



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ÖĞRETMEN ADAYLARININ
HİZMET KALİTESİ ALGILARI**

Hazırlayan

Mustafa DEMİRBAŞ

Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı

Eğitim Yönetimi Bilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Doç. Dr. Enes GÖK

KARAMAN – 2021



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ÖĞRETMEN ADAYLARININ
HİZMET KALİTESİ ALGILARI**

Hazırlayan

Mustafa DEMİRBAŞ

Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı

Eğitim Yönetimi Bilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Doç. Dr. Enes GÖK

KARAMAN – 2021

	ENSTİTÜ TEZ ONAY FORMU	Doküman No	FR-285
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	27.10.2020
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1/1

ÖĞRETMEN ADAYLARININ HİZMET KALİTESİ ALGILARI

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 26.08.2021

Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 12.08.2021 tarih ve 30/755 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.



Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

ÖNSÖZ

Gelecek nesillere yön veren öğretmenlerin yetiştirildiği eğitim fakültelerinde birçok alanda hizmetler sunulmaktadır. Hizmetlerin kaliteli olması, öğretmen adaylarının gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Bu çalışmada eğitim fakültelerinde hizmet kalitesi, çeşitli boyut ve değişkenler ele alınarak öğretmen adaylarının algılarına göre incelenmiştir.

Yüksek lisans eğitimim süresince ders ve tez aşamasında bilgi ve tavsiyeleri ile beni yönlendiren, yardım ve katkıları ile tez çalışmamın tamamlanmasında emeği bulunan değerli danışman hocam Doç. Dr. Enes GÖK'e teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimimin her aşamasında, ders ve ders dışı zamanlarda desteğini gördüğüm değerli hocam Doç. Dr. Abdullah SELVİTOPU'na teşekkür ederim. Derslerde bilgi ve görgülerini bizlerle paylaşan hocalarım Prof. Dr. Hüseyin IZGAR, Doç. Dr. Nedim ÖZDEMİR, Doç. Dr. Cihad ŞENTÜRK, Dr. Öğr. Üyesi Gülçin ZEYBEK ve Dr. Öğr. Üyesi Ömür ÇOBAN'a ayrı ayrı teşekkür ederim. Ayrıca tez savunma aşamasında katkıları bulunan Prof. Dr. Cemalettin İPEK hocama teşekkür ederim. Veri toplama sürecine katkıları bulunan Eğitim Fakültesi idari ve akademik kadrosunda bulunan öğretim elemanları ve personeline, çalışmaya katılan öğretmen adaylarına ve öğrenci işlerini yürüten Sosyal Bilimler Enstitüsü personeline teşekkür ederim. Bu süre zarfında çok güzel anlar paylaştığımız değerli arkadaşlarım Mehmet KILIÇ, Fatih TUNÇ, Harun TUĞRUL, Gülsen METİN, Meryem KULU, Ercan KURT ve Fatma NACAK DENİZ'e teşekkür ederim.

Son olarak hayata dair attığım her adımda, her zaman ve her koşulda yanımda olan eşim ve çocuklarıma sevgilerimi sunuyor, çalışmamın sonraki hizmet kalitesi çalışmalarına katkı sağlamasını temenni ediyorum.

Mustafa Demirbaş

ÖZET

ÖĞRETMEN ADAYLARININ HİZMET KALİTESİ ALGILARI

Bu çalışma öğretmen adaylarının yükseköğretim hizmet kalitesi algılarını çeşitli değişkenlere göre incelemek amacı ile yürütülmüştür. Araştırmaya Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde 2019 – 2020 eğitim öğretim yılında öğrenim gören 271 öğretmen adayı katılmıştır. Araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Veriler Teeroovengadum, Kamalanabhan ve Seebaluck (2016) tarafından geliştirilen, Yılmaz (2019) tarafından Türkçeye uyarlanan Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL) ve Kişisel Bilgi Formu kullanılarak toplanmıştır. Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları ortalama ve standart sapma şeklinde istatistiksel olarak analiz edilerek sunulmuş ve çeşitli değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı ilişkisiz örneklemeler için t-testi, tek yönlü ANOVA testi ve Kruskal-Wallis H testi ile çözümlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları yeterli seviyededir. Öğretmen adaylarının idari yönetim kalitesi algıları yüksek seviyede, destek hizmetleri kalitesi algıları düşük seviyededir. Öğretmen adaylarının eğitim kalitesi, dönüştürücü nitelik ve fiziki olanakların kalitesi algıları yeterli seviyededir. Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında sınıf seviyesi, anne ve baba eğitim durumu ve aile gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında cinsiyet, yaş ve bölüm değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi, Öğretmen Adayı Hizmet Kalitesi Algısı, Eğitim Fakültesi, Dönüştürücü Nitelik

ABSTRACT

TEACHER CANDIDATES' SERVICE QUALITY PERCEPTIONS

This study was carried out with the aim of examining the higher education service quality perceptions of teacher candidates according to various variables. 271 teacher candidates studying at Faculty of Education, Karamanoğlu Mehmetbey University in the 2019 – 2020 academic year participated in the research. Scanning model was used in the study. Data were collected using the Higher Education Service Quality Scale (HESQUAL) developed by Teeroovengadum, Kamalanabhan, and Seebaluck (2016), adapted into Turkish by Yılmaz (2019) and Personal Information Form. The service quality perceptions of the teacher candidates were statistically analyzed as mean and standard deviation, and whether they differed according to the variables was analyzed by t-test for unrelated samples, one-way ANOVA test and Kruskal-Wallis H test.

According to the results of the research, the service quality perceptions of the teacher candidates are sufficient. Teacher candidates' perceptions of administrative management quality are high, and their perceptions of support services quality are low. The teacher candidates' perceptions of the quality of education, transformative quality and the quality of physical facilities are at a sufficient level. There is a statistically significant difference in the service quality perceptions of teacher candidates according to grade level, education level of parents and family income level. There is no statistically significant difference in the service quality perceptions of the students according to their gender, age and departments.

Keywords: Service Quality, Service Quality in Higher Education, Teacher Candidate Service Quality Perception, Faculty of Education, Transformative Quality

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
KISALTMA VE SİMGELER LİSTESİ.....	vii
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
I. BÖLÜM: GİRİŞ.....	1
I.1 Problem Durumu	1
I.2. Araştırmanın Amacı	3
I.3. Problem ve Alt Problemler.....	4
I.4. Araştırmanın Önemi	4
I.5. Araştırmanın Varsayımları.....	5
I.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	5
I.7. Tanımlar	5
II. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	6
II.1. Hizmet Kavramı.....	6
II.1.1. Hizmetler ile Malların Karşılaştırılması	8
II.1.2. Hizmetlerin Özellikleri	9
II.1.2.1. Dokunulmazlık - Soyutluk.....	9
II.1.2.2. Ayrılmazlık - Aynı Anda Üretim ve Tüketim	10
II.1.2.3. Dayanıksızlıklık - Stoklanamama.....	11
II.1.2.4. Heterojen – Türdeş Olmama.....	11
II.1.2.5. Sahipsizlik.....	12

II.1.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	12
II.2. Kalite Kavramı.....	13
II.3. Hizmet Kalitesi ve Ölçülmesi	16
II.3.1. Grönross Hizmet Kalitesi Modeli	18
II.3.2. Kano Hizmet Kalitesi Modeli	19
II.3.3. SERVQUAL Modeli.....	20
II.3.4. SERPERF Modeli	22
II.4. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ve Ölçülmesi.....	23
II.4.1. Yükseköğretimde Paydaşlar	23
II.4.2. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Ölçekler	26
II.5. İlgili Çalışmalar	28
II.5.1. Yurt İçinde Yapılan Çalışmalar	28
II.5.2. Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar.....	33
III. BÖLÜM: YÖNTEM	37
III.1. Araştırma Modeli.....	37
III.2. Evren ve Örneklem.....	37
III.3. Veri Toplama Araçları.....	38
III.4. Veri Toplama Süreci.....	39
III.5. Verilerin Analizi	42
IV. BÖLÜM: BULGULAR.....	44
IV.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algısına Ait Bulgular	44
IV.2. Öğretmen Adaylarının Cinsiyetlerine Göre Hizmet Kalitesi Algıları.....	45
IV.3. Öğretmen Adaylarının Yaşlarına Göre Hizmet Kalitesi Algıları.....	46
IV.4. Öğretmen Adaylarının Sınıf Seviyesine Göre Hizmet Kalitesi Algıları	48

IV.5. Öğretmen Adaylarının Eğitim Gördüğü Bölüme Göre Hizmet Kalitesi Algıları ..	50
IV.6. Öğretmen Adaylarının Anne Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları....	52
IV.7. Öğretmen Adaylarının Baba Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları	56
IV.8. Öğretmen Adaylarının Aile Gelir Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları	58
V. BÖLÜM: TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER	61
V.1. Tartışma	61
V.2. Sonuç	71
V.3. Öneriler	74
V.3.1. Uygulamacılara Öneriler	74
V.3.2. Araştırmacılara Öneriler	76
KAYNAKÇA.....	77
EKLER	89

KISALTMA VE SİMGELER LİSTESİ

Akt.	: Aktaran
HEdPERF	: Yükseköğretim Performans Ölçeği (Higher Education Performance)
HESQUAL	: Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (Higher Education Service Quality)
KMÜ	: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
SERPERF	: Hizmet Performans Ölçeği (Service Performance)
SERVQUAL	: Hizmet Kalitesi Ölçeği (Service Quality)
SPSS	: Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (Statistical Package for the Social Sciences)
ve diğ.	: ve diğerleri
YHKÖ	: Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği
f	: Frekans
n	: Örneklem Sayısı
η^2	: Etki Büyüklüğü
p	: Anlamlılık Değeri
Sd (df)	: Serbestlik Derecesi
ss	: Standart Sapma
$\bar{X}$	: Ortalama Değer

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar	8
Tablo 2. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	13
Tablo 3. Yükseköğretimde Kalite Unsurları ve Paydaşlar	25
Tablo 4. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeklerinde Kullanılan Boyutlar.....	26
Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özellikleri	40
Tablo 6. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algısı ve Boyutlara Ait İstatistiksel Bilgiler	44
Tablo 7. Öğretmen Adaylarının Cinsiyetlerine Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait t-testi Sonuçları.....	45
Tablo 8. Öğretmen Adaylarının Yaşlarına Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları	46
Tablo 9. Öğretmen Adaylarının Sınıf Seviyesine Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları	48
Tablo 10. Öğretmen Adaylarının Eğitim Gördüğü Bölüme Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları	50
Tablo 11. Öğretmen Adaylarının Anne Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları	53
Tablo 12. Öğretmen Adaylarının Baba Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları	56
Tablo 13. Öğretmen Adaylarının Aile Gelir Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları	58
Tablo 14. Değişkenlere Göre Öğretmen Adaylarının Hizmet Kalitesi Algılarında ve Alt Boyutlarda Anlamlılık Sonuçları.....	65

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Grönross Hizmet Kalitesi Modeli	19
Şekil 2. Kano Modeli.....	20
Şekil 3. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Boyutları	21

I. BÖLÜM: GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problem durumu, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın problemi ve alt problemler, araştırmanın varsayımları, araştırmaya ait sınırlılıklar ve tanımlar bulunmaktadır.

I.1 Problem Durumu

Çağımızda hizmet sektörü kapsamında küresel bir norm haline gelen eğitim, istenilen maddi, manevi, mesleki, ahlaki, kültürel ve sosyal boyutlara dair bilgi ve birikim gibi nitelik ve değerleri insanlara aşılama görevini üstlenmektedir. Ülke ve toplumlar hedeflenen bu ivmeyi kazandırma işlevini, eğitim sistemlerinin en önemli aktörü olarak görülen, öğrenci ve program öğelerini en fazla etkileyen (Karagözoğlu, Arıcı, Bülbül ve Çoker, 1995) ve eğitim kurumlarının stratejik unsuru olan öğretmenlerden beklemektedir (Bursalıoğlu, 1994). Ayrıca yapılan araştırmalara göre kalkınmış ve kalkınmakta olan ülkelerde, öğretmenlerin nitelikleri eğitim ve öğrenci kalitesi üzerinde en etkili kaynak olarak kabul edilmektedir (Glewwe, Hanushek, Humpage ve Ravina, 2011).

Toplum beklentilerinin karşılanmasında eğitim sistemlerinin kaliteli düzeyde olması önemlidir. Öğretmen adaylarının yetiştirilmesi, eğitim – öğretim faaliyetlerinin kaliteli olmasında önemli bir süreçtir (Ataç, 2003). Öğretmenlik mesleği genel kültür, alan bilgisi, planlama, bilimsel ve teknolojik birikime sahip olma, teknolojiyi kullanabilme, yeniliklere açık olma, öğrenciyi tanıma, rehberlik etme ve örnek olma, etkili iletişim ve dil becerisi gibi birçok yetenek, nitelik ve yeterliği bünyesinde barındırır (Gürten ve Demirel, 2010). Bu nitelikler öğretmenlere, hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimlerinden oluşan programlar ile kazandırılmaya çalışılmaktadır. Öğretmenlik mesleğine ait yeterliklerin kazandırılması, doğrudan ve büyük oranda öğretmen yetiştiren kurumlar ile ilişkilidir.

Türkiye’de öğretmen yetiştirme programları kurumsal olarak 150 yılı aşkın bir geçmişe sahip olmasına rağmen, gerek toplumun ve zamanın gerektirdiği ihtiyaçlar doğrultusunda gerekse çeşitli neden ve amaçlarla birbirinden farklılaşan programlar gündeme gelmiş, uygulanmış, güncellenmiş ve değiştirilmiştir. 1848’de kurulan Darülmualimin’den günümüz eğitim fakültelerine kadar geçen süreçte öğretmen yetiştirme politikaları ve uygulanan programlar Türk eğitim sisteminin gündem başlıkları arasında yerini sürekli korumuştur. Bu süreçte yedek subay öğretmenler, pedagojik formasyon eğitimi ile yetiştirilen öğretmenler, ücretli ve vekil öğretmenler başta olmak üzere farklı yöntemlerle yetiştirilen öğretmenler ile oluşan ihtiyaç karşılanmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda niceliksel ihtiyaç karşılanmaya çalışılırken öğretmen niteliğine gereken önemin verilmediği dönemler olduğu söylenebilir. Bu açıdan yöntemler ve dönemler değerlendirildiğinde öğretmen yetiştirme konusunun devletin temel bir sorunu olarak ele alındığı görülmektedir (MEB, 1992).

Öğretmen yetiştirme mevzuu devletin, toplumun ve öğretmen yetiştirme ile ilgili kurumların gündeminde yerini korumaya devam etmektedir. Değişen şartlar, zaman, bilim ve teknoloji gibi hususlar yanında öğretmen yetiştirme programları sürekli yenilenerek devletin amaçları ve toplumun ihtiyaçları doğrultusunda planlamalar yapılmaya ve programlar oluşturulmaya çalışılmaktadır. Mevcut sorunların ve yükselen farkındalığın temelinde yatan nedenler çeşitli ve karmaşık bir yapıya sahip olmakla birlikte, amaç-araç tutarlılığı açısından öne çıkması beklenen unsur; doğru ve yerinde politikalar üretilerek mevcut imkân ve kaynakların en uygun şekilde kullanılması gerekliliğidir. Bu bağlamda öğretmenlerin sahip olması gereken niteliklerin kazandırılmasında büyük pay ve sorumluluk, günümüz öğretmen yetiştirme kurumları olan eğitim fakülteleri ve bileşenlerine düşmektedir.

Öğretmen yetiştirme programları dahilinde yüksek kalitede bir eğitim hizmeti sağlamak genel bir ifade olmakla birlikte tüm paydaşlar tarafından kabul gören öncelikli bir amaçtır. Ancak öğretmenlerin ilk durağı olan eğitim fakültelerinde sunulan hizmet kalitesi ifadesi öne alındığında; idari yönetim ve idari personelin tutum ve davranışları, fiziki olanakların yeterliliği, öğretim üyelerinin bilgi, beceri ve tutumları, ders programlarının özellikleri, eğitim dışı faaliyetler ve son yıllarda önem kazanan kurumun dönüştürücü niteliği (Teeroovengadum, Kamalanabhan ve Seebaluck, 2016) gibi etkenleri birlikte ele almak daha kapsayıcı olmaktadır. Yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetler çeşitli boyutlarda öğretmen adayları üzerinde etkisini göstermektedir. Bu çerçevede öğretmenlik mesleğine aday yetiştiren eğitim fakültelerinde eğitim ve öğretimi tetikleyecek kaliteli bir hizmet anlayışının önemi artmaktadır.

Belirtilen görüş ve değerlendirmeler ışığında, bu çalışmada öğretmen yetiştirme görevini üstlenen eğitim fakültelerinin sağladığı hizmet kalitesi, öğretmen adaylarının algılarına göre incelenmiştir. Çalışmanın, elde edilen veri, bulgu ve sonuçlar ile eğitim fakülteleri bünyesinde sunulan hizmet kalitesi anlayışına ışık tutacağı ve hizmet kalitesi çalışmalarına yönelik alanyazına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarını çeşitli değişkenlere göre incelemektir. Çalışmada eğitim fakültelerinin hizmet kalitesi konusunda oluşan öğrenci algıları hakkında değerlendirmeler yapma ve elde edilen bulgular neticesinde eğitim fakültelerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik fayda sağlayabilecek hususları irdeleme amacı mevcuttur.

I.3. Problem ve Alt Problemler

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları;

- a) cinsiyete göre,
- b) yaşa göre,
- c) sınıf seviyesine göre,
- d) bölüme göre,
- e) anne eğitim durumuna göre,
- f) baba eğitim durumuna göre,
- g) aile aylık gelir durumuna göre

istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

I.4. Araştırmanın Önemi

Öğretmen yetiştirme, yükseköğretimin toplumsal gelişime katkı sağladığı önemli alanlardan biridir. Öğretmen adaylarının eğitimi sürecinde sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin kalitesi, geleceği şekillendirmede etkili olan öğretmenlerin gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Yükseköğretim kurumu bünyesinde yer alan eğitim, yönetim, fiziksel unsurlar gibi başlıklar altında sunulan hizmetler öğretmen adaylarını doğrudan etkilemektedir. Bu çalışma eğitim fakültelerinde hizmet kalitesine etki eden çeşitli boyutların önemine dikkat çekmektedir. Alanyazında yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçümünde ilk defa Teeroovengadum ve diğ., (2016) tarafından bir boyut olarak ele alınan yükseköğretimin dönüştürücü niteliği, bir hizmet kalitesi boyutu olarak kabul edilerek çalışma yürütülmüştür. Dönüştürücü nitelik, yükseköğretim kurumlarında öğrencilere katma değer sağlayan ve hizmetlerin kalitesini belirleyen ölçütlerden biridir (Harvey ve Green, 1993). Çalışmada yer alan anne ve baba eğitim düzeyleri değişkenlerinin alanyazında daha önce yapılan hizmet kalitesi çalışmalarında ele alındığına rastlanılmamıştır (Altıntaş, 2014; Dilşeker, 2011; Kokoç ve Ersöz, 2020). Ayrıca aile gelir

düzeyi bir değişken olarak çalışmaya ilave edilmiştir. Bu çalışma daha önce yapılan çoğu hizmet kalitesi çalışmalarından farklı olarak, katılımcıların sosyo-kültürel ve ekonomik yaşantılarına ait değişkenler ele alınarak yürütülmüştür. Bu doğrultuda öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının çeşitli boyutlarda ve çok yönlü incelendiği bu çalışmanın eğitim fakültelerinde öğretmen yetiştirme sürecine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

I.5. Araştırmanın Varsayımları

Çalışmaya katılan öğretmen adaylarından oluşan örneklem grubunun evreni temsil edici nitelikte olduğu ve katılımcıların kendilerine yöneltilen ölçek ve formda yer alan soru ve maddelere içtenlik ve doğrulukla cevap verdikleri kabul edilmiştir.

I.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma 2019 – 2020 eğitim – öğretim yılında Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencileri ve 271 öğrencinin katılımı sonucu ulaşılan bilgi ve veriler ile sınırlıdır. Çalışma, veri toplama amacı ile kullanılan Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeğinde bulunan özellikler ve Kişisel Bilgi Formunda yer alan bilgiler ile sınırlıdır.

I.7. Tanımlar

- **Hizmet:** Bir tarafın diğer tarafa genellikle sınırlı zaman diliminde sunduğu, istenilen sonuçları elde etmeye yönelik, normalde fiziksel unsurları olmayan ekonomik faaliyetlerdir (Wirtz ve Lovelock, 2016).

- **Kalite:** Kalite, bir mal veya hizmetin, müşteri ve şartlara uygunluk derecesi ve ihtiyaçları karşılama kapasitesidir (Mucuk, 2012).

- **Hizmet Kalitesi:** Bir örgütün müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçebilme yeteneğidir (Bylthe, 2001; Akt.: Demireli ve Bayraktar, 2014).

II. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde çalışmanın amacına ve problem durumuna yönelik gerekli inceleme ve açıklamaları yapmak ve bulgulara dair yorumları yapabilmek için kavramsal çerçeveye yer verilmiştir. Bölüm içeriğinde hizmet, kalite ve hizmet kalitesi kavramları ile ilgili tanımlar ve özellikleri, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve yükseköğretimde hizmet kalitesi açıklanmıştır. Bölüm sonunda çalışmanın konusu ile ilgili yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalar bulunmaktadır.

II.1. Hizmet Kavramı

İnsanların günlük yaşantısında birçok an ve alana temas ettiği kolaylıkla fark edilen hizmet sektörü yüzyıllar içinde artan bir önem kazanmış ve son dönemde bilimsel ve teknolojik gelişmelerin etkisi ile bu önem artışı hızlanmıştır. Hizmetler sağlık, eğitim, yeme-içme, ulaşım, turizm, konaklama, iletişim, bankacılık, sigortacılık, danışmanlık gibi çok geniş alanlarda faaliyet göstermektedir. Geçmişte yalnızca tarım harici faaliyetler olarak görülen hizmet kavramı (Cowell, 1984), günümüzde tarımsal faaliyetler dahil yukarıda sıralanan listeyi kapsar hale gelmiştir. Çoğu çiftçi ekim – hasat sürecinde, ilaçlama, sulama, ürün toplama gibi birçok aşamada hizmet alım yolu ile tarım işlerini devam ettirmeye başlamıştır. Kavram içeriğinin bu şekilde değişimi hizmet kavramı dahilinde yapılan faaliyetlerin, zamanla toplumsal yaşamın her köşesine nüfuz ettiğini göstermektedir. İnsanların ihtiyaçları değiştikçe ve çoğaldıkça, hizmetlere yaygın olarak başvurma gereksinimi doğal olarak benzer şekilde hareket etme eğiliminde olmaktadır.

Esasen hangi işlerin veya faaliyetlerin hangi şartlarda hizmetler kapsamında değerlendirebileceği konusunda kesin karar kılmak gibi bir durum söz konusu değildir. Dolayısıyla hizmet kavramı karmaşık bir yapıya tabidir ve hakkında belirli çizgileri olan bir tanımlama yapabilmek zordur (Bayat, Baydaş ve Atlı, 2015; Can, 2016; Çiçek ve

Doğan, 2009). Genel ifadelerle birine fayda sağlayan bir iş yapma, birinin ihtiyacını karşılama olarak tanımlanabilecek olan hizmet kavramının tanımlanma zorluğu ve hizmetlerin ne kadar yaygın olabileceğinin kabulü çerçevesinde alanyazında hizmet kavramına ait karşılaşılan bazı tanımlamalar şu şekilde sıralanabilir:

- Hizmet dokunulmaz özellikte olan, hizmeti sunan kişi ile müşteri arasında ilişki ve etkileşim anında oluşan faaliyetlerdir (Grönroos, 1996).
- Hizmet bir işi bir başkası için gerçekleştirmedir (Goestch ve Stanley, 1998).
- Hizmet bir şeyin sahiplenilmesi ile sonuçlanmayan, bir başka kişiye sunulan faydalı iş veya faaliyetlerdir (Kotler ve Armstrong, 2011).
- Hizmet herhangi bir mal edinmeksizin satın alınan yararlardır (Mucuk, 2012).
- Hizmet işler (eylemler), süreçler ve performanslardır (Wilson, Zeithaml, Bitner ve Gremler, 2016).
- Hizmet bir tarafın diğer tarafa genellikle sınırlı zaman diliminde sunduğu, istenilen sonuçları elde etmeye yönelik, normalde fiziksel unsurları olmayan ekonomik faaliyetlerdir (Wirtz ve Lovelock, 2016).

