

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Eyyup DAĞ

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİNİN
ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA: MUŞ ALPARSLAN
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUŞ-2019

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Eyyup DAĞ

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİNİN
ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA: MUŞ ALPARSLAN
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Dr. Öğr. Üyesi AYTUĞ ALTIN

MUŞ-2019

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Muş Alparslan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Devlet Üniversitelerine Yönelik Bir Uygulama: Muş Alparslan Üniversitesi Örneği” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim sadece Muş Alparslan Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin Yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

.../.../...

Eyyup DAĞ



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Dr. Öğr. Üyesi Aytuğ ALTIN danışmanlığında, Eyyup DAĞ tarafından hazırlanan bu çalışma 11/09/2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Celil AYDIN

İmza :

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Aytuğ ALTIN

İmza :

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Yunus KOÇ

İmza :

Three handwritten signatures in blue ink are positioned to the right of the text. The top signature is for Celil Aydın, the middle one for Aytuğ Altın, and the bottom one for Yunus Koç.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	I
ÖZET	VI
ABSTRACT	VII
ÖNSÖZ	VIII
KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ	IX
TABLolar DİZİNİ	X
ŞEKİLLER DİZİNİ	XIII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETİ

1.1. KAMU HİZMETİ KAVRAMI	4
1.1.1. Kamu Hizmetlerinin Verilmesi ve Kaldırılması	5
1.1.2. Kamu Hizmetlerine Hâkim Olan İlkeler	6
1.1.2.1. Devamlılık (Süreklilik) İlkesi	6
1.1.2.2. Değişebilirlik (Uyum) İlkesi	6
1.1.2.3. Eşitlik ve Tarafsızlık İlkesi	7
1.1.2.4. Kamu Hizmetlerinin Bedavallığı /Ücretliliği	7
1.2. KAMU HİZMETLERİNİN TÜRLERİ	8
1.2.1. Tekelli - Tekelsiz Kamu Hizmetleri	8
1.2.2. Etkinlik Düzeyine Göre Kamu Hizmetleri	8
1.2.3. Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu hizmeti	9
1.2.4. Konularına Göre Kamu Hizmetleri	9
1.2.5. İdari Kamu Hizmeti	9
1.2.6. İktisadi Kamu Hizmeti	9
1.2.7. Sosyal Kamu Hizmeti	10
1.2.8. Bilim-Kültür-Teknik Kamu hizmeti	10
1.3. KAMU HİZMETLERİNİN GÖRÜLME USULLERİ	10
1.3.1. Emanet Usulü	11
1.3.2. Müşterek Emanet Usulü	11

1.3.3. İltizam Usulü.....	11
1.3.4. Ruhsat Usulü.....	11
1.3.5. İmtiyaz Usulü.....	12
1.3.6. Yap- İşlet-Devret Usulü.....	12

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE YÜKSEKÖĞRETİM HİZMETLERİ

2.1. TÜRKİYE'DE EĞİTİM HİZMETLERİ.....	14
2.1.1. Eğitim Kavramı.....	14
2.1.2. Eğitim Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	15
2.1.3. Yükseköğretim Kavramı.....	15
2.1.3.1. Örgün Eğitim.....	16
2.1.3.2. Açık Eğitim.....	16
2.1.3.3. Dışarıdan Eğitim (Ekstern).....	16
2.1.3.4. Yaygın Eğitim.....	16
2.1.3.5. Üniversite.....	17
2.1.4. Yükseköğretimin Tarihi Süreci.....	22
2.1.4.1. Cumhuriyet Öncesi Yükseköğretim.....	23
2.1.4.2. Cumhuriyet Dönemi Yükseköğretim.....	24
2.1.4.3. Cumhuriyetin İlanı İle 1946 Arası Dönem.....	24
2.1.4.4. 1946-1982 Arası Dönem.....	26
2.1.4.5. YÖK (Yüksek Öğretim Kurumu) Dönemi.....	27
2.2. YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE.....	29
2.2.1. Yükseköğretim Hizmetleri.....	29
2.2.2. Üniversitelerde Kaliteyi Etkileyen Olumlu ve Olumsuz Faktörler.....	31
2.2.2.1. Milli Eğitim Politikaları.....	32
2.2.2.2. Orta Öğretim Hizmetleri.....	32
2.2.2.3. Meslek Eğitimi.....	33
2.2.2.4. İnsan gücü –Eğitim- İstihdam Dengesi.....	33
2.3. MUŞ İLİNDE EĞİTİM HİZMETLERİ VE MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ.....	34
2.3.1. Muş'ta Eğitim Hizmeti.....	34

2.3.2. Muş Alparslan Üniversitesi.....	35
2.3.3.1. Eğitim Fakültesi	36
2.3.3.2. Fen Edebiyat Fakültesi.....	36
2.3.3.3. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	36
2.3.3.4. İslami İlimler Fakültesi	36
2.3.3.5. İletişim Fakültesi.....	37
2.3.3.6. Mühendislik-Mimarlık Fakültesi	37
2.3.3.7. Uygulamalı Bilimler Fakültesi.....	37
2.3.3.8. Fen Bilimleri Enstitüsü	37
2.3.3.9. Sosyal Bilimler Enstitüsü.....	37
2.3.3.10. Sağlık Yüksekokulu	38
2.3.3.11. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu.....	38
2.3.3.12. Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu.....	38
2.3.3.13. Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu.....	39
2.3.3.14. Malazgirt Meslek Yüksekokulu	39
2.3.3.15. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	40
2.3.3.16. Varto Meslek Yüksekokulu.....	40
2.3.3.17. Bulanık Meslek Yüksekokulu	40

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KALİTE VE HİZMET KALİTESİ

3.1. KALİTE KAVRAMI	42
3.1.1. Kalite Kavramının Tanımı	43
3.1.2. Kalitenin Tarihsel Gelişim Süreci.....	44
3.1.3. Kalitenin Boyutları.....	45
3.1.4. Kalitenin Unsurları.....	46
3.2. HİZMET KAVRAMI	47
3.2.1. Hizmetin Özellikleri.....	49
3.2.2. Hizmet Sektörü ve Hizmet İşletmeleri.....	49
3.3. HİZMET KALİTESİ	51
3.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları	52
3.3.1.1. Güvenilir	52

3.3.1.2. Heveslilik (Karşılık Verebilmek, Muamele).....	52
3.3.1.3. Yeterlilik	53
3.3.1.4. Ulaşılabilirlik (Erişebilirlik).....	53
3.3.1.5. Saygı (Nezaket).....	53
3.3.1.6. Haberleşme (İletişim, Bilgi Verme).....	53
3.3.1.7. İtibar (Saygınlık)	53
3.3.1.8. Güvenlik.....	53
3.3.1.9. Anlayış (Anlaşılabilirlik)	53
3.3.1.10. Fiziksel Varlık (Dokunulabilirlik)	54
3.4. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ	54
3.4.1 Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Başlıca Modeller	54
3.4.2. Algılanan Toplam Kalite Modeli	56
3.4.3. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli	56
3.4.4. Perakende Hizmet Kalitesi Modeli (DTR).....	57
3.4.5. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli.....	57
3.4.5.1. Servqual Boyutları	58
3.4.5.2. Servqual Modelinin Uygulanması	60

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK UYGULAMA

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	62
4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	62
4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	63
4.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	64
4.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ	65
4.6. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ.....	66
4.7. FAKTÖR ANALİZİ	66
4.8. VERİLERİN ANALİZİ	68
4.9. ÇALIŞMA GURUBU	68
4.10. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	78
4.11. TARTIŞMA	95
SONUÇ.....	102

KAYNAKÇA	107
EKLER	116
ÖZGEÇMİŞ	124



ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA: MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Eyyup DAĞ

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Aytuğ ALTIN

2019, 141 sayfa

Giderek artan rekabet ortamında rakip durumunda olan üniversiteler ile mücadele edebilme gücüne ve donanımına sahip olmak üniversiteler için vazgeçilmez unsurlar arasındadır. Bu rekabet ortamında diğer üniversiteler ile yarışabilmek ancak çağın gereksinimi olan bilgi ve teknolojiye sahip olmakla mümkün olabilir. Üniversitelerin amacı iyi bir hizmet kalitesi sunmak, iyi bir imaj oluşturmak ve donanımlı öğrenciler yetiştirmektir. Küreselleşen dünyada toplumların beklentilerindeki artış kamu hizmetlerinin dönüşüm sürecine girmesini zorunlu hâle getirmiştir. Yükseköğretim hizmetleri kamu hizmetlerinin bir parçası olması münasebeti ile dönüşüm sürecinden etkilenmiştir. Bu zorunlu dönüşüm süreci beraberinde rekabeti getirmiştir. Artan bu rekabet ortamında kamu kurumlarının, durum tespitini yapmak ve rekabette güçlü kalmak için, sunduğu hizmetlerin kalitesini ölçmesi elzem bir hâl almıştır. Bu kapsamda kamu kurumlarında ve onun alt dalı olan yükseköğretim kurumlarında durum tespiti için sıklıkla hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri kullanılmaktadır. Bu araştırmada Türkiye'deki yükseköğretim kurumunun hizmetleri ve verilen hizmetlerin kalitesi, Servqual modeli ile Muş Alparslan Üniversitesi tarafından sunulan hizmetten yararlanan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentisi ile algıları analiz edilmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemleri kapsamında Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim görmekte olan 474 öğrenciyle anket yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22,0 modeli kullanılarak analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim Hizmetleri, Kamu Hizmeti, Hizmet Kalitesi, Servqual Yöntemi, Muş Alparslan Üniversitesi.

ABSTRACT

MASTER'S THESIS

AN IMPLEMENTATION OF SERVICE QUALITY MEASUREMENT IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: THE CASE OF MUŞ ALPARSLAN UNIVERSITY

Eyyup DAĞ

Supervisor: Assistant Professor Aytuğ ALTIN

2019, Page: 141

In an increasingly competitive environment, having the power and equipment to compete with its rivals is indispensable for universities. To be able to compete with other universities in this cutthroat competition is only to pursue the knowledge and technology advancement. The aim of the universities is to provide a good service quality, create a good image and educate qualified students. The increase in the expectation of societies and resemblance has brought the public services of all countries into the transformation process in the globalized world. Higher education services have entered a mandatory transformation process to be a part of public services. This compulsory process has brought competition. In order to determine the situation and know the strong strength in competition, it has become essential to measure the quality of provided services. In this content, service quality measurement methods are frequently used in public institutions and its sub-branch, higher education institutions. In this study, higher education services in Turkey, the expectations of Muş Alparslan University students and the quality of services provided by the University have been analyzed using the Servqual model. A survey within the scope of quantitative research methods was conducted with 474 students studying at Muş Alparslan University. The obtained data were analyzed by SPSS 22,0 model.

Key Word: Higher Education Services, Public Service, Service Quality, Servqual Method, Muş Alparslan University

ÖNSÖZ

Hızla gelişen teknoloji ile birlikte küreselleşen dünyada sınırların ortadan kalkması, toplumların etkileşimi ve beklentilerindeki artış, kamu hizmeti anlayışında değişime yol açmıştır. Kamu hizmetinde yaşanan bu değişim, yükseköğretim kurumlarındaki hizmetlerin değişimini de beraberinde getirmiştir.

Küreselleşme ve teknolojik gelişmeler dünyada ve Türkiye’de yükseköğretim hizmeti veren üniversiteler arasında etkileşime neden olmuştur. Etkileşimin artmasıyla birlikte üniversiteler arasında kıyasıya bir rekabet ortamı ortaya çıkmıştır. Bu rekabet ortamında üniversitelerin öncelikli amaçlarından biri diğer üniversitelere göre daha tercih edilebilir düzeye ulaşmaktır. Üniversiteler bu yüzden hizmet, imaj, öğretim kadrosu, bilimsel çalışmalar ve öğrenci profili konularında iyi bir seviyeye sahip olmak için mücadele vermektedir.

Üniversiteler arasında oluşan rekabet ortamında Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin üniversite ile ilgili algılarının ortaya konulması, Muş Alparslan Üniversitesi tarafından sunulan hizmetten yararlanan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentisi ile hizmet kalitesi algısı arasındaki farkın analizinin yapılması bu çalışmanın özünü oluşturmaktadır.

Tez çalışması sürecinde desteğini esirgmeden büyük bir sabırla bana yardımcı olan Danışman Hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Aytuğ ALTIN’a çok teşekkür ederim. Akademik çalışmalarında beni destekleyen ve önerileri ile bana yol gösteren çok değerli dostlarım Dr. Öğr. Üyesi Şükrü BİLİCİ, Dr. Öğretim Üyesi Ali BALTACI ve Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Erkan BEDİRHANOĞLU’na teşekkür ederim. Çalışmada teknik desteklerini esirgemeyen Dr. Öğretim Üyesi Taha CEYLANİ, Arş. Gör. Fuat ELKONCA ile yüksek lisans tezime katkıda bulunan herkese şükranlarımı sunarım.

Muş – 2019

Eyyüp DAĞ

KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ

AMKD	:	Anayasa Mahkemesi Kararlar Dergisi
AÖF	:	Açık Öğretim Fakültesi
BESYO	:	Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu
DPT	:	Devlet Planlama Teşkilatı
DTR	:	Perakende Hizmet Kalitesi
İİBF	:	İktisadi İdari Birimler Fakültesi
İTÜ	:	İstanbul Teknik Üniversitesi
İÜ	:	İdeal Üniversite
KHK	:	Kanun Hükmünde Kararname
KYK	:	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu
MEB	:	Milli Eğitim Bakanlığı
MSÜ	:	Mimar Sinan Üniversitesi
MŞÜ	:	Muş Alparslan Üniversitesi
MÜ	:	Marmara Üniversitesi
MYO	:	Meslek Yüksek Okulu
ÖSYM	:	Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi
TMMOB	:	Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TODAİE	:	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
YAY-KUR	:	Yaygın Yüksek Öğretim Kurumu
YÖK	:	Yükseköğretim Kurulu

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. Üniversitelerin Akademik Teşkilatı.....	18
Tablo 2.2. Üniversitelerin İdari Teşkilatı.....	21
Tablo 2. 3. Yükseköğretim Kurulu Şeması.....	29
Tablo 2. 4. 2017’de ÖSYM Lisans Yerleştirme Sınavına Başvuranların Öğrenim Durumlarına Göre Yerleşme Sayısı.....	33
Tablo 2. 5. Muş Alparslan Üniversitesi 2018-2019 Eğitim–Öğretim Yılı Öğrenci Sayısı.....	41
Tablo 3. 6. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Modeller.....	55
Tablo 3. 7. Servqual Modeli’nde Ölçüm Sonuçları.....	58
Tablo 4. 8. DFA Sonucunda Elde Edilen Uyum İndeksi Değerleri.....	67
Tablo 4. 9. İdeal Üniversiteye Yönelik Beklenti Ölçeği ve Alt Faktörlerine Ait Betimsel İstatistikler.....	79
Tablo 4. 10. Öğrencilerin Algı ve Beklenti Puanlarının Karşılaştırılmasına Ait Bağımlı Örneklem T-Testi.....	80
Tablo 4. 11. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Yönelik Algılarının Cinsiyete göre Karşılaştırılmasına İlişkin T-testi Sonuçları.....	81
Tablo 4. 12. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA sonuçları.....	83
Tablo 4. 13. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Güvenirliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Güvenirliğine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA sonuçları.....	84
Tablo 4. 14. Öğrencilerin İdeal Üniversitedeki Hevesliliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesi Hevesliliğine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	85

Tablo 4. 15. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Güvenmelerine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Güvenmelerine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA sonuçları.....	86
Tablo 4. 16. Öğrencilerin İdeal Üniversitedeki Empatiye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Empatiye Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	87
Tablo 4. 17. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA sonuçları.....	88
Tablo 4. 18. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesi'nin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	89
Tablo 4. 19. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Güvenirliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Güvenirliğine Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	90
Tablo 4. 20. Öğrencilerin İdeal Üniversite Hevesliliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Hevesliliğine Yönelik Algılarının Gelir düzeyine göre karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü ANOVA Sonuçları.....	90
Tablo 4. 21. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Güvenmeye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Güvenmeye Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	91
Tablo 4. 22. Öğrencilerin İdeal Üniversitede Empatiye Yönelik beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Empatiye Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	92
Tablo 4. 23. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	92

Tablo 4. 24. Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeylerini puanlanmalarına yönelik bulgular	93
Tablo 4. 25. Öğrencilerin Birinci Derecede Önemli Gördükleri Özelliklere Ait Bulgular	94
Tablo 4. 26. Öğrencilerin 2. Derecede Önemli Gördükleri Hizmete Yönelik Bulgular...	94
Tablo 4. 27. Öğrencilerin En Az Derecede Önemli Gördükleri Hizmete Yönelik Bulgular	95



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1. 2017-2018 Üniversite Eğitimi Alan Öğrencilerin Dağılım İstatistiği.	30
Şekil 2.2. Vakıf ve Devlet Üniversite Sayısı.....	30
Şekil 2.3. 2018 Akademisyen Sayıları	31
Şekil 2. 4. Okuma– Yazma oranları	34
Şekil 2.5. Okullaşma Oranları.....	35
Şekil 2.6. Barınma.....	35
Şekil 3.7. Hizmetin Sınıflandırılması Örnekleri	51
Şekil 3.8. Grönroos'un Algılanan Toplam Kalite Modeli.	56
Şekil 3.9. Birleştirilmiş Servqual Boyutları	59
Şekil 4.10. Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.	69
Şekil 4.11. Ankete Katılan Öğrencilerin Eğitim Gördükleri Akademik Aalana Göre Dağılımı.	69
Şekil 4.12. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıflarına Göre Dağılımı.....	70
Şekil 4.13. Ankete Katılan Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesini Tercih Etme Nedenlerine Göre Dağılımı.....	71
Şekil 4.14. Öğrencilerin Üniversiteye Başlarken Barınma Sorunu ile İlgili Dağılımı. ..	72
Şekil 4.15. Öğrencilerin Barınma İhtiyaçlarını Karşılama Seçenekleri ile İlgili Dağılım	72
Şekil 4.16. Öğrencilerin Ulaşım İhtiyaçlarının Karşılanması ile İlgili Dağılımları.....	73
Şekil 4.17. Ankete Katılan Öğrencilerin Anneleri ile İlgili Eğitim Durumu.....	74
Şekil 4.18. Ankete Katılan Öğrencilerin Babaları ile İlgili Eğitim Durumu	75
Şekil 4.19. Öğrencilerin Ailelerinin Aylık Gelir Durumu.	75
Şekil 4.20. Öğrenciler İçin Üniversitede Olması Gereken En Önemli Özellik Göstergesi	76
Şekil 4. 21. Öğrenciler İçin Üniversitede Olması Gereken İkinci En Önemli Özellik Göstergesi	77

Şekil 4. 22. Öğrenciler İçin Üniversitede Olması Gereken En Az Önemli Özellik Göstergesi.78



GİRİŞ

Günümüz dünyasında iletişim, ulaşım, bilgi, teknoloji vb. araçların gelişmesi ve çeşitliliğinin artması beraberinde küreselleşmeyi getirmiştir. Küreselleşme ile birlikte toplumların birbirleriyle etkileşimi çok hızlı olmakla beklentileri de artmıştır. Bu durum da devletlerce sunulan klasik kamu hizmeti anlayışının toplumların beklentilerine göre değişen, etkin, hızlı, kaliteli ve verimli kamu hizmeti anlayışı sürecine ayak uyduracak şekilde yeni kamu hizmetinin, yeni yönelimin ve yeni anlayışların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Küreselleşme ile birlikte gayri resmî sınırların kalkması, başta özel sektörler arasında olmak üzere yoğun bir rekabeti beraberinde getirmiştir. Özel sektör; varlıklarını, imajlarını sürdürebilmek için sunduğu hizmetlerde müşteri memnuniyeti ve kaliteyi birinci öncelik hâline getiren yönetim anlayışlarını benimsemiştir. Özel sektördeki yönetim anlayışı yapısı toplumlardaki talepleri ve beklentileri artırmıştır. Haklı olarak vatandaşların kamu kurumları tarafından kendisine sunulan hizmetlerin de daha kaliteli, etkili, hızlı ve verimli olması yönündeki beklenti ve istekleri gittikçe artmıştır.

Vatandaşlar tarafından yapılan baskı, kamu kurumlarının yeni yönetim anlayışına geçmesini zorunlu hâle getirmiştir. Kamu kurumları bu yeni kamu yönetim anlayışı ile kaliteli hizmet ve müşteri memnuniyetini esas almıştır. Ayrıca memnuniyet ve kalite durumunu anlamak için hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi gereksinimi duyulmuş ve kamu kurumlarında kaliteli hizmetin ancak ölçümlerin sonucunun değerlendirilmesi ile anlaşılacağı düşüncesi önem kazanmıştır.

Toplumların gelişmesi ve zamana ayak uydurmasında temel yapı taşı o toplumda eğitilmiş ve kalifiye bireylerin yetişmesi oluşturmaktadır. Devletlerin diğer devletler karşısında güçlü şekilde varlığını sürdürmesi ancak toplumdaki bireyleri zamanın en iyi eğitimine kavuşturması ve en ileri teknolojiyle üretilen gereçler ile donatmasıyla mümkündür. Bu yüzden devletler için en maliyetli kalemlerden biri olan yükseköğrenim hizmetlerine çok büyük yatırımlar yapılmaktadır. Yükseköğrenim hizmetlerinin en önemli yapı taşlarının başında üniversite hizmetleri gelmektedir. Üniversiteler de beklentilere en iyi şekilde karşılık vermek, en iyi eğitim hizmetini vermek ve artan rekabet ortamında varlığını sürdürmek zorunda kalmaktadır. Bu durum, üniversitelerin hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini ön planda tutmasını zorunlu

kılmıştır. Toplumların üniversitelerden beklentisi kaliteli bir eğitim hizmeti almaktır. Üniversite yönetimleri de artan rekabet ortamında en iyi eğitimi vermek, en iyi eğitmenlere sahip olmak, en iyi öğrenci profiline sahip olmak, en iyi fiziki altyapıya sahip olmak, en iyi imaja sahip olmak ve bu niteliklerin devamlılığı için çalışmalar yapmaktadır. Yapılan bu çalışmaların beklentileri karşılama durumu, sunulan hizmetin kalitesi ve eksiklerin görülebilmesi için ölçmeler ve değerlendirmeler yapılmaktadır.

Hizmet sektöründeki bu gelişmeler göz önünde bulundurularak bu çalışmada sırası ile;

Birinci bölümde kamu hizmetleri, türleri ve görülme usulleri kısaca ele alınmıştır.

İkinci bölümde yükseköğretim kurumlarının geçmişten günümüze gelişimi, teşkilat yapısı ve eğitim hizmetlerindeki kalitesi ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde hizmet ve hizmet kalitesinin özellikleri, gelişimi ve ölçüm modelleri kısaca ele alınmıştır.

Dördüncü bölümde ise tezin araştırma amacını oluşturan kısmı, tezin hipotezi, saha çalışmasında kullanılan anketten elde edilen veriler ve bulgular değerlendirilmiştir.

Bu tezde saha çalışması için SPSS 22,0 anket modeli kullanılmıştır. Bunun yanında ankete ek olarak demografik özellikleri göz önünde bulunduracak sorular da sorulmuştur. Bu sorular ile amaçlanan demografik özelliklerin hizmet kalitesini ne derecede etkilediğini öğrenmektir.

Bu çalışmada, Türkiye'deki yükseköğretim hizmetleri ve verilen hizmetlerin kalitesi bağlamında, servqual modeli ile Muş Alparslan Üniversitesi tarafından sunulan hizmetten yararlanan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentisi ile algıları analiz edilmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemleri kapsamında Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim görmekte olan 474 öğrenciyle anket yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22,0 modeli 5'li likert ölçeği kullanılarak analiz edilmiştir. Analizler ile eğitim hizmetlerinden faydalanan öğrencilerin üniversite beklentileri ve algıları arasındaki farklar bulunmaya çalışılmıştır.

Elde edilen sonuçların idarenin müşterilerine (öğrencilerine) sunduğu hizmetleri gözden geçirmesi ve değerlendirmesi durumunda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın, alanda yapılması planlanan araştırmalar içinde literatüre sunulan değerli bir kaynak olabileceğine inanılmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETİ

1980’li yıllarda karşılaşılan ekonomik krizlerle birlikte refah devleti yapısından kaynaklanan sıkıntılar ile devletin yapısı tartışılır hâle gelmiştir. Devlette oluşan büyük kamu yönetimi, hantal bürokratik yapı, gereksiz kırtasiye harcamaları, yönetimin merkeziyetçi yapısı ve kontrolünün zorluğu gibi nedenlerle devletin iktisadî alandan çekilmesi gereksinimini doğurmuştur. Devlet bürokrasisinin küçülmesi ve işletme mantığına uygun bir şekil alması gerektiği yönünde eleştiriler artmıştır. Devletin asli görevi olan kamu hizmetine yönelik artan eleştiriler verimlilik, etkililik gibi birçok konuda yeni arayışları ortaya çıkarmıştır (Çal, 2009: 1829). Bu tartışmalar etrafında kamu hizmetinin tanımı üzerinde belli bir mutabakat sağlanamamış, tanımı ve niteliğiyle ilgili farklı görüş ve yaklaşımlar ortaya atılmıştır. Kamu hizmeti, idare hukukunun çok öncelerden gelen en tartışmalı kavramı olmasıyla birlikte idare hukukunun en temel kavramı olarak da tanımlanmaktadır. Bu kavrama yönelik çalışmalar ve disiplinler arası etkileşimler ile yeni formlar ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla kavramın tanımına yönelik yeni ve farklı görüşlerin ileri sürülmesi, bu kavramın yeniden tanımlanması gerçeğini doğurmuştur (Altın, 2013: 102).

1.1. KAMU HİZMETİ KAVRAMI

Kamu hizmeti, günümüzde devlet yapısında oluşan değişimler ile yeni bir şekle dönüşmektedir. Devletin yapısında oluşan bu değişim devletin nitelikleri bakımından çok farklı fonksiyonlarını ortaya çıkarmıştır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra ortaya çıkan refah devleti uygulamaları fonksiyonel olarak devleti büyütmüş olup daha geniş ve yaygın kamu yönetimi örgütlerini ortaya çıkarmıştır (Altın, 2013: 102).

Kamu hizmeti, bir işletme veya bir iştir. Bir işletme, bir iş ancak insan faktörünün maddi ve hukuki araçları belli bir amaç için düzenleyip yönetmesi ve işler hâle getirmesidir. Kamu hizmetinde amaçlanan kamuya hizmettir. Kamuya sunulan hizmetin denetimi kamu adına yönetenler tarafından idare edilir (Derbil, 1950: 36).

Yirminci yüzyılda sanayileşme ile birlikte meydana gelen kentleşme, sanayi kentlerindeki nüfus artışı, nüfus ile birlikte çevresel, sosyal ve kültürel değişimler ortaya çıkmıştır. Bunun yanında teknoloji, iletişim ve haberleşme alanındaki gelişmeler ile birlikte bu alanın çeşitlenmesi gibi nedenlerle toplumdaki devlet anlayışında kamu

hizmetlerine olan talep artmaktadır (Çırakman, 1976: 75). Bu durum devletin topluma sunduğu kamu hizmeti faaliyetlerinde sorunlarla karşılaşmasına yol açmıştır (Palabıyık, 2007: 47).

Toplumda karşılaşılan temel ihtiyaçların devlet veya devlet bünyesinde bulunan kamu tüzel kişileri tarafından çağın koşullarına göre belli bir zaman ve belli bir yerde ortaya çıkması durumunda, bu ihtiyaçların karşılanmasına yönelik yürütülen faaliyetler bütününe kamu hizmeti denilmektedir (Yayla, 1990: 1).

İdare hukukunun en temel kavramlarından biri olan kamu hizmeti, idare hukukunu açıklayan başlıca temel kurucu unsur olarak değerlendirilir (Karahanoğulları, 2004: 184).

Anayasa Mahkemesinin 22586 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan bir kararı kamu hizmetini şu şekilde tanımlamaktadır: “Devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimi altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan, topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir” (Çakır, 2014: 83).

Diğer bazı kamu hizmeti tanımları ise şöyledir;

“Kamu hizmeti, toplum için önem kazanmış olan ortak ve genel bir ihtiyacın tatminine yönelik olarak kamu tüzel kişileri veya onların denetimi altında özel kişilerce yürütülen bir faaliyettir” (Gülan, 1988: 148).

“Kamu hizmeti, bir kamu tüzel kişisi veya onun denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararı amacına yönelik faaliyetlerdir. Diğer bir ifadeyle kamu hizmeti, kamu tüzel kişisi tarafından sağlanan veya üstlenilen kamu yararı amacına yönelik bir faaliyettir” (Gözler, 2003: 219).

1.1.1. Kamu Hizmetlerinin Verilmesi ve Kaldırılması

Toplumun ihtiyaçlarının kamu hizmetine konu olabilmesi yargı denetimi ile kanun koyucuların takdirindedir (Altın, 2016: 8; Yayla, 1990: 62). Topluma sunulan hizmetin kamu hizmeti olarak sayılması, toplumun ortak bir ihtiyacının meydana gelmesiyle sunulmuş olmasına bağlıdır. Bu ihtiyaç, yasal dayanakları ile bir kamu kuruluşu tarafından doğrudan karşılanabileceği gibi özel teşebbüs, kamu kuruluşu ortaklığı ile de karşılanabilir. Veya söz konusu ihtiyacın özel teşebbüs ile

karşılanmasına izin verilir, bu durumlarda özel teşebbüslere kamu gücü ayrıcalığı verilir (Akyılmaz vd., 2012: 461).

İdare hukukunda, görev kavramları ile yetki kavramlarını birbirinden ayırtırmak zordur. Kamu hukukunda yetkinin verilebilmesi ancak kanunlar ile belirtilmiş niteliklere sahip olması ile olabilir ve kamu hizmeti faaliyeti de ancak kanunlara uygun olması ile mümkündür (Özay, 1987: 49).

Sunulan herhangi bir kamu hizmetinin gerçekleşmesini gerektiren sebepler ne ise kaldırılmasını gerektiren sebepler de aynıdır. Bu sebeple bu konuda asli yetkili merci yasama organıdır. Kamu hukuku temel ilkelerinde bulunan değişiklik ilkesi uyarınca var olan kamu hizmetinin kaldırılmasına pek rastlanmamaktadır. Daha çok var olan kamu hizmeti oluşan koşullar doğrultusunda uyarlanarak devam ettirilmektedir (Karahanoğlu, 2004: 184).

1.1.2. Kamu Hizmetlerine Hâkim Olan İlkeler

Devlet tarafından ya da devletin kontrolü altında bulunan yasal ve özel teşebbüsler tarafından kamu yararı gözetilerek toplumun genel ihtiyaçlarının karşılanması için yapılan hizmetlere, kamu hizmeti denir (Altın, 2016: 8).

Devletlerin siyasal kültürel ve ekonomik koşullarına göre kamu hizmetinde farklılıklar olabilmektedir. Bu farklılıklara rağmen temel bazlı kamu hizmetlerinde ortaklıklar bulunmaktadır (Karatepe, 1995: 214).

Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için uyulması gereken bazı ilkeler mevcuttur. Bu ilkelere kamu hizmetinin genel ilkeleri denir (Gözübüyük, 2013: 32).

Kamu hizmetlerine hâkim olan bazı temel ilkeleri şu şekilde sıralayabiliriz;

1.1.2.1. Devamlılık (Süreklilik) İlkesi

Devamlılık ilkesi, kamu hizmetinin kanunlarda belirtildiği hâller dışında düzenli ve kesintisiz gerçekleştirilmesini öngörmektedir. Devamlılık ilkesi idari, sanayi ve ticari kamu hizmeti için geçerlidir. Grev yasağı buna güzel bir örnektir.

1.1.2.2. Değişebilirlik (Uyum) İlkesi

Kamu hizmetlerinde değişim ya da diğer adıyla uyum ilkesi; söz konusu hizmetlerin zamanın gereksinimlerine, teknoloji ile bilimdeki gelişmelere göre

uyarlanmasını ve kullanılan argümanların yenilenmesini ifade eder (Özay, 2012: 242). Koşullara ve zamanın gereksinimlerine göre yasama organı gerekli kanuni değişiklikleri yapar ya da idareyi yetkilendirerek kamu hizmetlerinde gerekli düzenlemeleri sağlar (Giritli vd., 2006: 784). Bu sayede idare günün gereksinimlerine göre gerekli düzenlemeleri yaparak hizmetleri uyumlu hâle getirir (Gözübüyük, 2013: 32).

1.1.2.3. Eşitlik ve Tarafsızlık İlkesi

Türkiye anayasasının 10. Maddesinde; *“herkes dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. (...) Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar”* ifadesine yer verilir. Bu ifade kamu hizmetlerinde eşitlik ve tarafsızlık ilkesinin hukuki dayanağını oluşturur (Altın, 2016: 18).

Kamu hizmetleri toplumun ihtiyaçları doğrultusunda yapılmaktadır. Şahsi gereksinimler doğrultusunda yapılmaz. Bu nedenle idare kamu hizmetlerini gerçekleştirirken tarafsız ve eşit olmak zorundadır. Bu da beraberinde kişilerin kamu hizmetlerinden faydalanma ve kamu hizmetlerine katılmasında eşitliği getirmektedir. Kamu hizmetinin uygulanmasından doğan yükümlülükler bakımından da eşitlik ilkesi geçerlidir. Bu da göstermektedir ki eşitlik kavramı, kanun önünde aynı koşulları taşıyan şahıslara kanunlar önünde aynı haklardan aynı olanaklardan ve aynı imkânlardan yararlanma imkânı sağlayan somut değil soyut bir kavramdır (Özay, 2012: 49).

1.1.2.4. Kamu Hizmetlerinin Bedavallığı /Ücretsizliği

Kamu tarafından sunulan hizmetler ve üretilen saf kamusal mallarda amaç bu hizmetlerden yararlanan hiç kimseden hiçbir bedel alınmamasıdır. Kamunun sunduğu bu hizmetlerin bölünmezliği ve tüketiminde herhangi bir rekabet durumunun olmaması ve amacın tamamen kamu yararı gözetmek olması sebebiyle söz konusu hizmetler ücretsiz olarak sunulmakta olup bunlardan doğan giderlerin karşılanması da devlet tarafından sağlanmaktadır (Nadaroğlu, 2000: 42).

Kamu hizmetleri sınırlı olduğu zamanlarda ücretsiz sunulmuştur. Fakat gün geçtikçe toplumsal döngüyle ihtiyaçların ve beklentilerin artması ile birlikte devletlerin sunduğu kamu hizmetlerinde kâr amacı güdülmeksizin halkın ödeme gücü de göz

önünde bulundurulurken belli bir ücret tahsil edilmesi ilkesi benimsenmiştir (Yayla, 1990: 64).

1.2. KAMU HİZMETLERİNİN TÜRLERİ

Devletlerde; dünyada yaşanmakta olan ekonomik, küresel, çevresel, bilimsel ve teknolojik gelişmelere paralel olarak halkların ihtiyaçları ile gereksinimleri değişerek artmaktadır. Bu kamusal hizmet ihtiyaçlarının düzenli, eşit ve sürekli bir şekilde sunulabilmesi için kendi içinde bazı türlere ayrılmıştır. Bu ihtiyaçlara binaen hizmet türlerini başlıca aşağıdaki gibi sınıflandırılabiliriz (Altın, 2013: 105).

1.2.1. Tekelli - Tekelsiz Kamu Hizmetleri

Kamunun verdiği hizmetleri, bu hizmetlerin devletin kendi tekelinde olması ya da özel kesim aracılığı ile de verilip verilmediğine göre tekelli veya tekelsiz kamu hizmeti diye ikiye ayırabiliriz(Altın, 2013: 105).

Bir kamu hizmeti toplumun ihtiyacını karşılamak için sadece devlet tarafından gerçekleştiriliyor ve özel sektörün bu hizmete yönelik girişimleri yasaklanmışsa bu tekelli kamu hizmetidir (Akyılmaz, 2004: 333).Topluma sunulan kamu hizmeti devletin yanında özel sektör tarafından da yürütülebiliyorsa o zaman tekelsiz kamu hizmetleridir (Günday, 2004: 304). Örnek olarak demiryollarında oluşturulan hizmetin özel sektöre yasak olması tekel, eğitim hizmetlerinde devlet ile birlikte özel sektörün de hizmet etmesi tekelsiz kamu hizmetidir (Demir, 2003: 228).

1.2.2. Etkinlik Düzeyine Göre Kamu Hizmetleri

Kamu hizmetleri etkinlik düzeyine göre ulusal (milli) ve yerel (mahalli) iki gruba ayrılmaktadır. Bunlar toplumun ihtiyaçları doğrultusunda tüm vatandaşların hizmetinde olan ve tüm ülke düzeyinde yürütülen faaliyetler ise bunlara milli (ulusal) kamu hizmetleri denir. Belli bir yöre, bölge ya da belli bir yerde yaşayan vatandaşlara yönelik sunulan hizmetlere mahalli (yerel) kamu hizmeti denir (Altın, 2013: 110). Örnek olarak; milli (ulusal) kamu hizmeti, ülke genelinde sunulan tapu ve kadastro, bayındırlık ve demiryolları vb. hizmetler (Giritli vd., 2006: 794) verilebilir. Mahalli (yerel) kamu hizmeti, bir beldedeki su, kanalizasyon, park, bahçe ve şehir içi ulaşım hizmetleridir. (Yıldırım vd., 2012: 652).

1.2.3. Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu hizmeti

Bu hizmet toplumda bireylere doğrudan veya dolaylı yollardan fayda sağlamasına göre ayırma tabi tutulmaktadır (Giritli vd., 2006: 794). Doğrudan doğruya fayda sağlayan hizmetler; eğitim, sağlık, posta vb. kamu hizmetleridir. (Günday, 2004: 301). Dolaylı ve birlikte fayda sağlayan hizmetler; nüfus ile ilgili işler, tapu ile ilgili işler ve bunun yanında yolların ve köprülerin yapımı, aydınlatmalar vb. kamu hizmetleridir. (Duran, 1982: 316).

1.2.4. Konularına Göre Kamu Hizmetleri

Dört başlık altında toplayabiliriz, bunlar; idari, iktisadi, sosyal ve bilimsel-tekni-kültürel alanlardaki kamu hizmetleridir. Konularına göre kamu hizmetlerinin ayırımı kamu hizmetinin bağlı olduğu hukuki yapıyı belirlemek açısından önemlidir. Kamu hizmetinin konularına göre ayrılması kamu hizmeti içerisindeki özel ve kamusal yönetim kaidelerinin yerini ve yoğunluk derecesini ortaya koymaktadır. (Günday, 2004: 223).

1.2.5. İdari Kamu Hizmeti

Devletin eskiden beri yerine getirdiği kamu hizmetidir. Eğitim, sağlık, öğretim, nüfus, bayındırlık işleri, kamuya ait malların korunması, bakımı ve tapu-kadastro hizmetleri vb. hizmetler; idari kamu hizmetine örnektir (Canman vd., 2002: 83).

Devletin sunduğu bu tür hizmetlerde esas itibariyle kamu hukuku kuralları ve kamusal yönetim usulleri uygulanır. Verilen bu tür hizmetler ile ilgili yetki, usul, personel, usul, mal, para vb. hususlar kamu hukuk rejimine tabidir. Verilen hizmetlerden doğabilecek uyuşmazlıklar idari yargıda çözümlenir. Ancak aykırı durumlar hâlinde özel hukuk esasları uygulanabilir (Günday, 2004: 223).

1.2.6. İktisadi Kamu Hizmeti

İktisadi alanda yapılan kamu hizmetlerinin bir kısmı 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ortaya çıkmış olan ve toplulukların bireysel güçlerinin yetersizliğinden dolayı gerçekleştiremedikleri telefon, elektrik, demiryolu, gaz vb. faaliyetlerdir. Bu faaliyetler devlet ve kamu tüzel kişiler eli ile yürütülmüştür. Bunun yanında I. Dünya Savaşı'ndan sonra oluşan ekonomik buhranlardan dolayı devletin ekonomik alanda müdahalesi sonucu özel teşebbüs faaliyeti olan sanayi, ticaret, maliye ve tarım alanlarında bazı

hizmetler kamu hizmeti haline getirilerek özel teşebbüs ile birlikte yürütülmeye başlandı (Günday, 2004: 302; Kalabalık, 2004: 264).

Özel teşebbüs ile beraber yürütülen iktisadi kamu hizmetleri sanayi ve ticari usul ve esaslara uygun yürütülmelidir. İşleyişleri ve dış ilişkileri itibariyle özel hukuk kurallarına tabidirler. İktisadi kamu hizmetlerinin, özel teşebbüs hizmetlerinden farklılıkları vardır. İktisadi kamu hizmetleri her ne kadar özel teşebbüs gibi kârlılık ve verimlilik esasına göre yapılsa da asıl amaç kârlılık değil, toplumun temel gereksinimlerinin karşılanması ve kamu yararını sağlayabilmektir. Sunulan bu hizmetlerde kamulaştırma, ceza kesme, idari sözleşme vb. usuller de benimsenmiştir(Günday, 2004: 303). Bundan dolayı özel hukuk ve kamu hukuku kuralları iktisadi kamu hizmetinde uygulanmaktadır (Canman vd., 2002: 308; MEB, 2011: 22).

1.2.7. Sosyal Kamu Hizmeti

Devlet, sosyal devlet ilkesi gereği toplumdaki bireylere asgari hayat standartlarında bir hayat sunmakla yükümlüdür. Bu yükümlülükler doğrultusunda devletin toplumun ihtiyacı olan emeklilik, sağlık, iş-işçi bulma, fakirlere yardım vb. sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik gerçekleştirdiği faaliyetlere sosyal kamu hizmeti denir (Atay, 2006: 498).

