



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 8 Sayı: 41 Volume: 8 Issue: 41

Aralık 2015

December 2015

www.sosyalarastirmalar.com ISSN: 1307-9581

**EĞİTİMDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİ İLE ÖLÇÜLMESİ: "AKSARAY
ÜNİVERSİTESİ ŞEREFLİKOÇHİSAR BERAT CÖMERTOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ"
MEASURING QUALITY OF SERVICE IN EDUCATION WITH SERVQUAL TECHNIQUE: "THE CASE OF
AKSARAY UNIVERSITY OF SEREFLIKOCHISAR BERAT COMERTOĞLU VOCATIONAL SCHOOL OF HIGHER
EDUCATION"**

Levent SONGUR*

Öz

Hizmet sektöründe bulunan birçok meslek grubunda eleman istihdamın son derece yüksek olduğunu görmekteyiz. Sektör içinde yer alan eğitim, turizm, ulaşım vb. sektörlerin en önemli ihtiyacı eğitilmiş eleman bulma sorunudur. Bu sektörlerde çalışan elemanların büyük bir kısmının mesleki eğitim bilgisine sahip olmaması, bu sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerin verimlilik oranlarını düşürmektedir.

Hizmet sektöründe üretim, sektörde çalışan elemanlarca gerçekleştirilmektedir. Sektörde yürütülen faaliyetlerinin büyük bir kısmında insan unsuru rol oynamaktadır. İnsan, yapısı gereği küçük olaylardan kolayca etkilenebilen psikolojik bir varlıktır. Hizmet sektöründe yaşanan zorluk, hem hizmet alanın hem de hizmet sunanın insan olmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle hizmet sektöründe çalışacak olan elemanların, alınacak işlere uygun olarak bir eğitim kurumunda, mesleki bir eğitimden geçmesi gerekmektedir.

Hizmetlerin taşıdığı bir takım farklı özelliklerden dolayı yöneticiler, bu alandaki riski çok fazla görmüşler ve bu alana biraz çekimser yaklaşmışlardır. Bu çalışmayla Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin almış oldukları hizmetlerden ne ölçüde tatmin oldukları Servqual ölçüm tekniği kullanarak ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yapılan analizler sonucunda hizmet kalitesi, literatüre benzer olarak beş boyutlu bir yapıda çıkmıştır. Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinin yüksek olduğu, öğrencilerine sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının ise orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Sonuç bölümünde ise öğrencilere sunulan hizmet kalitesini arttırmaya yönelik öneriler yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Sektörü, Hizmet Kalitesi, Servqual Ölçüm Tekniği, Meslek Yüksekokulu.

Abstract

The employee employments are seen extremely high in many occupational groups in the service industry. The most crucial requirement of the service sectors such as such as, education, tourism, transportation, construction and so on is the problem of finding trained staff. Businesses operating in this sectors lead to reduce productivity rates due to the fact that lots of employees do not have certain knowledge of vocational training.

Production is carried out by employees who work in this sector. A large part of activities in the sector plays the role of human factor. Human being is influenced easily by smaller events due to its psychological nature. Difficulties in the service sector are both caused by the person getting service and providing service. Therefore, employees who will work for service sector must be taken vocational training at educational institutions in accordance with work qualification.

Managers have seen too much risk in this field, since service sector has a number of different features, and thus their approach to this area is noncommittal. This study aims to put forward to what extent Şereflikoçhisar Berat Comertoglu Vocational School of Higher Education's students are satisfied with the service that they have received, using Servqual measurement technique. As a result of analysis carried out, the quality of service has come out five dimensional structure similar to the literature. It has been identified that students have high expectations regarding the quality of service and the students' perceptions of the quality of services offered have been found to be moderate. Some recommendations to improve the quality of services offered to students are given in the last part of this paper.

Keywords: Service Sector, Service Quality, Servqual Measurement Technique, Vocational School of Higher Education.

1. GİRİŞ

Hizmetler insanların ya da toplulukların ihtiyaçlarını gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan, elle tutulamayan, koklanamayan, kolay heba olabilen, standartlaşamayan ya da standartlaşması zor olan, yarar veya doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünüdür (Sevimli, 2006: 28).

Hizmetler sektörü gerek sağladığı istihdam ve gerekse ekonomik büyüklüğü açısından tüm dünyada önemli bir alandır. Hizmetler sektörünün diğer sektörlerle ve ekonomiye doğrudan ve dolaylı

* Öğretim Görevlisi, Aksaray Üniversitesi Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu, leventsongur@aksaray.edu.tr.

etkileri giderek daha çok dikkate alınmaya başlanmıştır. Hizmetler alanında yaşanan gelişmeler sadece özel sektörde değil kamu alanında da kendini göstermiştir.

Kamu sektörü içerisinde yer alan eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin yükseltilmesinde itici güç öğrencilerdir. Öğrencilerin beklentileri, yükseköğretimde eğitiminin hizmet kalitesinin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine yönelik çalışmaların önemli faktörlerinden birisini oluşturur. Öğrencilerin beklentilerinin karşılanması ve bu beklentilerin üstünde hizmet sunmak için öncelikle öğrencilerin beklentileri üzerinde durulması önem arz etmektedir. Eğitim hizmeti, öğrencilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerine cevap vermek ve beklentilerin üzerinde bir eğitim hizmeti sunarak “öğrenci memnuniyeti” yaratmaktır (Şahin, 2011:50).

Hizmet kalitesi bir örgütün müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçme yeteneğidir ve hizmet kalitesinde önemli olan müşteri tarafından algılanan kalitedir. Dolayısıyla hizmet kalitesi konusunda kalitenin tüketici tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin tüketiciyi tatmin etme düzeyi olduğu söylenebilir (Torlak, 2008: 289)

Hizmet kalitesini oluşturan unsurları 5 grupta toplayabiliriz (Odabaşı:2000,93):

Fiziksel varlıklar: Fiziksel ortamın görünüşü, ekipmanı, ergonomisi, çalışanları ve malzemeleri kapsar.

Güvenilirlik: Söz verilen hizmetin doğruluğu, tutarlılığı, hizmeti gerçekleştirebilme becerisi.

Karşılık verebilmek: Zamanında, doğru ve acık bir biçimde müşteri taleplerine yanıt verebilme yeteneği.

Güvence: Çalışanların bilgi ve nezaket ile güven vermesi

Empati: Kendini müşterinin yerine koyarak, bireyselleştirilmiş ilgiyi müşteriye yöneltebilmek

Eğitim hizmeti sunan kurumların bu unsurları göz önünde bulundurarak pazarlama faaliyetlerine yön vermesi gerekmektedir.

Eğitim hizmetlerinde son yıllarda çok hızlı bir gelişme yaşanmaktadır. Uzun yıllar boyunca hükümetler tarafından yürütülen eğitim hizmetlerinin özelleştirilmesi süreci tüm dünya çapında hızla sürmektedir. Gelişmiş batı ülkeleri bu sürecin önderliğini yapmıştır ve ülkemiz de özellikle 1980’li yıllardan itibaren bu sürece katılmıştır. Eğitimin doğrudan insana yönelik bir hizmet olması ve ‘en iyi yatırımın insana yapılan yatırım olduğu’ gerçeği, hükümetleri, eğitimi devlet tekelinden çıkarıp özel sektörü de bu hizmetin sunumuna ortak etme ve hizmetin daha etkin ve kaliteli olarak verilmesine ortam hazırlama yönünde teşvik etmiştir (Taşkın ve Büyük, 2002: 7).

