	,004	-3,0987	-,4128

*. Ortalama farklılıkları 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Gruplar arasındaki farklılıkları tespit edebilmek amacıyla yapılan Tukey testi sonuçları incelendiğinde, sınıf düzeyleri arasındaki farklılığın birinci sınıf ile dördüncü sınıf, ikinci sınıf ile dördüncü sınıf, üçüncü sınıf ile dördüncü sınıf arasında olduğu görülmektedir.

4.1.7. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Kampüs Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

“Üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından yükseköğretim hizmet kalitesi kampüs alt boyutu düzeyleri ile ilgili puan ortalamaları, standart sapmaları” Tablo 12’de görülmektedir.

Tablo 12. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Kampüs Alt Boyutu Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu

Değişken	Cinsiyet	<i>N</i>	\bar{X}	Ss	<i>t</i>	Sd	<i>p</i>
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi	Erkek	245	8.07	2.8	.897	880	.370
	Kadın	637	7.88	2.8			

P<0,05

Yükseköğretim hizmet kalitesi kampüs alt boyutu düzeylerine göre erkek ve kadın katılımcılar arasında Tablo 12'e göre anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p = .370$; $p < .05$).

4.1.8. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Kampüs Alt Boyutu Açısından Sınıf Düzeyleri Farklı Olan Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

“Bir, iki, üç ve dördüncü sınıf düzeyindeki üniversite öğrencilerinin sayıları, Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Kampüs alt boyutu puan ortalamaları, standart sapmalar” ve ANOVA analiz sonuçları Tablo 13’te gösterilmiştir.

Tablo 13. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algılama Düzeyleri Kampüs Alt Boyutu Açısından Farklı Sınıf Düzeylerine Göre Farklarına İlişkin Anova Varyans Analizi Sonuçları

Sınıf Düzeyi	<i>N</i>	\bar{X}	Std. Sapma	<i>F</i>	<i>p</i>
1. Sınıf	220	7,88	2,87	12,14	.000
2. Sınıf	198	7,95	2,61		
3. Sınıf	116	9,31	2,93		
4. Sınıf	348	7,49	2,82		
Toplam	882	7,93	2,85		

P<0,05

Farklı sınıf düzeylerindeki öğrenciler arasında Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Düzeyleri Kampüs alt boyutu puan ortalamaları açısından anlamlı farklılık vardır ($p=.00$). 1.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi kampüs alt boyut puan ortalamaları $\bar{x}=7.88$, 2.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi kampüs alt boyut puan ortalamaları $\bar{x}=7.95$, 3.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi kampüs alt boyut puan ortalamaları $\bar{x}=9.31$, 4.sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi kampüs alt boyut puan ortalamaları $\bar{x}=7.49$.

Bir, iki, üç ve dördüncü sınıf düzeyindeki üniversite öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi kampüs alt boyut Tukey tablosu sonuçları Tablo 14'te yer almaktadır.

Tablo 14. Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Kampüs Alt Boyut Tukey Tablosu

Sınıf	Ortalama Fark	Standart		95% Güven Aralığı		
		Sapma	Anlamlılık	Alt Sınır	Üst Sınır	
1,0	2,0	-,07273	,27492	,994	-,7804	,6349
	3,0	-1,42853*	,32202	,000	-2,2574	-,5996
	4,0	,38469	,24173	,384	-,2375	1,0069
2,0	1,0	,07273	,27492	,994	-,6349	,7804
	3,0	-1,35580*	,32814	,000	-2,2004	-,5112
	4,0	,45742	,24982	,259	-,1856	1,1005
3,0	1,0	1,42853*	,32202	,000	,5996	2,2574
	2,0	1,35580	,32814	,000	,5112	2,2004
	4,0	1,81322*	,30088	,000	1,0388	2,5877
4,0	1,0	-,38469	,24173	,384	-1,0069	,2375
	2,0	-,45742	,24982	,259	-1,1005	,1856
	3,0	-1,81322	,30088	,000	-2,5877	-1,0388

*. Ortalama farklılıkları 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Gruplar arasındaki farklılıkları tespit edebilmek amacıyla yapılan Tukey testi sonuçları incelendiğinde, sınıf düzeyleri arasındaki farklılığın üçüncü sınıf ile birinci sınıf, üçüncü sınıf ile ikinci sınıf arasında olduğu görülmektedir.