1.2.8. Bilim-Kültür-Teknik Kamu hizmeti

Devletin, daha önceleri özel faaliyet olan müzik, resim, tiyatro, bale, bilim ve teknik vb. sanat ve kültürel faaliyetlere yakın zamanda el atması ile ortaya çıkan kamu hizmetidir (Günday, 2004: 304). Bilim, kültür, teknik vb. sanatsal faaliyetler, toplumun yaşamı üzerindeki önemli etkilerinden dolayı kamu hizmeti hâline getirilmiştir (Atay, 2006: 498). Türkiye’de devlet adına bu kamu hizmetler, Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu, Devlet Tiyatroları, Devlet Koroları gibi kurum ve kuruluşlar aracılığı ile yapılmaktadır (Akyılmaz, 2004: 334).

1.3. KAMU HİZMETLERİNİN GÖRÜLME USULLERİ

Bilindiği üzere kamu yararını ilgilendiren konular, idarenin tasarrufundadır. İdarenin asıl amacı da zaten kamu yararı sağlamaktır. Yönetimlerin gerçekleştirecekleri faaliyetlerde kural, muhatapların rıza ve olurlarına bakmamasıdır. Yönetimler, hukuken

icra kararlarında tam yetki sahibidir (Balta, 1970: 117; Gözübüyük, 2018: 619; Özay, 2012: 254). Günümüzde kamu hizmetlerinin idare tarafından icra edilebilir olmasının yanında özel şahıslar tarafından da icra edilebilmesi mümkündür. Toplumun ihtiyaç duyduğu kamu hizmetleri idare tarafından icra edilmesi çeşitli biçimlerde olur. Bunlar, emanet usulü, idarenin kendi eli ile değil de özel kişiler aracılığı ile icra etmesi; müşterek emanet, iltizam, ruhsat, imtiyaz, yap-işlet-devret usulü ile icradır. (Günday, 2004: 306).

1.3.1. Emanet Usulü

Devletin verdiği bir kamu hizmetinin kamu içinde yer alan tüzel kişiler üzerinden yerine getirilmesidir (Anayasa Mah. 2002: 1969/31; Günday, 2004: 233). Yani devletin yerine getirmesi gereken bir kamu hizmetinin tüzel kişiler eli ile doğrudan doğruya ya da kendi bünyesinde barındırdığı teşkilatlar (Bakanlıklar, Belediyeler, İl Özel İdaresi vb.), araçlar, personeller ve maddi imkânlar ile yerine getirme usulüne emanet usulü denir (Günday, 2004: 233).

1.3.2. Müşterek Emanet Usulü

Topluma sunulan bir kamu hizmetinden oluşan masraf, zarar ve hasar idareye ait olup önceden kararlaştırıldığı oranlarda elde edilen gelirin bir kısmı veya götürü usulüne göre bir ücret karşılığında özel bir teşebbüse yaptırılmasına müşterek emanet usulü denir. Müşterek emanet usulü günümüzde uygulanmayan bir usuldür. Daha çok Osmanlı döneminde sahil fenerlerinin işletilmesinde kullanılan bir usuldür (Günday, 2004: 233).

1.3.3. İltizam Usulü

İdarenin bir kamu hizmetini, yapılan anlaşma ile özel teşebbüslere kârı ve zararı teşebbüse ait olacak şekilde belli bir ücret karşılığında yaptırmasıdır (Yıldırım vd., 2012: 666). Bu usul, Osmanlı Devleti zamanında tarım işlerinden gelen vergilerin toplanmasında uygulanmış bir usuldür. Günümüzde kullanılmayan bir yöntemdir (Günday, 2004: 307).

1.3.4. Ruhsat Usulü

Bu usul ile idare, verilecek kamu hizmetini arada bir anlaşma olmadan idarenin tek tarafı olarak uyguladığı şartlar ile ruhsat ya da izin diye adlandırılan yöntem ile özel

kişilere gördürdüğü kamu hizmetleridir (Gözübüyük ve Tan, 2018: 34; Kalabalık, 2004: 267). Günümüzde eğitim, sağlık hizmetlerinde ve belediyelerce yapılan toplu taşıma vb. hizmetlerde bu usulü yaygın olarak görmekteyiz (Gözübüyük ve Tan, 2018: 647).

1.3.5. İmtiyaz Usulü

İdarenin belli bir kamu hizmetini özel teşebbüs kişileri ile yaptığı sözleşmeler uyarınca taahhüt ettiği kamu hizmetinin yerine getirilmesini sağlaması ve hizmetten doğabilecek bütün masrafların, kârların ve zararların imtiyaz sahibi kişilere ait olacak şekilde yapıldığı usuldür (Günday, 2004: 234).

Osmanlı zamanında devletin sunduğu pek çok kamu hizmetinde bu yöntem kullanılmıştır. Ancak cumhuriyet ile imtiyaz yöntemi kaldırılarak bütün hizmetler kamu bünyesindeki kurumlara devredilmiştir (Gözübüyük ve Tan, 2018: 619).

Ancak cumhuriyet döneminde imtiyaz yönteminin kaldırılmasına rağmen başta belediyeler olmak üzere yerel yönetimler mevzuatının bazı hükümleri içinde imtiyaz usulü yer almaktadır (Altın, 2016: 29). Avrupa’da rekabetçi anlayışın hâkim olmasından dolayı imtiyaz usulü serbest rekabet şartları ile bağdaşmadığından Fransa dışında genel olarak kabul görmez (Orak, 2007: 161-162).

1.3.6. Yap-İşlet-Devret Usulü

Bu yöntem özellikle devlet bütçesi ile karşılanmasında sıkıntı yaşanan yüksek maddi kaynak ve ileri teknoloji gerektiren büyük yatırımları hızlı şekilde gerçekleştirip toplumun hizmetine sunmak için uluslararası büyük firmalar veya çeşitli ülkelerin sahip olduğu imkânlardan yararlanmak için geliştirilmiş bir finansman sağlama yöntemidir (Delice, 2010: 41).

Ülkemizde özellikle 1980’li yıllardan sonra sıkça konuşulan bu usul, özel teşebbüs eliyle bir kamu yatırımının bütün masrafının karşılanması ile kurulması, kurulan yatırımın sermayesini amorti edip kâr etmesi için belli bir süre işletilmesi ve daha sonra da bedelsiz olarak o işle ilgili kamu kuruluşuna devretme usulüdür. Ülkemizde bu usul ilk kez 4 Aralık 1984 tarihli 3036 sayılı Türkiye elektrik kurumu dışında özel teşebbüslerin de elektrik üretip dağıtması ve ticaretini gerçekleştirmesi ile görevlendirilmesi hakkındaki kanunla uygulanmıştır. (Günday, 2004: 239).

Bu kanun daha sonra 8 Haziran 1994 tarihli 3996 sayılı kanun ile bazı yatırımlar ve hizmetler için uygulanması öngörülen yap-işlet-devret modeli çerçevesinde yasal alanın daha da genişletilerek kamu kurumların kendi ihtiyaçları içinde yer alan ileri teknolojinin yanında yüksek miktarda finans kaynağı gerektiren hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi için düzenlenmiştir (Gözler, 2017: 242; Günday, 204: 239).



İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE YÜKSEKÖĞRETİM HİZMETLERİ

Yükseköğretim kavramı geçmişten günümüze birçok farklı süreçlerden geçerek günümüzdeki son eğitim kavramı hâlini almıştır. Bu tarihsel süreçte ciddi değişimler meydana gelmiştir. Eğitim araçları ile yetişip donatılmış insan gücünün toplumların ekonomik ve sosyal refahını artırması, yetişmiş bireylerin gelirlerinin artması vb. sebepler, yükseköğretim kurumlarına olan talebi artırmıştır. Devletler de insanların yeterli bilgi ve beceri ile donatılarak topluma kazandırılmasında yükseköğretime önem vermiştir. Yükseköğretim kurumları toplumların dönüştürülmesinde önemli bir araç olmuştur (Uysal vd., 2016: 35).

Fransa'da 1968'de başlayan ve dünyaya yayılan öğrenci eylemleri Türkiye'de de yayılmış ve 1980 ihtilaline kadar devam etmiştir. İhtilal ile birlikte üniversitelerin kontrolünün önemi ülkemizde daha da iyi anlaşılmıştır. Bu vb. sebeplerden dolayı 1982 Anayasası ile Yükseköğretim Kanunu çıkartılarak YÖK (Yüksek Öğretim Kurumu) kurulmuştur.

2.1. TÜRKİYE'DE EĞİTİM HİZMETLERİ

Eğitim hizmetleri ile ilgili sınıflandırmada kendisine başvurulacak kurumların en başında Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) gelmektedir. İster resmi ister özel ister gönüllü olsun bütün kuruluşların eğitim ile ilgili gerçekleştirdikleri tüm faaliyetler milli eğitimin amaçlarına uygun olup olmadığı yönünden Milli Eğitim Bakanlığının denetimine tabi olmaktadır (Tekişik, vd., 1999: 25-26).

2.1.1. Eğitim Kavramı

Eğitim iki başlık altında ele alınabilir. Bunlar İnfomal (doğal), yani yaşamın içinde bir amaç ve plana dâhil olmadan kendiliğinden gerçekleşen eğitim; diğeri ise Formal (programlı) eğitim, yani belli bir plan ve program çerçevesinde gerçekleşen eğitimidir (Sağlam, 2013: 8).

Eğitim bireyin bilgi, tutum ve becerilerinde farklılık yaşanmasını sağlayan değişim sürecidir. Eğitim kelimesi genel olarak toplumun kültür ve beklentilerini taşıyan değişimleri ifade eder. Eğitim, vatandaşlık eğitimi, anne-baba eğitimi, okul

dışında hayatımıza yönelik müzik eğitimi gibi kazanımlar için de kullanılır (Cabı, 2015: 203).

2.1.2. Eğitim Hizmetlerin Sınıflandırılması

1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu'na göre; Türk eğitim sistemi örgün eğitim ve yaygın eğitim olmak üzere iki ana başlıkta toplanmaktadır. Örgün eğitim; okulöncesi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretimden oluşmaktadır. Yaygın eğitim ise örgün eğitimin dışında yapılan faaliyetleri kapsar, bunlara; halk eğitim, çıraklık eğitimi, hizmet içi eğitim, uzaktan eğitim vb. örnekler gösterilebilir (Sağlam, 2013: 8).

2.1.3. Yükseköğretim Kavramı

Yükseköğretimin ülkemizin bugününün ve yarınının vazgeçilmezlerinden olmasından dolayı 1982 Anayasası'nın 130. maddesinde yer almıştır. İlgili maddede şöyle tanımlanmıştır; *“Çağdaş eğitim-öğretim esaslarına dayanan bir düzen içinde milletin ve ülkenin ihtiyaçlarına uygun insan gücü yetiştirmek amacı ile; ortaöğretime dayalı çeşitli düzeylerde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapmak, ülkeye ve insanlığa hizmet etmek üzere çeşitli bilimlerden oluşan kamu tüzelkişiliğine ve bilimsel özerkliğe sahip üniversiteler Devlet tarafından kanunla kurulur”*(Anayasa Mah., 1982: 2709).

Kanunda belirtilen usul ve esaslara göre üniversitelerin ülke geneline orantılı şekilde dağılması göz önünde bulundurulacak ve ayrıca kâr amacı gözetmemek şartıyla devletin gözetimi altında vakıflar eliyle yükseköğretim kurumları kurulabilecektir (YÖK, 1982: 130).

Yine 1982 Anayasası'nın 131. maddesine göre yükseköğretim üst kuruluşları şöyle tanımlanmıştır: *“Yükseköğretim kurumlarının öğretimini planlamak, düzenlemek, yönetmek, denetlemek, yükseköğretim kurumlarındaki eğitim-öğretim ve bilimsel araştırma faaliyetlerini yönlendirmek bu kurumların kanunda belirtilen amaç ve ilkeler doğrultusunda kurulmasını, geliştirilmesini ve üniversitelere tahsis edilen kaynakların etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamak ve öğretim elemanlarının yetiştirilmesi için planlama yapmak maksadı ile yükseköğretim kurulu kurulur”* (YÖK, 1982: 130).

Yükseköğretim, yüksekokul, üniversite, akademi vb. düzeylerde gerçekleştirilen her türlü eğitimi (doktora, yüksek lisans, lisans ve ön lisans) içine alan eğitim sistemidir. Yükseköğretimin asıl amaçları arasında, birincisi bilimin üretilmesini sağlamak, ikincisi ise eğitilmiş ve donanımlı insanlar yetiştirmektir. Bu bağlamda yükseköğretimin görevini; bilimsel çalışmalar yapacak üniversiteler ve üniversiteler ile irtibatlı kuruluşlar kurmak, bilim üretmek, üretilen bilimi geliştirmek ve üretilen bilimi geleceğe taşınmasını sağlamak vb. eylemler olarak ifade edebiliriz (Kılıç, 1999: 186-188). Diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de eğitim-öğretim üç kademedен oluşmaktadır. Sırası ile bunlar ilköğretim, orta öğretim ve yükseköğretimdir (Kılıç, 1999: 187).Yükseköğretim kanununda yer alan 3. madde geçen kavram ve terimde ise yükseköğretim şöyle tanımlanmıştır: “*Milli eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim - öğretimin tümüdür.*”(YÖK, 1982:130)

Yükseköğretim kurumları tarafından uygulanan eğitim-öğretim türlerini sırası ile şöyle sıralayabiliriz (Kılıç, 1999: 187; Sağlam, 2013: 25);

2.1.3.1. Örgün Eğitim

Dünyada ve ülkemizde en yaygın şekilde uygulanan eğitim türüdür. Bu eğitim şeklinde eğitim-öğretim süresi boyunca öğrenciler zorunlu olarak ders ve uygulamalara devam ederler. Ülkemizdeki örgün eğitim türlerini üç ana gruba ayırabiliriz. Bunlar sırası ile ilköğretim, orta öğretim ve yükseköğretimdir.

2.1.3.2. Açık Eğitim

Öğrencilerin zorunlu ders ve uygulama devamlılıklarının olmadığı, daha çok televizyon, radyo, kitap vb. eğitim araç gereçleri ile uzaktan aldıkları eğitim şeklindedir.

2.1.3.3. Dışarıdan Eğitim (Ekstern)

Eğitim-öğretim dönemlerinde okula devam etme mecburiyeti olmadan sadece sınavlara katılarak eğitim görme yöntemidir.

2.1.3.4. Yaygın Eğitim

Örgün eğitim almamış ya da terk etmiş veya görüyor olan vatandaşlara çeşitli alanlarda ihtiyaç duyulan eğitim-öğretimi sağlayarak istenilen amaçlara ulaşmalarını

sağlamaktır. Bu eğitim sisteminde amaç, tüm vatandaşları ihtiyaç duyulan alanlarda bilgi ve beceri sahibi yapmaktır.

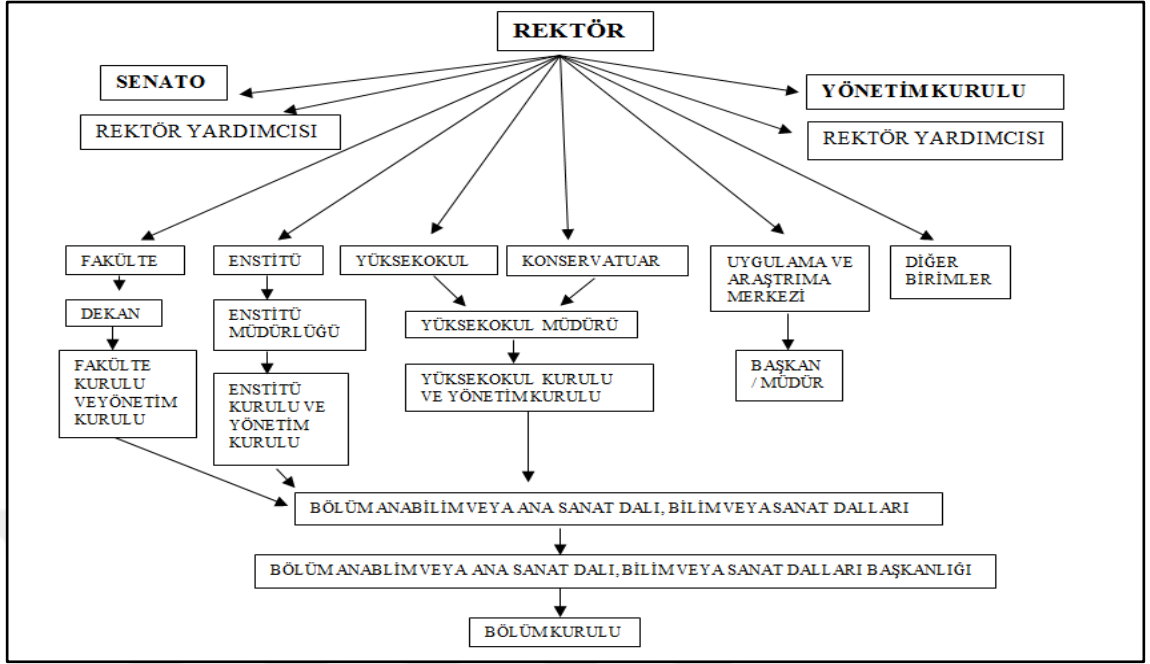
2.1.3.5. Üniversite

Kelime olarak kökeni “*universitasmagistorum et scholarium*”, yani öğreten ve öğrenim toplumundan gelmektedir (Bilgin, 2009: 34).

Üniversiteler yükseköğretim kurumlarının ana kaynağı durumundadır. Çünkü yükseköğretimin diğer kurumları üniversiteler ile koordineli şekilde oluşturulmaktadır (Çavdar, 1996:2).Başka bir tanımda ise üniversite şöyle tanımlanmıştır: Gerçeğin peşinde koşan, bilimi ortaya çıkaran, üretilen bilimi yaygınlaştıran, araştırma ve eğitimin en üst düzeyde yapıldığı ve de kendi bünyesinde fakülteleri, yüksekokulları, enstitüleri ve araştırma merkezilerini bulduran, diploma, ödül, derecelendirme verme yetkisine sahip kurum.(Çavdar, 1996: 2). Bir başka tanıma göre üniversite genel ansiklopedik olarak; evrensel geçerliliğe sahip olan, evrensel doğruları araştıran kurumlardan biridir. Evrensel gerçeğe açıklamalar getirmeye çalışan, hakikate nasıl ulaşılacağına yönelik yöntemler geliştiren ve ayrıca bunun yanında bilginin üretim merkezi oluşundan dolayı bilim adamlarını bünyesinde toplayan ortamdır. Üniversite; üst düzey eğitim, öğretim, bilimsel araştırmalar ve yayınlar yapan, fakültelerden, enstitülerden, yüksekokullardan ve alt bölümlerinden meydana gelen, bünyesinde eğittiği öğrencilere belli alanlarda ihtisaslar kazandıran ayrıca öğretim ve araştırma yapan kuruluşlardır (Bilgin, 2009: 34). Yükseköğretim kanununda üniversiteler şu şekilde tanımlanmaktadır; “*Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur*”(YÖK, 1982: 130; Sağlam, 2013: 24).

Yükseköğretim Kurumlarından biri olan üniversitelerin akademik olarak yürütme hiyerarşisi; Tablo 2.1’de gösterilmektedir.

Tablo 2. 1. Üniversitelerin Akademik Teşkilatı



Üniversitelerde rektörden başlayıp hiyerarşi, silsile hâlinde en alt akademik birimde bulunan tüm çalışanlara kadar uzanır. Bunlar hiyerarşik sıraya göre aşağıda tanımlanmıştır. (Özdemir, 2017: 175).

Devlet üniversitelerinde 2017’de çıkarılan kanun hükmünde kararnameye kadar rektör seçimi üniversitelerde akademik personel arasında en çok oy alan 3 profesörün YÖK tarafından sıralanarak Cumhurbaşkanına gönderilmesi ve Cumhurbaşkanının adaylar içinden herhangi birini rektör olarak seçmesi ile gerçekleşirdi. Yeni düzenleme ile üniversitelerde seçimler kaldırılarak en az 3 yıllık profesörler arasından YÖK’e başvuru yapan kişiler arasından 3 aday belirlenerek cumhurbaşkanına sunulur eğer bu adaylardan biri bir ay içinde atanmazsa YÖK’ün iki hafta içinde yeni aday göstermesi gerekmektedir. Aday gösterilmediği takdirde Cumhurbaşkanı tarafından dört yıllığına doğrudan rektör atanabilir, bir kişi en fazla iki kez seçilebilir. Rektörlük için yaş sınırı 67’dir. Lakin görevde olan rektörler görev süresi bitene kadar devam eder. Rektör en fazla üç rektör yardımcısı atayabilir. Bu sıralamada açık öğretim programı bulunan üniversiteler dışarıda tutulur. Vakıf üniversitelerinde ise rektör, mütevelli heyetinin YÖK’e teklifi ve YÖK’ün olumlu görüşü doğrultusunda Cumhurbaşkanı tarafından atanır (Özdemir, 2017: 178).

Senato, üniversitenin akademik organını oluşturmaktadır. Yükseköğretim ile ilgili 2547 sayılı kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirmektir. Senato, rektör (başkan), rektör yardımcıları, fakülte dekanları, yüksekokul müdürleri ve fakültelere ait kurullar tarafından üç yıllığına seçilmiş birer öğretim üyesinden oluşmaktadır. Senato toplantıları yılda en az iki defa yapılmaktadır (Özdemir, 2017: 180).

Yönetim kurulu; rektör, dekanlar ve üniversite bünyesindeki birimleri temsil edebilecek profesörler arasından senato tarafından dört yılığına seçilen üç profesörden oluşur. Yönetim kurulu, yükseköğretim ile ilgili 2547 sayılı kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirmekte ve idari işler ile ilgili rektöre yardımcı olmaktadır (Özdemir, 2017: 180).

Fakülte, Yükseköğretim Kanunu'nun 3. maddesine göre, yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan; kendisine birimler bağlanılabilen bir yükseköğretim kurumu olarak tanımlanmaktadır (YÖK, 1982: 130). Üniversiteler bünyesinde lisans eğitimini gerçekleştiren akademik birimdir. Buradaki fakültelerde dekan, fakülte yönetimi ve fakülte kurulu tarafından akademik ve yönetsel faaliyetler gerçekleştirilir (Özdemir, 2017: 181).

Dekan; rektörün tavsiye ettiği üç profesör arasından yükseköğretim kurumunun seçimi ile 3 yıllığına atanır. Açık öğretim faaliyetinde bulunmayan fakülteler hariç dekanın en fazla iki yardımcısı ve üç yıllığına görev alabilir. Dekanlar, fakültenin en üst yöneticisidir (Özdemir, 2017: 181).

Meslek yüksekokulları, Yükseköğretim Kanunu'nun 3. maddesinde şöyle tanımlanmıştır: *“Belirli bir mesleğe yönelik eğitim öğretime ağırlık veren bir yükseköğretim kurumu”* (YÖK, 1982: 130).

II. Dünya Savaşı'nın bitiminden sonra üniversiteler dışında kalan sektörler olarak tanımlanan yüksekokullar, zamanın hem yoğun şekilde artan yükseköğretim talebini karşılamak hem de sektörlerde gerekli olan ara eleman taleplerini karşılamak üzere çoğu ülkede kurulmuştur. Türkiye'de ise ilk olarak yılları 1950'li yıllarda tekniker okulları ile ara eleman yetiştirmek amacıyla kurulmuş daha sonra 1965-1971 yılları arasında yüksek tekniker okulları olarak faaliyet göstermiştir. 1974 ile 1981 yılları arasında üniversiteler ile bağlantılı olarak ön lisans okulları ve Mili Eğitim Bakanlığı çatısı altında Yay-Kur

Meslek Yüksekokulu olarak faaliyet göstermiştir. 1982 Anayasası'nda yükseköğretim ile ilgili çıkarılan kanunlar ile üniversite çatısı altına alınmıştır (Kavak, 1992: 95).

Enstitüler, Yükseköğretim Kanunu'nun 3. maddesinde şöyle tanımlanmıştır: “Üniversitelerde ve fakültelerde birden fazla benzer ve ilgili bilim dallarında lisansüstü, eğitim- öğretim, bilimsel araştırma ve uygulama yapan bir yükseköğretim kurumudur” (YÖK, 1982: 130). Bilimsel çalışma yapan birimlerdir. Çoğunlukla lisansüstü eğitim faaliyetlerini gerçekleştiren birimlerdir (Özdemir, 2017: 183).

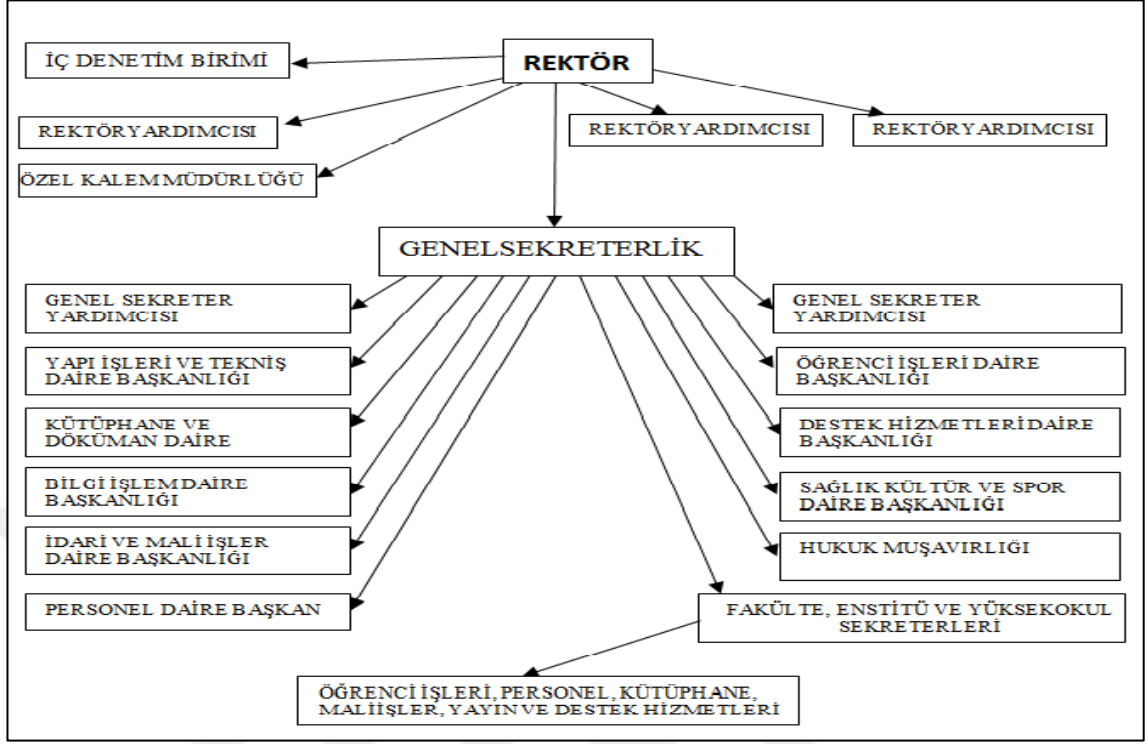
Enstitü müdürleri, dekanların önerileri üzerine rektör tarafından üç yıllığına atanır. Enstitü müdürleri enstitülerin en üst yöneticisidir (Özdemir, 2017: 183).

Konservatuar, sahne sanatları ve müzik alanında sanatçı yetiştirmeyi amaçlayan bir yükseköğretim kurumudur (Sağlam, 2013: 24).

Yüksekokul, belirlenmiş herhangi bir meslek dalına yönelik ağırlıklı eğitim öğretim veren kuruma denir (Sağlam, 2013: 24). Yüksekokullar; meslek eğitimine yönelik ön lisans ve lisans eğitim faaliyeti gerçekleştiren akademik birimlerdir. Yüksekokulların en üst yöneticisi dekanların tavsiyesi ile üç yıllığına rektör tarafından atanan yüksekokul müdürleridir.

Yükseköğretim kurumlarından biri olan üniversitelerin idari yürütme hiyerarşisi; Tablo 2.2'de gösterilmektedir.

Tablo 2.2. Üniversitelerin İdari Teşkilatı



Üniversitelerin idari işlerini idari teşkilat yürütmektedir. Bu teşkilatın en üst yöneticisi genel sekreter olup o da rektörün idari teşkilat temsilcisidir. Bütün daire başkanlıkları hiyerarşik olarak genel sekretere bağlıdır (Özdemir, 2017: 185).

Genel Sekreter, idari teşkilatın başıdır bununla birlikte idari birimlerin en iyi şekilde işleyişini sağlamaya çalışmaktadır. Ayrıca idari teşkilatta rektörün temsilcisi olduğundan rektöre karşı sorumludur. Bir diğer görevi senato ve yönetim kurulunda raportörlük yapmaktır. Genel sekreterlik hiyerarşik olarak daire başkanlıkları, fakülte sekreterlikleri, yüksekokul sekreterlikleri, enstitü sekreterlikleri ve bunlara bağlı bütün idari birimlerden sorumludur. Genel sekreter en fazla iki yardımcı ve buna bağlı birimleri yanında bulundurabilir (Özdemir, 2017: 185). Başlıca alt birimler şunlardır:

Personel Daire Başkanlığı, bütün personelin atama, özlük, emeklilik işlerinin yanı sıra personel eğitimini gerçekleştiren birimdir.

Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, yapılması gereken bina ve tesislerin ihalelerini yapmak, ilgili dosyaları düzenlemek, gerekli raporları hazırlamak, üniversite fiziki yapılarındaki bakım ve onarım faaliyetlerini gerçekleştirmek.

İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, üniversitenin sunduğu hizmetlerin, etkinliklerin ve faaliyetlerin gerçekleşmesi için insan, para, finansman ve malzeme vb. ihtiyaçlarını temin etmek için üniversite kaynaklarını en verimli şekilde kullanılmasını sağlamak üzere kurulur.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, yeni başlayan öğrencilerin kayıt işlemlerini yapmak, öğrencilerin ders ile ilgili işlemlerini yapmak, mezun olacak öğrencilerin mezuniyet işlemlerini gerçekleştirmek vb. işlemler yapan birimdir.

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenci ve personel ile ilgili sağlık, beslenme, konaklama, spor ve sosyal aktiviteleri gerçekleştiren birimdir.

Bilgi İşlem Merkezi Daire Başkanlığı, üniversitenin ihtiyacı olan teknolojik altyapıyı oluşturup sürdüren ve otomasyon faaliyetlerini gerçekleştiren birimdir.

Hukuk Müşavirliği, üniversitenin tüm hukuksal işlerini yapan ve kanunları yorumlayarak üniversite işleyişine destek olan birimdir.

Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı, eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili gerek duyulan güvenlik ve araç gereç ihtiyaçlarını karşılamak ile sorumlu idari birimdir.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, üniversitenin verdiği eğitim ve öğretim için gerekli kitap, doküman ve yayınları temin etmekle birlikte kütüphane hizmetlerini sunmak ile sorumlu olan idari birimdir.

Fakülte, Enstitü ve Yüksekokul Sekreterleri, buldukları birimlerde akademik birim amirlerine karşı sorumludurlar. Görev yaptıkları birimlerde idari teşkilatın başındırlar ve buldukları idari birimlerde gerçekleşen idari görevlerin yürütülmesinden birinci dereceden sorumludurlar.

2.1.4. Yükseköğretimin Tarihi Süreci

Ülkemizde yükseköğretimin tarihçesinin incelenmesi, mevcut yükseköğretim kurumlarının yapılandırılmasını anlamak için bize yardımcı olacağı gibi, yeni stratejilerin keşfedilmesi ve uygulanması konusunda da faydalı olacaktır. Bu bağlamda ülkemizde yükseköğretimin tarihçesi, iki başlık altında ele alınacaktır. Bunlar sırasıyla Cumhuriyet öncesi ve Cumhuriyet sonrası yükseköğretim gelişmeleri olarak ele alınabilir. (Kılıç, 1999: 292).

2.1.4.1. Cumhuriyet Öncesi Yükseköğretim

Yükseköğretimin ilk olarak medreseler ile başladığı ve ilk nitelikli medresenin ise 1067 yılında Selçuklular tarafından Bağdat şehrinde kurulan nizamiye medresesi olduğu kabul edilir (Haldun, 1999:263; Kılıç, 1999:293). Nizamiye medresesinde eğitim dili Arapça olup din dersleri dışında felsefe, hukuk ve edebiyat dersleri de verilmiştir (Dalyan, 2001: 40).

Toplumda, Medreselerin sadece dini eğitim veren kurumlar olduğuna dair yanlış bir algı bulunmaktadır. Medreseler, Cumhuriyet öncesi dönemlerde en üst düzeyde eğitim veren kurumlar olarak faaliyet göstermiştir. Osmanlı'da bilinen ilk medrese (üniversite) İznik medresesi (1331) ve Fatih (1463) medresesidir. Bu medreselerde tıp, felsefe, mantık vb. alanlarda çalışmalar ve eğitimler yapılmıştır (Bilgin, 2009: 40; Haldun, 1999: 263). Günümüz yükseköğretim kurumları medrese kökeninden daha çok Batı medeniyetinde bulunan yükseköğretim kurumlarına dayanmaktadır (Dalyan, 2001: 40). Osmanlı'nın 17. yüzyıldan sonra Batı karşısındaki üstünlüğünü kaybetmesiyle Osmanlı artık Batı'nın üstünlüğünü kabullenmiş ve Batı karşısında güçlü kalmanın yolunun ancak Batı'daki ilim, bilim, teknolojiye sahip olmak olduğunu görmüş ve bu yönde adımlar atmıştır (Tekeli, 2003: 75). Osmanlı Devleti her alanda olduğu gibi eğitim alanında da Batı'dan etkilenmiştir. Osmanlı'da Batı benzeri yükseköğretim kurumları karşımıza ilk olarak 1793 yılında Mühendishane-i Bahri-i Hümayun, 1795 yılında kurulan Mühendishane-i Berri-i Hümayun, 1827 Tıbbiye ile 1834 yılında kurulan Harbiye'dir. Özellikle Osmanlı'da 19. yy. sonunda ve 20. yy. başlarında kurulan Batı tarzı yükseköğretim kurumları bugünkü İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ), Mimar Sinan Üniversitesi (MSÜ), Marmara Üniversitesi (MÜ) ve Yıldız Teknik Üniversitesinin temelini oluşturmaktadır. Örneğin 1863 yılında Osmanlı'da kurulan Anglo-Amerikan türü yükseköğretim kurumu olan Robert Koleji mühendislik bölümleri eklenerek günümüzdeki Boğaziçi Üniversitesi'nin çekirdeğini oluşturmuştur (Dalyan, 2001: 40). Osmanlı Devleti, 18. yy. sonlarına doğru İngiltere, Fransa ve Rusya'nın giderek daha çok güçlendiğini anlamış ve buna karşılık özellikle Tanzimat döneminde çok kapsamlı adımlar atılmıştır. Bu dönemde yükseköğretimde Batı tarzı üniversiteler kurulması için bazı yapıcı adımlar atılmıştır (Tekeli, 2003: 75). Bu alanda ilk üniversite olarak tanımlayabileceğimiz I. Darülfünun 1863 yılında eğitime açılmıştır. Tanzimat'la birlikte eğitim tamamen kamu görevi olarak görülmüş ve sadece orduya yönelik olan

yüksekokullar yanında sivillere yönelik yüksekokullar “Mekteb-i Mülkiye (1859) ve Mekteb-i Tıbbiye-i Mülkiye (1866)” kurulmuştur (Dalyan, 2001: 40; Kılıç, 1999:294; Tekeli, 2003: 75).

İstenilen başarı elde edilememiş ve kısa bir süre sonra I. Darülfünun kapanmıştır. Sonraki yıllarda yeni bir deneme olarak II. Darülfünun “Darülfünun-u Osmani” 1870 yılında açılmış ancak o da kısa bir süre sonra kapanmıştır. Onun yerine 1874 yılında yeni bir deneme olarak 1874 yılında Galatasaray’da III. Darülfünun “Darülfünun-u Sultani” kurulmuş ancak bu girişimde de istenilen derecede başarılı olunamamış ve yerine IV. Darülfünun “Darülfünun-u Şahane” adıyla 1890’da açılmış buda istenilen başarıyı sağlayamamıştır (Dalyan, 2001: 40; Kılıç, 1999: 294; Tekeli, 2003: 75).

1908 yılında kurulan II. Meşrutiyet ile birlikte eğitim alanında da birçok gelişme sağlanmıştır. II. Meşrutiyet döneminde yükseköğretim kurumu alanında atılan adımlardan biri de V. Darülfünunun “Darülfünun-u Osmani” adıyla açılmasıdır (Dalyan, 2001: 40; Haldun, 1999: 263; Kılıç, 1999: 295).

Osmanlı Devleti içinde bulunduğu dağılma döneminde eğitim sisteminin tüm eksiklerine rağmen başlattığı eğitim çalışmaları ile en azından yükseköğretim kurumları olarak gelişmiş ülkelerin eğitim sisteminin temel niteliklerini kurmayı başarmıştır (Kılıç, 1999: 295; Tekeli, 2003: 75).

2.1.4.2. Cumhuriyet Dönemi Yükseköğretim

Ülkemizde Osmanlı’nın yerine Türkiye Cumhuriyeti’nin ilan edilmesi ile birlikte her alanda olduğu gibi yükseköğretim alanında da hızlı değişimler yaşanmıştır. (Kılıç, 1999: 296). Cumhuriyet dönemi yükseköğretimi üç dönemde ele alabiliriz: 1946 yılına kadar olan dönem, 1946 yılı ile yükseköğretim kurulunun (YÖK) 1982 yılında kurulmasına kadar olan dönem, 1982’de YÖK’ün kuruluşundan bugünlere kadar olan süreç (Kılıç, 1999: 296).

2.1.4.3. Cumhuriyetin İlanı İle 1946 Arası Dönem

Cumhuriyetin ilan edilmesi ile birlikte Osmanlı’dan kalan birçok kurumda değişikliğe gidildiği gibi eğitim alanında da değişime gidilmiştir. Osmanlı’da eğitim dili Arapça ve Farsça karışımı idi. Fakat Cumhuriyetin ilanıyla birlikte harf inkılabı yapılarak Batı ile daha uyumlu olan Latin alfabesine geçilmiştir (Akyüz, 1983:

89;Tongul, 2004: 103). Ayrıca Osmanlı'dan devralınan eğitim kurumları hızla değiştirilmiş, bunların yanında yeni alanlarda eğitim kurumları açılmıştır. Buna örnek olarak 3 Mart 1924 yılında ülkemizde 479 medrese bulunmaktaydı, bunların hepsi kapatılmıştır (Dalyan, 2001: 42; Kılıç, 1999: 296; Timur, 2000: 207). 430 Sayılı yasa ile kapatılan medreseler yerine eğitim alanında yapılan değişiklik ile “Tevhidi-i Tedrisat Kanunu”, diğer adıyla eğitimi birleştirme kanunu çıkarılmıştır (Mertayak, 1994:157).

1924 yılında çıkarılmış olunan 493 sayılı kanun ile Osmanlı'dan devralınmış olunan Darülfünun Eğitim sistemi revize edilerek İstanbul Darülfünunu ve ona bağlı tıp fakültesi, hukuk fakültesi, ilahiyat fakültesi ve fen fakültesi kurulmuştur. Yükseköğretim kurumlarında üniversiteleri katma bütçeli idare hâline getirerek, bağımsız üniversiteler oluşması için önemli adımlar atılmıştır (Kılıç, 1999: 297).

Türkiye’de yükseköğretim için Batı’da İstanbul, merkezde Ankara ve Anadolu’da bazı stratejik adımlar atılarak kurulmuş olunan İstanbul Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi ve Ankara Üniversitesi ile kurulması öngörülen üniversitelerin temellerinin oluşturulması için belli başlı illerde enstitüler ve akademiler açılmıştır (Dalyan, 2001: 42).

Cumhuriyet döneminde 1930’lu yıllara gelindiğinde dünyadaki gelişmelerden dolayı ülkemizde de politika değişikliğine gidilerek devletçilik politikası benimsenmiştir. Devletçilik politikası bağlamında birçok değişiklikler yapılmıştır. Bu değişikliklerden yükseköğretim kurumları da etkilenmiştir. 1933 yılında daha önceden revize edilmiş olan Darülfünunu yeni şartlara göre revize etmek için İsviçre’den üniversiteler ile ilgili rapor hazırlaması için getirilen Prof. Dr. Albert Malche’nin raporuna dayanılarak 2252 sayılı Kanun ile Darülfünun eğitim programı iptal edilmiştir. Ancak üniversite 1933 yılının Kasım ayında İstanbul Üniversitesi olarak yeniden açılmış ve yapılan reformlar ile eski yapısından büyük ölçüde farklı bir yapıya kavuşmuştur (Kılıç, 1999: 298).

1933 yılındaki reform günümüz üniversitelerin başlangıç dönemi olarak görülmektedir. Bu dönemde Almanya’da Nazi yönetimin baskılarından kaçan bir kısım Yahudi Profesör, İstanbul ve İstanbul Teknik Üniversitesini şekillenmesinde büyük rol oynamıştır (Akın, 2003: 209).

Yapılan reform ile üniversitelerin idari yapıları yeniden düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre; rektörler Milli Eğitim Bakanı'nın tavsiyesi ile üçlü kararname ile seçilir. Dekanlar ise rektörlerin tavsiyesi ve Milli Eğitim Bakanının onayı ile seçilir. Profesör adayları ise Fakülte Kurulu tarafından sunulan üç kişi arasından Milli Eğitim Bakanı tarafından seçilir (Korkut, 2001: 33-48).

2.1.4.4. 1946-1982 Arası Dönem

1946 yılının en önemli gelişmelerinden birisi de tek partili sistemden çok partili sisteme geçilmesidir. Çok partili dönemde her alanda yapılan reformlar yükseköğretim alanında da gerçekleşmiştir. Yeni çıkarılan 4936 sayılı kanun ile hocaların yetiştirme ve seçilme şartları belli esaslara bağlanarak ve belli bir kanun temeli üzerine oturtularak üniversitelerin gelişmesini hızlandırmak amaçlanmıştır (Kılıç, 1999: 298).