Hizmet kavramına dair yapılan tanımlar, hizmetlerin değişmesi ve yaygınlaşması ile birlikte farklılaşmaktadır. Aynı zamanda farklı hizmet alanlarına ait yapılan işlerin çeşitli özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Ancak fiziksel özelliğe sahip mal ve ürünler ile hizmet ürünleri karşılaştırma ve kıyaslama yapıldığında, hizmetlere has bazı ortak özellikler öne çıkmaktadır. Her ne kadar hizmetlerin çok farklı nitelikleri bulunsa da, özgün sayılabilecek hizmet türlerinin de genellikle hizmetin ortak özelliklerine sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda hizmetleri, fiziksel bir varlığı bulunan mallar ile karşılaştırmak, mallardan ayıran hususlara bakmak ve hizmetlere ilişkin ortak özellikler üzerinde durmak, kavramın daha anlaşılır hale gelmesine faydalı olmaktadır.

II.1.1. Hizmetler ile Malların Karşılaştırılması

Bir mal veya ürün genellikle bir hammaddenin üretim sürecinden geçmesi ile oluşur ve ağırlık, boyut, renk, şekil gibi fiziksel özelliklere sahip olur. Duyusal olarak farketmek, görmek, dokunmak, hissetmek mümkündür ve bu işlemler kolaylıkla yapılabilir. Ticari amaçla üretilen malların makine ve teknoloji yardımı ile seri üretimi, standartlaştırılması, kalite kontrolü, fiyatlandırılması, saklanması, pazarlanması gibi aşamaları basit şartlarda gerçekleştirilebilir. Hizmet sektörüne ait işlerde sunulan hizmet ürünlerinde ise bu aşamalar çok zor şartlarda yapılabilmekte veya yapılması mümkün olmamaktadır. Belirli bir alanda hizmet veren bir kişinin, hizmeti alana yani ticari anlamda müşteriye verebileceği hizmet zaman, mekan, miktar gibi şartlar ile sınırlıdır. Örneğin bir sağlık çalışanının, bir sağlık kurumunda aynı anda hizmet verebileceği hasta sayısı çok değişken değildir.

Tablo 1. Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar

Mallar	Hizmetler
• Bir şey (bir nesne) • Somut nitelikli • Heterojen (Türdeş) • Denenebilir • Sergilenebilir • Algılanması kolay • Depolanabilir • Siparişi verilebilir • Standartlaştırmak mümkün • Sahiplik transfer edilebilir • Teknoloji yoğun üretimli	• Bir faaliyet veya süreç • Soyut nitelikli • Heterojen (Türdeş) değil • Denenemez (Tecrübe edilir) • Sergilenemez • Algılanması zor • Depolanamaz • Siparişi verilemez • Standartlaştırmak mümkün değil • Sahiplik transfer edilemez • Genelde emek yoğun üretimli

Kaynak: Christian Grönroos, A service quality model and its marketing implications, (1984) ve Kasım Karahan, Hizmet Pazarlaması, (2006) ‘dan uyarlanmıştır.

Mallar ve hizmetler arasındaki farklar Tablo 1’de verilmiştir. Hizmetler ile mallar arasındaki farkları incelemek, hizmet kavramının anlaşılır hale getirmektedir. Hizmetler mallar ile karşılaştırıldığında, hizmetlerin özellikleri daha belirgin hale gelmektedir.

II.1.2. Hizmetlerin Özellikleri

Hizmet tanımlarına, hizmet alanlarında yapılan faaliyetlere bakıldığında ve hizmetler mallar ile kıyaslandığında, hizmetin kendine özgü özellikleri olduğu görülmektedir. Hizmetlere ait ortak özellikler, alanyazında kabul gören dört temel özelliğe (Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M., 1994; Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; Zeithaml, V. A. ve Bitner, M., 2003), sahihsizlik özelliği eklenerek (Öztürk, 2005) beş başlık altında toplanabilir:

- Dokunulmazlık - Soyut Olma
- Ayrılmazlık - Aynı Anda Üretim ve Tüketim
- Heterojenlik - Türdeş Olmama - Değişkenlik
- Dayanıksızlık - Stoklanamama
- Sahipsizlik

II.1.2.1. Dokunulmazlık - Soyutluk

Hizmetlerin dokunulmaz - soyut olması, hizmetlerin varlık bulmadan önce duyu organları ile bilinebilmesine manidir. Hizmetler mallar gibi herhangi bir fiziksel yapıya sahip değildir. Hizmet sunulmaya başlandığı yer ve zamanda hizmeti alan tarafından bilinmeye başlanır. Hizmetlerin, hizmet alım öncesinde, hizmet alım esnasında veya hizmet alım sonrasında herhangi bir dokunulabilir – somut özelliği oluşmamaktadır. Bu nedenle hizmetler bir mal, bir nesne veya bir ürün değil de; faaliyet, süreç, performans

veya fayda olarak görülmektedir. Hizmetlere ait özellikler arasında en belirgin olanı dokunulmazlık özelliği olarak görülmektedir (Parasuraman ve diğ., 1985).

Hizmeti alan kişinin hizmet hakkında fikir sahibi olabileceği somut özellikler, hizmetin bizzat kendine has değil de, hizmeti verene veya hizmet verilen mekana ait fiziksel özelliklere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Hizmeti alanlar hizmete özgü soyut özelliklerin yanında bu somutlaşan ve duyu organları ile algılanabilen verilerle değerlendirme yapmaları kolaylaşır. Eğitim hizmeti almak isteyen birinin, eğitim kurumunun çevresel şartlarına, binanın fiziksel yapısına, kütüphane, laboratuvar, spor salonu gibi tesislerin bulunup bulunmadığına bakması, belirtilen somut değerlendirmeyi yapabilmek adına örnek olarak gösterilebilir.

II.1.2.2. Ayrılmazlık - Aynı Anda Üretim ve Tüketim

Hizmetlerin ayrılmazlık özelliği, hizmetlerin üretildiği/sunulduğu anda hizmeti veren ile hizmeti alanın ayrılamaz olduğundan kaynaklanmaktadır. Bir malın üretilmesi anında müşteri veya tüketilmesi anında üretici aynı ortamda bulunmak zorunda değildir. Genellikle bu işlem üretici ve tüketici bir arada bulunmadan gerçekleşir. Bu durum aynı zamanda olmak zorunda da değildir. Yine genellikle üretim ve tüketim farklı zamanlarda olur. Hizmetlerin oluşması sürecinde ise bahsedilen yer ve zaman şartları bir arada olmaktadır. Hizmetlerin üretim ve tüketimi aynı zamanda olur ve bu esnada taraflar arasında bir etkileşim oluşur (Zeithaml, Bitner ve Gremler, 2013). Örneğin danışmanlık hizmetinde uzman kişinin bilgi ve beceri aktarımı gerçekleşirken, hizmeti alan kişi de bu bilgi ve becerileri aynı anda alır ve böylelikle hizmet başlamış ve bitmiş olur.

Hizmetlerin bu özelliği gereği, hizmetlerin aynı anda oluşması ve kullanılmasından kaynaklı bazı sorunlar oluşabilmektedir. Örneğin bankacılık hizmetinde işlem taleplerinin yoğun olduğu zamanlarda banka çalışanları tüm işlemlere aynı anda cevap

verememektedir. Bu durumda bankamatikler veya telefon / internet bankacılığı sorunun çözümüne yardımcı olmaktadır.

II.1.2.3. Dayanıksızlıklık - Stoklanamama

Hizmetlerin dayanıksız olması, mallar gibi depolama özelliğine sahip olmamasından ve fiziksel olarak bir varlığı olmamasından kaynaklanmaktadır. Hizmetlerin soyut olması ve üretildiği anda tüketilmesi gerektiğinden; hizmetler, hizmeti sunan tarafından daha sonra sunulmak üzere ve hizmeti alan tarafından daha sonra kullanılmak üzere saklanamaz (Özgüven, 2008). Örneğin ulaşım hizmeti sunan bir kuruluş, belirli bir gün ve saatte hizmete sunduğu seferinde bulunan bir boş koltuğa ait yolculuk hizmetini sonradan satmak üzere saklayamaz. O gün ve saatte yolculuk hizmetini alan kişi de o hizmeti sonradan kullanmak üzere stoklayamaz veya bir kısmını kullanıp, kalan kısmını sonradan kullanmak üzere saklayamaz. Bu durum hizmetlerin dayanıksız olduğunu göstermektedir.

II.1.2.4. Heterojen – Türdeş Olmama

Hizmetlerin heterojen olması, bir hizmetin belli başlı niteliklerin olmaması, herkesçe kabul edilmiş tek biçim bir durumun söz konusu olmaması demektir. Hizmetler seri üretilen mallar gibi aynı niteliklere sahip ürünler olamaz. Hizmetlerin en önemli unsuru insandır ve insan davranışları her an heterojen, değişken bir yapıya sahip olduğundan (Floh, Zauner, Koller, ve Rusch, 2014), hizmetler türdeş değildir. İnsanlar makineler gibi her zaman standart bir ürün ortaya çıkaramazlar. Farklı zamanlarda hizmetin özellikleri, insanların ilişki ve etkileşimi farklı olabilir. Böylece aynı hizmeti sunan ve hizmeti alan kişi, ortam değişmese bile, zaman değiştiğinde sunulan aynı hizmetin nitelikleri türdeş olamamaktadır. Hizmetlerin heterojenlik özelliği, hizmeti

verene, hizmeti alana, iki taraf arasında oluşan etkileşime, hizmetin sunulduğu zamana ve hizmetin olduğu çevre koşullarına göre farklılık gösterebilir (Bayat ve diğ., 2015).

II.1.2.5. Sahipsizlik

Mallar üzerinde olduğu gibi bir sahiplik, bir mülkiyet hakkı, hizmetlerde bulunmamaktadır. Hizmetlerin dokunulmaz ve dayanıksız olmaları, hizmetlerin sahipsizlik özelliğine neden olan temel etkenlerdir. Ayrıca hizmetin yaşam süresi sınırlı olduğundan (Öztürk, 2016), hizmeti alan kişinin hizmet üzerinde maddi anlamda bir sahiplik vasfı oluşmamaktadır. Hizmetler üzerinde sahip olunan tasarruf hakkı, geçici olarak kullanma veya faydalanma hakkı olarak hizmeti alanlara ait olmaktadır.

II.1.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetlere yönelik yapılan sınıflandırmalar incelendiğinde, hizmetlerin sürekli gelişmesi ve zamanın şartlarına uyum sağlaması gereği çeşitlendiği görülmektedir. Hizmetlerin sınıflandırılması, hedeflerine göre, kar amaç durumuna göre, üretim teknolojisi durumuna göre, pazarlama ve hizmet sağlayıcısına göre sınıflandırılması gibi birçok şekilde yapılmıştır (Bayat ve diğ., 2015). Hizmet sınıflandırmaları arasında eğitim hizmetlerine uygun olduğu görülen çalışma, Lovelock ve Wirtz (2011)'in hizmet süreçlerine göre yaptığı sınıflandırmadır. Araştırmacıların yaptığı sınıflandırma, hizmetin doğrudan alıcısının kim veya ne olduğu ve hizmet sürecinde ele alınan işlem konusunun ne olduğu ile ilgili yapılmıştır. Bu modele göre, hizmetlerde işlem sürecine dahil olan konu insan, fiziksel varlıklar veya bilgi olabilir ve işlemlerin doğal yapısı soyut veya somut olabilir. Lovelock ve Wirtz (2011)'in sınıflandırmasında eğitim hizmetleri, doğrudan insan zihnine yönelik yapılan soyut hizmetler arasında yerini almaktadır. Lovelock ve Wirtz (2011)'e ait hizmetlerin sınıflandırması Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetlerin Doğası	<i>Hizmetin doğrudan alıcısı kim veya nedir?</i>	
	İnsanlar	Mallar (Fiziksel Varlıklar)
Somut Eylemler	İnsan İşlemli / İnsan Süreçli (Doğrudan İnsan Bedenine Yönelik Hizmetler): • Seyahat ve Konaklama • Sağlık	Varlık İşlemli (Doğrudan Fiziksel Varlıklara Yönelik Hizmetler): • Yük Taşımacılığı, Tamir ve Bakım • Çamaşır ve Kuru Temizleme
Soyut Eylemler	Zihin Uyarıcı (Doğrudan İnsan Zihnine Yönelik Hizmetler): • Eğitim • Reklamcılık / Halkla İlişkiler • Psikolojik Danışmanlık	Bilgi İşlem (Doğrudan Soyut Varlıklara Yönelik Hizmetler): • Muhasabecilik • Bankacılık • Hukuk Danışmanlığı

Kaynak: Christopher Lovelock ve Jochen Wirtz (2011), Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th ed., Pearson Global Edition.

II.2. Kalite Kavramı

Kalite kavramı, hizmet kavramında olduğu gibi, tanımlanması zor ve çok yönlü bir yapıya sahiptir. Bir şeyin niteliğinin iyi, benzerlerine göre üstün vasıfta olması kalite kavramını birkaç özet kelime ile ifade edebilir. Ancak kalite kavramının içeriği ve ifade ettikleri kişiye özel olarak değişkendir. Pirsig (1974; Akt.: Mishra, 2007), çelişkili bir ifade olduğunu belirterek, kaliteyi kişinin bildiğini sandığı ancak henüz bilmediği şey olarak ifade etmiştir. Kalite bilinen şeyler olarak düşünüldüğünde, henüz bilinmeyenlerin daha çok kalite ile aidiyet içinde olduğu; henüz bilinmeyenlerin esas kaliteli olanın nitelikleri

olduğu bilinmemektedir. Anlaşılabileceği üzere kalite kavramına ait net bir tanımlama yapılabilmesi neredeyse imkansızdır (Bogue ve Hall, 2003; Bogue ve Saunders, 1992; Harvey ve Green, 1993; Pirsig, 1974; Tang ve Wu, 2010; Winn ve Cameron, 1998; Akt.: Gök, 2017). Bu koşul ile birlikte, kaliteye yönelik çalışmaları ile öne çıkmış araştırmacılara göre kalite ile ilgili görüşleri ve tanımlamaları şu şekildedir:

- Deming’e göre kalite, üretilen ürün ve performansın belirli özelliklere uygunluğu ve müşterinin ürün veya hizmet hakkında yargısıdır (Okumuş ve Duygun, 2008).
- Juran’a göre kalite, ürünün kullanım uygunluğudur (Arıkboğa, 2003).
- Feigenbaum’a göre kalite, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin ekonomik şekilde karşılanmasıdır (Halis, 2004).
- Crosby’e göre kalite, ürünün şartlara uygun olmasıdır (Markoviç, 2006).
- Taguchi’ye göre kalite üretim aşamasından önce tasarım sürecinde başlar, kalite tasarım sürecine uygunluktur (Saat, 2000).
- Imai’nin kaizen felsefesine göre kalite, standartları belirleme ve üretime katılan herkes tarafından sürekli geliştirme faaliyetleri ile sağlanır. İnsan kalitesine yoğunlaşılmalıdır ve bu da eğitimle başlar, eğitimle biter (Prosic, 2011).
- Shingo’ya göre kalite üretim sürecinde oluşabilecek kusurların önlenmesidir (Zerenler ve Karaboğa, 2014).

Geçtiğimiz yüzyılda kalite çalışmalarını yönlendiren araştırmacıların yanında, kalite kavramı hakkında alanyazında karşılaşılan bazı tanımlamalar şu şekilde sıralanabilir:

- Kalite, müşteri beklentilerine en verimli şekilde cevap verecek yolun keşfedilmesidir (Stanton, Etzel ve Walker, 1994).
- Kalite, uzun vadeli bir süreçtir, ürünlerde kusursuzluğu hedefleyen sistematik bir yaklaşımdır (Doğan, 2002).

- Kalite, bir mal veya hizmetin, müşteri ve şartlara uygunluk derecesi ve ihtiyaçları karşılama kapasitesidir (Mucuk, 2012).
- Kalite, tüketicinin mal veya hizmete ait mükemmellik ve üstünlük vasıflarını değerlendirmesidir (Zeithaml ve diğ., 2013)
- Kalite tüketiciye göre pahalı, lüks, nadir bulunan, üstün nitelikli, dayanıklı; işletme ve kurumlara göre standartlara uygunluk anlamında kullanılmaktadır (Kayral, 2014; Akt.: Can, 2016).
- Kalite, mal veya hizmetlerin ihtiyaçları karşılama nitelikleri ile kusurlardan uzak ve mükemmel seviyede, tüketici, kullanım, şartlar ve amaca uygunluk, tüketicileri memnun eden özellikler şeklinde tanımlanabilir (Hoyle, 2007; Akt.: Savaş ve Kesmez, 2014).

Kalite hakkında tanımlara bakıldığında, kalitenin mal veya hizmete göre, tüketici veya hizmet alıcısına göre ve işletme veya kurum yöneticilerine göre olmak üzere üç farklı bakış açısından tanımlandığı görülmektedir. Bu çerçevede kalite, ürün odaklı olarak ele alındığında, üstün özellikleri olandır ancak bakan kişinin gözüne göre değişir. Gönül neyi beğenir ise o kalitelidir (Savaş ve Kesmez, 2014). Tüketici gözüyle kalite, ihtiyaç ve beklentilerinin bütünüyle karşılanabilme seviyesidir. Son olarak yöneticiler açısından kalite, belirli şartlara uygunluk anlamına gelmektedir. Kaliteyi elde etmek için hatasızlık ve mükemmellik önemli olgulardır.

Ayrıca kalite kavramının önem kazanmasında daha çok ürün kalitesi ile müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin etkili olduğu görülmektedir. Ancak hizmet veren kurum ve kuruluşların kaliteye yönelik çalışmalarının artması kalitenin farklı açılardan ele alınması gerektiğini göstermektedir. Bu çerçevede soyut özellikleri ile öne çıkan hizmetlerin kalitesine dair yaklaşımların kalite tanımlamalarına yön verdiği söylenebilir.

Örneğin eğitim hizmetlerinin kalitesi kapsamında, Harvey ve Green (1993), kalite kavramını istisnai (ayrıcalıklı), mükemmellik (veya süreklilik), amaca uygunluk, dönüştürücü ve paranın karşılığı değer olarak kalite olmak üzere beş farklı şekilde gruplandırarak, yükseköğretimde kalitenin tanımlanabileceğini belirtmiştir.

Kalitenin bu özet kelimelerle ifade edilmesine müteakiben kalitenin boyutları ile kavram hakkında bütünsel bir perspektif elde edilebilir. Kalitenin boyutlarını ele alan ve alanyazında çoğunlukla karşılaşılan çalışmalardan biri Garvin (1998)'e ait çalışmadır. Garvin (1998), kalite kavramını performans, özellikler, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet verme yeteneği, estetik ve algılanan kalite olarak sekiz boyutta incelemiştir (Karakaya, Kılıç ve Uçar, 2016). Yazar tarafından kalite kavramı kapsamında belirtilen bu sekiz unsurun daha çok somut ürünlerde geçerli olduğu söylenebilir. Kendine has yapısı ile farklılık arz eden yükseköğretimde hizmet kavramı ve hizmet kalitesi bağlamında farklı boyutların varlığı söz konusudur.

II.3. Hizmet Kalitesi ve Ölçülmesi

Hizmet ve kalite kavramlarının karmaşıklığı sonucu hizmet kalitesi kavramı ve hizmet kalitesinin ölçülmesi de kolaylıkla şekillendirilebilecek bir omurga yapısına sahip değildir. Öncelikle hizmet sektörünün insan hayatında çok geniş bir alana yayılmış olması, kaliteli bir hizmet beklentisi anlayışının sürekliliğini öne çıkarmaktadır. Ancak hizmetlerden beklenen bu kalite beklentisi her insanda farklı niteliklere sahip olabileceğinden hizmet kalitesinin ölçülmesi, bünyesinde taşıdığı bu değişken ve çeşitli boyutları beraberinde getirmektedir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi elle tutulur ürünlerin kalitesinin belirlenmesinden oldukça zordur (Parasuraman ve diğ., 1985) ve standartlaşmış değerlendirme kriterleri ile ölçülmesi mümkün görülmemektedir. Özellikle hizmetlerin ağırlık, hacim, şekil, boyut, renk gibi fiziksel özelliklerden yoksun olması ve hizmetlerin

genellikle uzun süreli bir ömrünün olmaması, kalite değerlendirmesinin daha güç bir hal almasına neden olmaktadır. Mevcut güçlüklerle rağmen ölçülemeyen hizmetlerin iyileştirilmesi varsayımlara dayalı olacağından (Quinn, Lemay, Larsen ve Johnson, 2009), hizmet sektöründe kalitenin sağlanması ve ölçülmesi gereklidir.

Hizmet kalitesinin ölçülmesi için 1980’li yıllardan itibaren çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Müşteri konumunda olan hizmet alıcılarının hizmetlerden ne bekledikleri ve hizmet sonrası ne algıladıkları, hizmet kalitesi ölçümü model çalışmalarının temelini oluşturmuştur. Halen çalışmalarda geçerli olduğu görülen ilk görüşe göre hizmeti alanların beklentilerini karşıladığı ve hatta geçebildiği zaman kaliteli hizmet oluşmaktadır (Grönross, 1984; Moss, 2007; Parasuraman ve diğ., 1985; Wang ve Shieh, 2006; Akt.: Can, 2016). Başka bir deyişle hizmet kalitesi müşterilerin bekledikleri ile karşılaştıkları durum arasında oluşan farklardır. Oluşan fark ne kadar az ise veya müşterilerin hizmet kalitesi algıları, beklentilerinden ne kadar fazla ise hizmet o denli kalitelidir. Bir diğer bakış açısı ile hizmet kalitesinin daha çok hizmetlerin sunulma performanslarının ölçülmesi sonucu değerlendirilmesi gerektiği savunulmaktadır (Cronin ve Taylor, 1992; Abdullah, 2006). Nitekim hizmet kalitesinin değerlendirilmesi kişiden kişiye değişmektedir.

Hizmetin kalitesinin daha çok hizmeti sunan değil de, hizmeti alan kişi veya kurum tarafından belirlendiği görülmektedir. Hizmetlere dair beklentiler ve hizmet sonrası oluşan algılar bu aşamada önemli rol oynamaktadır. Aynı zamanda hizmetin sunulma anında ortaya çıkan ve her seferinde aynı koşullarda gerçekleşemeyen performans önde gelen bir diğer etmendir. Bu noktada hizmetin kaliteli olarak kabulünde, hizmeti sunan kişinin etkileşim anında sergilediği beceri önemlidir (Karahan, 2006). Dolayısı ile hizmet kalitesinin farklı zamanlarda farklı şekilde kabul edilmesi olağandır.

Bu bilgiler doğrultusunda hizmet kalitesi ve ölçülmesi amacıyla birçok çalışma yapılmıştır. Bu modeller ve ölçme aracı geliştirme çalışmalarından bazıları şu şekilde sıralanabilir:

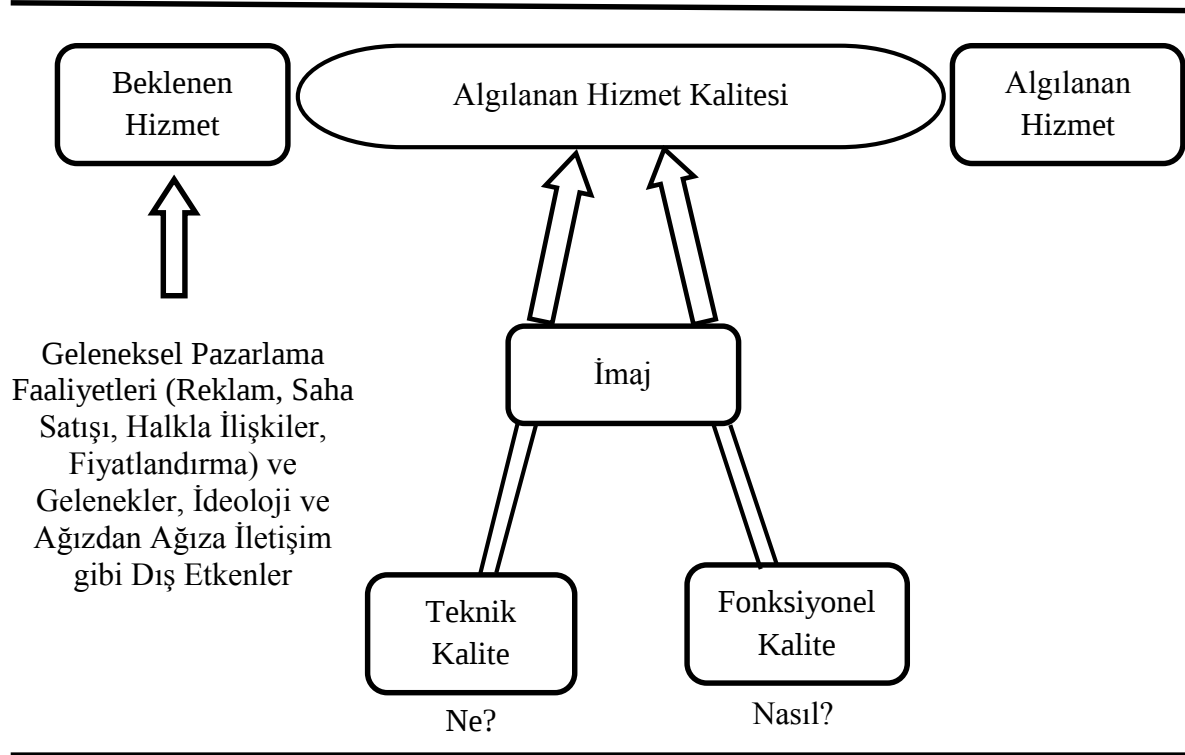
- Sasser, Olsen ve Wyckoff (1978)'un Hizmet Kalitesi Modeli
- Lehtinen ve Lehtinen (1982)'in Hizmet Kalitesi Modeli
- Grönross (1984)'un Toplam Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli
- Kano, Seraku, Takahashi ve Tsuji (1984)'nin Kano Modeli
- Parasuraman ve diğ. (1985)'nin SERVQUAL Modeli
- Gummenson (1987)'un 4Q Hizmet Kalitesi Modeli
- Stewart ve Walsh (1989)'un Hizmet Kalitesi Modeli
- Normann (1991)'ın İyi – Kötü Halkalar Modeli
- Cronin ve Taylor (1992)'ın SERPERF Modeli

Hizmet kalitesi ölçümünde alanyazında daha çok kullanıldığı görülen model ve ölçekler hakkında kısa bilgi ve açıklamalar sonraki kısımlarda yer almaktadır.