4.1.9. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği İmkan Alt Boyutları Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın Üniversite Öğrencileri Arasında Anlamlı Farklılıklar Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

“Üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından Yükseköğretim Hizmet Kalitesi İmkan alt boyut düzeyleri ile ilgili puan ortalamaları, standart sapmaları” Tablo 15’te görülmektedir.

Tablo 15. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi İmkan Alt Boyut Düzeyleri Açısından Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet Açısından Farklarına İlişkin t Testi Tablosu

Değişken	Cinsiyet	N	\bar{x}	Ss	t	Sd	p
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi	Erkek	245	8.33	4.07	1.815	880	.070
	Kadın	637	7.83	3.53			

P<0,05

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi İmkan alt boyut düzeyleri göre erkek ve kadın katılımcılar arasında Tablo 15’e göre anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p = .070$; $p < .05$).

BÖLÜM V

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırmada öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi problemi, çeşitli alt problemler kapsamında ele alınmıştır. Bu bölümde araştırmanın problem soruları bağlamında elde edilen sonuçlar, ilgili alan yazın ile karşılaştırmalı olarak irdelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın alt problemlerinde, üniversite öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi algılama düzeyi ile cinsiyet; sınıf, kampüs, öğretim üyesi, personel destek ve imkân alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığı incelenmiştir. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi ölçeğinin geneline ve alt boyutlarına ait ortalamalar incelendiğinde cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememişken sınıf değişkenine göre anlamlı farklılık belirlenmiştir. Bu farklılığın hangi sınıf düzeyleri arasında olduğunu incelediğimizde ise birinci, ikinci ve üçüncü sınıf düzeyi ile dördüncü sınıf düzeyi arasında olduğu tespit edilmiştir. Tabiki dördüncü sınıfa ilerlerken yükseköğretim hizmet kalitesi algılama düzeyindeki düşüşün sebebi olarak; lisans ders programları, öğrencilerin üniversite ve mesleki açılardan beklentileri, ders içerikleri, öğretim üyelerinin yeterlilikleri, öğrencilerin mezun oldukları ortaöğretim türü gibi sebeplerden kaynaklabileceği düşünülmektedir. Ayrıca Yükseköğretim Hizmet Kalite algı düzeylerinin dördüncü sınıfa gidildikçe düşmesinin sebeplerinde biri olarakta, öğretmenlik mesleğine başlayabilmeleri için Kamu Personeli Seçme Sınavı'nda başarılı olmaları gerektiği düşüncesinin ve tedirginliğinin üst seviyelere çıkması gösterilebilir.

Alan yazın taramasında da çalışmanın bu sonucunu destekleyen araştırmalara ulaşılmıştır. Sakarya (2006), yapmış olduğu “Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi” konulu çalışmasında, cinsiyet değişkenine göre