İlk çok partili dönem üniversitelerin ülke geneline yayıldığı dönemdir. Demokrat Parti döneminde Avrupa modeli yerine Amerikan modeli bir üniversite yapılanması benimsenmiş ve bölge üniversiteleri kurulmuştur. Bu dönemde ilk kurulan üniversitelere bağlı olarak açılan eğitim birimleri kurulacak olan üniversitelerin temelini oluşturmuştur. 1955 ile 1957 yılında bu eğitim birimlerin yerini sırası ile İzmir'de Ege Üniversitesi, Ankara'da Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Trabzon'da Karadeniz Teknik Üniversitesi ve Erzurum'da da Atatürk Üniversitesi almıştır (Timur, 2000: 237-238).

1960 darbesi ile çok partili döneme ara verilmiş ve her alanda olduğu gibi eğitim alanında da bazı değişiklikler yapılmış ve üniversitelere özerklikler verilmiştir. Ardından 1971 askeri müdahalesi ile özerklikler oldukça çok sınırlandırılmış ve 1973 yılında 1750 sayılı kanunla üniversiteler ile ilgili çok ayrıntılı yasalar hazırlanmıştır (Timur, 2000: 237-238).

Üniversitelerin öğrenci seçme durumuna baktığımızda; 1960'lı yıllara kadar tüm üniversiteler ile fakülteler kendisine başvuran öğrencileri sınavsız ve kendi oluşturdukları şartlara göre almaktaydılar. Bu durumun giderilmesi için 1964 yılında merkezi seçme sınavı da kurumsallaşmıştır. Ancak her geçen gün artan yükseköğretim talebi beraberinde yeni üniversitelerin kurulmasını ve seçiciliği getirmiştir. 1974 yılında üniversiteler arası kurulun üniversiteye giriş sınavının bir merkezden yürütülmesi kararını alması ile birlikte ortaya Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi çıkmış ve günümüze kadar bu merkez tarafından sınavlar yapılmıştır. Ülkenin her tarafında artan

talepleri karşılamak için yeni üniversiteler açılmıştır. Bu yeni üniversiteler ile birlikte ülke genelinde üniversite sayısı 18 olmuştur (Kılıç, 1999: 299).

Son olarak da 1973'te çıkarılan 1750 sayılı Üniversiteler Kanunu ile ODTÜ dışındaki üniversiteler milli eğitim bakanlığı bünyesinde tek çatı altında toplanarak yükseköğretim kurulu kurulmuştur. 1975'te Anayasa mahkemesi bu yasanın bazı maddelerini Anayasa'ya aykırı bularak iptal etmiştir (Kılıç, 1999: 299). Bu dönemde yükseköğretimde önemli gelişmeler olmuş fakat yükseköğretim kurumları arasındaki iş birliği ve koordinasyon eksikliğinden dolayı bu alandaki gelişmeler beklenenin altında kalmıştır (Kılıç, 1999: 300).

2.1.4.5. YÖK (Yüksek Öğretim Kurumu) Dönemi

YÖK kurulmadan önce Türkiye'de yükseköğretim sistemi beş farklı kurumdan oluşmaktaydı.

Bu kurumlar sırası ile şöyledir:

- * Üniversiteler.
- * Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren akademiler.
- * Çoğunluk ile Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde bir kısımda diğer bakanlıklar bünyesinde olan iki yıllık yüksekokullar ve konservatuvarlar.
- * Gene Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde üç yıl eğitim veren eğitim enstitüleri.
- * Uzaktan mektup yöntemi ile verilen eğitim sistemi YAY-KUR.

1980 ihtilalinin gerçekleşmesi ile birlikte her alanda olduğu gibi yükseköğretim alanında da köklü değişiklikler yapılmıştır. 1968 yılında Fransa'da başlayan öğrenci hareketlerinden kaynaklanan olaylarla başlayan olayların ülkemizde 80 ihtilaline kadar devam etmesi ve beraberinde getirdiği siyasi ve sosyo-ekonomik sorunlar, yükseköğretime de kötü yönde etkilemiştir. Bunun yanında eğitim sisteminin dağınlıklığının giderilip tek çatı altında toplanmak istenmesi ayrıca eğitimcilerin ve öğrencilerin hareketlerini kontrol altında tutabilmek vb. nedenler ile 1981 yılında köklü kararlar yürürlüğe konulmuştur. Bu kararların sonucunda YÖK ortaya çıkmıştır (Bilgin, 2009: 40; YÖK, 2005, : 21).

80 ihtilalinden sonra yapılan anayasa değişikliği ile 1981 tarihli anayasanın 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'yla birlikte yükseköğretim kurumlarındaki tüm akademik, idari ve kurumsal yapılar yeni bir yapılanma evresine girmiştir. Bu kanun ile Türkiye'de bulunan akademiler üniversitelere dönüştürülmüş, eğitim enstitüleri ise eğitim fakültelerine dönüştürülmüş, konservatuarlar ile birlikte yüksekokullar üniversitelere bağlanmıştır. Bütün bu kurumlar ise yükseköğretim kurulu (YÖK) çatısı altına toplanmıştır. Böylece Anayasasının 130-131. maddelerinden doğan yetki ve görevler çerçevesinde özerklik ve kamu tüzel kişilik kazanan Yükseköğretim Kurulu, yükseköğretimden sorumlu tek merci hâline gelmiştir (Bilgin, 2009: 40; YÖK, 2005: 22).

1982 yılından sonra Türkiye'deki yükseköğretim yirmi yedi üniversite ile bunların bünyesinde bulunan fakülteler, yüksekokullar, enstitüler ve konservatuarlar ile büyük bir yapıya dönüşmüştür. Ayrıca YAY-KUR ile yürütülen eğitim sistemi Anadolu Üniversitesine devredilmiştir. Böylece uzaktan eğitimin daha kaliteli olması ve yaygınlaşması sağlanmıştır. Bunun yanında vakıfların da yükseköğretim kurumları kurmalarına imkân sağlanmıştır (Bilgin, 2009: 40; YÖK, 2005: 21). Vakıf yükseköğretim kurumuna ilk örnek Bilkent Üniversitesidir. (Bilgin, 2009: 40).

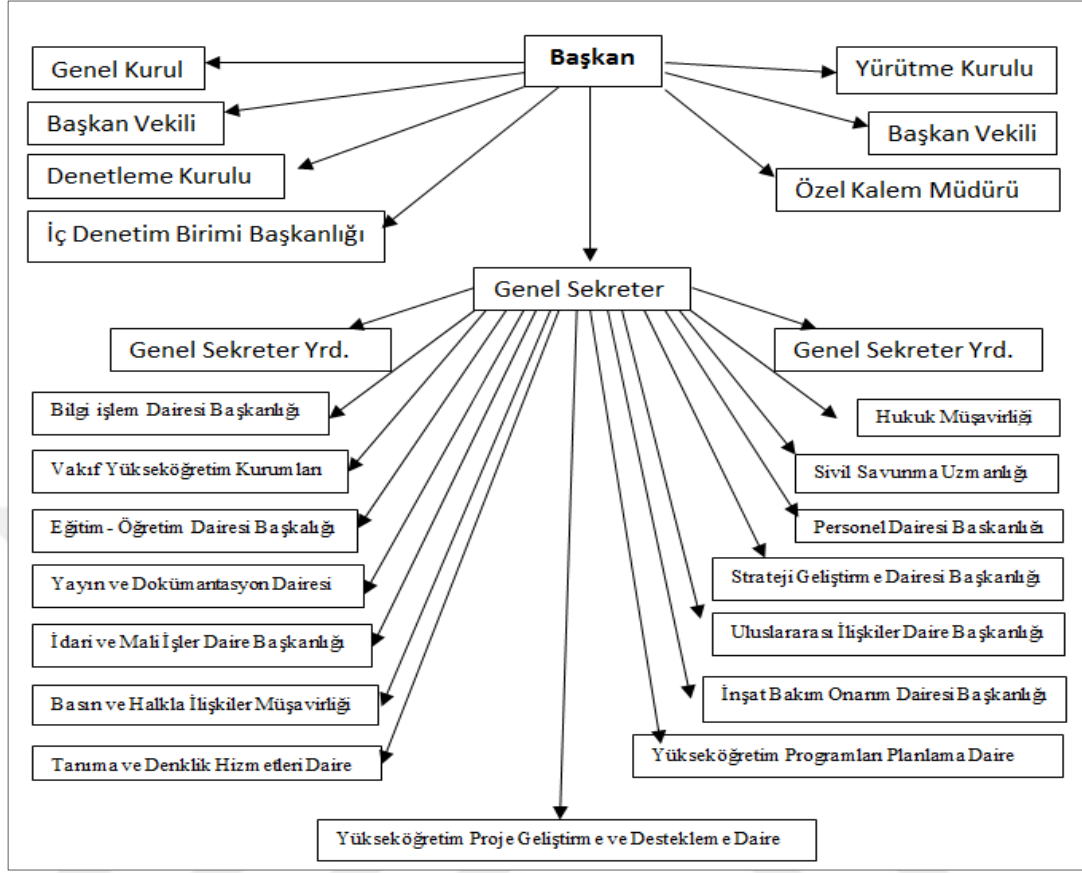
YÖK, 1982 Anayasası ile esasları belirlenen anayasal bir kuruluştur. (Bilgin, 2009: 40;YÖK, 2005: 22). Ülkemizde üniversite sayısında en büyük artış 1992 yılında olmuştur. Yeni 21 devlet üniversitesi bir vakıf üniversitesi ve 2 ileri teknoloji enstitüsü bu tarihte kurulmuştur. 1 Mart 2006 tarihinde yayımlanan 5467 sayılı yasa ile yeni 15 devlet üniversitesi ile 25 vakıf üniversitesi kurulmuştur. 2008 yılına gelindiğinde alınan her bir üniversite kararı ile her il en az bir üniversiteye kavuşmuştur. (Bilgin, 2009:40). Son olarak da mayıs 2018 tarihinde alınan kanun hükmünde kararname ile 10 büyük üniversite bölünerek 20 yeni üniversiteye dönüşmüştür. (YÖK, 2018:7141/7).

Yükseköğretim Yapısı ve İşleyişi:

Türkiye'de yönetim şeması 2018'de yapılan Cumhurbaşkanlığı seçimine kadar Tablo 2.3'te gösterildiği şekilde sıralanmıştır. 16 Nisan 2017 yapılan referandum ile kaldırılan Başbakanlık, 24 Haziran 2018 seçimleri ile fiilen sona ermiştir. Böylece cumhurbaşkanı makamı sorumluluk almış olmaktadır.

Yükseköğretim yürütme hiyerarşi şeması; Tablo 2.3'te gösterilmektedir.

Tablo 2. 3. Yükseköğretim Kurulu Şeması



2.2. YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE

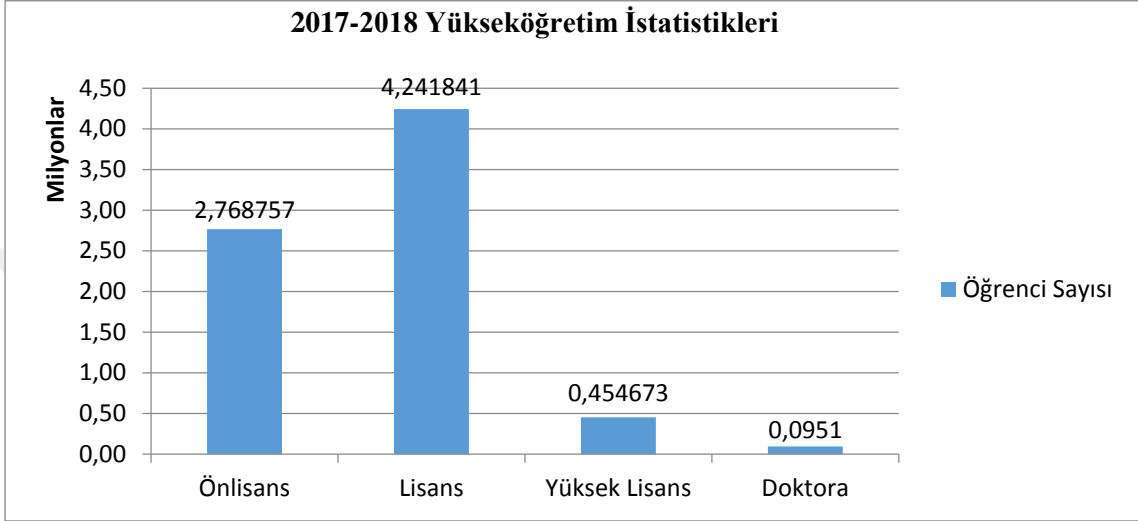
Yükseköğretim kurumlarının görevleri arasında bilimsel araştırma ve çalışmalar yapmak yer almaktadır. Ayrıca araştırma ve çalışmalardan elde edilen bilgiler ve bulguları paylaşmak amacı ile yayımlayarak bilginin gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bunun dışında yer alan görevlerinden biri de bilimsel çalışmalar sonucu elde edilen bilgileri toplumun sosyal yapısı için kullanarak topluma yol göstermektir. (DPT Raporu 2007-2013: 78). Türkiye’de yükseköğretimde okullaşma oranı her geçen yıl artmakla birlikte dünya ortalamasının çok gerisinde kalmaktadır. Örneğin sırası ile %88 Kanada, %81 ABD, %56 Belçika, %42,7 Türkiye yer almaktadır (Çetinsaya, 2014: 20).

2.2.1. Yükseköğretim Hizmetleri

Türkiye’de 1923’den 2018 yılına kadar geçen zaman içinde eğitim-öğretim alanında yükseköğretim kurum sayısı 1’den 206’ya çıkmıştır. Öğrenci sayısı ise 2.914 iken 2018 itibarıyla ön lisans 2.768.757, Lisans 4.241.841, yüksek lisans 454.673,

doktora 95.100 iken bunun 3.513.069'u kız öğrenci, 4.047.302'ü erkek öğrenci toplam öğrenci sayısı ise 7.560.371'e yükselmiştir. (YÖK, 2018). Şekil 2.1'de, 2018 verilerine göre üniversite eğitimi alan öğrencilerin öğrenim düzeylerine göre dağılımı gösterilmiştir.

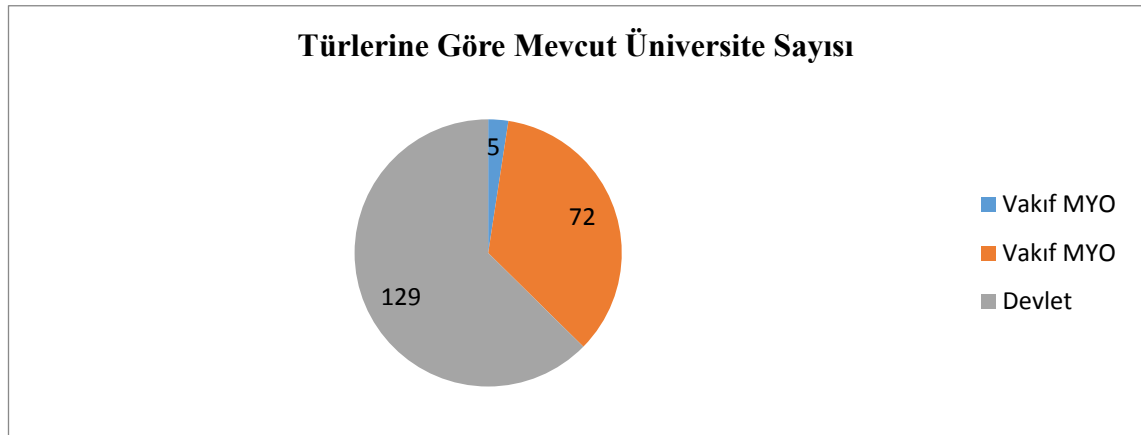
Şekil 2. 1. 2017-2018 Üniversite Eğitimi Alan Öğrencilerin Dağılım İstatistiği



Kaynak: (YÖK İstatistikleri, 2018).

Şekil 2.2'de, 2018 verilerine göre Türkiye'de mevcut vakıf ve devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilerin eğitim programlarına göre dağılımı gösterilmiştir.

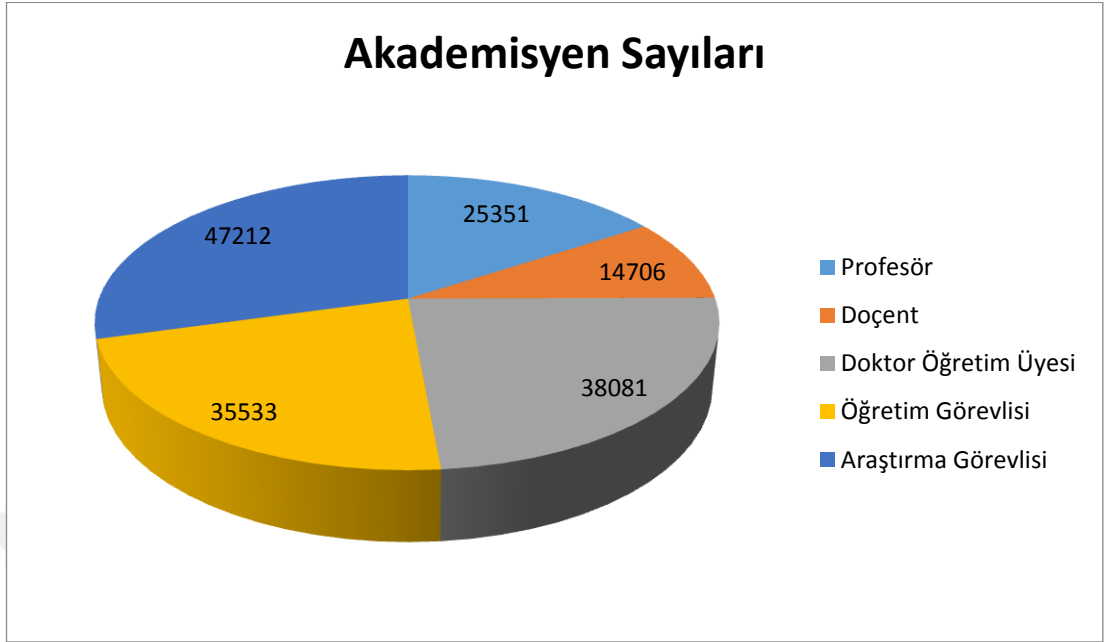
Şekil 2. 2. Vakıf ve Devlet Üniversite Sayısı



Kaynak: (YÖK İstatistikleri, 2018).

Üniversiteler bazında öğretim elemanı sayısı ise 307'den 160.883'e çıkmıştır. 2018 verilerine göre üniversitelerdeki akademik personelin unvanlarına göre dağılımları Şekil 2.3'te detaylı şekilde gösterilmiştir.

Şekil 2. 3. 2018 Akademisyen Sayıları



Kaynak: (YÖK İstatistikleri, 2018).

Grafiklerdeki verilerden de anlaşılacağı üzere her geçen gün yükseköğretim hizmetleri alanı çeşitlenmekte ve büyümektedir. Bu da beraberinde üniversiteler arası rekabeti artırmaktadır. Bu rekabet ortamı öğrenciler için çeşitlilik yanında daha kaliteli eğitim alma talebini de beraberinde getirmiştir.

2.2.2. Üniversitelerde Kaliteyi Etkileyen Olumlu ve Olumsuz Faktörler

Üniversitelerin sunduğu (eğitim hizmetleri, bilimsel çalışmalar, donanımlı insan yetiştirme vb.) hizmetlerin kalitesini olumsuz etkileyen bazı faktörler vardır.

Bunlar şöyle sıralanabilir: (KB., 2014: 84-86).

- Kaliteyi analiz etme, hesap verebilirlik ve şeffaflık gibi sistemlerin işlerlik kazanmamış olması,
- Üniversitelerde döner sermaye işletmeciliğinden yeteri kapasitede gelir sağlanmaması,
- Öğrenci sayısının öğretim üyesi oranına göre yüksek olması,
- Üniversitelerin fiziki bakımdan altyapılarının yetersiz olması olarak sıralanabilir, Kalite faktörü, devlet, yasalar ve toplum gibi birçok etkenin baskısı altındadır.

Yükseköğretim kurumlarının yarı kamusal olmaları nedeni ile bu baskı unsurları daha fazladır. Bu nedendir ki hükümetlerin aldığı kararlar ile birlikte eğitim politikasındaki değişimler, öğrenci profilindeki değişimler, toplumun beklentileri veya dünyadaki gelişmeler yükseköğretim kurumlarına etki etmektedir. Ülkemizdeki yükseköğretim hizmetlerinin kalitesinin olumlu yönde artmasında hükümetlerin milli eğitim politikaları, orta öğretim hizmetleri, mesleki eğitim ve insan kaynakları, eğitim-istihdam dengesinin etkisi çok önemlidir. Bu etkenlerden kaynaklanan sorunların çözümüne yönelik sağlıklı politikalar uygulanabilirse yükseköğretim kurumlarında gereken büyüme ve kalite yakalanabilir.

2.2.2.1. Milli Eğitim Politikaları

Ülkemizde eğitim politikaları ülke menfaatleri ve gelecekte dünyada oluşacak koşullar göz önüne alınarak değil aksine sık sık değişen hükümetler ile birlikte siyasi iradenin etkisi ile deneme tahtasına dönüşmüştür. Bu da ülkelerin geleceğine yön verecek yükseköğretim kurumlarının ülkenin ihtiyaçlarına karşılık verme yeteneğini ortadan kaldırmıştır.

Ülkemizdeki yükseköğretim kurumların kalitesinin artması ve ülke ihtiyaçlarına cevap verebilmesi ancak milli bir eğitim politikasının benimsenmesi ve bu eğitim politikasının siyasi partilerin düşüncelerine göre değil, aksine ülke şartları, dünyadaki gelişmeler, öğrenci profilindeki değişikliklere göre olmalıdır.

2.2.2.2. Orta Öğretim Hizmetleri

Yükseköğretimin kalitesinin ve büyümesinin önündeki en büyük engellerden biri de orta öğretim kurumlarının nicelik ve nitelik bakımından çok yetersiz olmasıdır. Okullardan mezun olan öğrencilerin yarısına yakınının yükseköğretim görebilecek nitelikte eğitime sahip olmaması, yükseköğretim kalitesinin de artmasının önündeki en büyük etkenlerden biridir. Mezun olanların yarısından fazlası yükseköğretim kurumlarına yerleşememekte ve ortada kalmaktadır. Yükseköğretim kurumlarında kalitenin artması için orta öğretim kurumlarının daha çok güçlendirilerek düşük okullaşma ve düşük eğitim profiline sahip öğrenci profilinin ortadan kaldırılması gerekmektedir.

2017’de ÖSYM Lisans yerleştirme sınavına başvuranların öğrenim durumlarına göre başvuran ve yerleşen aday sayısı ile ilgili istatistiksel veriler ayrıntılı şekilde Tablo 2.4’te gösterilmiştir.

Tablo 2. 4. 2017’de ÖSYM Lisans Yerleştirme Sınavına Başvuranların Öğrenim Durumlarına Göre Yerleşme Sayısı

	ÖSYS’ye Başvuran Aday Sayısı	Yerleşen			
		Lisans	Ön Lisans	AÖF	Toplam
Son Sınıf Düzeyinde	960,410	208,036	107,576	19,701	335,313
Önceki Yıllarda Yerleşmemiş	632,722	16,3120	98,109	52,606	313,835
Daha Önce Yerleşmiş	442,542	29,025	42,798	31,887	103,710
Bir Yükseköğretim Programını Bitirmiş	193,715	19,609	20,411	17,366	57,386
Yükseköğretimden Kaydı Silinmiş	36,455	3,156	4,448	7,549	15,153
Toplam	2,265,844	422,946	273,342	129,109	825,397

Kaynak: (ÖSYM İstatistik, 2017).

2.2.2.3. Meslek Eğitimi

Dünya üzerindeki gelişmiş yükseköğretim kurumları düşük profilli öğrencileri iş hayatında ara eleman olarak iş dünyasına ve ekonomiye kazandırmak için iş dünyasının ihtiyaçları doğrultusunda eğitim veren meslek eğitim kurumları kurmuştur. Ülkemizde ise iş dünyasında özellikle sanayi yoğunluklu işlerde çok fazla teknik eleman yani ara eleman ihtiyacı vardır. Bu ihtiyaca karşılık ülkemizde yükseköğretim bünyesinde meslek eğitimi veren kurumlar çok azdır. Profili düşük öğrencilerin ekonomiye kazandırılması ve sanayi dünyasının ara eleman talebinin karşılanması için ihtiyaçlar doğrultusunda meslek yüksekokulları ve meslek eğitimi veren üniversiteler kurulmalıdır. Taleplerin karşılanması için yükseköğretim kurumları ile iş dünyası arasında koordinasyon sağlanmalıdır.

2.2.2.4. İnsan gücü–Eğitim–İstihdam Dengesi

Ülkemizde yükseköğretim kurumları ile iş dünyası arasında düzgün bir iletişim ve koordinasyon sağlanamadığından yükseköğretim kurumlarında büyüme ülkede dengeler gözetilmeden gerçekleşmektedir. Ekonomik katkısının yoğun olduğu ve insan gücü ihtiyacının olduğu alanlar yerine, kurulması ve gelişmesi kolay olan katma değeri az olan alanlarda gelişmeler olmaktadır. Bu da beraberinde sağlıksız bir büyüme ve olumsuz imaja neden olmaktadır.

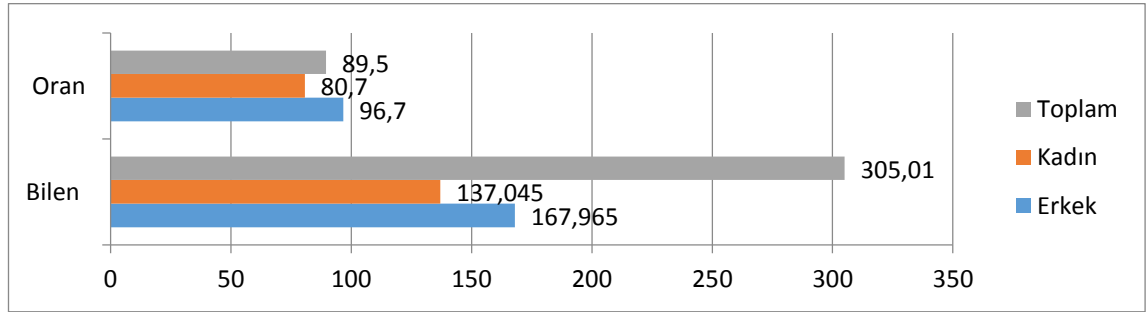
2.3. MUŞ İLİNDE EĞİTİM HİZMETLERİ VE MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ

2.3.1. Muş'ta Eğitim Hizmeti

Muş'ta Cumhuriyet öncesinde eğitim; medreseler, iptidai mektepler, rüştiyeler ve azınlık okulları eli ile yapılırdı. Cumhuriyetin kuruluşundan sonra eğitimde yapılan değişiklikler ile eğitim tamamen devletin tekelinde verilmeye başlanmıştır. Cumhuriyetin ilk zamanlarından kısıtlı imkânlardan dolayı eğitim hizmetleri ilkökul seviyesinde ve sınırlı olarak verilmiştir. Sonraki süreçlerde zamanla ortaokul, lise, yatılı okullar ve yüksekokul ile hizmet verilmiştir. 2007 yılında Fırat Üniversitesi'ne bağlı yüksekokul yerleşkesinin üniversiteye çevrilmesi ile Muş Alparslan Üniversitesi hizmet vermeye başlamıştır. Üniversitenin kurulması ile şehrin ekonomik, eğitim ve kültürel yapısında fark edilir değişiklikler görülmüştür (MUŞ MEB, 2015).

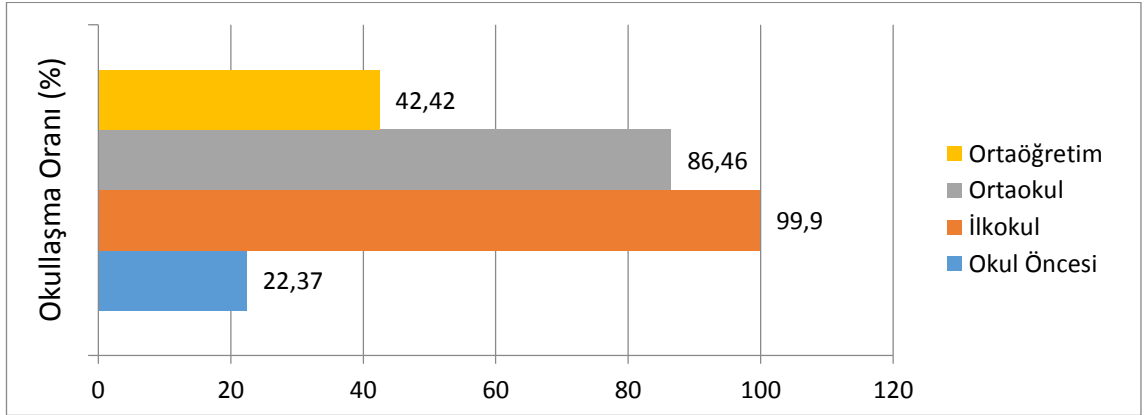
Muş ilinin genel eğitim durumu ile ilgili net bilgiler aşağıda yer alan grafiklerle sunulmuştur. Muş ilinde okuma- yazma ile ilgili oranları Şekil 2.4'te detaylı biçimde verilmiştir.

Şekil 2. 4. Okuma– Yazma Oranları



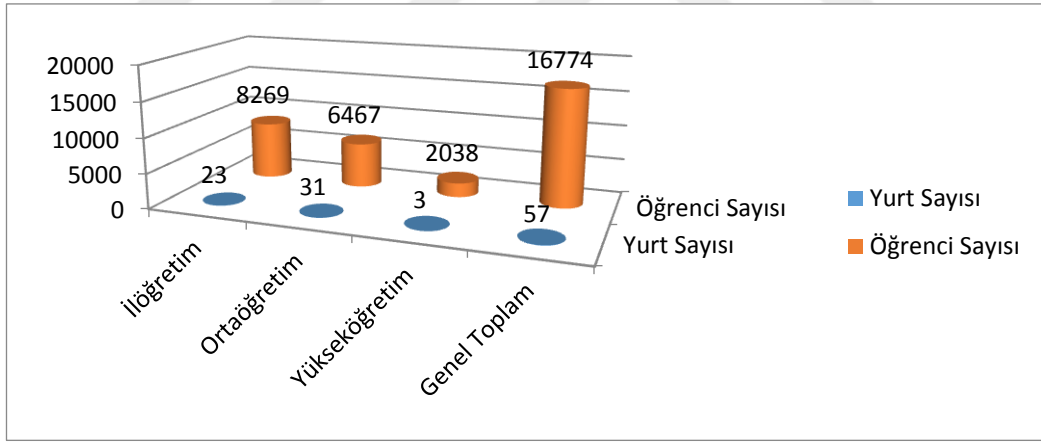
Şekil 2.4'te Muş ilindeki okuma-yazma ile ilgili oranlara baktığımızda 2015 verilerine göre kadın nüfusunun %80,7'i (137.045 kişi) okuma yazma bilmekte iken erkek nüfusunun %96,7'si (167.965 kişi) okuma-yazma bilmektedir. Genel toplamına baktığımızda nüfusun % 89,5'inin (305.010 kişi) okuma yazma bildiği görülmektedir. Okullaşma ile ilgili oranlar, Şekil 2.5'te detaylı şekilde verilmiştir.

Şekil 2. 5. Okullaşma oranları



Şekil 2.5'te Muş ilindeki okullaşma oranlarına baktığımızda Muş'ta ilk okullaşma oranının yüzde yüze ulaştığı, okul öncesi ve ortaöğretime gitme oranlarının halen yüzde elinin altında olduğu görülmektedir. Muş ilinde okuyan öğrencilerin öğrenim düzeylerine göre sayıları ile barınma yerleri sayısı oransal olarak Grafik 2.6.'da detaylı şekilde verilmiştir.

Şekil 2.6. Barınma



Şekil 2.6'ya baktığımızda okumakta olan öğrencilerin barınma oranları ile karşılaştırıldığında 57 yurttan toplamda 16.774 öğrenci barınmaktadır. Genel itibariyle yurtların öğrencilerin barınma ihtiyacının büyük bir kısmını karşıladığı görülmektedir.

2.3.2. Muş Alparslan Üniversitesi

2007 yılında kurulan 17 üniversiteden biri olan Muş Alparslan Üniversitesi 2018'in son verilerine göre şu anda bünyesinde 7 fakülde, 2 yüksekokul, 2 enstitü ve 6 meslek yüksekokulu ile hizmet vermektedir. Bunları şöyle sıralayabiliriz (MŞÜ, 2019: 3-10).

2.3.3.1. Eğitim Fakültesi

Fırat Üniversitesi bünyesinde kurulan Eğitim Fakültesi Muş Alparslan üniversitesinin kurulması ile Muş Alparslan Üniversitesi bünyesine dâhil edilmiştir. Eğitim Fakültesi 2017-2018 Eğitim-Öğretim yılında başta Sosyal Bilgiler Bölümü; Sosyal Bilgiler Öğretmenliği I. Öğretim İlköğretim Bölümü; Okul Öncesi Öğretmenliği I. Öğretim, Fen Bilgisi Öğretmenliği I. Öğretim, Matematik Öğretmenliği I. Öğretim ve Sınıf Öğretmenliği I. Öğretim, Türkçe Eğitimi Bölümü; Türkçe Öğretmenliği I. Öğretim programları ile faaliyete başlamıştır. Toplam 4 bölüm 7 programda 1.243 öğrenci, 45 öğretim üyesi, 36 araştırma görevlisi, 11 idari personel ile eğitim öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.2. Fen Edebiyat Fakültesi

2008-2009 yılı eğitim-öğretim döneminde öğrenci alımına başlamıştır. Fen Edebiyat Fakültesi 2017-2018 eğitim-öğretim yılında başta Felsefe Bölümü; Felsefe I. ve II. öğretim, Sosyoloji Bölümü; Sosyoloji I. ve II. Öğretim, Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü; Türk Dili ve Edebiyatı I. öğretim, Tarih Bölümü; Tarih I. ve II. Öğretim Matematik Bölümü; Matematik I. ve II. Öğretim ve Kürt Dili ve Edebiyatı Bölümü; Kürt Dili ve Edebiyatı I. Öğretim programları ile faaliyete başlamıştır. Toplamda 7 bölüm 7 programda 1.196 öğrenci, 52 öğretim üyesi, 42 araştırma görevlisi ve 6 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.3. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

2010-2011 eğitim-öğretim döneminde öğrenci almaya başlamıştır. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 2017-2018 Eğitim Öğretim yılında başta Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü; Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi I. ve II. öğretim, İktisat Bölümü; İktisat I. ve II. Öğretim ve İşletme Bölümü; İşletme I. ve II. Öğretim programları ile faaliyete başlamıştır. Toplam 3 bölüm 12 programda 630 öğrenci, 17 öğretim üyesi, 28 araştırma görevlisi ve 10 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.4. İslami İlimler Fakültesi

2011 yılında kurulmuştur. 2013 yılında İlahiyat Fakültesinin adı İslami İlimler Fakültesi olarak değiştirilmiştir. İslami İlimler Fakültesi 2017-2018 eğitim-öğretim

yılında başta İslami İlimler Bölümü; İslami İlimler I. ve II. öğretim ile 2012 yılında Eğitim Fakültesinden İslami İlimler Fakültesine geçen, Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Bölümü; Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Eğitimi I. ve II. öğretim olmak üzere toplam 1 bölüm 1 programda faaliyete başlamıştır. Toplamda 1.034 öğrenci, 20 öğretim üyesi, 20 araştırma görevlisi ve 6 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.5. İletişim Fakültesi

2010 yılında kurulmuştur. Fakülte henüz öğrenci alımına başlamamıştır. İletişim Fakültesi'nde toplam 2 öğretim üyesi, 10 araştırma görevlisi ve 5 idari personel görev yapmaktadır.

2.3.3.6. Mühendislik-Mimarlık Fakültesi

2010 yılında kurulmuştur. 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Bilgisayar Mühendisliği Bölümü; Bilgisayar Mühendisliği I. ve II. öğretim olmak üzere toplam 1 bölüm, 1 programda faaliyete başlamıştır. Toplamda 178 öğrenci, 12 öğretim üyesi, 46 araştırma görevlisi ve 6 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.7. Uygulamalı Bilimler Fakültesi

2017 yılında kurulmuştur. 2017-2018 eğitim-öğretim döneminde öğrenci alımına başlamış olan Uygulamalı Bilimler Fakültesi, 2 Bölüm (Bitkisel Üretim ve Teknolojileri, Hayvansal Üretim ve Teknolojileri), 7 Öğrenci, 6 öğretim üyesi, 2 idari personel ile eğitim- öğretim faaliyetlerine sürdürmektedir.

2.3.3.8. Fen Bilimleri Enstitüsü

2010 yılında Fen Bilimleri alanında lisansüstü eğitim vermek amacıyla kurulmuş olup, 2010-2011 eğitim-öğretim yılında öğrenci alımına başlamıştır. Fen Bilimleri Enstitüsü; Fizik, Biyoloji, Kimya, Matematik ve Fen Bilgisi Eğitimi Anabilim Dallarında toplam 111 öğrenci ile yüksek lisans eğitimi sürdürülmektedir. Enstitü bünyesinde 3 idari personel görev yapmaktadır.”

2.3.3.9. Sosyal Bilimler Enstitüsü

2011 yılında sosyal bilimler alanında eğitim vermek amacıyla kurulmuş olup 2011-2012 eğitim-öğretim yılında yüksek lisans eğitimine başlamıştır. Sosyal Bilimler Enstitüsü; Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Kürt Dili ve Kültürü (Tezli ve Tezsiz),

Temel İslami Bilimler, Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi, Muş Alparslan Üniversitesi ile Yüzüncü Yıl Üniversitesi Ortak Lisans Felsefe Anabilim Dallarında toplam 223 öğrenci ile yüksek lisans eğitimi sürdürülmektedir. Enstitü bünyesinde 4 idari personel görev yapmaktadır.

2.3.3.10. Sağlık Yüksekokulu

Sağlık eğitiminin yeniden yapılandırılması projesi kapsamında 1996 yılında Yüzüncü Yıl Üniversitesi bünyesinde kurulmuştur. 1997-1998 eğitim öğretim yılında lisans düzeyinde öğrenci alımına başlamıştır. 2007 yılında Muş Alparslan Üniversitesinin Kurulması ile bu kurumun bünyesine girmiştir. Sağlık Yüksekokulu; Hemşirelik Bölümü; Hemşirelik I. Öğretim, Sağlık Yönetimi Bölümü; Sağlık Yönetimi I. Öğretim olmak üzere toplam 3 bölümde, 3 programda 572 öğrenci eğitim görmektedir. Sağlık Yüksekokulu; 4 öğretim üyesi, 19 araştırma görevlisi, 3 öğretim görevlisi ve 4 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.11. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

2016 yılında kurulmuştur. 2017-2018 eğitim-öğretim yılında öğrenci alımına başlamıştır. Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Bölümü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği I. Öğretim olmak üzere 3 bölümde, 3 programda 221 öğrenci eğitim görmektedir. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu 11 öğretim üyesi, 2 araştırma görevlisi ve 1 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.12. Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu

1986 yılında Fırat Üniversitesi bünyesinde kurulmuştur. Fırat Üniversitesi Meslek Yüksekokulu; 1987 yılında Hayvan Yetiştiriciliği ve Sağlığı Programını, 1988 yılında ise İnşaat Programını açmıştır. Üniversitenin kuruluş kanunu ile üniversite bünyesine dâhil edilmiştir. 2015 yılında Meslek Yüksekokulu; 2017-2018 Eğitim Öğretim yılında Gıda İşleme Bölümü; Gıda Teknolojisi I. Öğretim, Süt ve Süt Ürünleri I. Öğretim, İnşaat Teknolojisi Bölümü; İnşaat Teknolojisi I. Öğretim, Yapı Denetimi I. Öğretim, Elektrik ve Enerji Bölümü; Elektrik I. Öğretim, Makine ve Metal Teknolojileri Bölümü; Makine I. Öğretim, Motorlu Araçlar ve Ulaştırma Teknolojileri Bölümü; Otomotiv Teknolojisi I. Öğretim, Elektronik ve Otomasyon Bölümü; Elektronik Teknolojisi I. Öğretim, Radyo ve Televizyon Teknolojisi I. Öğretim, Bilgisayar Teknolojileri Bölümü; Bilgisayar Programcılığı I. Öğretim, Bitkisel ve Hayvansal Üretim Bölümü;

Organik Tarım I. Öğretim, Ulaşım Hizmetleri Bölümü; Ulaşım ve Trafik Hizmetleri I. Öğretim, Raylı Sistemler İşletmeciliği I. Öğretim, El Sanatları Bölümü; Mimari Dekoratif Sanatlar I. Öğretim programları ile faaliyete başlamıştır. Toplamda 10 bölümde, 13 programda 1.228 öğrenci, 4 öğretim üyesi, 44 öğretim görevlisi ve 3 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.13. Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

2015'te Muş Alparslan Üniversitesi Rektörlüğünün Meslek Yüksekokulunu; Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak ikiye ayırma kararından sonra kurulmuştur. 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü; Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı I. ve II. Öğretim, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü; Bankacılık ve Sigortacılık I. ve II. Öğretim, Muhasebe ve Vergi Bölümü; Muhasebe ve Vergi Uygulamaları I. ve II. Öğretim, Yönetim ve Organizasyon Bölümü; İşletme Yönetimi I. ve II. Öğretim, Sağlık Kurumları İşletmeciliği I. ve II. Öğretim, Yerel Yönetimler I. ve II. Öğretim, Yönetim Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü; Halkla İlişkiler ve Tanıtım I. ve II. Öğretim, Görsel-İşitsel Teknikleri ve Medya Yapımcılığı Bölümü; Radyo ve Televizyon Programcılığı I. ve II. Öğretim, Sağlık Bakım Hizmetleri Bölümü; Yaşlı Bakımı I. ve II. Öğretim, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü; Turizm ve Otel İşletmeciliği I. Öğretim programları ile faaliyete başlamıştır. Toplam 7 bölümde, 9 programda 1.238 öğrenci, 1 öğretim üyesi, 55 öğretim görevlisi ve 5 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.14. Malazgirt Meslek Yüksekokulu

Malazgirt Meslek Yüksekokulu, Fırat Üniversitesi bünyesinde kurulmuştur. Muş'ta Üniversitenin açılması ile birlikte Muş Alparslan Üniversitesine bağlanmıştır. 2017-2018 eğitim-öğretim yılında İnşaat Teknolojisi Bölümü; İnşaat Teknolojisi I. Öğretim, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü; Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı I. Öğretim, Yönetim ve Organizasyon Bölümü; İşletme Yönetimi I. Öğretim, Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri Bölümü; Çocuk Gelişimi I. Öğretim, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü; Halkla İlişkiler ve Tanıtım I. Öğretim, Finans, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü; Bankacılık ve Sigortacılık I. Öğretim, Maliye I Öğretim programları ile faaliyete başlamıştır. Toplam 4 bölümde, 5 programda 375 öğrenci, 3

öğretim üyesi, 24 öğretim görevlisi ve 3 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.15. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

2015 yılında Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu'nun kurulması kararı alınmıştır. 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri Bölümü; Çocuk Gelişimi I. Öğretim, Sağlık Bakım Hizmetleri Bölümü; Yaşlı Bakımı I. Öğretim, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü; Ameliyathane Hizmetleri I. Öğretim programları ile faaliyete başlamıştır. Toplam 3 bölümde, 4 programda 363 öğrenci, 2 öğretim üyesi, 19 öğretim görevlisi ve 1 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.16. Varto Meslek Yüksekokulu

2018 yılında kurulması kararı alınmıştır. Varto Meslek Yüksekokulu 2018-2019 eğitim öğretim döneminde öğrenci alımına başlamıştır. Bünyesinde Optisyenlik, Spor Yönetimi bölümü olmak üzere 2 bölümde, 2 programda; 50 öğrenci, 3 öğretim üyesi, 3 öğretim görevlisi ve 2 idari personel ile eğitim- öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.3.3.17. Bulanık Meslek Yüksekokulu

2018 yılında kurulması kararı alınmıştır. Bulanık Meslek Yüksekokulu 2018-2019 eğitim-öğretim yılında öğrenci alımına başlamıştır. Bünyesinde bölüm olarak Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Çocuk Bakım ve Gençlik Hizmetleri, Sosyal Hizmetler Bölümü olmak üzere toplam 3 bölümde; 67 öğrenci, 7 öğretim görevlisi ve 2 idari personel ile eğitim-öğretim faaliyetlerinin sürdürmektedir.