Hizmet kalitesinin ölçümünde müşterinin hizmete ait beklentileri ve gerçek hizmet deneyimi karşılaştırılır. Beklentiler algılamalardan büyük ise düşük kalite, beklentilerle algılamalar eşitse doyurucu kalite, algılamalar beklentilerden yuksekse ideal kaliteden söz edilir (Seyran, 2004: 38-39).

SERVQUAL ölçeği hizmet ile ilgili müşteri beklentileri ile hizmeti aldıktan sonra oluşan algılamalar arasındaki fark skoruna dayanmaktadır. SERVQUAL’de hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin algı-beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden SERVQUAL skoru aşağıdaki şekilde hesaplanmaktadır (Çiçek ve Doğan, 2009: 203).

SERVQUAL skoru (SS)= Algı Skoru (A) - Beklenti Skoru (B)

Literatür tarandığında eğitimde hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili yeterince kaynak olmadığı görülmektedir. Yapılan çalışmalara bakıldığında bu çalışma ile benzerlik gösteren Türel ve Aytaç (2014)’in “Meslek Yüksekokulu Eğitiminde Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile ölçümü: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde Bir Uygulama” çalışmasında Karaman ilinde okuyan öğrencilerin demografik özellikleri ile hizmet kalitesi boyutları arasında hipotezler kurulmuş, bu boyutlar arasındaki korelasyona bakılmış ve çalışmadan elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

Literatürde yer alan çalışmalardan farklı olarak bu çalışma ile Aksaray Üniversitesi Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin aldıkları mesleki eğitim kalitesi SERVQUAL ölçeği ile boyutlar bazında ölçülerek, keşifsel faktör analizi ile bu boyutlara yüklemeler yapılmış, hizmet kalitesi beklenti ve algıları ile demografik özellikler arasında hipotezler kurulmuş ve hangi boyut ya da boyutlarda kalite iyileştirilmesi yapılması gerektiği konusunda önerilere yer verilmiştir.

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin hizmet kalitesini ölçmek üzere yapılan araştırmanın amacına, önemine, kapsamına, örneklemine değinilmiş ayrıca araştırmada hangi analiz yöntemlerinin kullanıldığına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın temel amacı, Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu öğrencilerine SERVQUAL Ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesidir. Öğrencilerin beklentilerini ve algılarını beş boyutta (fiziki görünüm, güvenilirlik, yanıt

verebilirlik, güvence ve empati) tespit ederek, öğrencilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkların her bir boyutu için değerlendirilmeler yapılmıştır.

Literatürde, birçok hizmet kalitesi ölçüm modeli yer almakla birlikte en çok kabul görülen ve çok sık kullanılan ölçüm modeli SERVQUAL modelidir. Eğitim hizmetlerinde kalitenin ölçülmesine yönelik çalışmaların az olması sebebiyle bu boşluğun doldurulması istenmektedir.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda öğrencilerin beklenti ve algılarının demografik değişkenlere göre farklılaşma gösterip göstermediği aşağıdaki kurulan hipotezlerle tespit edilmeye çalışılmıştır;

H1= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H2= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin algıları cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H3= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri yaşlarına göre farklılık gösterir.

H4= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin algıları yaşlarına göre farklılık gösterir.

H5= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri sınıflarına göre farklılık gösterir.

H6= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin algıları sınıflarına göre farklılık gösterir.

H7= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri şubelerine göre farklılık gösterir.

H8= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin algıları şubelerine göre farklılık gösterir.

H9= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri bölümlerine göre farklılık gösterir.

H10= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin algıları bölümlerine göre farklılık gösterir.

H11= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri yaşadıkları bölgeye göre farklılık gösterir.

H12= Şereflikoçhisar BCMYO öğrencilerinin aldıkları hizmetlere ilişkin algıları yaşadıkları bölgeye göre farklılık gösterir.

Yapılan bu araştırma eğitim hizmetlerinin hedeflenen düzeyde olup olmadığının belirlenmesi için verilen hizmetlerin kalite düzeylerinin ölçülmesi bakımından önem arz etmektedir. Ölçüm ile birlikte öğrencilerin okullarından almış oldukları hizmetlerden ne ölçüde tatmin olduğu ortaya çıkacaktır.

2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem

Araştırmanın kapsamını Aksaray Üniversitesi Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu (BCMYO) öğrencileri oluşturmaktadır. 2015-2016 eğitim öğretim döneminde Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulunda, Yönetim Organizasyon Bölümünde; Yerel Yönetimler ve İşletme Yönetimi Programları, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümünde; Pazarlama Programı, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümünde ise; Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı olmak üzere toplam dört program faaliyet göstermektedir. Bu programlardan yalnızca yerel yönetim programında ikinci öğretim eğitimi verilmektedir.

BCMYO'nun 2015-2016 eğitim öğretim döneminde okula kayıtlı toplam 361 öğrencisi bulunmaktadır. Bu öğrencilere anket formu hazırlanarak dağıtılmış ancak okula devam eden öğrencilerden 230'u bu anket formunu yanıt vermiştir. Anket formunu dolduran bu öğrencilerden 13'ünün eksik ve hatalı anket formu doldurduğu tespit edilmesi sebebiyle 217 ankete formuna verilen cevaplar çalışma kapsamında değerlendirmeye alınmıştır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin almış olduğu hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1991) tarafından geliştirilen SERVQUAL Ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL Ölçeğinin seçilmesinde literatürde çok sayıda çalışmada geçerliliği ve güvenilirliğinin test edilmiş olması etkili olmuştur.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyan sorular yer almaktadır. İkinci bölüm ise SERVQUAL Ölçeğinden uyarlanan beklenen ve algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik 22'şer ifadeden oluşan toplam 44 soru yer almaktadır. Hizmet kalitesinin ölçmeye yönelik önermelerin seçenekleri (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklindedir. Anket formu doldurulmadan önce araştırmanın amacı hakkında öğrencilere bilgilendirme yapıp katılımlarına dair izinleri alınmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan istatistik programı SPSS 16.0 ve excell 2013 vasıtası ile analiz edilmiştir. Hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesinde keşifsel faktör analizi, SERVQUAL Boyutunun belirlenmesinde beklenen ve algılanan kalite boyutlarının ortalamaları, kurulan hipotezler arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığı ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve t-testleri kullanılmıştır.

Çalışmanın ölçek güvenilirliği analizler sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,871 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç anketin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Cronbach Alpha katsayısının 0,40'dan küçük olması ölçeğin güvenilir olmadığını, 0,80 - 1,00 arasında olması ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999: 522; Akgül ve Çevik, 2005: 435).