öğrencilerin tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığını ifade ederken çalışma grubunda yer alan 2. sınıf ve 4. sınıf öğrencileri arasında anlamlı farklılık tespit etmiştir. Bununla beraber çalışma grubuna ait ortalama değerleri incelendiğinde 2. sınıf öğrencilerinin 4. sınıf öğrencilerine göre tatmin düzeylerine ait ortalamaların daha yüksek seviyede olduğu ifade edilmiştir. Bu bulgular araştırmamızın sonucunu destekler niteliktedir. Akça'nın (2007), ilköğretim öğretmenlerinin toplam kalite uygulamalarına ilişkin görüşlerini cinsiyet değişkeni açısından değerlendirdiği çalışmasının sonuçları incelendiğinde de toplam kalite uygulamalarına ilişkin bayan ve erkek öğretmenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Özçalık'ın (2007), üniversitelerde verilen eğitim hizmetinin kalitesini ölçmek ve değerlendirmek amacı ile Gazi Üniversitesi'ne bağlı olarak faaliyette bulunan ve 2006 yılında Hitit Üniversitesi'ne devredilen fakülte ve yüksekokullarda uygulanmıştır. Çalışmasının sonucunda da erkek ve kız öğrencilerin her iki grubun da aldıkları eğitim hizmetinden memnun olmamalarına rağmen, kalite algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Alan yazında çalışmamızın sonuçları ile örtüşen farklı çalışmalar da mevcuttur. Güzel (2006), çalışmasında kullandığı beklenti anketinde yer alan hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik, güvence ve empati boyutlarıyla ilgili olarak kız ve erkek öğrencilerin verdikleri cevaplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edememiştir. Özgül ve Devebakan'ın (2005), öğrencilerin cinsiyetleri ile kalite algısı arasında herhangi bir ilişki bulunmadığı ve Dilşeker'in (2011), öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı çalışmaları da bizim çalışmamızla aynı doğrultudadır. Aynı şekilde Dursun'un (2011), çalışmasında da E-MBE öğrencilerinin hizmet kalitesi toplam servqual puanları, fiziksel özellikler alt boyutunda farklılık gösterirken cinsiyete göre bir farklılık tespit edilememiştir. Bunun yanı sıra Duygun'un (2007), çalışması da "algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığını ifade eden bir başka çalışmadır." Derebaş'da (2010), çalışmasında algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet ve okudukları sınıf düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bu çalışma da cinsiyet boyutunda çalışmamızı desteklerken sınıf düzeyi boyutunda bizim çalışmamızla örtüşmemektedir. Alan yazın incelendiğinde kalite ve hizmet kalitesi kavramı üzerinde cinsiyet değişkeninin anlamlı bir farklılığa sebep olmadığını gösteren farklı alanlarda da çalışmalar olduğu görülmektedir. Örneğin Esin (2015), hastanelerde

tedavi gören hastaların hizmet kalitesi algı düzeyinin cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Aynı şekilde Dedeoğlu (2012), yaptığı çalışmada katılımcıların cinsiyetlerine göre birleştirilmiş hizmet kalitesi boyutlarını algılamaları arasında anlamlı farklılık olmadığını belirlerken, Okumuş ve Duygun'da (2008), yaptığı çalışma sonucunda algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığını ifade etmektedir. Kalite alanında yapılan geniş kapsamlı bir başka çalışmada da Öksüz (2007), on sekiz farklı boyut dikkate alarak yaptığı araştırmasında ulaşılabilirlik ve iletişim alanında rehberlik servislerinden yararlanma dışında diğer alanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca sınıf değişkenine göre de değerlendirilen bu çalışmada ulaşılabilirlik ve iletişim, güvenilirlik, kararlara katılım ve ders araç gereçleri gibi alanlarda anlamlı farklılık tespit etmiştir. Ele alınan tüm bu çalışmaların bulguları çalışmamızın sonuçlarını desteklerken araştırma bulgularıyla örtüşmeyen çalışmalara da ulaşılmıştır. Bayrak'ın (2007), çalışmasında öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir. Çalışmada devlet ve vakıf üniversitesinde okuyan kız öğrenciler ile erkek öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin anlamlı farklılık gösterdiği ifade edilmektedir. Başka bir çalışmada, Bakay (2012), İzmir ilinde görev yapan öğretmenlerin okullardaki kalite kültürünün yerleşmesine ilişkin algılarının farklılaştığını, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre okullardaki kalite kültürünü daha yüksek düzeyde algıladıkları tespit etmiştir. Günümüzde daha da ön plana çıkmaya başlayan engelli öğrenciler konusunda önemli çıkarımlar yapan başka bir çalışmada Meraller (2011), üniversite öğrencilerinin yükseköğretimde kaliteye ilişkin öğrenci görüşlerini ele almıştır. Araştırmacı verilerini "Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Yükseköğretimde Kaliteye İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi Anketi" ile toplamıştır. Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre, yükseköğretimde kalite göstergelerine ilişkin eğitim fakültesi öğrencilerinin büyük bir çoğunluğu; engelli öğrencilere sunulan hizmetlerin yeterliliğini dile getirmişlerdir. Bu araştırma sonuçları da göz önünde alındığında engelli öğrencilerin maddi ve manevi ihtiyaçlarının üst düzeyde giderilmesini sağlayan çalışmaların yapılması gerekliliği ön plana çıkmaktadır. Bununla beraber öğretim elemanların periyodik olarak yurt dışına gönderilmeleri, yükseköğretim kurumları çağdaş öğretim teknikleriyle eğitim vermeleri, demokratik bir ortam sağlanması, öğrencilere burs ve yarı zamanlı çalışma imkânı verilmesi ve üniversitenin dünyanın iyi üniversiteleri arasında yer alması