II.3.1. Grönross Hizmet Kalitesi Modeli

Grönross (1984), hizmet kalitesi ölçümünde beklenti – algı farkını esas alan bir model geliştirmiştir. Hizmet kalitesi algısının oluşmasında hizmeti sağlayan kişi veya kurum imajı, teknik ve fonksiyonel kalite önemli görülmüştür. Bu üç faktör hizmet kalitesinin üç boyutu olarak tanımlanmıştır. Modelde müşterilerin hizmete dair ne aldıklarının karşılığı olarak teknik kalite, hizmeti nasıl aldıklarının karşılığı olarak fonksiyonel kalite olarak ele alınmıştır. Teknik kalite ürünün kalitesi, fonksiyonel kalite ise performansın kalitesi anlamına gelmektedir. Grönross modelinde imaj merkeze alınmıştır. Müşterilerin hizmet kalitesi algıları kişi veya kurumun imajını oluşturmaktadır. İmaj hizmet kalitesi algılarını yükseltici etkiye sahiptir. Ancak imaj olduğundan fazla

gösterildiğinde, teknik ve fonksiyonel kalite beklentileri artacak ve dolayısı ile hizmet kalitesi algı farkının artmasına sebep olarak imaja zarar verecektir. Grönross'un Hizmet Kalitesi Modeli, Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Grönross Hizmet Kalitesi Modeli

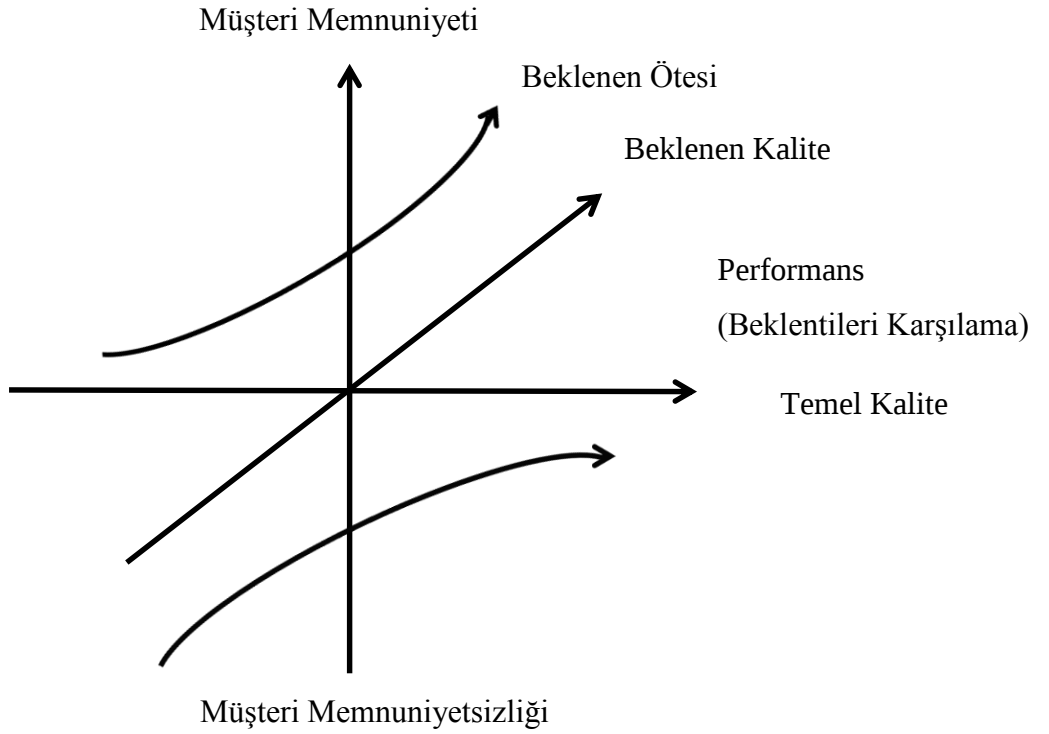
Kaynak: Christian Grönroos, A service quality model and its marketing implications, (1984).

II.3.2. Kano Hizmet Kalitesi Modeli

Kano, Seraku, Takahashi ve Tsuji (1984) tarafından geliştirilmiş olan hizmet kalitesi ölçüm modelinde, sunulan hizmetlerin kalitesi ve müşteri memnuniyeti için karşılanması gereken beklentiler bilinmelidir. Bu beklentiler doğrultusunda hizmet performansının nasıl uygulanacağı ve müşteri memnuniyetini nasıl oluşturacağı üzerinde yoğunlaşılmalıdır. Kano Modeli Şekil 2'de yer almaktadır.

Kano modeline göre müşteri beklentilerinin karşılanması üç farklı şekilde oluşabilir. Bir hizmetin asgari düzeyde sahip olması gereken özellikler temel kalite düzeyini belirlemektedir. Bu düzey bir performans sergilendiğinde memnuniyet oluşmaz

ancak sergilenmediğinde memnuniyetsizlik oluşur. Bu düzey hizmet sağlayanların asgari karşılaması gereken ihtiyaçları temsil etmektedir. İkincisi beklenen kalite düzeyidir. Beklenen kalite seviyesinde bir hizmet performansı oluştuğunda müşteri memnuniyetine yol açar. Beklentilerin karşılanması ile memnuniyet düzeyi arasında doğrusal bir ilişki vardır, ihtiyaç karşılanma düzeyi arttıkça memnuniyet artar. Son olarak, beklenen kalite ötesinde sergilenen bir hizmet performansı, müşteride bir heyecana, üstün bir memnuniyete sebep olur. Müşteri burada sunulan hizmetleri beklemediğinden, karşılanmadığında memnuniyetsizlik oluşturmaz. Böyle bir performans sergilendiğinde etkilidir.



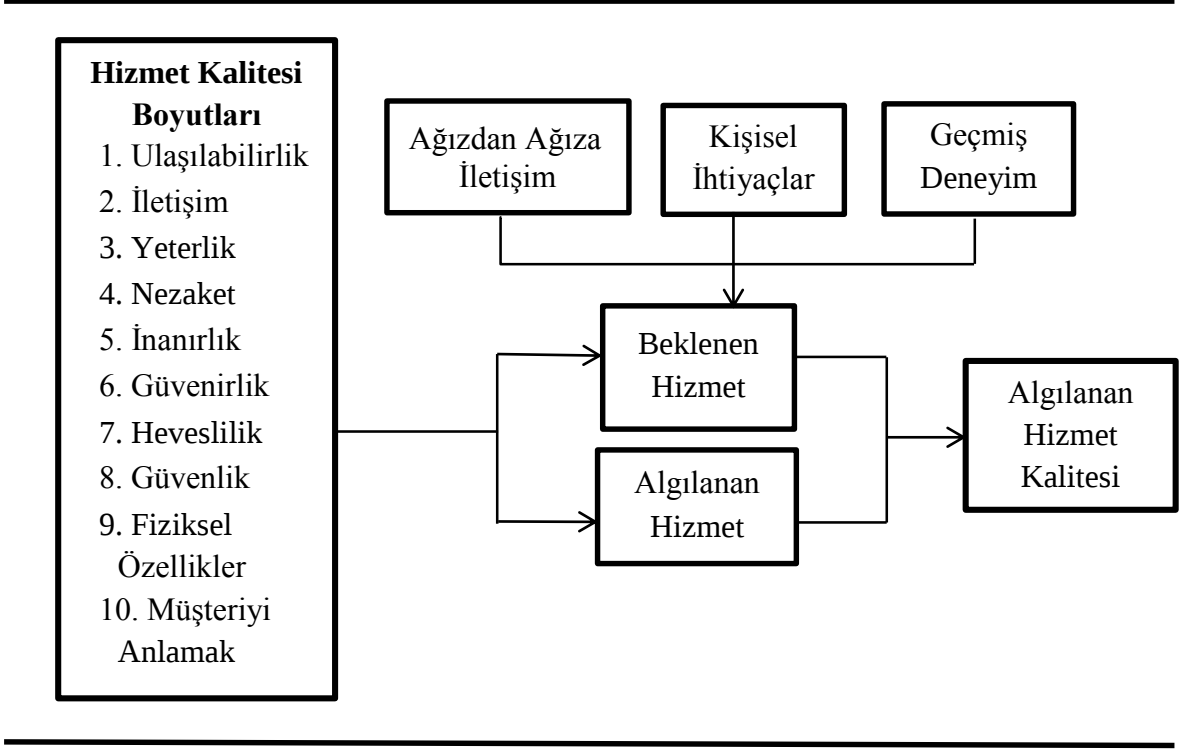
Şekil 2. Kano Modeli

Kaynak: Noriaki Kano ve diğ., (1984). Attractive Quality and Must-Be Quality.

II.3.3. SERVQUAL Modeli

Parasuraman ve diğ. (1985) hizmet kalitesini ölçmek üzere alanyazında sıklıkla başvuru alan çalışmaları, hizmeti alanların beklentileri ve algı düzeyleri arasında oluşan

fark ile açıklamak üzere temellendirmişlerdir. SERVQUAL modelinde ele alınan boyutlar Şekil 3’de verilmiştir.



Şekil 3. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Boyutları

Kaynak: A. Parsu Parasuraman ve diğ. A conceptual model of service quality and its implications for future research, (1985).

Araştırmacılar çalışmalarında geliştirdikleri Hizmet Kalitesi (SERVQUAL - Service Quality) ölçeğinde hizmet kalitesi boyutlarını ulaşılabilirlik, iletişim, yeterlik, nezaket, inanırlık, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik, fiziksel özellikler ve müşteriyi anlamak olmak üzere on faktör ile belirlemişlerdir. Beklenen hizmet kalitesine ağızdan ağıza iletişim, kişisel ihtiyaçlar ve geçmiş deneyimlerin etkisi olduğunu belirtmişlerdir. SERVQUAL hizmet kalitesi modelinde hizmeti alan açısından bakıldığında, belirlenen on faktör beklenen ve algılanan hizmet kalitesine etki etmektedir. Bu doğrultuda hizmetin sunulması sonucu bekledikleri ile algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında oluşan fark ile hizmetlere yönelik kalite algıları oluşmaktadır.

Hizmet kalitesi boyutları, araştırmacıların daha sonraki çalışmasında, üç eski boyuta (Fiziksel Özellikler, Güvenirlilik ve Heveslilik), iki yeni boyut eklenerek (Teminat ve Empati) aşağıda içeriği bulunduğu şekli ile beş boyut olarak belirlenmiştir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988):

- Fiziksel Özellikler : Fiziksel olanaklar, araç – gereç, personel görünümü
- Güvenirlilik : Vaat edilenlerin doğru ve güvenilir olarak yerine getirilmesi
- Heveslilik : Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma isteği
- Teminat : Çalışanların bilgi ve nezaketi, güven ve itimat vermeleri
- Empati : Müşterilere sunulan özen, bireysel ilgi

SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli sonucu geliştirilen 5 boyut ve 22 maddeden oluşan ölçek, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ölçülmesi amacı ile çalışmalarda kullanılmaya devam etmektedir (Can, 2016; Develi, Egeli ve Koçak, 2019; Yousapronpaiboon, 2013).

II.3.4. SERPERF Modeli

Cronin ve Taylor (1992), hizmet kalitesi ölçümünde, beklentiler yerine, daha çok performans ölçümüne ve müşteri memnuniyetine ağırlık verilmesi gerektiğini savunmuşlardır. SERVQUAL ölçeğinde yer alan 5 boyut 22 maddeyi uyarlayarak geliştirdikleri Hizmet Performans Ölçeğinin (SERPERF – Service Performance) kullanılmasının hizmet kalitesi ölçümünde daha uygun olacağını belirtmişlerdir. Bu kapsamda müşteri tatmini, satın alma niyetini, hizmet kalitesinden daha fazla etkilemektedir. Başka bir deyişle hizmetlerin kalite düzeyi her zaman beklenen seviyede olamayacağı için, memnuniyet oluşturacak seviyede olan hizmetler tercih edilebilmektedir.

II.4. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ve Ölçülmesi

Yükseköğretimde kalite anlayışı 1990'ların başından itibaren yükselişe geçmiştir (Harvey, 2006). Aynı dönemde yükseköğretimde sayısal artış yaşanması, kurumları birçok alanda değişiklik ve yenilik yapmaya yönlendirmiştir. Değişimle birlikte oluşan rekabet ortamında toplam kalite yönetimi, akreditasyon, kalite güvence sistemi, kurumsal değerlendirme gibi başlıklar altında kalite artırma çalışmaları önem kazanmıştır. Bu bağlamda yükseköğretim kurumlarında sunulan eğitim, akademik, idari, destek vb. hizmetlerden en üst düzeyde verim alınmaya çalışılmaktadır. Aynı amaç doğrultusunda yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlerin kalitesi ve ölçülmesi ön plana çıkmaktadır.

Yükseköğretim kapsamında hizmetler, hizmetlerin ortak özelliklerine sahip olduğu gibi birçok değişkene göre farklılık gösterebilmektedir. Yükseköğretim kurumlarının kendine has kuruluş şekilleri ve misyonları vardır. Bu ortam hizmet kalitesi açısından benzersizdir; yönetim ve destek hizmetleri, tipik kar amaçlı işletmelerin hizmet verme şekillerine benzer iken, akademik ve eğitim ile ilgili alanlar tamamen farklıdır (Quinn ve diğ., 2009). Bu durum hizmet kalitesi ölçümünü bir nebze daha zor hale getirmektedir. Bu zorluklar arasında öncelikle yükseköğretimde müşteri konumunda olan paydaşların kim olduğunu belirlemek, hizmet kalitesini ölçmek ve geliştirmek adına atılması gereken ilk adımdır. Yükseköğretim farklı paydaşlara sahip yapısı ile diğer hizmet veren kurum kuruluşlardan ayrılmaktadır.

II.4.1. Yükseköğretimde Paydaşlar

Hizmet kalitesi, kar amacı güden hizmetlerde müşteri ihtiyaçlarına göre yönetilir. Ancak yükseköğretimin doğası gereği hizmet alıcısı konumunda olan kitlenin belli olmaması, hizmetlere yönelik kalite artırma ve ölçüm çalışmalarını zorlaştırmaktadır

(Quinn ve diğ, 2009). Öğrenciler, öğretim elemanları, veliler, idari yöneticiler ve personel, sanayi kuruluşları, toplum, kamu kuruluşları ve hatta hükümetler / devlet yükseköğretimde sunulan hizmetleri alan paydaşlar olarak görülebilmektedir. Yükseköğretimde hizmet kalitesi tüm paydaşların ihtiyaçları ve memnuniyeti doğrultusunda şekillenmek durumundadır. Karmaşıklığa esas neden olan nokta burasıdır. Hizmet alıcısı olan grupların ortak beklentileri aynı anda belirlenememektedir. Örneğin yükseköğretim kurumlarında yemek, barınma gibi hizmetler öğrenciler için son derece önemli iken, sanayi kuruluşları için hiç dikkate alınmayacak hizmetler olabilir (Çavdar, 2009).

Her ne kadar yükseköğretimde hizmet alıcıları net değilse de, birincil olarak öğrenciler kabul edilmektedir (Ushantha ve Kumara, 2016). Watty (2006), yükseköğretimde kalite hakkında en doğru bilginin öğrenciler veya öğretim elemanlarından elde edileceğine işaret etmektedir. Başka bir bakış açına göre öğrenciler, diğer ekonomik amaçlı hizmetlerde bulunan müşteriler gibi ihtiyaçlarını tam olarak bilemeyeceklerinden, müşteri olarak kabul edilmemektedir. Furedi, Harvey, Green, Barnet, Greatrix gibi kimi araştırmacılar bu görüşte olanlar arasındadır (Öner, 2019).

Owlia ve Aspinwall (1996), yükseköğretimde kalite unsurlarını belirledikleri çalışmalarında, öğrencileri, akademik personeli ve çalışanları yükseköğretimde müşteri olarak görmüşlerdir. Müşteri kavramı daha çok ekonomik bir anlam içerdiğinden, bu çalışmada yükseköğretim bünyesinde yer alan gruplar için müşteri kavramı yerine, paydaş kavramı kullanılmıştır. Owlia ve Aspinwall (1996)'ın çalışması, hizmet kalitesi ölçümlerinde kullanılan model ve ölçeklerde yer alan hizmet kalitesi boyutlarını genel hatları ile kapsamaktadır. Araştırmacıların geliştirdiği yükseköğretimde kalite unsurlarının neler olduğu ve hangi paydaş grubuna hitap ettiği Tablo 3'te yer almaktadır. Görüldüğü gibi öğrenciler yükseköğretim kalite unsurlarının her aşamasında etkilenen durumundadır.

Yükseköğretimde hizmet kalitesi değerlendirmesi yapılırken en fazla dikkate alınması gereken hizmet alıcısı paydaş grubunun öğrenciler olduğu söylenebilir.

Tablo 3. Yükseköğretimde Kalite Unsurları ve Paydaşlar

	<i>Yükseköğretimde Kalite Unsurları</i>	<i>Paydaşlar</i>
<i>Somut Unsurlar</i>	Yeterli donanım / tesis	Öğrenciler
	Modern donanım / tesis	
	Ulaşım Kolaylığı	Akademik Personel
	Güzel görünümlü çevre	
	Destek hizmetleri (Barınma, spor...)	
<i>Yeterlilik</i>	Yeterli (akademik) personel	Öğrenciler
	Teorik bilgi ve nitelik	
	Pratik Bilgi	
	Güncellik	
	Öğretim becerisi, iletişim	
<i>Tutum</i>	Öğrencilerin ihtiyaçlarını anlama	Öğrenciler
	Yardıma isteklilik	
	Rehberlik ve danışmanlık	
	Bireysel ilgi, duygusal destek ve nezaket	
<i>İçerik</i>	Öğretim programının öğrencilerin gelecekteki işleri ile uygunluğu	Öğrenciler
	Geçerlilik	Akademik Personel
	Temel bilgi ve beceri kapsayıcılığı	
	Bilgisayar (teknoloji) kullanımı	Çalışanlar
	İletişim becerisi ve takım çalışması	
	Bilgilerin esnekliği, disiplinler arası oluşu	
<i>Sunum</i>	Etkili sunum	Öğrenciler
	Sıraya, zamana uygunluk	
	Tutarlılık	
	Sınavların tarafsızlığı	
	Öğrenci geribildirim	
	Öğrencileri cesaretlendirme	
<i>Güvenilirlik</i>	Güvenilirlik	Öğrenciler
	Geçerli ödül verme	Akademik Personel
	Sözünde durma, hedeflere ulaşma	
	Şikâyetleri değerlendirme, problemleri çözme	Çalışanlar

Kaynak: Mohammad. S. Owlia ve Elaine M. Aspinwall, A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education, (1996).

II.4.2. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Ölçekler

Hizmet kalitesini ölçmek üzere kullanılan SERVQUAL, SERPERF gibi modellerin, daha çok ekonomik temelli hizmet alanlarına uygun olduğu kanaati ile birlikte eğitim alanında da kullanıldığı görülmektedir. O'Neill ve Palmer (2004)'a göre yükseköğretimde hizmet kalitesi, öğrencilerin bekledikleri ve algıladıkları arasında oluşan farktır. Hill (1995; Akt.: Jelena, 2010) ise öğrencilerin deneyimleri sonucu algıladıkları hizmet kalitesinin, beklediklerinden daha istikrarlı olduğunu belirtmektedir. Beklenti – algı farkı ve performans ölçümü üzerine şekillenen iki temel hizmet kalitesi ölçüm yöntemi arasındaki tartışmaya ek olarak yükseköğretimin kendine özgü özellikleri diğer hizmet sağlayıcı kurum ve kuruluşlardan farklı olarak ele alınması gereken boyutların incelenmesini gerektirmektedir. Eğitim sektörünün ve özellikle yükseköğretimin farklı yapısı sonucu yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesini ölçme amacı ile çeşitli modeller geliştirilmiştir.

Aşağıda yer alan birkaç örnek ölçek gibi yükseköğretim özelliklerini dikkate alan birçok hizmet kalitesi ölçeği geliştirilmiştir. Yükseköğretim hizmet kalitesi ölçeklerinin bazılarında kullanılan boyutlar Tablo 4' te gösterilmiştir.

Tablo 4. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeklerinde Kullanılan Boyutlar

<i>Ölçek Adı</i>	<i>Boyutlar</i>	<i>Yazar</i>
<i>HEdPERF</i> <i>Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği</i>	Akademik yönler Akademik olmayan yönler İtibar Erişim Program konuları Anlayış	Abdullah (2006)
<i>Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği</i>	Öğretim Elemanları Danışmanlık Yönetim Kaynaklar Bilgisayar olanakları Dersler ve ders programları	Şahin (2009)

Ölçek Adı	Boyutlar	Yazar
<i>PHEd</i> <i>Performansa Dayalı</i> <i>Yükseköğretim Hizmet</i> <i>Kalitesi Ölçeği</i>	Güvenirlilik Etkinlik Yetenek Verimlilik Yeterlilikler Güvence Olağandışı durum yönetimi Dönem ve ders izlencesi	Sultan ve Wong (2010)
<i>HiEdQUAL</i> <i>Yükseköğretimde Hizmet</i> <i>Kalitesi Ölçeği</i>	Öğretim ve ders içeriği İdari hizmetler Akademik tesisler Kampüs altyapısı Destek hizmetleri	Annamdevula ve Bellamkonda (2012)
<i>HEDQUAL</i> <i>Yüksek Lisans Hizmet</i> <i>Kalitesi Ölçeği</i>	Akademik kalite İdari hizmet kalitesi Kütüphane hizmet kalitesi Kariyer olanakları sağlama kalitesi Destek hizmetlerinin kalitesi	İçli ve Anıl (2016)
<i>HESQUAL</i> <i>Yükseköğretim Hizmet</i> <i>Kalitesi Ölçeği</i>	İdari yönetim kalitesi Fiziki olanakların kalitesi Eğitim kalitesi Destek hizmetlerinin kalitesi Dönüştürücü nitelik	Teeroovengadum, Kamalanabhan ve Seebaluck (2016)

Eğitim hizmetlerinde kalite ölçümü ile ilgili ilk çalışma yapanlardan Holdford ve Reinders (2001), eczacılık eğitim sürecini değerlendirmeye çalışmış ve Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeğini geliştirmişlerdir. Abdullah (2006) tarafından daha kapsamlı ve performans temelli Yükseköğretimde Performans Ölçeği (HEdPERF) geliştirilmiş ve Bektaş ve Ulutürk Akman (2013) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. HEdPERF ölçeğinin alanyazında çok kullanıldığı görülmektedir. Ölçek, akademik unsurların yanında, akademik olmayan unsurlar dahil edilerek öğrencilerin tecrübe ettiği hizmetleri tümü ile kapsayacak şekilde hazırlanmıştır. Hizmet kalitesi ölçümüne yönelik hazırlanan bir diğer ölçek, Hacettepe Üniversitesinde çalışması ile Şahin (2009)'ın geliştirdiği Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeğidir. Yine performans ölçümüne göre hazırlanan bir başka

ölçek Sultan ve Wong (2010) tarafından geliştirilen (PHEd), Performansa Dayalı Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeğidir. Bu konuda hazırlanan bir başka ölçek Annamdevula ve Bellamkonda (2012)'nin geliştirdiği Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi (HiEdQUAL) Ölçeğidir.

Bu çalışmada kullanılan ve dönüştürücü niteliğin yükseköğretim hizmet kalitesi boyutlarına ilave edildiği Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL) Teeroovengadum ve diğ., (2016) tarafından geliştirilmiştir. Öğrencilerin kişisel gelişimlerinde etkili olan üniversitenin dönüştürücü niteliğini kapsayan HESQUAL, Yılmaz (2019) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. HESQUAL ölçeği hakkında detaylı bilgi yöntem bölümünde verilecektir.