3. BULGULAR

3.1. Demografik Özellikler

Tablo 1 Katılımcıların Sayısal ve Yüzesel Dağılımı

| Cinsiyet | Frekans | Yüzde | Yaşanan Bölge | Frekans | Yüzde |
|---------------------|---------|-------|-----------------------------|---------|-------|
| Erkek | 114 | 52,5 | İç Anadolu | 95 | 43,8 |
| Kadın | 103 | 47,5 | Akdeniz | 57 | 26,3 |
| Toplam | 217 | 100,0 | Doğu Anadolu | 13 | 6,0 |
| Yaş | | | Marmara | 11 | 5,1 |
| 18 | 24 | 11,1 | Karadeniz | 9 | 4,1 |
| 19 | 43 | 19,8 | Ege | 7 | 3,2 |
| 20 | 56 | 25,8 | Güneydoğu Anadolu | 25 | 11,5 |
| 21 | 40 | 18,4 | Toplam | 217 | 100,0 |
| 22 | 18 | 8,3 | Bölümü Tercih Nedeni | | |
| 23 | 17 | 7,8 | Meslek Tercihim | 62 | 28,6 |
| 24 | 4 | 1,8 | Puanıma en uygun bölüm | 102 | 47,0 |
| 25 ve üzerinde | 15 | 6,9 | Aileme yakın | 16 | 7,4 |
| Toplam | 217 | 100,0 | Arkadaş tavsiyesi | 20 | 9,2 |
| Program | | | Aile büyüğünün isteği | 17 | 7,8 |
| İşletme Yönetimi | 35 | 16,1 | Toplam | 217 | 100,0 |
| Yerel Yönetimler | 141 | 65,0 | Aylık Öğrenim Gideri | | |
| Turizm ve Otel İşl. | 25 | 11,5 | 250'den az | 43 | 19,8 |
| Pazarlama | 16 | 7,4 | 250 - 500 arası | 107 | 43,9 |
| Toplam | 217 | 100,0 | 501 - 750 arası | 47 | 21,7 |
| Sınıf | | | 751- 1000 arası | 8 | 3,7 |
| 1. Sınıf | 103 | 47,5 | 1001 - 1250 arası | 7 | 3,2 |
| 2. Sınıf | 114 | 52,5 | 1251 - 1500 arası | 0 | 0 |
| Toplam | 217 | 100,0 | 1501 ve üstü | 5 | 2,3 |
| Şube | | | Toplam | 217 | 100,0 |
| Normal Öğretim | 151 | 69,6 | | | |
| İkinci Öğretim | 66 | 30,4 | | | |
| Toplam | 217 | 100,0 | | | |

Katılımcıların demografik özelliklere ait veriler şöyledir:

Katılımcıların 114'ü (%52,5) erkek, 103'ü (%47,5) kadın öğrencilerden oluşmaktadır. Katılımcıların 56'sı (%25,8) 20 yaşında, 43'ü (%19,8) 19 yaşında, 40'ı (%18,4) 21 yaşında, 24'ü (%11,1) 18 yaşında, 18'i (%8,3) 22 yaşında, 17'si (%7,8) 23 yaşında, 15'i (%6,9) 25 yaş ve üstü yaşlarda, 4'ü ise (%1,8) 24 yaşındadır.

Katılımcıların 141'i (%65,0) yerel yönetimler programında, 35'i (%16,1) işletme yönetimi programında, 25'i (%11,5) turizm ve otel işletmeciliği programında, 16'sı (%7,4) ise pazarlama programında eğitim görmektedir.

Katılımcıların 103'ü (%47,5) birinci sınıf öğrencisi, 114'ü (%52,5) ise ikinci sınıf öğrencisidir.

Katılımcıların 151'i (%69,6) normal öğretim öğrencisi, 66'sı ise (%30,4) ikinci öğretim öğrencisidir.

Katılımcıların yaşadığı bölgeye bakıldığında öğrencilerin 95'i (%43,8) İç Anadolu Bölgesi, 57'si (%26,3) Akdeniz Bölgesi, 25'i (%11,5) Güneydoğu Anadolu Bölgesi, 13'ü (%6,0) Doğu Anadolu Bölgesi, 11'i (%5,1) Marmara Bölgesi, 9'u (%4,1) Karadeniz Bölgesi, 7'si (%3,2) ise Ege Bölgesinde yaşamaktadırlar.

Katılımcıların öğrenim gördükleri bölümleri tercih nedenlerine bakıldığında; 102'si (%47,0) puanıma en uygun bölüm, 62'si (%28,6) meslek tercihim, 20'si (%9,2) arkadaş tavsiyesi, 17'si (%7,8) aile büyüğümün isteği ve 16'sı (%7,4) aileme yakın şıklarını işaretlemişlerdir.

Katılımcıların aylık öğrenim giderlerine bakıldığında; 107'si (%43,9) 250-500 tl arası, 47'si (%21,7) 501-750 tl arası, 43'ü (%19,8) 250 tl den az, 8'i (%3,7) 751-1000 tl arası, 7'si (%3,2) 1001-1250 tl arası, 5'i (%2,3) ise 1501 tl ve üstü şıklarını işaretlemişlerdir.

3.2. Beklenen ve Algılanan Kalite Değişkenlerine Ait Bulgular

Tablo 2 Katılımcıların Beklenen Kalite ve Algılanan Kaliteye İlişkin Ortalamaları

| Beklenen Kaliteye İlişkin Değişkenler | Ortalama | Std. Sapma | Algılanan Kaliteye İlişkin Değişkenler | Ortalama | Std. Sapma |
|---|----------|------------|---|----------|------------|
| Meslek Yüksekokulu modern görünümlü bina ve öğrenim mekânlarına sahip olmalı. | 4.31 | 1,00 | Meslek Yüksekokulu modern görünümlü bina ve öğrenim mekânlarına sahiptir. | 2.65 | 1,27 |
| Meslek Yüksekokulunun öğrenim mekânları temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterli olmalı. | 4.39 | 0,92 | Meslek Yüksekokulunun öğrenim mekânları temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterlidir. | 3.15 | 1,24 |
| Meslek Yüksekokulu personelinin fiziksel görünümünü yeterince temiz, düzgün ve modern olmalı. | 4.20 | 0,99 | Meslek Yüksekokulu personelinin fiziksel görünümünü yeterince temiz, düzgün ve moderndir. | 3.28 | 1,18 |
| Meslek Yüksekokulu tüm fiziksel koşullar değerlendirildiğinde kaliteli hizmet sunmalı. | 4.35 | 0,85 | Meslek Yüksekokulu tüm fiziksel koşullar değerlendirildiğinde kaliteli hizmet sunmaktadır. | 3.24 | 1,08 |
| Meslek Yüksekokulu önceden belirlenen akademik takvimin uygulanmasında çok titiz davranılmalı. | 4.30 | 0,95 | Meslek Yüksekokulu önceden belirlenen akademik takvimin uygulanmasında çok titiz davranılır. | 3.51 | 1,08 |
| Meslek Yüksekokulu personeli tarafından verilen sözler zamanında yerine getirilmeli. | 4.41 | 0,86 | Meslek Yüksekokulu personeli tarafından verilen sözler zamanında yerine getirilir. | 3.40 | 1,11 |
| Meslek Yüksekokulu tarafından sunulan hizmetler ilk seferde ve doğru olarak yerine getirilmeli. | 4.33 | 0,91 | Meslek Yüksekokulu tarafından sunulan hizmetler ilk seferde ve doğru olarak yerine getirilir. | 3.30 | 1,12 |
| Meslek Yüksekokulu kayıtların ve bilgilerin eksiksiz ve hatasız tutulmasında çok titiz davranılmalı. | 4.37 | 0,82 | Meslek Yüksekokulu kayıtların ve bilgilerin eksiksiz ve hatasız tutulmasında çok titiz davranır. | 3.32 | 1,14 |
| Meslek Yüksekokulu tarafından öğrenci sorunlarına yapıcı, yakın ve samimi bir ilgi gösterilmeli. | 4.46 | 0,86 | Meslek Yüksekokulu tarafından öğrenci sorunlarına yapıcı, yakın ve samimi bir ilgi gösterilir. | 3.37 | 1,18 |
| Meslek Yüksekokulu personeli her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olmalı. | 4.48 | 0,82 | Meslek Yüksekokulu personeli her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidir. | 3.42 | 1,13 |
| Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerin problem çözme ve öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba sarf etmeli. | 4.37 | 0,90 | Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerin problem çözme ve öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba sarf etmektedir. | 3.42 | 1,11 |
| Meslek Yüksekokulu personeli iletişim, bilgi edinme, karşılaştırma, analiz etme ve gelişim konusunda öğrencilere örnek teşkil etmeli. | 4.40 | 0,83 | Meslek Yüksekokulu personeli iletişim, bilgi edinme, karşılaştırma, analiz etme ve gelişim konusunda öğrencilere örnek teşkil etmektedir. | 3.34 | 1,13 |
| Meslek Yüksekokulu personeli verilen derslerin zamanında ve yerinde yapılmasında çok titiz davranılmalı. | 4.38 | 0,90 | Meslek Yüksekokulu personeli verilen derslerin zamanında ve yerinde yapılmasında çok titiz davranır. | 3.31 | 1,14 |