sağlanması gerektiğinin önemi vurgulanmıştır. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ile ilgili yapılan bir diğer çalışma ise Altınsoy'un (2011), Yükseköğretime erişim ve yükseköğretimin kalitesi, yükseköğretim sektörünün birbiriyle ilişkili iki temel konu olarak ele aldığı çalışmadır. Bu çalışmada erişimin artırılması hedefine yönelik olarak üniversitelerin öğrenci kapasitelerinin artırılması ve 2006 - 2010 döneminde üniversitelerin yurt geneline yaygınlaştırılması sonucunda 2011 yılı itibariyle vakıf ve devlet üniversitelerinin sayısı 165'e yükseldiği ifade edilmiştir. Erişim sorununun çözümünde önemli ilerleme sağlanmış olmakla birlikte, yükseköğretimin kalitesinin artırılmasında aynı oranda bir ilerleme gerçekleşmediği belirtilmiştir. Aynı konu üzerine dikkat çeken Doğan (2013), nicel ve nitel araştırma yöntemleri kullandığı çalışmasında veri toplama aracı olarak "Akademisyenlerin Sorunları Ölçeği" ni kullanmıştır. Çalışma sonucunda yeni kurulan üniversitelerin en önemli sorununun, kurumsallaşmanın olmaması ve bu sorunu fiziksel yetersizlikler ile nitelikli öğretim elemanı yetersizliği gibi sorunların takip ettiği belirtilmiştir. Çalışmada etkin yönetim ile etkin bir örgüt yapısı oluşturmanın yükseköğretimde yaşanan kalite problemlerine çözüm olabileceği ifade edilmiştir.

5.2. ÖNERİLER

5.2.1. Araştırma Sonuçlarına ve İleride Yapılabilecek Araştırmalara Yönelik Öneriler

Bu çalışma "Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi" lisans öğrencileri ile yürütülmüştür. Sonuçların genellenebilirliğini arttırabilmek adına farklı fakültelerde ve farklı gelişim dönemlerindeki bireyleri de daha geniş çalışma grupları ile çalışmanın tekrarlanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Çalışmamız sonuçlarından yola çıkılarak öğrencilerin lisans eğitimlerinin başlangıcında olan yükseköğretim hizmet kalite algı düzeylerinin devam ettirilebilmesi veya arttırılması için; lisans ders programları ve ders içerikleri açısından geniş çaplı bir çalışma yapılması gerekmektedir. Ayrıca eğitim fakültesi öğrencileri için çeşitli öğrenen organizasyonlar veya yaşam boyu öğrenme kapsamında eğitimlerinin sayısı arttırılabilir.

Yükseköğretim Hizmet Kalite algı düzeylerinin dördüncü sınıfa gidildikçe düşmesinin sebeplerinde biri olarakta, öğretmenlik mesleğine başlayabilmeleri için Kamu Personeli Seçme Sınavı'nda başarılı olmaları gerektiği düşüncesinin ve tedirginliğinin üst seviyelere çıkması gösterilebilir. Bununla ilgili olarak öğretmen atama kriter ve koşulları, çalışma şartları üzerinde çalışma yapılma gerektiği düşünülmektedir.