Muş Alparslan Üniversitesi 2018-2019 eğitim-öğretim dönemi akademik alanlar ile öğrencilerin öğrenim düzeylerine göre sayısı Tablo 2.5'te gösterilmiştir.

Tablo 2. 5. Muş Alparslan Üniversitesi 2018-2019 Eğitim-Öğretim Yılı Öğrenci Sayısı

Muş Alparslan Üniversitesi 2018-2019 Eğitim-Öğretim Yılı Öğrenci Sayısı			
Fakülteler	6	Yüksek Lisans	336
Enstitüler	2	Lisans	5086
Yüksekokullar	2	Ön Lisans	3612
Meslek Yüksekokulları	6	Toplam Öğrenci Sayısı	9034
Bölüm Toplamı	113		

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KALİTE VE HİZMET KALİTESİ

Yönetim konusunda ortaya çıkan yeni teoriler ve yönetim şekli, kaliteli ve daha fazla kamu hizmeti beklentisini artırmıştır. Özellikle de özel sektörün sunmuş olduğu hizmet kalitesi devletin kurumlarını daha iyi hizmet vermesi yönünde baskı altına almaktadır (Göküş, 2011: 78). Özel sektörün vermiş olduğu kaliteli hizmetler kamu kurumlarından da beklenir hâle gelmiştir. Günümüzde vatandaşın en önemli beklentilerinden birisi de özel sektörün sunduğu kalite ve maliyet standartlarında bir kamu hizmetidir. Günümüz kamu yönetimi teorisi de halkın memnuniyeti ve hizmetin kalitesini esas alan devlet anlayışını öngörmektedir (Özcan, 2008: 150). Günümüz rekabet ortamında ayakta kalabilmenin en önemli koşulu hâline gelen kaliteli hizmet, kamu sektörlerinde daha az olmasına rağmen hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyeti açısından önem taşımaktadır. Bu açıdan kalite ve vatandaşın kamu hizmetinden memnuniyeti birbirine paraleldir (Gümüšoğlu vd., 2003: 2).

Günümüzde hizmet üreten bütün kurumların, müşterilerin hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını dikkate almaları gerekmektedir. Çünkü hizmetin kalitesini belirleyen hizmeti alan müşteridir. Bundan dolayıdır ki kamu kurumları ile diğer işletmeler müşterilerin gözünde hizmet kalitesinin ne olduğunu araştırmak zorundadır (Aydın ve Yıldırım, 2012: 35).

3.1. KALİTE KAVRAMI

Kalite; herkesin bir fikre sahip olduğu ama kesin bir tanımı yapılamayan göreceli ve soyut bir kavramdır. Kaliteyi şöyle ifade edebiliriz: Beklentilerin karşılanmasına yönelik verilen hizmet veya ürünün beklentilere ne kadar iyi bir şekilde cevap verdiğinin ölçülmesidir. Kalite arz ve talebin birbirini tam karşılamasıdır. Kalite beklenen hizmet veya malın maddi değerinin karşılığını vermesinin yanında zamanın şartlarına uygun belli standartlara ve özelliklere sahip olmasıdır (Akaş, 1998: 137). Kalite kavramı insanlık tarihi boyunca tartışılmış ve günümüzde daha da önemli bir hâle gelmiştir (Öztürk, 2009: 5). Özellikle son yüzyılda bilgi teknolojisi, yönetim, üretim vb. gelişmeler kaliteyi beraberinde ön plana çıkarmıştır (Göküş, 2011: 78). 80'li yıllardan sonra ortaya çıkan rekabetçi ekonomik yapı mal ve hizmette kalite olgusunun sürekli olarak ön planda tutulması ile birlikte örgütlerin kalite standartlarında sürekli

iyileştirme ve artırma çalışmalarına sebep olmuştur (Bolat, 2000: 1; Ersoy, 2015: 2). Kalite kavramı; toplam kalite yönetimi, kalite kontrolü, kalite güvencesi ve muayeneden oluşmaktadır. Toplumun kalite algısı ise; güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, performans, estetik, itibar, hizmet görme yeteneği ve diğerleri diye sıralanmaktadır (Ekici, 2009: 72-73). Kalite kavramı ekonomi, pazarlama, üretim, yönetimi ve felsefe bilimleri tarafından incelenmiştir. Söz konusu bilim dallarından ekonomi; kâr maksimizasyonu ve piyasa dengesi üzerindeki etkisi ile önemini incelemiştir. Pazarlama; müşteri memnuniyeti, kalite beklentisi ve satın alma davranışına etkisini incelemiştir. Üretim yönetimi; kaliteli hizmet üretimi ve kontrol sürecini incelemiştir. Felsefe ise daha çok kalitenin tanımı ile uğraşmıştır (Barutçu, 2008: 102; Eroğlu, 2004: 15).

3.1.1. Kalite Kavramının Tanımı

Kalite kelimesi Latince "QUALİTAS" kökeninden gelmektedir. "QUALİTE" sözcük olarak Fransız diline yerleşmiştir. Türkçeye ise Fransızca'da okunduğu şekilde geçmiştir. Toplumlar ve bireylere göre kalite, kullanım amacı ve bakış açılarına göre farklı şekilde tanımlanmaktadır (Top, 2009:9). Kalite, mal ve hizmetlerden gereksinimlerin karşılanması veya beklentilerden daha fazlasının tüketiciye sunulmasıdır (Koçel, 2001: 305).

Literatürdeki bazı tanımlar şöyledir:

- Amerikan Kalite Kontrol Derneği kaliteyi şöyle tanımlamıştır: Gereksinimleri karşılama yeteneklerine göre mal veya hizmetin belirleyici özellik bütünüdür.
- Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu ise kaliteyi şöyle tanımlamıştır. Tüketicilere verilen mal veya sunulan hizmetin taleplerini karşılama derecesidir.
- Türk Standartları Enstitüsü ise kaliteyi, mal veya hizmetin tüketicinin ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetinin toplamı olarak tanımlamıştır (Bolat, 2000: 1-2).

İnsanların geneline göre kalite, çok değerli, çok pahalı, nadir bulunan vb. anlamları çağrıştırmaktadır. İşin uzmanlarına göre ise kalite, daha çok kalite standartlarına uygunluğu belirtir. İki durum birlikte ele alındığında ise kalite, istenilen özelliklere uygunluğu ifade eder (Kavrakoğlu, 1998: 10).

3.1.2. Kalitenin Tarihsel Gelişim Süreci

Kalite ile ilgili ilk bulgular incelendiğinde milattan öncesine kadarki dönemlere rastlandığı görülmektedir. Günümüz kalite kavramı tanımı ile aynı olmasa da ilk zamanlarda belli başlı büyük medeniyet toplumlarında günlük hayatta kullanılan araç gereç ve teçhizatların üretimi ve mimari estetiğe uygunluğu üzerinde bazı standartlar uygulanmaya çalışılmıştır. Buna çarpıcı bir örnek, yaklaşık dört bin yıl önce Mısır'da piramitlerin yapımında ustaların kalite tekniklerini kullandıkları ve belli kalite standardı konusunda sorumluluk aldıkları, yonttukları taş bloklarında yüzey ve kenar ölçütlerine uydukları bulgusuna rastlanmasıdır. Kontrol elemanları yontulan taşların dikliğini bir tel aracılığı ile kontrol etmişlerdir. Bunun yanında Yunan ve Romalılardan kalan antik eserlerde (binalar ve su kemerleri) belli standartlarda yapabilmek için belli ölçümler yaptığını dair ipucu vermektedir (Halis, 2000: 37-38; Sevim, 1999: 10).

Yine bilinen ilk yazılı kalite güvence belgesi sayılan Hammurabi yasalarında geçen “*Eğer bir inşaat ustası bir ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp sahibinin üstüne çöker ve ev sahibinin ölümüne neden olursa o inşaat ustasının başı vurulur*” 229. maddesi ile kalitesizlik cezalandırılmıştır (Sevim, 1999: 10).

Fenikelilerde de kalite konusuna önem verilmiş olup denetçiler kalite standartlarına uygun olmayan çalışmalarını tespit ettiklerinde suçlu bulunan kişiler, tekrarının önüne geçmek için hemen cezalandırıldılar. Cezalandırma yöntemleri ise suçlu bulunan kişinin elinin kesilmesi olmuştur (Bolat, 2000: 8).

Türk tarihinde baktığımızda ise kalite kavramı ilk olarak 13. yüzyılda kurulan ahilik ocakları ile başlamıştır. Ahilik teşkilatı tarafından kalite ile ilgili bazı temel ilkeler ve satın alım işlerinde ortak davranma standartları getirilmiştir. Bunun yanında teşkilat üyelerine ve zanaatkârlara meslek ile ilgili disiplin, iş kalitesinde dürüstlük ve iyi ahlak vb. değerler kazandırılmaya çalışılmıştır. Müşterilerin işleri konusunda dürüst çalışan ve kaliteli ürün sunan sanatkârlara rağbet etmesi, kalite ile kâr arasında önemli bir doğru orantı olduğunu ortaya çıkarmıştır. Selçuklu ve Osmanlı döneminde kalite ve kalite kontrolünü sağlamayı üstlenen ahilik ve lonca teşkilatı sayesinde bakır, demir, gümüş, altın vb. madenlerin işlenmesinin yanında deri, tekstil, pamuk, cam vb. tezgâh sanayi de belli bir kalite standardına bağlanmıştır. Osmanlı sultanlarından II. Beyazıt tarafından çıkarılan “Kanunname-i İhtisab-ı Bursa” kanunu ile boyama, ambalaj, vb.

konularda belli standartların belirlenmiş ve cezai hükümler getirilmiştir (Çelebioğlu, 2001: 43;Top, 2009: 8).

Avrupa’da ise Rönesans döneminde lonca teşkilatları tarafından resimler, heykeller, mimari eserler, giysiler, hammaddeler, üretim süreçleri ile ilgili belli standartlar getirilerek bu standartlara uymasını zorunlu hâle getirmiş bunun için özendirici ve caydırıcı tedbirler alınmıştır (Sevim, 1999: 10; Şimşek, 2001: 16). Kalite kavramının bugünkü anlamı ile kullanılması 19. yüzyıldan itibaren (Halis, 2008: 2). 1900’lerin başlarında Frederick Winslow Taylor öncülüğünde “bilimsel yönetim” yaklaşımı ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşım ile en iyi organizasyon, yönetim arzı, verimliliğin ve etkinliğin artırılması için araştırmalar yapılmıştır (Koçel, 2001:141-142). Taylor yaklaşımının gelişmesi ve otomasyona geçilmesi ile laboratuvarlar, belirli testler ve ayrı kalite kontrol birimleri oluşturulmuştur (Şimşek, 2001: 16).

Birinci Dünya Savaşı yıllarında seri üretimin ortaya çıkması ile kalite kontrolünde matematiksel yöntemler kullanılmıştır. Amerika ile İngiltere’de ilk kalite kontrol kitapları basılmıştır (Şimşek, 2001: 17). İkinci dünya savaşı yıllarında ise kalite konusunda çalışmaların artması, ürün kalitesinin iyileşmesi ve bu konulardaki bilgi paylaşımının artmasına sebep olmuştur. Amerika’da kalite kontrol dernekleri kurulmuştur (Kölük vd., 2012: 44). Klasik kalite yönetim sisteminin zayıf ve eksik yönlerini gören Japon bilim adamları günümüz toplam kalite yönetimi ve daha birçok yeni sistemi hayata geçirmişlerdir (Şimşek, 2001: 75).

3.1.3. Kalitenin Boyutları

Kalite kavramının çok boyutlu olması birden çok tanımı da beraberinde getirmiştir. Bu alanda en geniş kapsamlı çalışmayı Garvin yapmıştır. Garvin kaliteyi 8 boyutta ele almıştır (Taşkın ve Ekici, 2006: 16).

Bu 8 boyut şunlardır:

Performans: Mal veya hizmetin beklentileri karşılama oranıdır (Öztürk, 2009: 12). Örneğin mal (ürün) için bir otomobilin, tasarımı, hızı, konforu, güvenilirliği vb. özellikler, hizmet için bir restoranda sunulan performans, güler yüz, hızlı servis, bekleme zamanı, şikâyetleri giderme vb. özellikleri gösterebiliriz (Sözer vd., 2002: 2).

Güvenilirlik: Ürünün işlevini gerçekleştirme süresinde deforme olmamasını ifade etmektedir (Öztürk, 2009: 12). Bir ürünün son kullanma tarihinden önceki sürede beklentilere tam olarak karşılık verebildiğinin ölçütüdür (Sözer vd., 2002: 2).

Uygunluk: Bir ürünün önceden belirlenmiş tasarım ve işleyiş standartlarına göre tasarlanıp tasarlanmadığını göstermektedir (Sözer vd., 2002: 2). Uygunluk; mal ve hizmetin önceden belirlenmiş standartlara göre kalite, teknik boyutu, uygunluk ve belgeleri hakkında tüketiciye fikir vermektedir (Taşkın ve Ekici, 2006: 16).

Dayanıklılık: Bir ürünün veya hizmetin kullanım süresinin uzunluğudur (Sevim, 1999: 9). Bir ürünün deformasyona uğramasına kadar geçen süreyi ifade eder. Çoğunlukla tüketiciler ürünlerin belli başlı testlerden geçirilerek bunların yazılı belgeler olarak kendilerine sunulmasını istemektedir (Top, 2009: 16).

Hizmet Görme Yeteneği: Sunulan hizmetin, yeterli, çabuk, hızlı, kolay vb. konuları karşılayan boyutudur (Top, 2009: 16).

Estetik: Sunulan ürün ve hizmetin duylara hitap etmesidir (Sevim, 1999: 9). Ürün ve hizmetin tüketicinin beklentilerini karşılayabilecek bir yapıya sahip olmasıdır (Sözer vd., 2002: 2). Beklentilerin kişiden kişiye değişmesinden dolayı herkesin beklentilerinin tam karşılanması imkânsızdır. Bu yüzden örgütlerin kendi hedef kitlesini belirlemesi gerekmektedir (Şimşek, 2001: 10).

Algılanan Kalite (İtibar): Ürün ya da hizmetin tüm özellikleri tüketici tarafından bilinmemektedir. Tüketicinin algısı üzerinde reklam faaliyetleri oluşturulan ürün imajı, marka imajı vb. faktörlerin olumlu ya da olumsuz etkisi oldukça önemlidir (Sözer, vd., 2002: 2). Bir ürünün ya da hizmetin kalitesi tüketici tarafından algılanmasının özüdür (Şimşek, 2001: 10).

Diğer Özellikler: Tüketicie sunulan ürün ya da hizmetin temel fonksiyonlarını destekleyen yan ürün veya hizmetin sunulmasıdır (Şimşek, 2001: 10). Örneğin otobüs firmasının yolculukta ücretsiz sunduğu yiyecek içecek, internet, TV. vb. hizmetler gösterilebilir (Sözer, vd., 2002: 2).

3.1.4. Kalitenin Unsurları

Ürünün kalitesinde tüketicilerin beklentileri, ürünün tüketim amacı, ürünün bedeli, ürünün tasarımı, pazarlama politikası, ürünün üretiminde kullanılan malzeme,

harcanan emek gibi birden çok faktörün etkisi söz konusudur. Bir ürünün tüketiciye sunulmadan önce beklentiler doğrultusunda tasarlanması gerekmektedir. Bundandır ki kaliteyi tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesi diye iki ana bölüme ayırabiliriz (Top, 2009: 17).

Tasarım Kalitesi: Bir mal veya hizmetin sunulmadan önce hedef kitlenin belirlenmesinden sonra hedef kitlesinin beklentilerinin, zevklerinin, ihtiyaçlarının ve tercihlerinin belirlenmesi ile ilgili sürdürülen süreçtir (Ersoy, 2015: 24).

Uygunluk Kalitesi: Mal ve hizmetin tasarım kalitesine uyup uymadığını gösterir (Halis, 2008: 8). Yani tasarım aşamasındaki ürünün üretime ne kadar uygun olup olmadığının belirlenmesinde işçilerin becerileri, eğitimi, motivasyonu, makinelerin yeterliliği, donanımsal olarak hazırlıkların uygun olması vb. faktörler uygunluk kalitesini belirler (Ersoy, 2015: 24).

3.2. HİZMET KAVRAMI

Hizmet, genel anlamı ile bireylerin ihtiyaç duyduğu gereksinimleri en iyi, en hızlı ve en tatmin edici şekilde gidermeye çalışan soyut faaliyetlerin tümüdür (Gümüş vd. 2014: 10). Sunulan hizmetler soyuttur bu yüzden elle tutulmaz ve mülkiyetleri devredilemez, hizmetler de nesnelere gibi bazı gereksinimleri karşılamaya yöneliktir. Lakin hizmetlerin sunulmasının da bir maliyeti olmaktadır ve bundan dolayı hizmetin de belli bir fiyatı vardır. Buna telekomünikasyon, posta, yollar, bankacılık vb. alanlar örnek olarak gösterilebilir (Karafakıoğlu, 2005: 10).

Globalleşen dünyamızda şirketler arasındaki rekabetin artmasıyla işletmeler, gerek üretim sektöründe gerekse de hizmet sektöründe rekabet üstünlüğü sağlamak ve etkinliklerini artırmak için büyük bir mücadele vermektedir. Bu mücadele; beraberinde satış öncesi ve satış sonrası sunulan hizmetlerde de sürekli bir geliştirme çabası içinde olmayı gerektirirken, rekabette avantajlı olmak için de hizmetlerin kalitesinin önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. (Seyran, 2004: 36; Varinli ve Çakır, 2004). Buna paralel olarak, hizmet sektörünün rolü ve önemi günümüzde hizmet sektörünün önüne geçmiştir. Çoğu gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin gayrisafi milli hâsılada hizmet sektörü önemli paya sahiptir (Günel, 2009: 4). Gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün ekonomideki payı her geçen gün artmakta, bu da beraberinde büyük bir rekabeti getirmektedir. (Karafakıoğlu, 2005: 10). Hizmet sektörü bu doğrultuda her geçen gün

farklılaşarak büyümektedir. Hizmet sektörünün ekonomideki payının büyük olması örgütler arasındaki rekabeti her gün daha da artırmaktadır. Örgütlerin hizmet sektöründe güçlü kalabilmesi ancak hizmette kaliteyi sürekli artırması ile mümkündür (Seyran, 2004: 36).

Yukarıda altı çizildiği gibi, günümüzde hizmet üreten bütün kurumların müşterilerine sunulan hizmetleri ve müşterilerin hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını dikkate almaları gerekmektedir. Çünkü hizmetin kalitesini belirleyen hizmeti alan müşteridir. Bundan dolayıdır ki kamu kurumları ile diğer işletmeler müşterilerin gözünde hizmet kalitesinin ne olduğunu araştırmak zorundadır (Aydın ve Yıldırım, 2012: 35).

Müşterilerin kendilerine sunulan hizmetin kalitesi ile ilgili görüşlerini, somut bir ürün aldıklarında olduğu gibi açık etmeyebilmektedirler. Hizmeti sunan kamu kurumu veya diğer sektörlerden bazıları hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş bazı yöntemlerden faydalanmaktadırlar (Ersöz vd., 2009: 20). Bu ölçme yöntemlerinin başında Servqual analizi gelmektedir (Saat, 1999: 116).

Kalitenin artırılmasına yönelik çalışmalar başlangıçta somut olan ürünler üreten sektörlerde uygulanmıştır. Daha sonraki zamanlarda hizmet sektörünün çok büyümesi ve ekonomide azımsanmayacak orana ulaşması ile hizmet sektöründe de uygulanmaya başlanmıştır (Göndelen, 2007: 13).

1980'lerden günümüze hizmet sektöründeki kalite giderek artmıştır. Kalitenin artmasına bağlı olarak insanların yaşamında ve ülke ekonomisinde gözle görülür olumlu gelişmeler olmuştur. Hizmet sektöründe kalite kavramının öneminin anlaşılması ile birlikte kalite kavramının ilkelerinin zamana göre uyarlanması ve uygulanması zorunlu hâle gelmiştir. Bu bağlamda hizmet kavramı ve kalite kavramları ele alınmıştır. Hizmet kavramı, günümüz uluslararası ticaret endüstrisinin en önemli parçalarından birini oluşturmaktadır. Hizmet sektörü günümüzde bireylerin ihtiyacı olan hizmetin yanında ulaşım hizmeti, iletişim hizmeti ve finans hizmeti gibi endüstriyel ihtiyaçları karşılamaya yönelik hizmetler de sunmaktadır. Her geçen gün insanların yaşam standartlarındaki olumlu gelişmeler hizmet sektöründeki kalite ve verimliliğin artması ile doğru orantılıdır (Seyran, 2004: 36).

3.2.1. Hizmetin Özellikleri

Hizmet üretimi, adından da anlaşılacağı gibi mal ile bazı noktalarda farklılık göstermektedir. İkisi de birbirinden farklı özelliklere sahiptir. Hizmet, mallarda olduğu gibi fiziksel varlığa sahip değildir. Hizmetin “soyut” olmasının yanı sıra bir başka özelliği mal üretiminde olduğu gibi üretim ile tüketimin birbirinden ayrılamamasıdır. Hizmet üretimi bir bütün olarak “ayrılmaz”dır, mal gibi belli bir üretim kalıbına ve stoklanmaya sahip değildir. Aksine hizmet üretimi yere, zamana göre değişken “heterojen” ve anlık tüketime sahiptir, “dayanıksız”dır. (Karahan, 2006: 51-55; Mucuk, 2012: 307; Öztürk, 2009: 53; Seyran, 2004: 18; Tek ve Özgül, 2013: 356).

Hizmetin diğer özellikleri şöyle sıralanabilir: Soyutluk (elle tutulamayan); yani beş duyu organımız ile kavrayamadığımız, fiziksel olarak sahip olamadığımız, performansla ölçülen ürünlerdir (Filiz vd., 2010: 61). Heterojenlik (türdeş olmama); yani hizmet sektörünün ürettiği hizmetler mal üretimindeki gibi belli bir standardı yoktur. Aynı hizmeti veren işletmelerin mekân, kişi, zaman, iş yükü, müşterinin durumu vb. faktörlerin etkisinden dolayı sunulan hizmetleri standartlaştırma olanakları yoktur (Tek ve Özgül, 2013: 358). Ayrılmazlık (eşzamanlık, bütünlük); yani hizmet sektörünün ürettiği hizmetler mal üretimi yapan sektörler gibi ihtiyaca göre önceden üretilme, stoklanma, dağıtım, satılma ve sonradan tüketim yoktur. Hizmet sektöründe ise önce satış gerçekleşir sonra da aynı zaman dilimi içinde üretimi ve tüketimi gerçekleşir (Mucuk, 2012: 302). Dayanıksızlık; yani üretilen hizmetin stoklanamaması, iadesinin yapılamaması ve yeniden satılamamasını ifade etmektedir (Atalay, 2006: 54). Sahiplik; yani mal ile arasındaki fark, malda olduğu gibi sahiplenilemez. (Perili, 2004: 9).

3.2.2. Hizmet Sektörü ve Hizmet İşletmeleri

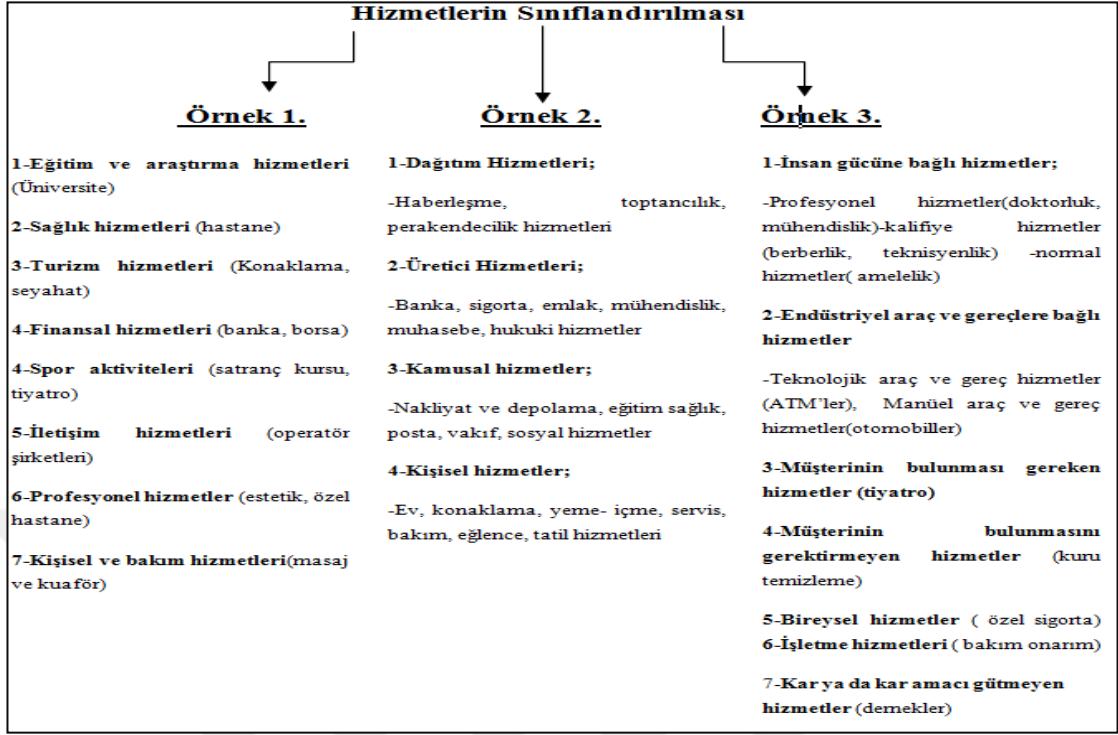
Hizmet sektörü, yirminci yüzyılın yarısından itibaren gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki ekonomik refah düzeyinin giderek artması ile birlikte tarım ve sanayi alanlarında daha çok ön plana çıkmaya başlamıştır. Hizmet sektörü ekonominin lokomotifi durumuna gelmiştir. Hizmet sektörünün bu durumu beraberinde kavramların tanımı ile ilgili tartışmaları da beraberinde getirmiştir. Kavram olarak hizmetin soyut olmasından dolayı tanımının yapılmasında da güçlükler çekilmektedir. Ancak hizmet işletmelerin tanımlamak, hizmet kavramından daha kolay olmaktadır. Hizmet işletmeleri hizmetin pazarlandığı,

hizmetlerin satıldığı yer olarak tanımlanır. Hizmet işletmeleri, insanların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmet üreten ve satan endüstriyel kuruluşlar diye tanımlanmaktadır (Sayım vd., 2011: 248).

Hizmet sektörü geniş bir yelpazeye sahip olmak ile birlikte her geçen gün gelişen bir sektördür. Hizmet sektöründe müşterinin beklenti ve ihtiyaçları değiştikçe doğru orantıda farklı yönde hizmetlerde de sınıflandırma ortaya çıkmaktadır (Barutçu, 2008: 107; Bekir, 2010). Hizmetlerin sınıflandırılması; müşteriye hizmeti sunan işletmelere diğer sektörlerdeki gelişmeleri takip etmek, gelişmelerden faydalanmak ve sektördeki rakiplerine karşı öne geçme fırsatını verebilmektedir. Hizmetin sınıflandırılması, işletme yöneticilerine kendi ve rakiplerinin durumlarını kestirmenin yanında gelişmelerden daha rahat haberdar olmanın yanında nasıl yararlanacağını belirleme imkânı sağlar (Karahana, 2006: 22). Hizmetlerin sınıflandırılmasının bir diğer faydası ise hizmet işletmesini pazarlayanların işletme müşterilerinin kimler olduğunu belirlemesi ve ona göre strateji geliştirmesidir (Canbolat, 2002: 14). Hizmet sektörü, insanların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmet üreten ve pazarlayan işletmelerdir. Bu işletmelerin kuruluş amacı üretim faktörlerinden yararlanarak hizmet üretip satmak ve kâr elde etmektir (Sabuncuoğlu vd., 2005: 69).

Hizmet sektörünün hizmetlerini genel olarak sınıflandırılması Şekil 3.7’de gösterildiği gibi yapılabilir.

Şekil 3. 7. Hizmetin Sınıflandırılması Örnekleri



Kaynak: (Karahana, 2000: 23-24; Sabuncuoğlu vd., 2005: 69)

Bütün bu sınıflandırmaların amacı hizmet sektörünün sahip olduğu özelliklere farklı açılar getirmektir. Böylece bu sınıflandırmalardan çıkan sonuçlar ile hizmet sektörüne yönelik yeni metotlar geliştirilebilecektir (Seyran, 2004: 33).

3.3. HİZMET KALİTESİ

Hizmet Kalitesi kavramının; kalite kavramı gibi göreceli ve soyut olduğundan net bir tanımı yapılamamaktadır. Hizmet kalitesi müşteri kitlesinin beklentilerine ne kadar karşılık verildiğinin ölçütüdür (Göndelen, 2007: 20).

Hizmet Kalitesi, müşteri kitlesinin beklentileri ile verilen hizmetin karşılaştırılmasıdır (Diken, 1998: 96). Müşteriler sunulan hizmetler ile beklentilerini birden fazla faktörü göz önünde tutarak karşılaştırmakta ve kendine göre yorumlamaktadır. Bu yorumlamada müşteride karşılaştırma ile ilgili oluşan algının negatif olması hizmeti olumsuz, oluşan algı pozitif ise hizmet kalitesinin olumlu olduğu sonucuna varılabilir. Zaten hizmeti sunanların bütün çabası da müşterinin algıladığı hizmetin yüksek olmasıdır (Duygun, 2007: 38).

Günümüzde hizmet kalitesi tüketicilerin bir hizmet veya ürünü değerlendirmenin en önemli kriteri hâline gelmiştir (Zengin ve Erdal, 2000: 50). Günümüzde hizmetler artık amatörce değil çok daha iyi uzmanlık gerektiren bir hâl almıştır. İşletmeler rekabetin her geçen gün daha da çok arttığı günümüzde; üretilen ürünlerin çeşitliliğinin, satılan ürünlerin kalitesinin, tüketicileri elde tutmanın, para kazanmanın, pazar payını artırmanın ve itibar elde etmenin yeterli olmadığını bilmektedir. Bunların yanında iyi bir hizmet, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verilen hizmetin üstünlüğü ile rekabette başarılı olunabilir. (Karahan,2006: 9-10).

3.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesinin soyut olması beraberinde bazı sorunları da getirmiştir. Nitekim hizmet kalitesi ile ilgili hangi kriterlerin uygulanacağına yönelik farklı görüşler ortaya atılmıştır (İslamoğlu vd., 2006: 143-144). Müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili kıstasları arasında Parasuraman, Zeithamlı ve Berry'nin (1988) çalışmaları genel kabul görmüştür. Bu çalışmalardan elde edilen on kıstas bütün hizmet tipilerinin temel kıstası olmuştur. Bu kıstaslardan oluşan on hizmet kalitesinin boyutları aşağıdaki gibisıralanabilir.

3.3.1.1. Güvenilir

İşletmelerin müşterilerine vaat ettikleri hizmetleri doğru, güvenilir, zamanında, sorunsuz ve tam olarak vermesinin yanında kusursuz ve güvenilir bir kayıt tutulması ile tanımlanabilir (Duygun, 2007: 38; Akın, 2001: 29).

3.3.1.2. Heveslilik (Karşılık Verebilmek, Muamele)

İşletmelerde çalışanların müşterilere sunulan hizmetin başından sonuna kadar geçen süreçte gerekli tüm ilgi ve değeri göstermesi boyutudur. Hizmet sunanların müşteriler ile empati kurması, müşterilerini tanımaya çalışması ve onların beklentilerini anlamaya çalışmasıdır (Akın, 2001: 29). Çalışanların içtenlikle, istekli ve hızlı olarak hizmeti sağlaması olarak da açıklanabilir (Gülmez vd., 2008: 167). Hizmet sunan işletmenin müşterilerinin ihtiyaçlarını zamanında ve hızlı şekilde karşılaması, ayrıca bilgilendirme işlemlerini zamanında yapması diye de tanımlanabilir (Şekerkeya, 1997: 35).

3.3.1.3. Yeterlilik

İşletmenin ve çalışanların yeterli bilgi, beceri ve donanıma sahip olması olarak tanımlanabilir (Çelik, 2010: 29). İşletmenin sunduğu hizmetin yeterli olması için gerekli teknolojik altyapıya ve kalifiye elemana sahip olması gerekmektedir (Göndelen, 2007: 22).

3.3.1.4. Ulaşılabilirlik (Erişebilirlik)

İşletmelerin sunduğu hizmetlere müşterilerin ihtiyaç duyduğu anda kolay ve sorunsuz şekilde ulaşabilmesi olarak tanımlanabilir (Kamçı, 2003: 42).

3.3.1.5. Saygı (Nezaket)

Hizmet sunan işletmelerde çalışan personelin müşterilere karşı içten, saygılı ve müşterilerin her türlü sorularına net, anlaşılır ve önemsendiği hissini verecek şekilde cevap vermesi olarak tanımlanabilir (Öztürk, 2007: 156).

3.3.1.6. Haberleşme (İletişim, Bilgi Verme)

İşletmelerin müşteri kitlesini analiz ederek onların eğitim ve kültür farklılıklarını göz önünde bulundurarak özel iletişim tekniklerinden yararlanıp müşterilerini bilgilendirmesi, onların beklenti ve sorunlarını çözmesi olarak tanımlayabiliriz (Akın, 2001: 29).

3.3.1.7. İtibar (Saygınlık)

İşletmenin teknolojik altyapısı, kalifiye personeli ve sunduğu hizmetler ile rakiplerinden ayrıcalıklı olarak müşteri kitlesinin algısında sağladığı isim, şöhret, inandırıcılık ve güveni ifade eder (Altınel, 2009: 18).

3.3.1.8. Güvenlik

İşletmelerin sunduğu hizmetlerde kuşku, tehlike ve risk barındırmaması, ayrıca müşterileri ile ilgili özel bilgilerin gizli kalması ve müşterileri için gerekli güvenlik alanının oluşturulmasını ifade eder (Akın, 2001: 29).

3.3.1.9. Anlayış (Anlaşılabilirlik)

Farkında olmak, empati kurmak, müşteriyi anlamak; işletmelerin müşteri kitlesini tanıması ve ona yönelik hizmet sunmasıdır. Hizmeti gerçekleştiren personelin müşteri

ile empati kurması, özel istekleri tespit etmesi ve ihtiyaçlarını anlayıp o doğrultuda yardımcı olmasını ifade eder (Akin, 2001: 29).

3.3.1.10. Fiziksel Varlık (Dokunulabilirlik)

Hizmeti sunan işletmenin bina, teçhizat, araç-gereç, personel vb. kullanılan materyallerin algı üzerindeki etkisi olarak tanımlanabilir (ifti, 2006: 19).

3.4. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

Globalleşen günümüz dünyasında işletmelerin başarılı ve ayakta durabilmeleri için rekabetçi ortamda farkındalık oluşturmaları gerekir. Seksenli yıllardan günümüze gerek işletmeler gerekse akademik kurumlar hizmet kalitesinin müşteriler için ne ifade ettiğini ve müşterilerin beklentilerinin neler olduğunu tespit edip giderme üzerinde yoğunlaşmıştır (Değirmen, 2006: 32).

Var olan hizmet kalitesi ölçüm metotları sadece sunum sürecinin kalitesini ölçebilmektedir. Ayrıca klasik ölçüm metotları, kendi özgün özelliklerinden dolayı çok karmaşık olan bu hizmet ölçümünde yetersiz kalmakta ve işletmelerin işini güçleştirmektedir (Örs, 2003: 16). Hizmet kalitesini ölçmek, müşterilerin-vatandaşların aldıkları hizmetten tatmin olup olmadıklarını öğrenip tatminsizlik durumunda bunun nedenlerini araştırıp bu nedenler üzerine yoğunlaşmayı gerektirmektedir (Ersöz vd., 2009: 26). Hizmet sunan işletmeler için esas olan sunulan hizmetin toplam kalitesini ölçebilmektir. Bu amaçlar doğrultusunda çeşitli hizmet kalitesi ölçüm modelleri geliştirilmiştir (Barutçu, 2008: 111).

3.4.1. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Başlıca Modeller

80'li yıllardan sonra giderek önemi artan hizmet kalitesi kavramı, işletmelerin uzun ömürlü olmak, rekabet edebilmek için müşteri kitlesinin sürekli değişen isteklerini en iyi şekilde öğrenip onları memnun edecek en iyi hizmeti sunmayı gerektirmektedir. Hizmetin en iyisini müşteri kitlesine sunabilmesi de ancak hedef kitlesinin beklentilerini belirleyebildiği ölçüde başarılı olabilmektedir (Göndelen, 2007: 32). İçerik, tanım, ölçüm ve model konusunda hizmet kalitesi kavramı çok zengin bir yapıya sahiptir. Bundandır ki birçok bilimsel araştırmacı, hizmet kalitesinin ölçülmesinde değişik yöntemler kullanarak farklı bakış açıları ortaya atmıştır (Yeşilada ve Direktor, 2008: 255). Hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili yapılan çalışmaları incelediğimizde başlıca;

Grönroos'un “*ALGILANAN TOPLAM KALİTE MODELİ*”, Taylor ve Cronin'in “*SERVPERF HİZMET KALİTESİ MODELİ*”, Dabholkar, Thorpe ve Rentz'in; isimlerinin baş harfini taşıyan (“*PERAKENDE HİZMET KALİTESİ (DTR) MODELİ*” , ayrıca Parasuraman, Berry ve Zeithaml'in “*SERVQUAL HİZMET KALİTESİ*” modelinden bahsedilebilir. (Şeker kaya, 1997: 33).

Bu çalışmada kalite ölçme modellerinden kısaca bahsedilecektir ancak çalışmamızda SERVQUAL modeli kullanılacağından dolayı SERVQUAL modelini detaylı bir şekilde ele alacağız.

Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ile ilgili kullanılan modeller yıl sırasına göre Tablo 3.6'da gösterilmiştir.