| | | | | | |
|--|-------------|-------------|--|-------------|-------------|
| Meslek Yüksekokulu personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırmalı. | 4.37 | 0,92 | Meslek Yüksekokulu personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır. | 3.45 | 1,15 |
| Meslek Yüksekokulu öğrencisi yüksekokul personeli ile olan ilişkilerinde kendisini güvende hissetmeli. | 4.44 | 0,76 | Meslek Yüksekokulu öğrencisi yüksekokul personeli ile olan ilişkilerinde kendisini güvende hisseder. | 3.47 | 1,15 |
| Meslek Yüksekokulu personelinin akademik ve mesleki bilgi düzeyi yeterli olmalı. | 4.41 | 0,89 | Meslek Yüksekokulu personelinin akademik ve mesleki bilgi düzeyi yeterlidir. | 3.40 | 1,12 |
| Meslek Yüksekokulu personeli tüm öğrencilere eşit ve adil davranmalı. | 4.50 | 0,96 | Meslek Yüksekokulu personeli tüm öğrencilere eşit ve adil davranmaktadır. | 3.35 | 1,22 |
| Meslek Yüksekokulu çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmeli. | 4.39 | 0,97 | Meslek Yüksekokulu çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmiştir. | 3.19 | 1,25 |
| Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerin yerinde isteklerine karşı duyarlı olmalı. | 4.41 | 0,85 | Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerin yerinde isteklerine karşı duyarlıdır. | 3.31 | 1,21 |
| Meslek Yüksekokulu için öğrencilerinin kaliteli eğitim almaları her şeyin üzerinde olmalı. | 4.43 | 0,87 | Meslek Yüksekokulu için öğrencilerinin kaliteli eğitim almaları her şeyin üzerindedir. | 3.36 | 1,14 |
| Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerinin özel isteklerini anlamalı. | 4.32 | 0,90 | Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerinin özel isteklerini anlarlar. | 3.25 | 1,23 |
| Meslek Yüksekokulu personeli her öğrenciyle tek tek ilgilenmeli. | 4.14 | 1,06 | Meslek Yüksekokulu personeli her öğrenciyle tek tek ilgilenir. | 3.15 | 1,22 |
| Ortalamaların Ortalaması | 4,38 | 0,60 | Ortalamaların Ortalaması | 3,30 | 0,84 |

Tablo 2’de öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini şu şekilde açıklamak mümkündür;

Ankete katılan öğrencilerin beklenti değişkenlerine bakıldığında beklentilere ilişkin yarguların hepsinin 4 ve üzerinde bir ortalamaya sahip olduğu yani öğrencilerin yüksek beklentiye sahip oldukları sonucu ortaya çıkmıştır.

Öğrenciler “Meslek Yüksekokulu personeli tüm öğrencilere eşit ve adil davranmalıdır”, “Meslek Yüksekokulu personeli her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olmalıdır”, “Meslek Yüksekokulu tarafından öğrenci sorunlarına yapıcı, yakın ve samimi bir ilgi gösterilmelidir”, “Meslek Yüksekokulu öğrencisi yüksekokul personeli ile olan ilişkilerinde kendisini güvende hissetmelidir” ve “Meslek Yüksekokulu için öğrencilerinin kaliteli eğitim almaları her şeyin üzerinde olmalıdır” hususlarında çok yüksek beklentide oldukları görülmektedir.

Öğrenciler “Meslek Yüksekokulu personeli her öğrenciyle tek tek ilgilenmelidir” ve “Meslek Yüksekokulu personelinin fiziksel görünümü yeterince temiz, düzgün ve modern olmalıdır” sorularına ilişkin beklentileri ise diğer maddelere nazaran en düşük beklenti düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Ankete katılan öğrencilerin Tablo 2’deki hizmet kalitesine ilişkin algılarına bakıldığında;

Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin genel algı düzeylerinin 3 - 3,50 arasında bir ortalamaya sahip olduğu yani öğrencilerin orta düzeyde bir algıya sahip oldukları görülmüştür.

Öğrenciler “Meslek Yüksekokulu önceden belirlenen akademik takvimin uygulanmasında çok titiz davranır”, “Meslek Yüksekokulu öğrencisi yüksekokul personeli ile olan ilişkilerinde kendisini güvende hisseder”, “Meslek Yüksekokulu personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır”, “Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerin problem çözme ve öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba sarf etmektedir” ve “Meslek Yüksekokulu personeli her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidir” hususlarında algılarının yüksek oldukları görülmektedir.

Öğrenciler “Meslek Yüksekokulu modern görünümlü bina ve öğrenim mekânlarına sahiptir”, “Meslek Yüksekokulunun öğrenim mekânları temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterlidir” ve “Meslek Yüksekokulu personeli her öğrenciyle tek tek ilgilenir” sorularına ilişkin algıları ise en düşük seviyede çıkmıştır.