Kalite kavramının tanımlanmasında yaşanan güçlük nedeniyle, kalite geliştirme çalışmalarında, bireylerin kalite algılarının tespit edilmesi ve kurum için verilen hizmete uygun bir kalite tanımlamasının yapılabilmesi gerekmektedir. Bu tanımlama yapılmadığında iyileştirme çalışmaları da uygun ve yararlı olmayabilir. Bu bağlamda kaliteli üniversite özelliklerinin belirlenmesine yönelik araştırmaların yapılmasının alan yazına önemli katkılar sağlayacağına inanılmaktadır. Bu doğrultuda yapılan araştırmalardan elde edilen veriler yardımıyla kalite geliştirme çalışmalarında üniversitelerin hangi alanda gelişim göstermeleri gerektiği konusunda öneriler geliştirilebilir. Kalite değerlendirme ve serfitekalandırma süreci, üniversitelerin kendilerini yenilemeleri, geliştirmeleri, verdikleri eğitimin kaliteli ve verimli olmasını etkileyeceğinden “akreditasyon” üzerinde önemle durulmalıdır. Nitekim akreditasyon, öğrencilerin ve öğretim kadrosunun beklentilerini karşılayacak kalite standartlarının garantisi olarak görülmektedir.

Eğitimin kalitesinin belirlenmesinde eğitim programları da önemli bir etkidir. Kalitenin geliştirilmesi konusunda öğrenciler kadar öğretim elemanlarının çalışma koşulları ve mesleki gelişimi yeterli mi? Gibi sorularına cevap bulabilmek adına yapılacak çalışmalar, eğitim kalitesinin artırılmasında önemli katkılar sağlayacaktır.

Eğitim - öğretim sürecinin en önemli unsurlarından olan; öğretim elemanlarının akademik performansının değerlendirilmesi çalışmalarında ölçütler belirlenirken, öğrenci görüşlerinin önemsenmesinin performans değerlendirmeye yönelik hazırlanan veri toplama araçlarının maddelerinin belirlenmesinde ve geçerli sonuçların elde edilmesinde yararlı olacaktır.

Bununla beraber kaliteli öğretim elemanı özelliklerinin belirlenmesine yönelik yapılabilecek bir çalışmada, belirlenen ölçütler yardımıyla her üniversitede uygulanan öğretim elemanı performans değerlendirme anketleri değerlendirilebilir ve

bu konuda standart bir veri toplama aracı ile bütün üniversitelerdeki öğretim elemanlarına aynı performans değerlendirme anketi uygulanabilir.

Yaptığımız araştırmanın benzerleri sadece müşteri konumundaki öğrencilere uygulanmasının yanı sıra idareciler, akademisyenler, yükseköğretim bünyesinde çalışan tüm personele de uygulanıp kapsam genişletilerek daha genel çıkarımlarda bulunulabilir.



KAYNAKÇA

- Açan, B. ve Saydan, R. (2009). Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2), 225-253.
- Adem, M. (1991). Planlı Bir Yükseköğretim Düzeni Kurulamaz Mı?, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 15 (79), 3-9.
- Altınsoy, S. (2011). Yeni Devlet Üniversitelerinin Gelişimi: Sorunlar ve Politika Önerileri, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1 (2), 98-104.
- Aydınalp, D. (2011). *Almanya, Danimarka, Birleşik Krallık, Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri Ve Türkiye’de Yükseköğretim Programlarında Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Süreci*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Bakay, M.E. (2012). *Öğretmen Algılarına Göre Okullarda Kalite Kültürü (İzmir İli Örneği)*. Yayınlanmamış doktora tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baykara, S. (1999). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği ve Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Belenli, İ., Günay, D., Öztemel, E., Demir, A., Sivrikaya Şerifoğlu, F., ... Kılıç, M. (2011). Türkiye Yükseköğretim Kurumları İçin Kalite Güvence Oluşumu Üzerine Bir Model Önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1 (3), 128-133. DOI: 10.5961/jhes.2011.019.
- Bengisu, M. (2007). Yüksek Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *Journal of Yasar University*, 2(7), 739-749.
- Brown, J., Churchill, G.A. ve Peter, J.P. (1993). Improving the Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing*, 69(1), 127-139.