Tablo 3. 6. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Modeller

Modelin Adı	Yazarı	Yılı
Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli	Grönross	1984
Boşluk (Fark) Modeli	Parasuraman vd.	1985
Hizmet Kalitesi Nitelik Modeli	Haywood ve Farmer	1988
Sentezlenmiş Hizmet Kalitesi Modeli	Brogowicz vd.	1990
Performans Modeli	Cronin ve Taylor	1992
Hizmet Kalitesinin İdeal Değeri	Mattson	1992
Değerlendirilen Performans ve Normlu Kalite Modeli	Teas	1993
Bilgi Teknolojileri Uyumlaştırma Modeli	Berkly ve Gupta	1994
Nitelik ve Genel Etki Modeli	Dabholkar vd.	1996
Algılanan Kalite ve Memnuniyet Modeli	Spreng ve Mackoy	1996
Odak, Ana, Yan Nitelikler Modeli	Philip ve Hazlett	1997
Perakende Hizmetlerinin Kalitesi ve Algılanan Değer Modeli	Sweeney vd.	1997
Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri ve Müşteri Memnuniyeti Modeli	Oh	1999
Öncüller ve Aracı Modeli	Dabholkar vd.	2000
İç Hizmet Kalitesi Modeli	Frosi ve Kumar	2000
İç Hizmet Kalitesi Veri Sarma Analiz Modeli	Sateriou ve Stavrinides	2000
İnternet Bankacılığı Modeli	Broderick ve Vachirapompuk	2002
Bilgi Teknolojileri Temelli Model	Zhu vd.	2002
Elektronik Hizmet Kalitesi Modeli	Santos	2003

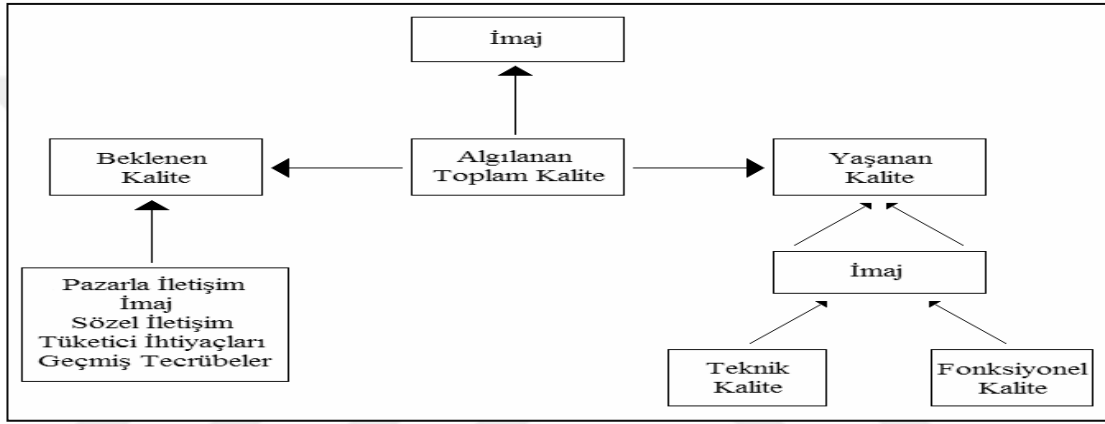
Kaynak: (Yeşilada ve Direktor, 2008: 257-258).

3.4.2. Algılanan Toplam Kalite Modeli

Bu model 1984 yılında araştırmacı Grönross tarafından geliştirilmiş bir modeldir. Bu model, müşteri beklentisi (beklenen kalite) ile hizmetin sunumunda algılanan (yaşanan) kalite arasındaki farkın analizine dayanmaktadır. Bu modelin merkezini hizmetin sunulduğu kitlenin değer yargıları oluşturur (Yüksel, 2002: 41).

Grönroos'un algılanan Toplam Kalite Modelinin formüle edilmiş şekli, şekil 3.8'de gösterilmiştir.

Şekil 3. 8. Grönroos'un Algılanan Toplam Kalite Modeli



Kaynak : (Bayrak, 2007: 58).

Bu modelin merkezinde algılanan kalite yer almaktadır. Algılanan kaliteyi belirleyen ise müşterinin talep ettiği kalite ile gerçekleşen hizmetin kalitesinin karşılaştırılmasıdır. Diğer bir deyiş ile müşterinin beklediği ile kendisine sunulan hizmetin karşılaştırılmasıdır. Bu modelde amaç hizmeti sunan şirketin imajı ile tüketici kitlesinin üzerinde bıraktığı etkinin ölçülmesi, olumlu ve olumsuz yönlerini doğru şekilde ortaya koymaktır (Mohammad, 2007: 36).

Grönroos'un hizmet kalitesi modeline ise bir uçak firmasının tüketici kitlesinin teknik beklentilerinin (oturma alanının modernliği) yanında fonksiyonel beklentilerine (yer ve uçuş personeli) karşılık vermesi örnek olarak verilebilir (Değirmen, 2006: 36-37).

3.4.3. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli

Cronin ve Taylor tarafından 1992 yılında hizmet kalitesinin ölçülmesi için geliştirilmiş olunan Servqual modeline alternatif olarak geliştirilmiştir. Bu model, Servqual modelinde kullanılan boyutlar temel alınmış olmak ile birlikte servqual

modelinden farklı olarak tek taraflı ölçek kullanılmıştır (Değermen, 2006: 62-64). Servperf modeli, hizmet sunulan tüketici kitlesinin beklentilerinin ölçülmesine gerek olmadığını, sadece tüketici kitlesinin sunulan hizmetten tatmin olup olmadığını ölçülmesinin hizmet kalitesi için yeterli olduğunu savunan bir modeldir (Tucci ve Talaga, 1997: 11'den aktaran Günal, 2009).

3.4.4. Perakende Hizmet Kalitesi (DTR) Modeli

Perakende sektöründe hizmet veren şirketlerin müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik geliştirilmiş bir modeldir. Servqual ölçeğinin perakendeci şirketlere uyarlamada yetersiz olduğu düşünülerek Dabholkar, Thorpe ve Rentz; isimlerinin baş harfini taşıyan yirmi sekiz ifadeden oluşan ve güvenilirliği ile geçerliliği test edilmiş beş boyut içeren DTR ölçeğini geliştirmişlerdir (Dabholkar vd., 1996: 13).

3.4.5. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet kalitesinin ölçülmesi için geliştirilen kalite ölçüm modelleri arasında en yaygın olarak kullanılan model, 1985 yılında Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen Servqual modelidir (Seyran, 2004: 95). Servqual Modeli'nde müşterilerin beklediği hizmet kalitesi ile müşterilerin algıladığı hizmet kalitesi karşılaştırılarak ölçüm yapılır. Beklenti ile algı arasındaki paralellik yüksek çıkarsa olumlu, düşük çıkarsa olumsuz olarak değerlendirilir (Değermen, 2006: 37).

Servqual modeli, diğer modellere göre hizmet kalitesi konusunda genel kabul görmüş bakış açısı kazandırmakla birlikte hizmet kalitesini temel kavramsal konularında ayrıntılı şekilde anlama ve geliştirme konusunda da farklı bir bakış açısı kazandırmıştır (Özgül ve Devebakan, 2005: 94).

Yukarıda da vurgulandığı gibi, servqual modelinde hizmetin kalitesinin ölçülmesinde beklenen hizmet ile algılanan hizmetin karşılaştırması yapılır, yapılan bu karşılaştırmada çıkan sonucun en az eşit ya da daha fazla olması amaçlanır. Müşteri beklenen hizmet ile algılanan hizmete puan verir, verilen puanlar servqual modeli ile yapılan analizin temelini oluşturur (Saat ,1999: 113).

Bu modelde hizmet kalitesi olgusunu şu şekilde formülize edebiliriz: Müşterilerin algıladığı hizmet kalitesi = Algılanan hizmet kalitesi - beklenen hizmet kalitesi (Filiz, 2011: 39).

Servqual modelinde müşterilerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ölçümü Tablo 3.7’de formüle edilmiş olarak gösterilmektedir.

Tablo 3. 7. Servqual Modeli’nde Ölçüm Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi		Beklenen Hizmet Kalitesi		Gerçekleşen Hizmet Kalitesi
Küçük	⊲	Büyük		Olumsuz ve Kabul Edilemez.
Eşit	↔	Eşit		Olumlu ve Kabul Edilir.
Büyük	⊳	Küçük		Mükemmel ve Tatmin Edicidir.

Kaynak: (Saat, 1999: 109).

Servqual modelinde işletmelerin sunduğu hizmetlerde müşterilerin beklentileri ile algıları arasında tespit edilmiş bazı farklar (boşluk) ortaya çıkmaktadır. Bu farkları şöyle sıralayabiliriz (Ciddi, 2004: 10):

1- Fark (Boşluk): Müşterilerin beklentileri ile işletme yönetiminin müşteri beklentileriyle ilgili algısı arasındaki fark.

2- Fark (Boşluk): İşletme yönetiminin müşteri beklentileriyle ilgili algısı, bu algı ile oluşturulan hizmetlerin özellikleri arasında oluşan fark.

3- Fark (Boşluk): Oluşturulan hizmetlerin özellikleri ile müşteriye sunulan hizmet arasındaki fark.

4- Fark (Boşluk): Müşterilere sunulan hizmet, müşteri kitlesi ve harici iletişimi arasındaki fark.

5- Fark (Boşluk): Müşterinin beklediği hizmet ile müşteriye sunulan hizmet arasındaki fark.

3.4.5.1. Servqual Boyutları

Servqual Modeli’nde hizmet kalitesini ölçebilmek için ilk etapta belirlenen 10 kalite boyutu esas alınarak çalışmalar yapılmış ve yapılan çalışmalarda algılanan ile beklenen hizmet kalitesi karşılaştırılarak elde edilen sonuçlar üzerinde değerlendirmeler yapılmıştır (Ersöz vd., 2009: 20). Servqual modelinde zaman içinde yapılan çalışmalar ve istatistiksel analizler sonucunda aslında 10 boyuttan bazılarının birbiri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitler sonucunda birbiri ile ilintili olan boyutlar birleştirilerek beş boyuta indirilmiştir (Ersöz vd., 2009: 20). Servqual modelinde hizmet

kalitesini ölçebilmek için belirlenen yenilenmiş beş boyut şunlardır: Fiziksel özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven ve Empati(Saat, 1999: 114).

Servqual modelinde saptanmış on boyutun özelliğinin birbiri ile ilişkili oluş nedeni, belirlenen beş boyut özelliğine indirilmiştir. Şekil 3.9’da birleştirilmiş servqual boyutları gösterilmiştir.

Şekil 3. 9. Birleştirilmiş Servqual Boyutları

- Fiziksel Özellikler	⇒	-Fiziksel Özellikler
- Güvenilirlik	⇒	-Güvenilirlik
- Heveslilik	⇒	-Heveslilik
- Yeterlilik - Nezaket - İnanılrlık - Emniyet	⇒	-Güven
- Erişilirlilik - İletişim - Müşteriyi Anlamak	⇒	-Empati

Kaynak: (Bulgan ve Gürdal, 2006; 247).

- Fiziksel özellikler: İşletmenin fiziki görünümü, hizmet binalarının konforunu, kullanılan araç-gereç ve personelin fiziki görünüşünü ifade eder.

- Güvenilirlik: İşletmelerin müşterilerine taahhüt etikleri hizmeti kesintisiz, zamanında, tutarlı ve tam olarak sunmasını ifade eder.

- Heveslilik: İşletmelerin müşterilerine sunduğu hizmette samimi, hızlı ve istekli yardım etmesini ifade eder.

- Güven: İşletmenin deneyimli personeli ve teknolojik donanımları ile müşteriye aldığı hizmetten dolayı hiçbir zarara uğramayacağına dair güven duygusunu vermesini ifade eder.

-Empati: İşletmenin hizmet sunduğu müşteriler ile empati kurması, müşterilerin beklentilerini, müşterilerin gözünden bakarak bulmaya çalışmasını ifade eder (Parasuraman vd. 1988; 18).

3.4.5.2. Servqual Modeli'nin Uygulanması

Servqual iki kısımdan oluşan beş boyutlu 22 + 22 sorulu bir analiz modelidir. Bu modelin birinci kısmında işletmenin hizmetlerinden yararlanan müşterilerin hizmet ile ilgili beklentilerini analiz etmeye yönelik 22 soru vardır. İkinci kısımda ise müşterilerin hizmet sunan işletmenin kalitesi ile ilgili algılarını analiz etmeye yönelik 22 soru bulunur (Saat, 1999: 114).

Servqual Modeli'nde iki kısımda yer alan sorular ile amaç, algılar arasındaki farkları analiz ederek işletmenin hizmet kalitesini ölçmektir. Bu ankette “Tamamen katılıyorum” ile “Hiç katılmıyorum” seçenekleri arasında değişen farklı şıklar ile LİKERT ölçeği kullanılmaktadır (Filiz, 2011: 39).

Servqual ölçeğinde kullanılan anket beş boyut içerisinde toplanan 22 + 22 ifadeden oluşturulmuştur. 22 ifadeyle beklenen ve 22 ifadeyle algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi için iki soruluş biçimi kullanılmıştır. Servqual modelinde kullanılan ölçekte ifadeler beş boyut altında toplanmıştır. Bunlar ise şöyle sıralanmaktadır (Sevimli, 2006: 33):

- 1- Fiziksel Özellikler: 1'den 4'e kadarki sorular.
- 2- Güvenilirlik: 5'den 9'a kadarki sorular.
- 3- Heveslilik: 10'dan 13'e kadarki sorular.
- 4- Güven: 14'ten 17'ye kadarki sorular.
- 5-Empati: 18'den 22'ye kadarki sorular.

Orijinal hali ile kullanılan Servqual modelinde kullanılan 7'li LİKERT ölçeği ile hazırlanmış sorularda ankete katılan deneklerden maddelerle puan vermeleri istenmiştir. Elde edilen sonuç ile Servqual puanı ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan Servqual puanı ise “Servqual Puanı (SP) = Algı Puanı - Beklenti Puanı” formülüyle hesaplanmaktadır. Her denek için hesaplanan Servqual puanı boyut ifade sayısına bölünmektedir. Burada bulunan skorlar ise tüm denekler için toplanıp denek sayısına bölünmesi sonucu Servqual skoru hesaplanmaktadır. Hesaplanan skor toplanıp boyut sayısına bölünerek ağırlık noktası belirlenmemiş Servqual skoru bulunur (Ersöz vd., 2009: 21).

İşletmeler Servqual modelinin uygulanması ile zaman içinde mőřterilerin beklenti ile algı kalitelerini karşılama imkânı sağlarlar. Bunun yanında elde edilen Servqual puanları ile rakiplerinin puanlarını karşılaştırma imkânı ve hizmet sundukları mőřterilerin algılarına ilgili bilgilere sahip olurlar (Saat, 1999: 115).

Servqual modeli işletmelere mőřterilerine sundukları hizmet kalitesini ölçerek sektördeki yerini öğrenme, eksiklerini tamamlama ve periyodik ölçümler ile hizmet kalitesinin sürekli kontrol etme imkânı sağlamaktadır. Servqual Modeli genelde turizm, sağlık, eğitim vb. hizmet sunan sektörlerde kullanılmaktadır (Filiz, 2011: 38-39).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK UYGULAMA

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmada amaç Muş Alparslan Üniversitesinin sunmuş olduğu hizmet kalitesinin üniversite öğrencilerinin beklentilerini karşılama durumunu tespit etmektir. Muş Alparslan Üniversitesinde bulunan öğrencilerin ideal üniversite algısı ölçülerek üniversitenin sunmuş olduğu hizmet kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasındaki ilişki incelenecektir. Diğer taraftan öğrencilerin üniversite hizmet kalite beklentisi ve algısı arasında muhtemel kalite farkının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın, Muş Alparslan Üniversitesinin hizmet kalitesini artırma noktasında katkı sağlaması umulmaktadır.

4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Teknolojik gelişmeler ile birlikte sınırların kalkması müşteri kitlesinin beklentilerini de her geçen gün artırmaktadır. Üniversiteler hedef kitlesi olan öğrencilerin beklentilerine en iyi şekilde cevap verebilmek için kıyasıya bir rekabet içindedir. Üniversiteler, kızışan rekabet ortamında kaliteli öğrenci profiline sahip olmak ve bilim dünyasında söz sahibi olmayı amaçlamaktadır. Üniversiteler bu amaçlarına ulaşabilmek için sürekli olarak fiziki altyapılarını geliştirmeye, bilimsel çalışmalarda başarılar elde etmeye, kaliteli akademik kadrolara ve kalifiye idari personele sahip olmaya çalışmaktadır. Amaçlarına ulaşmak için belirli aralıklarla durum değerlendirmesi ve analizler yaparak başarı için gerekli görülen adımları atmaktadırlar.

Bu çalışma, Muş Alparslan Üniversitesinin amaçlarına ulaşmak için belirli aralıklarla yapacağı durum değerlendirmesi ve analizlerde üniversiteye somut katkı ve yarar sağlamayı hedeflemiştir.. Ayrıca Muş Alparslan Üniversitesi ile ilgili yapılacak yeni çalışmalara yardımcı kaynak olma konusunda özel önem arz etmektedir. Muş Alparslan Üniversitesinin sunduğu hizmet kalitesi konusunda üniversite adaylarına ön bilgi sağlaması yönünden de önemli görülmektedir.

4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bu çalışma, Muş Alparslan Üniversitesinde bulunan altı fakülte, iki yüksekokul ve altı meslek yüksekokulunda gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın saha çalışması, üniversitede okumakta olan ön lisans 1. ve 2. sınıf öğrencileri ile 1., 2., 3. ve 4. sınıf lisans öğrencilerini kapsamaktadır.

Çalışma, temel olarak iki başlık altında toplanmıştır. İlk olarak literatür taraması yapılmış; kamu hizmetleri, yükseköğretimde hizmet kalitesi, kalite, hizmet kalitesi ve kalite ölçüm modelleri incelenmiştir. İkinci olarak da Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Uygulama, saha çalışmasında kullanılan anket ile hizmet kalitesi algı ve beklentinin karşılaştırılması, öneriler, tartışma ve sonuçların irdelenmesi ele alınmıştır.

Hazırlanan anketler ve analizlerde Parasuraman, A., Zeithaml ve Berry, Leonard'ın 1985 yılında geliştirdikleri ve geniş bir uygulama sahasına sahip olan SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli kullanılmıştır. Çalışmada Muş Alparslan Üniversitesinde hizmet kalitesi ölçüm amacı ile SERVQUAL modelinde yer alan boyutları üniversite hizmetlerine uyarlanarak araştırmanın bulguları belirlenmiştir.

Çalışmada ilk olarak, kullanılan SERVQUAL ölçeği modelinde yer alan değişkenler arasında bulunan, üniversite hedef kitlesi olan öğrencilerin demografik özellikleri öğrenilmeye çalışılmıştır. İkinci olarak da Muş Alparslan Üniversitesi hedef kitlesi olan öğrencilerin üniversiteden beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi, bunların karşılaştırılması ve çıkan sonuç arasındaki farkın ölçülmesi amaçlanmıştır.

Anket üç bölümden oluşmaktadır:

1. Bölüm: Öğrenciler ile ilgili demografik 9 soru.
2. Bölüm: Öğrencilerin üniversiteden beklediği hizmet ve olmasını istediği hizmet ile ilgili 22 soru.
3. Bölüm: Üniversitenin sunduğu hizmetler ve öğrencilerin algıladığı hizmet ile ilgili 22 soru.

Bu anket çalışmasından elde edilen verilerin SPSS 22.0. for Windows Paket Programı ile analizi yapılmıştır. Analizden elde edilen sonuçlar ise yüzde ve frekans göstergeleri ile tablolar hâline dönüştürülmüştür.

4.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Bu araştırmanın hedef evreni, Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim gören 9034 öğrenciden oluşmaktadır. Ancak, evrendeki öğrenci sayısının araştırmacının ulaşamayacağı büyüklükte olması nedeniyle evrenden örneklem alma yoluna gidilmiştir. Araştırmada hedef evreni temsil etmek üzere seçilen örneklemin Muş Alparslan Üniversitesini temsil edebilmesi için başlangıçta fakültelerdeki ve yüksekokullardaki öğrenci sayısı esas alınmıştır. Bu bağlamda, öğrenci işleri daire başkanlığı ile temasa geçilerek 2018-2019 öğretim yılında kayıt yaptıran/yenileyen ve aktif olarak derslere devam eden öğrenci sayısı esas alınmıştır. Araştırmanın örnekleminde Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilerini en iyi şekilde temsil eden ve örnekleme yansıtılan sayıların hesaplanmasında Cochran'ın tabakalı örneklemede örneklem büyüklüğünü saptamada yaygın olarak kullanılan formülü kullanılmıştır (Balci, 2004, 95).

$$n = \frac{t^2(PQ)/d^2}{1 + \left[\left(\frac{1}{N}\right)t^2(PQ)/d^2\right]}$$

Yukarıda gösterilen formülde,

n= Örneklem büyüklüğünü,

N= Evren büyüklüğünü

d= Tolerans düzeyini (0,05 ya da 0,01)

t= Güven düzeyinin tablo değerini (t= 1,96 veya 2,58)

PQ= (0,50)(0,50)=0,25 Maksimum örneklem büyüklüğü için örneklem yüzdesini göstermektedir.

Formül kullanılarak yapılan hesaplamalarda tolerans düzeyi 0,05, güven düzeyi tablo değeri 1.96 kullanılmıştır. Formüle göre, Muş Alparslan Üniversitesinde seçilen alt evreni temsil etmek üzere 9034 öğrenciyi temsilen 382 öğrencinin bulunması gerektiği hesaplanmıştır. Ancak dağıtılan ölçeklerin geri dönmemesi, boş dönmesi ya da değerlendirilemeyecek durumda olması göz önünde bulundurularak sayı 500 öğrenciye tamamlanmıştır. Bu bağlamda dağıtılan ölçeklerden 494'ü geri dönmüştür. Bu ölçeklerden 7'si eksik veya yanlış doldurma, 13'ü de aykırı değerler nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Aykırı değerler, içinde bulunduğu örneğin diğer gözlemlerinden

belirgin sapmalar gösteren değerlerdir. Aykırı değerler ölçme hatası, veri girişi sırasında yapılabilecek bir hata, ölçme aracının doğru çalışmamasından kaynaklanabileceği gibi elde edilen gözlemlerin farklı bir yığından gelmesi gibi bir durumda da ortaya çıkabilir (Teddle ve Yu, 2007). Bu araştırmada aykırı değerler, Mahalanobis uzaklığı kullanılarak tespit edilmiştir. Belirlenen örneklem büyüklüğünü karşılayan ve hedef evrenin %5,25'ini oluşturan 474 ölçek analize dâhil edilmiştir.

4.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ

Yapılan bu çalışmanın hipotezlerinde ideal ve Muş Alparslan Üniversitesi arasındaki farklılığının, öğrencilerin demografik (cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumu) özellikleri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki farklılığının, algılanan hizmet kalitesi ile genel memnuniyet arasındaki hizmet kalitesi farklılığının, fiziksel mekân, imaj arasındaki farklılığının temel başlıklar altında netliğe kavuşturulması hedeflenmiştir.

H: Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin ortalama algı ve ortalama beklenti düzeyleri arasında farklılık vardır. Bu genel hipotez doğrultusunda aşağıdaki alt hipotezler oluşturulmuştur.

H_{A1}: Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin ortalama beklenti düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{A2}: Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin ortalama algı düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{B1}: Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin ortalama beklenti düzeyleri öğrenim gördükleri fakülterlere göre farklılık göstermektedir.

H_{B2}: Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin ortalama algı düzeyleri öğrenim gördükleri fakülterlere göre farklılık göstermektedir.

H_{C1}: Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin ortalama beklenti düzeyleri gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H_{C2}: Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin ortalama algı düzeyleri gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

4.6. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ

Muş Alparslan Üniversitesinde yapılan bu çalışmada veri toplamak için anket formu kullanılmıştır. Servqual ölçeği bu çalışma bağlamında eğitim hizmetlerine uyarlanmıştır. Bu verileri elde etmek için kullanılan ankette 22+22 sorudan oluşan SERVQUAL modeli 5'li Likert ölçeğinde değerlendirilmiştir. Belirlenen örneklem büyüklüğünü karşılayan ve hedef evrenin %5,25'ini oluşturan 474 ölçek analize dâhil edilmiştir. Anketimiz üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde öğrencilerin demografik özellikleri (cinsiyet, eğitim alanları, bölüm, konaklama, ulaşım, aile eğitim durumu ve aile aylık geliri) ile ilgili bilgiler içeren sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde ise öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerini ölçmeye yönelik 1'den 5'e kadar fiziksel, 6'dan 9. soruya kadar güvenilirlik, 10'dan 12. soruya kadar heveslik, 13'den 18. soruya kadar güven ve 19'dan 22. soruya kadar empati özelliklerini ölçmeye yönelik bilgi içeren sorulara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmet kalitesi ile ilgili algılarını ölçmeye yönelik 1'den 5. soruya kadar fiziksel, 6'dan 9. soruya kadar güvenilir, 10'dan 12. soruya kadar heveslilik, 13'den 18. soruya kadar güven ve 19'dan 22. soruya kadar empati özelliklerini ölçmeye yönelik bilgi içeren sorulara yer verilmiştir. Toplamda demokratik özelliklere yönelik 9, beklentilere yönelik 22, algılara yönelik 22, önem sırasına göre puanlamaya yönelik 5 ve önem sıralamasına yönelik 3 soru bulunmaktadır.

4.7. FAKTÖR ANALİZİ

Araştırma kapsamında uygulanan ölçeğe faktör analizleri yapılmıştır. Ölçeğe ilişkin yapı geçerliliğinin belirlenmesi amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılmıştır (Hu ve Bentler, 1999; Tabachnick ve Fidell, 2007). Bu kapsamda veri seti üzerinde DFA analizi yapılmıştır. DFA'nın ilk düzey sonuçlarına göre ölçekte bir maddenin hata varyans değeri (0,39), kabul edilen sınırın altındadır. Kuramsal olarak ölçekte bulunması gerekliliği belirtilen ve sınırlı bir sayıda olması ön koşuluyla, belirli maddeler korunabilir (Balcı, 2015). Buna göre söz konusu maddenin ölçme aracında yer almasının araştırma için kritik öneme sahip olduğu düşünüldüğünden ölçekten çıkarılmamasına karar verilmiştir.

İlk düzey DFA sonucunda gizil değişkenler ile gözlenen değişkenlerin farklılaşma derecesini belirleyen t-testi değerlerinin de gerek maddeler ve gerekse alt boyutlar için

0,01 seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir. DFA sonucunda tavsiye edilen düzenleme önerilerinin kuramsal geçerliği olmadığı için dikkate alınmamış; ayrıca, söz konusu tavsiyelerin X^2 'ye anlamlı bir katkı sağlamadığı da belirlenmiştir. Tablo 4.8'de DFA sonucunda elde edilen uyum indeksi değerleri görülmektedir.

Tablo 4. 8. DFA Sonucunda Elde Edilen Uyum İndeksi Değerleri

Uyum İndeksleri	Ölçülen Değer	Kabul Edilebilir Uyum	Mükemmel Uyum	Sonuç
X^2/sd	1,58	$2 < \chi^2/sd \leq 3$	$0 \leq \chi^2/sd \leq 2$	Mükemmel Uyum
RMSEA	0,56	$0,05 \leq RMSEA < 0,08$	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	Kabul Edilebilir
GFI	0,93	$0,90 \leq GFI < 0,95$	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	Kabul Edilebilir
IFI	0,95	$0,90 \leq IFI < 0,95$	$0,95 \leq IFI \leq 1,00$	Mükemmel Uyum
NFI	0,96	$0,90 \leq NFI < 0,95$	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	Mükemmel Uyum
NNFI	0,97	$0,90 \leq NNFI < 0,95$	$0,95 \leq NNFI \leq 1,00$	Mükemmel Uyum
CFI	0,96	$0,90 \leq CFI < 0,95$	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	Mükemmel Uyum

Tablo 4.8'de görüleceği üzere DFA'nın ikinci düzeyi sonunda uyum indeksi $[X^2_{(244)}=387,244, p<0.01]$, $X^2/sd=1,58$, $RMSEA=0,056$, $GFI=0,93$, $IFI=0,95$, $NFI=0,96$, $NNFI=0,97$ ve $CFI=0,96$ olarak bulunmuştur. DFA sonuçlarında gözlenen ve beklenen model arasındaki uyum derecesinin 3'ün altında olması modelin kabul edilebilirliğini, 2'nin altında olması ise modelin iyi bir uyum gösterdiğini belirlemektedir (Hu ve Bentler, 1999). Buna göre X^2/sd oranının 1,58 olarak hesaplanması, ölçeğin iyi bir uyum gösterdiğine işaret etmektedir. Örneklem büyüklüğüne duyarlı olan GFI değerinin 0,93 olması, genel olarak iyi bir uyumun belirleyicisi olarak önerilen 0,90 ve üstü değeri şartını karşılamaktadır. Kovaryans matrisleri arasındaki uyumu gösteren CFI, NFI ve NNFI göstergelerinin iyi bir model için önerilen en az 0,95 olma şartını karşıladığı belirlenmiştir. Bunun yanında örneklem büyüklüğü ve modelin karışık doğasından etkilenmeyen IFI göstergesinin de iyi bir model için 0,95 olması şartı sağlanmıştır. Sonuç olarak ölçeğin beş faktörlü yapısının AFA ile belirlendiği gibi DFA ile doğrulandığı, ölçeğin iyi bir uyum düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir (Hu ve Bentler, 1999). Faktörler kuramsal tartışmalara uygun olarak (Fiziksel Özellikler, Güvenirlik, Heveslilik, Güven ve Empati) isimlendirilmiştir. Ayrıca ölçeğin madde toplam korelasyonlarına ilişkin analizlerinde tüm maddelerin 0,40'ın üzerinde değerlere sahip

olduğu belirlenmiştir. Bunun yanında ölçekte yer alan değişkenler arasında çoklu bağlantılık (multicollinearity), içsellik (endogeneity) ve dışsallık (exogeneity) problemine rastlanmamıştır.

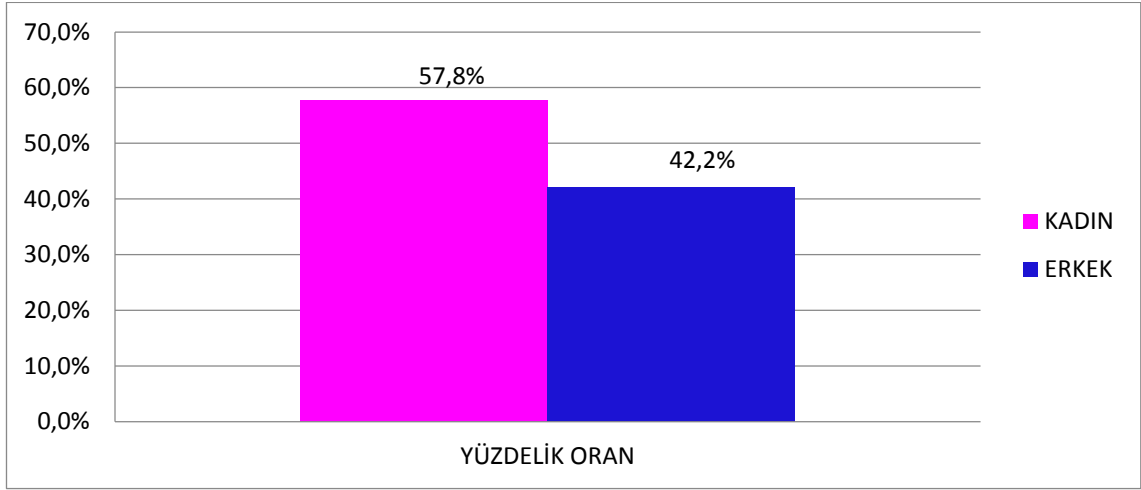
4.8. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS 22.0. programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla kullanılacak yöntemleri belirlemek için ölçek ve alt ölçeklerden elde edilen toplam puanların dağılımları incelenmiştir. Dağılımın normalliğe uygunluğu için arpıklık ve basıklık değerleri ölçütü olarak ± 2 aralığı temel alınmıştır. Bu çalışmada yapılan normal dağılım analizleri skewness (arpıklık)= -0,679; kurtosis (basıklık)= 0,819 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değerler -2 ile +2 arasında olduğu için çalışma grubunun normal dağılım gösterdiği bulunmuştur. Parametrik testlerin diğer varsayımı, varyansların homojen olmasıdır. Çalışma grubunun homojenliği Levene testi ile incelenmiş; bağımlı değerkenlere göre yapılan analizde anlamlılık (p) değerleri 0,05'ten yüksek çıkmıştır. Normallik varsayımı karşılandığı için araştırmada parametrik yöntemler kullanılmıştır. Bu amaçla tekrarlı ölçümler için, ilişkili rnekleme T-Testi, kategori sayısı 2 olan bağımsız değerkenler için, ilişkisiz rnekleme T-Testi, kategori sayısı 2'den fazla olan değerkenler için Tek Yönlü ANOVA yöntemleri, çoklu karşılaştırma testlerinde Tukey HSD testi kullanılmıştır. Araştırmada yapılan istatistiksel testlerden elde edilen sonuçların yorumlanmasında 0,05 anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır.

4.9. ÇALIşMA GURUBU

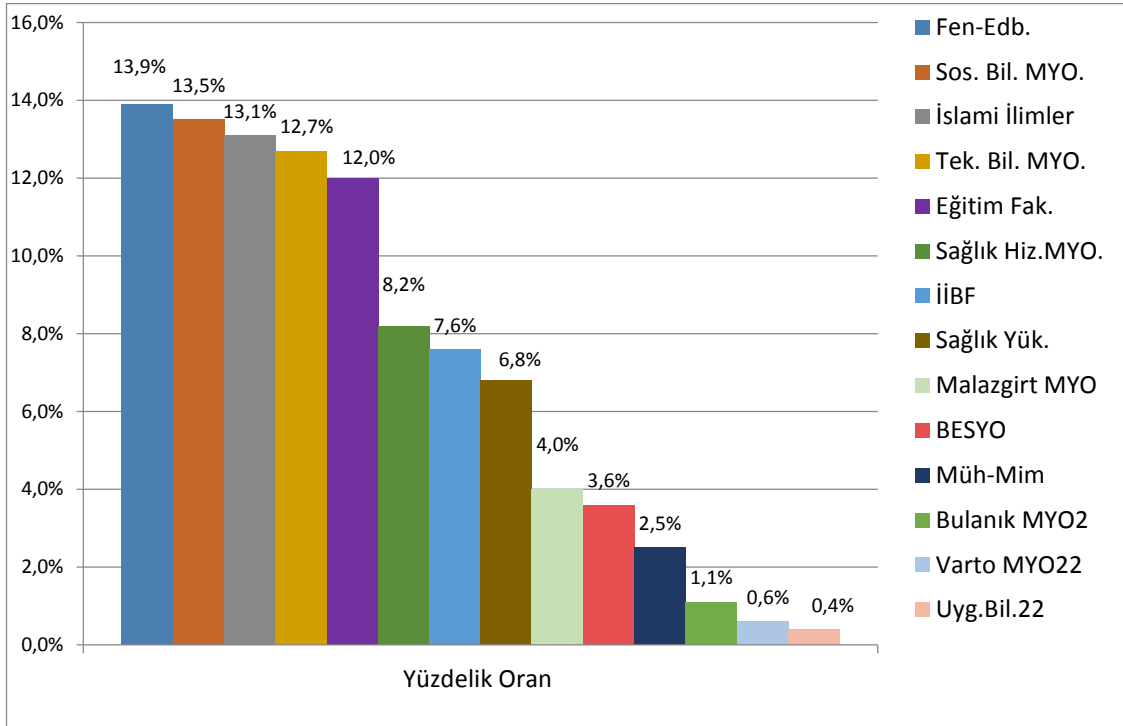
Muş Alparslan niversitesinde ankete katılan öğrencilerin cinsiyete göre dağılımı Şekil 4.10'da gösterilmiştir.

Şekil 4. 10. Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı



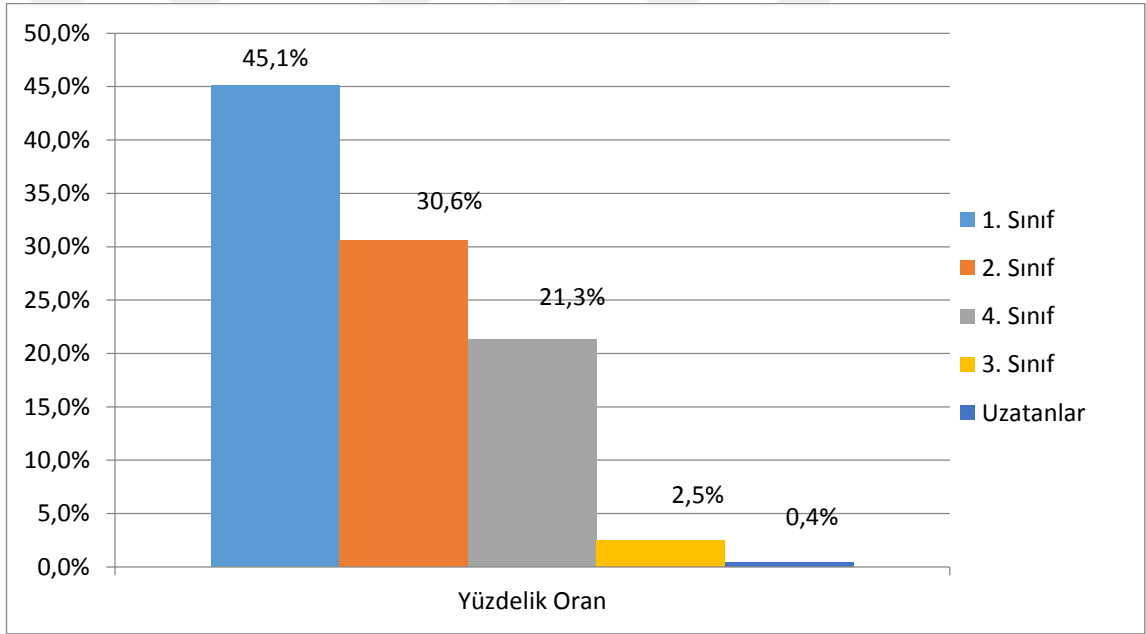
Şekil 4.10’da da görüldüğü gibi Ankete katılan 474 öğrenciden %57,8’i (274 kişi) kadınlardan oluşurken %42,2’si (200 kişi) de erkeklerden oluşmaktadır. Bu anketin Muş Alparslan Üniversitesinde okumakta olan lisans ve ön lisans öğrenci sayısının toplamında kadın ve erkek öğrenci oranları göz önünde bulundurularak 474 öğrencilik örneklem seçilmiştir. Ankete katılan öğrencilerin eğitim gördükleri akademik alanlara göre dağılımı Şekil 4.11’de gösterilmiştir.

Şekil 4. 11. Ankete Katılan Öğrencilerin Eğitim Gördükleri Akademik Alana Göre Dağılımı



Şekil 4.11’de örnekleme oluşturan 474 öğrencinin eğitim gördükleri akademik alanlara göre dağılımı şu şekildedir: Eğitim Fakültesinden 57 öğrenci, Fen-Edebiyat Fakültesinden 66 öğrenci, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinden 36 öğrenci, İslami İlimler Fakültesinden 62 öğrenci, Mühendislik-Mimarlık Fakültesinden 12 öğrenci, Uygulamalı Bilimler Fakültesinden 2 öğrenci, Sağlık Hiz. MYO’dan 39 öğrenci, BESYO’dan 17 öğrenci, Varto MYO’dan 3 öğrenci, Bulanık MYO’dan 5 öğrenci, Malazgirt MYO’dan 19 öğrenci, Sos. Bil. MYO’dan 64 öğrenci, Tek. Bil. MYO’ undan ise 60 öğrenci örneklem olarak seçilmiştir. Öğrenci seçiminde akademik birimlerdeki öğrenci oranları göz önünde bulundurularak örneklem sayısı belirlenir. Ankete katılan öğrencilerin sınıflarına göre dağılımı Şekil 4.12’de gösterilmiştir.