II.5. İlgili Çalışmalar

Bu kısımda yükseköğretimde hizmet kalitesi ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan çalışmalar yer almaktadır.

II.5.1. Yurt İçinde Yapılan Çalışmalar

Özgül ve Devedakan (2005), Dokuz Eylül ve Ege Üniversitelerinde öğrencilerin hizmet kalitesine dair beklentileri ve algıları hakkında bir çalışma yapmışlardır. Çalışma 160 öğrencinin katılımı ile SERVQUAL ölçeği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmacılar öğrencilerin bekledikleri ile algıladıkları düzeyler arasında değişkenler açısından farklılıklar tespit etmişlerdir. Çalışmanın sonuçları arasında, ölçeğin güven ve güvenilirlik alt boyutları öğrenciler tarafından önemli; fiziksel özellikler ile duyarlılık alt boyutları ise daha önemsiz boyutlar olarak görüldüğü yer almaktadır. Araştırmada ayrıca öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının, öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı tespit edilmiştir.

Gürbüz ve Ergülen (2006), Niğde Üniversitesi'nin hizmet kalitesi hakkında Niğde ilinde yaşayan halka uyguladıkları bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada Grönroos tarafından geliştirilen modelden faydalanılarak toplumun yükseköğretim hizmet kalitesine yönelik değerlendirmeleri araştırılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, Niğde halkının üniversitede sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik değerlendirme konusunda yeterli yorum yapamadıkları belirtilmiştir. Ayrıca Niğde halkı üniversite hizmetlerinin - araştırmacıların beklediklerinin aksine - en çok ekonomik hayatlarını değil, sosyal ve kültürel hayatlarını olumlu yönde etkilediğini düşünmektedir.

Güzel (2006), hazırladığı doktora tezinde turizm eğitime yönelik öğrenci beklentilerini, öğrencilerin beklentileri arasında önemli olarak gördükleri hizmet kalitesi boyutlarını araştırmıştır. Çalışma SERVQUAL ölçeği kullanılarak Ankara ilinde bulunan üç üniversitenin ilgili bölümlerinde öğrenim gören 187 öğrenci ile yürütülmüştür. Çalışmaya katılan öğrenciler, fiziksel görünüm boyutunu en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak görmektedir. Çalışma sonuçlarında üniversitelerin, öğrenci hizmet kalitesi beklentilerini karşılamakta yetersiz olduğu belirtilmiştir.

Bayrak'ın (2007), hazırladığı doktora tezinde devlet ve vakıf üniversitesi öğrencilerinin hizmet kalitesi algıları ve beklentilerinin belirlenmesi ve karşılaştırılmasına yönelik bir araştırma yapmıştır. Araştırma 14 üniversiteden 1228 öğrencinin katılımı ile araştırmacının SERVQUAL ölçeğini temel alarak geliştirdiği ölçek uygulanarak yürütülmüştür. Katılımcıların yükseköğretim hizmet kalitesi beklentileri devlet ve vakıf üniversitesi öğrencisi olması açısından benzerlik göstermiş fakat devlet üniversitelerinde öğrenim gören öğrenciler ile vakıf üniversitelerinde öğrenim gören öğrencilerin algıları farklılaşmıştır. Vakıf üniversitelerinde öğrenim gören katılımcıların algıları daha yüksek düzeyde oluşmuştur.

Okumuş ve Duygun (2008) tarafından yükseköğretim öğrencilerinin hizmet kalitesi algıları ve memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmalarını SERVQUAL boyutlarını eğitim hizmetlerine uyarlayarak hazırladıkları ölçeği, Anadolu Üniversitesi açıköğretim sisteminde kayıtlı 311 öğrenciye uygulayarak tamamlamışlardır. Çalışma sonuçlarında öğrencilerin hizmetlerin kalitesine yönelik algıları ile memnuniyet seviyeleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu belirtilmiştir.

Çavdar (2009), yükseköğretim öğrencilerinin hizmet kalitesi unsurlarını önem açısından değerlendirmelerini ortaya çıkarmak üzere bir araştırma yapmıştır. Araştırmada Gazi Üniversitesinden 697 öğrencinin katılımı ile Owlia ve Aspinwall (1996)'un belirlediği yükseköğretim hizmet kalitesine etki eden özellikler değerlendirilmiştir. Çalışmada katılımcıların belirtilen kalite unsurlarını tamamen önemli olarak değerlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada ayrıca akademik personel niteliklerini kapsayan yeterlilik unsuru, katılımcılar tarafından iyi düzeyde belirtilmiş; tutum unsuru ise yetersiz düzeyde bulunmuştur.

Şahin (2009), eğitim fakültelerinde sunulan hizmet kalitesini öğrencilerin memnuniyet derecelerini inceleyerek değerlendirilmek üzere bir araştırma yapmıştır. Araştırma, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinden 870 öğrencinin katılımı ile araştırmacının geliştirdiği bir ölçek, ardışık üç eğitim-öğretim yılı uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmada katılımcıların memnuniyet düzeyleri yıllara oranla artmasına karşın, hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeyleri yüksek, memnuniyet düzeyleri düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin öğretim elemanları, danışmanlık ve ders programlarına ilişkin memnuniyetleri orta seviyede; yönetim, kaynaklar ve bilgisayar olanaklarına ait memnuniyet düzeyleri oldukça düşük seviyede belirlenmiştir.

Dursun (2011), hazırladığı doktora tez çalışmasında uzaktan eğitim hizmet kalitesine yönelik yükseköğretim öğrencilerinin beklenti ve algılarını araştırmıştır. Çalışma SERVQUAL ölçeği uygulanarak 5 üniversiteden 463 öğrencinin katılımı ile yürütülmüştür. Çeşitli değişkenlere göre ölçeğin boyutları incelenmiş, çalışma sonunda genel olarak katılımcıların algı düzeyleri, beklentilerinden düşük seviyede bulunmuştur.

Türeli ve Aytar (2014) tarafından yapılan çalışmada yükseköğretimde eğitim hizmet kalitesine dair öğrencilerin beklenti ve algıları incelenmiştir. Araştırmaya Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören 246 öğrenci katılmış ve SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Çalışma bulgularında öğrencilerin cinsiyet, bölüm ve öğrenim gideri değişkenlerine göre algıladıkları hizmet kalitesinin, beklentilerinden düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Seyfullayev (2015), yüksek lisans tez çalışmasında yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir araştırma yapmıştır. Çalışmasını 2 kamu ve 2 vakıf üniversitesinden 400 öğrenciye Dilşeker (2011)'in hazırladığı ölçeği kullanarak tamamlamıştır. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında kamu-vakıf üniversitesi öğrencisi olması açısından bir farklılık oluşmamıştır. Ancak kamu ve vakıf üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet, sadakat, imaj ve tavsiye etme seviyeleri dolaylı olarak yüksek bulunmuştur.

Yokuş, Ayçiçek ve Yanpar Yelken (2016) tarafından yükseköğretimde öğrenci hizmet kalitesi algısı ve kurumsal aidiyet düzeyi incelenmiştir. Çalışma Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinden oluşan 364 katılımcı ile HEDPERF ölçeğinin Türkçe uyarlaması uygulanarak yürütülmüştür. Araştırmacılar geliştirdikleri bir anket formu ile kurumsal aidiyet düzeyini ölçerek çalışmalarını tamamlamışlardır. Hizmet kalitesi algısı cinsiyet değişkeni hariç farklılaşmış, kurumsal aidiyet konusunda bölümlere

göre farklı bulgular elde edilmiştir. Öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının bölüm, sınıf düzeyi, derse devam durumu değişkenlerine göre farklılaştığı görülmüştür. Çalışmanın bir başka sonucuna göre öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, kurumsal aidiyet düzeylerini etkilemektedir.

Can (2016), kütüphanelerin hizmet kalitesini ölçmeye yönelik Uşak Üniversitesinde bulunan kütüphanede bir çalışma yapmıştır. Çalışma 400 üniversite öğrencisine SERVQUAL ölçeği uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda katılımcılar, genel olarak kütüphanede sunulan hizmet kalitesinin beklentilerinin altında olduğunu ve kütüphaneye ait fiziksel şartların yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Güven ve heveslilik boyutunda öğrencilerin hizmet kalite algısı yüksek seviyede bulunmuştur.

Yarar (2017), yüksek lisans tez çalışmasında öğretmen adayı öğrencilerin yükseköğretim hizmet kalitesi algılarını incelemiştir. Çalışma, araştırmacının Türkçe'ye uyarladığı bir hizmet kalitesi ölçüm aracının Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinden 882 katılımcıya uygulanması ile yürütülmüştür. Çalışmada öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında cinsiyete göre bir farklılaşma oluşmamış, sınıf seviyesine göre bir farklılaşma oluşmuştur.

Devebakan, Egeli ve Koçak (2019) tarafından yükseköğretim öğrencilerinin hizmet kalitesi algıları SERVQUAL ölçeğinden faydalanarak değerlendirilmiştir. Çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu'nda öğrenim gören 648 öğrencinin hizmet kalitesine yönelik algıları tespit edilmiştir. Bulgulara göre güven boyutu hizmet kalitesini etkileyen en önemli boyut olarak bulunmuş, fiziksel olanaklara ait kalite algısı en alt düzeyde ortaya çıkmıştır. Çalışma sonuçları öğrenci beklentilerinin genel olarak kurum tarafından yeterli düzeyde karşılanamadığı şeklinde yorumlanmıştır. Ayrıca

çalışmada cinsiyet değişkenin öğrenci algılarında farklılık oluşturduğu, not ortalaması değişkenin öğrenci algılarında farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Şirin, Erdoğan ve Çınar (2019) çalışmalarında yükseköğretim öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarını, memnuniyet düzeylerini, tavsiye etme niyetlerini ve sadakat düzeylerini incelenmiştir. Çalışma Selçuk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinden 470 katılımcı ile yürütülmüştür. Çalışmada öğrencilerin hizmet kalitesi algılarına yönelik veriler HEDPERF ölçeğinin Türkçe uyarlaması ile toplanmıştır. Çalışma bulgularına göre, idari yön, imaj, diploma programları ile fiziksel olanaklar kuruma karşı duyulan memnuniyeti etkilemekte; kurumun akademik yönü ve erişilebilirlik boyutları kuruma karşı duyulan memnuniyeti etkilememektedir. Araştırma sonuçlarına göre hizmet kalitesi, kuruma karşı duyulan memnuniyeti doğrudan etkilemektedir. Bu sonuç dolaylı olarak hizmet kalitesinin öğrenci sadakatini etkilediğini göstermektedir.

II.5.2. Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar

Snipes, Oswald, LaTour ve Armenakis (2004), Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan 6 eğitim kurumundan 351 öğretim üyesini çalışan olarak kabul edip iş tatminlerini ve 8667 öğrenciyi müşteri olarak kabul edip hizmet kalitesi algılarını incelemişlerdir. Çalışmalarında yükseköğretimde öğrencilerin hizmet kalitesi algılarını SERVQUAL ölçeği ile tespit etmişlerdir. Araştırmanın en ilginç bulgularından biri olarak, önceki çalışmaların aksine, öğretim üyelerinin (çalışanın) kişisel iş tatmininin, öğrencilerin (müşterinin) hizmet kalitesi algılarına eşit oranda katkıda bulunmamasıdır. Çalışmada çoğu yöneticinin zannettiği gibi maaş ve ikramiye gibi iş tatminini arttıran etkenlerden ziyade, yükseköğretimde gerçek iş tatmininin içsel motivasyonun arttırılarak sağlanabileceği ve aynı zamanda hizmet kalitesi algısına olumlu etki sağlayacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Markoviç (2006), Hırvatistan’da bulunan Opatija üniversitesinin turizm ve otel işletmeciliği bölümünden mezun olmuş 444 öğrencinin katılımı ile SERVQUAL ölçeğini kullanarak yükseköğretimde öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini ve algılarını araştırmıştır. Araştırmada aynı zamanda ölçeğin güvenirliliği test edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin hizmet kalitesi algılarına ait puanları yüksek seviyede çıkmıştır. Çalışma sonuçlarında SERVQUAL ölçeğinin turizm ve otel işletmeciliği bölümü yöneticileri tarafından hizmet kalitesini arttırmak amacıyla kullanılmasının uygun olduğu belirtilmiştir.

Jelena (2010) HEdPERF ve SERPERF ölçeklerini birlikte kullanarak yükseköğretimde öğrencilerin hizmet kalitesi algılarını araştırmıştır. Araştırma Hırvatistan Osijek’te bulunan Josip Juraj Strossmayer Üniversitesinde öğrenim gören 1494 öğrenci ile yürütülmüştür. Araştırma bulgularında öğrenci algılarının eğitim süresince değiştiği, derse devamlılık ve genel başarı durumu değişkenlerinin öğrenci algılarında etkili olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada son sınıf öğrencilerinden derslere sürekli devam eden ve başarı durumu iyi olanların, hizmet kalitesine yönelik algılarının diğerlerine göre daha olumlu düzeyde olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yousapronpaiboon (2013) çalışmasında SERVQUAL ölçeğini kullanarak Tayland’da bulunan beş üniversitede öğrenim gören 350 katılımcı ile öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algılarını araştırmıştır. Yükseköğretimde hizmet kalitesine yönelik öğrenci algılarının, öğrencilerin beklediği hizmet kalitesi seviyesinin altında olduğu sonucuna ulaşmıştır. Fiziki olanaklar ile ilgili iyileştirilme yapılmasının hizmet kalitesine yönelik memnuniyet derecesini yükseltebileceği sonucuna ulaşmıştır. Çalışmanın diğer önemli sonuçları arasında hizmet kalitesinin yükseltilmesi ile ilgili olarak öğrencilerin

isteklerine hızlı cevap verilmesi, personelin nazik davranmaları ve hizmetlerin şeffaflıkla yürütülmesi sıralanmaktadır.

Kontic (2014) yükseköğretimde hizmet kalitesine yönelik Sırbistan Üniversitesi İşletme Bölümünden 109 öğrenci ile SERPERF yöntemini kullanarak bir araştırma yapmıştır. Çalışma sonunda öğrenci algılarında güven boyutunun en önemli etken olduğu, memnuniyetin öğretim üyeleri boyutunda yüksek, idari personel boyutunda ise düşük olduğu ve fiziksel olanaklar boyutunun öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında en az oranda etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca akademik personelin öğrencilere yönelik tutum ve davranışlarının öğrencilere göre en önemli hizmet kalitesi göstergesi olduğu belirtilmiştir.

Ushantha ve Kumara (2016), Sri Lanka’da 250 üniversite öğrencisinin katılımı ile HEdPERF ölçeğini kullanarak yükseköğretimde hizmet kalitesini araştırmışlardır. Çalışma sonuçlarına göre öğrencilerin yükseköğretimde hizmet kalitesi algılarında erişim boyutu ve akademik olmayan yönler boyutu daha önemli ve etkilidir.

Ali, Shah ve Mangi (2017), Tayland’da bulunan kamu üniversitelerinde öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile öğrencilerin memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. 227 öğrencinin katıldığı araştırmada ve HESQUAL ölçeğinin alt boyutları uyarlanarak kullanılmıştır. Çalışma sonunda öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile öğrenci memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki bulunduğu belirtilmiştir.

Muhammad, Kakakhel ve Shah (2018) Pakistan’da bulunan kamu ve özel üniversitelerde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde etkisini araştırmışlardır. Çalışma 19 üniversiteden lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimi seviyesinde 384 katılımcı ile HEdPERF ölçeği kullanılarak yürütülmüştür. Çalışmada ölçeğin program özellikleri alt boyutu hariç diğer boyutların katılımcıların memnuniyet düzeyi ile ilişkili olduğu sonucuna

ulaşılmıştır. Muhammad, Kakakhel ve Shah (2019) benzer bir çalışmayı HESQUAL ölçeğini kullanarak yapmışlardır. Çalışma Pakistan’da bulunan 28 kamu ve özel üniversitede 384 öğrencinin katılımı ile yapılmıştır. Çalışma sonuçlarında ölçeğin eğitim ve fiziki olanakların kalitesi ile dönüştürücü nitelik boyutlarına ait öğrenci algılarının öğrenci memnuniyet düzeyleri ile ilişkili olduğu belirtilmiştir.

Mastoi, XinHai ve Saengkrod (2019a), Çin Halk Cumhuriyeti’nde yükseköğretim öğrencilerinin hizmet kalitesi algıları ile memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma yürütmüşlerdir. Araştırmaya 5 üniversiteden 500 öğrenci katılmış ve HESQUAL ölçeği kullanılarak öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, genel öğrenci memnuniyet ölçeği ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Çalışmada yönetim kalitesi boyutu hariç diğer boyutların öğrenci memnuniyetlerine katkıda bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mastoi, XinHai ve Saengkrod (2019b) benzer bir çalışmayı Pakistan’da yapmışlardır. Bu araştırma yine 5 üniversiteden ve 500 öğrencinin katılımı ile yürütülmüş ve HESQUAL ölçeği kullanılmıştır. Araştırmacıların Pakistan’da yaptıkları çalışmada HESQUAL ölçeğinin tüm alt boyutlarının öğrenci memnuniyeti ile pozitif yönde ve güçlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışmada yükseköğretimde sunulan hizmetlerin en önemli paydaşı olan yükseköğretim öğrencilerin hizmet kalitesi algıları incelenmiştir. Aynı zamanda çalışmaya katılan yükseköğretim öğrencileri toplumsal gelişime önemli katkısı olan öğretmenlik mesleğine aday yetiştiren eğitim fakültesinden seçilmiştir. Çalışmada hizmet kalitesi ölçeklerinde nispeten yeni bir boyut olan kurumun dönüştürücü niteliğini kapsayan HESQUAL ölçeği kullanılarak yükseköğretimde hizmet kalitesinin çok yönlü değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca daha önceki çalışmalarda ele alındığına rastlanılmayan anne ve baba eğitim durumu çalışmaya bir değişken olarak dahil edilerek öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları incelenmiştir.

III. BÖLÜM: YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma modeli, evren ve örneklem, veri toplama araçları, veri toplama süreci ve verilerin analizi hakkında bilgiler bulunmaktadır.

III.1. Araştırma Modeli

Bu çalışma eğitim fakültesinde öğrenim gören öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarını çeşitli değişkenlere göre incelemek amacıyla tarama modelinde desenlenmiştir. Tarama araştırma modeli, araştırmacının değişken ve etkenlere herhangi bir şekilde müdahil olmadığı (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2018), daha önce oluşmuş veya halihazırda mevcut bir durumu betimleyen yöntemdir (Karasar, 2012). Bu modelde temsil özelliğine sahip bir örneklem grubu ile topluluğun görüş ve/veya özellikleri ortaya çıkarılmaya çalışılmaktadır (Fraenkel ve Wallen, 2009). Bu çalışmada öğretmen adaylarının yükseköğretimde sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik algıları herhangi bir müdahale söz konusu olmadan çeşitli değişkenlere göre incelenmiştir.

III.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2019-2020 eğitim – öğretim yılında Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi (KMÜ) Eğitim Fakültesi’nde öğrenim gören öğretmen adayları oluşturmaktadır. Araştırma evreninde toplam 739 öğretmen adayı bulunmaktadır. KMÜ Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği, İlköğretim Matematik Öğretmenliği, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık ve Okul Öncesi Öğretmenliği olmak üzere dört bölümde eğitim ve öğretime devam etmektedir. Eğitim Fakültesinde 4. sınıf seviyesinde Sınıf Öğretmenliği bölümünde, 3. sınıf seviyesinde Sınıf Öğretmenliği ve İlköğretim Matematik Öğretmenliği bölümlerinde, 1. ve 2. sınıf seviyelerinde tüm bölümlerde öğrenim gören öğrenci

bulunmaktadır. Örneklem sayıları Eğitim Fakültesi bölümleri ve öğretmen adaylarının sınıf seviyeleri dikkate alınarak oluşturulmuştur.

Örneklem sayıları hesaplama aşamasında küme örnekleme yöntemi kullanılmış ve sapma miktarı .05, güven düzeyi 1,96 (%95) ve maksimum örneklem büyüklüğü .25 olarak ele alınmıştır. Yapılan hesaplama sonucu örneklem sayısı 253 olarak bulunmuştur (Balcı, 2015).

III.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada Teeroovengadum ve diğ.nin (2016) geliştirdiği ve Yılmaz (2019) tarafından Türkçeye uyarlanan Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (YHKÖ) ve öğrencilerin demografik bilgilerini elde etmek üzere kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (YHKÖ) (Higher Education Service Quality - HESQUAL), Teeroovengadum ve diğ. (2016) tarafından yükseköğretimde sunulan hizmetlerin kalitesini ölçmek ve aynı zamanda üniversitelerin öğrencilerin bireysel gelişimlerine katkısını değerlendirilebilmek amacıyla oluşturulmuştur. Araştırmacıların bu amaca yönelik yükseköğretimin dönüştürücü niteliğini ölçeğe eklemeleri, diğer benzer ölçeklerden farklı olarak yükseköğretimde hizmet kalitesini oluşturan unsurları daha kapsamlı olarak ele almaktadır. İlk hali ile 5 alt ölçek, 9 faktör ve 48 maddeden oluşan YHKÖ, 5'li likert tipi ile tasarlanmıştır. YHKÖ, Yılmaz (2019) tarafından Türk dil ve kültürüne uyarlanırken yapılan Açımlayıcı Faktör Analizi sonuç ve değerlendirmeleri ile 48 maddeye sadık kalınarak faktör sayısı 5'e indirgenmiştir. Ölçeğin yeni hali, İdari Yönetim Kalitesi – 7 madde (1 – 7. maddeler); Fiziki Olanakların Kalitesi – 10 madde (8 – 17. maddeler); Eğitim Kalitesi – 17 madde (18 – 34. maddeler); Destek Hizmetlerinin Kalitesi – 6 madde (35 – 40. maddeler) ve Dönüştürücü Nitelik – 8 madde (41 – 48. maddeler) olarak toplam 5 alt boyut ve 48 maddeden oluşturulmuştur. Ölçekte bulunan

maddelerin 5'li likert tipi ile derecelendirilmesi, Hiç Katılmıyorum (1); Katılmıyorum (2); Biraz Katılıyorum (3); Katılıyorum (4); Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklindedir.

Yılmaz'ın (2019) çalışmasında ölçeğin 48 madde için iç tutarlılık katsayısı (Cronbachalpha değeri) .94 olarak belirtilmiştir. Ölçek alt boyutlarının iç tutarlılık katsayıları ise, İdari Yönetim Kalitesi için .84; Fiziki Olanakların Kalitesi için .84; Eğitim Kalitesi için .89; Destek Hizmetlerinin Kalitesi için .77 ve Dönüştürücü Nitelik için .87 olarak ifade edilmiştir. Yılmaz (2019) yükseköğretimde öğrenim gören öğrencilerin katılımı ile yaptığı çalışmasında doğrulayıcı faktör analizi yaparak uyum indekslerini hesaplanmıştır. Buna göre ölçeğin ki-kare anlamlılık değeri (χ^2) 2730.90, serbestlik derecesi (sd) 1075 ($p=.000$) ve χ^2/sd oranı 2.54'tür. Diğer uyuma ilişkin istatistik değerleri RMSEA değeri .062; CFI değeri .95; GFI değeri .78; SRMR değeri .059; NNFI değeri .94; AGFI değeri .76 ve IFI değeri .95 şeklindedir. Bu değerler ışığında Türkçeye uyarlanan YHKÖ, geçerli ve güvenilir bir ölçek olarak son halini almış ve bir hizmet kalitesi ölçme aracı olarak kullanıma uygun bulunmuştur (Yılmaz, 2019).

Kişisel bilgiler formu, katılımcıların yaş, cinsiyet, sınıf seviyesi, bölüm, aile aylık gelir durumu, anne ve baba eğitim durumunu belirlemeye yönelik yedi maddeden oluşmaktadır.