3.3. Keşifsel Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmada hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi için keşifsel faktör analizi yürütülmüştür. Bunun için öncelikle örneklem büyüklüğünün analiz için yeterliliğini belirleyen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmış ve 0.50'den büyük olması istenen KMO değeri 0.945 olarak Barlett Testi anlamlılık değeri 0.000 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar verilerin keşifsel faktör analizine uygun olduğunu göstermiştir

Yapılan analizde faktör yüklerinin hesaplanmasında temel bileşenler tahmin yöntemi ve varimax döndürme yöntemi uygulanmıştır. Analizde faktörlerin 1'den büyük öz değere sahip olması ve maddelerin faktör yüklerinin 0.50'den büyük olması koşulu aranmıştır. Faktör analizi, gözlemlenen çok sayıdaki değişken içerisinde gruplandırılmış temel değişkenler ya da faktörler tanımlayarak değişken sayısını azaltmak için yapılır. Öz değer, hem faktörlerce açıklanan varyansı hesaplamada, hem de önemli faktör sayısına karar vermede dikkate alınan bir katsayıdır. Faktör analizinde, başlangıçta, genel olarak öz değeri 1 ya da 1'den daha büyük olan faktörler önemli faktörler olarak alınırlar. Ancak araştırmacı, analiz sonuçlarına göre bu eşik değeri arttırabilir. Bir faktörde yüksek düzeyde ilişki veren maddelerin birlikte bir kavramı faktörü ölçtüğü anlamına gelir. Faktör yük değerlerinin, 0,50 ya da daha yüksek olması seçim için iyi bir ölçüdür. Ancak uygulamada az sayıda madde için bu sınır değer 0,30'a kadar inebilir (Büyüköztürk, 2004:117-119)

Tablo 3. Keşifsel Faktör Analizi Tablosu

| Faktör Adı | Sorular | Faktör Yüğü | Açıklanan Varyans | Cronbach alfa |
|---------------------------|---|-------------|-------------------|-----------------|
| Fiziki Görünüm Boyutu | Meslek Yüksekokulu modern görünüşlü bina ve öğrenim mekânlarına sahiptir. | 0,830 | %14,95 | 0,832 4 soru |
| | Meslek Yüksekokulunun öğrenim mekânları temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterlidir. | 0,636 | | |
| | Meslek Yüksekokulu tüm fiziksel koşullar değerlendirildiğinde kaliteli hizmet sunmaktadır | 0,555 | | |
| | Meslek Yüksekokulu personelinin fiziksel görünümü yeterince temiz, düzgün ve moderndir. | 0,533 | | |
| Güvenilirlik Boyutu | Meslek Yüksekokulu personeli tarafından verilen sözler zamanında yerine getirilir. | 0,690 | %14,88 | 0,836 4 soru |
| | Meslek Yüksekokulu kayıtların ve bilgilerin eksiksiz ve hatasız tutulmasında çok titiz davranır. | 0,617 | | |
| | Meslek Yüksekokulu tarafından sunulan hizmetler ilk seferde ve doğru olarak yerine getirilir. | 0,601 | | |
| | Meslek Yüksekokulu önceden belirlenen akademik takvimin uygulanmasında çok titiz davranılır. | 0,545 | | |
| Yanıt Verebilirlik Boyutu | Meslek Yüksekokulu personeli her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidir. | 0,663 | %14,70 | 0,733 3 soru |
| | Meslek Yüksekokulu personeli verilen derslerin zamanında ve yerinde yapılmasında çok titiz davranır. | 0,618 | | |
| | Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerin problem çözme ve öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba sarf etmektedirler. | 0,615 | | |
| Güvence Boyutu | Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerin problem çözme ve öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba sarf etmektedirler. | 0,782 | %13,93 | 0,835 4 soru |
| | Meslek Yüksekokulu öğrencisi yüksekokul personeli ile olan ilişkilerinde kendisini güvende hisseder. | 0,767 | | |
| | Meslek Yüksekokulu personelinin akademik ve mesleki bilgi düzeyi yeterlidir. | 0,663 | | |
| | Meslek Yüksekokulu personeli tüm öğrencilere eşit ve adil davranmaktadır. | 0,518 | | |

| | | | | |
|---------------|--|-------|--------|-----------------|
| Empati Boyutu | Meslek Yüksekokul personeli öğrencilerin yerinde isteklerine karşı duyarlıdır. | 0,726 | %11,89 | 0,862 4 soru |
| | Meslek Yüksekokulu personeli her öğrenciyle tek tek ilgilenir. | 0,687 | | |
| | Meslek Yüksekokulu için öğrencilerinin kaliteli eğitim almaları her şeyin üzerindedir. | 0,686 | | |
| | Meslek Yüksekokulu personeli öğrencilerinin özel isteklerini anlarlar. | 0,622 | | |
| TOPLAM | | | %70,35 | 0,949 |

Yürütülen keşifsel faktör analizi sonuçları Tablo 3’de görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışmada hizmet kalitesini ölçümü için kullanılan SERVQUAL ölçeği fiziki görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati olmak üzere 5 boyutlu bir yapıdan oluşmaktadır.

Cronbach Alfa değerinin 0.80’den büyük olması ölçeklerin yüksek derece güvenilir olduğunu göstermektedir. Tablo 3.’de her bir yapının içsel tutarlılıklarını gösteren Cronbach Alfa katsayıları (α) ve açıkladığı varyanslar (VE) sunulmuştur. Ölçekteki her bir boyutun güvenilirliğini tespit etmek için bakılan Cronbach Alfa değerleri ise sırasıyla 0.832, 0.836, 0.733, 0.835 ve 0.862’dir. Bu değerler, boyutların güvenilir olduğunu ve ölçmek istenilen özelliğin büyük olasılıkla doğru biçimde ölçüldüğünü ifade etmektedir.

Boyutların açıkladığı varyanslar incelendiğinde ölçeğin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulunun toplam hizmet kalitesinin %70,35’ini açıkladığı tespit edilmiştir. Her bir boyutun tek başına hizmet kalitesini açıklama güçlerini gösteren varyans değerleri incelendiğinde diğer boyutlara göre en iyi açıklayan boyutun fiziki görünüm boyutu olduğu söylenebilir.

Ölçekte yer alan sorulardan “Meslek Yüksekokulu tarafından öğrenci sorunlarına yapıcı, yakın ve samimi bir ilgi gösterilir”, “Meslek Yüksekokulu personeli iletişim, bilgi edinme, karşılaştırma, analiz etme ve gelişim konusunda öğrencilere örnek teşkil etmektedir” ile “Meslek Yüksekokulu çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmiştir” ifadeleri birden fazla boyuta yüklendiklerinden bu üç yargı değerlendirme dışında bırakılmıştır.