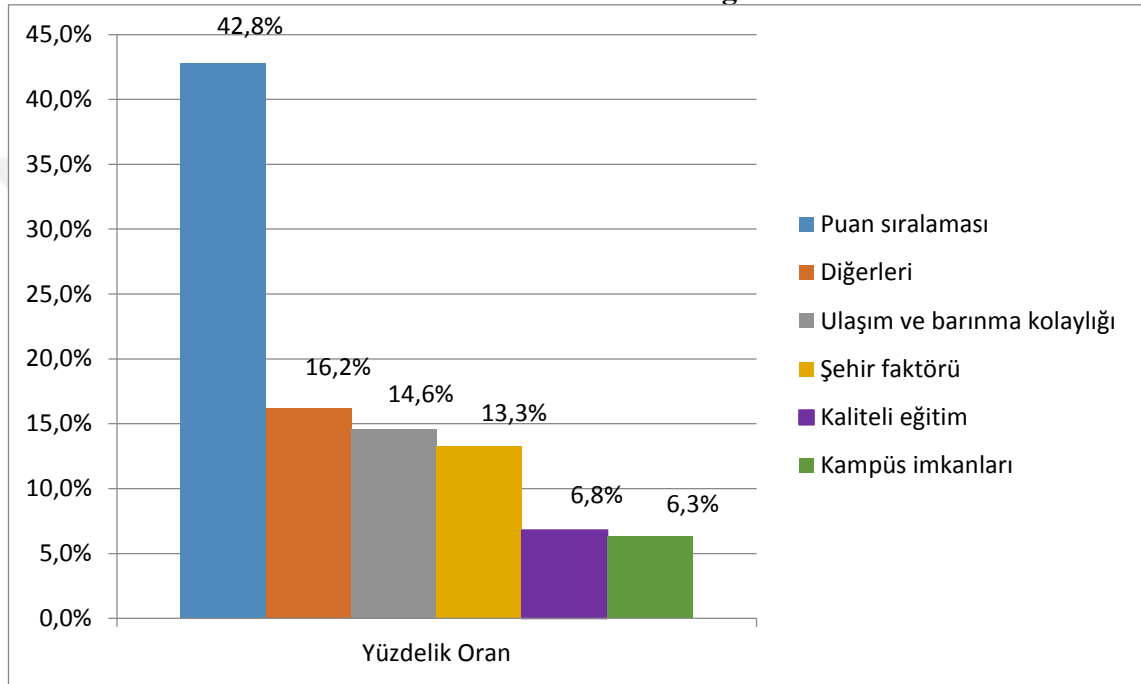
Şekil 4. 12. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıflarına Göre Dağılımı



Şekil 4.12’de görüldüğü üzere ankete katılan %45,1 (214 kişi) öğrenci birinci sınıf, %30,6 (145 kişi) öğrenci ikinci sınıf, %2,5 (12 kişi) öğrenci üçüncü sınıf, %21,3 (101 kişi) öğrenci dördüncü sınıf ve %0,4 (2 kişi) öğrenci ise okul sürecini uzatanlardan oluşmaktadır. Ankette özellikle yeni başlayan öğrenciler ve son sınıf öğrencilerine ağırlık verilmiştir. Burada amaç Muş Alparslan Üniversitesini yeni seçen öğrencilerin hayalindeki üniversiteye kavuşup kavuşmadıklarını tespit etmeye çalışmak, son sınıfların ise Muş Alparslan Üniversitesinin beklentilerine ne kadar cevap verdiğini öğrenmektir. Şekle baktığımızda birinci ve son sınıfların yüzdesinin birbirine yakın olduğu görülecektir. İkinci sınıfların yüzdesinin yarısı ön lisans öğrencilerinden

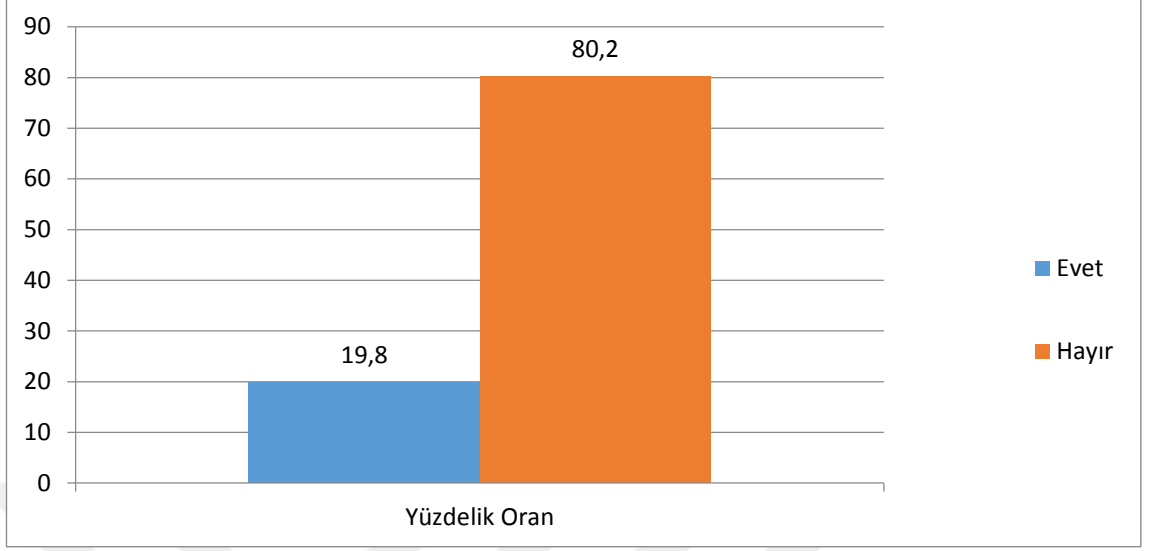
oluşmaktadır. Ankette birinci sınıflara ağılık verilmesinde amaç Muş Alparslan Üniversitesinin yeni kurulan üniversitelerden biri olması münasebeti ile temeli atılan birçok projenin son dönemlerde bitmesi ve aktif hâle gelmesi sonucunda bu imkânlardan en çok birinci sınıf öğrencilerin faydalanmış olmasıdır. Ankete Katılan Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesi'ni tercih etme sebebine göre dağılımı Şekil 4.13'te gösterilmiştir.

Şekil 4.13. Ankete Katılan Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesini Tercih Etme Nedenlerine Göre Dağılımı



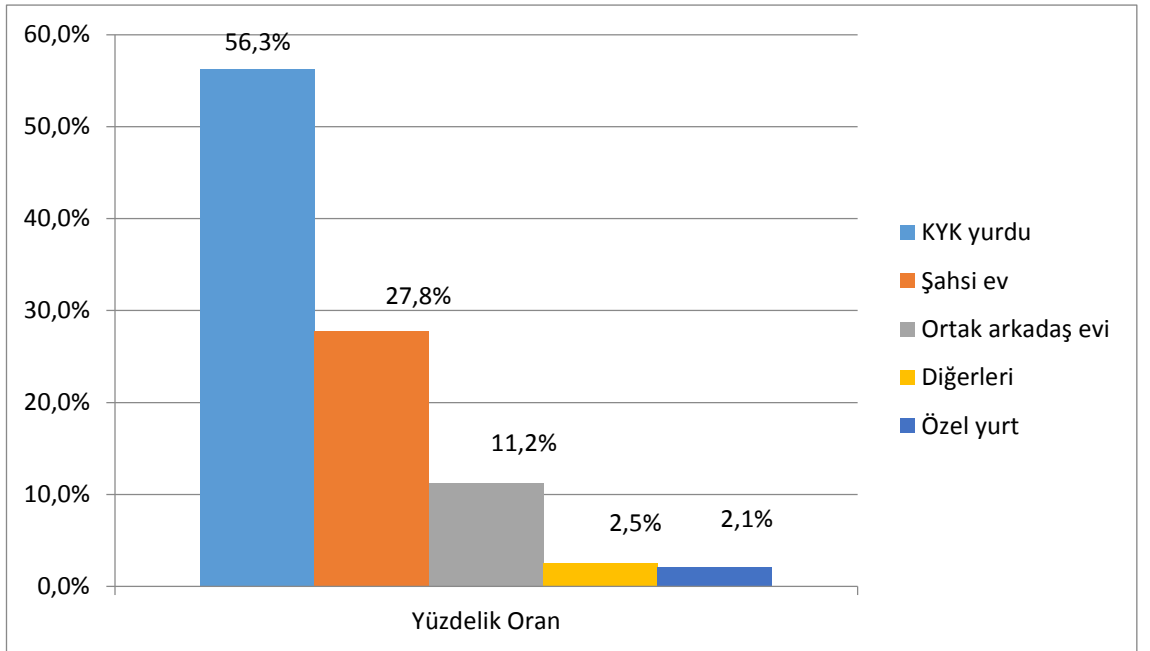
Şekil 4.13'te ankete katılan 474 öğrencinin Muş Alparslan Üniversitesini tercih etme nedenlerine baktığımızda; öğrencilerin %42,8'i (203 kişi) puan sıralaması, %14,6'sı (69 kişi) ulaşım ve barınma kolaylığı, %13,3'ü (63 kişi) şehir faktörü, %6,8'i (32 kişi) kaliteli eğitim, %6,3'ü (30 kişi) kampüsün sağladığı imkânlar, %16,2'si (77 kişi) ise daha farklı gerekçeler belirtmiştir. Şekilde görüldüğü üzere öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesini tercih etme nedenlerinin başında puanlarının düşük olması, barınma, şehir ve diğer faktörleri göstermiştir. Kaliteli eğitim ve kampüs imkânları ise ideal üniversiteye göre çok düşüktür. Bu da bize şunu göstermektedir ki başarılı öğrenci profilinden çok, düşük puan, çevre ve barınma faktörü ön plandadır. Ankete katılan öğrencilerin üniversiteye başlarken barınma sorunu ile ilgili dağılımı Şekil 4.14'te gösterilmiştir.

Şekil 4. 14. Öğrencilerin Üniversiteye Başlarken Barınma Sorunu İle İlgili Dağılımı



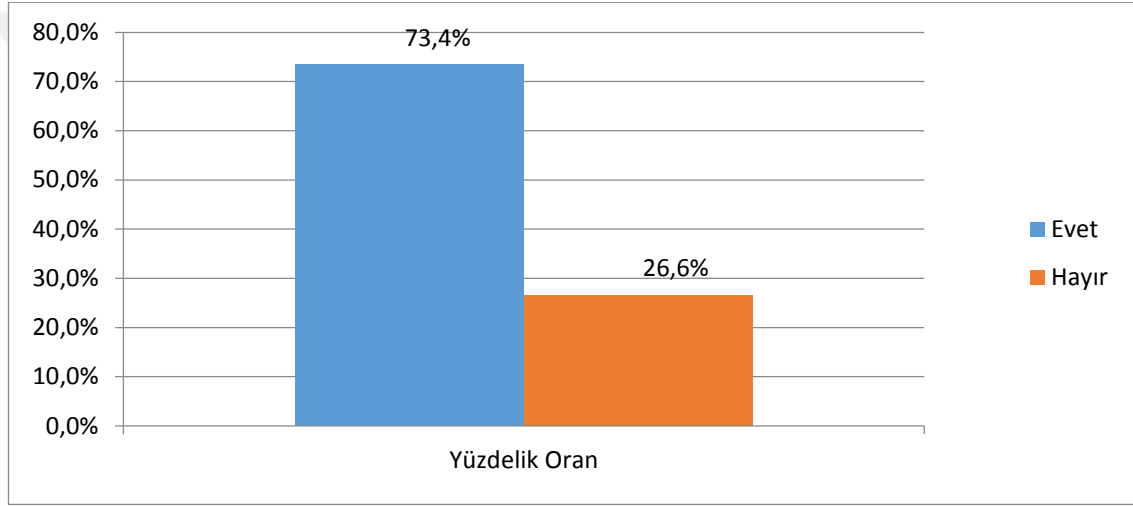
Şekil 4.14'teki verilere bakıldığında ankete katılan 474 öğrencinin %80,2'si (380 kişi) barınma sorun yaşamazken, %19,8'i (94 kişi) barınma sorunu yaşamıştır. Bu da göstermektedir ki Muş Alparslan Üniversitesini tercih eden öğrencilerin büyük çoğunluğu barınma sorunu yaşamamaktadır. Bu da ideal bir üniversite için olumlu sonuçlar arasında gösterilebilir. Ankete katılan öğrencilerin barınma ihtiyaçlarının karşılanma seçenekleri ile ilgili dağılımı Şekil 4.15'te gösterilmektedir.

Şekil 4. 15. Öğrencilerin Barınma İhtiyaçlarını Karşılama Seçenekleri İle İlgili Dağılım



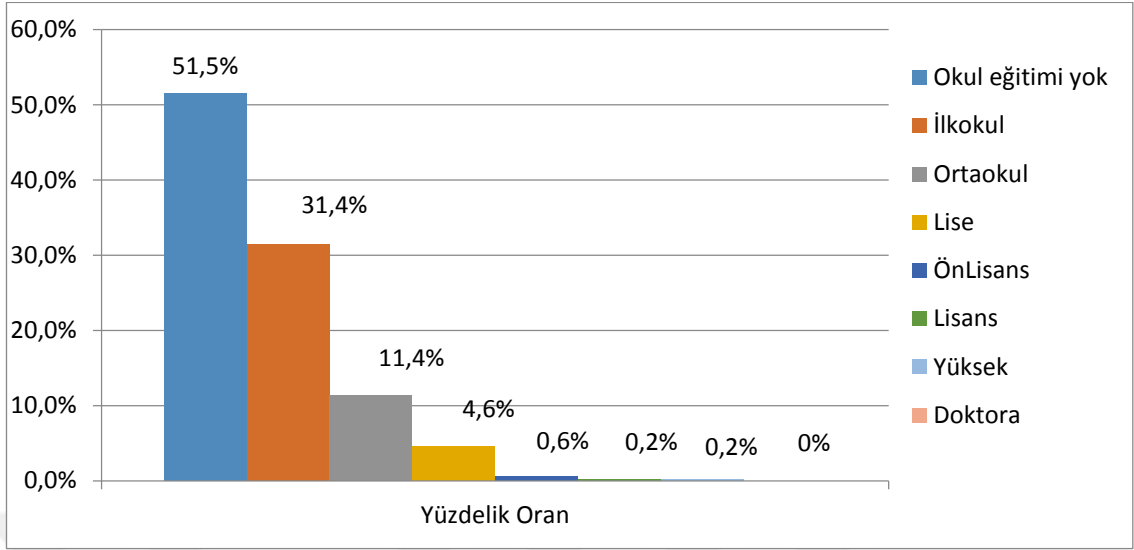
Şekil 4.15'teki verilere bakıldığında ankete katılan öğrencilerin barınma ile ilgili durumları şöyledir; %56,3'ü (267 kişi) KYK yurtlarında barınmakta, %2,1'i (10 kişi) özel yurtlarda, %27,8'i (132 kişi) şahsi evlerde, %11,2'si (53 kişi) ortak arkadaş evinde, %2,5'i (12 kişi) ise diğer imkânlardan faydalanmaktadır. Şekilde de görüldüğü gibi barınma imkânları bakımından Muş Alparslan Üniversitesi tercih edilebilir bir üniversite konumundadır. Diyebiliriz ki Muş'ta öğrenciler için barınma problemi yoktur. Ankete katılan öğrencilerin ulaşım ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgili tercih dağılımları Şekil 4.16'da gösterilmiştir.

Şekil 4. 16. Öğrencilerin Ulaşım İhtiyaçlarının Karşılanması İle İlgili Dağılımları



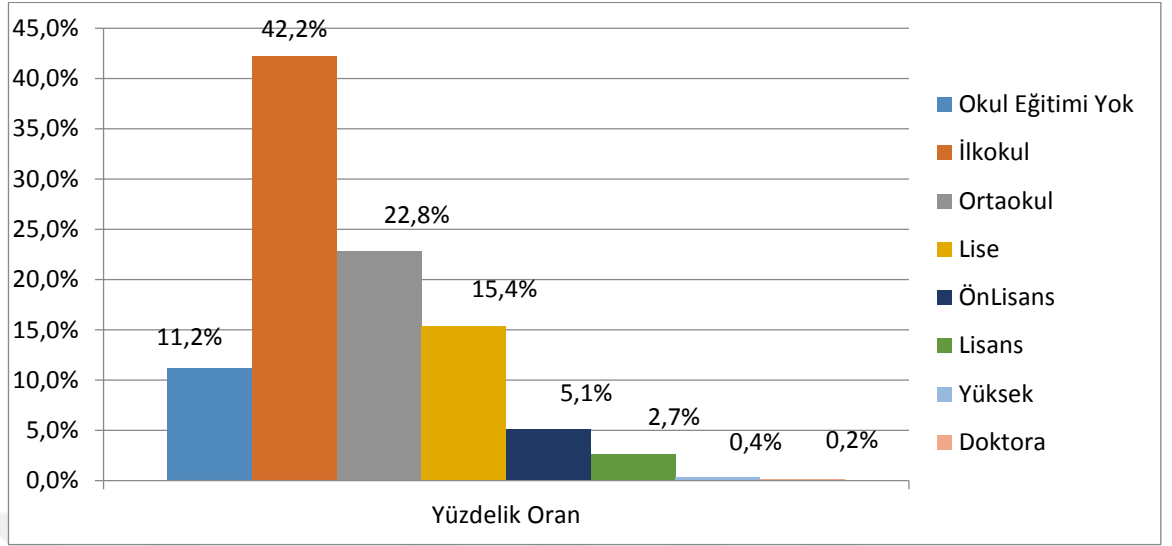
Şekil 4.16'daki verilere baktığımızda ankete katılan öğrencilerin %73,4'ü (348 kişi) ulaşım ile ilgili sorun yaşarken, %26,6'sı (126 kişi) ulaşım ile ilgili sorun yaşamadıklarını söylemektedir. Buradan yola çıkarak diyebiliriz ki Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilerinin büyük çoğunluğu ulaşım sorunu yaşamaktadır. Ankete katılan öğrencilerin ebeveynlerinden annelerin eğitim durumunun dağılımı ile ilgili durum Şekil 4.17'de gösterilmiştir.

Şekil 4. 17. Ankete Katılan Öğrencilerin Anneleri İle İlgili Eğitim Durumu



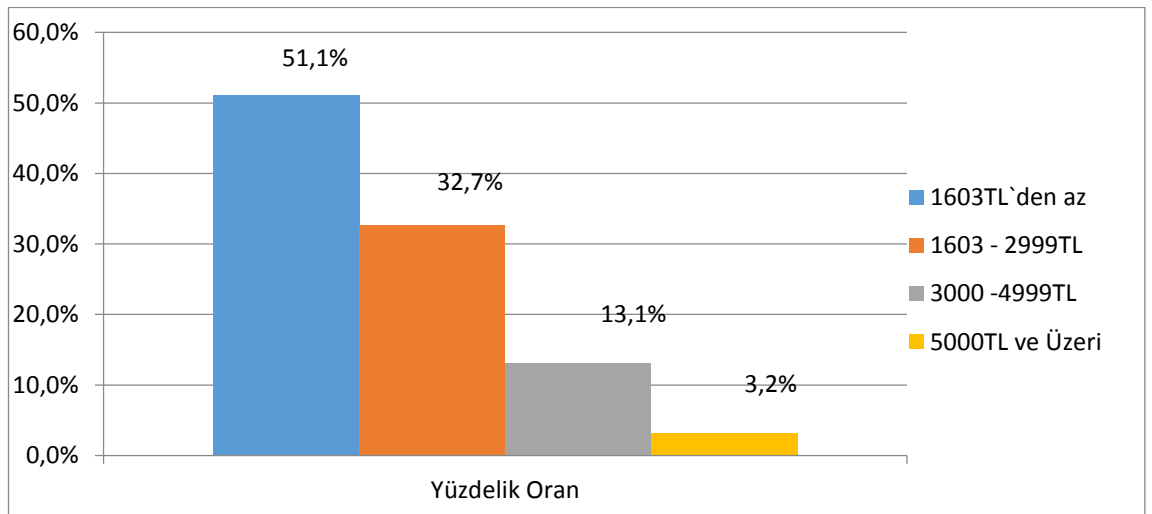
Şekil 4.17’deki verilere baktığımızda örnekleme oluşturan öğrencilerin annelerinin eğitim durumu ile ilgili bilgileri şöyledir: 244 kişinin (51,5%) okul eğitimi yoktur; 149 kişi (31,4%) ilkokul, 54 kişi (11,4%) ortaokul, 22 kişi (4,6%) lise, 3 kişi (0,6%) ön lisans, 1 kişi lisans, 1 kişi yüksek lisans mezunudur. Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilerinin büyük çoğunluğunun annelerinin ya okul eğitimi yok ya da ilkokul düzeyindedir. Buradan yola çıkarak diyebiliriz ki Muş Alparslan Üniversitesini tercih eden öğrencilerin annelerinin eğitim düzeyi ilkokul düzeyini geçmemekte ve öğrencilerin üniversite tercihlerinde annelerinin fazla bir etkisi yoktur. Ankete katılan öğrencilerin ebeveynlerinden babalarının eğitim durumu ile ilgili durum Şekil 4.18’de gösterilmiştir.

Şekil 4. 18. Ankete Katılan Öğrencilerin Babaları İle İlgili Eğitim Durumu



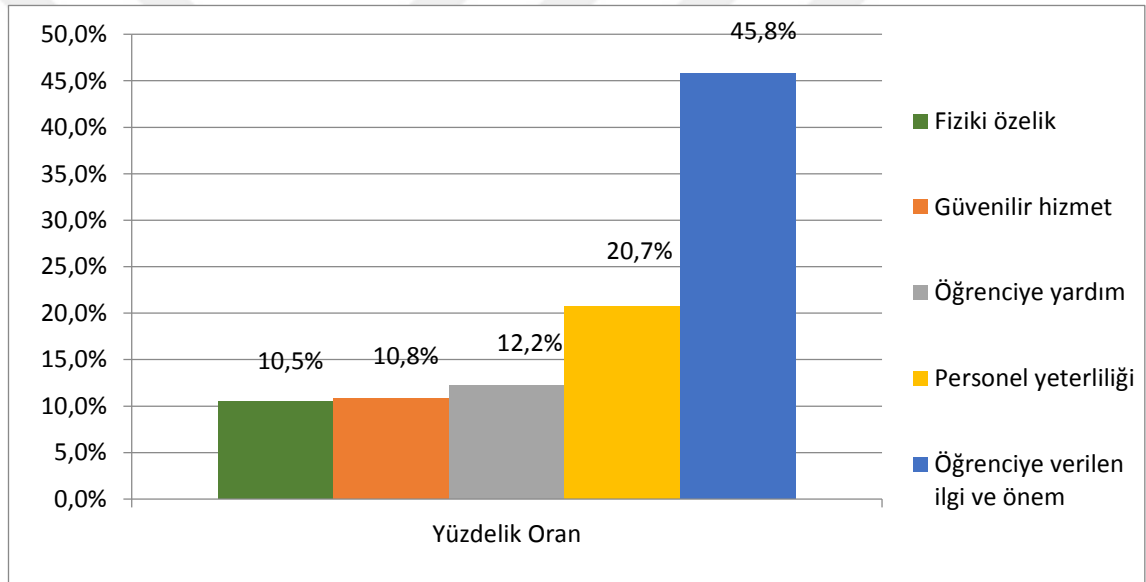
Şekil 4.18'deki verilere baktığımızda örneklemini oluşturan öğrencilerin babalarının eğitim durumu ile ilgili bilgileri şöyledir; 53 kişinin (%11,2) okul eğitimi yok, 200 kişi (%42,2) ilkokul, 108 kişi (%22,8) ortaokul, 73 kişi (%15,4) lise, 24 kişi (%5,1) ön lisans, 13 kişi lisans, 2 kişi yüksek lisans, 1 kişi doktora mezunudur. Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilerinin büyük çoğunluğunun babalarının eğitimi sırası ile ilkokul, ortaokul ve lise düzeyindedir. Buradan yola çıkarak diyebiliriz ki Muş Alparslan Üniversitesini tercih eden öğrencilerin ebeveynlerinin eğitim düzeylerinin düşük olduğu ve üniversite tercihi üzerinde babalarının da fazla bir etkisi yoktur. Ankete katılan öğrencilerin ailelerinin aylık gelirinin dağılımı Şekil 4.19'da gösterilmiştir.

Şekil 4. 19. Öğrencilerin Ailelerinin Aylık Gelir Durumu



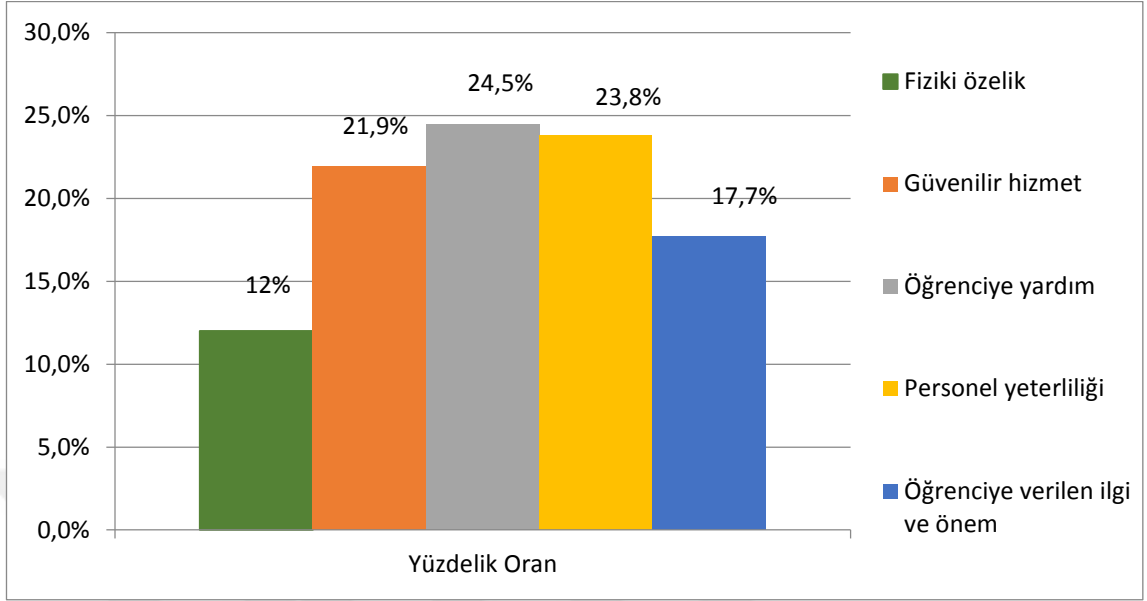
Şekil 4.19'daki verilere baktığımızda ankete katılan öğrencilerin 242'si (%51,1) asgari ücret altı, 155'i (%32,7) 1603 ile 2999 TL arası, 62'si (%13,1) 3000 TL ile 4999TL arası, 15'i (%3,2) ise 5000 TL ve üzeri gelire sahip bir ailenin bireyidir. Bu verilerden de anlaşılacağı üzere öğrencilerin ailelerinin yarısından fazlası asgari ücret altında bir gelire sahiptir. Buradan da hareketle şunu söyleyebiliriz ki, Muş Alparslan Üniversitesini tercih eden öğrencilerin büyük çoğunluğu düşük gelirli ailelerin bireyleridir ve geçim sıkıntısı olan ailelerin çocuklarından oluşmaktadır. Ankete katılan öğrenciler için üniversitelerde olması gereken en önemli özellik gösterdikleri konuların dağılımı Şekil 4.20'de gösterilmiştir.

Şekil 4. 20. Öğrenciler İçin Üniversitede Olması Gereken En Önemli Özellik Göstergesi



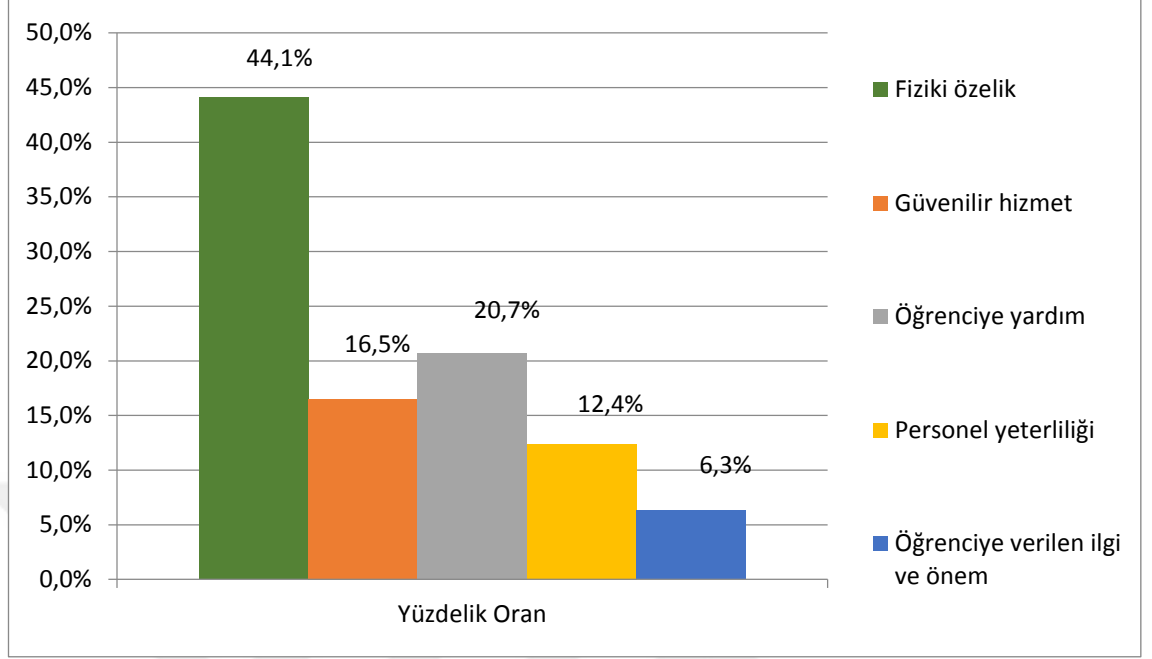
Şekil 4.20.'ye baktığımızda ankete katılan öğrenciler için en önemli olarak görülen özellik %45,8 (217 kişi) ile "Öğrenciye İlgi ve Önem" özelliği iken, sırası ile %20,7 (98 kişi) ile "Personel Yeterliliği", %12,2 (58 kişi) ile "Öğrenciye Yardım", %10,8 (51 kişi) "Güvenilir Hizmet" ve %10,5 (50 kişi) ile "Fiziksel Özellikler" en önemli görülmüştür. Ankete katılan öğrencilerin gözünde üniversiteye yönelik ikinci en önemli olarak görülen özellik sırası ile Şekil 4.21'de gösterilmiştir.

Şekil 4. 21. Öğrenciler İçin Üniversitede Olması Gereken İkinci En Önemli Özellik Göstergesi



Şekil 4.21.'ye baktığımızda ankete katılan öğrenciler için ikinci en önemli olarak görülen özellik %24,5 (116 kişi) ile “Öğrenciye Yardım”, özelliği iken, sırası ile %23,8 (113 kişi) ile “Personel Yeterliliği”, %21,9 (104 kişi) ile “Güvenilir Hizmet” %17,7 (84 kişi) “Öğrenciye İlgi ve Önem” ve %12 (57 kişi) ile “Fiziksel Özellikler” en önemli görülmüştür. Ankete katılan öğrencilerin gözünde üniversiteye yönelik en az önemli özellik ile ilgili Şekil 4.22’de gösterilmektedir.

Şekil 4. 22. Öğrenciler İçin Üniversitede Olması Gereken En Az Önemli Özellik Göstergesi



Şekil 4.22.'ye baktığımızda ankete katılan öğrenciler için en az önemli görülen özellik %44,1 (209 kişi) ile “Fiziksel Özellikler” özelliği iken, sırası ile %20,7 (98 kişi) ile “Öğrenciye Yardım”, %16,5 (78 kişi) ile “Güvenilir Hizmeti” %12,4 (59 kişi) “Personel Yeterliliği”, ve %6,3 (30 kişi) ile “Öğrenciye İlgi ve Önem” en az önemli görülmüştür.

4.10. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma kapsamında Servqual ölçeği kullanılarak hazırlanan anket formunun Muş Alparslan Üniversitesi yüksekokul ve lisans öğrencilerine uygulanması ve elde edilen verilerin SPSS 22.0 programında analiz edilmesiyle elde edilen bulgular aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 4. 9. İdeal Üniversiteye Yönelik Beklenti Ölçeği ve Alt Faktörlerine Ait Betimsel İstatistikler

Faktörler	N	Min.	Max.	İdeal Üniversite		MŞÜ	
				\bar{X}	S	\bar{X}	S
Fiziksel Özellikler	472	1,00	5,00	4,31	0,95	3,12	0,81
Güvenirlilik	472	1,00	5,00	4,34	0,90	3,19	0,88
Heveslilik	472	1,00	5,00	4,28	0,96	3,12	0,98
Güven	472	1,00	5,00	4,36	0,92	3,21	0,88
Empati	472	1,00	5,00	4,33	0,93	2,95	0,94
Ölçeğin Geneli	472	1,00	5,00	4,33	0,88	3,12	0,77

Tablo 4.9’da katılımcıların ideal üniversite beklenti düzeyi ve Muş Alparslan Üniversitesi algı düzeylerine ait betimsel istatistikler verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, üniversite öğrencilerinin beklenti genel ortalamaları $\bar{X}= 4,33$ iken, MŞÜ algı genel ortalamalarının $\bar{X}= 3,12$ olduğu görülmektedir. Ölçeğin beşli likert olarak puanlandığı dikkate alındığında katılımcıların beklenti düzeylerinin yüksek olduğu ve algı düzeylerinin orta derecede olduğu görülmektedir. Ölçeğin alt boyutları dikkate alındığında, ideal üniversite beklenti düzeylerinin 5 alt faktörde de birbirine yakın olduğu ve genel olarak $\bar{X}= 4,30$ civarında olduğu görülmektedir. MŞÜ algı boyutlarında ise ortalama puanların 2,95 ile 3,19 arasında değiştiği görülmektedir. En düşük algı ortalamasına sahip alt boyut empati iken, en yüksek algı ortalama puanına sahip alt boyut güvenirlilik alt boyutudur.

Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin üniversitelere yönelik algıları ve ideal bir üniversiteden beklentileri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek amacıyla ölçeğin bütünü için ve alt faktörler için ilişkili örneklem t-testi yapılmıştır. İlk olarak alt faktörlerin her biri için daha sonra ölçeğin bütünü için analizler yapılmıştır. Yapılan analizler Tablo 4.10’da verilmiştir.

Tablo 4. 10. Öğrencilerin Algı ve Beklenti Puanlarının Karşılaştırılmasına Ait Bağımlı Örneklem T-Testi

Grup	N	\bar{X}	Sd	t	p
İÜ-Fiziksel Özellikler (beklenti)	472	4,31	471	22,728	0,000
MŞÜ-Fiziksel Özellikler (algı)	472	3,12	471	22,125	0,000
İÜ-Güvenirlilik (beklenti)	472	4,34	471	20,658	0,000
MŞÜ-Güvenirlilik (algı)	472	3,19	471	23,878	0,000
İÜ-Heveslilik (beklenti)	472	4,28	471	22,078	0,000
MŞÜ-Heveslilik (algı)	472	3,12	471	24,978	0,000
İÜ-Güven (beklenti)	472	4,36	471	23,878	0,000
MŞÜ-Güven (algı)	472	3,21	471	24,978	0,000
İÜ-Empati (beklenti)	472	4,33	471	24,978	0,000
MŞÜ-Empati (algı)	472	2,95	471	24,978	0,000
İÜ-Genel Puan (beklenti)	472	4,33	471	24,978	0,000
MŞÜ-Genel Puan (algı)	472	3,12	471	24,978	0,000

Not: İÜ = İdeal Üniversite, MŞÜ = Muş Alparslan Üniversitesi

Tablo 4.10. incelendiğinde, hem ölçeğin geneli ($t_{471}=24,98$; $p=0,000<0,05$) hem de fiziksel özellikler ($t_{471}=22,728$; $p=0,000<0,05$), güvenirlilik ($t_{471}=22,13$; $p=0,000<0,05$), heveslilik ($t_{471}=20,66$; $p=0,000<0,05$), güven ($t_{471}=22,08$; $p=0,000<0,05$) ve empati ($t_{471}=23,88$; $p=0,000<0,05$) alt boyutlarında öğrencilerin ideal üniversite beklenti ve MŞÜ algı puanı ortalamaları arasında anlamlı farklılık elde edilmiştir. Ortalama puanlar dikkate alındığında ölçeğin geneli ve tüm alt boyutlarda öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeylerinin MŞÜ'ye yönelik algı düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Muş Alparslan Üniversitesindeki öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklentileri ile kendi üniversitelerine yönelik algılarının cinsiyete, okudukları fakülteye ve gelir düzeylerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi, hem ölçeğin bütünü hem de alt faktörler için yapılmıştır. Öğrencilerin beklenti ve algı düzeylerinin cinsiyete göre karşılaştırılması Tablo 4.11'de verilmiştir.

Tablo 4. 11. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Yönelik Algılarının Cinsiyete göre Karşılaştırılmasına İlişkin T-testi Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	İÜ'ye Yönelik Beklentisi					MŞÜ'ye Yönelik Algısı				
		N	\bar{X}	Sd	t	p	N	\bar{X}	Sd	t	p
Fiziksel Özellikler	Kız	274	4,28	453	1,02	0,309	274	3,04	416	2,40	0,017*
	Erkek	198	4,36				198	3,22			
Güvenirlik	Kız	274	4,33	460	0,45	0,652	274	3,05	426	4,02	0,000*
	Erkek	198	4,37				198	3,38			
Heveslilik	Kız	274	4,27	451	0,24	0,814	274	3,01	416	2,75	0,006*
	Erkek	198	4,29				198	3,26			
Güven	Kız	274	4,36	459	0,08	0,937	274	3,11	417	2,87	0,004*
	Erkek	198	4,37				198	3,34			
Empati	Kız	274	4,33	459	0,06	0,955	274	2,87	402	2,51	0,012*
	Erkek	198	4,33				198	3,08			
Genel	Kız	274	4,31	459	0,37	0,713	274	3,01	410	3,37	0,001*
	Erkek	198	4,34				198	3,26			

Not: * $p < 0,05$, İÜ = İdeal Üniversite, MŞÜ = Muş Alparslan Üniversitesi

Tablo 4.11 incelendiğinde, ölçeğin geneli için erkek öğrencilerin hem beklenti ($\bar{X}_{kız} = 4,31$; $\bar{X}_{erkek} = 4,34$) hem de algı düzeylerinin ($\bar{X}_{kız} = 3,01$; $\bar{X}_{erkek} = 3,26$) kadınlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak ideal üniversite genel beklenti düzeylerinde bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değilken ($t_{459} = 0,37$; $p = 0,713 > 0,05$) MŞÜ algı düzeylerinde elde edilen farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır ($t_{410} = 3,37$; $p = 0,001 < 0,05$).

Araştırma kapsamındaki ölçeklerin alt boyutlarından alınan puanlar dikkate alındığında, her ne kadar erkeklerin fiziksel özelliklerden beklenti düzeyleri kadınlara göre daha yüksek ($\bar{X}_{kız} = 4,28$; $\bar{X}_{erkek} = 4,36$) ise de elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t_{453} = 1,02$; $p = 0,309 > 0,05$). Öğrencilerin MŞÜ fiziksel özellikler algı düzeyleri ise cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($t_{416} = 2,40$; $p = 0,017 < 0,05$). Buna göre erkek öğrencilerin MŞÜ fiziksel özellikler algı düzeyleri kadın öğrencilerden anlamlı şekilde daha yüksektir ($\bar{X}_{kız} = 3,04$; $\bar{X}_{erkek} = 3,22$).

Ölçeğin güvenirlik alt boyutunda, ideal üniversiteye güvenirlik beklenti düzeyi erkeklerde daha yüksek olsa da ($\bar{X}_{kız} = 4,33$; $\bar{X}_{erkek} = 4,37$) elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t_{460} = 0,45$; $p = 0,652 > 0,05$). Ancak, öğrencilerin MŞÜ güvenirlik algı düzeyleri cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($t_{426} = 4,02$; $p = 0,000 < 0,05$). Buna göre erkek öğrencilerin MŞÜ güvenirlik algı düzeyleri kadın öğrencilerden anlamlı şekilde daha yüksektir ($\bar{X}_{kız} = 3,05$; $\bar{X}_{erkek} = 3,38$).

Ölçeğin heveslilik alt boyutunda, ideal üniversiteye heveslilik beklenti düzeyi her ne kadar erkek öğrencilerde daha yüksek olsa da ($\bar{X}_{kız} = 4,27$; $\bar{X}_{erkek} = 4,29$) elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t_{451}=0,24$; $p=0,814>0,05$). MŞÜ heveslilik algı düzeyleri ise cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($t_{416}=2,75$; $p=0,006 < 0,05$). Elde edilen bulgulara göre, öğrencilerin MŞÜ heveslilik algı düzeyleri kadın öğrencilerden anlamlı şekilde daha yüksektir ($\bar{X}_{kız} = 3,01$; $\bar{X}_{erkek} = 3,26$).

Ölçeğin güven alt boyutunda, ideal üniversiteye güven beklenti düzeyi cinsiyete göre ($\bar{X}_{kız} = 4,36$; $\bar{X}_{erkek} = 4,37$) istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır ($t_{459}=0,08$; $p=0,937>0,05$). MŞÜ güven algı düzeyleri ise erkek öğrencilerde kadın öğrencilere göre daha yüksek olarak elde edilmiştir ($\bar{X}_{kız} = 3,11$; $\bar{X}_{erkek} = 3,34$). Elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır ($t_{417}=2,87$; $p=0,004 < 0,05$).

Araştırma kapsamındaki öğrencilerin ölçeğin empati alt boyutundan aldıkları dikkate alındığında, katılımcıların ideal üniversiteye empati beklenti düzeyleri cinsiyete göre ($\bar{X}_{kız} = 4,33$; $\bar{X}_{erkek} = 4,33$) anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır ($t_{459}=0,06$; $p=0,955>0,05$). Katılımcıların MŞÜ empati algı düzeyleri ise cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($t_{402}=2,51$; $p=0,012<0,05$). Buna göre erkek öğrencilerin MŞÜ empati algı düzeyleri kadın öğrencilerden anlamlı şekilde daha yüksektir ($\bar{X}_{kız} = 3,01$; $\bar{X}_{erkek} = 3,26$).

Cinsiyete göre yapılan analizler genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin ideal üniversite beklenti düzeylerinin cinsiyete göre değişmediği ancak öğrencilerin MŞÜ algı düzeylerinin erkek öğrencilerde daha yüksek olduğu görülmektedir. Öğrencilerin beklenti ve algı düzeylerinin okudukları fakülteye göre karşılaştırılması Tablo 4.12'de verilmiştir.

Tablo 4. 12. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Zonuçları

İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Fiziksel Özellikler							MŞÜ'ye Yönelik Algısı-Fiziksel Özellikler				
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
E	57	4,35					2,87				
F	66	4,12					3,14				
İ	36	4,48					2,90				
İİ	62	4,33	6-465	1,02	0,302	Fark Yok	3,01	6-465	2,92	0,008*	MY>E
M	12	4,75					3,13				
MY	212	4,33					3,26				
İY	27	4,17					2,96				
Toplam	472	4,31					3,12				

Not: *p<0,05, E=Eğitim, F=Fen-Edebiyat, İ=İktisat, İİ= İslami İlimler, M=Mühendislik, MY=Merkez Yüksekokul, İY= İlçe Yüksekokul

Tablo 4.12 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversitenin fiziksel özelliklerine yönelik beklenti düzeyleri mühendislik (\bar{X} =4,75), iktisat (\bar{X} =4,48), eğitim (\bar{X} =4,35), islami ilimler, merkez yüksekokul (\bar{X} =4,33), ilçe yüksekokul (\bar{X} =4,17) ve fen-edebiyat (\bar{X} =4,12) olarak sıralanmaktadır. Elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($F_{(6-465)}=1,02$; $p=0,302 > 0,05$). Öğrencilerin MŞÜ fiziksel özelliklerine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise, merkez yüksekokul (\bar{X} =3,26), fen-edebiyat (\bar{X} =3,14), mühendislik (\bar{X} =3,13), ilçe yüksekokul (\bar{X} =2,96), iktisat (\bar{X} =2,90) ve eğitim (\bar{X} =2,87) şeklinde sıralandığı görülmektedir. Elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır ($F_{(6-465)}=2,95$; $p=0,008 < 0,05$). Elde edilen bu farklılığın kaynağını belirlemek için gruplar arası çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD testi kullanılmıştır. Yapılan analizler neticesinde merkez yüksekokulda okuyan öğrencilerin MŞÜ fiziksel özelliklerine yönelik algı düzeylerinin eğitim fakültesinde okuyan öğrencilere göre anlamlı bir şekilde yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0,05$).