- Buttle, F. (1995). Servqual: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Cevher, E. (2016). Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikayetlerin İncelenmesi, *Journal of Yasar University*, 11 (43), 163-171.
- Cingöz, M. (2009). *Eğitimde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cronin, J. ve Taylor, S. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58 (1), 125-131.
- Çakıl, R.Z. (2006). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi - İstanbul İlçe Milli Eğitim Yöneticilerinin Eğitimde Kaliteyi Algılayış Düzeyleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dedeoğlu, B.B. (2012). *Otel İşletmelerinde Paydaşların Hizmet Kalitesini Algılama Farklılıkları: Antalya Örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirhan Yüksel, Y. (2011). “Kalite ve Kaliteli Üniversite” Kavramlarına İlişkin Üniversite Öğrencilerinin Algıları (Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Örneği). Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Derebaş, S. (2010). *Özel Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Yönetim Faaliyetleri ‘‘Açık öğretim ve KPSS Kursları Üzerine Bir Uygulama’’*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deveci, N.K. (2012). *Türk Yükseköğretiminde Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Kalite Düzeyinin ve Kalite Yükseltme Çalışmalarının İncelenmesi: Türkiye’deki Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Üzerinde Bir Saha Çalışması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Diken, A. (1998). *Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi, Konya Ticaret Odası*. Konya: Eğitim ve Kültür Yayınları, No: 8.

- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti, İmaj, Sadakat ve Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, D. (2013). Yeni Kurulan Üniversitelerin Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(2), 108-116. DOI: 10.5961/jhes.2013.065.
- Dursun, T. (2011). *Uzaktan Eğitimde Hizmet Kalitesinin Ölçülenmesi Ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duygun, A. (2007). *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü – Bir Pilot Araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duygun, A. ve Okumuş, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2),17-38.
- Dyke, V.P., Kappelman, L.A. ve Prybutok, V.R. (1997). Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the Servqual Questionnaire. *MIS Quarterly*, 21 (2), 235-240.
- Elmacı, O., Poyraz, K. ve Çalık, M. (1999). Yüksek öğretimde (meslek yüksekokullarında) kalite güvence sisteminin oluşturulmasına yönelik bir değerlendirme format önerisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 111-137.
- Eriş, H. M. (2012). *Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Esin, İ. (2015). *Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Eskicumalı,A., Arslan,S. ve Demirtaş, Z. (12-14 December 2013). Higher Education Service Quality Scale: The Validity And Reliability Study. *International Conference on Quality in Higher Education*, Sakarya.
- Garvin, A. D. (1996). Competing On The Eight Dimensions Of Quality. *IEEE Engineering Management Review*, Spring.
- Gözlü, S. (1994). Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi, *Standart Dergisi*, 33 (390), 31-35.
- Güçhan Özgül, S. (2011). *Okul Öncesi Eğitim Ortamlarının Kalite Değişkenleri Açısından Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güçlü Öğüt, D. (2008). *Eğitimde Kalite ve İletişim Olgusu*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gülcemal, E. (2012). *İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Güvercin, Y. (2009). *Eğitim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulanabilirliği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güzel, N.G. (2006). *Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Holdford, D. ve Reinders, T.P. (2001). Development of an Instrument to Assess Student Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Education, *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65, 125-131.
- Idrus, N. (2003). Transforming Quality for Development. *Quality in Higher Education*, 9(2), 141-150.
- İhtiyaroğlu, N. (2010). *Öğretmen ve Öğrencilere Göre Kaliteli Eğitim*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Göz Ardı Edilen Unsurlardan “Tky Merkezi” Ve “Eğitim Programları”. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 163-188.
- Kalaycı, N. (2009). Yükseköğretim Kurumlarında Akademisyenlerin Öğretim Performansını Değerlendirme Sürecinde Kullanılan Yöntemler. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15 (60), 605-636.
- Kalfa, Y. (2006). *Okul Büyüklüğünün Kalite, Verim ve Öğrenci Başarısına Etkileri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karahan, K. (2006). Hizmet Pazarlaması (2.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Karasar, N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kaya, İ. ve Engin, O. (2007). Yüksek Öğretimde Kaliteyi İyileştirme Sürecinde Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma, *Milli Eğitim Dergisi*, 174, 106-115.
- Kılıç, İ. (2010). *Yüksek Öğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Modeli İle Efqm Mükemmellik Modelinin Karşılaştırmalı Bir Analizi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Korkut, H. (1999). Öğretim Üyelerinin Pedagojik Formasyon Gereksinimleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 5(4).
- Korukoğlu, A. (2003). Üniversite Öğrencilerinin Eğitimden Beklentileri: Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (1), 79-89.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*. (9. Bas.). New Jersey: Prentice Hall International Editions.
- Köksoy, M. (1998). *Yükseköğretimde Kalite ve Türk Yükseköğretimi İçin Öneriler* (2. Basım). İstanbul: Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Meraler, S. (2011). *Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Yükseköğretimde Kaliteye İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Meydan Uygur, S. ve Tayfun, A. (2008). Yükseköğretimde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Aldıkları Eğitimin Kalitesini Değerlendirmelerine Yönelik Bir Araştırma. *Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi*, 43(2), 88-106.
- Numanoğlu, G. (2001). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 34 (12), 113-123.
- Oğuz, A. (2004). Bilgi Çağında Yüksek Öğretim Programları. *Milli Eğitim Dergisi*, 164.
- Öksüz, N. B. (2007). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Ortaöğretim Öğrencilerine Uygulanması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özçalık, F. (2007). *Yükseköğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Örnek Bir Uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, M, Gür, B.S. ve Küçükcan, T. (2011). Kalite Güvencesi: Türkiye Yükseköğretimi için Stratejik Tercihler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1 (2), 59-65.
- Özgen, V. (2011). *Eğitim Hizmetlerinde Yerelleşme ve Hizmet Kalitesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özgül, E. ve Devedbakan, N. (2005). Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 93-116.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*. 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry L.L. (1988). Servqual: A Multiple –Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Services Quality. *Journal Of Retailing*, 64, spring, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. (1990). Guidelines For Conducting Service Quality Research, *Marketing Research*, December, 34-44.