3.4 . SERVQUAL Boyutlarına İlişkin Bulgular

Tablo 4 SERVQUAL Boyutları

| Boyut 1 (Fiziki Görünüm) | Boyut 2 (Güvenilirlik) | Boyut 3 (Yanıt Verebilirlik) | Boyut 4 (Güvence) | Boyut 5 (Empati) |
|-----------------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------|------------------|
| F1 | G1 | Y1 | Gü1 | E1 |
| F2 | G2 | Y2 | Gü2 | E2 |
| F3 | G3 | Y3 | Gü3 | E3 |
| F4 | G4 | Y4 | Gü4 | E4 |
| | G5 | | | E5 |

Tablo 5 SERVQUAL Boyutlarına İlişkin Skorlar

| SERVQUAL Değişkeni | Algılamaların Ortalaması | Beklentilerin Ortalaması | SERVQUAL Skoru (Al. Ort. - Be. Ort.) | SERVQUAL Boyutu | SERVQUAL Boyutunun Skoru |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| F1 | 2.65 | 4.31 | -1.66 | Fiziki Görünüm | -1,23 |
| F2 | 3.15 | 4.39 | -1.24 | | |
| F3 | 3.28 | 4.20 | -0.92 | | |
| F4 | 3.24 | 4.35 | -1.11 | | |
| G1 | 3.51 | 4.30 | -0.79 | Güvenilirlik | -0,99 |
| G2 | 3.40 | 4.41 | -1.01 | | |
| G3 | 3.30 | 4.33 | -1.03 | | |
| G4 | 3.32 | 4.37 | -1.05 | | |
| G5 | 3.37 | 4.46 | -1.09 | | |
| Y1 | 3.42 | 4.48 | -1.06 | Yanıt Verebilirlik | -1,04 |
| Y2 | 3.42 | 4.37 | -0.95 | | |
| Y3 | 3.34 | 4.40 | -1.06 | | |
| Y4 | 3.31 | 4.38 | -1.07 | | |

| | | | | | |
|-----|------|------|-------|---------|-------|
| Gü1 | 3.45 | 4.37 | -0.92 | Güvence | -1,01 |
| Gü2 | 3.47 | 4.44 | -0.97 | | |
| Gü3 | 3.40 | 4.41 | -1.01 | | |
| Gü4 | 3.35 | 4.50 | -1.15 | | |
| E1 | 3.19 | 4.39 | -1.20 | Empati | -1,09 |
| E2 | 3.31 | 4.41 | -1.10 | | |
| E3 | 3.36 | 4.43 | -1.07 | | |
| E4 | 3.25 | 4.32 | -1.07 | | |
| E5 | 3.15 | 4.14 | -0.99 | | |

Ankete katılan öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulunun sunmuş olduğu hizmet kalitesine ilişkin beklentileri yüksek düzeydedir ancak aldıkları hizmet kalitesine ilişkin algıları orta seviyededir.

Hizmet kalitesinin beş boyutuna bakıldığında da her beş boyutun da negatif çıktığı görülmektedir. Fiziki görünüm (-1,23), güvenilirlik (-0,99), yanıt verebilirlik (-1,04), güvence (-1,01) ve empati (-1,09) boyutlarının skorları göstermektedir ki hizmet kalitesi boyutları ile ilgili öğrencilerin beklentileri, sunulmuş olan hizmet performansından yüksektir.

SERVQUAL boyutlarının skorlarına bakıldığında öğrencilerin beklentileri ve hizmet performansı arasında farklar bulunmaktadır. Bununla birlikte en büyük farkın fizikler varlıklar boyutunda olduğu gözükmektedir. Bu boyuta ait SERVQUAL skoruna bakıldığında F1 (Meslek Yüksekokulu modern görünümlü bina ve öğrenim mekânlarına sahiptir), F2 (Meslek Yüksekokulunun öğrenim mekânları temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterlidir), F3 (Meslek Yüksekokulu tüm fiziksel koşullar değerlendirildiğinde kaliteli hizmet sunmaktadır), F4 (Meslek Yüksekokulu personelinin fiziksel görünümü yeterince temiz, düzgün ve moderndir) hususlarına ehemmiyet verilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Öğrencilerin en yüksek beklenti düzeyine sahip oldukları değişken, Gü4 (Meslek Yüksekokulu personeli tüm öğrencilere eşit ve adil davranmalı) değişkenidir. En düşük beklenti düzeyine sahip oldukları değişken ise hizmet kalitesinin empati boyutundaki E5 (Meslek Yüksekokulu personeli her öğrenciyle tek tek ilgilenmeli) değişkenidir.

Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi açısından yapılacak değerlendirmede, öğrencilerin en yüksek değerlendirme düzeyine sahip oldukları değişken hizmet kalitesinin güvence boyutundaki Gü1 (Meslek Yüksekokulu önceden belirlenen akademik takvimin uygulanmasında çok titiz davranır) değişkeni iken en düşük değerlendirme düzeyine sahip oldukları değişken hizmet kalitesinin fiziki görünüm boyutu ile ilgili olan F1 (Meslek Yüksekokulu modern görünümlü bina ve öğrenim mekânlarına sahiptir) değişkenidir.

Analiz sonuçlarına göre; öğrencilerin Meslek Yüksekokulunun modern görünümlü bina ve öğrenim mekânlarına sahip olması gerektiğini, Meslek Yüksekokulunun öğrenim mekânları temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterli olmadığını, Meslek Yüksekokulunun çalışma saatlerinin bütün öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmesi gerektiğini, Meslek Yüksekokulu tüm fiziksel koşullar değerlendirildiğinde daha kaliteli hizmet sunması gerektiğini düşündükleri ortaya çıkmaktadır. Ankete katılan öğrencilerin hizmet kalitesi boyutları ile ilgili algıları orta düzeyde çıkmış olması Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulunun ortada bulunan farkı (boşluk) kapatacak stratejiler geliştirmesi gerektirmektedir.

3.5. Hipotez Testlerine Ait Bulgular

t-testi iki bağımsız grubun, anova ise ikiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemleridir (Sipahi vd., 2008: 18). Bu kapsamda öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için t-testi ve anova uygulanmış, elde edilen sonuç ve yorumlara aşağıda yer verilmiştir.

3.5.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Değerlendirme

Öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H1 ve H2 hipotezleri bağımsız t-testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 6'de gösterilmiştir.

Tablo 6 Cinsiyetin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (t-testi)

| Cinsiyet | Sayı | Ortalama | T | P | |
|-------------------|-------|----------|------|-------|-------|
| Beklenti Ortalama | Erkek | 114 | 4,32 | 10,28 | 0,139 |
| | Kadın | 103 | 4,44 | | |
| Algı Ortalama | Erkek | 114 | 3,34 | 8,14 | 0,428 |
| | Kadın | 103 | 3,25 | | |

Yapılan t-testi sonucunda öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği belirlendiğinden H1 ve H2 hipotezleri red edilmiştir.

Yukarıdaki tablo 6'ya bakıldığında; kadınların hizmet kalitesi beklentilerinin erkeklerden daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Algılanan hizmet kalitesinde ise erkeklerin algılarının kadınlardan daha fazla olduğu sonucu ortadadır. Bu durum kadınların kaliteye dair yüksek beklentide oldukları ve bu sebeple algılarının beklentilerini daha az karşıladığı şeklinde yorumlanabilir.