III.4. Veri Toplama Süreci

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği ve kişisel bilgi formu, KMÜ Rektörlüğünden araştırma izni (EK 1) alındıktan sonra 2019 – 2020 eğitim – öğretim yılı bahar döneminde eğitim fakültesi öğrencilerinden 271 katılımcıya ulaşılarak uygulanmıştır. Veriler araştırmacı tarafından çalışmaya gönüllü olarak katılan öğretmen adayından toplanmıştır. Çalışmaya katılan 271 öğretmen adayının demografik özellikleri Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özellikleri

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategoriler</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Yüzde %</i>
Cinsiyet	Kadın	204	75.3
	Erkek	67	24.7
	Toplam	271	100
Yaş	18 – 19	57	21.0
	20 – 21	154	56.8
	22 ve üzeri	57	21.0
	Toplam	268	98.9
Sınıf Seviyesi	1	84	31.0
	2	111	41.0
	3	26	9.6
	4	49	18.1
	Toplam	270	99.6
Bölüm	Sınıf Öğretmenliği	144	53.1
	İlköğretim Matematik Öğretmenliği	41	15.1
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	49	18.1
	Okul Öncesi Öğretmenliği	36	13.3
	Toplam	270	99.6
Anne Eğitim Durumu	Okuma yazma yok	17	6.3
	Okuma yazma var	11	4.1
	İlkokul	138	50.9
	Ortaokul	49	18.1
	Lise	37	13.7
	Önlisans	8	3.0
	Lisans	11	4.1
	Toplam	271	100
Baba Eğitim Durumu	Okuma yazma var	6	2.2
	İlkokul	86	31.7
	Ortaokul	65	24.0
	Lise	58	21.4
	Önlisans	15	5.5
	Lisans	39	14.4
	Lisansüstü	1	.4
	Toplam	270	99.6
Aile Gelir Durumu	2324 ve altı	68	25.1
	2325 – 4000	109	40.2
	4001 – 6000	47	17.3
	6001 ve üzeri	27	10.0
	Toplam	251	92.6

Tablo 5 incelendiğinde çalışmaya katılan öğretmen adaylarının 204'ü (%75.3) kadın, 67'si (%24.7) erkek olduğu görülmektedir. Öğretmen adaylarının 57'si (%21) 18 – 19, 154'ü (%56.8) 20-21 ve 57'si (%21) 22 ve üzeri yaşlarındadır. Sınıf seviyelerine bakıldığında 84 (%31) öğretmen adayının 1. sınıf; 111 (%41) öğretmen adayının 2. sınıf; 26 (%9.6) öğretmen adayının 3. sınıf ve 49 (%18.1) öğretmen adayının 4. sınıf düzeyinde olduğu görülmektedir. Sınıf Öğretmenliği bölümünden 114 (%53.1); İlköğretim Matematik Öğretmenliği bölümünden 41 (%15.1); Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık bölümünden 49 (%18.1) öğretmen adayı ve Okul Öncesi Öğretmenliği bölümünden 36 (%13.3) öğretmen adayı çalışmaya katılmıştır. Öğretmen adaylarının anne eğitim durumu incelendiğinde 17'sinin (%6.3) okuma yazması olmadığı; 11'inin (%4.1) okuma yazması olup herhangi bir eğitim kurumundan mezun olmadığı; 138'inin (%50.9) ilkokul mezunu olduğu; 49'unun (%18.1) ortaokul mezunu olduğu; 37'sinin (%13.7) lise mezunu olduğu; 8'inin (%3) önlisans ve 11'inin (%4.1) lisans düzeyinde eğitim seviyesinde olduğu görülmektedir. Öğretmen adaylarının baba eğitim durumu incelendiğinde 6'sının (%2.2) okuma yazması olup herhangi bir eğitim kurumundan mezun olmadığı; 86'sının (%31.7) ilkokul mezunu olduğu; 65'inin (%24) ortaokul mezunu olduğu; 58'inin (%21.4) lise mezunu olduğu; 15'inin (%5.5) önlisans 40'ının (%14.8) lisans ve lisansüstü düzeyde eğitim seviyesinde olduğu görülmektedir. 2020 yılı asgari ücret miktarına (2324 lira) göre gruplandırmaya başlanılan öğretmen adaylarının aile gelir durumuna bakıldığında 68'inin (%25.1) asgari ücret seviyesi altında olduğu; 109'unun (%40.2) 2325 – 4000 lira aralığında; 47'sinin (%17.3) 4001 – 6000 lira aralığında ve 27'sinin (%10) 6001 lira ve üzeri gelir seviyesinde olduğu görülmüştür. Çalışmaya katılan öğretmen adaylarının 20'sinin (%7.4) aile gelir durumları hakkı bilgi vermediği görülmektedir.

III.5. Verilerin Analizi

Araştırma için toplanan verilerin analizi Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (Statistical Package for the Social Sciences – SPSS) programı ile yapılmıştır. Öncelikle tüm katılımcılara ait kişisel bilgi ve veri formları numaralandırılarak istatistik programına işlenmiştir. Toplanan veriler incelendiğinde kişisel bilgiler formunda yer alan bilgilerde doldurulmayan bazı kısımlar olduğu tespit edilmiş ancak çalışmanın güvenilirliği için bu formlar tamamen çalışma dışı bırakılmamıştır. Bu durumda olan bir form yalnızca o değişkenle ilgili bir analiz yapıldığında, eksik bilginin olduğu veri çalışmaya dahil edilmemiştir. YHKÖ’nde doldurulmayan maddelerde verilerin rastsal olarak dağıldığı görülmüş ve madde ortalamaları dikkate alınarak kayıp veri atama işlemi yapılmıştır. Öğrencilerden babası yüksek lisans eğitim düzeyinde yalnızca bir katılımcı olduğundan, baba eğitim durumuna göre analizler yapılırken bir kişi çalışmaya dahil edilmemiştir.

Parametrik testleri uygulamak için verilerin normal dağılıma uygunluk göstermesi ve birden fazla grup olduğunda varyansların eşit olması gerekmektedir (Can, 2018). Can’a (2018) göre ideal normal dağılım ortalaması, ortancası (medyan) ve tepe değeri aynıdır. Bir başka deyişle bu değerlerin birbirine yakın olması normallik varsayımını karşılamaya yönelik istatistiksel analizlerin parametrik testlerle yapılması için gerekli bir durumdur. İdeal normal dağılımda çarpıklık ve basıklık katsayıları sıfırdır. Çarpıklık ve basıklık değerleri -2, +2 arası bir değer aldığında, normal dağılımdan önemli oranda bir sapma olmadığı, verilerin normal dağıldığı sonucuna ulaşılabilir (George ve Mallery, 2010). Bu kapsamda verilerin normal dağılım gösterip göstermediği; normallik testi sonuçları, ortalama, medyan, çarpıklık ve basıklık değerleri ile histogram, Q-Q ve kutu-çizgi grafikleri incelenmiş varsayım ve gerekçeler göz önünde bulundurularak hangi analizin yapılacağına karar verilmiştir. Söz konusu bilgi ve değerlendirmeler ışığında

verilerin normallik varsayımı sonuçlarına ait değerlere (EK 2) göre analizler yapılmıştır. Çalışma kapsamında yapılan veri analizlerinde güven aralığı % 95 ve anlamlılık düzeyi .05 ($p < .05$) olarak ele alınmıştır. Analiz sonuçlarında aritmetik ortalama puanının 3.00 olması halinde algı düzeyi yeterli seviyede, ortalama puan 3.00'ın üstünde ise yüksek seviyede ve bu ortalamanın altında olduğunda ise algı düzeyi düşük seviyede kabul edilmiştir.

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında çeşitli değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunup bulunmadığını tespit etmek amacı ile grup sayısı iki olduğu durumda ilişkisiz örneklemeler için t-testi yapılmıştır. Bağımsız grup sayısının ikiden fazla olduğu ve normallik varsayımları ile grupların varyanslarının eşitliği sağlandığı durumlarda ilişkisiz örneklemeler için tek yönlü varyans analizi - ANOVA testi yapılmış ve gruplar arası farklılığın kaynağını belirlemek için LSD post hoc testi kullanılmıştır. LSD post hoc testi gruplar arası en küçük anlamlı farklılığı bulmak için etkili bir testtir (Ergün Bülbül, 2000). Bağımsız grup sayısının ikiden fazla olduğu ve normallik varsayımları ile grupların varyanslarının eşitliği şartının sağlanmadığı durumda non-parametrik testlerden Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Bu durumda gruplar arasında farklılığın kaynağını belirlemek üzere Dunnett's T3 post hoc testine başvurulmuştur. Grupların varyanslarının eşitliği koşulunun gerçekleşip gerçekleşmediğine dair yapılan levene testi sonuçları EK 3'te yer almaktadır. Yapılan testlerde istatistiksel olarak bir anlamlılık olduğu durumlarda, grup farklılıklarının büyüklüklerine dair bilgi sahibi olabilmek için etki büyüklüğü - eta kare (η^2) değeri hesaplanmıştır. Eta kare (η^2) değeri bağımlı ve bağımsız değişkenler arası ilişkinin gücünü yansıtır ve ortalama puanlar arası fark ile ilişkilenen puanlar arası toplam farkların oranı bulunarak elde edilir. Bu değer 0.01 – 0.06 arası olduğunda küçük, 0.06 – 0.14 arası olduğunda orta ve 0.14'den büyük olduğunda geniş bir etki büyüklüğünden söz edilebilir (Green ve Salkind, 2005).

IV. BÖLÜM: BULGULAR

Bu bölümde araştırma sorularına ilişkin yapılan analizler sonucu ulaşılan bulgular yer almaktadır. Bölümün içeriğinde öncelikle öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algı düzeyi ve YHKÖ'nin alt boyutlarına ilişkin bulgular ele alınmıştır. İlerleyen kısımlarda öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının çeşitli demografik değişkenlere göre yapılan analiz sonuçları bulunmaktadır.

IV.1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algısına Ait Bulgular

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarına ilişkin bulgular, ölçek alt boyutlarına göre Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algısı ve Boyutlara Ait İstatistiksel Bilgiler

<i>Boyutlar</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>En az</i>	<i>En Fazla</i>
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Algısı Toplam Puan	271	3.14	.61	1	5
İdari Yönetim Kalitesi	271	3.51	.64	1	5
Fiziki Olanakların Kalitesi	271	3.00	.76	1	5
Eğitim Kalitesi	271	3.28	.70	1	5
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	271	2.73	.83	1	5
Dönüştürücü Nitelik	271	3.21	.89	1	5

Tablo 6'da yer alan bilgilere göre öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının ortalama değerine ($\bar{X}=3.14$) bakıldığında, öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının yeterli derecede olduğu söylenebilir. Alt boyutlara ilişkin ortalama değerler incelendiğinde; en yüksek ortalama değer idari yönetim kalitesi boyutunda ($\bar{X}=3.51$) olduğu, en düşük ortalama değer destek hizmetlerinin kalitesi boyutunda ($\bar{X}=2.73$) olduğu görülmektedir.

IV.2. Öğretmen Adaylarının Cinsiyetlerine Göre Hizmet Kalitesi Algıları

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunup bulunmadığını tespit etmek amacı ile yapılan ilişkisiz örneklem için t-testi sonuçları Tablo 7’de yer almaktadır. Analize ait normal dağılım özellikleri (EK 2) ve grup varyanslarının eşitliği şartı sağlanmıştır (EK 3).

Tablo 7. Öğretmen Adaylarının Cinsiyetlerine Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait t-testi Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>Sd(df)</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Hizmet Kalitesi	Kadın	204	3.18	.62	269	1.328	.185
Algısı Toplam Puan	Erkek	67	3.06	.57			
İdari Yönetim Kalitesi	Kadın	204	3.53	.62	269	1.075	.283
	Erkek	67	3.43	.69			
Fiziki Olanakların Kalitesi	Kadın	204	3.03	.77	269	1.048	.295
	Erkek	67	2.92	.74			
Eğitim Kalitesi	Kadın	204	3.31	.69	269	1.452	.148
	Erkek	67	3.17	.73			
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	Kadın	204	2.75	.83	269	.567	.571
	Erkek	67	2.68	.84			
Dönüştürücü Nitelik	Kadın	204	3.25	.92	269	1.187	.236
	Erkek	67	3.10	.80			

Tablo 7’de yer alan t-testi sonuçları incelendiğinde öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmektedir. ($t_{(269)}=1.328$, $p>.05$). Kadın öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ($\bar{X}=3.18$) ile erkek öğrencilerin hizmet kalitesi algılarını ($\bar{X}=3.06$) yansıtan aritmetik ortalamaların birbirine yakın olduğu görülmektedir. Benzer şekilde alt boyutlara ilişkin değerler incelendiğinde; idari yönetim kalitesi boyutunda ($t_{(269)}=1.075$, $p>.05$), fiziki olanakların kalitesi boyutunda ($t_{(269)}=1.048$, $p>.05$), eğitim kalitesi boyutunda ($t_{(269)}=1.452$, $p>.05$), destek hizmetlerinin kalitesi boyutunda ($t_{(269)}=.567$, $p>.05$) ve dönüştürücü nitelik

boyutunda ($t_{(269)}=1.187$, $p>.05$) cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir.

IV.3. Öğretmen Adaylarının Yaşlarına Göre Hizmet Kalitesi Algıları

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacı ile ilişkisiz örneklemeler için tek yönlü varyans analizi - ANOVA testi sonuçları Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Öğretmen Adaylarının Yaşlarına Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Yaş</i>	<i>N</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (LSD)</i>
Hizmet Kalitesi Algısı Toplam Puan	A. 18 – 19	57	3.26	.59	2.585	.077	-
	B. 20 – 21	154	3.08	.63			
	C. 22 ve üzeri	57	3.24	.54			
	Toplam	268	3.15	.61			
İdari Yönetim Kalitesi	A. 18 – 19	57	3.54	.57	1.659	.192	-
	B. 20 – 21	154	3.45	.68			
	C. 22 ve üzeri	57	3.63	.58			
	Toplam	268	3.51	.64			
Fiziki Olanakların Kalitesi	A. 18 – 19	57	3.13	.65	3.341*	.033	B - C
	B. 20 – 21	154	2.90	.80			
	C. 22 ve üzeri	57	3.15	.71			
	Toplam	268	3.00	.76			
Eğitim Kalitesi	A. 18 – 19	57	3.36	.54	1.865	.157	-
	B. 20 – 21	154	3.21	.75			
	C. 22 ve üzeri	57	3.39	.69			
	Toplam	268	3.28	.70			
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	A. 18 – 19	57	2.93	.88	2.162*	.039	A - B
	B. 20 – 21	154	2.67	.82			
	C. 22 ve üzeri	57	2.73	.79			
	Toplam	268	2.74	.83			
Dönüştürücü Nitelik	A. 18 – 19	57	3.32	.88	.921	.399	-
	B. 20 – 21	154	3.16	.89			
	C. 22 ve üzeri	57	3.29	.87			
	Toplam	268	3.22	.89			

* $p < .05$

Tablo 8’de yer alan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarına ilişkin aritmetik ortalamaların yaşlarına bağlı olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($F_{(2-265)}=2.585$ $p>.05$). Ölçeğin alt boyutlarına bakıldığında fiziki olanakların kalitesi ($F_{(2-265)}=3.341$, $p<.05$) alt boyutunda ve destek hizmetlerinin kalitesi ($F_{(2-265)}=2.162$, $p<.05$) alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Farklılaşmanın hangi gruplar arasında oluştuğunu belirlemek amacı ile yapılan LSD post hoc testi sonuçlarında, öğrencilerden 22 ve üzeri yaş grubuna dahil olanların fiziki olanakların kalitesine yönelik algılarının ($\bar{X}=3.15$), 20-21 yaş grubunda olan öğrencilerin fiziki olanakların kalitesine yönelik algılarından ($\bar{X}=2.90$) yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı test sonuçlarına göre destek hizmetlerinin kalitesi alt boyutunda oluşan farklılık, 18-19 yaşında olan öğrencilerin algılarının ($\bar{X}=2.93$), 20-21 yaş grubunda olan öğrencilerin algılarından ($\bar{X}=2.67$) yüksek olduğu şeklinde ortaya çıkmaktadır. Ölçeğin diğer boyutları incelendiğinde, idari yönetim kalitesi ($F_{(2-265)}=1.659$, $p>.05$) alt boyutunda, eğitim kalitesi ($F_{(2-265)}=1.865$, $p>.05$) alt boyutunda ve dönüştürücü nitelik ($F_{(2-265)}=.921$, $p>.05$) alt boyutunda oluşan öğretmen adaylarının algılarında, yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşmadığı izlenmektedir.

Test sonucunda öğretmen adaylarının yaşlarına göre hizmet kalitesi algı puanlarının etki büyüklüğü incelenmiştir. Buna göre öğrenci hizmet kalitesi algıları toplam puanında hesaplanan etki büyüklüğü ($\eta^2=.019$) küçük seviyede ortaya çıkmaktadır. Benzer şekilde alt boyutlara ait test sonuçları, idari yönetim kalitesi puanında ($\eta^2=.012$), fiziki olanakların kalitesi puanında ($\eta^2=.025$), eğitim kalitesi puanında ($\eta^2=.014$), destek hizmetlerinin kalitesi puanında ($\eta^2=.016$) ve dönüştürücü nitelik puanında ($\eta^2=.007$) küçük bir etki büyüklüğünü yansıtmaktadır.

IV.4. Öğretmen Adaylarının Sınıf Seviyesine Göre Hizmet Kalitesi Algıları

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının sınıf seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacı ile ilişkisiz örneklemeler için tek yönlü varyans analizi - ANOVA testi yapılmıştır. Grupların normal dağılım özelliklerini taşıdığı (EK 2) ve varyansların homojenlik şartının sağlandığı (EK 3) analiz sonuçları Tablo 9’da yer almaktadır.

Tablo 9. Öğretmen Adaylarının Sınıf Seviyesine Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Sınıf Seviyesi</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>Ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (LSD)</i>
Hizmet Kalitesi Algısı Toplam Puan	A. 1. Sınıf	84	3.28	.58	2.917*	.035	A - B
	B. 2. Sınıf	111	3.02	.61			
	C. 3. Sınıf	26	3.17	.69			
	D. 4. Sınıf	49	3.19	.56			
	Toplam	270	3.15	.61			
İdari Yönetim Kalitesi	A. 1. Sınıf	84	3.53	.58	1.929*	.043	B - D
	B. 2. Sınıf	111	3.41	.67			
	C. 3. Sınıf	26	3.64	.63			
	D. 4. Sınıf	49	3.63	.66			
	Toplam	270	3.51	.64			
Fiziki Olanakların Kalitesi	A. 1. Sınıf	84	3.14	.70	2.078*	.037	A - B
	B. 2. Sınıf	111	2.92	.76			
	C. 3. Sınıf	26	2.82	.86			
	D. 4. Sınıf	49	3.05	.79			
	Toplam	270	3.01	.76			
Eğitim Kalitesi	A. 1. Sınıf	84	3.38	.63	2.401*	.028	A - B B - C
	B. 2. Sınıf	111	3.16	.74			
	C. 3. Sınıf	26	3.47	.73			
	D. 4. Sınıf	49	3.30	.69			
	Toplam	270	3.28	.70			
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	A. 1. Sınıf	84	3.01	.73	5.399**	.000	A - B
	B. 2. Sınıf	111	2.54	.86			
	C. 3. Sınıf	26	2.68	.85			
	D. 4. Sınıf	49	2.76	.79			
	Toplam	270	2.74	.83			

<i>Boyutlar</i>	<i>Sınıf Seviyesi</i>	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>Ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (LSD)</i>
Dönüştürücü Nitelik	A. 1. Sınıf	84	3.33	.84	.921	.431	-
	B. 2. Sınıf	111	3.12	.87			
	C. 3. Sınıf	26	3.25	1.05			
	D. 4. Sınıf	49	3.23	.94			
	Toplam	270	3.22	.89			

* p < .05, ** p < .01

Tablo 9’da yer alan test sonuçları incelendiğinde öğretmen adaylarının sınıf seviyesine göre hizmet kalitesi algıları toplam puanında ($F_{(3-266)}=2.917$, $p<.05$), idari yönetim kalitesi ($F_{(3-266)}=1.929$, $p<.05$), fiziki olanakların kalitesi ($F_{(3-266)}=2.078$, $p<.05$), eğitim kalitesi ($F_{(3-266)}=2.401$, $p<.05$) ve destek hizmetlerinin kalitesi ($F_{(3-266)}=5.399$, $p<.01$) alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hangi sınıf seviyelerinde farklılaşma oluştuğunu tespit etmek amacıyla LSD post hoc testine başvurulmuştur. Test sonucunda farklılığın büyük oranda 1. sınıf öğrencileri ile 2. sınıf öğrencileri arasında oluştuğu görülmektedir. Hizmet kalitesi algıları toplam puanında 1. sınıf öğrencileri ($\bar{X}=3.28$), 2. sınıf öğrencilerinden ($\bar{X}=3.02$) daha yüksek bir ortalamaya sahiptir. Aynı şekilde fiziki olanakların kalitesi puanında 1. sınıf öğrencilerinin ortalaması ($\bar{X}=3.14$), 2. sınıf öğrencilerinden ($\bar{X}=2.92$); eğitim kalitesi puanında 1. sınıf öğrencilerinin ortalaması ($\bar{X}=3.38$), 2. sınıf öğrencilerinden ($\bar{X}=3.16$); destek hizmetlerinin kalitesi puanında 1. sınıf öğrencilerinin ortalaması ($\bar{X}=3.01$), 2. sınıf öğrencilerinden ($\bar{X}=2.54$) yüksektir. Eğitim kalitesi alt boyutunda oluşan bir başka farklılık 3. sınıf öğrencilerinin ortalamasının ($\bar{X}=3.47$), 2. sınıf öğrencilerinin ortalamasından ($\bar{X}=3.16$) yüksek olduğu şeklinde ortaya çıkmaktadır. İdari yönetim kalitesi alt boyutunda izlenen sınıf seviyesine göre oluşan bir diğer farklılaşma 2. ve 4. sınıf öğrencileri arasındadır. Bu boyuta ait puanlarda 4. sınıf öğrencilerinin ortalaması ($\bar{X}=3.63$), 2. sınıf öğrencilerinin ortalamasından ($\bar{X}=3.41$) yüksektir. Dönüştürücü nitelik ($F_{(3-266)}=.921$, $p>.05$) alt

boyutunda ise öğrenci algılarında sınıf seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Test sonucunda öğretmen adaylarının sınıf seviyesine göre hesaplanan etki büyüklüğü hizmet kalitesi toplam puanında ($\eta^2=.032$) ve alt boyutlardan idari yönetim kalitesi ($\eta^2=.021$), fiziki olanakların kalitesi ($\eta^2=.023$), eğitim kalitesi ($\eta^2=.026$) ve dönüştürücü nitelik ($\eta^2=.010$) puanlarında küçük seviyededir. Destek hizmetlerinin kalitesi alt boyutunda etki büyüklüğünün ($\eta^2=.057$) orta seviyede olduğu söylenebilir.

IV.5. Öğretmen Adaylarının Eğitim Gördüğü Bölüme Göre Hizmet Kalitesi Algıları

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında eğitim gördüğü bölüme göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan ilişkisiz örneklemeler için tek yönlü varyans analizi – ANOVA testi sonuçları Tablo 10’da yer almaktadır.

Tablo 10. Öğretmen Adaylarının Eğitim Gördüğü Bölüme Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Bölüm</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (LSD)</i>
Hizmet Kalitesi Algısı Toplam Puan	A. Sınıf Öğretmenliği	144	3.14	.61	.255	.857	-
	B. İlköğretim						
	Matematik Öğretmenliği	41	3.22	.62			
	C. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	49	3.11	.49			
	D. Okul Öncesi Öğretmenliği	36	3.13	.66			
	Toplam	270	3.15	.61			
İdari Yönetim Kalitesi	A. Sınıf Öğretmenliği	144	3.58	.64	3.756*	.011	A - C A - D B - C B - D
	B. İlköğretim						
	Matematik Öğretmenliği	41	3.65	.56			
	C. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	49	3.31	.62			
	D. Okul Öncesi Öğretmenliği	36	3.34	.65			
	Toplam	270	3.51	.64			

<i>Boyutlar</i>	<i>Bölüm</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (LSD)</i>
Fiziki Olanakların Kalitesi	A. Sınıf Öğretmenliği	144	2.96	.80	.723	.539	-
	B. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	41	2.95	.79			
	C. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	49	3.07	.70			
	D. Okul Öncesi Öğretmenliği	36	3.14	.66			
	Toplam	270	3.01	.76			
Eğitim Kalitesi	A. Sınıf Öğretmenliği	144	3.26	.71	.793	.499	-
	B. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	41	3.43	.67			
	C. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	49	3.28	.71			
	D. Okul Öncesi Öğretmenliği	36	3.22	.68			
	Toplam	270	3.28	.70			
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	A. Sınıf Öğretmenliği	144	2.72	.86	.342	.795	-
	B. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	41	2.74	.86			
	C. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	49	2.83	.81			
	D. Okul Öncesi Öğretmenliği	36	2.66	.72			
	Toplam	270	2.74	.83			
Dönüştürücü Nitelik	A. Sınıf Öğretmenliği	144	3.20	.91	.382	.766	-
	B. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	41	3.35	.95			
	C. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	49	3.16	.93			
	D. Okul Öncesi Öğretmenliği	36	3.23	.70			
	Toplam	270	3.22	.89			

* p < .05

Tablo 10 incelendiğinde ölçeğin idari yönetim kalitesi ($F_{(3-266)}=3.756$, $p<.05$) alt boyutunda öğretmen adaylarının algılarında eğitim gördüğü bölüme göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. LSD post hoc testi sonuçlarına göre, Sınıf Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin idari yönetim kalitesi boyutuna ait ortalama puanı

($\bar{X}$ =3.58), Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık bölümü ($\bar{X}$ =3.31) ve Okul Öncesi Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin ortalamalarından ($\bar{X}$ =3.34) yüksektir. Benzer şekilde İlköğretim Matematik Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin idari yönetim kalitesi boyutuna ait ortalamaları ($\bar{X}$ =3.65), Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık bölümü ($\bar{X}$ =3.31) ve Okul Öncesi Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin ortalamalarından ($\bar{X}$ =3.34) yüksektir. Öte yandan hizmet kalitesi algıları toplam puanında ($F_{(3-266)}=.255$, $p>.05$), fiziki olanakların kalitesi ($F_{(3-266)}=.723$, $p>.05$), eğitim kalitesi ($F_{(3-266)}=.793$, $p>.05$), destek hizmetlerinin kalitesi ($F_{(3-266)}=.342$, $p>.05$) ve dönüştürücü nitelik ($F_{(3-266)}=.382$, $p>.05$) boyutlarında oluşan öğrenci algılarında öğrencilerin eğitim gördükleri bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Öğretmen adaylarının eğitim gördüğü bölüme göre etki büyüklüğü, öğrencilerin hizmet kalitesi algıları toplam puanında ($\eta^2=.003$), idari yönetim kalitesi puanında ($\eta^2=.041$), fiziki olanakların kalitesi puanında ($\eta^2=.008$), eğitim kalitesi puanında ($\eta^2=.009$), destek hizmetlerinin kalitesi puanında ($\eta^2=.004$) ve dönüştürücü nitelik puanında ($\eta^2=.004$) küçük etki düzeyinde belirmektedir.

IV.6. Öğretmen Adaylarının Anne Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları

Öğretmen adaylarının anne eğitim durumuna göre elde edilen verilere ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin normallik varsayımını sağlamadığı (EK 2) ve grup varyanslarının dönüştürücü nitelik alt boyutunda homojen olmadığı görülmektedir (EK 3). Bu nedenle öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında anne eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup oluşmadığını belirlemek amacı ile Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Hangi gruplar arasında farklılık oluştuğunu belirlemek amacıyla Dunnett's T3 post hoc testine başvurulmuştur. Test sonuçları Tablo 11'de yer almaktadır.

Tablo 11. Öğretmen Adaylarının Anne Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Anne Eğitim Durumu</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (Dunnett's)</i>
Hizmet Kalitesi Algısı Toplam Puan	A. Okuma yazma yok	17	3.40	.42	2.457*	.025	A - D A - G C - F D - F E - F F - G
	B. Okuma yazma var	11	3.29	.50			
	C. İlkokul	138	3.15	.64			
	D. Ortaokul	49	3.00	.60			
	E. Lise	37	3.13	.59			
	F. Önlisans	8	3.67	.49			
	G. Lisans	11	2.89	.43			
	Toplam	271	3.15	.61			
İdari Yönetim Kalitesi	A. Okuma yazma yok	17	3.68	.44	1.145*	.038	D - F E - F
	B. Okuma yazma var	11	3.42	.68			
	C. İlkokul	138	3.51	.67			
	D. Ortaokul	49	3.42	.66			
	E. Lise	37	3.44	.62			
	F. Önlisans	8	3.96	.52			
	G. Lisans	11	3.54	.35			
	Toplam	271	3.51	.64			
Fiziki Olanakların Kalitesi	A. Okuma yazma yok	17	3.27	.58	1.741*	.033	A - D A - G
	B. Okuma yazma var	11	3.28	.66			
	C. İlkokul	138	3.03	.76			
	D. Ortaokul	49	2.82	.79			
	E. Lise	37	2.95	.80			
	F. Önlisans	8	3.34	.89			
	G. Lisans	11	2.70	.63			
	Toplam	271	3.00	.76			
Eğitim Kalitesi	A. Okuma yazma yok	17	3.56	.58	2.202*	.043	A - D C - F D - F E - F
	B. Okuma yazma var	11	3.52	.53			
	C. İlkokul	138	3.27	.73			
	D. Ortaokul	49	3.08	.73			
	E. Lise	37	3.26	.68			
	F. Önlisans	8	3.82	.55			
	G. Lisans	11	3.27	.38			
	Toplam	271	3.28	.70			
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	A. Okuma yazma yok	17	2.90	.70	2.077*	.003	A - F C - F D - F E - F F - G
	B. Okuma yazma var	11	2.87	.85			
	C. İlkokul	138	2.73	.83			
	D. Ortaokul	49	2.64	.86			
	E. Lise	37	2.64	.86			
	F. Önlisans	8	3.60	.37			
	G. Lisans	11	2.45	.72			
	Toplam	271	2.73	.83			

<i>Boyutlar</i>	<i>Anne Eğitim Durumu</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (Dunnett's)</i>
Dönüştürücü Nitelik	A. Okuma yazma yok	17	3.57	.63	2.496*	.023	A - D A - G B - G C - G E - G F - G
	B. Okuma yazma var	11	3.38	.63			
	C. İlkokul	138	3.22	.93			
	D. Ortaokul	49	3.05	.91			
	E. Lise	37	3.34	.77			
	F. Önlisans	8	3.61	.48			
	G. Lisans	11	2.48	1.09			
	Toplam	271	3.22	.89			

* p < .05

Tablo 11 incelendiğinde öğretmen adaylarının anne eğitim durumuna göre hizmet kalitesi algıları toplam puanında ($F_{(6-264)}=2.457$, $p<.05$), idari yönetim kalitesi ($F_{(6-264)}=1.145$, $p<.05$) fiziki olanakların kalitesi ($F_{(6-264)}=1.741$, $p<.05$), eğitim kalitesi ($F_{(6-264)}=2.202$, $p<.05$), destek hizmetlerinin kalitesi ($F_{(6-264)}=2.077$, $p<.05$) ve dönüştürücü nitelik ($F_{(6-264)}=2.496$, $p<.05$) alt boyutlarında oluşan öğrenci algılarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu izlenmektedir. hizmet kalitesi algılarında oluşan farklılığa bakıldığında, annesi okuma yazma bilmeyenlerin toplam puan ortalamalarının ($\bar{X}=3.40$), ortaokul mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.00$) ve lisans mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=2.89$) yüksek olduğu görülmektedir. Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında oluşan bir diğer farklılık annesi önlisans mezunu olanların toplam puan ortalamalarının ($\bar{X}=3.67$), annesi ilkokul ($\bar{X}=3.15$), ortaokul ($\bar{X}=3.00$), lise ($\bar{X}=3.13$) ve lisans mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=2.89$) yüksek olarak ortaya çıkmaktadır. Öğretmen adaylarının idari yönetim alt boyutuna ait algılarında annesi önlisans mezunu olanların ortalama puanının ($\bar{X}=3.96$), annesi ortaokul mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.42$) ve lise mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.44$) yüksek olduğu bir farklılık oluşmaktadır. Fiziki olanakların kalitesine ait öğrenci algılarında oluşan farklılığa göre annesi okuma yazma bilmeyenlerin ortalamaları ($\bar{X}=3.27$), annesi ortaokul ($\bar{X}=2.82$) ve

lisans mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=2.70$) yüksektir. Eğitim kalitesine yönelik öğretmen adaylarının algılarına bakıldığında annesi okuma yazma bilmeyenlerin ortalamalarının ($\bar{X}=3.56$), ortaokul mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.08$) yüksek olduğu; öğrenci annelerinden önlisans mezunu olanların ortalama puanının ($\bar{X}=3.82$), ilkokul ($\bar{X}=3.27$), ortaokul ($\bar{X}=3.08$) ve lise mezunu olanların ($\bar{X}=3.26$) ortalama puanlarından yüksek olduğu görülmektedir. Destek hizmetlerinin kalitesi alt boyutuna ait öğretmen adaylarının algı puanları anne eğitim durumuna göre incelendiğinde, annesi önlisans mezunu olanların algıları diğer beş gruptan farklılaştığı görülmektedir. Bu bağlamda öğrenci annelerinden önlisans mezunu olanların destek hizmetlerinin kalitesi puan ortalamaları ($\bar{X}=3.60$), okuma yazma bilmeyenlerin ($\bar{X}=2.90$), ilkokul ($\bar{X}=2.73$), ortaokul ($\bar{X}=2.64$), lise ($\bar{X}=2.64$) ve lisans mezunu olanların ($\bar{X}=2.45$) ortalamalarından yüksektir. Dönüştürücü nitelik alt boyutunda anne eğitim durumuna göre oluşan öğretmen adaylarının algılarına bakıldığında, annesi okuma yazma bilmeyenlerin ortalama puanının ($\bar{X}=3.57$), ortaokul mezunu olanların ortalama puanından ($\bar{X}=3.05$) yüksek olduğu; annesi lisans mezunu olanların ortalama puanının ($\bar{X}=2.48$), okuma yazma bilmeyenlerin ($\bar{X}=3.57$), okuma yazma bilenlerin ($\bar{X}=3.38$), ilkokul ($\bar{X}=3.22$), lise ($\bar{X}=3.34$) ve önlisans mezunu olanların ($\bar{X}=3.61$) ortalama puanlarından düşük olduğu bir istatistiksel farklılaşma oluşmaktadır.

Analiz sonuçlarına göre öğretmen adaylarının anne eğitim durumuna göre hizmet kalitesi algıları toplam puanında etki büyüklüğü ($\eta^2=.054$) küçük seviyede ortaya çıkmaktadır. Alt boyutlara ait hesaplanan etki büyüklüğü, idari yönetim kalitesi puanında ($\eta^2=.029$), fiziki olanakların kalitesi puanında ($\eta^2=.040$), eğitim kalitesi puanında ($\eta^2=.044$), destek hizmetlerinin kalitesi puanında ($\eta^2=.054$) ve dönüştürücü nitelik puanında ($\eta^2=.044$) küçük etki düzeyinde oluşmaktadır.

IV.7. Öğretmen Adaylarının Baba Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının baba eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları Tablo 12’de yer almaktadır.

Tablo 12. Öğretmen Adaylarının Baba Eğitim Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Baba Eğitim Durumu</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (LSD)</i>
Hizmet Kalitesi Algısı Toplam Puan	A. Okuma yazma var	6	3.45	.45	1.888*	.010	B - E C - E D - E E - F
	B. İlkokul	86	3.12	.62			
	C. Ortaokul	65	3.09	.61			
	D. Lise	58	3.14	.56			
	E. Önlisans	15	3.56	.58			
	F. Lisans	39	3.11	.65			
	Toplam	269	3.15	.61			
İdari Yönetim Kalitesi	A. Okuma yazma var	6	3.71	.34	.957	.445	-
	B. İlkokul	86	3.49	.68			
	C. Ortaokul	65	3.47	.58			
	D. Lise	58	3.50	.64			
	E. Önlisans	15	3.83	.64			
	F. Lisans	39	3.47	.69			
	Toplam	269	3.51	.64			
Fiziki Olanakların Kalitesi	A. Okuma yazma var	6	3.20	.50	.866	.505	-
	B. İlkokul	86	2.99	.77			
	C. Ortaokul	65	2.95	.75			
	D. Lise	58	3.03	.78			
	E. Önlisans	15	3.36	.68			
	F. Lisans	39	2.94	.78			
	Toplam	269	3.00	.76			
Eğitim Kalitesi	A. Okuma yazma var	6	3.45	.61	.772	.571	-
	B. İlkokul	86	3.23	.72			
	C. Ortaokul	65	3.22	.71			
	D. Lise	58	3.32	.69			
	E. Önlisans	15	3.55	.80			
	F. Lisans	39	3.33	.65			
	Toplam	269	3.28	.70			
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	A. Okuma yazma var	6	3.06	.61	2.206*	.005	B - E C - E D - E E - F
	B. İlkokul	86	2.72	.77			
	C. Ortaokul	65	2.73	.85			
	D. Lise	58	2.64	.84			
	E. Önlisans	15	3.37	.73			
	F. Lisans	39	2.66	.90			
	Toplam	269	2.74	.83			

<i>Boyutlar</i>	<i>Baba Eğitim Durumu</i>	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark (LSD)</i>
Dönüştürücü Nitelik	A. Okuma yazma var	6	3.83	.53	1.838*	.039	B - E C - E E - F
	B. İlkokul	86	3.20	.89			
	C. Ortaokul	65	3.09	.86			
	D. Lise	58	3.23	.96			
	E. Önlisans	15	3.72	.60			
	F. Lisans	39	3.16	.95			
	Toplam	269	3.22	.89			

* p < .05

Baba eğitim durumuna ait analiz sonuçlarına göre oluşturulan Tablo 12 incelendiğinde, öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları toplam puanında ($F_{(5-263)}=1.188$, $p<.05$), destek hizmetlerinin kalitesi ($F_{(5-263)}=2.206$, $p<.05$) ve dönüştürücü nitelik ($F_{(5-263)}=1.838$, $p<.05$) alt boyutlarında oluşan öğrenci algılarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu; idari yönetim kalitesi ($F_{(5-263)}=.957$, $p>.05$), fiziki olanakların kalitesi ($F_{(5-263)}=.866$, $p>.05$) ve eğitim kalitesi ($F_{(5-263)}=.772$, $p>.05$) alt boyutlarında oluşan öğrenci algılarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşmadığı görülmektedir. Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında oluşan farklılığa bakıldığında, babası önlisans mezunu olanların toplam puan ortalamalarının ($\bar{X}=3.56$), ilkokul mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.12$), ortaokul mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.09$), lise mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.14$) ve lisans mezunu olanların ortalamalarından ($\bar{X}=3.11$) yüksek olduğu görülmektedir. Oluşan bu farklılaşma ile aynı doğrultuda destek hizmetlerinin kalitesi alt boyutuna ait sonuçlara göre babası önlisans mezunu olanların puan ortalamaları ($\bar{X}=3.37$), ilkokul ($\bar{X}=2.72$), ortaokul ($\bar{X}=2.73$), lise ($\bar{X}=2.64$) ve lisans mezunu olanların ($\bar{X}=2.66$) ortalamalarından yüksektir. Benzer şekilde dönüştürücü nitelik alt boyutunda baba eğitim durumuna göre oluşan öğretmen adaylarının algılarına bakıldığında, babası önlisans mezunu olanların puan ortalamaları ($\bar{X}=3.72$), ilkokul ($\bar{X}=3.20$), ortaokul ($\bar{X}=3.09$) ve lisans mezunu olanların ($\bar{X}=3.16$) ortalamalarından yüksek olduğu izlenmektedir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmen adaylarının baba eğitim durumuna göre öğrencilerin hizmet kalitesi algıları toplam puanında etki büyüklüğü ($\eta^2=.035$) küçük etki düzeyinde ortaya çıkmaktadır. Alt boyutlara ilişkin etki büyüklüğü hesaplamalarına göre, idari yönetim kalitesi puanında ($\eta^2=.018$), fiziki olanakların kalitesi puanında ($\eta^2=.016$), eğitim kalitesi puanında ($\eta^2=.014$), destek hizmetlerinin kalitesi puanında ($\eta^2=.040$) ve dönüştürücü nitelik puanında ($\eta^2=.034$) küçük etki düzeyinde oluşmaktadır.

IV.8. Öğretmen Adaylarının Aile Gelir Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının aile gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ilişkisiz örneklemeler için tek yönlü varyans analizi - ANOVA sonuçları Tablo 13'te yer almaktadır.

Tablo 13. Öğretmen Adaylarının Aile Gelir Durumuna Göre Hizmet Kalitesi Algıları ve Alt Boyutlara Ait Anova Testi Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Aile Gelir Durumu</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark</i>
Hizmet Kalitesi Algısı Toplam Puan	A. 2324 ve altı	68	3.18	.66	1.174*	.038	B - D
	B. 2325 - 4000	109	3.22	.58			
	C. 4001 - 6000	47	3.08	.59			
	D. 6001 ve üzeri	27	2.95	.59			
	Toplam	251	3.16	.61			
İdari Yönetim Kalitesi	A. 2324 ve altı	68	3.50	.73	.612	.608	-
	B. 2325 - 4000	109	3.58	.53			
	C. 4001 - 6000	47	3.48	.70			
	D. 6001 ve üzeri	27	3.41	.69			
	Toplam	251	3.52	.64			
Fiziki Olanakların Kalitesi	A. 2324 ve altı	68	3.11	.76	2.903*	.035	A - C B - C B - D
	B. 2325 - 4000	109	3.11	.74			
	C. 4001 - 6000	47	2.81	.69			
	D. 6001 ve üzeri	27	2.78	.87			
	Toplam	251	3.02	.76			

<i>Boyutlar</i>	<i>Aile Gelir Durumu</i>	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Anlamlı Fark</i>
Eğitim Kalitesi	A. 2324 ve altı	68	3.34	.80	.130	.942	-
	B. 2325 - 4000	109	3.28	.70			
	C. 4001 - 6000	47	3.28	.64			
	D. 6001 ve üzeri	27	3.27	.57			
	Toplam	251	3.29	.70			
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	A. 2324 ve altı	68	2.74	.83	1.587	.193	-
	B. 2325 - 4000	109	2.85	.86			
	C. 4001 - 6000	47	2.63	.79			
	D. 6001 ve üzeri	27	2.51	.82			
	Toplam	251	2.74	.84			
Dönüştürücü Nitelik	A. 2324 ve altı	68	3.26	.93	2.600*	.019	A - D B - D
	B. 2325 - 4000	109	3.31	.82			
	C. 4001 - 6000	47	3.20	.91			
	D. 6001 ve üzeri	27	2.78	.95			
	Toplam	251	3.22	.89			

* p < .05

Tablo 13 incelendiğinde öğretmen adaylarının aile gelir durumuna göre hizmet kalitesi algıları toplam puanında ($F_{(3-247)}=1.174$, $p<.05$), fiziki olanakların kalitesi ($F_{(3-247)}=2.903$, $p<.05$), ve dönüştürücü nitelik ($F_{(3-247)}=2.600$, $p<.05$) alt boyutlarında oluşan öğrenci algılarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında oluşan farklılık, aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olanların toplam puan ortalamalarının ($\bar{X}=3.22$), aile gelir düzeyi 6001 lira ve üzeri olanların ortalamalarından ($\bar{X}=2.95$) yüksek olarak ortaya çıkmaktadır. Öğrencilerin fiziki olanakların kalitesi algılarında oluşan farklılığa bakıldığında aile gelir düzeyi 2324 lira ve altında olanların ortalamalarının ($\bar{X}=3.11$) ve aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olanların ortalamalarının ($\bar{X}=3.11$), aile gelir düzeyi 4001 - 6000 lira aralığında olanların ortalamalarından ($\bar{X}=2.81$) yüksek olduğu görülmektedir. Benzer şekilde aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olanların ortalamalarının ($\bar{X}=3.11$), aile gelir düzeyi 6001 lira ve üzeri olanların ortalamalarından ($\bar{X}=2.78$) yüksek olduğu sonucuna

ulaşılmaktadır. Dönüştürücü nitelik alt boyutunda aile gelir durumuna göre oluşan öğrenci algıları incelendiğinde, aile gelir düzeyi 2324 lira ve altında olanların ortalama puanının ($\bar{X}=3.26$), ve aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olanların ortalamalarının ($\bar{X}=3.31$), aile gelir düzeyi 6001 lira ve üzeri olanların ortalamalarından ($\bar{X}=2.78$) yüksek olduğu bir istatistiksel farklılaşma olduğu görülmektedir. Öte yandan öğrencilerin idari yönetim kalitesi ($F_{(3-247)}=.612$, $p>.05$), eğitim kalitesi ($F_{(3-247)}=.130$, $p>.05$), ve destek hizmetlerinin kalitesi ($F_{(3-247)}=1.587$, $p>.05$) alt boyutlarında oluşan öğrenci algılarında aile gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşmadığı görülmektedir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmen adaylarının aile gelir durumuna göre öğrencilerin hizmet kalitesi algıları toplam puanında etki büyüklüğü ($\eta^2=.021$) küçük seviyede ortaya çıkmaktadır. Alt boyutlara ait hesaplanan etki büyüklüğü incelendiğinde, idari yönetim kalitesi puanında ($\eta^2=.007$), fiziki olanakların kalitesi puanında ($\eta^2=.034$), eğitim kalitesi puanında ($\eta^2=.002$), destek hizmetlerinin kalitesi puanında ($\eta^2=.019$) ve dönüştürücü nitelik puanında ($\eta^2=.031$) küçük etki düzeyinde olduğu izlenmektedir.

V. BÖLÜM: TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde çalışmada ulaşılan bulgular daha önce yapılan çalışmalarla birlikte tartışılarak, çalışmaya ait sonuçlara yer verilmiştir. Bölümün son kısmında yükseköğretim kurumlarında yönetim ve idare kademelerinde bulunan, hizmetleri planlama ve uygulama görevleri bulunan personele ve araştırmacılara yükseköğretimde hizmet kalitesi çalışmalarına yönelik öneriler bulunmaktadır.

V.1. Tartışma

Bu kısımda araştırmanın problemine ilişkin bulgular alanyazından faydalanılarak tartışılmıştır. Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları, araştırmada kullanılan ölçeğin alt boyutlarına ilişkin sonuçlar ve demografik değişkenlere göre elde edilen sonuçlar irdelenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarının yeterli seviyede olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesi rekabetin hızla arttığı yükseköğretim kurumlarında değişen koşullara uyum sağlamanın can damarlarından biridir. Yükseköğretimde hizmet kalitesi boyutlarına yönelik algılar, aynı zamanda hizmet alıcılarının hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini belirlemekte doğrudan etkilidir (Şirin ve diğ., 2019) ve hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyetinin anahtarıdır (Muhammad ve diğ., 2019). Nitekim bu doğrultuda yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti konusunda birçok çalışma yapılmıştır (Ali ve diğ., 2017; Bayrak, 2007; Beamount, 2012; Devedakan ve diğ., 2019; Green, 2014; Güzel, 2006; Kontic, 2014; Mastoi ve diğ., 2019a, 2019b; Okumuş ve Duygun, 2008; Öngel ve Süslü, 2020; Quinn ve diğ., 2009; Seyfullayev, 2015; Shahani, 2019; Şahin, 2009; Yousapronpaiboon, 2013). Aynı zamanda yükseköğretimde hizmet kalitesi, kurumsal aidiyeti (Yokuş ve diğ., 2016); kurum imajını, öğrenci sadakat ve tavsiye etme niyetlerini (Dilşeker, 2011; Köse, 2012; Şirin ve diğ.,

2019) etkilemektedir. Hizmetlerin tatmin ediciliğine yönelik algılar, memnuniyet olarak tanımlanabilir (Oliver, 1999). Aynı zamanda hizmet kalitesi ve memnuniyet kavramları birbirleri ile aynı anlama gelecek şekilde kullanılabilir (Çınkır, Yıldız ve Kurum, 2021). Bu çalışmada hedef kitle olarak seçilen öğretmen adayı öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının yeterli seviyede bulunması sonucu, öğrencilerin üniversite ve fakültede kendilerine sunulan hizmetlerden genel olarak memnun oldukları söylenebilir. İlave olarak araştırma bulgularında standart sapma değerlerinin düşük seviyelerde kalması, çoğu öğrenci için bu tespitin geçerli olduğuna işaret etmektedir. Bu durum üniversite ve fakültenin genel olarak hizmet kalitesine önem verdiğinin bir göstergesi olarak izah edilebilir.

HESQUAL ölçeği alt boyutlarına ilişkin sonuçlara göre, öğretmen adaylarının idari yönetim kalitesine yönelik hizmet kalitesi algıları en yüksek seviyededir. Bu sonuç idari yönetim ve alt kadrolarında bulunan personelin öğrencilere karşı nazık davrandığını, yardım etmekte istekli olduklarını, sorunları çözmek için çaba sarf ettiklerini ve idari personelin tutum ve davranışlarının güven uyandırdığını göstermektedir. Daha sonra eğitim kalitesi ve dönüştürücü nitelik kalitesine ilişkin öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları gelmektedir. Eğitim kalitesi boyutunda eğitim ve öğretim programları, ders hedef ve içerikleri, öğretim yöntem ve teknikleri vb. konuları öğretmen adayları yeterli bulmaktadır. Buna göre öğretim elemanlarının yeterli ve güncel bilgilere sahip olduğu, iletişim becerilerinin iyi seviyede olduğu ve öğretim elemanlarının öğretmen adayları üzerinde güven uyandırdığı söylenebilir. Öğretmen adayı öğrencilerin dönüştürücü nitelik kalitesi boyutunda yeterli düzeyde algıya sahip olmaları; üniversite ve fakülte ortam ve ikliminin onları öğretmenliğe hazırladığı, kurumun öğretmen adaylarının bilgi ve becerilerini geliştirerek onların kişisel gelişimlerine destek olduğuna işaret etmektedir.

Araştırma sonuçlara göre daha sonra fiziki olanakların kalitesine yönelik öğretmen adaylarının algıları gelmektedir. En düşük seviyede ise destek hizmetlerinin kalitesine ait öğrenci algılarının olduğu görülmektedir. Araştırma verileri 2019 – 2020 Eğitim – Öğretim yılı 2. dönem başlarında toplanmıştır. Aynı dönemde KMÜ Eğitim Fakültesi'nin yeni binası henüz hizmete açılmıştır. Bu nedenle öğrencilerin daha çok fiziksel ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik ifadeleri içeren bu iki boyut düşük seviyede algılanmış olabilir. Öğretmen adaylarının bu ihtiyaçları arasında kafeterya imkanları, ulaşım olanakları, spor ve rekreasyon tesis ve faaliyetleri, eğitim dışı planlanan faaliyetler sıralanabilir.

Alanyazın incelendiğinde, yükseköğretimde hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin bu araştırmada bulunan sonuçlarla benzerlik gösteren ve benzerlik göstermeyen çalışmalar bulunduğu görülmektedir. HESQUAL ölçeğini geliştiren Teeroovengadum ve diğ. (2016)'nin çalışmalarında öğrencilerin eğitim kalitesi boyutuna dair algıları en yüksek düzeyde ve dönüştürücü nitelik boyutu algıları yüksek düzeyde, fiziki olanaklar ve yönetim kalitesine yönelik öğrenci algıları düşük düzeyde bulunmuştur. Fiziki olanakların hizmet kalitesi algıları, bu çalışma bulguları ile benzer iken, yönetim kalitesi boyutu zıt yönde ortaya çıkmıştır. Aynı şekilde Devedebakan ve diğ. (2019) ve Okumuş ve Duygun (2008) çalışmalarında fiziksel olanaklara ait algıların en alt düzeyde olduğu sonucuna ulaşmıştır. Dursun'un (2011) çalışmasında fiziksel özellikler boyutunda öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerinin karşılanamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak Ayaz ve Arakaya'nın (2017) öğrenci işlerini kapsayan hizmet kalitesi hakkında yaptıkları çalışmalarında fiziksel olanaklara ait öğrenci algıları en yüksek seviyede bulunmuştur. Green'in (2014) çalışmasında elde ettiği bulgulara göre, öğrenci tatmin düzeyini en fazla arttıran boyut olarak fiziki unsurlar boyutu görülmektedir. Bir başka çalışmada Kontic (2014), öğrenci

hizmet kalitesi algılarının öğretim üyeleri boyutunda yüksek, idari personel boyutunda düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. fiziksel olanaklar boyutunun en az etkili olduğunu ve öğrenciler açısından en önemli hizmet kalitesi göstergesi olarak akademik personelin tutum ve davranışları olduğunu belirtilmiştir. Dilşeker'in (2011) çalışmasında destek hizmetleri ve fiziksel özellikler boyutu öğrenci algıları yüksek düzeyde oluşmuştur. Yousapronpaiboon (2013) çalışmasında yükseköğretim kurumlarında hizmetlerin kaliteli olması için öncelikle tesis ve olanakların artırılması ve iyileştirmesi gerektiğini dile getirmiştir.

Çalışmalara bakıldığında hizmetlerin soyut olma özelliğinin doğal bir sonucu olarak öğrencilerin daha çok fiziki olanakları veya elle tutulur, gözle görülür bir özelliği değerlendirerek hizmetlere yönelik kalite algılarını şekillendirdikleri söylenebilir. Bu doğrultuda yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmek üzere kullanılan ölçeklerde en çok fiziksel özellikler boyutu yer almaktadır (Kokoç ve Ersöz, 2020). Diğer taraftan Mastoi ve diğ. (2019b) çalışmalarında HESQUAL ölçeğinde yer alan boyutların öğrenci algısı üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu tespit etmiştir. Ayrıca Abdullah (2006) çalışmasında bütün hizmet kalitesi boyutlarının önemli olduğunu belirtmiştir. Bu çerçevede öğretmen adaylarının yükseköğretimde sunulan hizmetlere yönelik kalite algıları geliştirilen ölçeklerde yer alan boyutlar arasında önem derecesi açısından farklılaşsa da, öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının oluşmasında çeşitli boyutların ve çeşitli değişkenlerin önemli olduğu söylenebilir.

Araştırmada ele alınan demografik değişkenlere göre, öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında ve alt boyutlarda istatistiksel olarak bir anlamlılık oluşup oluşmadığı Tablo 14'te verilmiştir. İlerleyen kısımda değişkenlere ait sonuçlar ve grup farklılaşmaları dahil ele alınmaktadır.

Tablo 14. Değişkenlere Göre Öğretmen Adaylarının Hizmet Kalitesi Algılarında ve Alt Boyutlarda Anlamlılık Sonuçları

<i>Boyutlar</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Yaş</i>	<i>Sınıf Seviyesi</i>	<i>Bölüm</i>	<i>Anne Eğitim Durumu</i>	<i>Baba Eğitim Durumu</i>	<i>Aile Gelir Durumu</i>
Hizmet Kalitesi Algısı	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var
İdari Yönetim Kalitesi	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok	Yok
Fiziki Olanakların Kalitesi	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Var
Eğitim Kalitesi	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Yok
Destek Hizmetlerinin Kalitesi	Yok	Var	Var	Yok	Var	Var	Yok
Dönüştürücü Nitelik	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var

Tablo 14’ de gösterildiği gibi çalışma sonuçlarına göre öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları sınıf seviyesi, anne ve baba eğitim durumu ve aile gelir düzeyi değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Öğrencilerin cinsiyet, yaş ve öğrenim gördükleri bölüm değişkenlerine göre ise hizmet kalitesi algılarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu kısımdan itibaren öğrencilerin hizmet kalitesi algıları değişkenlere göre tek tek ele alınmış ve alanyazından faydalanılarak tartışılmıştır.

Araştırmanın problemi doğrultusunda öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Kadın ve erkek öğretmen adaylarının algıları birbirine benzerdir. Çalışma sonuçlarına göre öğrencilerin cinsiyetleri, hizmet kalitesi algılarından tüm boyutlarda bağımsızdır. Bu sonuç, sunulan hizmetlerin öğretmen adaylarının cinsiyetlerine göre oluşan ihtiyaçlarını karşıladığı anlamına gelebilir.

Öğretmen adaylarının tüm boyutlarda oluşan hizmet kalitesi algılarında cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık olmaması sonucuna göre hizmetlerin kadın ve erkek öğretmen adaylarına eşit ve benzer şekilde sunulduğu söylenebilir. Çalışma sonuçları ile örtüşür şekilde Bayrak (2007), Dilşeker (2011), Dursun (2011), Güzel (2006), Kaya (2019), Özçelik (2018), Yarar (2017) ve Yokuş, Ayçiçek ve Yanpar Yelken'in (2016) çalışmalarında hizmet kalitesi algılarında katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılaşma bulunmamıştır. Öte yandan, Devedakan ve diğ. (2019), Erkoç (2019), Karakaya ve diğ. (2016), Kontic (2014), Özçalık (2007), Türeli ve Aytar (2014), Yarar (2017) ve Yousapronpaiboon'un (2013) çalışmalarında cinsiyet değişkeni hizmet kalitesinin algılanmasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa sebep olmaktadır.

Öğretmen adaylarının yaş farklılıklarına göre hizmet kalitesi algılarında bir farklılaşma bulunduğu görülmektedir. Farklılık iki boyutta oluşmuştur. 22 ve üzeri yaş grubunda olan öğrencilerin fiziki olanakların kalitesine yönelik algıları, 20 – 21 yaş grubunda olanlardan yüksek olarak oluşmuş; 18 – 19 yaş grubunda bulunan öğrencilerin destek hizmetlerinin kalitesine yönelik algıları, 20 – 21 yaş grubunda olanlardan yüksek olarak bulunmuştur. Erkoç (2019) ve Bayrak (2007) çalışmasında öğrenci yaşları arttıkça kalite algılarının da yükseldiğini belirtmektedir. Bu çalışmada alt yaş grubunda bulunan öğrenciler ile üst yaş grubunda bulunan öğrencilerin toplam puanları birbirine yakındır, orta grupta bulunanların algı puan ortalamaları düşüktür. Buna göre alt yaş grubunda bulunan öğrencilerin yükseköğretimde sunulan hizmetler ile yeni karşılaşmasından kaynaklanmış olabilir. Başka bir deyişle karşılaştıkları hizmetler daha önceki eğitim kurumlarından farklı ve kaliteli bir şekilde sunulmuş olabilir. Üst yaş grubunda bulunan öğrencilerin hizmetleri yeterli oranda kaliteli bulması, yaşları itibari ile deneyimlerinin fazla olmasından kaynaklanmış olabilir. Yousapronpaiboon (2013) çalışmasında yaş

değişkenine göre boyutların tamamında anlamlı farklılıklar bulurken, Güzel (2006) ise sadece güvence boyutunda anlamlı bir farklılık olduğunu belirtmiştir. Diğer taraftan Dursun (2011) ve Özçelik (2018) çalışmalarında katılımcıların hizmet kalitesi algıları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında, bulundukları sınıf seviyesine göre anlamlı bir farklılık vardır. Üniversiteye yeni başlayan birinci sınıf öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, ikinci sınıflara nazaran yüksek düzeydedir. Diğer iki sınıf düzeyinde farklı düzeyde bir algı oluşmamıştır. Dönüştürücü nitelik boyutu hariç tüm boyutlarda sınıflar arası bir farklılık mevcuttur. Bu fark en fazla destek hizmetleri boyutunda bir ve ikinci sınıflar arasında oluşmuştur. Fakülte binasının yeni açılmış olması bu farkın oluşmasında etkili bir neden olabilir. Yeni fakülte binasının fiziki yapısının iyi olmasından kaynaklı özellikler, birinci sınıfların algılarının yüksek olmasına neden olmuş olabilir. Yeni binada kafeterya, fotokopi gibi kimi hizmetlerin henüz sunulmaya başlamamış olması, ikinci sınıf öğrencilerin algılarının yetersiz olmasına sebep olmuş olabilir. Alanyazın incelendiğinde benzer farklılıkların olduğu çalışmalara rastlanılmıştır. Yarar (2017) çalışmasında tüm sınıf düzeyleri arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yine Erkoç (2019), Kontic (2014), Okumuş ve Duygun (2008) ve Yokuş ve diğ.nin (2016) yaptığı çalışmada sınıf düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma bulunduğu belirtilmiştir. Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007) ise çalışmalarında öğrencilerin sınıf seviyelerinde tüm boyutlarda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılaşma bulunmadığını belirtmiştir. Birinci sınıf öğrencilerin yükseköğretime yeni başlamış olmaları sonucu daha önceki eğitim kademelerinde sunulan hizmetlere nazaran farklı ve çeşitli hizmetlerle karşılaşmış olmalarının sınıf seviyesine göre hizmet kalitesi algı farklılaşmalarında önemli bir etken olduğu söylenebilir.

Öğretmen adaylarının eğitim gördüğü bölüme göre toplam hizmet kalitesi algılarına bakıldığında bir farklılık olmadığı, sadece idari yönetim kalitesi boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Sınıf Öğretmenliği ve İlköğretim Matematik Öğretmenliği bölümlerinde bulunan öğretmen adaylarının algıları, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık ve Okul Öncesi Öğretmenliği bölümü öğretmen adaylarının algılarından yüksektir. Bu sonuç bölümlerde görevli idari personelin tutum ve davranışlarından kaynaklanmış olabilir. Benzer şekilde Kaya (2019) ve Özçelik (2018) çalışmalarında bölüm bazında öğrenci algılarında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir. Öte yandan Türeli ve Aytar (2014), öğrencilerin bölümlerine göre algıladıkları hizmet kalitesinde bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında anne eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Oluşan farklılığa bakıldığında, annesi okuma yazma bilmeyenlerin algıları, ortaokul mezunu olanların ve lisans mezunu olanların algılarından yüksek olduğu görülmektedir. Bir diğer farklılık annesi önlisans mezunu olanların algıları, ilkokul mezunu, ortaokul mezunu, lise mezunu ve lisans mezunu olanların algılarından yüksek olarak ortaya çıkmaktadır. Bu farklılık tüm alt boyutlarda da kendini göstermektedir. Öğrencilerin idari yönetim alt boyutunda annesi önlisans mezunu olanların algıları, ortaokul mezunu ve lise mezunu olanların algılarından yüksektir. Fiziki olanakların kalitesi boyutunda oluşan farklılığa göre annesi okuma yazma bilmeyenlerin hizmet kalitesi algıları, ortaokul mezunu ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. Eğitim kalitesine yönelik öğrenci algılarına bakıldığında annesi okuma yazma bilmeyenlerin algıları, ortaokul mezunu olanların algılarından yüksek; annesi önlisans mezunu olanların algıları, ilkokul mezunu, ortaokul mezunu ve lise mezunu olanların algılarından yüksektir. Destek hizmetlerinin kalitesi boyutunda annesi önlisans mezunu

olanların destek hizmetlerinin kalitesi algıları, annesi okuma yazma bilmeyenlerin ve ilkokul, ortaokul, lise ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. Dönüştürücü nitelik boyutunda anne eğitim durumuna göre oluşan öğretmen adaylarının algılarına bakıldığında, annesi okuma yazma bilmeyenlerin algıları, ortaokul mezunu olanlardan yüksek; annesi lisans mezunu olanların algılarının, okuma yazma bilmeyen, okuma yazma bilen, ilkokul, lise ve önlisans mezunu olanların algılarından düşük olduğu bir istatistiksel farklılaşma olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında baba eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılaşma bulunmaktadır. Oluşan farklılığa bakıldığında, babası önlisans mezunu olan öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının, babası ilkokul, ortaokul, lise ve lisans mezunu olan öğretmen adaylarının algılarından yüksek olduğu izlenmektedir. Destek hizmetlerinin kalitesi ve dönüştürücü nitelik boyutlarında, öğretmen adaylarının algılarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşmuştur. Destek hizmetlerinin kalitesi alt boyutuna ait sonuçlara göre babası önlisans mezunu olanların algıları, babası ilkokul, ortaokul, lise ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. Benzer şekilde dönüştürücü nitelik boyutunda babası önlisans mezunu olanların algıları, babası ilkokul, ortaokul ve lisans mezunu olanların algılarından yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Anne ve baba eğitim durumlarına göre öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algısının farklılaşması, ailenin sosyo-kültürel yaşam koşulları ile yükseköğretimde oluşan koşullar arasında oluşan farklılıklardan kaynaklanmış olabilir. Alanyazında yükseköğretimde hizmet kalitesine yönelik çalışmalara bakıldığında anne ve baba eğitim durumlarının bir değişken olarak ele alındığı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nokta aynı şekilde yükseköğretimde hizmet kalitesi konusunda yapılan çalışmaları ve ele alınan demografik değişkenleri inceleyen Altıntaş (2014), Dilşeker (2011) ve Kokoç ve Ersöz'ün (2020)

alışmalarında da yer almakta, anne ve baba eğitim durumunun değişken olarak ele alındığı bir çalışma görülmemektedir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre anne ve baba eğitim durumları değişkenleri, öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında istatistiksel olarak bir farklılık oluşmasına sebep olmuştur. Özellikle anne eğitim durumu değişkenine göre tüm boyutlarda öğrenci algılarında bir farklılaşma bulunmuştur. Bu sonuçlara göre öğrenci ebeveyn eğitim durumlarının, öğrencilerin yükseköğretimde karşılaştıkları hizmetlere yönelik oluşan algılarında etkili olduğu söylenebilir. Genel olarak ebeveyn eğitim seviyesinin yüksek olduğu öğrencilerin algılarında oluşan yetersiz seviyede sonuçlar, öğrencilerin daha önce bu ve benzeri hizmetlerle karşılaşmış olmasından, bu hizmetlerin kalitesine karşı duyulan beklenti düzeyinin yüksek olmasından veya memnuniyet düzeyinin düşük olmasından kaynaklanmış olabilir. Başka bir ifade ile genel olarak ebeveyn eğitim seviyesinin düşük olduğu öğrencilerin algılarında oluşan yeterli seviyede sonuçlar, öğrencilerin yükseköğretimde sunulan hizmetleri yeni tanımış olmalarından veya öğrencilerin ebeveynlerinden kendilerine aktarılan beklenti ve memnuniyet düzeylerinden kaynaklanmış olabilir.

Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında aile aylık gelir durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Bu farklılık, aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olan öğrenci algılarının, aile gelir düzeyi 6001 lira ve üzeri olan öğrenci algılarından yüksek olarak ortaya çıkmaktadır. Benzer şekilde fiziki olanakların kalitesi ve dönüştürücü nitelik boyutlarında aile aylık gelir durumuna göre öğrenci algılarında anlamlı bir farklılık oluşmuştur. Fiziki olanakların kalitesi boyutunda aile gelir düzeyi 2324 lira ve altında olanların ve aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olanların algıları, aile gelir düzeyi 4001 - 6000 lira aralığında olanların algılarından yüksek olduğu ve aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olanların algıları, 6001 lira ve üzeri olanların algılarından

yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dönüştürücü nitelik boyutunda aile gelir durumuna göre oluşan öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algı farklılaşması, aile gelir düzeyi 2324 lira ve altında olanlar ile 2325 – 4000 lira aralığında olanların algılarının, 6001 lira ve üzeri olanların algılarından yüksek olduğu şeklindedir. Bu sonuçlara göre aile gelir düzeyi diğer gruplara göre düşük seviyede olan öğrencilerin algılarının daha yüksek olduğu izlenmektedir. Böyle bir sonuç öğretmen adaylarının yükseköğretim öncesi veya yükseköğretim dışında kalan yaşantılarında hizmetlere yönelik ihtiyaçlarının ailenin ekonomik şartları ile doğru orantılı olarak karşılanabilmesi ile ilgili olabilir. Dolayısı ile yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlere yönelik öğrenci algıları, genel olarak ailenin gelir düzeyi ile ters orantılı olarak oluşmuş olabilir. Bu sonuç ile örtüşür şekilde Bayrak (2007) ve Kaya'nın (2019) yaptığı çalışmalarda gelir düzeyi düşük olan öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin hizmet kalitesi algılarından yüksektir. Diğer taraftan Dursun (2011), Özçelik (2018) ile Özgül ve Devedbakan'ın (2005) çalışmalarında öğrenci hizmet kalitesi algıları aile gelir düzeylerine göre değişmemektedir.

V.2. Sonuç

Yükseköğretimde öğrencileri birincil hizmet alıcıları olarak kabul ederek, çeşitli demografik değişkenlere göre öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarını inceleyen bu çalışmada ulaşılan sonuçlar aşağıda sıralanmıştır.

- Öğretmen adaylarının yükseköğretimde hizmet kalitesi algıları yeterli seviyededir. Öğretmen adaylarının idari yönetim kalitesine yönelik hizmet kalitesi algıları en yüksek seviyededir. Öğretmen adaylarının eğitim kalitesi, dönüştürücü nitelik ve fiziki olanakların kalitesine ilişkin hizmet kalitesi algıları yeterli seviyededir. Destek hizmetlerinin kalitesine yönelik öğretmen adaylarının algıları en düşük seviyededir.

- Öğretmen adaylarının yükseköğretimde hizmet kalitesi algılarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

- Öğretmen adaylarının yükseköğretimde hizmet kalitesi algılarında fiziki olanakların kalitesi ve destek hizmetlerinin kalitesi boyutlarında yaşlarına göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. 22 ve üzeri yaş grubunda olan öğretmen adaylarının fiziki olanakların kalitesi algıları, 20 – 21 yaş grubunda olanlardan yüksektir. 18 – 19 yaş grubunda bulunan öğretmen adaylarının destek hizmetlerinin kalitesi algıları, 20 – 21 yaş grubunda olanlardan yüksektir.

- Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında bulundukları sınıf seviyesine göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Birinci sınıfta bulunan öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, ikinci sınıfta bulunan öğrencilerden yüksektir. İdari yönetim kalitesi boyutunda 4. sınıf öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, 2. sınıf öğrencilerin hizmet kalitesi algılarından yüksektir. Fiziki olanakların kalitesi boyutunda 1. sınıf öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, 2. sınıf öğrencilerin algılarından yüksektir. Eğitim kalitesi boyutunda 1. ve 3. sınıf öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, 2. sınıf öğrencilerin algılarından yüksektir. Destek hizmetlerinin kalitesi boyutunda 1. sınıf öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, 2. sınıf öğrencilerin algılarından yüksektir.

- Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında idari yönetim kalitesi boyutunda eğitim gördüğü bölüme göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Sınıf Öğretmenliği ve İlköğretim Matematik Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin idari yönetim kalitesi algıları, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık bölümü ve Okul Öncesi Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin algılarından yüksektir.

- Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında anne eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Annesi okuma yazma bilmeyenlerin algıları, ortaokul

mezunu olanların ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. Annesi önlisans mezunu olanların algıları, annesi ilkokul mezunu, ortaokul mezunu, lise mezunu ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. İdari yönetim alt boyutunda annesi önlisans mezunu olan öğrencilerin algıları, ortaokul mezunu ve lise mezunu olanların algılarından yüksektir. Fiziki olanakların kalitesi boyutunda annesi okuma yazma bilmeyenlerin hizmet kalitesi algıları, ortaokul mezunu ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. Eğitim kalitesi boyutunda annesi okuma yazma bilmeyenlerin algıları, ortaokul mezunu olanların algılarından yüksek; annesi önlisans mezunu olanların algıları, ilkokul mezunu, ortaokul mezunu ve lise mezunu olanların algılarından yüksektir. Destek hizmetlerinin kalitesi boyutunda annesi önlisans mezunu olanların destek hizmetlerinin kalitesi algıları, annesi okuma yazma bilmeyenlerin ve ilkokul, ortaokul, lise ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. Dönüştürücü nitelik boyutunda annesi okuma yazma bilmeyenlerin algıları, ortaokul mezunu olanlardan yüksek; annesi lisans mezunu olanların algıları, okuma yazma bilmeyen, okuma yazma bilen, ilkokul, lise ve önlisans mezunu olanların algılarından düşüktür.

- Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında baba eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Babası önlisans mezunu olan öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, babası ilkokul, ortaokul, lise ve lisans mezunu olan öğrencilerin algılarından yüksektir. Destek hizmetlerinin kalitesi boyutunda babası önlisans mezunu olanların algıları, babası ilkokul, ortaokul, lise ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir. Dönüştürücü nitelik boyutunda babası önlisans mezunu olanların algıları, babası ilkokul, ortaokul ve lisans mezunu olanların algılarından yüksektir.

- Öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algılarında aile aylık gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olan

öğrenci algıları, aile gelir düzeyi 6001 lira ve üzeri olan öğrenci algılarından yüksektir. Fiziki olanakların kalitesi boyutunda aile gelir düzeyi 2324 lira ve altında olanlar ile aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olan öğrencilerin algıları, aile gelir düzeyi 4001 - 6000 lira aralığında olanların algılarından yüksektir. Aile gelir düzeyi 2325 – 4000 lira aralığında olanların algıları, 6001 lira ve üzeri olanların algılarından yüksektir. Dönüştürücü nitelik boyutunda aile gelir düzeyi 2324 lira ve altında olanlar ile 2325 – 4000 lira aralığında olanların algıları, 6001 lira ve üzeri olanların algılarından yüksektir.

V.3. Öneriler

Bu kısımda uygulamacılara ve sonraki araştırmalara yönelik önerilere yer verilmiştir.

V.3.1. Uygulamacılara Öneriler

- Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesine verilen önemin artırılması rekabet ortamında hızla değişen koşullara uyum sağlamayı kolaylaştıracaktır. Bu amaçla yükseköğretimde sunulan hizmetlerin planlanmasında en çok hizmet alıcısı olarak kabul gören öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler öne alınabilir.

- Yükseköğretimde hizmet kalitesine yönelik yapılan araştırmalarda yer alan hizmet kalitesi boyutları, etkileri ve çalışma sonuçları dikkate alınarak, kalite değerlendirme ve geliştirme çalışmalarının yönlendirilmesi fayda sağlayacaktır. Bu kapsamda bu çalışma sonuçlarına göre destek hizmetlerinin kalitesi ve fiziki olanakların kalitesi boyutlarına ilişkin hizmetlere ait kalite çalışmaları yönlendirilebilir.

- Öğretmenlerin nitelikleri, değerleri, tutum ve davranışları öğrencileri dolayısıyla toplumu ve geleceği şekillendirmektedir. Bu doğrultuda çalışma sonuçlarına göre yeterli seviyede olmayan hususlarda hizmet kalitesi çalışmalarının artırılması

öğretmen adaylarının niteliklerinin geliştirilmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

- Çalışma sonuçlarına göre Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenim gören öğretmen adaylarının destek hizmetlerine yönelik algıları düşük seviyededir. Bu kapsamda:

- Öğretmen adaylarının yemek, spor ve rekreasyon faaliyetleri, kütüphane ve eğitim dışı düzenlenen faaliyetler gibi hususlarda sunulan hizmetler gözden geçirilerek eksik görülen hususlar tamamlanabilir.
- Destek hizmetleri kapsamında bulunan tesislerin bakım ve işletmesine daha fazla önem verilebilir.
- Öğretmen adaylarının ders çalışma notları için çıktı alma ve fotokopi ihtiyaçlarına dair imkanlar artırılabilir.
- Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi kampüsünde ulaşım olanakları konusunda oluşan ihtiyaçlar belirlenerek, öğrenciler için belirli saatlerde ring servisleri düzenlenebilir.

- Öğretmen adaylarının yaş, sınıf seviyesi ve bölüm değişkenlerine göre hizmet kalitesi algılarında oluşan farklılıklara göre hizmetlerin düzenlenmesi yapılabilir. Bu değişkenler çerçevesinde öğretmen adaylarının ihtiyaçları tespit edilerek yeni hizmetler sunulabilir, halihazırda sunulan hizmetler düzenlenebilir.

- Öğretmen adaylarının ders dışı zamanlarda birlikte vakit geçirecekleri ve çay – kahve gibi ihtiyaçlarını karşılayacak kantin, kafeterya gibi tesisler yaygınlaştırılabilir.

- Öğretmen adaylarının sunulan hizmetlere yönelik öğrencilerin istek ve ihtiyaçları belirli aralıklarla tespit edilerek gerekli düzenlemeler yapılabilir.

V.3.2. Araştırmacılara Öneriler

- Bu çalışmada yükseköğretimde birincil hizmet alıcısı olarak kabul edilen öğrencilerin hizmet kalitesi algıları incelenmiştir. Yükseköğretimde diğer hizmet alıcıları olan idareci ve idari personel, öğretim üyeleri, veliler gibi diğer paydaşların katılımı ile başka çalışmalar yürütülebilir.

- Bu çalışmada lisans düzeyinde öğrencilerin katılımı ile yükseköğretimde hizmet kalitesi araştırılmıştır. Ön lisans ve lisansüstü düzeyde öğrencilerin katılımı ile başka çalışmalar yapılabilir.

- Bu çalışmada öğretmen adaylarının hizmet kalitesi algıları belirli değişkenlere göre incelenmiştir. Bu çalışmada ele alınmayan derse devam durumu, mezun olunan lise, yaşanan coğrafi bölge, akademik başarı durumu gibi başka değişkenler ile çalışmalar yapılabilir.

- Bu çalışmada öğretmen adaylarının memnuniyet ve sadakat seviyeleri, tavsiye etme niyetleri, kurumsal aidiyetleri gibi konular incelenmemiştir. Yükseköğretimde hizmet kalitesi ile ilgili bu gibi konular birlikte ele alınarak hizmet kalitesi çalışmalarına katkı sağlanabilir.

- Bu çalışma bir devlet üniversitesinin eğitim fakültesinde yürütülmüştür. Vakıf üniversiteleri ve başka fakülteler araştırmalara dahil edilerek ve karşılaştırmalı incelenerek yükseköğretimde hizmet kalitesi çalışmalarına katkı sağlanabilir.

- Bu çalışma nicel araştırma yöntemi kullanılarak yürütülmüştür. Nitel ve karma araştırma yöntemleri kullanılarak başka çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- Ali, B., Shah, N. ve Mangi, S. (2017). Determining the impact of service quality on students' satisfaction in public sector universities of Thailand: An empirical approach. *Asia Pacific, Research Journal*, 35.
- Altıntaş, E. P. (2014). *Yükseköğretim sisteminde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Annamdevula, S. ve Bellamkonda, R. (2012). Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian higher education sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4), 412-416.
- Arıkboğa, Ş. (2003). Yüksek öğrenimde toplam kalite yönetimi ve bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 53(2), 57-85.
- Ataç, E. (2003). 21. yüzyılda öğretmen eğitimi: Türkiye'de öğretmen eğitiminin değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(2), 1-31.
- Ayaz, N. ve Arakaya, A. (2017). Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi: Öğrenci işleri birimi örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 336-350.
- Balcı, A. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- Bayat, M., Baydaş, A. ve Atlı, C. (2015). Hizmet sektörünün kavramsal tanımı ve ulusal ekonomilerdeki önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), Bahar.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim kurumlarından beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Beaumont, D. J. (2012). *Service quality in higher education: the students' viewpoint. Dissertation thesis*. University Of Manchester, Manchester.
- Bektaş, H. ve Akman, S. U. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: Güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *Ekonometri ve İstatistik e-Dergisi*.
- Bursalıoğlu, Z. (1994). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö .E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2018). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Bylthe, J. (2001). *Pazarlama ilkeleri*, Çev: Yavuz Odabaşı. İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi.
- Can, A. (2018). *SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Ankara: Pegem Akademi.
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi merkez kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.
- Cowell, D. (1984). *The marketing of services*. London: William Heinemann Ltd.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*. The Journal of Marketing.

- Çavdar, E. (2009). *Yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları ve bir uygulama*. Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 2(2), 100-115.
- Çinkır, Ş., Yıldız, S. ve Kurum, G. (2021). *Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması*. Yükseköğretim Dergisi, 11(1), 161-173.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. C. (2009). *Müşteri memnuniyetinin arttırılmasında hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Niğde İli Örneği*. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(1), 199-217.
- Demireli, C. ve Bayraktar, U. (2014). *Hizmet kalitesi ve hizmet değerinin müşteri memnuniyetine etkisi: Demiryolu taşımacılığında bir uygulama*. Gaziantep University Journal of Social Sciences, 13(4), 919-937.
- Devebakan, N., Egeli, H. A. ve Koçak, N. (2019). *Yükseköğretim kurumlarında öğrenci beklenti ve algılamaları temelinde hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile değerlendirilmesi*. Yükseköğretim Dergisi, 9(2), 201-212.
- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, imaj, sadakat ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Doğan, E. (2002). *Eğitimde toplam kalite yönetimi*. Antalya: Academy plus yayınevi.
- Dursun, T. (2011). *Uzaktan eğitimde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve eğitim sektöründe bir uygulama*. Yayınlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Ergün Bülbül, S. (2000). *Çoklu karşılaştırma testleri ve bir örnek uygulama*.
- Erkoç, Ç. (2019). *Yükseköğretimde öğrencilerin kalite algıları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- Floh, A., Zauner, A., Koller, M. ve Rusch, T. (2014). *Customer segmentation using unobserved heterogeneity in the perceived-value-loyalty-intentions link*. Journal of Business Research, 67, 974-982.
- Fraenkel, J. R. ve Wallen, N. E. (2009). *How to design and evaluate research in education*. New York: McGraw-Hill.
- Garvin, D. A. (1998). *Managing quality*. New York: The Free Press.
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update*. Boston: Pearson.
- Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M. (1994). *Service quality concept and models*. International Journal of Quality & Reliability Management, 11(9), 43-46.
- Glewwe, P. W., Hanushek, E. A., Humpage, S. D. ve Ravina, R. (2011). *School resources and educational outcomes in developing countries: A review of the literature from 1990 to 2010*. National Bureau of Economic Research.
- Goestech, D. L. ve Stanley, B. D. (1998). *Understanding and implementing ISO 9000 and ISO standarts*. Prentice, Hall, USA.
- Gök, E. (2017). *Öğretmen yetiştirmede kalite tanımlama: Türk kamu yükseköğretim kurumlarından dersler*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 23(4), 623-673.
- Green, P. (2014). *Measuring service quality in higher education: A South African case study*. Journal of International Education Research, 10(2), 131-142.
- Green, S. B. ve Salkind, N. J. (2005). *Using SPSS for Windows and Macintosh, analyzing and understanding data*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

- Gummesson, E. (1987). *The new marketing-developing long-term interactive relationship*. Long Range Planning, 20(4), 10-20.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma*. İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 35 (Ekim Sayısı): 173-190.
- Gürten, E. ve Demirel, Ö. (2010). *Avrupa Birliği ve Türkiye'deki öğretmen yeterliklerin karşılaştırmalı incelenmesi*. Uluslararası Öğretmen Yetiştirme Politikaları ve Sorunları Sempozyumu, II, 396-401.
- Güzel, N. G. (2006). *Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*. Yayımlanmamış doktora tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Halis, M. (2004). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi*. Ankara: Roma Yayınları.
- Harvey, L. ve Green, D. (1993). *Defining quality*. Assessment & Evaluation in Higher Education. 18(1), 9-34.
- Harvey, L. (2006). *Understanding Quality. Section B 4.1-1 of Introducing Bologna objectives and tools' in Purser, L. (Ed.) EUA Bologna Handbook: Making Bologna work*. Brussels European University Association and Berlin, Raabe.
- Hill, F. M. (1995). *Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer*. Quality Assurance in Education, 3(3), 10-21.
- 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.
- Jelena, L. (2010). *Determinants of service quality in higher education*. Interdisciplinary Management Research, 6, 631-647.

- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. ve Tsuji, S. (1984). *Attractive Quality and Must-Be Quality*. Journal of the Japanese Society for Quality Control, 14, 39-48.
- Karagözoğlu, G., Arıcı, H., Bülbül S. ve Çoker N. (1995). *Türkiye’de öğretmen eğitim politikaları ve modelleri*. Ankara: Milli Eğitim Basımevi.
- Karahan, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Karakaya, A., Kılıç, İ. ve Uçar, M. (2016). *Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma*. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Özel Sayı 2, 40-55.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kaya, K. (2019). *Harran Üniversitesi Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Algısındaki Farklılıklar*. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi, 10(2), 268-279.
- Kayral, İ. H. (2014). *Perceived service quality in healthcare organizations and a research in Ankara by hospital type*. Journal of Ankara Studies, 2(1): 22-34.
- Kokoç, M. ve Ersöz, S. (2020). *Yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için kullanılan ölçek ve boyutların araştırılması*. Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi, 8(4), 1290-1302.
- Kontic, L. (2014). *Measuring service quality in higher education: the case of serbia*. In *Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management. Knowledge and Learning International Conference*, 645-654.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing*. Pearson Prentice Hall, International Edition, New Jersey.

- Köse, İ. A. (2012). *Yükseköğretim kurumlarında öğrenci sadakati*. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 2(2), 114-118.
- Lehtinen, U ve Lehtinen, J R. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions. working paper*. Helsinki: Service Management Institute.
- Lovelock, C. ve Wirtz, J. (2011). *Services marketing: people, technology, strategy*. Pearson Global Edition.
- Markoviç, S. (2006). *Expected service quality measurement in tourism higher education*. Pregledni Znanstveni Clank Review Papers. 1-2.
- Mastoi A. G., Lu XinHai, L. ve Saengkrod, W. (2019a). *Higher education service quality based on students' satisfaction in People's Republic of China*. Journal of Education and Practice, 10(6).
- Mastoi A. G., Lu XinHai, L. ve Saengkrod, W. (2019b). *Higher education service quality based on students' satisfaction in Pakistan*. European Scientific Journal, 15(11).
- Mishra, S. (2007). *Quality assurance in higher education: an introduction*. National Assessment and Accreditation Council, Baglore, India.
- MEB (1992). *Öğretmen yetiştirmede koordinasyon*. Talim ve Terbiye Kurulu. Ankara.
- Mucuk, İ. (2012) *Pazarlama ilkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Muhammad, N., Kakakhel, S. J. ve Shah, F.A. (2018). *Effect of service quality on customers satisfaction: an application of HEdPERF model*. Review of Economics and Development Studies, 4(2).
- Muhammad, N., Kakakhel, S. J. ve Shah, F.A. (2019). *Service quality a password of students satisfaction an application of hesqual model*. City University Research Journal, 9(3).

- Normann, R. (1991). *Service management: strategy and leadership in service businesses*. Chichester, England: Wiley.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). *Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2) 17-38.
- Oliver, R. L. (1999). *Whence consumer loyalty?* Journal of Marketing, 63, 33-44.
- O'Neill, M. A. ve Palmer, A. (2004). *Importance–performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education*. Quality Assurance in Education, 12(1), 39-52.
- Owlia, M. S. ve Aspinwall E. M. (1996). *A framework for the dimensions of quality in higher education*. Quality Assurance in Education, 4(2), 12-20.
- Öner, D. (2019). *Yabancı dil kurslarında hizmet kalitesi: Konya ilinde yabancı dil kursları örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. KTO Karatay Üniversitesi, Konya.
- Öngel, G. ve Süslü M. (2020). *Türkiye’deki vakıf yükseköğretim kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyetine etkisi*. Doğu Üniversitesi Dergisi, 21(2): 173-188.
- Özçalık, F. (2007). *Yükseköğretimde eğitim hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik örnek bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Özçelik, Y. (2018). *Yabancı diller yüksekokulu hazırlık bölümü öğrencilerinin yükseköğretimde hizmet kalitesi ve üniversiteye güven algıları*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Özgül, E. ve Devedakan, N. (2005). *Üniversitelerde Servqual tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma*. Yerel Yönetimler Dergisi, 3(2), 93-116.

- Özgüven, N. (2008) *Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama*. Ege Academic Review, 8(2), 652-682.
- Öztürk, S. A. (2005). *Hizmet pazarlaması*. Ankara: Ekin Kitapevi.
- Öztürk, S. A. (2016). *Hizmet pazarlaması, kuram, uygulama ve örnekler*. Ankara: Ekin Kitapevi.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. The Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml V. A. ve Berry L. L. (1988). *Servqual – a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Prosic, S. (2011). *Kaizen management philosophy*. I International Symposium Engineering Management And Competitiveness. (EMC2011).
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P. ve Johnson, D. M., (2009). *Service quality in higher education*. Total Quality Management and Business Excellence, 20(2), 139-152.
- Saat, M. (2000). *Kalite denetiminde Taguchi yaklaşımı*. Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 3/2000, 97-108.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P. ve Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: text, cases, and readings*. Boston: Allyn and Bacon.
- Savaş, H. ve Kesmez, A. G. (2014). *Hizmet kalitesinin servqual modeli ile ölçülmesi: aile sağlığı merkezleri üzerine bir araştırma*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17, 1-13.

- Seyfullayev, H. (2015). *Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin ölçümü: Ankara'da kamu ve vakıf üniversitelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Shahani, K. M. A. (2019). *Service Quality and student satisfaction: a comparative study among the private higher education institutions in Batticaloa*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Eastern University, Sri Lanka.
- Snipes, R. L., Oswald, S. L., LaTour, M. ve Armenakis, A. A. (2004). *The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis*. Journal of Business Research 58(2005), 1330–1339.
- Stanton W. J., Etzel M. J. ve Walker B. J. (1994). *Fundamentals of marketing*. New York: Mc Graw-Hill Inc.
- Stewart, J. ve Walsh, K. (1989). *The search for quality*. Luton: Local Government Training Board.
- Sultan, P. ve Wong, H. (2010). *Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese universities*. Quality Assurance in Education, 18(2), 126-143.
- Şahin, A. E. (2009). *Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi*. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 37, 106-122.
- Şirin, E. F., Erdoğan, M. ve Çınar, M. (2019). *Üniversite hizmet kalitesi üniversiteye duyulan memnuniyet tavsiye etme niyeti ve öğrenci sadakati arasındaki ilişkilerin incelenmesi: spor bilimleri fakültesi örneği*. 2. Uluslararası Herkes İçin Spor ve Wellness Kongresi, Alanya.

- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J. ve Seebaluck, A. K. (2016). *Measuring service quality in higher education: development of a hierarchical model (HESQUAL)*. Quality Assurance in Education, 24(2), 244-258.
- Türel, N. ve Aytar, O. (2014). *Meslek yüksekokulu eğitiminde hizmet kalitesinin servqual yöntemi ile ölçümü: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde bir uygulama*. Akademik Bakış Dergisi. 43, 5-28.
- Ushantha, C. ve Kumara, S. (2016). *A quest for service quality in higher education: empirical evidence from Sri Lanka*. Services Marketing Quarterly, 37(2), 98-108.
- Wang, I. ve Shieh C. (2006). *The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library*. Journal of Information & Optimization Sciences, 27(1), 193-209.
- Watty, K. (2006). *Want to know about quality in higher education? Ask an academic*. Quality in Higher Education, 12(3), 291-301.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. ve Gremler D. D. (2016). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Wirtz, J. ve Lovelock, C. (2016), *Services marketing: people, technology, strategy*. New Jersey: World Scientific Publishing.
- Yarar, İ. (2017). *Öğretmen adaylarına göre yükseköğretim hizmet kalite düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Yılmaz, D. V. (2019). *Hesqual - Yükseköğretim hizmet kalitesi ölçeğinin Türkçe uyarlaması: geçerlilik ve güvenirlik analizi*. Turkish Studies, Volume 14(2), 899-917.

- Yılmaz, V., Filiz, Z. ve Yaprak, B., (2007). *Servqual yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(1), 299-316.
- Yokuş, G., Ayçiçeği, B. ve Yanpar Yelken, T. (2016). *Üniversite öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalite algılarının ve kurumsal aidiyet düzeylerinin incelenmesi: eğitim fakültesi örneği*. Karaelmas Journal of Sciences. 5(2017), 1-18.
- Yousapronpaiboon, K. (2013). *SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 116(2014), 1088-1095.
- Zeithaml, V. A. ve Bitner, M. J. (2003). *Services marketing*. McGraw-Hill, 3th edition.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. ve Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education, 6th Edition.
- Zerenler, M. ve Karaboğa, K. (2014). *Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında hataların önlenmesine yönelik üretim odaklı bir bakış açısı: Poka-Yoke sistemleri*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Dr. Mehmet YILDIZ Özel Sayısı, 263-275.

EKLER

EK 1 ANKET UYGULAMA İZNİ

Evrak Tarih ve Sayısı: 26.02.2020-E.6811



T.C.
KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
Personel Daire Başkanlığı



Sayı : 97863528-044-
Konu: Anket Çalışması

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 13.02.2020 tarihli ve 5371 sayılı yazı.

Enstitünüz Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı öğrencisi Mustafa DEMİRBAŞ'ın "Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği" konulu anket çalışmasını Üniversitemiz Eğitim Fakültesi öğrencilerine uygulaması uygun görülmüştür.
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet AKGÜL
Rektör

Mevcut Elektronik İmzalar

MEHMET AKGÜL (Rektörlük - Rektör) 26.02.2020 17:55

Yumuşak E-Posta Verileceği
70100/KARAMAN
Tel:0338 226 20 42
Belgegeçer :0338 226 20 40
E-Posta :personel@kmu.edu.tr
Elektronik Ağ :https://kmu.edu.tr/personel

Ayrıntılı Bilgi için İrtibat: Veynel Şimşir

Bilgisayar İşletmeni

Telefon No: 0 338 226 2000-3351



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK 2 NORMALLİK DAĞILIMI ÇARPIKLIK VE BASIKLIK DEĞERLERİ

Değişkenler	Kategoriler	Ölçek ve Boyutlar											
		Hizmet Kalitesi Algısı		İdari Yönetim Kalitesi		Fiziki Olanakların Kalitesi		Eğitim Kalitesi		Destek Hizmetlerinin Kalitesi		Dönüştürücü Nitelik	
		Çarpıklık	Basıklık	Çarpıklık	Basıklık	Çarpıklık	Basıklık	Çarpıklık	Basıklık	Çarpıklık	Basıklık	Çarpıklık	Basıklık
Cinsiyet	Kadın	-.07	-.14	-.43	.83	-.18	-.28	-.26	.37	-.01	-.23	-.36	-.18
	Erkek	-.62	.52	-.47	-.34	-.53	.08	-.62	.23	-.23	-.63	-.79	.68
Yaş	18 - 19	-.05	.24	-.71	1.32	-.14	.56	.20	-.50	-.17	-.25	-.51	-.27
	20 - 21	-.16	-.08	-.29	.21	-.23	-.54	-.33	.32	-.06	-.22	-.39	.19
	22 ve üzeri	-.09	.14	-.67	.83	-.04	.29	-.54	.15	-.13	-.54	-.29	-.28
Sınıf Seviyesi	1	-.19	.03	-.37	.94	-.33	.38	-.06	-.35	-.09	.09	-.59	.18
	2	-.36	-.15	-.44	.35	-.46	-.44	-.57	.58	.03	-.67	-.63	.15
	3	.87	.24	.26	-.77	.63	-.29	.18	-.39	.62	.67	-.13	-.08
	4	-.46	.19	-.86	.92	-.17	.21	-.44	.21	-.23	-.07	-.06	-.44
Bölüm	Sınıf Öğretmenliği	-.23	-.20	-.56	.73	-.27	-.26	-.46	.57	-.11	-.44	-.39	-.17
	İlköğretim Matematik Öğretmenliği	.58	.08	.22	-.42	.24	-.38	.05	-.19	.35	-.23	-.26	.03
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	-.47	.22	-.36	.20	-.06	.22	-.25	-.05	-.12	.09	-.63	-.12
	Okul Öncesi Öğretmenliği	-.54	.38	-.68	.41	-1.11	.99	-.64	.79	-.56	-.69	-.52	1.54

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategoriler</i>	<i>Ölçek ve Boyutlar</i>											
		<i>Hizmet Kalitesi Algısı</i>		<i>İdari Yönetim Kalitesi</i>		<i>Fiziki Olanakların Kalitesi</i>		<i>Eğitim Kalitesi</i>		<i>Destek Hizmetlerinin Kalitesi</i>		<i>Dönüştürücü Nitelik</i>	
		<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>	<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>	<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>	<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>	<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>	<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>
Anne Eğitim Durumu	Okuma yazma yok	.32	-1.26	-.63	-.61	-.02	-.48	-.46	-.81	-1.13	2.08	.09	-1.02
	Okuma yazma var	.75	-.52	-.17	-.96	-.14	-1.31	1.45	2.29	-.27	-.46	-1.89	4.68
	İlkokul	-.13	-.05	-.39	.33	-.19	-.10	-.27	.05	.03	-.26	-.27	-.27
	Ortaokul	-.53	.11	-.76	.94	-.49	-.26	-.68	.36	-.05	-.59	-.39	-.07
	Lise	.22	.18	-.16	-.06	.01	-.13	-.14	.65	.26	.26	.05	.18
	Önlisans	-1.0	1.17	.75	2.86	-1.09	-.04	.39	2.66	-.01	-2.01	-1.35	1.55
	Lisans	-.48	-.44	.01	-1.88	-.02	-.49	-.44	1.44	-.41	.89	-.29	-1.86
Baba Eğitim Durumu	Okuma yazma var	-.09	-2.18	-.82	1.34	.44	-1.88	-1.07	.66	.19	-1.87	.54	-.99
	İlkokul	-.11	.68	-.46	.42	-.20	-.10	-.14	-.20	-.01	-.05	-.31	-.20
	Ortaokul	-.06	-.36	.16	-.02	-.29	-.18	.14	-.02	.25	-.41	-.15	-.32
	Lise	-.29	.08	-.62	.53	.00	-.11	-.75	1.52	-.24	-.30	-.51	.44
	Önlisans	-.23	-.52	-.77	.33	-1.05	.96	-1.30	2.91	.00	.01	-.45	-.27
	Lisans	-.31	-.29	-.75	1.21	-.46	-.15	-1.16	3.01	-.28	-.73	-.62	.22
Aile Gelir Durumu	2324 ve altı	-.09	-.17	-.76	.64	-.28	-.21	-.32	-.21	-.21	-.49	-.17	-.36
	2325 - 4000	.01	.08	.37	.04	-.29	-.20	-.42	1.02	-.08	-.24	-.59	.33
	4001 - 6000	-.77	.91	-.39	.08	-.17	.83	-.44	.24	.02	.04	-.45	.34
	6001 ve üzeri	-.20	-.71	-.76	-.06	-.42	-.67	-.93	1.17	-.25	-.70	-.56	.85

EK 3 GRUP VARYANSLARININ HOMOJENLİK DEĞERLERİ

<i>Değişkenler</i>	<i>Ölçek ve Boyutlar</i>											
	<i>Hizmet Kalitesi Algısı</i>		<i>İdari Yönetim Kalitesi</i>		<i>Fiziki Olanakların Kalitesi</i>		<i>Eğitim Kalitesi</i>		<i>Destek Hizmetlerinin Kalitesi</i>		<i>Dönüştürücü Nitelik</i>	
	<i>Levene</i>	<i>p</i>	<i>Levene</i>	<i>p</i>	<i>Levene</i>	<i>p</i>	<i>Levene</i>	<i>p</i>	<i>Levene</i>	<i>p</i>	<i>Levene</i>	<i>p</i>
Cinsiyet	.383	.537	2.553	.111	.252	.616	.123	.726	.232	.631	2.054	.153
Yaş	.922	.399	1.691	.186	2.310	.101	2.327	.100	.190	.827	.112	.894
Sınıf Seviyesi	.542	.654	.583	.627	.723	.539	.242	.867	1.826	.143	.749	.524
Bölüm	.647	.585	.213	.888	1.133	.336	.219	.883	.440	.725	1.711	.165
Anne Eğitim Durumu	.745	.614	.960	.453	.471	.830	1.618	.142	1.188	.313	2.198	.044
Baba Eğitim Durumu	.361	.875	.590	.708	.311	.906	.336	.891	.585	.711	.842	.521
Aile Gelir Durumu	.646	.586	2.289	.079	1.135	.335	2.003	.114	.372	.774	1.059	.367