- Saat, M. (1999). Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi. *G.Ü.İ.İ. B.F. Dergisi*, 3, 107-118.
- Sakarya, M.C. (2006). *Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sarvan, F. ve Anafarta N.(25-27 Nisan 2005). Fundamentals Of Quality Management In The University Context: The Example Of Akdeniz University. *49th Eoq Congress, Antalya*.
- Saydan, R. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10(1), 63–79.
- Şimşek, M. (1988). *Kalite Yönetimi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Yayınları, No:584.
- Talih, D. (2008). *Hizmet Kalitesi Algulamalarına İlişkin Yabancı Dil Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tan, H. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Öğrenci Memnuniyeti (Süleyman Nazif Lisesi ve Okyanus Koleji Örneği)*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Taşan, E. (2013). *Kamu Kurumlarında Hizmet içi Eğitimlerin Yeterlilik Düzeyi İle Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Araştırma Bedaş Örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tekin, M. (1999). *Toplam Kalite Yönetimi*. Konya: Kuzucular Ofset.
- Tok, M. (2015). *Lisansüstü Programlarda Program Tercih Nedenlerinin Grup Uyumuna Etkisinde Algılanan Hizmet Kalitesi Açıklayıcılığı*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türk, S. (2008). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımının Müzik Öğretmeni Yetiştiren Kurumlara Uygulanabilirliğinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Uluğ Akça, D. (2007). *Eğitim Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Sultanbeyli İlçesi Örneğinde Bir Çalışma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

URL1, <http://www.tdk.gov.tr> adresinden 03.04.2017 tarihinde erişilmiştir.

URL2 (2006), <http://www.eua.cu.edu.tr/files/turkiyeninyuksekogretimstratejisi.pdf> adresinden 19.03.2017 tarihinde erişilmiştir.

Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.

Watty, K. (2006). Want to Know About Quality in Higher Education? Ask an Academic. *Quality in Higher Education*, 12(3), 291-301.

Yalnız, B. (2007). *Toplam Kalite Yönetim İlkelerinin Ortaöğretim Kurumlarında Uygulanabilirliğine İlişkin Öğretmen Alguları*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yapraklı, Ş. (2006). *Kargo Taşımacılık Hizmetleri Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A, ve Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.

EKLER

EK 1- YÜKSEKÖĞRETİM HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ

BÖLÜM I: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bilimsel bir araştırmada kullanılmak üzere hazırlanan bu formda çeşitli sorular bulunmaktadır. Formda yer alan tüm soruları doğru ve samimi bir şekilde cevaplandırmanız rica olunur.

Katkılarınız için teşekkürler.