Öğrencilerin ideal üniversite güvenilirlik algı düzeyleri ve MŞÜ güvenilirlik beklenti düzeylerinin öğrenim gördükleri fakülteye göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular Tablo 4.13'te verilmiştir.

Tablo 4. 13. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Güvenirliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Güvenirliğine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA sonuçları

İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Güvenirlik							MŞÜ'ye Yönelik Algısı-Güvenirlik				
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
E	57	4,34					3,04				
F	66	4,21					2,99				MY>
İ	36	4,66					2,63				F
İİ	62	4,34	6-465	1,29	0,2	Fark Yok	3,18	6-465	5,10	0,000*	MY>
M	12	4,60					3,23				İ
MY	212	4,34					3,37				İY>İ
İY	27	4,19					3,31				İİ>İ
Toplam	472	4,34					3,19				

Not: *p<0,05, E=Eğitim, F=Fen-Edebiyat, İ=İktisat, İİ= İslami İlimler, M=Mühendislik, MY=Merkez Yüksekokul, İY= İlçe Yüksekokul

Tablo 4.13 incelendiğinde, Öğrencilerin ideal üniversitenin güvenirliğine yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(6-465)}=1,29$; $p=0,259 > 0,05$). Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesinin güvenirliğine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F_{(6-465)}=5,10$; $p=0,000 < 0,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın hangi fakülteden veya fakültelerden kaynaklandığını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinde Tukey HSD testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, merkez yüksekokuldaki öğrencilerin algı düzeylerinin iktisat ve fen-edebiyat fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde, ilçe yüksekokul ve İslami ilimlerdeki öğrencilerin algı düzeyleri iktisattaki öğrencilerin algı düzeyinden daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$).

Öğrencilerin ideal üniversite ve Muş Alparslan Üniversitesinin güvenirliğine yönelik beklenti ve algı düzeyleri, okudukları fakülteye göre incelendikten sonra diğer bir faktör olan hevesliliğe ilişkin karşılaştırmalar incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.14'te verilmiştir.

Tablo 4. 14. Öğrencilerin İdeal Üniversitedeki Hevesliliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesi Hevesliliğine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Heveslilik							MŞÜ'ye Yönelik Algısı-Heveslilik				
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
E	57	4,33					3,11				
F	66	4,13					2,82				İY>F
İ	36	4,59					2,69				İY>İ
İİ	62	4,19	6-465	1,18	0,318	Fark Yok	3,07	6-465	5,23	0,000*	İY>İİ
M	12	4,53					2,72				İY>M
MY	212	4,26					3,24				MY>İ
İY	27	4,33					3,75				MY>F
Toplam	472	4,28					3,12				

Not: *p<0,05, E=Eğitim, F=Fen-Edebiyat, İ=İktisat, İİ= İslami İlimler, M=Mühendislik, MY=Merkez Yüksekokul, İY= İlçe Yüksekokul

Tablo 4.14 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversitedeki hevesliliğine yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(6-465)}=1,18$; $p=0,318 > 0,05$). Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine hevesliliğine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F_{(6-465)}=5,23$; $p=0,000 < 0,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın hangi fakülteden veya fakültelerden kaynaklandığı belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinde Tukey HSD testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, ilçe yüksekokulundaki öğrencilerin algı düzeylerinin iktisat, fen-edebiyat, İslami ilimler ve mühendislik fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde, merkez yüksekokuldaki öğrencileri algı düzeylerinin iktisat ve fen-edebiyat fakültesindeki öğrencilerin algı düzeyinden daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0,05$).

Öğrencilerin ideal üniversite güven beklenti düzeyi ve MŞÜ güven algı düzeylerinin öğrenim gördükleri fakülteye göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular Tablo 4.15'te verilmiştir.

Tablo 4. 15. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Güvenmelerine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Güvenmelerine Yönelik Algularının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA sonuçları

İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Güven							MŞÜ'ye Yönelik Algısı-Güven				
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
E	57	4,37					3,19				
F	66	4,25					2,97				
İ	36	4,71					2,86				
İİ	62	4,25	6-465	1,49	0,180	Fark Yok	3,17	6-465	2,84	0,010*	MY>İ
M	12	4,71					3,11				MY>F
MY	212	4,35					3,33				
İY	27	4,41					3,42				
Toplam	472	4,36					3,21				

Not: *p<0,05, E=Eğitim, F=Fen-Edebiyat, İ=İktisat, İİ= İslami İlimler, M=Mühendislik, MY=Merkez Yüksekokul, İY= İlçe Yüksekokul

Tablo 4.15 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversiteye güvenmesine ilişkin beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(6-465)}=1,49$; $p=0,180 > 0,05$). Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine güvenmesine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F_{(6-465)}=2,84$; $p=0,010 < 0,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın hangi fakülteden veya fakültelerden kaynaklandığını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinde Tukey HSD testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, merkez yüksekokuldaki öğrencilerin algı düzeylerinin iktisat ve fen-edebiyat fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0,05$).

Tablo 4. 16. Öğrencilerin İdeal Üniversitedeki Empatiye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesi'ne Empatiye Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Fakülte	İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Empati						MŞÜ'ye Yönelik Algısı-Empati				
	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
E	57	4,37					2,69				
F	66	4,20					2,55				İİ>F
İ	36	4,72					2,54				MY>İ
İİ	62	4,31	6-465	1,53	0,165	Fark Yok	3,05	6-465	6,68	0,000*	MY>F
M	12	4,58					2,75				MY>E
MY	212	4,29					3,16				İY>F
İY	27	4,32					3,24				İY>İ
Toplam	472	4,33					2,95				

Not: *p<0,05, E=Eğitim, F=Fen-Edebiyat, İ=İktisat, İİ= İslami İlimler, M=Mühendislik, MY=Merkez Yüksekokul, İY= İlçe Yüksekokul

Tablo 4.16 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversitedeki empatiye ilişkin beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(6-465)}=1,53$; $p=0,165 > 0,05$). Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesi'nde empatiye yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F_{(6-465)}=6,68$; $p=0,000 < 0,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın hangi fakülteden veya fakültelerden kaynaklandığını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinde Tukey HSD testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, merkez yüksekokuldaki öğrencilerin algı düzeylerinin iktisat, fen-edebiyat ve iktisat fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde ilçe yüksekokulundaki öğrencilerin algı düzeyleri fen-edebiyat ve iktisat fakültesindeki öğrencilerden ve İslami İlimlerdeki öğrencilerin ise fen-edebiyat fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0,05$).

Öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklentilerinin ve kendi üniversitelerine yönelik algılarının bütün faktörlere göre incelenmesinden sonra ölçeğin bütünü için okudukları fakülteye göre karşılaştırılması yapılmıştır. Yapılan karşılaştırma Tablo 4.17'de verilmiştir.

Tablo 4. 17. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Yönelik Algılarının Okudukları Fakülteye Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA sonuçları

İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Genel							MŞÜ'ye Yönelik Algısı-Genel				
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
E	57	4,35					2,98				
F	66	4,18					2,89				
İ	36	4,63					2,72				MY>F
İİ	62	4,28					3,09				MY>İ
M	12	4,63	6-465	1,32	0,247	Fark Yok	2,99	6-465	4,84	0,000*	İY>İ
MY	212	4,31					3,27				
İY	27	4,29					3,33				
Toplam	472	4,33					3,12				

Not: * $p<0,05$, E=Eğitim, F=Fen-Edebiyat, İ=İktisat, İİ= İslami İlimler, M=Mühendislik, MY=Merkez Yüksekokul, İY= İlçe Yüksekokul

Tablo 4.17 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(6-465)}=1,32$; $p=0,247 > 0,05$). Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F_{(6-465)}=4,84$; $p=0,000 < 0,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın hangi fakülteden veya fakültelerden kaynaklandığını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinde Tukey HSD testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, merkez yüksekokulundaki öğrencilerin algı düzeylerinin İktisat ve Fen-Edebiyat Fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde ilçe yüksekokulundaki öğrencilerin algı düzeyleri iktisat fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0,05$).

Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülteye göre elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, ölçeğin geneli ve tüm alt boyutlarında öğrencilerin ideal üniversiteye göre beklenti düzeyleri öğrenim gördükleri fakülteye göre değişmemektedir. Ancak Muş Alparslan Üniversitesi'ne yönelik algı düzeylerinde fakülteye göre farklılıklar elde edilmiştir. Özellikle merkez meslek yüksekokulu ve ilçe yüksekokulu öğrencilerinin algı düzeylerinin diğer fakültelerde öğrenim gören öğrencilerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Muş Alparslan Üniversitesindeki öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklentileri ile kendi üniversitelerine yönelik algılarının gelir düzeylerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü ANOVA, hem ölçeğin bütünü hem de alt faktörler için yapılmıştır. Öğrencilerin bir üniversitenin fiziksel özelliklerine ilişkin beklenti ve algı düzeylerinin gelir düzeyine göre karşılaştırılması Tablo 4.18’de verilmiştir.

Tablo 4. 18. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesi’nin Fiziksel Özelliklerine Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

İÜ’ye Yönelik Beklentisi-Fiziksel Özellikler						MŞÜ’ye Yönelik Algısı- Fiziksel Özellikler					
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
Düşük	242	4,21					3,03				
Orta	155	4,39	2-469	3,12	0,045*	Y>D	3,20	2-469	2,58	0,077	Fark
Yüksek	75	4,48					3,21				Yok
Toplam	472	4,31					3,12				

Not: *p<0,05, Düşük(D)=1600 TL ve altı, Orta(O)=1601-3000 TL arası, Yüksek(Y)=3001 TL ve üstü

Tablo 4.18 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversitenin fiziksel özelliklerine yönelik beklenti düzeyleri gelir düzeyine göre düşük (\bar{X} =4,21), orta (\bar{X} =4,39) ve yüksek (\bar{X} =4,48) olarak sıralanmaktadır. Elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır ($F_{(2-469)}=3,12$; $p=0,045 <0,05$). Elde edilen bu farklılığın kaynağını belirlemek için gruplar arası çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD testi kullanılmıştır. Yapılan analizler neticesinde gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin ideal üniversitenin fiziksel özelliklerine yönelik beklenti düzeylerinin gelir düzeyi düşük öğrencilere göre daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur ($p<0,05$). Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesinin fiziksel özelliklerine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise, düşük (\bar{X} =3,03), orta (\bar{X} =3,20) ve yüksek (\bar{X} =3,21) şeklinde sıralandığı görülmektedir. Elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($F_{(2-469)}=2,58$; $p=0,077 > 0,05$). Diğer bir ifade ile farklı gelir düzeylerine sahip öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesinin fiziksel özelliklerine yönelik algı düzeyleri benzerdir.

Öğrencilerin ideal üniversite güvenilirliğine yönelik beklenti ve Muş Alparslan Üniversitesinin güvenilirliğe ilişkin algı düzeylerinin gelir düzeylerine göre karşılaştırılmasına ait bulgular Tablo 4.19’da verilmiştir.

Tablo 4. 19. Öğrencilerin İdeal Üniversitenin Güvenirliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Güvenirliğine Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Güvenirlik						MŞÜ'ye Yönelik Algısı- Güvenirlik					
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
Düşük	242	4,27					3,17				
Orta	155	4,36	2-469	2,55	0,079	Fark	3,21	2-469	0,13	0,876	Fark
Yüksek	75	4,54				Yok	3,20				Yok
Toplam	472	4,34					3,19				

Not: *p<0,05, Düşük (D)=1600 TL ve altı, Orta (O)=1601-3000 TL arası, Yüksek (Y)=3001 TL ve üstü

Tablo 4.19 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversitenin güvenirliğine yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(2-469)}=2,55$; $p=0,079 > 0,05$). Öğrencilerin kendi üniversitelerinin güvenirliğine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın benzer şekilde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($F_{(2-469)}=0,13$; $p=0,876 > 0,05$). Elde edilen bulgular farklı gelir düzeyi seviyesinde olan öğrencilerin ideal üniversite güvenirliğine ilişkin beklenti ve Muş Alparslan Üniversitesinin güvenirliğine ilişkin algı düzeylerinin benzer olduğunu göstermektedir.

Öğrencilerin ideal üniversite ve Muş Alparslan Üniversitesinin güvenirliğine yönelik beklenti ve algılarının gelir düzeylerine göre incelenmesinden sonra diğer bir faktör olan hevesliliğe ilişkin karşılaştırmalar incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.20'de verilmiştir.

Tablo 4. 20. Öğrencilerin İdeal Üniversite Hevesliliğine Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Hevesliliğine Yönelik Algılarının Gelir düzeyine göre karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü ANOVA Sonuçları

İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Heveslilik						MŞÜ'ye Yönelik Algısı- Heveslilik					
Fakülte	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
Düşük	242	4,24					3,10				
Orta	155	4,28	2-469	0,92	0,399	Fark	3,12	2-469	0,25	0,780	Fark
Yüksek	75	4,41				Yok	3,19				Yok
Toplam	472	4,28					3,12				

Not: *p<0,05, Düşük (D)=1600 TL ve altı, Orta (O)=1601-3000 TL arası, Yüksek (Y)=3001 TL ve üstü

Tablo 4.20 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversitedeki hevesliliğine yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(2-469)}=0,92$; $p=0,399 > 0,05$). Öğrencilerin kendi üniversitelerinin

güvenirliliğine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde de aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($F_{(2-469)}=0,25$; $p=0,780 > 0,05$).

Öğrencilerin ideal üniversite ve Muş Alparlan Üniversitesinin hevesliliğine yönelik beklenti ve algılarının gelir düzeylerine göre incelenmesinden sonra diğer bir faktör olan üniversiteye güvenmeye ilişkin karşılaştırmalar incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.21’de verilmiştir.

Tablo 4. 21. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Güvenmeye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparlan Üniversitesine Güvenmeye Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Fakülte	İÜ’ye Yönelik Beklentisi-Güven					Fark (HSD)	MŞÜ’ye Yönelik Algısı- Güven				
	N	\bar{X}	Sd	F	p		\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
Düşük	242	4,31					3,15				
Orta	155	4,38	2-469	1,53	0,219	Fark Yok	3,26	2-469	1,10	0,333	Fark Yok
Yüksek	75	4,52					3,29				
Toplam	472	4,36					3,21				

Not: * $p < 0,05$, Düşük (D)=1600 TL ve altı, Orta (O)=1601-3000 TL arası, Yüksek (Y)=3001 TL ve üstü

Tablo 4.21 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversiteye güvenmesine ilişkin beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(2-469)}=1,53$; $p=0,219 > 0,05$). Öğrencilerin kendi üniversitelerine güvenmesine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde, benzer şekilde aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($F_{(2-469)}=1,10$; $p=0,333 > 0,05$).

Öğrencilerin ideal üniversiteye ve Muş Alparlan Üniversitesine güvenmesine yönelik beklenti ve algılarının gelir düzeylerine göre incelenmesinden sonra diğer bir faktör olan üniversitede empatiye ilişkin karşılaştırmalar incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.22’de verilmiştir.

Tablo 4. 22. Öğrencilerin İdeal Üniversitede Empatiye Yönelik beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesinin Empatiye Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Fakülte	İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Empati						MŞÜ'ye Yönelik Algısı- Empati				
	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
Düşük	242	4,24					2,92				
Orta	155	4,37	2-469	3,01	0,050*	Y>D	2,99	2-469	0,29	0,751	Fark Yok
Yüksek	75	4,54					2,95				
Toplam	472	4,33					2,95				

Not: *p<0,05, Düşük (D)=1600 TL ve altı, Orta (O)=1601-3000 TL arası, Yüksek (Y)=3001 TL ve üstü

Tablo 4.22 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversitedeki empatiye ilişkin beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F_{(2-469)}=3,01$; $p=0,050 < 0,05$). Ortaya çıkan bu farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinde Tukey HSD testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin ideal üniversitedeki empati düzeylerinin gelir düzeyi düşük öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$). Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesi'ndeki empatiye yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($F_{(2-469)}=0,29$; $p=0,751 > 0,05$).

Öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklentilerinin ve kendi üniversitelerine yönelik algılarının bütün faktörlere göre incelenmesinden sonra ölçeğin geneli için gelir düzeylerine göre karşılaştırılması yapılmıştır. Yapılan karşılaştırma Tablo 4.23'te verilmiştir.

Tablo 4. 23. Öğrencilerin İdeal Üniversiteye Yönelik Beklentilerinin ve Muş Alparslan Üniversitesine Yönelik Algılarının Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Fakülte	İÜ'ye Yönelik Beklentisi-Genel						MŞÜ'ye Yönelik Algısı- Genel				
	N	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)	\bar{X}	Sd	F	p	Fark (HSD)
Düşük	242	4,25					3,07				
Orta	155	4,36	2-469	2,28	0,103	Fark Yok	3,16	2-469	0,75	0,475	Fark Yok
Yüksek	75	4,50					3,17				
Toplam	472	4,33					3,12				

Not: *p<0,05, Düşük (D)=1600 TL ve altı, Orta (O)= 1601-3000 TL arası, Yüksek (Y)=3001 TL ve üstü

Tablo 4.23 incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(2-469)}=2,28$; $p=0,103 > 0,05$).

$t_{(469)}=2,28$; $p=0,103 > 0,05$). Benzer şekilde öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde de, öğrencilerin üniversiteye yönelik algı düzeyleri gelir düzeyine göre herhangi bir farklılık göstermemektedir ($F_{(2-469)}=0,75$; $p=0,475 > 0,05$). Elde edilen bu bulgulardan hareketle, farklı gelir seviyelerinde olan öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeylerinin benzer olduğu ve aynı şekilde Muş Alparslan Üniversitesine yönelik genel algı düzeylerinin de gelir düzeylerine göre benzer olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında ayrıca katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri Muş Alparslan Üniversitesi ile ilgili algılarını 5 başlık altında puanlamaları istenmiştir. Öğrenciler toplamı 100 puan olacak şekilde puanladıkları sorulara ait bulgular aşağıda Tablo 4.24’te verilmiştir.

Tablo 4. 24. Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeylerini puanlanmalarına yönelik bulgular

NoMŞÜ’ye yönelik puanlanan özellikler	N	\bar{X}	S
1. Muş Alparslan Üniversitesinin fiziki özelliklerinin, cihazlarının, personelinin ve iletişim araçlarının görünümü.	472	22,0515,36	
2. Muş Alparslan Üniversitesinin sunduğu hizmetleri güvenilir bir biçimde ve kesin olarak yerine getirme becerisi.	472	22,6236,87	
3. Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliği.	472	20,7316,50	
4. Muş Alparslan Üniversitesi personelinin bilgi, nezaket, güvenilirlik ve inandırıcılık konularındaki yeterliliği.	472	22,1115,52	
5. Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere gösterdiği ilgi ve önem.	472	21,7115,67	

Tablo 4.24’te görüldüğü üzere, öğrencilerin en yüksek algı ortalamasına sahip boyut, Muş Alparslan Üniversitesinin sunduğu hizmetleri güvenilir bir biçimde ve kesin olarak yerine getirme becerisidir. Ancak en düşük puan ortalamasına sahip boyut ise Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliğidir. Elde edilen bu bulgulara ek olarak öğrencilerin en önemli gördükleri hizmetleri sıralamaları istenmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 4.25’te sunulmuştur.

Tablo 4. 25. Öğrencilerin Birinci Derecede Önemli Gördükleri Özelliklere Ait Bulgular

No	Muş Alparslan Üniversitesine yönelik puanlanan özellikler	N	%
1.	Muş Alparslan Üniversitesinin fiziki özelliklerinin, cihazlarının, personelinin ve iletişim araçlarının görünümü.	50	10,6
2.	Muş Alparslan Üniversitesinin sunduğu hizmetleri güvenilir bir biçimde ve kesin olarak yerine getirme becerisi.	51	10,8
3.	Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliği.	58	12,3
4.	Muş Alparslan Üniversitesi personelinin bilgi, nezaket, güvenilirlik ve inandırıcılık konularındaki yeterliliği.	98	20,8
5.	Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere gösterdiği ilgi ve önem.	275	45,6

Tablo 4.25'te gösterilen bulgulara göre, araştırma kapsamındaki 472 öğrenciden 275'i (%45,6) üniversitenin vereceği hizmetler içinde "öğrencilere vereceği ilgi ve önem" hizmetini birinci derecede önemli görmektedir. Öğrencilerin 2. derecede önemli gördükleri hizmete yönelik bulgular aşağıda Tablo 4.27'de verilmiştir.

Tablo 4. 26. Öğrencilerin 2. Derecede Önemli Gördükleri Hizmete Yönelik Bulgular

No	Muş Alparslan Üniversitesine yönelik puanlanan özellikler	N	%
1.	Muş Alparslan Üniversitesinin fiziki özelliklerinin, cihazlarının, personelinin ve iletişim araçlarının görünümü.	57	12,1
2.	Muş Alparslan Üniversitesinin sunduğu hizmetleri güvenilir bir biçimde ve kesin olarak yerine getirme becerisi.	104	22,0
3.	Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliği.	115	24,4
4.	Muş Alparslan Üniversitesi personelinin bilgi, nezaket, güvenilirlik ve inandırıcılık konularındaki yeterliliği.	111	23,5
5.	Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere gösterdiği ilgi ve önem.	85	18,0

Tablo 4.26'da görüldüğü üzere, katılımcı öğrencilerin ikinci düzeyde önemli gördükleri hizmet, Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliğidir. Öğrencilerin %24,4'ü 2. en önemli olarak

gördükleri hizmet için bu şıkkı seçmişlerdir. Öğrencilerin en az önem verdikleri hizmete yönelik bulgular aşağıda Tablo 4.28’de verilmiştir.

Tablo 4. 27. Öğrencilerin En Az Derecede Önemli Gördükleri Hizmete Yönelik Bulgular

No	Muş Alparslan Üniversitesine yönelik puanlanan özellikler	N	%
1.	Muş Alparslan Üniversitesinin fiziki özelliklerinin, cihazlarının, personelinin ve iletişim araçlarının görünümü.	207	43,9
2.	Muş Alparslan Üniversitesinin sunduğu hizmetleri güvenilir bir biçimde ve kesin olarak yerine getirme becerisi.	78	16,5
3.	Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliği.	97	20,6
4.	Muş Alparslan Üniversitesi personelinin bilgi, nezaket, güvenilirlik ve inandırıcılık konularındaki yeterliliği.	58	12,3
5.	Muş Alparslan Üniversitesinin öğrencilere gösterdiği ilgi ve önem.	32	6,8

Tablo 4.27’de görüldüğü üzere, araştırma kapsamındaki 472 öğrenciden 207’si (%43,9) en az önemli gördükleri özelliği “Muş Alparslan Üniversitesinin fiziksel özelliklerinin, cihazlarının, personelinin ve iletişim araçlarının görünümü” olarak belirtmiştir.

4.11. TARTIŞMA

• Araştırmamızın bulguları literatürdeki çeşitli araştırmalarla benzerlik göstermektedir. Örneğin;

Aydın’ın (2015) Konya’da buluna Kamu ve Vakıf Üniversiteleri üzerine yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; kamu üniversitesi kapsamında KTO Karatay Üniversitesinde okuyan öğrencilerin % 37.1’inin (n=46) okul tercihinde memnuniyet bakımından “Kararsız” olduğu, % 49.2’sinin seçtiği bölüm seçiminden “Yüksek” seviyede memnun olduğu belirtilmiştir.

Aynı çalışmada vakıf üniversitesi kapsamında Mevlana Üniversitesi ve Necmettin Erbakan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin okul tercihlerinde memnuniyet düzeyleri ile ilgili sonuçlarda en yüksek orana sahip seviye “Kararsızım” iken, kamu üniversitelerinden olan Selçuk Üniversitesinde okumakta olan öğrencilerin % 50.3’ü okul seçiminden “Yüksek” seviyede memnun olduğu sonucuna varılmıştır.

Dilşeker'in (2011) Devlet ve Vakıf Üniversitesi üzerine yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; öğrencilerin memnuniyet düzeylerine yönelik yapılan araştırmaya katılan üniversitelerde memnuniyet düzeylerinin aynı olmadığı belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyine göre ilk sırada Yaşar Üniversitesinin yer aldığı ikinci sırada Ege Üniversitesinin ve son sırada ise Uşak Üniversitesinin yer aldığı tespit edilmiştir.

Bayrak'ın (2007) ise yükseköğretim kurumları beklenti ve algı kalitesine yönelik yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; yapılan çalışmanın örneklem kitlesini oluşturan devlet ve vakıf üniversitesi öğrencilerinin öğrenim görmekte olduğu üniversitenin hizmet kalitesinin %60,75 oranında daha iyi olmasını bekledikleri sonucuna varmıştır. Yani öğrencilerin kendi üniversitelerinin sunduğu hizmet kalitesine yönelik algılarının kaliteli bir üniversitenin sunduğu hizmet kalitesi beklentisinden % 60.75 oranında daha düşük olduğu görülmüştür. Araştırmanın hipotezlerine yönelik olarak yapılan istatistiki analiz sonuçları da “Hizmet kalitesi beklentileri açısından devlet ve vakıf üniversitesinde okumakta olan öğrencileri arasında anlamlı bir fark yoktur” hipotezi kabul edilmiş ve bu hipotez reddedilmiştir. “ Hizmet kalitesi algıları açısından devlet ve vakıf üniversitesinde okuyan öğrenciler arasında anlamlı bir fark yoktur” hipotezinin reddedildiği görülmektedir.

Yukarıdaki çalışmalarda genel itibariyle devlet ve vakıf üniversiteleri, öğrenci memnuniyeti bakımından karşılaştırılmıştır. Köklü devlet üniversitelerinde öğrenci memnuniyetleri ile vakıf üniversitelerinin öğrenci memnuniyet düzeyleri birbirine yakın ve yüksek düzeyde olduğu belirtilmiştir. Aynı zamanda yeni üniversitelerin, köklü üniversitelere göre öğrenci memnuniyet düzeylerinin düşük seviyede olduğu belirtilmiştir. Çalışmamızda elde edilen bulgularla benzerlik göstermektedir. Genel itibariyle yeni açılan üniversitelerde memnuniyet düzeyinin düşük seviyelerde olması, mevcut yeni üniversitelerde hizmet kalitesi boyutlarının tam olarak yerleşmemesinden kaynaklanabileceği düşünülebilir.

• Anket çalışmasında elde edilen sonuçlara göre katılımcıların alt boyutlara göre ideal üniversite beklenti ve Muş Alparslan Üniversitesi algı puanı ortalamaları arasında anlamlı fark elde edilmiştir. Ortalama puanlar dikkate alındığında ölçeğin geneli ve tüm alt boyutlarda öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeylerinin Muş

Alparslan Üniversitesi'ne yönelik algı düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuç literatürdeki farklı araştırmalarla paralellik göstermektedir. Örneğin;

Aydın'ın (2015) Konya'da bulunan kamu ve vakıf üniversiteleri üzerine yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; hizmet kalitesinin alt boyutu olan somut özellikler, heveslilik, yeterlilik, ilgi ve güven boyutlarına ait ağırlıklar yüksek öğrenim kurumları bazında ve genel olarak hesaplanmıştır. Öğrencilerin genel ortalamaya göre % 23.54 oranla en fazla güven boyutuna önem verdiği sonucuna varılmıştır. Yüksek Öğrenim Kurumları hizmet kalitesi değerlendirmesinde, KTO Karatay Üniversitesi ve Mevlana Üniversitesinde okuyan öğrenciler için en önemli boyutun somut özellikler boyutu olduğu, Selçuklu Üniversitesi ve Necmettin Erbakan Üniversitesinde okuyan öğrenciler için en önemli boyutun güven boyutu olduğu belirlenmiştir.

Dilşeker'in (2011) devlet ve vakıf Üniversitesi üzerine yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin devlet üniversitesinde öğrenim gören öğrencilere kıyasla hizmet kalitesi algılarının daha yüksek çıkmıştır. Bundan dolayı memnuniyet, sadakat, tavsiye ve imaj seviyeleri de yüksektir. İki devlet üniversitesi arasında hizmet kalitesi algısı eski ve köklü olan üniversitede yeni ve gelişmekte olan üniversiteye göre yüksek çıkmaktadır. Bununla birlikte sadakat, imaj, tavsiye, memnuniyet dereceleri de köklü olanda yüksek olarak ifade edilmiştir.

Bayrak'ın (2007) yükseköğretim kurumları beklenti ve algı kalitesine yönelik yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; hizmet kalitesi beklentisi "Temel ihtiyaçlar" Faktör 3, "Heveslilik" Faktör 2, "Görsellik ve itimat" Faktör 5 ve "Katkısal faaliyetler" Faktör 4'ün altında toplanmıştır. Bu durumu kısaca özetlersek, üniversitelere yönelik hizmet kalitesi beklentilerinde devlet veya vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilere göre farklılık olduğu belirtilmiştir. Tüm alt boyutlara göre vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin üniversitelere yönelik hizmet kalitesi algıları devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilere nazaran her bir boyut için daha yüksek çıkmıştır.

Benzer çalışmalara bakıldığında köklü devlet ve vakıf üniversitelerinde beklenen hizmet kalitesinin alt boyutlarının yüksek iken algılanan hizmet kalitesinin alt boyutlarının düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Ancak vakıf üniversitelerinin devlet

üniversitelerine nazaran beklentileri daha fazla karşıladığı görülmektedir. Bu durum imkânlardan kaynaklanmaktadır. Bu çalışmada ise beklenen ve algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır. Bu durum genel itibariyle tüm üniversitelerin hizmet alt boyutları analizinde paralellik göstermektedir.

- Anket çalışmasında elde edilen sonuçlara göre katılımcıların cinsiyette göre algı ve beklenti düzeylerine baktığımızda; erkek öğrencilerin hem beklenti ($\bar{X}_{kız}=4,31; \bar{X}_{erkek}=4,34$) hem de algı düzeylerinin ($\bar{X}_{kız}=3,01; \bar{X}_{erkek}=3,26$) kadınlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak ideal üniversite genel beklenti düzeylerinde bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değilken ($t_{459}=0,37; p=0,713>0,05$) Muş Alparslan Üniversitesi algı düzeylerinde elde edilen farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır ($t_{410}=3,37; p=0,001 < 0,05$). Vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi algı düzeyleri devlet üniversitesinde okuyan öğrencilere nazaran daha yüksek olmasına rağmen, üniversitelerini tavsiye etme dereceleri daha düşük çıkmıştır. Araştırmanın bu sonucu farklı araştırmalarla paralellik göstermektedir. Örneğin;

Aydın'ın (2015) Konya'da bulunan kamu ve vakıf üniversitelerinde öğrenim gören öğrenciler üzerine yaptığı bir çalışmada; cinsiyetlere göre yapılan ölçeğin alt boyut puanlarının benzer olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$). Cinsiyete göre memnuniyet (hizmet kalitesi) algısında anlamlı fark olduğu belirtilmiştir.

Dilşeker'in (2011) devlet ve vakıf üniversitesi üzerine yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; hizmet kalitesi boyutları ve diğer değişkenlerin cinsiyete göre kıyaslandığında, Fiziksel Özellikler, Tavsiye, Memnuniyet, İmaj ve Sadakat boyutlarında kadın ve erkek öğrenciler açısından anlamlı bir fark olmadığı ifade edilmiştir.

Ayrıca Altan, Ediz ve Atan'ın (2003) çalışmasında Gazi Üniversitesi ve Başkent Üniversitesi öğrencileri için cinsiyet değişkeni ile algılanan hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığını belirtmişlerdir.

Bayrak'ın (2007) yükseköğretim kurumları beklenti ve algı kalitesine yönelik yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; hizmet kalitesi beklentileri öğrencilerin cinsiyetlerine göre değişmektedir. Devlet ve vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri cinsiyet açısından her bir faktör boyutunda farklılık göstermektedir. Her iki grupta yer alan kadın öğrencilerin kaliteli bir

üniversiteye yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin erkek öğrencilere nazaran daha yüksek çıktığı belirtilmiştir.

Yukarıdaki benzer çalışmalar ile ilgili sonuçlara baktığımızda genel itibariyle devlet ve vakıf üniversiteleri, öğrenci cinsiyetine göre algılanan hizmet kalitesi boyutları bakımından karşılaştırılmıştır. Köklü devlet üniversitelerinde öğrenci cinsiyetine göre algılanan hizmet kalitesi boyutları ile vakıf üniversitelerinin öğrenci cinsiyetine göre algılanan hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Aynı zamanda yeni üniversitelerin, köklü üniversitelere göre öğrenci cinsiyetine göre algılanan hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir fark olduğu belirtilmiştir. Çalışmamızda elde edilen bulgularla benzerlik göstermektedir. Diyebiliriz ki genel itibariyle yeni açılan üniversitelerde cinsiyete göre algılanan hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir fark olduğu, bunun da mevcut hizmet kalitesi boyutlarının üniversitelerde tam olarak uygulamaya geçirilememesinden kaynaklandığı düşünülebilir.

- Anket çalışmasında elde edilen sonuçlara göre katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri fakültele göre algı ve beklenti düzeylerine baktığımızda; ölçeğin geneli ve tüm alt boyutlarında öğrencilerin ideal üniversiteye göre beklenti düzeyleri öğrenim gördükleri fakültele göre değişmemektedir. Ancak Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeylerinde fakülteye göre farklılıklar elde edilmiştir. Özellikle merkez meslek yüksekokulu ve ilçe yüksekokulu öğrencilerinin algı düzeylerinin diğer fakültelerde öğrenim gören öğrencilerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç literatürde yapılan çeşitli araştırmalara benzerlik göstermektedir.

Aydın'ın (2015) Konya'da buluna kamu ve vakıf üniversiteleri üzerine yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; tüm fakültelerde öğrencilerin genel ortalamasının % 56.6'sı bölüm seçiminden "Yüksek" seviyede veya "Çok yüksek" seviyede memnun olduğu görülmüştür. Fakültelerin türüne göre memnuniyet tespit edilmiştir.

Yukarda belirtilen çalışma ile ilgili sonuçlara baktığımızda fakülte seçiminde memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu ve hizmet kalitesi algısında anlamlı fark olduğu görülmektedir. Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin algı ve beklenti düzeylerinin, üniversitenin ön lisans bölümlerinde lisans bölümlerine göre

“Yüksek” olduğu görülmüştür. Üniversite memnuniyet (hizmet kalitesi) algısında da anlamlı fark vardır. Bu sonuçlara göre diye biliriz ki fakülte bazında Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri, diğer üniversite öğrencilerine göre daha düşüktür.

• Anket çalışmasında elde edilen sonuçlara göre katılımcıların gelir düzeylerine göre algı ve beklenti düzeylerine baktığımızda; öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($F_{(2-469)}=2,28$; $p=0,103 > 0,05$). Benzer şekilde öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde de, öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeyleri gelir düzeyine göre herhangi bir farklılık göstermemektedir. Araştırmanın söz konusu bulgusu literatürdeki farklı çalışmalarda karşılığını bulmaktadır. Örneğin;

Aydın'ın (2015) Konya'da bulunan kamu ve vakıf üniversiteleri üzerine yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; kullanılan ölçeğin alt boyut puanları arasında öğrenci ailelerinin aylık gelirlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı, tüm puanların negatif olduğu görülmüştür ($p>0,05$). Ailelerin aylık gelirine göre memnuniyet (hizmet kalitesi) algısında anlamlı bir fark olduğu belirtilmiştir.

Ayrıca Bayrak'ın (2007) yükseköğretim kurumları beklenti ve algı kalitesine yönelik yaptığı çalışmada elde ettiği bulgulara bakıldığında; hizmet kalitesi algıları ailelerin gelir durumlarına göre değişmektedir. Bu farklılık en çok düşük gelirli ailelerin ve yüksek gelirli ailelerin okumakta olan öğrencileri arasında görülmektedir. Düşük gelirli ailelerin öğrencileri üniversitelerinin hizmet kalitesi algılarının, yüksek gelirli ailelerin öğrencilerine göre fazla olduğu ifade edilmiştir.

Yukarıdaki benzer çalışmalar ile ilgili sonuçlara baktığımızda genel itibariyle devlet ve vakıf üniversitelerinde okumakta olan öğrencilerin gelir durumuna göre algılanan hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Bu farkın özellikle gelir durumları düşük olan öğrencilerde daha fazla olduğu belirtilmiştir. Muş Alparslan Üniversitesine baktığımızda gelir durumunun algılanan hizmet kalitesi boyutları bakımından anlamlı bir fark oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular sonucunda diyebiliriz ki Muş Alparslan Üniversitesinde okuyan öğrencilerin büyük

çoğunluğunun gelir düzeyinin düşük olması diğer üniversitelere yönelik yapılan çalışmalardan elde edilen sonuçlar ile örtüşmemesinin kaynağıdır.

Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin %42,8'i düşük üniversiteye giriş puanları, %14,6'sı ulaşım ve barınma imkânları, %13,3'ü şehir faktörü, %6,8'i kaliteli eğitim, %6,3'ü kampüs imkânları, 16,2'si ise diğer gerekçeler ile bu eğitim kurumunu tercih etkilerini belirtmişlerdir. Elde edilen bulgular ışığında puanların düşük olması, üniversitenin yaşadıkları yerleşim yerine yakın olması ve konaklama sorununun fazla yaşanmaması Muş Alparslan Üniversitesini tercih etmelerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Muş Alparslan Üniversitesini tercih eden öğrencilerin çok az kısmının tercih sürecinde üniversitenin sunduğu hizmet kalitesi ve kampüs imkânlarını göz önünde bulundurduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilerinin tercihlerinde üniversitenin verdiği kaliteli hizmetten çok üniversiteye giriş puanlarının düşük olması, Muş ve yakın şehirlerde ikametgâh etmeleri, ailelerinin gelir ve eğitim durumlarının düşük olması etkilidir. Üniversitenin öğrencilere sunduğu imkânlar incelendiğinde üniversitenin binalarının, dersliklerinin ve araç gereçlerinin yeni oluşu, yurt imkânlarının öğrenci oranına göre yüksek oluşu olumlu gelişme olarak görülmektedir.

SONUÇ

Tamamen soyut bir kavram olan hizmet, özellik açısından incelendiğinde fiziksel metallerden çok farklıdır. Fiziksel metaller somuttur, elle tutulabilir ve varlık şekli bellidir. Hizmet ise mekân, zaman ve insan faktöründen dolayı görecelidir. Bundan dolayı hizmet kalitesinin değerlendirilmesindeki kriterler çok karmaşık yapıdadır. Sunulan hizmetin kalitesinin belirlenmesi için hizmetin sunulduğu müşterilerin ihtiyaç, beklenti, memnuniyet ve algılarının tespit edilmesi gerekmektedir.

Bu amaçla hazırlanan çalışmada uygulanan anket ile Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilerine sunulan hizmet kalitesinin ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Ortaya çıkan bulgular ışığında, söz konusu üniversite özelinde önerilerde bulunulmuş olup bundan sonraki çalışmalar için de etkili bir örnek oluşturması amaçlanmıştır.

Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim görmekte olan 474 öğrenciye yöneltilen demografik soruların sonuçlarına göre; katılımcıların %57,8'i (274 kişi) kadın öğrencilerden %42,2'si de (200 kişi) erkek öğrencilerden oluşmaktadır. Bu oran fakülte ve yüksekokullarda öğrenim görmekte olan toplam öğrenci sayısının %5,25'ine denk gelmektedir.

Muş Alparslan Üniversitesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin büyük çoğunluğunda üniversiteye giriş puanlarının düşük olması, üniversitenin yaşadıkları yerleşim yerine yakın olması, konaklama sorunu yaşamamaları vb. sebeplerin Muş Alparslan Üniversitesini tercih etmelerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Muş Alparslan Üniversitesini tercih eden öğrencilerin çok az kısmının tercih sürecinde üniversitenin sunduğu hizmet kalitesi ve kampüs imkânlarını göz önünde bulundurduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesini tercih etmelerinde üniversitenin verdiği kaliteli hizmetten çok üniversiteye giriş puanlarının düşük olması, Muş ve Muş'a yakın şehirlerde ikamet etmeleri, ailelerinin gelir ve eğitim durumlarının düşük olması etkilidir. Üniversitenin öğrencilere sunduğu imkânlar incelendiğinde üniversitenin binalarının, dersliklerinin ve araç-gereçlerinin yeni oluşu, yurt imkânlarının öğrenci oranına göre yüksek oluşu olumlu bir etken olarak görülmektedir.

Katılımcıların genel dağılımına bakıldığında elde edilen bulgulara göre; üniversite öğrencilerinin beşli likert ölçeği dikkate alındığında beklenti düzeylerinin yüksek olduğu ve algı düzeylerinin orta derecede olduğu görülmektedir. Ölçeğin alt boyutları dikkate alındığında ideal üniversite beklenti düzeyi 5 alt faktörde birbirine yakın ($\bar{X}= 4,30$ civarı) olduğu görülmektedir. Muş Alparslan Üniversitesi algı boyutları ise ortalama puanların 2,95-3,19 arasında değiştiği görülmektedir. Söz konusu üniversitenin algı boyutları ortalamasında en düşük alt boyut empati iken en yüksek algı alt boyutu ise güvenirliliktir.

Demografik özelliklerin yer aldığı Tablo 4.11.'de ideal üniversite beklentileri ile üniversitelerin algısı arasında anlamlı puan farkı elde edilmiştir. Ortalama puanlar dikkate alındığında ölçeğin geneli ve tüm alt boyutlarında öğrencilerin ideal üniversite beklenti düzeylerinin kendi üniversitelerine yönelik algı düzeylerinden daha yüksek çıktığı görülmektedir.

Muş Alparslan Üniversitesinde ankete katılan öğrencilerin ideal üniversite beklentileri ile kendi üniversitelerine yönelik algılarının cinsiyete, okudukları fakülte-yüksekokul ve gelir düzeylerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi, hem ölçeğin bütünü hem de alt faktörler incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Cinsiyete göre karşılaştırma verilerinin yer aldığı tablo 4.10.'daki t-testi sonuçlarına göre; erkek öğrencilerin hem beklenti hem de algı düzeylerinin kız öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmüştür (Kadın öğrenci: %57,54; Erkek Öğrenci:%42,46). İdeal üniversite genel beklenti düzeylerinde bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değilken Muş Alparslan Üniversitesialgı düzeylerinde elde edilen farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır.

Fakülte-yüksekokula göre karşılaştırmaya dair t-testi sonuçlarının verildiği tablo 4.11.'de ölçeğin alt boyutları (fiziksel, güvenirlilik, heveslik, güven ve empati) bakımından öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan bu farklılığın hangi fakülte veya yüksekokuldan kaynaklandığını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinde

Tukey HSD testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, merkez yüksekokulundaki öğrencilerin algı düzeylerinin İktisat ve Fen-Edebiyat Fakültesindeki öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde ilçe yüksekokullarındaki öğrencilerin algı düzeylerinin İktisat Fakültesindeki öğrencilerin algı düzeylerinden daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0,05$).

Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülteye göre elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, ölçeğin geneli ve tüm alt boyutlarında öğrencilerin ideal üniversiteye göre beklenti düzeyleri öğrenim gördükleri fakülte ya da yüksekokula göre değişmemektedir. Ancak Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeylerinde fakülte ve yüksekokula göre farklılıklar elde edilmiştir. Özellikle Merkez Meslek Yüksekokulu ve İlçe Yüksekokulu öğrencilerinin algı düzeylerinin fakültelerde öğrenim gören öğrencilerden daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Gelir düzeyine göre karşılaştırmanın yer aldığı tablo 4.11’de t-testi sonuçları incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Benzer şekilde öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesine yönelik algı düzeyleri gelir düzeyine göre herhangi bir farklılık göstermemektedir. Elde edilen bu bulgulara göre ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeylerin tüm alt boyutlarda ve Muş Alparslan Üniversitesine yönelik genel algı düzeylerinin gelir düzeyine göre benzer olduğu anlaşılmaktadır.

Hizmet kalitesi alt boyutlarının (fiziksel, güvenilirlik, heveslik, güven ve empati) cinsiyete göre karşılaştırılmasında ise erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre fiziksel özellikleri bakımından beklenti düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna rağmen istatistiksel olarak anlamlı değildir. Muş Alparslan Üniversitesinin fiziksel özellikleri algı düzeyleri ise cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılaşmakta ve erkek öğrencilerin kadın öğrencilerine göre algı düzeylerinin anlamlı şekilde daha yüksek olduğu görülmektedir.

Fiziksel alt boyutun gelir düzeyine göre karşılaştırılmasına yönelik tablo 4.12. incelendiğinde, öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik beklenti düzeyleri düşük olarak sıralanmaktadır. Elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. Elde edilen bu farklılığın kaynağını belirlemek için gruplar arası çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey

HSD testi verilerine göre; gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin ideal üniversitenin fiziksel özelliklerine yönelik beklenti düzeylerinin gelir düzeyi düşük öğrencilere göre daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesinin fiziksel özelliklerine yönelik algı düzeyleri incelendiğinde ise, düşük ($\bar{X} = 3,03$), orta ($\bar{X} = 3,20$) ve yüksek ($\bar{X} = 3,21$) şeklinde sıralandığı görülmektedir. Elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($F_{(2-469)}=2,58$; $p=0,077 > 0,05$). Diğer bir ifade ile farklı gelir düzeylerine sahip öğrencilerin Muş Alparslan Üniversitesinin fiziksel özelliklerine yönelik algı düzeyleri benzerdir.

Güvenirlilik alt boyutunun gelir düzeyine göre karşılaştırılmasına yönelik tablo 4.13 incelendiğinde, istatistiksel olarak ideal üniversite güvenirliliği ve Muş Alparslan Üniversitesinin güvenirliliği ile ilgili farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Farklı gelir düzeyi seviyesinde olan öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik güvenirlilik beklenti düzeyleri ile Muş Alparslan Üniversitesinin güvenirliliğine ilişkin algı düzeyleri benzerdir.

Heveslilik alt boyutunun gelir düzeyine göre karşılaştırılmasına yönelik tablo 4.14'e göre istatistiksel olarak ideal üniversite hevesliliği ve Muş Alparslan Üniversitesinin hevesliliği ile ilgili farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Farklı gelir düzeyi seviyesinde olan öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik heveslilik beklenti düzeyleri ile Muş Alparslan Üniversitesinin hevesliliğine ilişkin algı düzeyleri benzerdir.

Güven alt boyutunun gelir düzeyine göre karşılaştırılmasına yönelik tablo 4.15 incelendiğinde, istatistiksel olarak ideal üniversite güvenmesi ve Muş Alparslan Üniversitesinin güvenmesi ile ilgili farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Farklı gelir düzeyi seviyesinde olan öğrencilerin ideal üniversiteye yönelik güven beklenti düzeyleri ile Muş Alparslan Üniversitesinin güvene ilişkin algı düzeyleri benzerdir.

Empati alt boyutunun gelir düzeyine göre karşılaştırılmasına yönelik tablo 4.16 incelendiğinde, istatistiksel olarak ideal üniversite empatiye ilişkin beklenti düzeyleri arasındaki farkın anlamlı olduğu görülmektedir. Çoklu karşılaştırmalar sonucunda, gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin ideal üniversitedeki empati düzeylerinin gelir düzeyi

düşük öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Muş Alparslan Üniversitesinin empati ile ilgili farkın anlamlı olmadığı görülmektedir.

Araştırmada katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri Muş Alparslan Üniversitesi ile ilgili algılarına yönelik tablo 4.17 incelendiğinde, öğrenciler için en yüksek algı ortalamasına sahip boyut söz konusu üniversitenin sunduğu güvenilir biçimde ve kesin yerine getirme becerisidir. En düşük puan ortalamasına sahip boyut ise öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki isteklilik boyutudur.

Katılımcı öğrencilerden Muş Alparslan Üniversitesi ile ilgili algı sıralamasında önem sırasına göre sıralanması ile ilgili tablo 4.18 incelendiğinde, üniversitenin öğrencilere vereceği ilgi ve önem hizmeti birinci derecede önemli görülmüştür. Bunun yanında Tablo 4.19 incelendiğinde, üniversitenin öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliği ikinci derece önemli görülmüştür. Ayrıca üniversite ile ilgili öğrencilerin algıları ile ilgili tablo 4.20 incelendiğinde ise üniversitenin fiziksel özelliklerinin, cihazlarının, personelinin ve iletişim araçlarının görünümünün en az önemli görüldüğü bulgularına ulaşılmıştır.

Bu sonuçlardan hareketle aşağıdaki öneriler geliştirilebilir:

- Sunduğu hizmetlerde eksik taraflarının farkına varan Muş Alparslan Üniversitesi, eksiklikleri gidererek artan rekabet ortamına uyum sağlayabilir.
- Bu çalışmada uygulanan hizmet kalitesi ölçütleri geliştirilebilir niteliktedir. Bu kapsamda çalışma alanı, bölge veya ülke bazlı genişletilerek birçok üniversitenin hizmet kalitesinin belirlenmesi sağlanmalıdır.
- Muş özelinde üniversiteye ulaşımında yaşanan zorlukların ortadan kaldırılması ile Muş Alparslan Üniversitesinin daha cazip ve tercih edilebilir olması sağlanabilir.
- Üniversitenin kurumsallaşmasını tamamlaması, öğrencilerin üniversite tercihlerini olumlu yönde etkileyebilir.
- Üniversitenin Türkiye genelinde daha iyi tanınmasına yönelik etkinlikler ve organizasyonlar yapılabilir.
- Üniversitenin bulunduğu bölgenin şartları göz önünde bulundurularak gelir düzeyi düşük olan öğrencilere burs imkânı sağlanmasıyla başarısının artırılmasına katkı sunulabilir.

KAYNAKÇA

- Akın, F. (2003). “1933’ten Bu Yana Türkiye’de Üniversite”, *Mülkiye Dergisi, Cilt XXVII*. Sayı 240,207-245
- Akın, M. (2001). *Sanal Ortamda Sunulan Hizmetlerde Algılanan Hizmet Kalitesi, Davranışsal Özellikler ve Müşterilerin Yeniden Satın Alma Davranışı Arasındaki İlişkiler: İnternet Bankacılığı Alanında Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi SBE.
- Akyılmaz, B. (2004). *İdare Hukuku*, Konya: Sayram Kitabevi.
- Akyılmaz, B. M. Sezginer, ve M. Kaya (2012). *Türk İdare Hukuku*, Konya: Seçkin Kitabevi.
- Akyüz, Y. (1983). “Cumhuriyet Döneminde Eğitim” Atatürk ve 1921 Eğitim Kongresi”, İstanbul.
- Altın. A. (2013). “Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim”, *MŞÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 1, Sayı 2*, 101-118.
- Altın. A. (2016). *Kamu Hizmetlerinde Kalitenin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi SBE.
- Altınel. G. (2009). *Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü SBE.
- Altan, Ş. A, Ediz. ve M, Atan. (2003). “SERVQUAL Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama”, 12.Ulusal Kalite Kongresi, KalDer-Türkiye Kalite Derneği, İstanbul: 13-15 Ekim, 1-13.
- Atalay, İ. (2006). *Sağlık Sektöründen Hizmet Alanların Memnuniyetlerinin Ölçülmesinde Fiyat Değişkeninin Rolü ve Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Haliç Üniversitesi SBE.
- Atay, E. E. (2006). *İdare Hukuku*, Ankara; Seçkin Kitabevi.
- Aydın, K. ve S, Yıldırım. (2012). “Hizmet Sektöründe SERVPERF Ölçeği İle Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlık Hizmetleri Sektöründe Bir Uygulama)”. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Cilt 1, Sayı 2*, 33-52.

- Aydın, O. (2015). *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Konya'da Bulunan Kamu ve Vakıf Üniversiteleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), KTO Karatay Üniversitesi SBE.
- Balcı, A. (2004). *Sosyal bilimlerde araştırma: Yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Akademi
- Balcı, A. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma: Yöntem teknik ve ilkeler* (12. Baskı). Ankara: Pegem Akademi
- Balta, B. (1970). *İdare Hukukuna Giriş I*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Barutçu, S. (2008). Güncel Yönetim ve Organizasyon Yaklaşımları, Özyılmaz, A. ve F. Ölçer (ed). *Hizmette Kalite ve Toplam Hizmet Kalitesi Yönetimi*, 101- 126, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi SBE.
- Bekir, S. H. (2010). *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kırcaali Belediyesi'nde Bir uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi SBE.
- Bilgin, V. (2009). "Türkiye'de Üniversite Sorunu ve Üniversite Çalışanları Üzerine bir çalışma", Ankara: *Türk Eğitim-Sen Dergisi*, 34-40.
- Bolat, T. (2000). *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Bulgan, U ve Gürdal G. (2006), "Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?" *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, 240-259.
- Cabı E. (ed.), (2015). *Öğretim Teknolojileri ve Materyal Tasarımı*, 2. baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Canbolat, C. (2002). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi SBE.
- Canman, D. Y, Ertekin. vd. (2002). *Kamu Görevlileri El Kitabı*. Ankara: TODAİE Yayınları.

- Ciddi, K. (2004). *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, SERVQUAL Analizi ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesi Uygulaması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi SBE.
- Çakır, M. (2014). *1980 Sonrası Kamu Hizmeti Kavramının Dönüşümü Üzerine Bir İnceleme*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi SBE.
- Çal, S. (2009). *Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Kimi Düşünceler*, İstanbul: Vedat Yayıncılık.
- Çavdar, A. O. (1996). "Nasıl Bir Üniversite istiyoruz?", *Türkiye Bilimler Akademisi dergisi*, Bilimsel Toplantı Serileri, Sayı 5, 1-4
- Çelebioğlu, F. (2001). *Hizmet Sektöründe Müşteri Hizmetleri Kalitesinin Yükseltilmesi ve Kütahya SSK Hastanesinde Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi SBE.
- Çelik, İ. (2010). *Yüksek Öğretimde Hizmet Kalite Algısının Ölçümü: Yüksek Lisans Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Osmangazi Üniversitesi SBE.
- Çetinsaya, G. (2014). *Büyüme, Kalite, Uluslararasılaşma: Türkiye Yükseköğretimi İçin Bir Yol Haritası*, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Çırakman, B. (1976). "Kamu Hizmeti", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 4, 75-94.
- Çiftçi, A. G. (2006). *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Dabholkar, P. A. I, D, Thorpe. ve, J, O, Rentz. (1996) "A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.24, Sayı 1, 3-16.
- Dalyan, F. (2001). *Yükseköğretim Kurumlarında Büyüme Stratejileri*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Anadolu Üniversitesi SBE.
- Değermen, H. A. (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati*, İstanbul: Türkmen Kitabevi.

- Delice, G. (2010). “Dünyada ve Türkiye’de Özelleştirme Uygulamaları, Cengiz Yavilioğlu (ed), *Özelleştirmenin Nedenleri, Amaçları ve Yöntemleri*. 41- 66. T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı Yayını.
- Deming, E. W. (1998). *Krizden Çıkış*, (Çev. C. Akaş). Ankara: Kalder Yayınları.
- Demir, L. (2003). Genç Hukukçular Hukuk Okumaları V Birikimler 1, Muharrem Balcı (ed) *Kamu Hizmetleri*, 289-312. Kurtiş Matbaacılık
- Derbil, S. (1950). “Kamu hizmeti nedir?”, Ankara: *Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt VII*, Sayı 3, 28-36
- Devlet Planlama Teşkilatı, (2018). Devlet Planlama Teşkilatı Raporu, <http://www.dpt.gov.tr/bgyu/bkp/dap.html>, (11.12.2018).
- Diken, A. (1998). *Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*, Konya: Konya Ticaret Odası Eğitim ve Kültür Yayınları.
- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti, İmaj, Sadakat ve Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Uşak Üniversitesi SBE.
- Duran, L. (1982). İdare Hukuku Ders Notları. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları*. 307-328.
- Duygun, A. (2007). *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü- Bir Pilot Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi SBE.
- Ekici, K. M. (2009). “Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı ve Kamu Yönetimine Uygulanabilirliği”. *Türk İdare Dergisi*, Sayı 462. 69- 88.
- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Ersoy, M. S. ve A. Ersoy (2015). *Kalite Yönetimi*. Ankara: İmaj Kitabevi.
- Ersöz, S., M. Pınarbaşı. A. K. Türker ve M. Yüzükırmızı (2009). “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması”. *International Journal of Research and Development*. 1, (1). 19- 27.

- Filiz, Z. (2011). *Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Filiz, Z. V. Yılmaz ve C. Yağizer (2010). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqualanalizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt: 10, Sayı 3, 59–76*.
- Giritli, İ. P. Bilgen ve T. Akgüner. (2006). *İdare Hukuku*, 2. Basım, İstanbul: Der Yayınları
- Göküş, M. (2011). *Kamu Hizmeti*. Konya: Çizgi Yayınevi.
- Göndelen, D. (2007). *Öğretmen Evlerinde Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Uygulaması ve Müşteri Tatminini Arttırmaya Yönelik Eğitim Modeli*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi EBE.
- Gözler, K. (2017). *İdare Hukuku*, 23. Baskı, Bursa: Ekin Kitabevi
- Gözler, K. (2003). *İdare Hukuku*, Bursa: Ekin Kitabevi.
- Gözübüyük, Ş. ve T. Tan (2018). *İdare hukuku*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gözübüyük, Ş. (2013). *Türkiye'nin Yönetim Yapısı*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gülan, A. (1988). “Kamu Hizmeti Kavramı”. *İdare Hukuk ve İlimleri Dergisi*, Cilt 9. 147-159
- Gülmez, M. ve O. Kitapçı (2008). “Hastane Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama”, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 26, Sayı 1, 165-186
- Gümüş, S. ve K. Murat (2014). “Hizmet Kalitesinin Davranış Tabanlı Müşteri İlişkileri Yönetimiyle İlişkisi: Bir Banka Uygulaması”. *Akademik Bakış Dergisi*. Sayı 42, 1- 29.
- Gümüsoğlu, Ş., S. Erdem. vd. (2003). “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”, *3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*. İstanbul: Kültür Üniversitesi.
- Günel, Ö. (2009). *Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde Üniversitesi SBE.

- Günday, M. (2004). *İdare Hukuku*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Haldun, Ö. (1999). *Türkiye Cumhuriyeti'nde Yükseköğretimin ve Üniversitenin 75 Yılı, 75 Yılda Eğitim*, İstanbul: Tarih Vakfı Yayınları
- Halis, M. (2000). *Muhsin Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Beta Yayıncılık.
- Halis, M. (2008). *Toplam Kalite Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Hu, L. T. and, P. M. Bentler (1999), "Cut off Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives," *Structural Equation Modeling*, 6 (1), 1-55.
- İslamoğlu, A. H., B. Candan vd. (2006). *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Basım Yayım A.S.
- Kalabalık, H. (2004). *İdare Hukuku Dersleri*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Kalkınma Bakanlığı (2014). Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018).
- Kamçı, S. B. (2003). *Hastanelerde Verimlilik ve Kalite Sistemi Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi Örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi EBE.
- Karafakıoğlu, M. (2005). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Karahan, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*, 2. Basım, İstanbul: Beta Yayınları.
- Karahanogulları, O. (2004). *Kamu Hizmeti (Kavramsal ve Hukuksal Rejim)*, 3. Baskı, Ankara: Turhan yayınevi.
- Karatepe, Ş. (1995) *İdare Hukuku*, 4. Baskı, İzmir: Üniversite Kitapları.
- Kavak, Y. (1992). "Meslek yüksekokulları iş hayatı ilişkileri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi dergisi*, Sayı 7, 95-115.
- Kavrakoğlu, İ. (1998). *Kalite*, İstanbul: Rekabetçi Yönetim Dizisi, Kalder Yayını
- Kılıç, R. (1999). "Türkiye'de Yükseköğretim Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 3, 289-310.
- Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Korkut, H. (2001). *Sorgulanan yükseköğretim*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kölük, N., İ. Dilsiz, ve C. S. Kartal (2012). *Kalite Güvencesi ve Standartları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- MEB. (2011). *Orta Öğretim Projesi, Harita-Tapu- Kadastro, Kamu Düzeni*, Ankara.
- Mertayak, F. (1994). *Türkiye Cumhuriyetinde Yüksek Öğretim 1920-1950*, (Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi) Anadolu Üniversitesi SBE.
- Mohammad, G. T. (2007), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, SERVQUAL Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi SBE.
- Mucuk, İ. (2012). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Muş Alparslan Üniversitesi (2019). *İdare faaliyet Raporu*. Muş.
- Muş İl Milli Eğitim Müdürlüğü, (2015). *2015-2019 Stratejik planı*, Muş.
- Nadaroğlu, H. (2000). *Kamu Maliyesi Teorisi*, İstanbul: Beta Yayınevi.
- Orak, C. Ç. (2007), “Kamu Hizmeti: Tabula Rasa Avrupa Birliği Sürecinde Nasıl Doldurulacak?”, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*. Sayı 68, 161-162
- Örs, H. (2003). “Kurumsal Bankacılık Sektöründe Algılanan Toplam Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik Olarak Geliştirilen Çok Parçalı Bir Ölçek”, *Pazarlama Dünyası*, Yıl. 17, 16-21.
- Özay, İ. (1987). *Devlet İdari Rejim ve Yargısal Korunma*, İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Özay, İ. (2012). *Günüşiğinde Yönetim*, 3.Baskı, İstanbul: Filiz Yayınevi.
- Özcan, S. (2008). “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 4, (8), 147–171
- Özdemir, A. (2017). “Üniversitelerin Türk İdari Teşkilatı İçerisindeki Yeri ve Üniversite Teşkilatı”, *İktisadiyat dergisi*, 1, (1), 171-192
- Özgül, E. ve N. Devedakan (2005). “Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma”. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 3. (2), 93- 116.

- Öztürk, A. (2007). *Hizmet Pazarlaması*, Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Öztürk, A. (2009). *Kalite Yönetimi ve Pazarlaması*. Bursa: Ekin Yayın Dağıtım.
- Palabıyık, H. H. (2007). “İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım”, *Çanakkale Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*. Sayı 9, 47-54
- Parasuraman, A.V., A. Zeithaml und L. L. Berry (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality”, *Journal of Retailing*, 64. (1), 12-40.
- Perili, S. (2004). *Hizmet Pazarlamasında, Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Bankacılık Sektöründe Örnek Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi SBE.
- Saat, M. M. (1999). “Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesi Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi”. Ankara; *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 3 (99), 107-118
- Sabuncuoğlu, Z. ve T. Tokol (2005). *İşletme*, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Bursa: Furkan Ofset.
- Sağlam, A. Ç. (2013). *Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi*, Ankara: Maya Akademi.
- Sayım, F., A. Volkan (2011). “Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 245-262
- Sevim, A. (1999). *Toplam Kalite Yönetiminde Bir Araç Olarak Toplam Kalite Maliyet Sisteminin Kurulması Ve Bir Uygulama*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet Sektöründen Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Seyran, C. D. (2004). *Hizmet Kalitesi*. İstanbul: Kalder Yayınları.

- Sözer, A. N. (2002). “Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 4, Sayı 2.* 41-65
- Şeker kaya, A. (1997). *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*, Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları.
- Şimşek, M. M. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*. Bursa: Alfa Yayınları.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, (2014). Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018).
- Taşkın, E ve K. M. Ekici (2006). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Sektörü (Kamu İktisadi Teşekkülüne Uygulanabilirliği) 20. yüzyıl Perspektifi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Tek, Ö. B. ve E. Özgül. (2003). *Modern Pazarlama İlkeleri*. İzmir: Birleşik Matbaacılık.
- Tekeli, İ. (2003). *Eğitim Üzerine Düşünmek*, Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları.
- Tekışık, H. H. ve E. Ü. Karabıyık (1999). *Milli Eğitimle İlgili Kanunlar*. Ankara: Üner Yayınları.
- Timur, T. (2000). *Toplumsal Değişme ve Üniversiteler*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Tongul, N. (2004). “Türk harf inkılabı”. *Ankara üniversitesi Türk inkılap tarihi enstitüsü Atatürk Yolu Dergisi, Sayı 27*, 103-130.
- Top, S. (2009). *Toplam Kalite Bağlamında Sürekli İyileştirme Anlayışı*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Tucci, L. A. and J. Talaga (1997). “Service Guarantees and Consumers Evaluation of Service”, *Journal of Service Marketing*, Ankara: Today Yayınları.
- Türkiye İller Ansiklopedisi, (2005). 2. Cilt, Milliyet Yayınları.
- Uysal, D. ve E. E. Aydemir (2016). “Türkiye’de Yükseköğretim Kavramı Ve Yükseköğretimin İstihdam Ve Ekonomiye Etkisinin Analizi”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (35)*, 275-284

- Varinli, İ. ve A, Çakır. (2004). “Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki: Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 17, 33-52,
- Yayla, Y. (1990). *İdare Hukuku*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Yeşilada, F. ve E. Direktör (2008). “Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri”, Çatı, Kahraman, Abdulvahap, Baydaş. (ed.), *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*. Asil Yayın Dağıtım. 255- 277,
- Yıldırım, T., Y. Melikşah vd. (2012). *İdare Hukuku*. XII, İstanbul: Levha Yayınları.
- YÖK, (2018). *İstatistikler*, Ankara: <https://istatistik.yok.gov.tr/> (20.12.2018)
- YÖK, (2018). *Yükseköğretim Kanunu İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*, Kanun No.7141/ Mad.7, Kabul Tarihi: 9/5/2018 (29,11,2018)
- YÖK, (2018). T.C. Anayasası1982, Madde130,(http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRx/10279/15776)(19,07,2018)
- YÖK, (2005). *Türk Yükseköğretiminin Bugünkü Durumu*, Ankara
- YÖK, (2018). Üniversite Mevzuatı, T.C. Anayasası’nın İlgili Hükümleri, Kanun No: 2709, Yükseköğretim Kurumları ve Üst Kuruluşları, Yükseköğretim Kurumları, Madde 130, Kanun Tarihi 07.10.1982. (10.10.2018)
- Yüksel, Ü. (2002). “Türk Turizminin Temel Sorunu: Hizmet Kalitesi”, *Pazarlama Dünyası*, Sayı 16, 38-48
- Zengin, E. ve E, Akpınar. (2000). “Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi”. *Journal of Qafqaz University*. Cilt 3, Sayı 1, 43- 56.

EKLER

Ek.1.

DEMOGRAFİK SORULAR

1.Cinsiyetiniz:

- A) Kadın B) Erkek

2. Hangi Yükseköğretim programında öğrenim görmektesiniz?

A) Eğitim Fakültesi		H) Beden Eğitimi ve Spor YO.	
B) Fen Edebiyat Fakültesi		I) Sağlık Yüksekokulu	
C) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi		J) Varto MYO	
D) İslami İlimler Fakültesi		K) Bulanık MYO	
E) Mühendislik-Mimarlık Fakültesi		L) Malazgirt MYO	
F) Uygulamalı Bilimler Fakültesi		M) Sosyal Bilimler MYO	
G) Sağlık Hizmetleri MYO		N) Teknik Bilimler MYO	

3. Kaçınca sınıftasınız?

- A) 1.sınıf B) 2.sınıf C) 3.sınıf D) 4.sınıf E) Uzatma

4. Muş Alparslan Üniversitesi'ni tercih etme sebebiniz/sebepleriniz nedir?

- A) Kaliteli Eğitim B) Ulaşım ve Barınma Kolaylığı C) Şehir Faktörü D) Puan Sıralaması
E) Kampüsün sağladığı imkanlar F) Diğerleri (Belirtiniz).....

5. Üniversiteye başladığınızda barınma sorunu yaşadınız mı?

- A) Evet B) Hayır

6. Nerede konaklıyorsunuz?

- A) KYK yurdu B) Özel yurt C) Şahsi ev D) Ortak arkadaş evi
E) Diğerleri (Belirtiniz).....

7. Muş Alparslan Üniversitesinde ulaşım sorunu var mıdır?

- A) Evet B) Hayır

8. Ebeveynlerinizin eğitim durumu?

	Okuma yazma yok	İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
A)Anne								
B)Baba								

9. Ailenizin aylık geliri?

- A) 1603 TL'den az B) 1603 - 2999 TL C) 3000 -4999TL D) 5000TLve Üzeri

Ek.2.

Lütfen geçmişteki tecrübelerinizi göz önüne alarak, size mükemmel kalitede eğitim hizmeti sunan bir Üniversite düşününüz. Düşünmüş olduğunuz "İdeal Üniversite" aşağıda belirtilen özelliklere ne derecede sahip olması gerektiğine dair katılım düzeyinizi, **1 (kesinlikle katılmıyorum)** ve **5 (kesinlikle katılıyorum)** arasındaki ölçek üzerinde işaretleyiniz. Aşağıdaki sorularda doğru veya yanlış cevap bulunmamakta olup tamamen sizin Üniversitede ki mükemmel hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerinizi öğrenmeye yönelik ifadeler mevcuttur.

İDEAL ÜNİVERSİTE	1 Kesinlikle Katılmıyorum	2 Katılmıyorum	3 Kararsızım	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum
1. Üniversitede, son teknolojiye uygun yeni cihazlar kullanılmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Üniversite ideal bir kampüs yapısına ve görünümüne sahip olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Eğitim binaları fiziki yapısı (koridorlar, sınıflar, laboratuvarlar, amfiter, lavabolar vs.) düzenli, kullanışlı ve yeterli olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Üniversite Akademik ve İdari Personeli temiz, düzgün ve tertipli bir görünüme sahip olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Üniversite hizmetleri, (Kütüphane, Yemekhane, Sağlık ve Spor) düzenli ve etkin bir şekilde sunulmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Üniversite personelleri, öğrencilerin problemlerini çözme konusunda samimi bir ilgi göstermelidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Üniversite de öğrencilerin tüm işlemleri ilk seferde ve doğru olarak yapılmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Üniversite tarafından öğrencilerin taleplerine önceden belirtilmiş zaman diliminde beklentileri karşılayacak kadar etkin ve ikna edici hizmetler sunulmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Üniversitede öğrenci ile ilgili kayıtlar düzenli ve hatasız olarak tutulmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Üniversite Akademik ve idari personeli öğrencilere sunulacak hizmetin tam olarak ne zaman ve nasıl sunulacağı konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olup öğrencilere açık ve anlaşılır bir dille açıklama yapmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Üniversite hizmetleri öğrencilere mümkün olan en kısa süre içerisinde sunulmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Üniversite personelleri, her zaman öğrencilere yardım etmeye istekli olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Üniversite personelleri, öğrencilerin eğitim hizmetleriyle ilgili istek ve ihtiyaçlarına anında cevap vermeye her zaman hazır olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Üniversite personelleri davranışlarıyla öğrencilere güven vermemelidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Öğrenciler, Üniversitede aldıkları eğitim hizmetleri kendileri için yeterli bilgi ve beceri sağlamak ile birlikte özgüvenlerini artırmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Üniversite çalışanları öğrencilere karşı her zaman nazik ve saygılı bir şekilde davranmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Üniversite personelleri kendi alanlarında yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Üniversite personelleri, öğrenci mahremiyet haklarına karşı duyarlı ve saygılı olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Üniversitenin çalışma, ders ve sosyal etkinlikler vb. saatleri tüm öğrencilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde düzenlenmelidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Üniversitede, tüm öğrencilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek kadar sayıda üniversite personeli bulunmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Üniversite personelleri yaptıkları tüm işlemlerde mümkün olduğu kadar öğrencilerin ihtiyaçlarını gözeterek şekilde gerçekleştirmelidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Üniversite çalışanları, öğrencilere sunulan eğitim hizmetleri ile ilgili ihtiyaçlarını anlamalı ve bu ihtiyaçları karşılamada gerekli özeni göstermelidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ek.3.

Lütfen "Muş Alparslan Üniversitesinde" yaşadığınız deneyimleri göz önüne alarak size sunulan hizmetlerinin, aşağıda belirtilen özelliklere ne derecede sahip olduğunu düşününüz ve katılım düzeyinizi **1 (kesinlikle katılmıyorum)** ve **5 (kesinlikle katılıyorum)** arasındaki ölçek üzerinde işaretleyiniz. Aşağıdaki sorularda doğru veya yanlış cevap bulunmamakta olup tamamen sizin Muş Alparslan Üniversitesinin hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerinizi öğrenmeye yönelik ifadeler mevcuttur.

MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ	1 Kesinlikle Katılmıyorum	2 Katılmıyorum	3 Kararsızım	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum
1. Muş Alparslan Üniversitesinde son teknolojiye uygun yeni cihazlar kullanılmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Muş Alparslan Üniversitesi ideal bir kampüs yapısına ve görünümüne sahiptir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Muş Alparslan Üniversitesinin Eğitim binaları fiziki yapısı (Koridorlar, Sınıflar, Laboratuvarlar, Amfiter, Lavabolar vs.) düzenli, kullanışlı ve yeterli olmalıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Muş Alparslan Üniversitesi akademik ve idari personelin Personeli temiz, düzgün ve tertipli bir görünüme sahiptir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Muş Alparslan üniversitesi hizmetleri (Kütüphane, Yemekhane, Sağlık ve Spor) düzenli ve etkin bir şekilde sunulmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Muş Alparslan Üniversitesi personeli, öğrencilerin problemlerini çözüme konusunda samimi bir istek ve çaba göstermektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Muş Alparslan üniversitesinde öğrencilerin tüm işlemleri ilk seferde ve doğru olarak yapılmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Muş Alparslan üniversitesi tarafından öğrencilerin taleplerine önceden belirtilmiş zaman diliminde beklentileri karşılayacak kadar etkin ve ikna edici hizmetler sunulmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Muş Alparslan üniversitesinde öğrenci ile ilgili kayıtlar düzenli ve hatasız olarak tutulmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Muş Alparslan üniversitesi Akademik ve idari personeli öğrencilere sunulacak hizmetin tam olarak ne zaman ve nasıl sunulacağı konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olup öğrencilere açık ve anlaşılır bir dille açıklama yapmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Muş Alparslan Üniversitesi eğitim hizmetleri öğrencilere tam ve mümkün olan en kısa süre içerisinde sunulmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Muş Alparslan üniversitesi personeli, her zaman öğrencilere yardım etme konusunda isteklidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Muş Alparslan üniversitesi personeli, öğrencilerin eğitim hizmetleriyle ilgili istek ve ihtiyaçlarına anında cevap vermeye her zaman hazırdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Muş Alparslan üniversitesi personeli davranışlarıyla öğrencilere güven vermektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Muş Alparslan üniversitesi öğrencileri, üniversitede aldıkları eğitim hizmetlerini kendileri için yeterli bilgi ve beceri sağlamakta olup, özgüvenlerini artırmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Muş Alparslan üniversitesi personeli öğrencilere karşı her zaman nazik ve saygılı bir şekilde davranmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Muş Alparslan üniversitesi personeli kendi alanlarında yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Muş Alparslan üniversitesi personeli, öğrenci mahremiyet haklarına karşı duyarlı ve saygılıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Muş Alparslan üniversitesi çalışma, ders ve sosyal etkinlikler vb. saatleri tüm öğrencilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde düzenlenmiştir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Muş Alparslan üniversitesinde, tüm öğrencilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek kadar sayıda üniversite personeli bulunmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Muş Alparslan üniversitesi personeli yaptıkları tüm işlemlerde mümkün olduğu kadar öğrenci menfaatlerini gözeterek şekilde gerçekleştirilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Muş Alparslan üniversitesi personeli, öğrencilere sunulan eğitim hizmetleriyle ilgili ihtiyaçlarını anlamakta ve bu ihtiyaçları karşılamada gerekli özeni göstermektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ek.4.

Aşağıda, Muş Alparslan Üniversitesi'nin sunduğu hizmetleriyle ilgili **5 (bes)** özellik yer almaktadır. Üniversitenin sunduğu hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesinde sizler için, bu özelliklerin ne kadar önemli olduğunu öğrenmek istiyoruz. Lütfen aşağıdaki özellikleri sizin için olan önem derecesine göre değerlendirerek yanına puanını yazınız. Özellik, sizin için ne kadar önemliyse vereceğiniz puan o derecede yüksek olmalıdır. Bu **5 (bes)** özelliğe verdiğiniz puanların toplamının **100 (yüz)** olması gerekmektedir. Bu sebeple lütfen puanlarınızı verirken toplamın **100'e (yüze)** eşit olmasına özellikle dikkat ediniz.

1.	Muş Alparslan Üniversitesi fiziki özelliklerinin, cihazlarının, personelinin ve iletişim araçlarının görünümü. Puan
2.	Muş Alparslan Üniversitesi sunduğu hizmetleri güvenilir bir biçimde ve kesin olarak yerine getirme becerisi. Puan
3.	Muş Alparslan Üniversitesi öğrencilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma konusundaki istekliliği. Puan
4.	Muş Alparslan Üniversitesi personelinin bilgi, nezaket, güvenilirlik ve inandırıcılık konularındaki yeterliliği. Puan
5.	Muş Alparslan Üniversitesi'nin öğrencilere gösterdiği ilgi ve önem. Puan
TOPLAM		100 Puan

Yukarıdaki özelliklerden hangisi sizin için en önemlidir? (Lütfen özelliğin sıra numarasını yazınız.)'nci özellik.

Yukarıdaki özelliklerden hangisi sizin için ikinci olarak önemlidir? (Lütfen özelliğin sıra numarasını yazınız.)'nci özellik. Yukarıdaki özelliklerden hangisi sizin için en az önemlidir? (Lütfen özelliğin numarasını yazınız.)'nci özellik.

Ek.5.

Evrak Tarih ve Sayısı: 12/11/2018-E.14045



T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Genel Sekreterlik



Sayı : 51732808-605.01
Konu : Araştırma İzni Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı tezli yüksek lisans 12020103 numaralı öğrencisi Eyyup DAĞ'ın "Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Devlet Üniversitelerine Yönelik Bir Uygulama: Muş Alparslan Üniversitesi Örneği" konulu tez çalışması kapsamında üniversitemiz öğrencilerine anket yapma talebi, Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu kararı doğrultusunda Rektörlüğümüzce uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Yaşar KARADAĞ
Rektör Yardımcısı

Dağıtım:
Akademik Birimlere

Adres Muş Alparslan Üniversitesi Külliyesi 49250- MUŞ
Telefon (0436) 249 49 49 Faks(0436) 249 10 22
e-Posta genel sekreterlik@alparslan.edu.tr Elektronik
Ağ www.alparslan.edu.tr

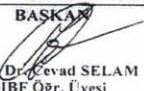
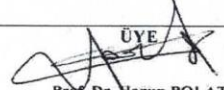
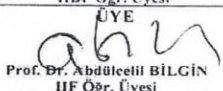
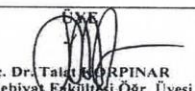
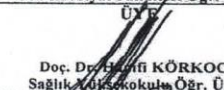
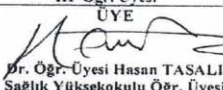
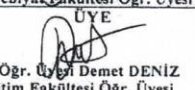
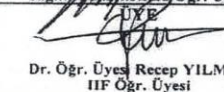
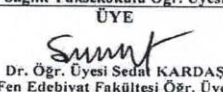
Ayrıntılı bilgi için irtibat: Ahmet ÖZMEN
Unvanı: Memur

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır

Ek.6.

Evrak Tarih ve Sayısı: 25/06/2018-E.7833

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

Toplantı Tarihi: 30/05/2018	Toplantı Sayısı: 08	Karar Sayısı: XV
<p>Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, Prof. Dr. Cevad SELAM başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararları almıştır.</p> <p>KARAR-IX: Genel Sekreterliğin 21/05/2018 tarihli ve E.6343 sayılı yazısı okundu ve ekleri incelendi.</p> <p>Yapılan incelemeler sonucunda: Üniversitemiz Genel Sekreterlik bünyesinde görev yapmakta olan Öğr. Gör. Eyyüp DAĞ'ın "Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Devlet Üniversitelerine Yönelik Bir Uygulama; Muş Alparslan Üniversitesi Örneği" başlıklı yüksek lisans tezi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından uygun görülmüş olup, durumun Rektörlük Makamına arz edilmesinin uygun olduğuna.</p> <p>Oy birliği ile karar verildi.</p>		
<p>BASKAN</p> <p> Prof. Dr. Cevad SELAM HBF Öğr. Üyesi</p>		
<p>ÜYE</p> <p> Prof. Dr. Harun POLAT Fen Edebiyat Fakültesi Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p> Prof. Dr. Abdücelil BİLGİN HBF Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p> Doç. Dr. Talat ÖZPINAR Fen Edebiyat Fakültesi Öğr. Üyesi</p>
<p>ÜYE</p> <p> Doç. Dr. Halim KÖRKOCA Sağlık Yüksekokulu Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p> Dr. Öğr. Üyesi Hasan TASALI Sağlık Yüksekokulu Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p> Dr. Öğr. Üyesi Demet DENİZ Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi</p>
<p>ÜYE</p> <p> Dr. Öğr. Üyesi Recep YILMAZ HBF Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p> Dr. Öğr. Üyesi Sedat KARDAS Fen Edebiyat Fakültesi Öğr. Üyesi</p>	

1 / 1

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır

Ek.7.

Evrak Tarih ve Sayısı: 25/06/2018-E.7833

MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU DEĞERLENDİRME FORMU

Araştırmanın Başlığı:	"Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Devlet Üniversitelerine Yönelik Bir Uygulama; Muş Alparslan Üniversitesi Örneği" adlı çalışma.
Başvuru Formunun Etik Kurula geldiği tarih:	21/05/2018
Başvuru Formunun Etik Kurulda incelendiği tarih:	30/05/2018
Karar tarihi	30/05/2018

SONUÇ

1.	<input checked="" type="checkbox"/> Kabul
2.	<input type="checkbox"/> Düzeltme gereklidir: Etik sorun olabilecek sorular/maddeler, süreçler ya da unsurlar bulunmaktadır. Açıklama:
3.	<input type="checkbox"/> Red Gerekçe, Görüş, Tavsiye ve Açıklamalar:

Başvuru dosyasının incelenmesinde hazır bulunan ve araştırmayla doğrudan veya dolaylı olarak ilişkisi bulunmayan Etik Kurul başkan ve üyelerinin ad soyad ve imzaları.

Başkan

Prof. Dr. Öevad SELAM

Üye

Prof. Dr. Harun POLAT

Üye

Prof. Dr. Abdücelil BİLGİN

Doç. Dr. Tunc KÖRPİNAR

Üye

Doç. Dr. Hanifi KÖRKOCA

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Hasan TASALI

Dr. Öğr. Üyesi Demet DENİZ

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Recep YILMAZ

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Sedat KARDAŞ

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır

ÖZGEÇMİŞ

Eyyup DAĞ 01.05.1979 tarihinde Muş'ta doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini Varto'da tamamladı. 2007 yılında Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü'nden mezun oldu. 2012 yılında Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu yönetimi ABD'da Yüksek Lisans programına başladı ve bu programı 2019 yılında başarıyla tamamladı. 2011 yılından itibaren Muş Alparslan Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulunda Öğretim Görevlisi olarak çalışmaktadır. Evli ve iki çocuk babası olan Dağ İngilizce bilmektedir.