3.5.2. Yaş Değişkenine İlişkin Değerlendirme

Yaş değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasına göre skorların değişip değişmediğini belirleyebilmek için ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Yaş Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (ANOVA)

| | Yaş | Sayı | Ortalama | Std. Sapma | P |
|-------------------|-------------|------|----------|------------|-------|
| Beklenti ortalama | 18 | 24 | 4,30 | 0,68 | 0,552 |
| | 19 | 43 | 4,47 | 0,58 | |
| | 20 | 56 | 4,35 | 0,61 | |
| | 21 | 40 | 4,44 | 0,54 | |
| | 22 | 18 | 4,48 | 0,52 | |
| | 23 | 17 | 4,32 | 0,44 | |
| | 24 | 4 | 4,39 | 0,52 | |
| | 25 ve üzeri | 15 | 4,10 | 0,80 | |
| | Toplam | 217 | 4,38 | 0,60 | |
| Algı ortalama | 18 | 24 | 3,52 | 0,74 | 0,352 |
| | 19 | 43 | 3,27 | 0,79 | |
| | 20 | 56 | 3,12 | 0,96 | |
| | 21 | 40 | 3,40 | 0,82 | |
| | 22 | 18 | 3,24 | 0,81 | |
| | 23 | 17 | 3,37 | 0,73 | |
| | 24 | 4 | 2,86 | 0,88 | |
| | 25 ve üzeri | 15 | 3,59 | 0,80 | |
| | Toplam | 217 | 3,30 | 0,84 | |

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA testi sonucunda ($p=0,552$) olduğundan beklenen hizmet kalitesinin öğrencilerin yaşları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. H3 hipotezi reddedilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA sonucunda ($p=0,352$) olduğundan algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin yaşları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. H4 hipotezi reddedilmiştir.

Yukarıdaki tablo 7'ye bakıldığında; 24 yaşında bulunan öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin diğer yaş gruplarına göre düşük seviyede kaldığı tespit edilmiştir.

3.5.3. Program Değişkenine İlişkin Değerlendirme

Program düzeyi değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasına göre değerlerin değişip değişmediğini belirleyebilmek için "ANOVA" testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Program Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (ANOVA)

| | Program | Sayı | Ortalama | Std. Sapma | P |
|-------------------|---------------------|------|----------|------------|-------|
| Beklenti ortalama | İşletme Yönetimi | 35 | 4,23 | 0,62 | 0,304 |
| | Yerel Yönetimler | 141 | 4,40 | 0,60 | |
| | Turizm ve Otel İşl. | 25 | 4,48 | 0,52 | |
| | Pazarlama | 16 | 4,26 | 0,62 | |
| | Toplam | 217 | 4,37 | 0,60 | |
| Algı ortalama | İşletme Yönetimi | 35 | 3,32 | 0,84 | 0,111 |
| | Yerel Yönetimler | 141 | 3,33 | 0,81 | |
| | Turizm ve Otel İşl. | 25 | 2,94 | 0,92 | |
| | Pazarlama | 16 | 3,53 | 0,90 | |
| | Toplam | 217 | 3,30 | 0,84 | |

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA testi sonucunda ($p=0,304$) olduğundan beklenen hizmet kalitesinin öğrencilerin yaşları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. H5 hipotezi reddedilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA sonucunda ($p=0,111$) olduğundan algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin yaşları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. H6 hipotezi reddedilmiştir.

3.5.4. Sınıf Değişkenine İlişkin Değerlendirme

Öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılamalarının sınıflarına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H7 ve H8 hipotezleri bağımsız t-testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Sınıfın Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (t- testi)

| Sınıf | | Sayı | Ortalama | T | P |
|-------------------|---------|------|----------|------|-------|
| Beklenti Ortalama | 1.Sınıf | 103 | 4,42 | 1,58 | 0,210 |
| | 2.Sınıf | 114 | 4,34 | | |
| Algı Ortalama | 1.Sınıf | 103 | 3,33 | 0,84 | 0,358 |
| | 2.Sınıf | 114 | 3,28 | | |

Yapılan t-testi sonucunda öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının sınıflarına göre farklılık göstermediği belirlendiğinden H7 ve H8 hipotezleri reddedilmiştir.

Yukarıdaki tablo 9'a bakıldığında; 2.Sınıfta okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerinin ve hizmet kalitesi algılarının 1.Sınıfta okuyan öğrencilere göre daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum 2.Sınıfta okuyan öğrencilerin 1.Sınıfta okuyan öğrencilere göre okulu daha rahat değerlendirebilmesinin kaynakladığı şeklinde yorumlanabilir.

3.5.5. Şube Değişkenine İlişkin Değerlendirme

Öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılamalarının şubelerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H9 ve H10 hipotezleri bağımsız t-testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Şube Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (t- testi)

| Şube | | Sayı | Ortalama | T | P |
|-------------------|----------------|------|----------|------|-------|
| Beklenti Ortalama | Normal Öğretim | 151 | 4,33 | 1,74 | 0,088 |
| | İkinci Öğretim | 66 | 4,48 | | |
| Algı Ortalama | Normal Öğretim | 151 | 3,38 | 2,41 | 0,044 |
| | İkinci Öğretim | 66 | 3,13 | | |

Yapılan t-testi sonucunda öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentilere şubelerine göre farklılık göstermediği belirlendiğinden H9 hipotezi reddedilmiştir.

Yapılan t-testi sonucunda öğrencilerin Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları şubelerine göre farklılık gösterdiği belirlendiğinden H10 hipotezi kabul edilmiştir.

Yukarıdaki tablo 10'a bakıldığında; ikinci öğretim öğrencilerinin hizmet kalitesi beklentilerinin ve hizmet kalitesi algılarının normal öğretim öğrencilerinden daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

3.5.6. Yaşadığınız Bölge Değişkenine İlişkin Değerlendirme

Yaşanılan Bölge düzeyi değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasına göre değerlerin değişip değişmediğini belirleyebilmek için "ANOVA" testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11 Program Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (ANOVA)

| Yaşadığınız Bölge | | Sayı | Ortalama | Std. Sapma | P |
|-------------------|---------------------------|------|----------|------------|-------|
| Beklenti ortalama | İç Anadolu Bölgesi | 95 | 4,38 | 0,55 | 0,750 |
| | Akdeniz Bölgesi | 57 | 4,39 | 0,64 | |
| | Doğu Anadolu Bölgesi | 13 | 4,45 | 0,42 | |
| | Marmara Bölgesi | 11 | 4,39 | 0,77 | |
| | Karadeniz Bölgesi | 9 | 4,14 | 0,88 | |
| | Ege Bölgesi | 7 | 4,65 | 0,37 | |
| | Güneydoğu Anadolu Bölgesi | 25 | 4,31 | 0,62 | |
| | Toplam | 217 | 4,38 | 0,60 | |

| | | | | | |
|------------------|---------------------------|-----|------|------|-------|
| Algı ortalama | İç Anadolu Bölgesi | 95 | 3,31 | 0,78 | 0,252 |
| | Akdeniz Bölgesi | 57 | 3,43 | 0,81 | |
| | Doğu Anadolu Bölgesi | 13 | 3,57 | 1,08 | |
| | Marmara Bölgesi | 11 | 3,19 | 1,04 | |
| | Karadeniz Bölgesi | 9 | 3,04 | 0,94 | |
| | Ege Bölgesi | 7 | 3,33 | 1,10 | |
| | Güneydoğu Anadolu Bölgesi | 25 | 2,96 | 0,73 | |
| | Toplam | 217 | 3,30 | 0,84 | |

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA testi sonucunda ($p=0,750$) olduğundan beklenen hizmet kalitesinin öğrencilerin yaşadıkları bölge üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. H11 hipotezi reddedilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA sonucunda ($p=0,252$) olduğundan algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin yaşadıkları bölge üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. H12 hipotezi reddedilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Eğitim hizmetlerinin kalitesinin artırılması, iyileştirilebilmesi için öğrencilerin şikâyetlerinin azaltılarak, memnuniyetsizliklerine neden olan durumların giderilmesi gerekmektedir. Bunun içinde mevcut kalite düzeyinin ölçülmesi gereklidir. Hizmet sektöründe yer alan eğitim kurumlarında hizmet kalitesini ölçmenin en etkili yolu öğrencilerin beklentileri ile algılarını bilmektir. Bu durumun tespit edilmesi ile sunulan hizmete ilişkin eksiklikler giderilebilecek ve hizmet kalitesini arttırmak için öğrencilerin beklentilerinin karşılanması noktasında önemli adımlar atılabilecektir.