1.Cinsiyetiniz ; E () K ()

2.Yaşınız ;

3.Bölümünüz ; Öğretmenliği

4.Sınıfınız ;

Hazırlık () 1.Sınıf () 2.Sınıf () 3.Sınıf () 4.Sınıf ()

BÖLÜM II

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra kendinizi değerlendirip sizin için en uygun seçeneğin karşısına çarpı (X) işareti koyunuz. Her sorunun karşısında bulunan; **(1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum ve (5) Tamamen Katılıyorum** anlamına gelmektedir. Her ifadeye TEK yanıt veriniz ve BOŞ bırakmayınız.

1	Öğretim üyeleri oldukça cana yakındır	1	2	3	4	5
2	Öğretim üyeleri arkadaş canlısıdır.	1	2	3	4	5
3	Öğretim üyeleri her zaman bana yardımcı olmak ister	1	2	3	4	5
4	Öğretim üyeleri ihtiyaçlarıma hızlı bir şekilde cevap verir.	1	2	3	4	5
5	Öğretim üyeleri her zaman anlayışlıdır.	1	2	3	4	5
6	Öğretim üyeleri güvenilirlerdir.	1	2	3	4	5
7	Öğretim üyeleri mesleki yeterliliğe sahiptir.	1	2	3	4	5
8	Öğretim üyeleri öğrenciye karşı oldukça saygılıdır	1	2	3	4	5

9	Öğretim üyeleri sorumluluğunun farkındadır.	1	2	3	4	5
10	Öğretim üyeleri oldukça profesyoneldir	1	2	3	4	5
11	Öğrenci işlerinden ihtiyacım olan bilgilere ulaşacağımdan eminim	1	2	3	4	5
12	Öğrenci işlerinden ihtiyacım olan bilgiye zamanında ulaşacağımdan eminim	1	2	3	4	5
13	Öğrenci işlerinden ihtiyacım olan doğru bilgiye ulaşacağımdan eminim	1	2	3	4	5
14	Öğrenci işlerinden ihtiyacım olan bilgilere kolaylıkla ulaşabilirim.	1	2	3	4	5
15	Öğrenci işleri personeli öğrencilere iyi davranır.	1	2	3	4	5
16	Kampüsümüz görsel olarak oldukça güzeldir	1	2	3	4	5
17	Kampüste kendimi güvende hissediyorum.	1	2	3	4	5
18	Üniversite internet sitesi ihtiyacım olan bilgileri tamamen karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
19	Üniversitenin sağlamış olduğu olanaklar (kütüphane, laboratuvar,kafeterya,sınıf) oldukça etkileyicidir.	1	2	3	4	5
20	En iyi üniversitelerde olması gereken imkânlara sahibim.	1	2	3	4	5
21	İhtiyacım olduğu zaman üniversite içerisinde yer alan imkânlara kolaylıkla ulaşabilirim.	1	2	3	4	5
22	Üniversite içerisinde var olan imkânlar en son teknoloji ile donatılmıştır.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ ve İLETİŞİM BİLGİSİ

İsmail YARAR, 19.10.1989 tarihinde İstanbul Bakırköy’de doğmuştur. İlköğrenimini 2003 yılında Ambarlı İlköğretim Okulu’nda, ortaöğrenimini ise 2007 yılında Çapa Anadolu Öğretmen Lisesi’nde tamamlamıştır. 2007 yılında Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi İlköğretim Bölümü Fen ve Teknoloji Öğretmenliği bölümünü kazanmıştır. 2012 yılı Eylül ayında kamu personeli sınavını kazanarak İstanbul Büyükçekmece İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü’nde görev yapmaya başlamıştır. Bu sırada eğitimini devam ettirip 2013 yılında mezun olmuştur. Ara vermeden Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Programları ve Öğretimi Anabilim dalında yüksek lisans eğitimine başlamıştır. 27 Ekim 2013 tarihinde Sema ÇELİK YARAR ile evlenmiştir. 2014 yılında tekrar Kamu personeli sınavına girip İstanbul Büyükçekmece Bahadır Demir Ortaokulu’nda Fen Bilgisi Öğretmeni olarak atanmış ve halen burada görevine devam etmektedir.

E-mail; ismailyarar@hotmail.com