Bu çalışmada Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulunda eğitim hizmeti alan öğrencilerin aldıkları hizmetlere ilişkin kalite beklentileri ve kalite algıları sorgulanmış, beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı araştırılmıştır. Öğrencilerin demografik özelliklerinin meslek yüksekokulundan bekledikleri hizmet kalitesi ve algısında farklılık yaratıp yaratmadığı da analiz edilmiştir.

Hangi sektörde olursa olsun sunulan bütün hizmetlerin başlangıç noktasını çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışanların hizmet sunumdaki tavırları hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Örneğin çalışanların kılık kıyafetleri, sunulan hizmete ilişkin bilgisi, müşterileri ile olan ilişkileri, hizmet kalitesini etkileyen bir gereklilik olarak görülmektedir. Bu nedenle hizmeti sunumu gerçekleştiren bu kişilerin, müşterilerle gerçekleşen ilişkilerinde sabırlı, bilgili, çalışkan, anlayışlı, güler yüzlü kişilerden seçilmesi ve bu kişilerin motivasyonlarının artırılması, eğitime tabi tutularak mevcut durumlarının iyileştirilmesi ve devamlılığı sağlanması gerekmektedir.

Eğitimde hizmet kalitesini arttırmak için yapılan bu çalışmada kullanılan SERVQUAL ölçeğinin güvenilirlik ölçmek için analizleri yapılmış, Cronbach Alpha katsayılarına bakılarak kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirlik derecesine sahip oldukları tespit edilmiştir. Öğrencilerin demografik özelliklerinin eğitim hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve verilen hizmet kalitesine ilişkin algılarında farklılığa yol açıp açmadığına yönelik değerlendirme yapabilmek için t-testi ve ANOVA analizleri yapılmıştır.

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan t-testi sonucunda beklenen hizmet kalitesinin öğrencilerin cinsiyetleri, sınıfları ve şubeleri üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. Algılanan hizmet kalitesi bakımından yapılan t-testi sonucunda ise algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin cinsiyetleri ve sınıfları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılık görülmemiş ancak algılanan hizmet kalitesi ile öğrencilerin şubeleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup kurulan H10 hipotezi kabul edilmiştir.

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA testi sonucunda beklenen hizmet kalitesinin öğrencilerin; yaşları, bölümleri ve yaşadığı bölge düzeyleri üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. Yine; algılanan hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA sonucunda algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin; yaşları, bölümleri ve yaşadığı bölge düzeyleri üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür.

Öğrencilerin en yüksek beklenti düzeyine sahip oldukları değişken "Meslek Yüksekokulu personeli tümü öğrencilere eşit ve adil davranmalıdır" değişkeni olması dikkat edilmesi gereken önemli bir husustur. 22 beklenen kalite değişkeni arasında ilk sırada yer alan bu değişken tesadüfi bir durum ve sıradan bir olay olarak görmek yanlış olur. Eğitimde fırsat eşitliği düşünülduğünde öğrencilerin başarısı, yetenek ve zekâsına göre değerlendirmeli, hiçbir öğrenci sosyal sınıflarına göre ayrılmamalıdır. Bu değişkenin en yüksek beklenti düzeyine sahip olması öğrencilerin bulunduğu kurumdaki personele sorumluluk yüklemektedir.

Öğrencilerin en düşük algı düzeyine sahip oldukları değişken "Meslek Yüksekokulu modern görünümlü bina ve öğretim mekânlarına sahiptir" 2,65 ortalama ile algılanan kalite soruları arasında en düşük kalite değişkeni olarak yer almıştır. Bu bilgiler ışığında eğitimde hizmet kalitesinin yükseltilmesini

sağlamak, kaliteyi yakalamak ve yakalanan kalitenin sürdürülebilirliğini sağlayabilmek için eğitim veren kurumların modern görünümlü bina ve çalışma mekânlarına sahip olması gerekmektedir. Bununla birlikte hizmet sunan çalışanların bakımlı ve iyi giyimli olmasına dikkat edilmeli, çalışanlar hal ve hareketleri ile öğrencilere güven duygusu uyandırmalı ve hizmet sunulan öğrenim mekânları temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterli olması sağlanmalıdır.

Çalışmanın hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan SERVQUAL ölçeği ile Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulunun hizmet kalitesi ölçülmüş ve algılanan kalitenin öğrencilerinin bekledikleri kalitenin altında kaldığı sonucuna ulaşılmıştır. SERVQUAL skorlarına bakıldığında her ne kadar algı orta düzeyde olsa da beklenen hizmet kalitesinin yüksek düzeyde olması, yine bütün hizmet kalitesi boyutlarının negatif olması, oluşan boşluğun önemli olduğu sonucunu göz önüne sermektedir. Hizmet kalitesi algısının beklentilerinin altında kalması nedeniyle algı ile beklenti arasında oluşan boşluğu kapatmak amacıyla hizmet kalitesi değişkenleri üzerinde ayrı ayrı durularak bu boşluğun kapatılmasına yönelik stratejiler, çözümler geliştirilmelidir. Böylece hizmet sektörü için önem arz eden kalifiye eleman sıkıntısı Meslek Yüksekokullarının eğitim kalitesinin yükseltilerek giderileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- AKGÜL, Aziz ve ÇEVİK, Osman (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*, Ankara: Emek Ofset.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2004). *Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pagem Akademi Yayıncılık.
- ÇİÇEK, Recep ve DOĞAN İ. Can (2009). "Müşteri Memnuniyetinin Arttırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S.11, s. 199-217.
- ODABAŞI, Yavuz (2000). *Müşteri İlişkileri Yönetimi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- ÖZDAMAR, Kazım (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- SEVİMLİ, Sedef (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SEYRAN, C. Deniz. (2004). *Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*, İstanbul: Kalder Yayınları.
- SİPAHİ, Beril, YURTKORU, E. Serra ve ÇİNKO, Murat (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi (2.Baskı)*, İstanbul: Beta Yayın A.Ş.
- ŞAHİN, G. Güzel (2011). "Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara'da Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, S.3, s. 49-65.
- TAŞKIN, Ercan ve BÜYÜK, Köksal (2002). "Hizmet pazarlaması açısından eğitim hizmetlerinde kalite (Kütahya'daki özel dersane öğrencileri ile ilgili bir saha araştırması)", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S.7, s. 1-22.
- TORLAK, Ömer (2008). "Hizmet Kalitesini İyileştirmede Belediye Hizmet Kullanıcılarını Şikayet Sürecinin Düzenlenmesi", *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi*, Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını.