

**İLKÖĞRETİM OKULLARINDA HİZMET KALİTESİNİN VELİ  
GÖRÜŞLERİNE GÖRE ÖLÇÜLMESİ**

**Ebru GÜLCEMAL**

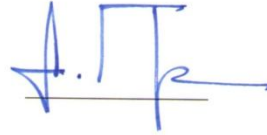
**ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI  
EĞİTİM YÖNETİMİ, TEFTİŞİ, PLANLAMASI VE EKONOMİSİ BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ESKİŞEHİR, 2012**

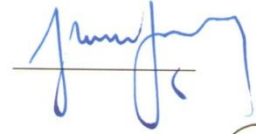
ESKİŞEHİR OSMANGAZI ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Ebru GÜLCEMAL tarafından hazırlanan “İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi” başlıklı bu çalışma, 18/04/2012 tarihinde *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği*’nin ilgili maddesi uyarınca yapılan **Tez Savunma Sınavı** sonucunda **başarılı** bulunarak, jürimiz tarafından Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi bilim dalında yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

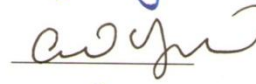
Jüri Başkanı : Prof.Dr. Selahattin TURAN



Danışman: Prof.Dr. Ahmet AYPAY



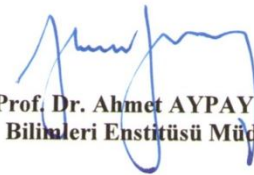
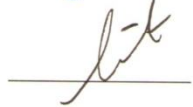
Üye: Doç.Dr. Cemil YÜCEL



Üye: Doç.Dr. Engin KARADAĞ



Üye: Yrd.Doç.Dr. Ümit ÇELEN



**Prof. Dr. Ahmet AYPAY**  
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

## İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi

### Özet

Hizmet kalitesine ilişkin literatür incelendiği zaman özellikle eğitim hizmetlerindeki çalışmaların, yüksek öğretim ile sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu eksiklikten hareket edilerek hazırlanan bu araştırmanın amacı; eğitim hizmetlerinin en önemli paydaşı konumundaki ilköğretim okulu velilerinin ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin beklenti ve algılamalarını tespit etmektir. Araştırmanın çalışma grubu, Eskişehir ilinde bulunan ve kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 9 ilköğretim okulunda öğrencisi bulunan 664 veliden oluşmuştur. Araştırmada, 44 sorudan oluşan ve eğitim kurumlarına uygun yeni bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliği Yapısal Eşitlik Modeli ile test edilmiştir ve 29 sorudan oluşan 5 boyutlu; (i) fiziksel görünüm, (ii) güvenilirlik, (iii) yanıt verebilirlik, (iv) güvence ve (v) empati nihai ölçüm modeline ulaşılmıştır.

Araştırmada her bir faktörün güvenilirliği test edilmiştir. Elde edilen nicel verilerin çözümlenmesinde; korelasyon, Many Whitney - U ve Kruskal Wallis - H testleri uygulanmıştır. Ayrıca fark(gap) analizi ile, önem derecesinden algılanan performansın farkı alınarak her bir nitelik için farklar bulunmuş ve böylece okulların velilerin gözünde hangi niteliklerde başarılı olduğu veya olmadığı saptanmış ve hizmet kalitesi ölçümü gerçekleştirilmiştir. Algılanan hizmet kalitesi skorları incelendiğinde, skorların negatif olduğu görülmektedir. Bulgular ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin olarak veli algılarının düşük olduğunu göstermiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Eğitim Hizmetleri, Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Yöntemi, Yapısal Eşitlik Modeli

### **Abstract**

When the literature of service quality is examined, it is clearly seen that especially studies in education are limited to higher education. The purpose of this research on the basis of this lack determines the most important stakeholders in education services in elementary schools elementary school parents' expectations and perceptions relating to the quality of service. Research working group consists of 664 curators in nine elementary school specified by the convenience sampling method in Eskişehir. In the study, a new scale consisting of 44 questions and appropriate to the educational institutions is developed. Appropriateness of the scale is tested with structural equation model and the final measurement model consisting of 29 questions, five dimensional, i. physical appearance, ii. reliability, iii. responsiveness iv. assurance, v. empathy.

In the first stage of the study, the reliability of each factor is tested. The analysis of quantitative data are applied to the correlation of Mann Whitney-U and Kruskal Wallis tests.. Also by the help of noticing the difference in gap analysis and degree of importance to the perceived performance, differences of each attribute are found and so schools in the eyes of the guardians, it is identified what qualities are successful or not and service quality are measured. Analyzing the qualitative data, descriptive analysis is preferred. Findings show that, parents' perceptions related to the primary school service quality are low.

***Keywords:*** Education Services, Service Quality, Servqual Method, Structural Equation Model

## Önsöz

Tez çalışması boyunca değerli yardım ve yönlendirmelerinden dolayı tez danışmanım Prof. Dr. Ahmet AYPAY' a ve istatistiksel alanda yardımlarıyla ve görüşleriyle çalışmalarımın başarıyla sonuçlanabilmesine destek veren kıymetli insan Doç. Dr. Ali ELEREN' e teşekkür ediyorum. Çalışmalarımı yürütürken öğretilerinden azami derecede istifade ettiğim değerli hocalarım, Prof. Dr. Mehmet ŞİŞMAN, Prof. Dr. Selahattin TURAN, Prof. Dr. Ayhan AYDIN, Prof. Dr. Bahaddin ACAT, Doç. Dr. Engin KARADAĞ, Yrd. Doç. Dr. Ümit ÇELEN ve üzerimde emeği olan diğer bütün hocalarıma teşekkürü bir borç bilirim. Yüksek lisans sürecinde ve hayatımın her anında maddi ve manevi katkılarıyla, sabır ve anlayışlarıyla çalışmalarımındaki başarıma büyük katkısı olan aileme ve değerli desteklerini esirgemeyen sevgili arkadaşlarıma teşekkürlerimi bir borç bilirim.

## İÇİNDEKİLER

Özet .....	i
Abstract .....	iii
Önsöz .....	iv
İçindekiler .....	v
Tablolar Listesi .....	x
Şekiller Listesi .....	xi

## 1.BÖLÜM

I. Giriş .....	1
1. 1 Araştırmanın Önemi .....	3
1.2 Araştırmanın Amacı .....	4
1. 3 Alt Amaçlar .....	4
1. 4 Varsayımlar .....	4
1. 5 Kapsam ve Sınırlılıklar .....	5
1. 6 İlgili Araştırmalar .....	5

**2. BÖLÜM**  
**KAVRAMSAL ÇERÇEVE**  
**HİZMET KAVRAMI**

2. 1 Hizmet .....	16
2. 2 Hizmet Sektörüne Genel Bir Bakış .....	16
2. 3 Hizmet Tanımı .....	16
2. 4 Hizmetlerin Sınıflandırılması .....	18
2. 5 Hizmetlerin özellikleri .....	21
2. 5. 1 Dokunulmazlık .....	22
2. 5. 2 Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim .....	22
2. 5. 3 Heterojenlik .....	23
2. 5. 5 Dayanıksızlık .....	23
2. 6 Eğitimde Hizmet Kalitesi .....	24
2. 7 Eğitim ve Bilgi Hizmetlerinde Kalite Uygulamaları .....	28
2. 8 Eğitimde Hizmet Kalitesinin Önemi .....	30
2. 9 Eğitimde Kaliteye İlginin Nedenleri .....	32
2. 10 Kalite Kavramı .....	33
2. 11 Kalite Kavramının Gelişimi .....	34
2. 12 Kalite İle İlgili Kavramlar .....	34
2. 12. 1 Algılanan Kalite Kavramı .....	34
2. 12. 2 Beklenen Kalite Kavramı .....	35
2. 12. 3 Soyut ve Somut Kalite Kavramları .....	36
2. 13 Hizmet Kalitesi Kavramı ve Özellikleri .....	37
2. 14 Hizmet Kalitesinin Önemi .....	37

2. 15 Hizmet Kalitesinin Boyutları .....	38
2. 16 Hizmet Kalitesini Etkileyen Başlıca Faktörler .....	39
2. 16. 1 Hizmeti Alanları Etkileyen Faktörler .....	41
2. 16. 2 Hizmeti Veren Personeli Etkileyen Faktörler .....	42
2. 16. 3 Hem Hizmeti Alanları Hem De Hizmeti Verenleri Etkileyen Faktörler ...	42
2. 17 Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Başlıca Modeller .....	48
2. 17. 1 Serperv Modeli .....	48
2. 17. 2 Grönroos Modeli .....	49
2. 17. 3 Kano Modeli .....	50
2. 17. 1. 1 Algılanan Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik SERVQUAL Modeli ..	51
2. 17. 1. 1. 1 Servqual Modelinin Boyutları .....	51
2. 17. 1. 1. 2 Servqual Modelinin (Ölçeğinin) Özellikleri .....	52
2. 17. 1. 1. 3 Servqual Puan Hesaplama Şekli .....	53
2. 17. 1. 1. 4 SERVQUAL Modelindeki Boşluklar .....	54
2. 17. 1. 1. 5 Servqual Modeline Yöneltilen Eleştiriler .....	58
2. 17. 1. 1. 5. 1 Servqual Modelinin Güçlü Yönleri.....	58
2. 17. 1. 1. 5. 2 Servqual Modelinin Zayıf Yönleri .....	59

### **3. BÖLÜM**

#### **YÖNTEM**

3. 1 Araştırma Modeli .....	61
3. 2 Evren ve Örneklem .....	63
3. 2. 1 Ölçeğe Katılanların Demografik Bilgileri .....	66
3. 3 Veri Toplama Araçları .....	68



3. 3. 1 Kişisel Bilgi Formu .....	68
3. 3. 2. Hizmet Kalitesi Ölçeği .....	68
3. 4 Verilerin Analizi .....	70

## 4. BÖLÜM

### BULGULAR

4. 1 Servqual Skorlarıyla İlgili Bulgular .....	72
4. 2 Okulun Eğitim Hizmetlerine Olan Beklentilerin Karşılanması Düzeyleri (gap) İle Velilerin Eğitim Düzeyleri Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular .....	77
4. 3 Okulun Eğitim Hizmetlerine Olan Beklentilerin Karşılanması Düzeyleri (gap) İle Velilerin Gelir Düzeyleri Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular .....	78
4. 4 Okulun Eğitim Hizmetlerine Olan Beklentilerin Karşılanması Düzeyleri (gap) İle Sınıflar Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular .....	79
4. 5 Tüm Katılımcıların Beklenti ve Algı Ortalamaları Arasındaki İlişki.....	80
4.6 İç Tutarlılığının Değerlendirilmesi İle İlgili Bulgular .....	80
4.7 İlk Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Bulgular .....	81
4.8 Hizmet Kalitesi Boyutları için Ayırt Etme Geçerliği ile İlgili Bulgular .....	83
4. 9 Ölçekte Yer Alan Değişkenler Arasındaki Korelasyonlara Ait Bulgular .....	86
4. 10 Performans Ölçüm Modeli İçin Birinci Dereceden Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Modelin Uyum İndeksleri .....	89
4. 10. 1 Hizmet Kalitesi Fiziksel İmkanlar Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum İndeksleri .....	91
4. 10. 2 Hizmet Kalitesi Güvenirlilik Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum İndeksleri .....	92

4. 10. 3 Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum	
İndeksleri .....	93
4. 10. 4 Hizmet Kalitesi Güvence Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum	
İndeksleri .....	93
4. 10. 5 Hizmet Kalitesi Empati Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum	
İndeksleri .....	94
4. 11 Son Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Bulgular .....	95
4. 12 Hizmet Kalitesi – İkinci Dereceden DFA Sonuçları ve Modelin Uyum	
İndeksleri .....	96

## **5. BÖLÜM**

### **SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

5. 1 Sonuç ve Tartışma .....	99
5. 2 Öneriler .....	109
5. 2. 1 Kurum Açısından Öneriler .....	109
5. 2. 2 Araştırmacılara Öneriler .....	112
KAYNAKÇA .....	113
EKLER .....	125
Ek A Veri Toplama Aracı .....	127
Ek B İzin Belgesi .....	130

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması .....	6
<b>Tablo 2:</b> Hizmetin Tarihsel Tanımları .....	17
<b>Tablo 3:</b> Hizmetin yapısına göre sınıflandırma .....	18
<b>Tablo 4:</b> Hizmetlerin sınıflandırılması .....	19
<b>Tablo 5:</b> Avrupa Birliği'nin Eğitimde Kaliteyi Belirleyici Alan ve Göstergeleri .....	27
<b>Tablo 6:</b> Hizmet Kalitesinin Boyutları .....	38
<b>Tablo 7:</b> Hizmet Sektöründe Kalite Ölçüm Modelleri (Genel) .....	43
<b>Tablo 8:</b> SERVQUAL Ölçeğinin Boyutları (Bileşenleri) .....	51
<b>Tablo 9:</b> Okullara Göre Ölçme Aracı Dağılımı .....	64
<b>Tablo 10:</b> Okullardaki öğrenci sayıları ve dağılımları .....	64
<b>Tablo 11 :</b> Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı .....	66
<b>Tablo 12 :</b> Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı .....	66
<b>Tablo 13 :</b> Katılımcıların Yaş Durumuna Göre Dağılımı .....	67
<b>Tablo 14 :</b> Katılımcıların Mesleğine Göre Dağılımı.....	67
<b>Tablo15 :</b> Katılımcıların Gelire Göre Dağılımı .....	68
<b>Tablo 16:</b> Veri Toplamada Yer Alan Ölçekler .....	70
<b>Tablo 17:</b> Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler .....	71
<b>Tablo 18:</b> Beklenti Ortalamalarının Kolmogorov Smirnov Testi Sonuçları .....	73
<b>Tablo 19:</b> Algı Ortalamalarının Kolmogorov Smirnov Testi Sonuçları .....	73
<b>Tablo 20 :</b> Okullardaki Eğitim Hizmetlerinden Duyulan Beklenti, Algılama ve Servqual Skorları (Mevcut Beklentilere Dayalı) .....	74
<b>Tablo 21 :</b> Servqual Skorları (Standart Beklentilere Dayalı) .....	75
<b>Tablo 22:</b> Velilerin Eğitim Düzeylerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonucu .....	77
<b>Tablo 23:</b> Velilerin Gelir Düzeylerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonucu .....	78

<b>Tablo 24:</b> Sosyo-Ekonomik Durumlarına Göre Okulların Kruskal Wallis Testi Sonucu ....	79
<b>Tablo 25:</b> Beklenti ve Algı Ortalamaları Arasındaki Korelasyon .....	80
<b>Tablo 26 :</b> İlk Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Veriler .....	81
<b>Tablo 27:</b> Hizmet Kalitesi Boyutları için Ayırt Etme Geçerliliğinin Değerlendirilmesi ....	86
<b>Tablo 28:</b> Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar .....	87
<b>Tablo 29:</b> Hizmet Kalitesi -Birinci Dereceden DFA Sonuçları .....	89
<b>Tablo 30:</b> Hizmet Kalitesi Fiziksel Görünüm Boyutu DFA Sonuçları .....	91
<b>Tablo 31:</b> Hizmet Kalitesi Güvenirlilik Boyutu DFA Sonuçları .....	92
<b>Tablo 32:</b> Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutu DFA Sonuçları .....	93
<b>Tablo 33:</b> Hizmet Kalitesi Güvence Boyutu DFA Sonuçları .....	93
<b>Tablo 34:</b> Hizmet Kalitesi Empati Boyutu DFA Sonuçları .....	94
<b>Tablo 35:</b> Son Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Veriler .....	95
<b>Tablo 36:</b> Hizmet Kalitesi –İkinci Dereceden DFA Sonuçları .....	97

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Hizmetlerin Özellikleri .....	24
<b>Şekil 2:</b> Hizmet Kalitesi Algılamalarına Göre Müşteri Memnuniyet düzeyi .....	35
<b>Şekil 3:</b> Algılanan Hizmet Kalitesi .....	36
<b>Şekil 4:</b> Grönroos' un hizmet kalitesi modeli .....	49
<b>Şekil 5:</b> Kano model .....	50
<b>Şekil 6:</b> SERVQUAL Modeli .....	53
<b>Şekil 7:</b> SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli .....	57
<b>Şekil 8:</b> İç Tutarlılık Katsayıları .....	81
<b>Şekil 9:</b> Uyum İndeksleri Kabul Sınırları .....	85

## BİRİNCİ BÖLÜM

### GİRİŞ

Hizmet sektörü ülkemizde önemi artan bir sektör haline gelmektedir. Sağlık, finansman, eğitim, hukuk gibi alanlarda meydana gelen değişimler, bu alanlardaki hizmet türlerinin ve hizmet işletmelerinin artmasına yol açmaktadır. Özellikle 1990' lı yıllar ülkemizde hizmet sektörünün önemli bir büyüme gösterdiği yıllardır (Öztürk, 2005, s. 18). Eğitim, sağlık, güvenlik hizmetleri gibi kişilerin ve toplumların bugününü ve geleceğini yakından ilgilendiren ve etkileyen birtakım hizmetlere verilen önem her geçen gün daha da artmaktadır. Çünkü bu hizmetlerde kalitesizliğin neden olacağı maliyet, ileride telafisi mümkün olmayan zararlara yol açacaktır.

Her sektörde olduğu gibi eğitim hizmetleri sektöründe de en önemli konulardan biri, hizmet kalitesinin ölçümü konusudur. Kalitenin ölçümü konusunda dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri algılanan hizmet kalitesini belirleyebilmektir. Hizmet kalitesindeki eksikliklerin neler olduğunu belirlemek ve bu eksikliklerin giderilmesini sağlamak ve işletmelerin, rakiplerine karşı sürdürülebilir rekabet üstünlüğü elde edebilmeleri için, gerek iç, gerekse dış müşterilerin beklentilerinin ötesinde kaliteli hizmet sunulması zorunlu hale gelmiştir. Kaliteli hizmet sunumunun ön şartı olarak, iç ve dış müşteri memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Eğitimde kalitenin oluşturulması oldukça karmaşık bir konudur. Bu karmaşa hem eğitimin hem de hizmet sektörünün özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Günümüz toplumlarında her düzeydeki eğitim kurumları hizmet kalitesini yükseltmek için kalite ölçümünü yapmalı ve o sonuçlardan yola çıkarak daha etkin ve daha başarılı sistemler kurmaya çalışmalıdır (Arıkboğa, 2003, s. 82).

Eğitim hizmetlerinde kalitenin ölçümü yeni bir bakış gerektirir ve gelecekteki araştırmalar için daha gerçekçi bir platform sunar (Qentin, 2000). Hizmet kalitesinin ölçülmesi ile işletmelerin müşteri gözüyle değerlendirilmesini sağlanmakta ve bu verilere

dayalı olarak da kalite geliştirme uygulamalarıyla rekabet güçleri artırılmaya çalışılmaktadır. Hizmetlerin soyut olma özellikleri, benzer veya aynı standartlarda sunulmalarını ve benzer kalite kontrol ilkelerinin uygulanmasını güçleştirmektedir. Hizmetler üretildikleri süreçte tüketilmeleri nedeniyle, ürünlerin sunulmadan önce kalitelerinin kontrol edilebilmelerinin olanaklı olmasının aksine hizmetleri kullanan birey veya tüketicilerin beklentileri ile algılamalarına göre, genellikle subjektif bir yargı değerlendirmesinin sonucu olarak belirlenmektedir (Berry, Parasuraman, Zeithaml, 1985). Kalite, her insanın farklı kalite sonuçlarını beklemeleri ve farklı değerlendirme yöntemlerini kullanmaları nedeniyle, farklı anlamları açıklamakta ve görelî bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Tam, 1999, s. 218). Kalitenin evrensel olarak kabul edilen bir tanımı akademik literatürde açık değildir ve özellikle hizmetler sektöründe daha karmaşık bir özellik göstermektedir. Kalite, “ herhangi bir ürünün, tüketicinin beklentilerini nasıl en iyi karşılayabileceğini keşfetmektir ” (Stanton, Etzel, Walker, 1994, s. 15).

Hizmet kalitesini tanımlamak ne kadar zor olursa olsun, önemli olan kalitenin üretici-satıcı tarafından değil, tüketici tarafından belirlendiği ya da tanımlandığı gerçeğidir. Örneğin, kişinin kuaförü yaptığı saçı çok beğeniyor olabilir, ama tüketici kuaförden çıkınca saçının görünüşünü beğenmediyse, o hizmetin kalitesi kötü demektir. Önemli olan tüketicinin bir hizmet hakkında ne düşündüğüdür (Tek, 1997, s. 432). Hizmet kalitesinin ölçüsü tüketici algılamalarıdır. Algılanan hizmet kalitesi tüketicilerin algıları ve beklentileri arasındaki farklılığın derecesi ve yönü olarak incelenmektedir. Algılanan kalite; bir ürün veya hizmetin tamamının mükemmelliğine veya üstünlüğüne ilişkin, tüketicinin fikrini yansıtmakta ve algılanan kalitenin unsurlarını belirlemenin kolay gerçekleştirilemeyeceği bilinmektedir. Algılanan kalite, bir varlığın bütünsel mükemmelliği veya önceliği hakkında tüketicinin yargılarıdır. Performans algısıyla, beklentilerin karşılaştırılmasıdır ve bir memnuniyetten daha çok, bir tutum şeklidir (Berry, Parasuraman, Zeithaml, 1988). Verilen bir hizmetin algılanan

kalitesi, hizmeti alan ve algılayan tüketicinin beklentileri ile algılarının uyumlaştığı bir değerlendirme sürecinin sonucu olarak açıklanabilir (Grönroos, 1984, s. 37).

Eğitim hizmetlerinin kalitesine yönelik hazırlanan bu çalışmanın amacı; eğitim hizmetlerinde kalitenin ölçümünde, müşteri konumundaki velilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ve algılamalarını tespit ederek, algılanan hizmet kalitesini belirlemektir. Bu çalışmada “ ilköğretim okullarında hizmet kalitesinin veli görüşlerine göre ölçülmesi ” konusu ele alınmıştır. Bu sayede, hizmetin kalite düzeyini tespit etmek, eğitimde kalitesizliğe yol açabilecek unsurları belirlemek, araştırma sonuçlarını sunmak ve bu sonuçlardan hareketle verilen eğitimin kalite düzeyinin yükseltilmesi konusunda önerilerde bulunmaktır. Araştırma sosyo - ekonomik durumlarına göre tespit edilen 9 okulun öğrenci velilerine uygulanmıştır. Hizmet kalitesi ölçümü velilerin Algılama - Beklenti (A - B) ölçütünde değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan araştırma bulgularının eğitim kurumları yöneticilerine hizmet kalitesini geliştirirken yardımcı olacağı ve eğitim hizmetleri uyarlanan ölçeğin araştırmacılar tarafından kullanılabilmesi düşünülmektedir.

### **1. 1 Araştırmanın Önemi**

Küreselleşme ve bilgi - iletişim teknolojisindeki gelişmeler, ticaretin ve rekabetin ulusal ve uluslararası alanda hızla artmasına sebep olmuştur. Bu da, kaliteyi bir zorunluluk haline getirmiştir. Ürün ve hizmetlerin gittikçe birbirine benzemesi ile yöneticiler, işletmelerin başarısında kilit rolün pazarlamada mal veya hizmetleri farklılaştırmak için kullanılan ve yeni bir araç haline gelen hizmet kalitesi olduğunun farkına varmışlardır. Yapılan araştırmalar, hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve satın alma isteği ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu bakımdan hizmet kalitesini ölçmek ve geliştirmek önem kazanmıştır (Ciddi, 2003). Hizmet kalitesi, rekabetin kritik bir belirleyicisi olarak görülmektedir. Hizmet kalitesi, bir hizmet işletmesinin kendisini diğer işletmelerden farklılaştırmasını ve sürdürülebilir rekabet avantajı kazanmasını sağlamaktadır (Ghobadian, Speller ve Jones, 1994, s. 44).

## 1. 2 Araştırmanın Amacı

Hizmet kalitesinin eğitim kurumlarında önemine dikkati çekmek, temelde tanımlanması ve ölçülebilirliği zor olan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve ulaşılan sonuçların değerlendirilmesidir.

## 1. 3 Alt Amaçlar

Hizmet kalitesine ilişkin literatür incelendiği zaman özellikle eğitim sektöründeki çalışmalarının yüksek öğretim ile sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu eksiklikten hareket edilerek hazırlanan bu araştırmanın amacı; eğitim hizmetlerinin en önemli paydaşı konumundaki ilköğretim okulu velilerinin ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin algılarını tespit etmektir.

- İlköğretim okulların hizmet kalitesine ilişkin veli algıları genel olarak hangi düzeydedir?
- İlköğretim okullarının hizmet kalitesi eksikliklerine ilişkin veli görüşleri nelerdir?
- Okulun eğitim hizmetlerine olan beklentilerin karşılanması düzeyleri (gap) ile velilerin eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Okulun eğitim hizmetlerine olan beklentilerin karşılanması düzeyleri (gap) ile velilerin gelir düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Okulun eğitim hizmetlerine olan beklentilerin karşılanması düzeyleri (gap) ile sınıflar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Tüm katılımcıları beklenti ve algı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

## 1. 4 Varsayımlar

- Veliler ölçekte yer alan soruları objektif ve içten yanıtlamışlardır.
- Araştırmaya katılan ilköğretim okulları öğrencilerinin velileleri, çocuklarının öğrenim gördükleri okulların fiziksel koşullarını dikkate alarak ölçekleri yanıtlamışlardır.



## 1. 5 Kapsam ve Sınırlılıklar

Çalışmada konusal olarak hizmet ve hizmet kalitesi ölçümü üzerinde yoğunlaşmaktadır. Uygulama kapsamında tüm okullara yaygınlaştırılabilir olmakla beraber sadece Eskişehir Merkez İlköğretim Okullarında okuyan öğrencilerin velileri ile sınırlıdır. Bu çalışma sonucunda ortaya çıkan bulgular, kolayda örneklem tekniğinin kullanılması açısından genelleme yapılamamakla birlikte bu konudaki yapılacak çalışmalara fikir vermesi açısından faydalı olacaktır.

## 1. 6 İlgili Araştırmalar

Konuyla ilgili çeşitli sektörlerde, hizmet kalitesi üzerine yapılmış araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalar içinde ‘ eğitim ‘ sektörüyle ilgili çalışmalar da mevcuttur. Aşağıda, konu ile ilgili olarak bu araştırmalardan örnekler verilmiştir.

Carman’ in 1990 yılında SERVQUAL ( Servis Quality) ölçeğinden yararlanarak farklı hizmet işletmelerine yönelik olarak yaptığı çalışmada, farklı hizmet sektörlerinde hizmet kalitesi boyutlarının farklılık gösterebileceği ve bu nedenle ölçekte yer alan ifadelerin her sektöre göre yeniden uyarlanması gerektiği uyarısından hareketle, ölçek eğitim hizmetlerine göre uyarlanmıştır. Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1985) tarafından ortaya konan hizmet kalitesi boyutlarının, eğitim hizmetlerine uyarlanması Tablo 1’ deki gibi özetlenebilir.

Son yıllarda eğitim hizmetlerinde kütüphane ve enformasyon bilimi araştırmacıları literatür üzerine yoğunlaşarak kullanıcı beklentilerine ve kalitenin alternatif görüşleri üzerine sonuçlar çıkarmaktadırlar. Bunlardan biri kullanılan hizmetlere kullanıcıların ve müşterilerin bakış açılarını sunan bir değerlendirmedir.

**Tablo 1: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması**

<b>Hizmet kalitesinin boyutları</b>	<b>Eğitim hizmetlerine uyarlanması</b>
1. Güvenilirlik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derslerin her zaman ders programına uygun olarak yapılması</li> <li>- Derslerin her zaman vaktinde yapılması</li> <li>- Öğrencilerle ilgili kayıtların hatasız tutulması</li> <li>- Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilerin karşılaştığı problemleri çözmek için içtenlikle davranmaları</li> </ul>
2. Karşılık verebilmek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilere hizmet etmeye istekli olması</li> <li>- Derslerin vaktinde başlaması</li> <li>- Derslerin ne zaman yapılacağı ile ilgili bilgilerin öğrencilere verilmesi</li> <li>- Öğrencilere verilen hizmetlerin, bekletmeden hızlı bir şekilde verilmesi</li> <li>- Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilerle ilgilenemeyecek kadar meşgul olmaması</li> </ul>
3. Yeterlilik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eğitim kurumu çalışanlarının yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması</li> </ul>
4. Ulaşılabilirlik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eğitim kurumunun kolay ulaşılabilir bir yerde olması</li> </ul>
5. Saygı	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilere gereken saygı ve ilgiyi göstermesi</li> <li>- Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilere bütün içtenlikleri ile hizmet vermesi</li> <li>- Öğrencilerin şikayet ve önerilerinin dikkate alınması</li> </ul>
6. İletişim	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eğitimde meydana gelen aksaklıklardan ve özel durumlardan öğrencilerin haberdar edilmeleri</li> </ul>
7. İnanlırlık	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Öğretmenlerin konularında uzman ve bilgili olması</li> <li>- Öğretmenlerin ders esnasında verdikleri örneklerin yeterliliği ve güncelliği</li> <li>- Öğretmenlerin ders anlatımındaki hitabet becerisi yeterliliği</li> <li>- Öğretmenlerin öğrencilerle iletişim becerisinin yeterliliği</li> </ul>
8. Güvenlik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Öğrencilerin derslerde başarılı olmak için aldıkları eğitime güvenmeleri</li> <li>- Kurumun öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutması</li> <li>- Derslerin öğrencilerin anlayabilecekleri seviyede işlenmesi</li> </ul>
9. Müşteriyi-Öğrenciyi anlamak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurum çalışanlarının öğrencilerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlaması</li> </ul>
10. Fiziksel varlıklar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eğitim kurumunun fiziki ortamının modern görünümlü olması</li> <li>- Eğitim kurumunun binasının görsel olarak çekici olması</li> <li>- Eğitim kurumunun fiziki ortamının temiz ve düzenli olması</li> <li>- Sınıf ortamlarının ders yapmaya uygun olması</li> <li>- Eğitim kurumu çalışanlarının düzgün görünümlü, temiz ve bakımlı olmaları</li> <li>- Derslerde kullanılan eğitim materyallerinin yeterliliği</li> </ul>

Kaynak: Zeithaml, V. A; Parasuraman, A. ; Berry, L. (1990). *Delivering quality*

*service: Balancing customer perceptions and expectation.* USA: Free press.

Kaliteyi bu bakış açısından inceleyen araştırmacılar, ‘‘ sadece müşteriler kaliteyi değerlendirir, diğer bütün değerlendirmeler temel olarak ilgisizdir’’ (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990) görüşünü savunan meslektaşlarıyla aynı fikirdedirler. Parasuraman, Zeithaml ve Berry’ nin de vurguladığı gibi ‘‘ hizmet kalitesi anlayışı hizmeti veren kişinin müşterinin bekle9ntilerini nasıl daha iyi bir şekilde sağlar görüşünden ortaya çıkmaktadır’’ (Nitecki ve Hernon, 2000). Sonuç olarak; araştırmacılar hizmet kalitesini müşteri beklentilerini karşılamaya ya da aşmaya göre tanımlamaya meyillidirler (Reeves ve Bednar, 1994).

White (1994), çalışmasının amaçları arasında ‘‘ eğitim hizmetleri hakkında müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılacak bir veri toplama leği geliştirmek’’ vardı. Öncelikli olarak odak gruplarla görüştü ve özel kütüphane kullanıcılarının hizmeti değerlendirirken temel alacakları özellikleri not etti. Sonuçta ortaya çıkan durumları karşılaştırdığında zaten SERVQUAL’ de bulunan birçok faktörü tekrar tanımlamış oldu. Grup görüşmelerinin sonucunda White, SERVQUAL üsluplarını değiştirdi. Faktörlerin nemi üzerine olan bölümde fiziksel özellikler en düşük, güvenilirlik ise en yüksek puanı almıştır. Ayrıca değiştirilmiş SERVQUAL versiyonu olan bu çalışma, eğitim hizmetlerinde ziyaretçilerin neyi değerli buldukları ve kütüphanenin beklentilerine nasıl cevap verdiği hakkında kullanıcıların düşünceleri üzerine veri sağlar demiştir. White’ ın bu çalışması eğitim hizmetlerinde SERVQUAL uygulamalarının artmasını cesaretlendirmiştir (Bulgan ve Gültekin, 2005) .

Nagel ve Kvernbekk (1997) ‘ e göre, yapılan çalışmalar sonucunda tüketiciler odaklı yaklaşımlar değer odaklı yaklaşımlar gibi farklı yaklaşımlar bulunmasına karşın, en çok üzerinde durulan müşteri odaklı yaklaşımdır. Nagel’ e göre eğitimin kalitesinde en önemli gösterge öğrencilerin performansı olmakla birlikte, tek ölçüt de değildir. Üretim sürecinde eğitimin ve hizmetlerin kalitesi, somut ürünlerin kalitesi gibi sürekli kontrol edilemeyecektir.

Taşkın ve Büyük’ n (2000), hizmet kalitesi araştırmalarında hizmet kalitesinin

belirlenmesinde “ Servqual Modeli” esas alınmıştır. Eğitim olgusunun taşıdığı hayati önemden hareketle, eğitim hizmetlerinde mevcut kalite düzeyinin tespitinin ve bu düzeyin yükseltilmesine katkıda bulunmanın amaçlandığı çalışmada, Kütahya ilindeki özel dershanelerde verilen eğitim hizmetinin kalite düzeyi araştırılmış ve elde edilen bilgilerle yapılan analizler sonucunda özel dershanede eğitim gören öğrenciler bu dershanelerde verilen eğitim hizmetini, dershane binalarının fiziksel koşulları açısından yüksek düzeyde kaliteli buldukları, öğrencilerin dershanelerde verilen eğitim hizmetinin, dershane yöneticilerinin faaliyetleri ve etkinlik düzeyleri açısından “ orta düzeyde” kaliteli bulunduğunu ve öğrencilerin verilen eğitim hizmetini, kendilerinin eğitim kalitesinin araştırılmasına yönelik olarak sergiledikleri çaba ve girişimleri yönünde “ yüksek düzeyde” kaliteli buldukları sonucuna varmışlardır. Sıralanan bu sonuçlar, öğrencilerin dershanelerde aldıkları eğitimi genel olarak “ orta düzeyde” kaliteli bulduklarını göstermektedir.

Önemi ve payı hızla artan hizmet sektörü, özellikle 1990’ lı yıllarda ülkemizde de büyüme trendine girmiştir (Temelli, 2000). Hizmet sektörünün bu gelişimine eğitim hizmetleri sektörü de ayak uydurmuştur. Bu konuda araştırmalara ağırlık verilmiştir (Duygun, 2007). Aksoy (2001), okullarda kalite boyutu, tek başına ele alınabilen bir değişken ile açıklanmaktan çok daha karmaşık değişkenleri içerir. Bununla birlikte, ekonomik çıktılar üzerinde yoğunlaşan insan sermayesi geleneği ile kalite yerine öğrenci başına ortalama harcamaların kabul edildiği geniş bir literatür ortaya çıkmıştır. Özellikle kaynakların son derece sınırlı ve harcama kalemlerinin alternatif maliyetlerinin de çok yüksek olduğu az gelişmiş ülkelerde eğitim kalitesi konusu daha büyük bir öncelik taşımaktadır. Eğitimde kalite artışı her zaman büyük harcamalar yapılması anlamına gelmemekte, aksine büyük miktarlarda parasal kayıplardan kurtulma anlamı da taşıyabilmektedir. Kaliteli bir eğitim pahalı olabilir, ancak kalitesiz eğitimin bir ülkeye çok daha pahalıya mal olacağı unutulmamalıdır. Kalitesiz eğitimin bir ülkeye maliyeti, ülkenin geleceği açısından yaşamsal bir önem de taşıyabilecektir

(Gannicott ve Throsby, 1992). Amerika Birleşik Devletlerinde eğitim sisteminin tümüyle gözden geçirilmesi ve bir reform dönemi başlatılmasını sağlayan ünlü “ A Nation at Risk- (Risk Altındaki Bir Millet) ” adlı raporda (National Commission on Excellence in Education, 1983) kalitesiz eğitimin ülkeyi rekabet edemez durumda bıraktığı, rakiplerine karşı başarısız oldukları, gelecekte de askeri ve ekonomik olarak rakipleriyle yarışamaz duruma gelecekleri üzerinde durulmuştur (Nelson, Kenneth ve Stuart, 1996).

Üstün (2001), bilgi hizmetleri ve hizmetin kalitesi adlı araştırmasında, eğitim hizmetlerinde, hizmetin kalitesini etkileyen pek çok öge bulunduğunu bunlar içinde de en etkilisinin insan olduğunu söylemiştir. Eğitim hizmetlerinin kalitesini iyileştirmede sürekliliğin sağlanması, çalışanların kapasitesini yeterince kullanmasına bağlıdır. Kusursuz ya da mükemmel hizmet kavramlarını tanımlayacak sözlerin başında kullanıcı - çalışan birlikteliği, iş doyumu ve motivasyonu, kullanıcı memnuniyeti ve kullanıcı odaklılık gelmektedir. Diğer işletmelerde olduğu gibi eğitim hizmetlerinde de hizmet kalitesinin ölçülmesi her şeyden önce işgörenlerle kullanıcılar arasında uyum, denge, iyi ilişki ve iletişimlerle, bu süreç içinde yer alan her iki grup insanın mutluluğudur sonucuna varmıştır.

Devebakan, Güner, Koçtor ve Musol (2003), Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde yüksek lisans ve doktora eğitimi alan öğrencilerin enstitü bünyesinde verilen hizmetlerin kaliteli olarak algılanmasında en temel ögenin ders içerikleri ve öğretim elemanları olduğu konusunda hemfikir oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Tuyluoğlu (2003), Türkiye’de turizm eğitiminin niteliği adlı tez araştırmasında turizm eğitimine katkı sağlayan hizmetleri, özel sektör, örgün turizm eğitimi veren yükseköğretim kurumları ortak çalışmalarla turizm eğitime yönelik sorunları, eksikleri, yapılması gerekenleri saptamışlar, ancak uygulamada süreklilik sağlanamadığı sonucuna varmışlardır. Bir hizmet sektörü olan turizmde yüksek rekabet gücünün korunması, verilen hizmetin esası olan hizmet kalitesine bağlıdır. Hizmet kalitesinin arttırılmasında eğitim önemli bir etkidir.

Bu anlayış çerçevesinde araştırmanın temel amacı, Türkiye’deki örgün ve yaygın turizm eğitimi veren kurumlar ile bu kurumların verdikleri eğitimin niteliği ve sektörün ihtiyaçlarını karşılama düzeyini incelemektir. Bu çalışmada, turizm eğitimiyle ilgili konferans, seminer, araştırma, proje ve atölye çalışmaları incelenmiş, turizm eğitiminin yasal çerçevesi hakkında bilgi verilerek Kalkınma Planları’nda, Milli Eğitim Şuraları’nda ve Turizm Şuraları’nda saptanan hedef, ilke ve tedbirler ile alınan kararlar ve gerçekleşme düzeyleri değerlendirilmiştir. Avrupa Birliği’ne üye olan Fransa ve İtalya’da turizm eğitimi ülkemizle mukayeseli olarak işlenmiş, derinlemesine kaynak ve ilgili web sitelerinin taraması, durum analizinin yapılmasının yanı sıra, uzman kişilerin görüşlerine de başvurulmuştur. Yapılan araştırmada, turizm işgücü arz ve talebi arasında gerek nitelik gerekse nicelik açısından uyumsuzluk olduğu gözlenmiştir. Bu nedenle, kamu ile özel sektörün, sektörel işgücü ihtiyaçlarının tespitinde ve okullarda uygulanan müfredatlarının hazırlanmasında işbirliği yapması ve koordinasyon sağlaması gerekmektedir. Ayrıca, turizm eğitimi veren kurumlarda, hizmet kalitesini artırmak için uygulamaya daha fazla önem verilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Sohail ve Shaikh (2004), Orta doğudaki bir üniversitenin işletme fakültesinde kalite sisteminin geliştirilmesi ve eğitimde hizmet kalitesinin araştırılmasına yönelik 310 öğrenci ile gerçekleştirilen çalışmada, üniversite tarafından sunulan hizmet kalitesi altı boyutta ele alınmış ve bu boyutlar içerisinde öğretim elemanları ile idari kadro, öğrencilerin hizmetin kalitesini değerlendirmelerinde en etkili boyutları oluşturduğu belirlenmiştir.

Akbayrak (2005), tez çalışmasında, eğitim hizmetlerinde kütüphanelerin hizmet kalitesi ölçümünde SERVQUAL ölçeğinde yer alan 22 soruya 19 soru daha eklenerek geliştirilen LibQUAL+™ ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda hizmetlerin kalite düzeylerini belirleyebileceği ortaya konmuş ve hizmet sunulan pazarının ne olduğu sayısal bulgulara dayanılarak ifade edilmiştir. Ayrıca boşluklar modeli sayesinde kütüphanelerin

sağladığı hizmetlerin, kabul edilebilir en düşük seviyesi ile halen sağladığı düşünülen hizmet kalitesi arasındaki farkların kullanıcılar tarafından ortaya konulması ve bu farklara dayalı hesaplamalarla, kütüphanenin sunduğu hizmetlerin kalite düzeylerinin sayısal olarak belirlenmesi sağlanmıştır.

Gürbüz (2005), devlet ve özel ilköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına ilişkin araştırmasında, örnek birim olarak seçilen devlet ilköğretim okulu ve özel ilköğretim okulunun başarı değerlendirmesini, veliler ve öğretmenlere uygulanan anket çalışmasının istatistiksel bir analizine dayandırılarak açıklamakta ve hizmet kalitesi ölçümünü, velilerin algılama-beklenti ölçütünde değerlendirmektedir. Velilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri sonucunda, dokunulur olma boyutunda sınıflanabilecek fiziksel ortamın düzeni, bilgisayar hizmetleri, kütüphane hizmetleri, eğitim araç gereçlerine sahip olma, öğrenci sayısının uygunluğu ve öğrenciye sorumluluk kazandırabilme gibi özelliklerin özel ilköğretim kurumlarında devlet okullarına göre daha iyi olduğu belirlenmiştir. Hizmet kalitesinin özel ilköğretim kurumunda sosyal faaliyetler, devlet ilköğretim kurumunda ise rehberlik ve danışmanlık hizmetleri niteliklerinde pozitif ve daha yakın olduğu, diğer özelliklerde ise çok fazla ayrıcalık oluşturmadığı sonuçlarına varılmıştır.

Duygun (2007), araştırmasında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim sistemine dahil olan öğrencilerin gittikleri kurslardaki eğitim hizmetleri kalitesini belirlemek için hizmet kalitesini ölçmede en çok kullanılan modellerden biri olan SERVQUAL modelini kullanmıştır. Eğitim hizmetinin değişik boyutları itibariyle öğrencilerde oluşan kalite algılamaları ölçülmüştür. Araştırma bir pilot uygulama şeklinde bir kurumda yapılmıştır. Sonuç olarak; eğitim sektöründe yer alan işletmeler hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalara ağırlık vermelidirler. Eğitimin kalitesini artırmak için ise; eğitimin bel kemiğini oluşturan kaliteli öğretmenlerin istihdam edilmesi ve gerektiğinde yetiştirilmesi, öğrencilerin eğitimle ilgili sorunlarını anlamak için empati yapılması, öğrenciye her zaman saygılı olunması, eğitimin

yapıldığı fiziksel ortamların her zaman temiz ve düzenli olması, eğitim organizasyonun çok iyi yapılarak, derslerin vaktinde ve ders programlarına uygun olarak yapılmasını sağlamak gerekmektedir. Ayrıca; çalışanların öğrencilerin beklentilerini karşılayabilecek bilgi ve tecrübeye sahip olmaları da gerekmektedir. Bütün bunlar eğitim hizmetinin kalitesini ve öğrencilerin memnuniyetini artıracaktır.

Yıldız (2007) çalışmasında, Beden Eğitimi ve Spor Yüksek okullarında eğitim hizmetleri kalitesini etkileyen faktörleri araştırmış ve eğitim hizmetleri kalitesinin düzeyini, ürünü olan öğrencilerin niteliği belirler sonucuna ulaşmıştır. Eğitim hizmetlerindeki yüksek kalite, topluma bilgi ve beceri donanımlı bireyler sunarken, düşük hizmet kalitesi ise topluma bir bakıma eksik bireyler sunar. Dolayısıyla, kaliteli bireyler alanın gerektirdiği hizmetleri topluma uygun olarak sunabilirken, düşük kalitedeki bireyler bu hizmetleri uygun bir şekilde yerine getiremeyecek ve toplum da buna katlanmak zorunda kalacaktır. Bu sebeple Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki eğitim hizmetleri kalite olgusundan ayrı düşünülmemeli ve eğitim kalitesini etkileyen faktörler günün şartlarına ve bireylerin beklentilerine göre sürekli iyileştirilmelidir sonuçlarını çıkarmıştır.

Cengiz (2008), üniversite eğitimi hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesine göre pazar bölümlendirme adlı araştırmasında, üniversite öğrencilerini algılanan eğitim hizmeti kalitesi kriterine göre belli kümelere ayırmak amacıyla Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinin 372 öğrencisi üzerinde yapılmıştır. Analiz sonucunda, öğrencilerin birbirinden farklı iki kümeye ayrılabilceği görülmüştür. İki kümeyi birbirinden en iyi ayıran algılanan hizmet kalitesi boyutunun eğitim materyalleri kalitesi faktörü olduğu bunu ise sırasıyla eğiticilerin kapasiteleri, öğrenme faaliyetleri, çalışma atmosferi ve üniversitenin yerleşim yeri faktörlerinin izlediği tespit edilmiştir. Ayrıca bu iki kümenin cinsiyet, sınıf ve aylık gelir demografik değişkenleri itibarıyla de birbirinden ayrıldığı belirlenmiştir.

Saydan (2008), ilköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması ve



geliştirilmesine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde konuyla ilgili bilimsel çalışmaların sınırlı sayıda olduğu ve yapılan çalışmaların önemli bir bölümünün yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini bir bütün olarak ele alan (fiziksel çevre, sosyal imkânlar, eğitim kalitesi vb. ) veya değişik eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesini amaçlayan çalışmalar olduğu görülmektedir. Konuya daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşan çalışmalarda ise genel olarak toplam kalite yönetimi uygulamaları irdelenmiştir.

Kıldan (2010), eğitim hizmetlerinde kalite ile ilgili araştırmasında öncelikle AB sürecinde eğitim hizmetleri, eğitim hizmetlerinde kalite, eğitimde toplam kalite yönetimi üzerinde durulmuş, sonrasında ise okulöncesi eğitim ve kalite, okulöncesi eğitimde kaliteyi belirleyen unsurlar tartışılmıştır. Çalışmanın sonuç bölümünde ise okulöncesi eğitim kurumlarının pedagojik ve fiziksel donanım açısından kaliteli eğitim vermelerinin önemi üzerinde durulmuş ve bu konuda çeşitli öneriler getirilmiştir. Eğitim hizmetlerinin ilk basamağını oluşturan okul öncesi eğitim kurumlarında da toplumsal değişimlere paralel olarak birçok gelişme gözlenmiştir. Okulöncesi eğitim kurumlarının gerekliliğinin tartışıldığı yıllardan, okulöncesi eğitimin yaygınlaşmasının bir gelişmişlik göstergesi olduğu dönemlere ulaşılmış ve son zamanlarda da “ bu süreç daha kaliteli şekilde nasıl gerçekleşir? ” sorusunun cevabı üzerine araştırmalar yapılmıştır. Araştırmacılar okul öncesi eğitim sürecinin kalitesi ile ilgili olarak özellikle iki göstergeye dikkat çekmişlerdir. Bunlar:

1. Okul öncesi eğitim kurumunun fiziksel donanımı ve çevresel unsurları,
2. Okul öncesi eğitim kurumunun pedagojik kalitesi.

Bilişsel, sosyal ve dil gelişimi gibi birçok gelişim alanı için kritik bir dönemin olduğu okul öncesi dönemde ebeveynler, çocukları için hem güvenli hem de çok fazla uyarıcı ve yaşantının olabileceği ortamlar ararlar. Fakat fiziksel ortam kendi başına yeterli değildir. Çünkü çocukların bu ortamdaki yaşantı ve deneyimleri, ailelerin öğretmenlerle olan iletişimi

ve ebeveyn-öğretmen ilişkileri gibi diğer süreçler olmaksızın, okul öncesi dönemde belirli bir kaliteye ulaşmak mümkün değildir sonucuna varmışlardır.

Karadağ (2010), ilköğretim okullarının hizmet kalitelerine ilişkin veli algılarının çok boyutlu olarak değerlendirilmesi konusundaki araştırmasında SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeğini kullanmıştır. Bulgular ilköğretim okullarının hizmet kalitesine ilişkin olarak veli algılarının düşük olduğunu göstermiştir. Elde edilen bulgular bir bütün olarak irdelendiği zaman araştırmada her bir hizmet kalitesinin faktörlerine ilişkin elde edilen negatif puanlar velilerin ilköğretim okullarının yürüttükleri eğitim hizmetine ilişkin algılamalarının beklentilere göre daha düşük bir değere sahip olduğunu göstermektedir. Özellikle bu fark fiziksel görünüm ve güvenilirlik faktöründe daha çok öne çıkmaktadır. Bu durum esasında velilerin okullara tam olarak güvenemediklerini göstermektedir. Eğitimde hizmet kalitesini artırmak için fiziksel yapılar, güvenilirliğe ve yanıt verebilirliğine hassasiyet gösterilmesi gerekmektedir. Eğitimin en önemli paydaşlarından olan velilerin çocuklarının eğitimiyle ilgili sorunlarını anlamak için okul yönetimleri tarafından empati yapılması, veliye her zaman saygılı olunması, okul ortamlarının temiz ve düzenli olması hizmet kalitesi artırıcı çalışmaları içermektedir. Bu nedenle velilerin hizmet kalitesi algılamalarının iyileştirmesinin eğitim hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde olumlu katkı sağlayacaktır. Bunun içinde öncelikle ilköğretim okullarının fiziki görünümünün ve güvenilirliğinin artırılması gerekmekte olduğu bulunmuştur.

Şahin (2011), üniversitelerin turizm bölümlerindeki öğrencilerin, turizm eğitiminden beklentileri ve tatmin düzeylerini araştırmıştır. Üniversitelerin, hizmet kalitesini artırıcı çabaları sonucunda turizm sektöründe hizmet veren işletmelerin de hizmet kalitesi artacaktır. Bu araştırmada, üniversitelerin turizm eğitimlerinin hizmet kalitesi “ Servqual Yöntemi ” kullanılarak ölçülmüş, hizmet kalitesinin beş boyutta incelendiği bu çalışma sonucunda üniversitelerin turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin, sunulan hizmetlerle ilgili beklentilerinin oldukça yüksek, bunun karşılığında tatmin düzeylerinin ise oldukça düşük olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesinin bu kadar düşük ölçümlendiği üniversitelerde

sorunun temel nedeninin “ maddi imkânsızlıklar ” olmadığı anlaşılmıştır. Ankette yer alan önerme maddeleri de incelendiğinde “ fiziksel görünüm ” dışındaki kalite boyutlarının iyileştirilmesinin üniversitelerin maddi imkânlarıyla ilgisi olmadığı görülmüştür. Bu noktada, “ fiziksel görünüm ” dışındaki kalite boyutlarında kalitenin iyileştirilmesinde, eğitim hizmetini öğrenciye sunan yönetim, öğretim kadrosu ve diğer çalışanların, kalitenin yükseltilmesine yönelik çabaları önemli olacaktır sonuçlarına varılmıştır.

Bütün bu araştırmalar gösteriyor ki, kurumlar için başarının yolunu açan faktörlerin başında paydaşlara sundukları hizmetin kalitesi gelmektedir. Eğitim hizmeti veren okullar içinse ‘hizmet kalitesi’ bir tercihten çok zorunluluk halini almıştır. Bu bağlamda, hizmeti alanların beledikleri ve algıladıkları kalite düzeyinin ölçülmesi, kurumların sundukları hizmetin kalitesinin değerlendirilmesi ve günümüz koşullarında yerlerini koruyabilmeleri açısından oldukça önemlidir.

## 2. BÖLÜM

### KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 2. Hizmet

##### 2. 1 Hizmet Sektörüne Genel Bir Bakış

Hizmet kavramı 1700' lü yıllardan bu yana sistematik ve teknik olarak gelişim göstermekte ve insanların birlikte yaşamalarının doğal bir sonucu olarak yaşamın her aşamasında değişik biçimlerde karşımıza çıkmaktadır. Hizmet kavramının tanımlanması kaliteye bakış açısının belirlenmesi için önemlidir (Koraşlı, 2008). Bugün modern toplumlarda hizmet sektörünün büyüklüğü bir ülkenin gelişmişlik derecesini ölçen kriterlerden biri olarak kabul edilmektedir (Karafakioğlu, 1998). Hizmet sektörü gelişmiş ülkelerin ekonomilerinde her geçen yıl daha da artan bir pay kazanmaktadır. Hizmetlerin öneminin ,toplumların refah düzeyindeki artışla doğru orantılı olduğu söylenebilir. Bilgi teknolojilerindeki hızlı ilerlemelerle birlikte, dünyanın bir çok yerinde hizmet sektörü hızla gelişmeye başlamıştır (Oral ve Yüksel, 2006) .

##### 2. 2 Hizmet Tanımı

Günümüzde hemen hemen tüm kuruluşlar kendilerini birer hizmet örgütü olarak konumlandırmayı seçmektedirler. Bu karmaşıklık nedeniyle hizmetin tanımını yapmak oldukça zordur (İslamoğlu, Candan, Hacıfendioğlu ve Aydın, 2006). Hizmet Ticareti Genel Antlaşması (GATS) ' da hızla gelişen teknolojinin yeni hizmetlere yol açacağı düşüncesiyle genel bir hizmet tanımı yapılmamıştır (Öztürk, 2008). Bu bağlamda geçmişten günümüze, hizmetle ilgili yapılan tanımlara bakmak hizmetin tarih boyunca ne olarak algılandığına ilişkin fikir oluşturabilecektir.

**Tablo 2: Hizmetin Tarihsel Tanımları**

<b>Hizmetin Tarihsel Tanımları</b>	
1. Fizyokratlar (... - 1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
2. Adam Smith (1723 - 90)	Somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
3. J.B.Say (1767 - 1832)	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
4. A. Marshall(1842 - 1924)	Yaratıldığı anda varlık bulunan mallar
5. Batı Ülkeleri (1925 - 60)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
6. Çağdaş Tanım	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet

Kaynak: Cowell, D. (1984). *The marketing of services*. London: William Heinemann Ltd. , s.21

Hizmet; fiziksel ve psikolojik olarak kişiye, sosyal açıdan ise topluma zaman, mekan ve yer faydası sağlama olgusu olarak tanımlanabilir (Buldan ve Gürdalünak, 2005). Goetsch ve Stanley; " Hizmet başka birisi için iş icra etmektir " (Goetsch ve Stanley, 1998; 104) , şeklinde hizmeti tanımlarken, Collier hizmeti; " Üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, performans veya sosyal çaba" olarak tanımlamaktadır (Uyguç, 1998; 8). Hizmetler soyut oldukları için tüketiciler tarafından bir fayda veya tatmin olarak algılanırlar. Bu anlamda “ hizmet, insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziksel olmayan ürünler ” olarak da tanımlanabilir (Karahan, 2000) .

Philip, Kottler ve Gary Armstrong’ un tanımında ise daha kapsamlı bir yaklaşım göze çarpmaktadır (Kottler, 1997). ‘ Hizmet, bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanamayan bir faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi ise, fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir. ’

### 3. 3 Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetin kimlere ya da nelere yöneltildiği ve bu hizmetlerin maddi ya da maddi olmayan hizmetler oluşu bizi bir sınıflandırmaya götürür (Öztürk, 2008) .

**Tablo 3: Hizmetin yapısına göre sınıflandırma (Öztürk, 2003)**

Hizmetin Yapısı	<u>Hizmeti doğrudan elde eden kim ya da ne</u>	
	<u>İnsan</u>	<u>Nesne (Eşya)</u>
Dokunulabilir Hareketler	İnsanların vücuduna yöneltilen hizmetler • Sağlık • Güzellik salonları • Restoran • Yolcu taşıma • Saç kesimi	Mal veya diğer fiziksel nesnelere yöneltilen hizmetler • Mal taşıma • Kuru temizleme • Bahçe bakımı • Veterinerlik • Endüstriyel makine bakımı, tamiri
Dokunulmaz Hareketler	İnsanların zihinlerine yöneltilen hizmetler • Eğitim • Tiyatro • Müze • Yayımcılık • Enformasyon hizmetleri	Dokunulamayan aktiflere yöneltilen hizmetler • Bankacılık • Sigortacılık • Muhasebecilik • Hukuki hizmetler

Kaynak: Hizmetin yapısına göre sınıflandırma (Öztürk, 2003, s. 72)

Literatür incelendiğinde hizmetlerin çok farklı şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir (Uyguç, 1998). Hizmetlerin sınıflandırılmasına yönelik çalışmalarını bir tablo aracılığıyla özetleyebiliriz:

**Tablo 4: Hizmetlerin sınıflandırılması**

<b>Yazar</b>	<b>Önerilen Sınıflandırma</b>	<b>Yorum</b>
Judd (1964)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bir malı kiralamakla ilgili hizmetler</li> <li>2. Kişinin sahip olduğu mallarla ilgili hizmetler</li> <li>3. Mal dışındaki hizmetler</li> </ol>	<p>İkisi çok spesifik ancak üçüncü kategori çok geniştir. Sigortacılık, bankacılık, yasal danışmanlık ve muhasebe gibi hizmetleri göz ardı etmektedir.</p>
Rathmell (1974)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satıcı türü</li> <li>2. Alıcı türü</li> <li>3. Satın alma güdeleri</li> <li>4. Satın alma uygulamaları</li> <li>5. Hizmetlerin ne derece regüle edildiği</li> </ol>	<p>Bu sınıflandırma aynı biçimde mallara da uygulanabilir, spesifik olarak hizmetlere özgü bir sınıflandırma değildir.</p>
Shostack (1977)	Herhangi bir ürün paketinde fiziksel	Bu sınıflandırma saf hizmet ya da
Sasser(1978)	malların ve dokunulmaz hizmetlerin oranı	saf mal olduğunu vurgular.
Hill (1977)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İnsanları etkileyen ya da malları etkileyen hizmetler</li> <li>2. Hizmetin geçici ve kalıcı etkileri</li> <li>3. Bu etkilerin tersine çevrilebilir ya da çevrilemez oluşu</li> <li>4. Fiziksel etkileri, beyinsel etkileri</li> <li>5. Bireysel ya da kolektif hizmetler</li> </ol>	<p>Bu sınıflandırma hizmetin fayda yapısı üzerinde durur ve 5. madde hizmetin ulaştırma/tüketim çevresindeki farklılıklar üzerinde durur</p>
Thomas (1978)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Temel olarak ekipmana dayalı hizmetler <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Makineye dayalı (araba yıkama gibi)</li> <li>b. Vasıfsız operatörler tarafından gerçekleştirilen hizmetler (taksi gibi)</li> <li>c. Vasıflı personel tarafından yerine getirilen (havayolları gibi) hizmetler</li> </ol> </li> </ol>	<p>Pazarlamadan çok faaliyet temeline dayalı bir sınıflandırma olmasına rağmen ürün niteliklerini anlamada faydalı bir yol sunar.</p>

---

**Tablo 4 (Devamı)**

2. Temel olarak insana dayalı hizmetler

a. Vasıfsız işgücü (bahçe bakımı)

b. Vasıflı işgücü (bakım onarım)

c. Profesyonel işgücü (dişçi, avukat)

---

Chase (1978)	Hizmeti ulaştırma sürecinde müşteriyle ilişkinin derecesine göre: a. Yüksek ilişki (sağlık hizmetleri) b. Düşük ilişki (posta hizmetleri)	Bu sınıflandırma yüksek ilişkiye dayalı hizmetlerde ürün değişkenliğini kontrol etmenin zor olduğunu gösterir. Çünkü müşteri, hizmette yer almaktadır ve talebin zamanlamasını ve hizmetin niteliklerini daha çok etkiler.
Grönroos (1979)	1. Hizmetin çeşidi a. Profesyonel hizmetler b. Diğer hizmetler 2. Müşteri türü a. Bireyler b. Örgütler	Aynı hizmetin (örneğin sigorta gibi) hem bireylere hem de örgütlere sunulabileceğine dikkat çeker.
Kotler (1980)	1. İnsana dayalı ya da ekipmana dayalı sunulan hizmetler 2. Müşterinin hizmetin sunulduğu yerde bulunmasının önem derecesi 3. Kişisel ihtiyaçları ya da işletme ihtiyaçları 4. Özel ya da kamu hizmetleri, kâr amaçlı ya da kar amaçsız hizmetler	Bu sınıflandırma önceki çalışmaların bir sentezini yapmaktadır ve hizmet örgütünün amaçlarındaki farklılığın bilincindedir.

---



<b>Tablo 4</b>	<b>(Devamı)</b>	
Lovelock (1980)	1. Hizmete karşı talebin özellikleri 2. Hizmetin içeriği ve faydaları 3. Hizmet ulaştırma prosedürleri	Hizmet verilen nesnenin tanımlanmasının en temel sınıflandırma yaklaşımı olduğu fikrindedir. Birden fazla sınıflandırma kriterinin bir matris içinde birleştirilmesinin pazarlama açısından çok değerli olduğunu belirtmektedir.
Schmenner (1986)	1. Etkileşim ve hizmetin kişiye özel olma derecesi a. Daha az b. Daha yüksek 2. Emek yoğunluğu derecesi a. Düşük b. Yüksek	Bazı hizmetlerin daha kişiye özel olarak üretilebileceği ve daha emek yoğun olabileceğini vurgulamaktadır. Okuyucunun mevcut stratejik ve taktiksel seçenekleri anlamasına yardımcı olmaktadır.
Vandermerve ve Chadwick (1989)	1. Müşteri/üretici etkileşiminin derecesi 2. Malların göreceli olarak bulunma derecesi	Hizmet işletmeciliğinde, mal bileşeninin, rolünün ve öneminin farkında bir sınıflandırmadır.

Kaynak: Öztürk, S. (2003). *Hizmet Pazarlaması*. (4. Bas. ). Eskişehir: Ekin Kitapevi. s. 25

## 2. 5 Hizmetlerin Özellikleri

Hizmet kavramının çeşitli yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanması, büyük oranda hizmet kavramının özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Hizmet soyut bir kavramdır. Herhangi bir şekilde envanteri tutulamamakta, saklanamamakta, standartlaştırılmamakta, üreticiden tüketiciye direkt geçmekte ve görsellik nesnellik ve mülkiyet ilişkisi

bulunmamaktadır (Assael, 1992, s. 368). İşletmeler programlarını oluştururken hizmetin özelliklerini göz önünde bulundurmaları zorundadırlar. Bu özellikler; fiziksel olmayışı, ayrılmazlık, heterojenlik ve dayanıksızlıktır (Kotler ve Armstrong, 1993, s. 494).

### **2. 5. 1 Dokunulmazlık (Fiziksel Olmayış, Soyut Olma)**

Hizmetler elle tutulamayan, gözle görülemeyen hissedilmeyen soyut etkinliklerdir. Bunun için hizmetlere fiziksel olarak sahip olunamaz. Müşteri hizmetin değerini ve niteliğini, ancak satın aldıktan sonra ya da hizmetin tüketilmesi veya satın alınması süresince değerlendirebilir. Bu temel özellik aşağıdaki sorunlara yol açmaktadır.

- a. Hizmetleri depolama olanağı yoktur.
- b. Hizmetler “ patent ” aracılığı ile korunamaz.
- c. Hizmetler mallar gibi teşhir edilemez, tanıtılmaz.
- d. Hizmetlerin fiyatlandırılması oldukça zordur ( Mucuk, 2001) .

### **2. 5. 2 Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık)**

Fiziksel ürünler önce üretilir, saklanır, sonra da satılır ve tüketilir. Hizmetler ise önce satılır, sonra üretilir ve aynı anda tüketilir. Bundan dolayı hizmetler, hizmeti sunan insan olsa da makine olsa da hizmet verenden ayrılmazlar. Hem hizmeti sunan hem de müşteri hizmetin bir parçası durumundadır ve hizmeti arz eden ile müşteri etkileşimi hizmet pazarlamasının en önemli özelliklerinden biridir. Her ikisi birden sonucu etkilemektedir (Kotler ve Armstrong, 2006, s. 259) . Hizmet kalitesi ve müşteri tatmini büyük ölçüde; hizmet sunumu anına bağlıdır. Hizmetlerin bu özelliğinden dolayı müşterinin üretim sürecinin bir parçası olması hizmetin sonucunu etkileyebilir (Zeithaml vd. , 2006, s. 23). Bu özellikle, hizmet sunumu sürecine müşteri de katılmaktadır. Bunun sonucu ise;

- a. Hizmetler dağıtım kanalları ile müşterilere ulaştırılamaz.
- b. Hizmetten elde edilecek fayda ve verim, hizmeti sunan kadar müşteriye de bağlıdır.
- c. Diğer müşteriler hizmet üretim sürecine tanık olurlar.

d. Hizmetlerin tek bir merkezden seri şekilde üretilmesi zordur.

e. Prototipin yapılması neredeyse imkansızdır.

f. Sunum sırasında yapılan bir hatanın telafisi zordur.

### **2. 5. 3 Heterojenlik (Türdeş olmama)**

Hizmetler, çeşitlilik gösterir. Bu açıdan standartlaştırılmaları büyük güçlük gösterir.

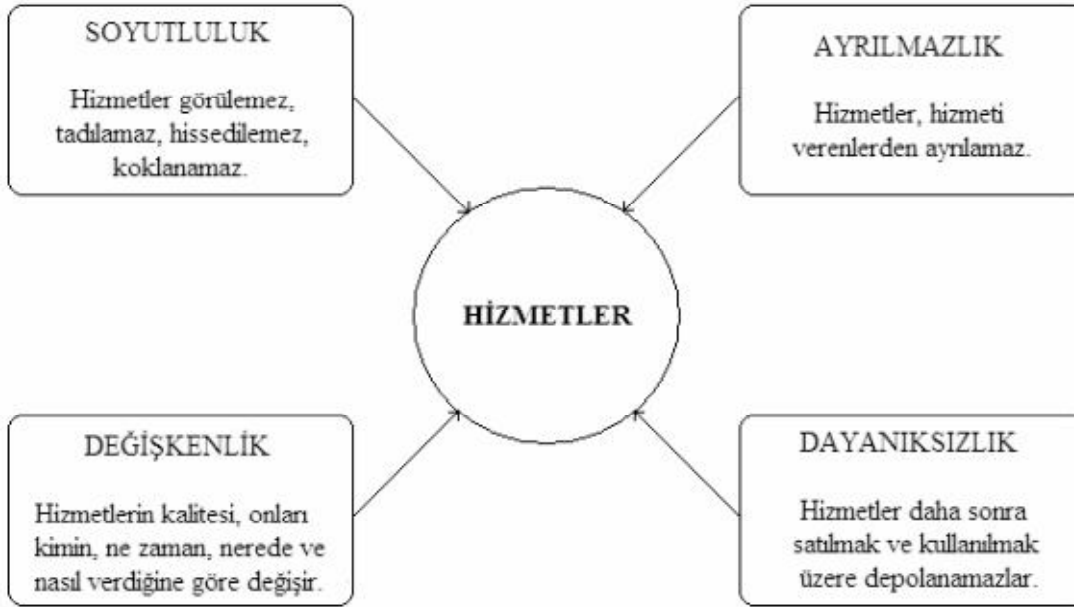
Hizmetlerin temel üretim şekli insan davranışlarıyla gerçekleşir. Bu nedenle aynı kişinin ürettiği hizmetler bile birbirinden farklı olabilirler. Hizmet; özü, kalitesi, kapasite ve kapsamı açısından değişiklik gösterir. Bu değişkenlik zamandan zamana, alıcıdan alıcıya, üreticiden tüketiciye, üretici ile tüketici arasındaki ilişkiye ve içinde bulunulan duruma göre oluşabilir. Bu durumda hizmetin kalitesi ve performansı önceden kesin olarak ölçülemez.

Hizmetin niteliği onu üreten insanın beceri ve kapasitesinden ayrılamaz (Hizmet. 2009.

*Hizmetin tanımı, özellikleri.* (Böl. 1).[http : //www.muhasabedersleri. com/ekonomi/ hizmet.html](http://www.muhasabedersleri.com/ekonomi/hizmet.html) adresinden, 17 Nisan 2011 tarihinde alınmıştır).

### **2. 5. 4 Dayanıksızlık (Hizmetlerin stoklanamaması, bekletilememe)**

Hizmetler stoklanamaz, saklanamaz, iade edilip yeniden satılamaz. Bu özellikler, hizmetin dayanıksız olduklarını gösterir. Hizmet üreten işletmeler, belirli bir zamanda kapasitelerinin tamamını kullanamazlar ise geriye dönme şansları olmadığından, kullanılmayan kapasitelerinden dolayı zarar etmiş olacaktadırlar (Binbay, 2007).



**Şekil 1: Hizmetlerin Özellikleri**

**Kaynak:** Kotler, P. & Armstrong, G.. (2006). *Principles of Marketing*, Eleventh Edition, New Jersey: Prentice Hall.

## 2. 6 Eğitimde Hizmet Kalitesi

Eğitim hizmetleri içerisinde kalite kavramı, çocuğun öğrenmesi ve gelişimini arttıracak şekilde eğitim faaliyetlerinin nasıl organize edilmesi gerektiği, öğrenme faaliyetlerinde hangi kavramların önemli olduğu, çocukları, demokratik toplumun aktif ve katılımcı vatandaşları olarak yetiştirmenin en iyi şeklinin nasıl olacağı üzerine odaklanmaktadır (Sheridan, 1991). Okullarda kalite konusunda yapılan kapsamlı bir araştırmada kalitenin temel boyutları olarak belirlenen kavramlar da olumlu değerleri barındıran ve genel kabul gören kavramlar olmuştur (Aspin, Chapman ve Wilkinson, 1994, s. 38). Bunlar, eşitlik, mükemmellik, demokrasi ve adalettir. Kaliteli eğitim beklentisi her düzeyden eğitim-öğretim kurumunda kalite göstergelerinin belirlenmesine yol açmaktadır. Okulda kaliteli eğitimi tanımlayan, amaç ve hedeflere ne kadar ulaşıldığını belirleyen göstergeler şunlardır (Fuller, 1987; Köksoy, 1998, s. 40 - 41; Scheeren, 1990, s. 61 - 80; Stripling, 1996) :

1. Öğretim programlarının tasarımı, düzenlenmesi ve uygulanması
2. Öğretme ve öğrenmenin değerlendirilmesi
3. Öğrenci gelişimi ve başarısı
4. Destek ve rehberlik hizmetleri

Eğitim faaliyeti , bir hizmet faaliyeti olduğundan söz konusu edilen ‘kalite’ , fiziki bir ürün açısından bahsedilen kaliteden çok farklıdır. Hizmet ve sanayi sektörünün ürünlerindeki kötü kalitenin sebepleri birbirinden çok farklıdır (Aydoğanoglu, 2003, s. 28 ). TKY savunucularına göre ‘ eğitimde kalite ’ anlayışı nitelik, bilgi, gelişme, bilimsellik, üretim değildir.Kalite aslında eğitim kurumlarının yapısal, teknolojik, fiziksel vb. yönlerin değiştirilmesidir (Aydoğanoglu, 2003, s. 133). Eğitime ürün / hizmet kalitesi uyarlaması hatalı olabilir. Ticari çevrelerde ödül kazandırıcı kalite sistemleri geçerli olsa da, eğitimde bu, temel bir sorundur. İlke olarak öğrenciler müşteri değil, alıcıdır. Öğrenci hizmete ödeme yapsa da, müşteri benzetmesi orada sona erecektir. İş çevrelerinde müşteri alıcıdan fazlasını ifade eder. Oysa, öğrencilerin eğitim özelliklerini belirlemelerine izin vermek hizmetin derecesini düşürebilir. Bir diğer sorun da anne babalar da müşteri değil yarar sağlayıcılar olmalarıdır. Sonuç olarak eğitimde kalite, alıcılar ve yarar sağlayıcıları uygun perspektife koyan bir paradigmadır (Aksu, 2000, s. 156) .

Eğitim hizmetlerinde kalite, başarımın nasıl ölçüleceği üzerinde yeni bir bakış gerektirir ve gelecekteki araştırmalar için daha gerçekçi bir platform sunar (Qentin, 2000).

Eğitimde kaliteyi etkileyen unsurlar; Varinli ve Uzay (1997) tarafından;

1. Öğrencilerin kalitesi,
2. Öğretim elemanlarının kalitesi,
3. Fiziki ortamın teknik donanımın kalitesi,
4. Sosyal-kültürel ve akademik faaliyetlerin yeterliği,
5. Yönetim anlayışı şeklinde ifade edilirken;

İngiltere’ de Kalite Güvence Kurulu (Quality Assurance Agency, 1999), ise eğitimde kaliteyi etkileyen unsurları altı grupta toplamıştır (Erişen, 2003) .

1. Eğitim programı
2. Öğretme, öğrenme ve değerlendirme
3. Öğrenci gelişimi ve başarısı
4. Öğrenci destek ve rehberlik hizmetleri
5. Öğrenme kaynakları
6. Yönetim

2007 yılında yapılan, ülkemizin de katıldığı matematik ve fen alanlarında ülkelerin programlarını uluslararası ölçekte değerlendirmeye olanak sağlayan uluslararası bir kıyaslama çalışmasında (Benchmarking Study) ilk sıralarda daha çok gelişmiş ülkeler yer alırken, alt sıralarda eğitime kaynak ayıramayan az gelişmiş ülkeler yer almıştır. Ne yazık ki Türkiye’den katılan öğrencilerimiz de başarı karşılaştırmalarında, değerlendirme yapılan birçok boyutta az gelişmiş ülkeler ile birlikte oldukça alt sıralarda (59 ülkeden 39. sırada) yer alabilmiştir (Bayraktar, 2010) .

Bir ülkenin eğitimde ulaştığı düzey başka ülkelerde ulaşılan düzey ile karşılaştırılarak saptanmaya çalışılması da eğitsel kalitenin küresel boyutunu da ortaya koymaktadır. Avrupa Birliği, belirlediği stratejik hedeflere ulaşabilmek amacıyla eğitimde kaliteyi belirleyici dört alan ve bu alanlara ilişkin 16 gösterge saptamıştır. Bu dört alan ve 16 gösterge Tablo 5’ te gösterilmiştir.

**Tablo 5: Avrupa Birliği' nin Eğitimde Kaliteyi Belirleyici Alan ve Göstergeleri**

Alanlar	Göstergeler
Beceriler	1. Matematik 2. Okuma 3. Fen Bilgisi 4. Bilgi ve İletiflim Teknolojileri Kullanımı 5. Yabancı Dil 6. Öğrenmeyi ğrenme 7. Yurttaşlık Bilgisi
Başarı ve Geçiş	8. Okulu Terk Etme Oranları 9. Ortaöğretimin Tamamlanma oranları 10. Yükseköğretime Geçiş Oranları
Eğitimin İzlenmesi	11. Eğitimin Yönetimi ve Değerlendirilmesi 12. Ailelerin Katılımı
Kaynaklar ve Yapılar	13. Öğretmenlerin Eğitimi ve Yetiştirilmesi 14. Okul ncesi Eğitime Katılım 15. Öğrenci Basına Dsen Bilgisayar Sayısı 16. Öğrenci Başına Eğitimin Bütçesi

Kaynak: European Commission, 2000. Akt. Gültekin ve Anagün, 2006, s. 149

AB' nin eğitimde kaliteyi belirleyici göstergelerinden bir tanesi velilerin eğitime katılımıdır. Eğitimde kalitenin belirlenmesinde, okulun amaçlarını gerçekleştirebilmesi, okul ve ailenin amaçlarının ortak olması ve bu iki kurumun amaçlara uygun eylemlerde bulunmasıyla söz konusu olabilir. Bunun sağlanabilmesi için, okulun amaçlarının ana

babalarca iyi anlaşılması, okul ve aile arasında karşılıklı güvenin oluşturulması, okulun önderliğinin kabul edilmesi, öğrencilerle ilgili konularda okula danışılmasının sağlanması, tüm bunlar için de okul ve aile arasında sağlıklı bir iletişimin var olması gerekmektedir. Sağlıklı bir iletişimle bu iki farklı kurumun davranışlarının daha tutarlı, yararlı ve etkili olması sağlanabilir. Bu nedenle okul - aile iletişiminin sağlanmasına engel olan etkenlerin belirlenmesi, bunların ortadan kaldırılabilmesi açısından önemlidir. Özellikle bu konuda önemli görevlere sahip olan okul yöneticileri ve öğretmenlerin algıladıkları engeller ve yine bu konuda başarı sağlanabilmesi açısından ulaşılmaması gereken kesim olan ailelerin ne gibi engelleri öne çıkardıklarının belirlenmesi büyük önem taşımaktadır (Koçak, 1991).

## **2. 7 Eğitim ve Bilgi Hizmetlerinde Kalite Uygulamaları**

Eğitimde kalite uygulamaları, amaca uygunluk, genellikle kendi amacını gerçekleştirmek için bir kurumun kendi görev ya da çalışma programını yerine getirebilme kabiliyetine ya da yerine getirebilmesine bağlıdır. Kaliteli eğitim, sistemli ve kolektif bir şekilde sistemin değerlendirilmesi ve yenilenmesi yoluyla sürekli bir iyileştirme sürecini gerekli kılmaktadır (Dejager ve Nieuwenhuis, 2005). Bu iyileştirme ve gelişme sürecinin toplumun değişimi ve gelişimiyle de doğrudan ilişkili olduğunu söyleyebiliriz. Eğitimde kalite uygulamalarını şu şekilde genelleyebiliriz;

### **1. Öğretim programlarının tasarımı, düzenlenmesi ve uygulanması:**

- Öğretme ve öğrenme yöntemi,
- Öğretmenlerin öğrenci performansına ilişkin beklentileri ve öğretim için harcadıkları zaman,
- Öğretim programının toplumsal gelişmeye etkisi.

### **2. Öğretme ve öğrenmenin değerlendirilmesi:**

- Öğrencilerin aktif öğrenmeye katkısı,
- Öğrencileri değerlendirme yöntemleri,



- Öğretmen sayısı, nitelikleri ve deneyimleri,

### **3. Öğrenci gelişimi ve başarısı:**

- Yeni kayıt yaptıran öğrenciler ve toplam öğrenci sayısı,
- Derslerdeki öğrenci başarısı,
- Mezuniyetten sonra yapılan gözlemler sonucu saptanan gelişmelerin düzeyi.

### **4. Destek ve rehberlik hizmetleri:**

- Öğrencileri yönlendirme ve danışmanlık yapılması,
- Öğrenci - öğretmen ilişkileri,
- Burs, beslenme, sağlık, sosyal ve kültürel hizmetlerin düzenlenmesi.

### **5. Öğrenme kaynakları:**

- Kütüphane olanakları, hizmetleri ve çalışmaları,
- Bilgisayardan yararlanma olanakları,
- Okul ve sınıfların fiziksel yeterlilikleri,
- Laboratuvarların kullanımı,
- Öğretim materyallerinin ve öğretimsel araçların katkısı.

### **6. Okul yönetimi:**

- Öğrenci başına düşen ve toplam okul harcamaları,
- Sınıflarda günde kaç kez eğitim yapıldığı,
- Okuldaki başarıları düzeyinin değerlendirilmesi,
- Yönetici nitelikleri ve gelişime katkıları.

### **7. Kalite güvencesi ve yükseltilmesi:**

- Genel olarak kalite değerlendirme yöntemleri,
- Öğrencilerin programı, dersleri, ve öğretmenleri değerlendirmeleri,
- Öğretmenleri geliştirme programları,
- Okul içinde ve dışında yapılan değerlendirmelerin dikkate alınması,

- Geri beslemeden yararlanma olanaklarının kullanılması.

Karmaşık, çoğulcu ve birden fazla amaca sahip eğitim kavramı içinde okul sisteminin ulaşmak istediği en son amaç güçlü ve kendini yaşam boyu öğrenmeye hazırlamış kişiler yetiştirmektir (Barbara, Cleary ve Langford, 1999, s. 45 - 47). Eğitimde kalite uygulamaları, kâr ve uluslararası yarışmada önderlik vizyonu olan endüstriler veya firmaların kullanımına elverişli yaklaşımları sorgulamadan; öğretmenlerin ve eğitim bilimcilerin insani değerleri ve insanı en öne alan ilkelerini gözardı ederek eğitim sisteminin bütününe uygulamaya çalışmak çok büyük bir yanlışlık olarak görülmelidir. Eğitimde kalite, çocuktan yetişkine her bireyin eğitim hakkını en yüksek düzeyde güvenceye alan eğitim uygulamaları ve yaklaşımları ile olanaklıdır. Bu nedenle, eğitimde kaliteyi sağlayacak yönetsel yaklaşımın eğitimde eşitlik, demokrasi ve adalet duyguları, insana özgü değerler ve farklılıklar ile küresel gelişmeleri dikkate alması gereği de kaçınılmaz bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır (Aksoy, 2001).

## **2. 8 Eğitimde Hizmet Kalitesinin Önemi**

Eğitim hizmetlerinin odağında insan vardır ve insanın kalitesini tek bir özellik ile açıklamak mümkün değildir. Bugünün çağdaş eğitimcileri, nitelikli insanı tanımlarken, öz güveni yüksek, girişimci, kendi alanında uzman vb. birçok nitelik ortaya koymaktadır. Bu nitelikler, bugünün tanımlamasıdır. Fakat gelecekte eğitim ve insandan beklenen nitelik ve tanımların da değişmesi olağandır (Kıldan, 2010).

Eğitim hizmetlerinde kalite, başarının nasıl ölçüleceği üzerinde yeni bir bakış gerektirir ve gelecekteki araştırmalar için daha gerçekçi bir platform sunar (Qentin, 2000). Yaşamda bireye sağlık, başarı, ve mutluluğu sağlayan nitelikler eğitimle kazandırılabilir. Sanat, düşünce, bilim, teknoloji, mal ve hizmet üretebilen çoğulcu, demokratik ve laik bir toplum düzeni eğitilmiş bireylerle kurulabilir. Yeryüzünde varolmak ve varlıklı olmak zorunluluğunu kabul eden birey, kurum, kuruluş vb. toplumsal doku öğelerinin ekonomik, kültürel yaşam alanlarının her biriminde kaliteyi güvenceye almaları gerekmektedir. İnsanlar

yaşamlarının ikinci yarısını kazanmak için birinci yarısını eğitim sistemi içinde öğretir. Yeni bir insan yaratmak ve toplumu yeniden üretmek için oluşturulan eğitim sisteminin en önemli girdisi zaman ve insandır. Bu yüzden de kaliteli eğitim insanların temel hakları arasındadır (Baykal, 2002).

At arabalarında kullanılan kamçı üreticisinin ünlü hikayesi, şirketi müşterileri bakış açısı ile değerlendirmeye neden ihtiyaç olduğunu gözler önüne serer. Satışlarda görülen düzenli azalmayı fark eden kamçı üreticisi, ürünlerin kalitesini artırmak için daha fazla çalışarak bu düşüşü tersine çevirmeye çalışmış ve bütün enerjisini daha iyi kamçılar yapmaya harcamış. Üretici, ürünün kalitesini artırmayı başarmış başarmasına ama her geçen gün daha iyi ürünler üretirken satışları düşmeyi sürdürmüştü. Kamçı üreticisi, kaliteli ürünlerin kendi kendilerini satacaklarından emin, daha gelişmiş ve kaliteli kamçılar üretmek üzere kendini odaklamış, bir yandan mallarını kimsenin almaması ile iflasa sürüklenen üretici, en sonunda o kaliteli kamçıların kalitesi ile uğraşırken, at arabalarının yerini otomobillerin aldığını fark etmiştir. Çünkü değişen dünyayla birlikte müşterilerin de ihtiyaçları değişmişti. Eğer şirketler gelişmek istiyorlarsa, şu an yaptıkları iş üzerinde daha fazla çalışmanın ötesinde birşeyler yapmaları gerekir (Barbara, Cleary ve Langford, 1999). Aynı şekilde okullar da, sundukları olanakları, hatta sınav sonuçlarını bile geliştirmeyi sürdürebilirler. Ancak, eğer öğrencilerini gelecek yüzyıla hazırlamıyorlarsa yapılan gelişmenin bir anlamı olmayacaktır.

Hizmet sektörlerindeki büyümeye paralel olarak eğitim sektörü de büyüme göstermiştir. Her sektörde olduğu gibi eğitim hizmetleri sektöründe de en önemli konulardan biri, eğitim hizmetlerinin pazarlanması konusudur. Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında ise dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri, eğitim hizmetleri ile ilgili algılanan hizmet kalitesini belirleyebilmektir. Dolayısıyla; eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında müşteri konumundaki velilerin eğitim hizmetlerinden beklentilerini ve aldıkları hizmetleri nasıl algıladıklarını tespit ederek, algılanan hizmet kalitesini belirlemek ve ortaya çıkan sonuçların eğitim kurumları

yöneticilerine pazarlama stratejilerini geliştirirken yardımcı olacağını söyleyebiliriz. Çağımızda görülen hızlı gelişme ve değişimler insanı bir çok yönden etkilemektedir. Bu gelişmeler ve değişimler karşısında bütün toplumlar nitelikli insan gücü yetiştirmek zorundadır. Eğitim nitelikli insan gücünün yetiştirilmesinde, insanın kişilik ve karakterinin oluşmasında temel etkindir. Bu bakımdan her insan yaşadığı eğitim ortamının bir ürünü olarak belirginleşmekte bu da eğitim kalitesinin önemini bir kat daha artırmaktadır. Eğitimde kaliteyi artırıcı pek çok reform geliştirilebilir fakat bu reformlar sistemin içindeki müşteri ihtiyaçları amacını anlamak açısından çok önemlidir. Eğitimde kalite, kalite prensiplerinin yanı sıra beynin kavrayışını ve öğrenme süreci içerisindeki işleyişini temel alan öğrenme prensiplerini de kapsamı bakımında önemlidir.

## **2. 9 Eğitimde Kaliteye İlginin Nedenleri**

Ganicott ve Throsby (1992), eğitimde kalite konusunda yoğunlaşmanın başlamasından önce, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, eğitimde daha çok üzerinde durulanın sayısal genişleme olduğunu belirtmektedir. Literatür, 20 yıl önceki öncü çalışmalardan beri, eğitimdeki sayısal genişlemenin getirisinin tahminiyle doludur. Eğitsel kaliteye ilişkin sorunlar yakın zamana kadar ikinci derecededir. Ancak 1980' lerden sonra kalite konusuna gelişmekte olan ülkelerdeki okullaşmanın kalitesini de içerecek şekilde daha çok ilgi gösterilmeye başlamıştır. 1960' lı yılların başında İnsan Sermayesi Kuramı çerçevesinde insana yapılan yatırımın okullaşma ve meslek eğitimi şeklinde algılanması bu iki boyutta çabaları artırmıştır. 1960' lı yılların sonunda ise eğitime ayrılan kaynaklar oldukça büyük oranda artış göstermesine karşın, okullaşmadan beklenen oranda gelir artışı ve gelir dağılımında iyileşme gibi diğer kazanımlar sağlanamamış, eğitimin genel/mesleki dağılımı da planlama hedeflerinin aksine genel eğitimin lehine sonuçlanmıştır (Thurow, 1982). Bu tür gelişmeler eğitimden beklenenler konusunda bir hayal kırıklığı yaratmıştır. 1970' lerde ortaya

çıkan eğitime ilişkin kötümser düşünceler arasında, eğitsel kalite konularına aktif ilgi gösterilmesinin nedenleri arasında şunlar sayılmaktadır (Gannicott ve Throsby, 1992).

1. Bütçedeki yetersizlikler az gelişmiş ülkelerdeki (AGÜ) hükümetleri harcama önceliklerini yeniden gözden geçirmeye ve bazı kalite değişkenlerini kullanarak eğitsel etkililiği geliştirme yolları aramaya zorladı. Bunlar arasında öğretmen yetiştirme, ders kitaplarını gözden geçirme, okul bina ve donanımlarını etkili kullanma vb. bulunmaktadır.

2. Pek çok hükümet 1960 ve 1970 arasındaki kayıtlarda başarılan hızlı artışın eğitim kalitesi pahasına gerçekleştirildiğinin farkına vardı. Şimdi de dengeyi diğer yöne doğru değiştirmenin tam zamanı olarak görülmektedir (1980' lerde başlayan görüşler).

3. Az gelişmiş ülkelerde sosyal ve ekonomik eşitliğin geliştirilmesi açık bir amaçtı ve geleneksel olarak dezavantajlı grupların özellikle kızlar, kırsal kesimdeki yoksullar, dini ve etnik azınlıkların çocuklarının daha eşit bir şekilde eğitime geçişlerinin sağlanmasının sadece bir okul yeri sağlama konusu değil, kaçınılmaz bir şekilde sağlanan eğitimin kalitesi ile de ilişkili olduğu görülmüştür.

4. Son olarak, kalite konusuna ilginin yeniden canlanmasının önemli bir başka nedeni de, veri ve yöntem (metodoloji) sorunlarıyla uğraşma konusunda kaydedilen gelişmelerdir.

## **2. 10 Kalite Kavramı**

Kalite, anlaşılması zor, kolaylıkla birbirinden ayırt edilemeyen boyutları olan, oldukça karmaşık bir kavramdır (Parasuraman, Berry ve Zeithalm, 1985). Kalite, Juran' a göre, " kullanıma uygunluk " , Deming' e göre " amaca uygunluk " , Crosby' e göre, " ihtiyaçlara uygunluktur " . EOQC (Avrupa Kalite Kontrol Örgütü) ve Amerikan Kalite Kontrol Derneğince benimsenen kalite; bir ürün ya da hizmetin belirlenmiş bazı ihtiyaçları karşılamadaki yeterliliğine ilişkin özelliklerin tümüdür.

## 2. 11 Kalite Kavramının Gelişimi ve Önemi

Yirminci yüzyıl verimlilik çağı olarak adlandırılırken, 21. yüzyıl adeta bilgi teknolojisi ve kalite çağı olarak adlandırılabilir. Tarihsel sürecinde, gerek tanım gerek uygulama olarak kalite kavramı, ABD’ de istatistiksel kalite kontrolü biçiminde ortaya çıkmış, 2. Dünya Savaşı’ ndan sonra ise bütün dünyaya yayılmıştır. Daha sonra farklı rakipleri dünya ekonomisinde boy göstermesinin nedeni, ABD’ nin miktara verdiği önemin yerine, Japonya gibi bazı ülkelerin kaliteye verdiği önemin artması ile ortaya çıkmıştır (Pınar, 2007). Kalite kavramı farklı tanımları ile yönetim dünyasındaki yerini korumaktadır (Tavmergen, 2002). Öncelikle işletmelerde ve toplumda kaliteye karşı ilginin doğması, işletmelerin başarılarının devamı için kaliteye önem vermeleri gerektiğinin farkına varmaları, çevredeki bazı değişimlerin sonucunda oluşmuştur. Bu değişimleri 4 ana grup altında toplamak mümkündür (Lewis, 1989, 4-12).

1. Ekonomik değişimler
2. Tüketici bilincinde ve beklentilerindeki değişimler
3. Teknolojik değişiklikler
4. Rekabetteki değişimler (Mucuk, 2005).

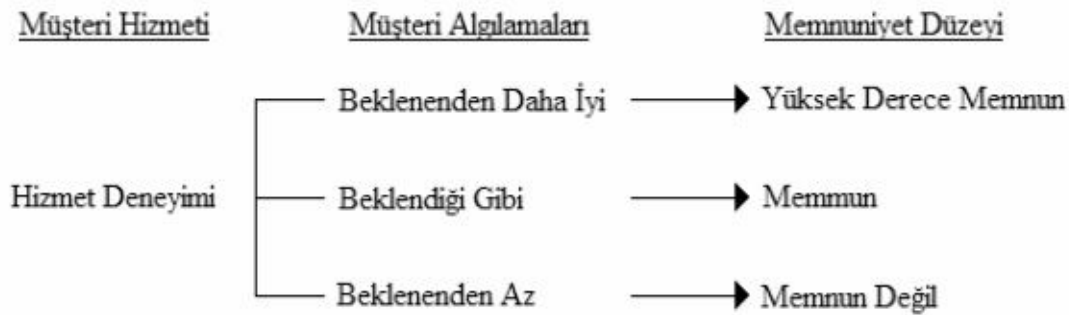
## 2. 12 Kalite İle İlgili Kavramlar

Kalite kavramı farklı yönlerden analiz edildiğinde daha iyi anlaşılmaktadır (Halis, 2000, s. 46).

### 2. 12. 1 Algılanan Kalite Kavramı

Algılanan kalite subjektif bir kavramdır ve müşterinin algıladığı kalitedir. Bir mal ve hizmet müşterilerin beklentilerini karşıladığı zaman algılanan kaliteye ulaşılmış bulunmaktadır. Bunun anlamı; müşterinin elde ettiği ürünün, beklediğini karşılaması veya beklediğinden daha iyi olduğuna inanmasıdır. Algılanan kalite, insan, ürün ve hizmetin müşteri tarafından nasıl görüldüğüdür ve göreceli bir kavram olup müşterinin algıladığı

kalitedir (Halis, 2000, s. 51). Müşteri beklediği hizmet ile algıladığı hizmeti karşılaştırır. Bu değerlendirme sürecinin sonucu hizmetin algılanan kalitesidir. Bu nedenle, hizmet kalitesi iki değişkene bağlıdır; beklenen hizmet ve algılanan hizmet (Grönroos, 1984, s. 37). Algılanan hizmet kalitesinin doyurucu olması için, verilen hizmetin müşterilerin beklentilerini karşılaması gerekir. Hatta asması ve müşterileri şaşırtması durumunda yüksek performans sergilenmiş olacaktır. Müşteri, hizmet ile ilgili pek çok faktörü birlikte algılayarak kaliteye bir anlam vermektedir. Bu durumda da, müşterinin kalite algılamalarına ilişkin üç önemli memnuniyet düzeyi ortaya çıkmaktadır (Odabaşı, Yavuz, 2004).



## Şekil 2: Hizmet Kalitesi Algılamalarına Göre Müşteri Memnuniyet düzeyi

**Kaynak:** Odabaşı, Y. ( 2004). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. (4. Bas. ). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Hizmet sağlayıcılar, müşteriler tarafından nasıl değerlendirilebileceklerini bildikleri zaman, müşterilerin memnun veya memnuniyetsizliğini doğuracak hizmet kalitesini müşteri bakış açısıyla ele alabilirler (Şentürk, 1998). Hizmeti, müşterilerin gözüyle değerlendirmek, hizmet kalitesinin belirlenmesinde önemli olmaktadır.

### 2. 12. 2 Beklenen Kalite Kavramı

Beklenen kalite, müşterinin kendisine sunulacak mevcut hizmet sürecinden beklentilerini ifade etmektedir (Şeker kaya, 1997). Hizmet sektörüne ve müşteriye göre beklenen kalite kavramı, müşterilerin hizmet kalitelerini değerlemelerinde önemli bir rol

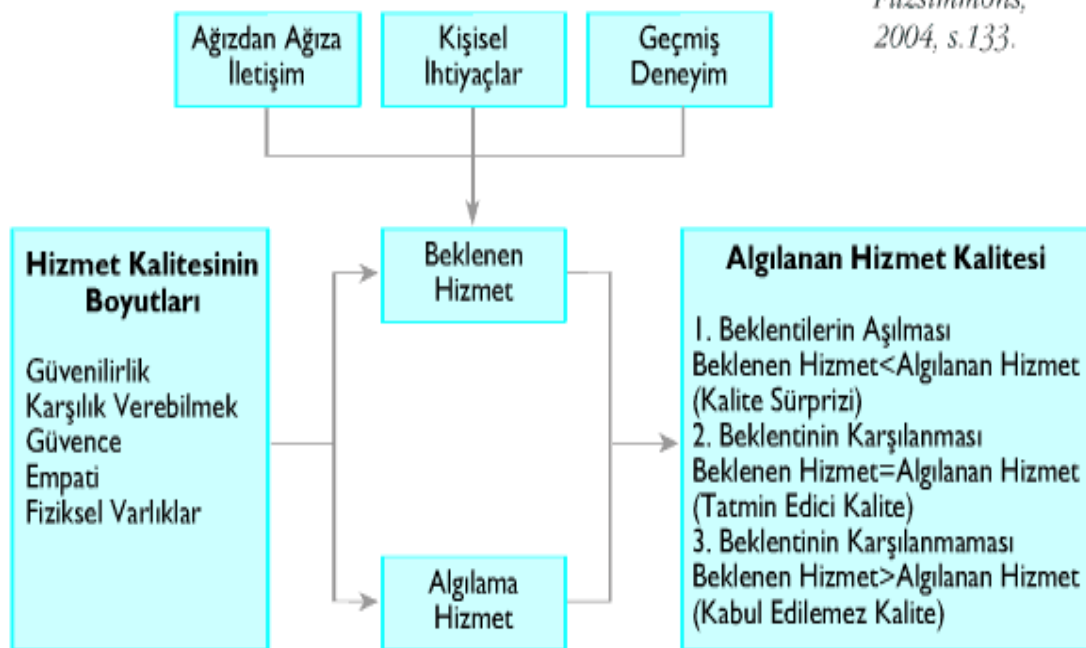
üstlenmekte ve değişik faktörlerin etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Bu faktörler beş başlık adı altında toplanabilir. Bunlar; kişisel ihtiyaçlar, harici iletişim, imaj, geçmiş tecrübeler ve kulaktan kulağa haberleşmedir (Zeithaml ve Bitner, 2000).

Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesinin ancak müşteriler tarafından belirlenebileceği fikrine dayanarak, hizmetin müşteri beklentilerini karşılması ya da geçmesi durumunda kaliteli olarak algılanacağını belirtmişlerdir (Parasuraman vd. , 1985).

### Şekil 3: Algılanan Hizmet Kalitesi

*Algılanan Hizmet Kalitesi*

**Kaynak:**  
Fitzsimmons ve  
Fitzsimmons,  
2004, s.133.



**Kaynak:** Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini (2010, Aralık 26). *Hizmet kalitesinin boyutları.*

<http://notoku.com/hizmet-kalitesi-ve-musteri-tatmini/> adresinden 12 Ocak 2011 tarihinde alınmıştır.

### 2. 12. 3 Soyut ve Somut Kalite Kavramları

Kalitenin somut özellikleri, insan unsurunun dışında kalan nesnel özellikleridir.



Kalitenin soyut özellikleri ise satılan ürünün müşteri tarafından algılanması, görülmesi, hakkında düşünülmesi ve hissedilmesinden kaynaklanmaktadır. Nesnel, somut ve ölçülebilir temeller üzerine dayanan standartlar kalite kavramının iskeletini oluşturmaktadır (Acuner, 2003, s. 10; Taşkın, 2000, s. 68).

## **2. 13 Hizmet Kalitesi Kavramı ve Özellikleri**

En geniş tanımıyla hizmet kalitesi, ' Tüketici beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesi ' olarak tanımlanır (Taşçı, 2009). Tüketicilerin algıladıkları hizmet kalitesi, beklentilerinde oluşan hizmet ile aldıkları hizmetin uygulamasıyla ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla tüketici kullanım öncesinde hizmetle ilgili kuruluşun ne sunması gerektiğine ilişkin beklentiler oluşturmaktadır (Yumuşak, 2006). Parasuraman' a göre hizmet kalitesi; algılanan hizmet ile beklenti duyulan hizmet performansı arasındaki farkın derecesidir. İncelemeler sonucunda hizmet kalitesine ilişkin su ortak sonuçlara ulaşılmaktadır (Juran ve Gryna , 1988, 336) .

1. Tüketiciler için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi mamul kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
2. Hizmet kalitesi algılamaları, tüketici beklentilerinin gerçekleşen hizmet performansı ile beklentilerinin karşılaştırılmasının sonucudur.
3. Kaliteye ilişkin değerlendirmeler sadece hizmet çıktısına bakılarak yapılmamaktadır. Aynı zamanda hizmet sunumu sürecinin değerlendirilmesini de içermektedir. Yani tüketiciler hizmetin sonucunu değil, hizmetin veriliş seklini de değerlendirmektedirler. Yararlanılan hizmet bir bütündür.

## **2. 14 Hizmet Kalitesinin Önemi**

Küreselleşme ve bilgi-iletişim teknolojisindeki gelişmeler, ticaretin ve rekabetin ulusal ve uluslararası alanda hızla artmasına sebep olmuştur. Bu da, kaliteyi bir zorunluluk haline getirmiştir. Ürün ve hizmetlerin gittikçe birbirine benzemesi ile yöneticiler, işletmelerin

başarısında kilit rolün pazarlamada mal veya hizmetleri farklılaştırmak için kullanılan ve yeni bir araç haline gelen hizmet kalitesi olduğunun farkına varmışlardır. Yapılan araştırmalar, hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve satın alma isteği ile de ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu bakımdan hizmet kalitesini ölçmek ve geliştirmek önem kazanmıştır (Ciddi, K. , 2005). Hizmet kalitesi, rekabet edebilirliğin kritik bir belirleyicisi olarak görülmektedir. Hizmet kalitesi, bir hizmet işletmesinin kendisini diğer işletmelerden farklılaştırmasını ve sürdürülebilir rekabet avantajı kazanmasını sağlamaktadır (Ghobadian, Simon ve Matthew 1994, s. 44).

## 2. 15 Hizmet Kalitesinin Boyutları:

Hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin olarak yapılmış birçok araştırma bulunmaktadır. Yapılan bu araştırmaların sonucunda ortaya konulan hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin yaklaşımlar aşağıdaki tabloda verilmiştir (Merter, 2006, s. 23).

**Tablo 6: Hizmet Kalitesinin Boyutları**

YAZAR/YAZARLAR	ÖNERİLEN HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	
SASER, OLSEN, WYCKOF	a. Üretimde kullanılan materyallerin niteliği b. Hizmetin yaratıldığı fiziksel atmosfer ile araç gereç gibi teknik imkanlar c. Hizmeti veren personelin tutum ve davranışları	
LEHTINEN	<u>Üç Boyutlu Yaklaşım</u> a. Fiziksel Kalite b. Etkileşim Kalitesi c. Şirket Kalitesi	<u>İki Boyutlu Yaklaşım</u> a. Süreç Kalitesi b. Çıktı Kalitesi

**Tablo 6 (Devamı)**

GRÖNROOS	a. Teknik Kalite b. Fonksiyonel Kalite c. Kurum İmajı
PARASURAMAN,	a. Güvenilirlik
ZEITHAML,	b. Heveslilik
BERRY	c. Yetenek d. Ulaşılabilirlik e. Nezaket f. İletişim g. İnanılrlık h. Güvenlik ı. Müşteriyi Anlamak i. Maddi Değerler
NORMANN	Hizmet Paketinin Özellikleri a. Değişir Özellikler b. Değişmez Özellikler

**Kaynak:** Merter, M. (2006). *Toplam kalite yönetimi*. s. 23, Ankara: Atlas Yayıncılık.

## 2. 16 Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Eğitimde hizmet kalitesini etkileyen pek çok unsur vardır. İnsanoğlunun belirlenmiş bir standardı olmadığı için, öğrencilerin yetiştirilmesinde de özel bir garanti standardı yoktur. İnsanlar tecrübeleri, heyecanları ve düşünceleri oranlarında eğitimde şekillenirler. Kalite kararı bir fabrikanın çıktısının gözlenmesinden çok farklıdır (Cafıoğlu, 1996, 110 - 111). Eğitim kalitesinden en fazla etkili olan unsurun öğretmenler olduğu konusunda araştırıcılar arasında görüş birliği vardır. Öğretmenler mesleki yeterlilikleri, kendi branşlarındaki

yeniliklere karşı ilgili olmaları, mesleki deneyimleri ve kişisel olarak olumlu özelliklere sahip olmaları daha kaliteli hizmet sunmalarında çok etkili olmaktadır. Diğer taraftan eğitim kurumlarındaki yöneticilerin de eğitim kalitesinin iyileştirilmesindeki etkileri çok büyüktür.

Çağdaş eğitim anlayışında, eğitimin ‘ öğretim ’ ve ‘ yönetim – denetim ’ olmak üzere iki temel boyutu vardır. Yöneticiler gerekli eğitim araç ve gereçlerini temin ederek, öğretmen - öğrenci - veli arasındaki işbirliği düzeyinin artırılmasına ortam hazırlayarak, eğitim sürecini denetim altında tutarak sunulan eğitim hizmetinin kalitesini yükseltme imkanına sahiptirler. Eğitim kalitesinin artırılmasında etkili olan bir diğer unsurda araç ve gereçlerdir. Eğitim hizmetinin sunumunda kullanılan araçların çağın teknolojisine uygun olması ve tüm öğrencilerin bu araçlardan eşit şekilde yararlandırılması gerekir. Bunun yanı sıra eğitim araç ve gereçlerinin sunulan hizmetin kalitesine olumlu katkıda bulunmaları miktar olarak yeterliliklerine, iletişim sağlama, motive etme, davranış geliştirme ve öğrenci seviyesine uygunluk özelliklerine sahip olmalarına bağlıdır. Diğer taraftan içinde eğitim yapılan binanın temizlik, ısı, ses yalıtımı, konfor, tertip ve düzen gibi fiziksel koşulları da sunulan hizmetin kalitesini etkilemektedir (Taşkın ve Büyük, 2000). Kottler ve diğerleri (1999), hizmet kalitesini etkileyen faktörleri genel olarak aşağıdaki şekilde özetlemişlerdir;

- Erişilebilirlik
- İletişim
- Yetenek
- Nezaket
- İnanılabilirlik
- Güvenilirlik
- Cevap vericilik
- Güvenlik
- Somut kısımlarının hizmet kalitesini doğru yansıtması

- Müşteriyi anlamak için çaba göstermek

Sonrasında Parasuraman ve diğerlerinin yaptıkları çalışmalar devam ettikçe, algılanan hizmet kalitesinin ilgili on faktörden aslında sadece beşinin yüksek düzeyde ilişkili olduğu bu faktörlerin kendi aralarında da karşılıklı etkileşim içinde buldukları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu boyutları şu şekilde sıralamak mümkündür (Değermen, 2006).

- **Fiziksel Özellikler:** Şirketin hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşü
- **Güvenilirlik:** Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği.
- **Heveslilik:** Müşterilere yardım etme ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi.
- **Güven:** Çalışanların bilgili, nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerileri
- **Empati:** Şirketin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterilere kişisel ilgi göstermesi (Zeithaml ve diğ. , 1990, s. 176).

Hizmetin kalitesini etkileyen başlıca faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Merter, 2006, s. 24);

- Hizmeti alanları etkileyen faktörler
- Hizmeti verenleri etkileyen faktörler
- Hem hizmeti alanları hem de hizmeti verenleri etkileyen faktörler

## 2. 16. 1 Hizmeti Alanları Etkileyen Faktörler

Hizmet veren işletmelerde yapılan iş büyük ölçüde iletişime dayanmakta olduğundan, iletişimi etkileyen her türlü faktörden ayrı olarak hizmeti alan kişilerin, kişisel özellikleri, hizmetin nasıl algılandığı, iletişimi nasıl yorumladığı vb. faktörler hizmeti alan kişilerin hizmetin kalitesini nasıl tanımlayacağını etkileyen faktörlerden bir kaçıdır (Merter, 2006, s. 24).

## **2. 16. 2 Hizmeti Veren Personeli Etkileyen Faktörler**

Hizmeti alan kişiler personelin sunduğu hizmeti değerlendirirken, hizmeti sunan personelin çeşitli tavır ve davranışlarından hareketle hizmetin kalitesini algılayacaktır. Bu nedenle, hizmeti sunan personelin, hizmet sunumu esnasında empati ve esnek davranabilme özelliklerine sahip olması büyük önem taşımaktadır. Burada özellikle dikkat edilmesi gereken husus, hizmeti alanların birbirinden farklı kişiler olmaları nedeniyle her müşteri için aynı davranış biçiminin sergilenememesidir. Bu durumda özellikle empati yeteneği önem kazanmaktadır. Buna ilave olarak, personelin beklentileri, örgütsel ve yönetsel faktörler de hizmeti veren personel dolayısıyla hizmetin kalitesini etkilenmektedir (Merter, 2006, s. 25).

## **2. 16. 3 Hem Hizmeti Alanları Hem De Hizmeti Verenleri Etkileyen Faktörler**

Hizmet üretimi ve tüketiminin eş zamanlı oluşundan dolayı hizmet kalitesi konusunda her iki tarafı da etkileyen faktörler bulunmaktadır. Hizmetin üretilme ve tüketilme sıklığı, hizmetin süresi, hizmet sunumunda kullanılan teknoloji, hizmetin içeriği, ortam, her iki tarafın o anki ruh halleri, hizmetin verildiği yer, fiziksel imkanlar, hizmetten yararlananların sayısı vb. faktörler hem hizmeti alanlar hem de hizmeti sunanlar açısından hizmetin kalitesini etkileyen faktörlerdir (Merter, 2006, s. 25).

## **2. 17 Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Başlıca Modeller**

### **Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi:**

Hizmet kalitesinin ölçümü, çok önemlidir. Çünkü sunduğunuz hizmetin kalitesini ölçemezsiniz, kaliteyi iyileştiremezsiniz. Ölçülemeyen kalite bir sistem değil, ancak bir slogan olabilir (Parasuraman v.d. , 1985, s. 42). Kalite müşterinin satın alma davranışlarını önemli ölçüde etkiler. Bu yüzden de hizmet kalitesini değerlendirmek için ölçmek gerektiği ortaya çıkar. Literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılan modeller incelendiğinde başlıca modellerin şunlar olduğu görülmektedir.

**Tablo 7: Hizmet Sektöründe Kalite Ölçüm Modelleri (Genel)**

Sıra No	ARAŞTIRMACI	MODEL	ANAHTAR UYGULAMALAR-BULGULAR
1	Grönroos, 1984	Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli	Hizmet kalitesi teknik ve fonksiyonel kaliteye ve işletme imajına bağlıdır. Fonksiyonel kalite, teknik kaliteden daha önemlidir.
2	Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985	Fark Modeli SERVQUAL	Hizmet kalitesi, kalite boyutları boyunca beklenti ve algılar arasındaki farkların bir sonucudur.
3	Haywood ve Farmer, 1988	Boyut/Özellik Hizmet Kalitesi Modeli	Bu model hizmet işletmesini en iyi kalite yönetimi için üç temel boyutta incelemektedir; fiziksel imkânlar ve süreç, davranış ve de mesleki deneyim.
4	Brogowicz, Delene ve Lyth, 1990	Hizmet Kalitesi Sentez Modeli	Yönetim tarafından sistematik olarak dikkate alınması gereken planlama, uygulama ve kontrol gibi anahtar değişkenleri tanımlamaktadır. Bu sayede hizmet kalitesindeki farklar minimize edilebilmektedir. Deneysel geçerliliğe gereksinim duymaktadır.
5	Cronin ve Taylor, 1992	SERVPERF-Performansa Dayalı Model	Kalitenin beklenti değil sadece müşteri algılarından ölçülebileceğini ifade etmektedir.

<b>Tablo 7</b>		<b>(Devamı)</b>	
<b>6</b>	Mattsson, 1992	Hizmet Kalitesi İdeal Değer Modeli	Beklenen ideal standartların kullanımı ile tecrübelerin mukayesesinin önermektedir. Müşteri memnuniyeti ve değer olarak çok az sayıda ölçek kullanılmıştır.
	7	Teas, 1993	Performans Değerlendirme ve Standart Kalite Modeli
<b>8</b>	Berkley ve Gupta, 1994	Bilgi Teknolojisi Uyuşum Modeli	Bilgi teknolojilerinin ana hizmet kalite boyutları boyunca müşteri hizmetlerini geliştirmek için nasıl kullanılabileceğini anlamaktadır. Model sadece bilgi teknolojilerinin hizmet kalitesi üzerindeki etkisini göstermektedir.
<b>9</b>	Dobholkar, 1996	Özellik ve Genel Etki modeli	Teknoloji temelli self-servis tercihleri için hizmet kalitesinin değerlendirilmesini formüle etmeyi önermiştir. Fakat demografik özellikler, ücret, fiziksel çevre vb. etkiler dikkate alınmamıştır.



**Tablo 7 (Devamı)**

<b>10</b>	Spreng ve Mackoy, 1996	Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli	Hizmet kalitesi ve memnuniyet birbirinden farklıdır ve uygunluk memnuniyeti etkilemektedir. Fakat model hizmet kalitesinin nasıl başarılacağını ve işleyeceğini hususunu aydınlatmamaktadır.
<b>11</b>	Philip ve Hazlet, 1997	EÖÇ- Eksen, Öz ve Çevre Özellikleri Modeli	Bütün hizmet sektörleri için hizmet kalitesi hesaplamalarının genel çerçevesini etkili ve basit bir şekilde ortaya koymaktadır. Fakat deneysel geçerlilik açısından yetersizdir.
<b>12</b>	Sweeney, Soutar ve Johnson, 1997	Perakende Hizmet Kalitesi ve Algılanan Değer Modeli	Teknik hizmet kalitesi ürün kalitesi için en önemli yardımcıdır ve bundan dolayı satın alma istekliliğini etkiler. Model sadece tek bir değeri, parayı ölçü almaktadır.
<b>13</b>	Oh, 1999	Hizmet kalitesi, Tüketici Değeri ve Tüketici Memnuniyet Modeli	Model tüketici karar sürecini anlamak için bir çerçeve olarak kullanılabilir. Modelin hizmet alanlarının değişik tipleri için genellenmeye ihtiyacı vardır.

<b>Tablo 7</b>		<b>(Devamı)</b>	
<b>14</b>	Dabholkar, 2000	Önceki Etkiler ve Aracı Faktörler Modeli	Tüketiciler hizmetle ilgili değişik faktörleri değerlendirirler fakat hizmet kalitesinin tamamen değerlendirilmesi farklı bir şekil alabilmektedir. Tüketicilerin önceki memnuniyetleri ortaya çıkarılmamıştır. Değişik servis alanlarında genellenmeye ihtiyacı vardır.
<b>15</b>	Frost ve Kumar, 2000	İç Hizmet Kalitesi Modeli	İç müşterilerin beklenti ve algıları ve iç tedarikçiler algılanan iç hizmet kalitesinin kabul edilmesinde temel bir rol oynarlar. Servis alanlarının değişik tipleri için genellenmeye ihtiyacı vardır.
<b>16</b>	Soteriou ve Stavrinides, 2000	İç Hizmet Kalitesi Veri Zarflama Analizi Modeli	Daha yüksek seviyede hizmet kalitesi ortaya koymak için yararlanılacak en iyi kaynakları gösterir. Hizmet kalitesinin ölçümünü sağlamaz.
<b>17</b>	Broderick ve Vachirapornpuk, 2002	İnternet Bankacılığı Modeli	İki alanda internet bankacılık hizmetinde kalite yönetimini içermektedir; a) ortak hizmet noktası ve b) artan tüketici rolünün yönetimi. Ampirik çalışma yapılmamıştır. Sadece site deneyimine bağlıdır.
<b>18</b>	Zhu, Wymer ve Chen, 2002	Bilgi Teknolojileri	Bilgi teknolojileri servis sağlayıcılara yüksek seviyede tüketici memnuniyeti

<b>Tablo 7</b>		<b>(Devamı)</b>	
		Temelli Model	sağlamalarında yardımcı olabilir. Bilgi teknolojileri temelli hizmetlerin tüketici değerlendirmeleri tercih edilen geleneksel hizmetler ve geçmiş tecrübelerden etkilenmektedir.
<b>19</b>	Santos, 2003	e- Hizmet Kalitesi Modeli	Bu çalışma kendi belirteçleriyle kavramsal bir e-hizmet kalitesi modeli önermektedir. Spesifik bir ölçüm cetveli sunmaz. İstatistiksel bir uygulama değildir.
<b>20</b>	Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2005	E- S - QUAL	Web siteleri tarafından sağlanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için teorik bulgulara dayalı birçoklu ölçek geliştirmişlerdir. Çevrimiçi müşteriler için kullandıkları hizmet kalitesi ölçeğinde 22 önerme ve 4 boyut bulunmaktadır. Boyutlar; yeterlilik, yerine getirebilme, kullanılabilirlik ve gizlilik. Aynı araştırmada ikinci bir ölçek olarak da E-RecS-QUAL' i kullanmışlardır. Bu ölçek de 11 önerme ve 3 boyuttan oluşmaktadır.

Kaynak: Eleren, A. ; Kılıç, B. (2007). Turizm sektöründe servqual analizi ile hizmet kalitesinin ölçülmesi ve bir termal otelde uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ. İ. B. F. Dergisi*, 9, 1.

Hizmet kalitesi ölçüm modellerinden en çok kabul gören modeller, aşağıda açıklanmıştır.

## **2. 17 Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Yaygın Olarak Kullanılan Modeller**

### **2. 17. 1 Serperf Modeli**

SERVPERF ölçeği ise başarının algılaması üzerine kurulmuştur. Cronin ve Taylor (1992), başarıyı ölçmenin, uzun dönem hizmet kalitesi tutumlarını daha iyi yansıttığını önermişlerdir. Servqual ölçeğinde belirtilen beklenti unsurundan vazgeçmişler ve yerine başarı unsurunu kullanmışlardır. Servqual ölçeğindeki doğrulamama yerine, sadece başarının önceliği fikrini desteklemişlerdir. Servqual ölçeğinin bir çeşidi olan ve algılanan başarı unsurunu içeren başarı ölçeği, sadece 22 parçayı içermektedir. Daha yüksek algılanan performans/başarı, daha yüksek hizmet kalitesi anlamına gelmekte ve SERVPERF modeli olarak bilinmektedir.

Servperf ölçeğinin 22 maddesi,

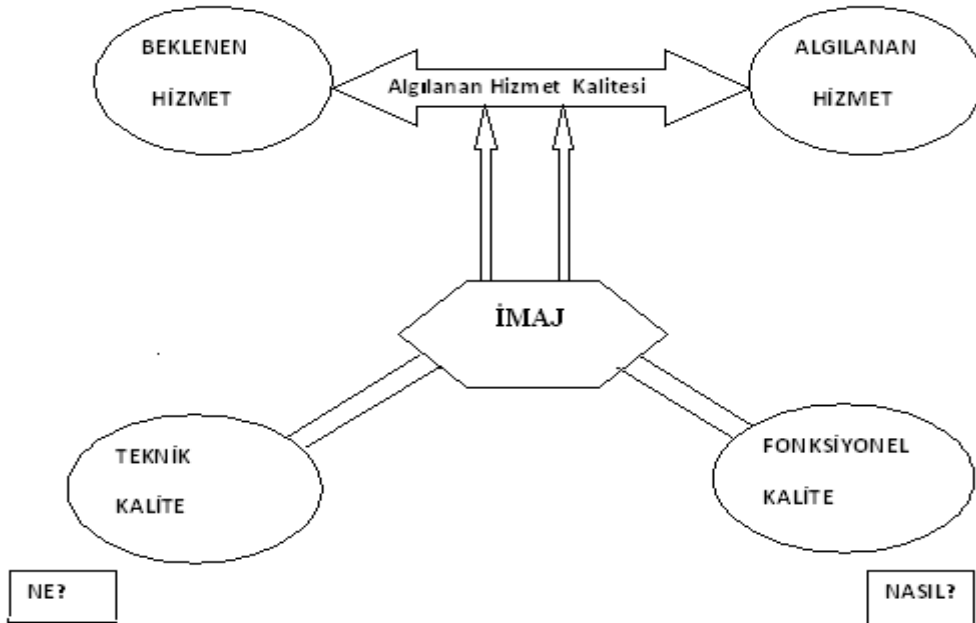
- dokunulabilirlik,
- güvenilirlik,
- yanıt verme,
- güvence,
- empati boyutları içerisinde sınıflanarak, analiz edilmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2006).

### **2. 17. 2 Grönroos Modeli**

Hizmet kalitesi konusunda ilk geliştirilen modellerdendir. Bu model beklenen

hizmet, algılanan hizmet, ortak imaj, teknik kalite ve fonksiyonel kalite esaslarına dayanmaktadır. Christian Gronroos' a göre hizmetin kalitesinin temel olarak müşteriler tarafından algılanan şekliyle ilgili olarak iki boyutu bulunmaktadır. Bunlar; teknik (ya da sonuçla ilgili) boyut ve işlevsel (ya da süreçle ilgili) boyuttur (Gronroos, 1990). Teknik kalite boyutu bilgi, teknik çözüm, makineler ve sistemler gibi temel faktörlere bağlı olup hizmetin sonucunu esas almaktadır. Bu boyut müşterilerin “ ne ” aldığı ile ilgilidir (Edvarson ve ark. , 1994). Kalitenin işlevsel boyutu, hizmet sunum (üretim) süreci ile ilgilenir. Hizmet üretim sürecine bir çok unsur dahil edildiği ve özellikle hizmeti sunan ve alan isin içinde olduğu için değerlendirilebilmesi güçtür. İşlerin yapılma süreçlerini kapsar, müşteri gereksinimlerinin nasıl karşılayacağını belirleyen mekanizmaları sağlar (Martin, 1997) .

Grönroos' a göre kalite algılanırken imaj, süzgeç görevi yapmaktadır. Müşteri sunulan hizmet veya hizmetlerden yararlanmadan önce, hizmetin kalitesine ilişkin beklentilere ve hizmet verenin imajı hakkında bir görüşe sahiptir. Şekil 4' te görüldüğü gibi firmanın imajı teknik ve fonksiyonel kalitenin bir sonucudur (Gronroos, 1984).

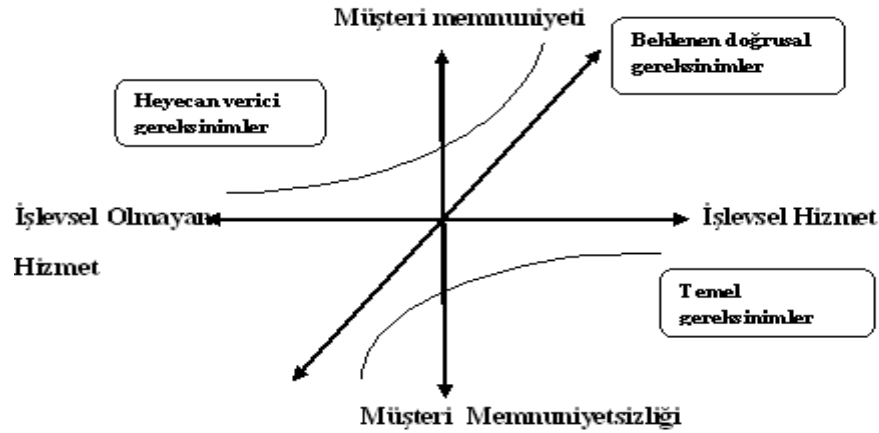


Şekil 4: Grönroos' un hizmet kalitesi modeli. (Grönroos, 1984, s. 39 )

Araştırmada SERVQUAL modeli kullanıldığından açıklamalarda bu modele daha detaylı değinilecektir.

### 2. 17. 3 Kano Modeli

Kano modeli; 1984 yılında Kano ve arkadaşları tarafından geliştirilen müşteri ihtiyaçlarını kategorize etmek için kullanılan bir modeldir. Kano modeli ile müşteri memnuniyeti ile bir ürünün veya bir servisin performansı arasındaki ilişki ortaya çıkarılır. Kano modeli farklı müşteri ihtiyaçlarını ağırlıklandırmak için kullanılmıştır. Kano modeli işletmelerin müşteri beklentilerini karşılayabilme derecesi ile tüketici tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarır. Bu model bazı müşteri gereklilerinde küçük bir gelişme sağlandığında müşteri memnuniyeti son derece artarken, bunun aksine diğer müşteri gereklilerinde büyük bir gelişme olmasına rağmen müşteri memnuniyet derecesinin niçin sıradan bir artış gösterdiğini açıklayan bir modeldir (Tan ve Shen, 2000).



**Şekil 5: Kano Model**

Kaynak: Berger, C. ; Blauth, R. , Boger, D. , Bolster, C. ; Burchill, G. , Du Mouchel, v.d. (1993). A special issue on Kano' s methods for understanding customer - defined quality. *Center for Quality of Management Journal*, 2 (4), 4.

Kano Modelinin grafiksel gösterimi Şekil 5’ te sunulmaktadır. Buna göre, grafiğin yatay eksenini ürün veya hizmetin müşteri gereksinimlerini karşılamada ne kadar başarılı olduğunu gösterir. Dikey eksen ise ürün veya hizmet ile ilgili müşteri memnuniyeti derecesini göstermektedir (Matzler ve Hinterhuber, 1998).

## 2. 17. 1. 1 Algılanan Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik SERVQUAL Modeli

### 2. 17. 1. 1. 1 Servqual Modelinin Boyutları

Parasuraman, Berry ve Zeithaml hizmet kalite boyutlarını dört farklı hizmet grubunu kapsayan bir araştırma sonunda 10 hizmet bileşenine ayırmışlardır. 10 hizmet boyutunu da faktör analizine sokarak 5 temel hizmet bileşenine indirmişlerdir (Ardıç ve Güler, 2000). Bu Boyutlar; gözle görülür (fiziksel) imkanlar, heveslilik, doğru ve güvenilir hizmet (güvenilirlik), güvence ve müşteriye tanıma ya da anlama (empati) ‘dır. Bu çalışmada belirtilen 5 temel hizmet bileşeni ele alınmaktadır.

**Tablo 8: SERVQUAL Ölçeğinin Boyutları (Bileşenleri)**

Boyutlar	Önermeler	Tanımlamalar
Fiziksel varlıklar	1 – 4	Fiziksel tesisler, hizmeti sunmak için kullanılan araç ve donanım, personelin fiziki görünümü
Güvenilirlik	5 – 9	Performansın tutarlılığını içerir. Firmanın hizmeti ilk defada doğru yapması ve verdiği sözü tutması anlamına gelir. Taahhüt edilen hizmetin kusursuz, güvenilir biçimde yerine getirme becerisi
Heveslilik	10 – 13	Hizmetin sağlanmasında çalışanların istekli oluşu ile ilgilidir. Müşterilere karşı hevesli ve yardımsever olma, hizmeti zamanında ve çabuk yerine getirme

**Tablo 8 (Devamı)**

		Şüphe, risk ve tehlikeden uzak olma anlamına gelir.
Güvence	14 – 17	Çalışanların bilgili, nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırma becerileri
		Müşterinin ihtiyaçlarını anlamada çaba sarf etmeyi içerir.
Empati	18 – 22	Müşterinin özellikli ihtiyaçlarını öğrenmeyi, düzenli müşterilerin farkında olmayı içerir Firmanın müşterilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı

**Kaynak:** Parasuraman ve et. al. , 1988, pp. 23.

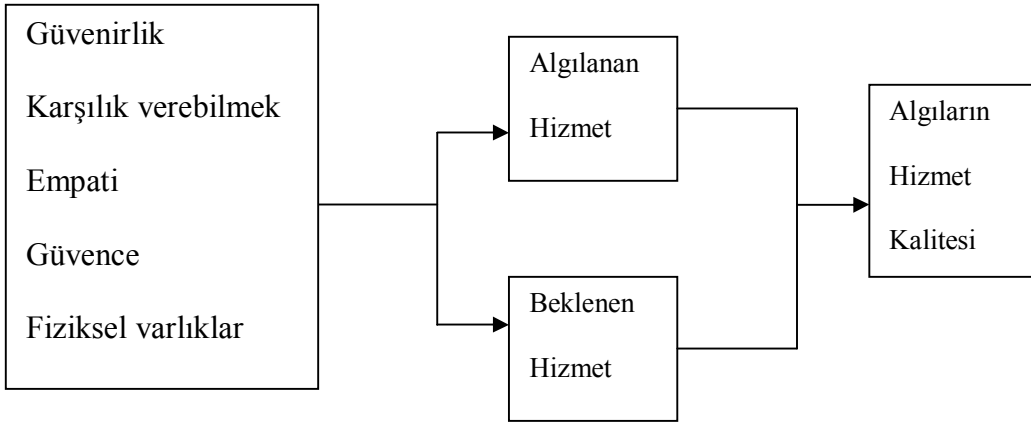
## 2. 17. 1. 1. 2 SERVQUAL Modelinin Özellikleri

Araştırmada, hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL modeli kullanılmıştır. SERVQUAL modeli, 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiştir. Bu model fark analizi olarak da bilinmektedir. SERVQUAL modeli onaylamama paradigması anlayışına dayanmaktadır (Cronin ve Taylor, 1992, s. 56). Onaylamama paradigmasına göre, müşteri beklentisi ile müşterinin elde ettiği hizmet birbiri ile tam olarak örtüşüyorsa, bu durumda beklenti ile algılanan performans birbirini onaylıyor anlamı çıkmaktadır. Tersine beklenti, müşterinin elde ettiği hizmetten daha fazla olduğu durumda veya elde edilen hizmet, müşteri beklentisinin üzerinde olduğu durumda, sırasıyla negatif ve pozitif onaylamama söz olmaktadır. Bu durumda hizmet işletmelerinin hedefi, en azından müşteri beklentisine eşit bir performans ortaya koymaktır. Bu model 1985 - 1990 yılları arasında Amerika’ da, A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için ayrıntılı bir ölçme yöntemi olarak geliştirilmiş hizmet kalitesi literatüründe bulunan en kapsamlı çalışmalardan biridir. Bu model geliştirilirken üç ana konu üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu üç ana konu su sorulara cevap bulmayı amaçlamıştır: “ Hizmet kalitesi nedir? ” , “ Hizmet kalitesi problemlerine neler yol



açar? ” , Ne çeşit organizasyonlar hizmet kalitesinin sorununu çözer ve hizmetleri geliştirebilir? ”

Servqual ölçme yöntemi 22 maddeden oluşan bölümler halindedir. İlk bölümde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir (Yetiş ve Gökçen, 1997). Sonuçta alınan hizmet beklentileri karşılıyor veya beklentilerin üstünde ise hizmetin kaliteli olduğu sonucuna varılmaktadır. Aksi durumda ise yani alınan hizmetin beklentilerin altında olduğu durumda memnuniyetsizlik hissi söz konusudur.



### Şekil 6: SERVQUAL Modeli

**Kaynak:** Brady & Cronin (2001, July ). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach, *Journal of Marketing*, 65, 35-36.

#### 2. 17. 1. 1. 3 Puan Hesaplama Şekli

SEVRQUAL puanlarının hesaplanması ise şöyledir:

- Her müşteri için kalite boyutlarına ilişkin soruların SERVQUAL puanları toplanır ve boyutları ve oluşturulan cümle sayısına göre bölünür.
- N sayısındaki müşteri için elde edilen puanlar müşteri sayısı olan N' ye bölünür.
- 5 boyut için de SERVQUAL puanlarının ortalamaları hesaplanabilir.

Elde edilen bu ölçü ağırlıklandırılmamış SERVQUAL puanıdır. Sebebi ise, müşterilerin çeşitli boyutlara verdikleri görece önemi dikkate almamasıdır.

Ağırlıklandırılmış SERVQUAL puanını hesaplamak için :

- Her müşterinin 5 boyuta ilişkin ortalama puanları hesaplanır.

Elde edilen her boyutun SERVQUAL puanı o boyuta verilen önem derecesi ağırlığıyla çarpılır (Önem ağırlığı o boyuta verilen puanların 100' e bölünmesiyle elde edilir).

- Her müşteri için beş boyutun da puanları toplanır ve birleşik bir ağırlıklandırılmış SERVQUAL puanı hesaplanır.
- N sayıdaki müşterilerin puanları toplanır ve N' ye bölünür (Erenay, 2007).

#### 2. 17. 1. 1. 4 SERVQUAL Modelindeki Boşluklar

Parasuraman ve arkadaşları, hizmet kalitesinin yöneticiler tarafından nasıl algılandığını ve hizmetin sunulması esnasında sorumluluklarının neler olduğuna dair dört temel farklılık olduğunu farkına varmışlardır. Bu farklılıklara boşluk adını vermişlerdir. Buna göre tüketicilerin kalite algılayışlarını etkileyen dört boşluk şunlardır:

- **Boşluk (GAP) 1: Müşteri beklentileriyle işletme yönetiminin müşteri beklentilerini algılayışları arasındaki fark:**

Yöneticiler tüketicinin isteklerini her zaman doğru algılayamaz. Örneğin, servis yöneticisi müşterilerin daha müşteri bekleme salonuna alınarak burada daha rahat edebileceklerini düşünürken, müşteri aracı bakımda iken servisi dolaşarak ortamı daha yakından görmek ve bazı teknik konularda bilgi almayı arzulayabilir. PZB' nin araştırmalarından alınan sonuçlar itibarıyla birinci boşluğun meydana gelmesine neden olan üç kavramsal faktör olduğu ortaya çıkmıştır: (Parasuraman v.d. , 1990, s. 52)

1. Piyasa araştırması yöneliminin eksikliği,
2. Aşağıdan yukarıya doğru iletişimin yetersizliği,
3. Yönetimsel kademe sayısının çok fazla olması.

- **Boşluk (GAP) 2: Yönetimin müşteri beklentilerini algılayışı ile hizmet kalitesispesifikasyonları arasındaki fark:**

Yöneticiler tüketici isteklerini doğru olarak algılasa dahi, tüketicinin ihtiyacını giderecek hizmet özelliklerini saptamakta yetersiz kalabilir. Örneğin, yönetici servis elemanlarına hızlı hizmet vermesi gerektiğini söylerken, hangi hızda hizmet vermesi gerektiğini söylemeyebilir. Bu durumda, hizmet özellikleri iyi tanımlanmamış olur. PZB' nin araştırmaları ikinci boşluğa yol açan dört adet kavramsal faktör olduğunu ortaya çıkarmıştır (Parasuraman v.d. , 1990, s. 72).

1. Yönetimin hizmet kalitesini yükseltmeye isteksiz oluşu,
2. İmkansızlık algısı
3. Görev standartlarının yetersizliği,
4. Hedef saptamama.

- **Boşluk (GAP) 3: Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile tüketicilere ulaştırılan hizmet düzeyi arasındaki fark:**

Hizmeti sunan personel iyi eğitilmemişse, hizmet özellikleri iyi tanımlanmış olsa bile hizmetin sunumu sırasında deneyimsiz personel hizmet standartlarını tutturmak konusunda yetersiz kalacaktır. Bu performans boşluğu, çalışanların hizmeti istenen düzeyde yerine getirememesinden ya da getirmek istememesinden kaynaklanmaktadır. Müşteriler ile doğrudan iletişimin söz konusu olduğu, işgücü yoğun ve birçok bölgede dağılmış olan hizmetler için bu boşluğun geniş olması mümkündür. PZB' nin araştırmalarına göre, üçüncü boşluğa katkıda bulunan yedi kavramsal faktör bulunmaktadır. Bunlar;

1. Rol belirsizliği,
2. Rol çatışması,
3. İşe uygun olmayan elemanlar,
4. İşe uygun olmayan teknoloji,

5. Uygun olmayan denetim sistemleri,
6. Algılanan kontrol eksikliği,
7. Takım çalışması eksikliği.

- **Boşluk (GAP) 4: Müşterilere ulaştırılan hizmet düzeyiyle tüketicilere hizmetlerle ilgili ulaştırılan mesajlar arasındaki fark**

Tüketicinin beklentileri oluşumu büyük ölçüde işletmenin iletişim karması elemanlarından (reklam, satış elemanı, tanıtım, satış promosyon) etkilenir. Bu durumda, işletmenin vaat ettiği hizmet abartılası durumunda tüketicide yüksek bir beklenti oluşmasına, ya da sunulan hizmet vaat edilenin gerisinde kalırsa, tüketicinin beklentileri karşılanmayacaktır. ( Valeria, Berri ve Parasuraman, 1988). PZB, bu boşluğu meydana getiren iki kavramsal faktör olduğunu ileri sürmüşlerdir (Parasuraman v.d. , 1990, s. 116).

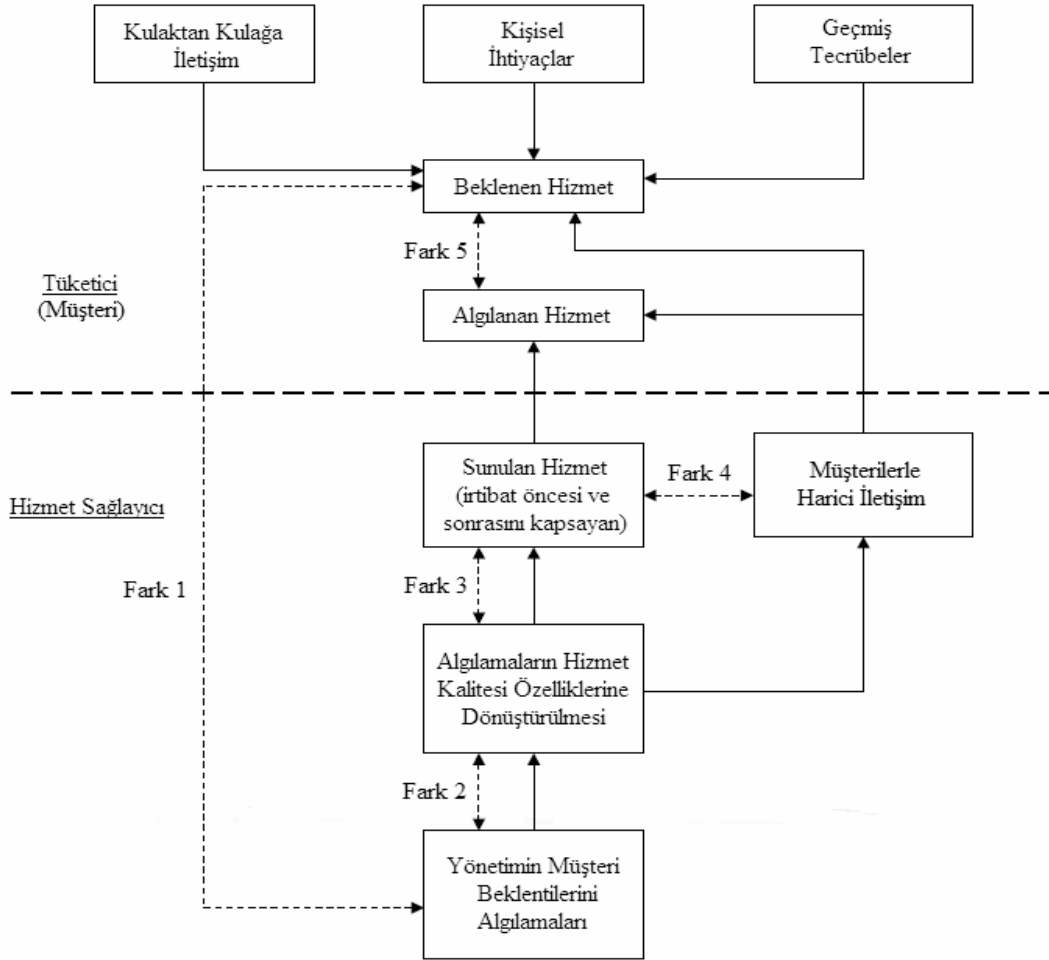
1. Yatay iletişimin yetersizliği,
2. Abartma eğilimi

- **Boşluk (GAP) 5: Müşterinin hizmet beklentisi ile algılaması arasındaki fark**

Parasuraman, Zeithaml ve Berri yukarıda kısaca açıklanan dört boşluğun, SERVQUAL modelinin temelini oluşturan beşinci boşluğu meydana getiren başlıca nedenler olarak göstermiştir. Kalite problemlerinin sebep olduğu 5. fark ise müşterinin hizmet beklentisi ile algılaması arasındaki farktır. Bu fark hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır (Carman, 1990). Bu boşluk olumlu olduğunda yani algılanan hizmet beklenen hizmete eşit veya beklenen hizmeti aştığı durumlarda kaliteden söz edilebilir. Algılanan hizmetin beklentilerin altında olması ise kalitesizliğe yol açar. Beklenen hizmeti müşterinin kişisel ihtiyaçları, geçmiş tecrübesi ve iletişim yoluyla elde ettiği bilgiler belirler. Buna göre müşteriler aldıkları hizmeti değerlendirecek ve bu değerlendirme sonucunda ne kadar memnun oldukları ortaya çıkacaktır (Arash, 2006). Bu model sayesinde hizmet firmalarının hizmet kalitesine ilişkin sorulara cevap bulabileceği öne sürülmektedir.

1.Hizmet kalitesi değişmelerini açıklamada dört hizmet kalitesi boşluğundan en önemlisi hangisidir? Firmaların Servqual' i müşterilerin algılarını, diğer dört boşluğu da elemanların ve yöneticilerin algılarını ölçmek için kullanabilecekleri belirtilmiştir.

2.Hizmet kalitesi boşluklarının büyüklüğünden sorumlu başlıca örgütsel faktörler hangileridir?



**Şekil 7: SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli**

**Kaynak:** Valarie, A. ; Zeithaml, Leonard, L.; Berry and A. Parasuraman. (April, 1988).

Communication and kontrol processes in the delivere of s quality. *Journal of Marketing*, 52, s. 36-42.

## 2. 17. 1. 1. 5 SERVQUAL Modeline Yöneltilen Eleştiriler

Parasuraman, Zeithaml ve Berry' nin SERVQUAL modeli hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın olarak kullanılan model olmasına rağmen bazı eleştirilere de maruz kalmıştır. Bu model için yapılan eleştirilerin ilki Parasuraman ve arkadaşlarının geliştirdiği modelin ölçtüğü hizmet kalitesi boyutlarının tüm hizmet pazarlayan firmalara uygulanabilecek kadar genel bir yapı taşımadığıdır (Carman, 1990, s. 96). Diğer eleştiri de Teas tarafından yapılmıştır. Teas' e göre, fark modelinde hem algılama ve beklentilerin kavramsallaştırılmasına, hem de beklentilerin ölçülmesine ilişkin önemli bir sorun daha bulunmaktadır (Teas, 1994). Bu durumla ilgili şöyle bir örnek verilebilir: Bir müşteri bir hizmeti deneyip ondan memnun olduğunda, mevcut hizmete yönelik beklentilerinde, hizmeti denemeden öncekine göre artış olacak ve bu durum bir sonraki aldığı hizmetin kalitesinin azalmasına neden olacaktır. Bu durumda da SERVQUAL modelinin hizmet kalitesini objektif olarak ölçtüğü kuşku yaratacaktır. Beklentinin hizmeti denedikten sonra oluşmasıyla ilgili olarak yapılan eleştirilere göre; modelde ölçülen beklenti olmadığı ileri sürülmektedir. Çünkü hizmet denendikten sonra ölçülen şeyin, beklenti olmadığı tam tersi hizmeti tecrübe etmeye dayalı olarak oluşan farklı bir unsur olduğu savunulmaktadır (Grönroos, 2000). SERVQUAL modelinde yer alan bazı ifadelerin hizmetin türüne göre değiştirilerek uyarlanması gerektiğini bunun nedeninin ise, hizmet türüne göre hizmet kalitesine etki eden boyutların farklılık gösterebileceğidir (Carman, 1990). Carman' ın bu görüşünü Babakus ve Boller de desteklemekte, hizmet kalitesini etkileyen boyutların sayısının hizmetin türüne bağlı olarak değişiklik gösterebileceğini savunmaktadırlar (Babakus ve Boller, 1992).

Modelin zayıf kaldığı noktalardan bir diğeri, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi sırasında müşterilere herhangi bir faktör çok önemli geldiğinde, birçok kez o faktörü alt faktörlere ayırma eğilimi göstermeleri ve her bir alt faktörü ayrı ayrı değerlendirmeleridir. Dolayısıyla modelin zayıf olduğunu ileri sürenlerden biri olan Carman' a göre, Parasuraman

ve diğerlerinin ilk çalışmalarında belirledikleri on faktöre göre hizmet kalitesini değerlendirmek yeniden düzenlenerek sayısı beşe indirilmiş faktörlere göre çalışmaktan çok daha akılcı olacaktır (Carman, 1990). Parasuraman ve diğerleri (1994), çalışmasında algılama ve beklenti kavramlarının tanımlanması ve ölçülmesi, algı - beklenti farkının kavramsallaştırılmasında ve ölçülmesi konusunda yapılan eleştirilerin geçersizliğini göstermişlerdir (Parasuraman v.d. , 1994, s. 111 - 124).

Servqual yönteminin güçlü ve zayıf yönlerini maddeler halinde yazacak olursak;

#### **2. 17. 1. 1. 5. 1 Servqual Modelinin Güçlü Yönleri:**

- Kullanımı kolaydır.
- Müşteri bakış açısı üzerine odaklanmaktadır.
- Uzun cevapları içermez.
- Yüksek derecede güvenilir ve geçerli bir aracı müşterilerin fikirlerini almak amacıyla kullanır.
- Ölçekler birçok fonksiyon için birçok seviye üzerinden karşılaştırma yapılmasını sağlar.
- Yöneticilere hizmet kalitesinde ölçüt ya da genelleştirilen seviyelerdeki boşlukları tanımlamada yardımcı olur.

#### **2. 17. 1. 1. 5. 2 Servqual Modelinin Zayıf Yönleri Zayıf Yönleri**

- Beş SERVQUAL ölçütü istikrarlı bir şekilde müşterilerin bütün hizmet endüstrileri karşısında hizmet kalitesini değerlendirmek için temel ölçüt olarak ortaya çıkmaz.
- Tasarımcılarının küçük ayarlamalarla evrensel uygulanabilirliği iddiası çelişmektedir.
- Enstrümanın özel bir hizmetle ilişkisini belirlemek için ayarlamalar yapmaya, birkaç küçük kelime değişikliği yapmaktan daha çok ihtiyaç duyulur (Eldem, 2009).

### 3. BÖLÜM

#### YÖNTEM

##### 3. 1 Araştırma Modeli

Bu bölümde hipotezleri test etmek, başka bir ifade ile çalışmanın amaçlarına ulaşması için yürütülen veri toplama süreci hakkında bilgi sunulmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985, 1988 ve 1990) yaptıkları çalışmalar sonunda müşteri beklentilerinden yola çıkarak hizmet kalitesini 5 boyut altında toplamışlardır. Bu boyutlardan hareketle SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir. SERVQUAL ölçeği kullanılarak yapılan birçok araştırma olmasına rağmen, eğitim hizmetlerinde çok az sayıda uygulanması ve eğitimde türkçeye uyarlanan sadece tek ölçeğin bulunması, velilerin beklenti ve memnuniyetlerini belirlemede SERVQUAL ölçeğinin yeterli olmadığını düşündürmüştür. Bu yüzden de,

1. Ölçek temel alındı ama 44 sorudan oluşan ve eğitim kurumlarına uygun yeni bir ölçek geliştirildi.
2. YEM ile test edildi ve nihai ölçüm modeline ulaşıldı. Eldeki soru sayısı 29' a düştü.
3. Yeni ölçek kullanılarak GAP yöntemi ile hizmet kalitesi ölçümü gerçekleştirildi.

Çalışmanın başlangıcında, araştırmayla ilgili literatür gözden geçirildi. Yapılan çalışmalar incelendiğinde SERVQUAL' in tek tipteki hizmet niteliklerinin durumunun ilköğretimdeki eğitim hizmetlerini karşılamadığı görüldü. Bu yüzden de anketin geliştirilmesine karar verildi. Araştırmacı tarafından ölçeğin geliştirilmesi amacıyla öncelikle literatür taraması yapılmış ve konuya ilişkin 71 maddelik bir havuz oluşturulmuştur. Sonuç olarak araştırma anketi, 71 adedi velilerin beklentilerine ve 71 adedi de velilerin algılamalarına yönelik olmak koşuluyla toplam 142 adet Likert ölçekli sorudan, 1 adet sıralama sorusundan ve 11 adet demografik sorudan oluşmaktadır. 1, çok düşük; 5, çok yüksek olmak koşuluyla, müşterilerin beklentilerine ve aldıkları hizmet (performans) düzeyine göre işaretleyebilecekleri 1' den 5' e



kadar, 5 ayrı seçenek yer almaktadır. Likert tipi sorular; (1) Hiç katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde düzenlenmiştir. Ayrıca ölçekte, beş hizmet kalitesi faktörünü yansıtan yetmiş bir (71) madde sıralı bir biçimde verilmiştir. Ölçek beş faktörden oluşmaktadır. Her bir faktör eğitim hizmet kalitesini değerlendirirken kullanıcılar tarafından ne derece önemli olduğu ölçülmektedir. Kullanıcılar 100 puanı bu beş ölçüte dağıttılar. Alan uzmanlarının görüşleri ve fakültelerde bu konuyla ilgili çalışmış öğretim elemanlarıyla yapılan görüşmeler sonucunda maddeler, anlam ve içerik açısından gözden geçirilip, düzeltilmiş ve ölçeğin işleyip işlemediğini, amacına uygunluğunu, soruların anlaşılıp anlaşılmadığını belirlemek amacıyla, 52 kişilik bir gruba ön uygulama yapılmıştır. Yapılan ön uygulama sonucunda bazı maddeler çıkartılmış, bazı cümleler daha basit bir dille ifade edilmiştir. Bu sonuca göre, ölçek beklenti ve algılamalar için 44' er maddelik bir ölçek olarak halini almıştır. Veri toplama aracının geçerliği doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve güvenilirlik için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmış ve .98 sonucu elde edilmiştir. Bu da veri toplama aracının güvenilir olduğunu göstermektedir. Son olarak ölçek 664 kişiye uygulandıktan sonra tüm veriler istatistik programına girilmiş ve ölçeğe yapısal eşitlik modeli uygulanmıştır. Bunun sonucunda ölçek 29' ar maddeden oluşan güvenilir bir ölçek olarak son halini almıştır.

Bu araştırma ile ilköğretim okullarında okuyan öğrencisi bulunan velilerin, beklenti ve algıları arasındaki farka bakarak hizmet kalitesinin ölçülebilirliğini ortaya koymak amaçladığından araştırma, genel tarama modeline uygun olarak yapılmıştır. Genel tarama modeli çok sayıda elemandan oluşan bir evrenden, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Eroğlu, 2006). Eğitim sorunlarının birçoğu tanımlanabilir nitelikte olması nedeni ile tarama modelindeki araştırmalar bilginin anlaşılması ve artırılmasında araştırmacılara önemli katkılar sağlamaktadır (Balcı, 1997, s. 21).

### 3. 2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, 2010 - 2011 yılında Eskişehir il merkezindeki yerleşim yerlerindeki ilköğretim okullarında öğrenim gören ilköğretim 1. ve 2. Kademedeki okuyan öğrenci velilerinden oluşturmaktadır. Eskişehir İli Merkezindeki okulların sosyo-ekonomik durumlarına ilişkin bilgi edinmek için İl Milli Eğitim Müdürlüğü ile temasa geçilmiştir. Ancak net bir ayrıma ulaşılamamıştır. Eskişehir İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün 4 bölgeye ayırdığı 65 okulun bulunduğu listenin içerisinde müdürlüğün yardımıyla sosyo- ekonomik durumları yüksek, orta ve düşük olarak kabul edilen 9 okul tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Bu örneklem yönteminde, örnek sayısı ve örnek içinde yer alan elemanlar istatistiksel olarak tesadüfi olmayan yollarla belirlenir. Bu nedenle, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemiyle belirlenen örneklere dayalı yapılan araştırmaların sonuçlarının, istatistiksel olarak genellenmesi oldukça güç olabilmektedir. Ancak, bu çalışmada olduğu gibi, evrenin içinde yer alan elemanlara ve elemanların sayısına ilişkin kesin bir bilgi olmadığı durumlarda, istatistiksel olarak tesadüfi olmasa da belirli bir örneğe dayalı elde edilen bilgiler ışığında mevcut durum hakkında birtakım kestirimlere bulunabilmek için kolayda örneklem yönteminden yararlanılabilir (Burns, 2000).

Aşağıda verilen tabloda İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden alınan bilgiler doğrultusunda evreni temsil üzere seçilen ve sosyoekonomik düzeylerine göre belirlenen örneklemin okullara göre dağılımlarına yer verilmiştir. 2011 - 2012 tarihleri arasında dokuz okulda yapılan ölçüklerin dağılımı Tablo 9' da belirtildiği gibi şöyledir:

**Tablo 9: Okullara Göre Ölçek Dağılımı**

Sosyo-ekonomik Düzey	Okul	Verilen Ölçek Sayısı	Geri Dönen Ölçek Sayısı	Hatalı ve Eksik Doldurulanlar	Geçerli Ölçek Sayısı
<b>Yüksek</b>	Adalet İ. O. O	100	90	4	86
	Melahat Ünügür İ. O. O	100	92	7	85
	Milli Zafer İ. O. O	120	83	6	89
<b>Orta</b>	Mehmet Gedik İ. O. O	100	66	9	57
	Cengiz Topel İ. O. O	100	74	1	7
	Vali Münir R. G. İ. O. O	120	92	2	90
<b>Düşük</b>	Kurtuluş İ. O. O	80	69	11	58
	Havacılar İ. O. O	80	65	6	59
	24 Kasım İ. O. O	100	88	14	67
Toplam		900	719	60	664

Ölçekte, geri dönüş oranları ülkemizde genellikle % 40 - 60 arasında değişmektedir (Özoğlu, 1992). Fakat Öztürk (2010) ' e göre, sağlıklı yorum yapabilmek için geri dönüş oranının % 70 – 80' in üzerinde olması beklenir. Araştırmamızda dağıtılan ölçeğin % 80' inden geri dönüt alınmıştır. Bu da toplanan sayının yeterli bir düzeyde olduğunu gösterir.

**Tablo 10: Okullardaki öğrenci sayıları ve dağılımları**

Okullar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Toplam
<b>Öğrenci Sayıları</b>	1772	2000	1864	703	352	583	612	229	413	8528

Örneklem büyüklüğünü hesaplamada şu formül kullanılmıştır (Büyüköztürk,2010).

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n_0 = (t^2 PQ) / d^2$$

P belli bir özelliğe sahip olma, Q olmama oranını yansıtır. Evren için P tahmini yoksa P = Q= 0.5 alınabilir. Evren için sapma miktarı d= 0.5 , güven düzeyi= 0.5 alınmıştır. Güven düzeyine karşılık gelen t değeri 1.96 'dır. 9 okuldaki toplam öğrenci sayısı İlçe milli Eğitim müdürlüğü verilerine göre 8528 belirlenmiştir.

Formülde yerine koyduğumuzda,

$$n_0 = 1.96^2 \times 0.25 / 0.05^2 = 384.16$$

$$n = 384.16 / [1 + (384.16 - 1) / 10000] = 370.09$$

% 10 hata payıyla ( d= 0.1) bu rakam 624 olarak tespit edilmiştir. Bu formüle göre toplam 8528 öğrenci mevcuduna sahip dokuz okul, tabakalama yöntemiyle üç farklı sosyo-ekonomik düzey olarak ayrılmış ve bu okullardan rastlantısal yolla seçilen sınıflarda bulunan öğrenci sayıları yeterli görülerek toplam Tablo 10' da görülen dağılıma göre uygulama yapılmıştır. Yani 8528 kişiden 900'üne ulaşılabilmiş ve 664 kişiden geri dönüt alınmıştır. Evren büyüklüğü göz önünde bulundurularak ve Öztürk (2010), referans alınarak güven aralığının üzerine çıkıldığı ve belirlenen örneklemin evreni temsil gücünün yeterli olduğu söylenebilir.

### 3. 2. 1 Araştırmaya Katılanların Demografik Bilgileri

#### Örneklem Grubunun Demografik Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

**Tablo 11 : Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı**

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	434	65, 4
Erkek	230	34, 6
Toplam	664	100, 0

Örneklemin % 65, 4' ünü kadınlar, %34, 6' sını erkekler oluşturmaktadır.

**Tablo 12 : Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde (%)
1. İlköğretim	212	31, 9
2. Ortaöğretim	218	32, 8
3. Ön lisans	102	15, 4
4. Lisans	109	16, 4
5. Lisans üstü	23	3, 5
Toplam	664	100, 0

Katılımcıların

% 32, 8' i lise mezunu, % 34, 3' ü üniversite ve % 31, 9' u ilköğretim mezunudur. Tabloda görüldüğü gibi örnek kütlenin yarısından fazlası ( % 67, 1' i) lise ve yukarısı tahsil seviyesindedir. Bu durum anketin uygulayıcılar tarafından daha kolay anlaşılabilmesini ve anket sonuçlarının güvenilirliğini artırmaktadır.

**Tablo 13 : Katılımcıların Yaş Durumuna Göre Dağılımı**

Yaş	Frekans	Yüzde (%)
-----	---------	-----------

1. 18-30 Yaş Arası	31	4, 7
2. 31-45 Yaş Arası	582	87, 6
3. 46 ve yukarısı	51	7, 7
Toplam	664	100

Yaş grupları; genç, orta ve yaşlı olarak gruplandırılmıştır. Ana kütleinin % 87, 6' sı 31 - 45 yaş arası, % 4, 7' si 18 - 30 yaş arası ve % 7, 7si 46 yaş ve yukarısı oluşturmaktadır.

**Tablo 14: Katılımcıların Mesleğine Göre Dağılımı**

Meslek	Frekans	Yüzde (%)
1. Esnaf	25	3, 8
2. Memur	165	24, 8
3. İşçi	103	15, 5
4. Serbest meslek	71	10, 7
5. Diğer	300	45, 2
Toplam	664	100, 0

Katılımcıların % 15, 5' ini işçiler, % 24, 8' ini memurlar ve % 59, 7' sini diğer meslekler oluşturmaktadır.

**Tablo 15 : Katılımcıların Gelire Göre Dağılımı**

Geliri	Frekans	Yüzde (%)
1. 750 TL ve altı	157	23, 6
2. 751 - 1500 TL arası	228	34, 3
3. 1501-2500 TL arası	156	23, 5
4. 2501-5000 TL arası	117	17, 6
5. 5000 ve yukarısı	6	0, 9
Toplam	664	100, 0

Araştırmaya katılanların,% 23. 6' sının geliri asgari ücretin altında; % 34. 3' ünün geliri 751-1500 TL arasında, % 23. 5' inin 1501 - 2500 arasında; % 17. 6' sının 2501 - 5000

arasında; geri kalan % 0.9' unun ise 5000' in üzerinde gelir elde etmektedir.

### **3.3 Veri Toplama Araçları**

#### **3.3.1 Kişisel Bilgi Formu**

Bu araştırmada demografik verileri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan on iki sorudan oluşan bir form kullanılmıştır. Bu bölümden elde edilen veriler şunlardır: Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, eğitim hizmetinden faydalanma süresi, meslek, gelir, çocuk sayısı, çocuğunun sınıfı, okula giden çocuğun cinsiyeti, okula gidiş sıklığı, çocuğun not ortalaması, veliye göre okulun il sıralaması.

#### **3.2.2 Hizmet Kalitesi Ölçeği:**

Kalite tüm işletmeler için büyük önem taşımaktadır. Üretim işletmelerinde ürün kalitesinin ölçülmesinin zorluğundan bahsedilse de hizmet üreten işletmelerdeki kalitenin tanımlanması ve ölçülmesi kadar zor olmadığı söylenebilir. Hizmet işletmelerinde kalitenin ölçülmesinde birçok yöntem ve model uygulanmaktadır ve hepsinin ortak ve farklı yönleri bulunmaktadır. Hizmetlerin değerlendirilmesinde iyilik, güzellik gibi kavramlar soyut ve göreceli olduğundan, somut ve sağlam verilere dayalı bir şekilde ölçülerek, nitelendirilebilmeleri için çeşitli ölçekler ve teknikler geliştirilmiştir. 1983 - 1990 yılları arasında ABD' de geliştirilmiş olan Service Ouality (SERVQUAL), hizmet kalitesi ölçümü konusunda en kapsamlı ve kabul gören çalışmalardan birisi olarak literatüre geçmiştir. Literatür incelendiğinde SERVQUAL' in 80' lerden günümüze kadar bankacılık, sağlık hizmetleri, eğitim hizmetleri, turizm, reklamcılık gibi hemen her sektörde kullanıldığı görülmektedir (Binks, Ennew ve Reed, 1993, s. 62; Britner, 1990, s. 73; Hensel, 1990, s. 46)

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985, 1988 ve 1990) yaptıkları çalışmalar sonunda müşteri beklentilerinden yola çıkarak hizmet kalitesini 5 boyut altında toplamışlardır. Bu boyutlardan hareketle SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir. Literatürde SERVQUAL modelinin de farklı boyutlara sahip olduğuna dair bulgulara karşın bu ölçeği kullanarak

hizmet kalitesini ölçen Türkçe literatürdeki araştırmalarda ölçeğin güvenilirliğini ve geçerliğini doğrulayan çalışmaların (Gürbüz ve diğ. , 2008) bir hayli sınırlı olduğu gözlemlenmiştir. Ancak Parasuraman, Berry ve Zeithalm tarafından geliştirilen ve ilk kez uygulanan SERVQUAL ve GAP Analiz Yöntemleri bu yöntemler içerisinde en kolay ve kullanılabilirliği yönüyle öne çıkmaktadır. Yöntemin temeli hizmet işletmelerinde kaliteyi beş boyut çerçevesinde gruplandırarak müşteri beklenti ve algıları arasındaki ilişki ve farklar dikkate alınarak ölçülmeye çalışılmaktadır. Carman' ın 1990 yılında SERVQUAL ölçeğinden yararlanarak farklı hizmet işletmelerine yönelik olarak yaptığı çalışmada, farklı hizmet sektörlerinde hizmet kalitesi boyutlarının farklılık gösterebileceği ve bu nedenle ölçekte yer alan ifadelerin her sektöre göre yeniden uyarlanması gerektiği uyarısından hareketle, ölçek eğitim hizmetlerine göre uyarlanmıştır (Carman, 1990).

Ölçeğe ilişkin olarak yapılan son Türkçeye uyarlanması, geçerlik ve güvenilirlik çalışması Bülbül ve Demirel (2008) tarafından bankacılık hizmetleri için yapılmıştır.

Araştırmada veri ve bilgi toplamada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formundaki değişkenler SERVQUAL ölçeğinin eğitim hizmetlerine uyarlanması sonucu belirlenmiştir.

Tablo 16' da anket formunda yer alan değişkenler ve ölçekler görülmektedir.

**Tablo 16: Anket Formunda Yer Alan Ölçekler**

<b>Değişkenler</b>	<b>Kullanılan Ölçek</b>
1. Velilerin eğitim hizmetleri kalitesi beklentileri	44 maddeden oluşan 5' li likert ölçeği
2. Velilerin eğitim hizmetleri kalitesi algılamaları	44 maddeden oluşan 5' li likert ölçeği
3. Velilerin sosyo-demografik Özellikleri	12 maddeden oluşan nominal ve aralıklı ölçek ile açık uçlu bir sıralama sorusu

### **3. 4 Verilerin Analizi**

#### **Araştırmada Elde Edilen Verilerin Analizinde Kullanılacak İstatistiksel Yöntemler**



Araştırmada veri ve bilgilerin analizi için SPSS 16.0 ve AMOS paket programı kullanılmıştır. Araştırmada hangi analiz yönteminin ne amaçla kullanıldığı Tablo 16' da açıklanmıştır.

**Tablo 17: Verilerin Analizinde Kullanılacak Yöntemler**

<u>Analiz Yöntemi</u>	<u>Analizdeki Amaç</u>
1. Frekans ve Yüzde Dağılımları	Velilerin verdikleri cevapların dağılımını görmek
2. Güvenilirlik analizi – Cronbach Alfa	Kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin test edilmesi
3. Kruskal Wallis H Testi Ve Mann-Whitney U Testi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Okulun eğitim hizmetlerine olan beklentilerin karşılanması düzeyleri (gap) ile velilerin eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark var mıdır ?</li> <li>• Okulun eğitim hizmetlerine olan beklentilerin karşılanması düzeyleri (gap) ile velilerin gelir düzeyleri arasında anlamlı fark var mıdır ?</li> <li>• Okulun eğitim hizmetlerine olan beklentilerin karşılanması düzeyleri (gap) ile okullar arasında anlamlı fark var mıdır ?</li> </ul>
4. Korelasyon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tüm katılımcıların beklenti ve algı ortalamaları arasında anlamlı fark var mıdır?</li> </ul>

**Tablo 17 (devamı)**

#### 4. BÖLÜM

#### BULGULAR

#### 4. 1 Hizmet Kalitesi Skorları İle İlgili Bulgular

Araştırmada geliştirilerek kullanılan SERVQUAL ölçeğindeki, algı ve beklenti maddeleri 5' li Likert tipinde derecelendirilmiştir. Dereceleme aşağıdaki gibidir:

1. Kesinlikle katılmıyorum, 2. Kısmen katılıyorum, 3. Kararsızım, 4. Kısmen katılıyorum, 5. Kesinlikle katılıyorum. Servqual skoru; algılama skoru – beklenti skoru olarak belirlendiğinden, SERVQUAL skoru - 4 ile + 4 arasında değişecektir. SERVQUAL skorunun pozitif bulunması, veli beklentilerinin aşıldığı anlamına gelmekte, dolayısıyla velilerin okuldaki eğitim hizmetlerine yönelik kalite algısının yüksek olduğu yorumu yapılabilmektedir. SERVQUAL skorunun negatif olması durumunda, veli beklentilerinin karşılanmadığı, dolayısıyla velilerin okulun eğitim hizmetlerine yönelik kalite algısının düşük olduğu anlamına gelmektedir. SERVQUAL skorunun sıfır olması durumunda ise, veli beklentilerinin en azından karşılandığı, dolayısıyla okulların algılanan hizmet kalitesinin 'tatminkar' düzeyde olduğu sonucu çıkartılabilecektir.

Tablo 20' de, okulların kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorları incelendiğinde, okullarda boyutlar bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının negatif olduğu görülmektedir. Başka bir ifade ile okulların kalite boyutları bazında, velilerin beklentilerini karşılamadığını söylenebilir.

Tablo 18 ve Tablo 19' da görüldüğü gibi, verilerin homojenliği test edildiğinde beklenti ortalamaları ( $p < .05$ ) ve algılama ortalamalarının ( $p < .05$ ) homojen olmadıkları ve normal dağılım göstermedikleri, tek örneklem Kolmogorov - Smirnov testiyle belirlenmiştir.

---

#### Tablo 18: Beklenti Ortalamalarının Kolmogorov Smirnov Testi Sonuçları

---

<b>Faktörler</b>	n	X	SS	Z	p
1- Fiziksel görünüm	664	4, 53	0, 80	7, 15	. 00
2- Güvenirlilik	664	4, 51	0, 81	7, 08	. 00
3- Yanıt verebilirlik	664	4, 50	0, 79	6, 83	. 00
4- Güvence	664	4, 59	0, 81	7, 91	. 00
5- Empati	664	4, 47	0, 78	6, 38	. 00

**Tablo 19: Algı Ortalamalarının Kolmogorov Smirnov Testi Sonuçları**

<b>Faktörler</b>	n	$\bar{X}$	SS	Z	p
1- Fiziksel görünüm	664	4, 06	0, 87	3, 55	. 00
2- Güvenirlilik	664	4, 18	0, 82	4, 17	. 00
3- Yanıt verebilirlik	664	4, 14	0, 83	3, 89	. 00
4- Güvence	664	4, 11	0, 91	4, 16	. 00
5- Empati	664	4, 13	0, 88	4, 23	. 00

Beklenti ve algılama ile ilgili sorular Tablo 18 ve Tablo 19’ da görüldüğü gibi, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik (yanıt verebilirlik), güven ve empati olarak beş grupta (boyut) sınıflandırılmıştır.

**Tablo 20: Okullardaki Eğitim Hizmetlerinden Duyulan Beklenti, Algılama ve Servqual Skorları (Mevcut Beklentilere Dayalı)**

OKULLAR

Boyutlar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
<b>ALGI</b>	FİZ	4,14	4,20	4,24	4,15	3,96	3,96	3,93	3,92	4,02
	GÜV	4,28	4,18	4,22	4,22	4,14	4,16	4,10	4,19	4,15
	HEV	4,16	4,22	4,21	4,19	4,16	4,13	4,00	4,19	4,10
	GVN	4,17	4,22	4,27	4,36	4,17	4,01	3,86	4,13	4,07
	EMP	4,18	4,14	4,25	4,27	4,13	4,04	3,97	4,21	4,09
<b>BEKLENTİ</b>	FİZ	4,56	4,62	4,59	4,48	4,53	4,51	4,50	4,43	4,48
	GÜV	4,62	4,58	4,57	4,46	4,52	4,58	4,38	4,44	4,47
	HEV	4,56	4,57	4,56	4,39	4,45	4,56	4,42	4,53	4,46
	GVN	4,70	4,46	4,63	4,53	4,61	4,55	4,47	4,53	4,55
	EMP	4,50	4,52	4,55	4,35	4,49	4,57	4,31	4,48	4,42
<b>FARK</b>	FİZ	-0,42	-0,42	-0,35	-0,33	-0,56	-0,56	-0,57	-0,51	-0,47
	GÜV	-0,34	-0,40	-0,36	-0,24	-0,38	-0,42	-0,29	-0,25	-0,32
	HEV	-0,40	-0,36	-0,35	-0,20	-0,29	-0,43	-0,42	-0,34	-0,36
	GVN	-0,54	-0,24	-0,36	-0,18	-0,44	-0,54	-0,60	-0,40	-0,48
	EMP	-0,33	-0,38	-0,30	-0,08	-0,36	-0,53	-0,34	-0,27	-0,33
<b>GENEL</b>		-0,40	-0,36	-0,34	-0,20	-0,41	-0,49	-0,44	-0,35	-0,39
<b>SIRA</b>	%	-0,08%	-0,20%	-6,89%	-4,10%	-8,11%	-9,90%	-8,85%	-7,08%	-7,84%
		6	4	2	1	7	9	8	3	5

Boyutlar düzeyinde mevcut beklentilere dayalı servqual skorları Tablo 20' deki gibi bulunmuştur. Dokuz okulun servqual skorları karşılaştırıldığında, Mehmet Gedik İ.Ö.O' nun diğer okullara göre hizmet kalitesinin daha yüksek (- 0, 20) algılandığı ortaya çıkmaktadır. Bunu sırasıyla - 0, 43' le Milli Zafer İ. Ö. O, - 0, 35' le Havacılar İ. Ö. O; - 0, 36 ile Melahat Ünügür İ.Ö.O; - 0, 39' la 24 Kasım İ. Ö. O ; - 0, 40' la Adalet İ. Ö. O ; - 0, 41' le Cengiz Topel İ. Ö. O ; - 0, 44 ile Kurtuluş İ. Ö. O ve son olarak da 0, 49' la Vali Münir Raif

Güney İ.Ö.O' u takip etmektedir. Genel olarak bakıldığında skorların hepsi de sifira yakın değerlerdir. Skorun sifira yakın olduğu ölçüde hizmet algısının beklentilere o kadar yakın olduğu yorumu yapılmaktadır.

**Tablo 21: Servqual Skorları (Standart Beklentilere Dayalı)**

		OKULLAR								
Boyutlar		1	2	3	4	5	6	7	8	9
ALGI	FİZ	4, 14	4, 20	4, 24	4, 15	3, 96	3, 96	3, 93	3, 92	4, 02
	GÜV	4, 28	4, 18	4, 22	4, 22	4, 14	4, 16	4, 10	4, 19	4, 15
	HEV	4, 16	4, 22	4, 21	4, 19	4, 16	4, 13	4, 00	4, 19	4, 10
	GVN	4, 17	4, 22	4, 27	4, 36	4, 17	4, 01	3, 86	4, 13	4, 07
	EMP	4,18	4, 14	4, 25	4, 27	4, 13	4, 04	3, 97	4, 21	4, 09
BEKLENTİ	FİZ	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00
	GÜV	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00
	HEV	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00
	GVN	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00
	EMP	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00	5, 00
FARK	FİZ	- 0,86	- 0,80	- 0,76	- 0,85	- 1,04	- 1,04	- 1,07	- 1,08	- 0,98
	GÜV	- 0,72	- 0,82	- 0,78	- 0,78	- 0,86	- 0,84	- 0,90	- 0,81	- 0,85
	HEV	- 0,84	- 0,78	- 0,79	- 0,81	- 0,84	- 0,87	- 1,00	- 0,81	- 0,90
	GVN	- 0,83	- 0,78	- 0,73	- 0,64	- 0,83	- 0,99	- 1,14	- 0,87	- 0,93
	EMP	- 0,82	- 0,86	- 0,75	- 0,73	- 0,87	- 0,96	- 1,03	- 0,79	- 0,91
GENEL	Tablo 21 (Devamı)	- 0,82	- 0,81	- 0,76	- 0,76	- 0,89	- 0,94	- 1,03	- 0,87	- 0,91

SIRA	%									
		-16,31%	-16,14%	-15,26%	-15,26%	-17,72%	-18,81%	-20,57%	-17,46%	-18,29%
		4	3	1	2	5	8	9	6	7

Boyutlar düzeyinde standart beklentilere (beklentilerin hepsi 5 alınarak) dayalı servqual skorları Tablo 21' deki gibi bulunmuştur. Dokuz okulun servqual skorları karşılaştırıldığında Milli Zafer İ. Ö. O' u ve Mehmet Gedik İ. Ö. O' nun diğer okullara göre hizmet kalitelerinin daha yüksek (- 0, 76) algılandığı ortaya çıkmaktadır. Bunu sırasıyla - 0, 81' le Melahat Ünügür İ. Ö. O , - 0, 82 ' le Adalet İ. Ö. O' u ; -0, 89 ile Cengiz Topel İ. Ö. O ; - 0, 87 ile Havacılar İ. Ö. O ; - 0, 91' le , 24 Kasım İ. Ö. O. ; - 0, 40' la Adalet İ. Ö. O. ; - 0, 41' le Cengiz Topel İ. Ö. O. ; - 0, 94 ile Vali Münir Raif Güney İ. Ö. O' u ; sonuncu olarak da , - 1, 03' le Kurtuluş İ. Ö. O' u takip etmektedir. Genel olarak bakıldığında; mevcut değerlerdeki skorlarla kıyasladığımızda standart beklentilere ait skorların sıfırdan uzaklaştığını görüyoruz. Skorun sıfırdan uzaklaşması beklentilerin karşılanamadığını göstermektedir. Ayrıca mevcut beklentilere bakılarak skorlar sıralandığında sosyo - ekonomik düzeyi iyi olan okulların hizmet kaliteleri düşük, standart beklentilere bakılarak skorlar sıralandığında ise sosyo-ekonomik düzeyi iyi olan okulların diğer okullara nazaran hizmet kaliteleri daha yüksek çıkmıştır. Buradan da sosyo - ekonomik durumu iyi olan okulların (1, 2 ve 3 numaralı okullar), velilerinin beklentilerinin daha yüksek olduğunun, sosyo - ekonomik düzeyi düşük olan okulların (7, 8 ve 9 numaralı okullar) ise beklentilerini daha düşük tuttuğu sonucuna varılabilir.

#### **4. 2 Okulun Eğitim Hizmetlerine Olan Beklentilerin Karşılanması Düzeyleri (gap) İle Velilerin Eğitim Düzeyleri Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular**

Tablo 18 ve Tablo 19’ da görüldüğü gibi Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağılım özelliği göstermemesinden dolayı non - parametrik analiz teknikleri kullanılmıştır.

**Tablo 22: Velilerin Eğitim Düzeylerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonucu**

Eğitim Düzeyi	n	Sıra Ort.	Sd	$\chi^2$	p	Anlamlı Fark
1. ilköğretim	212	366, 87	4	14, 456	, 006	1 - 2, 1 - 4
2. ortaöğretim	218	323, 79				
3. ön lisans	102	333, 09				
4. lisans	109	283, 24				
5. lisans üstü	23	329, 11				
<b>Toplam</b>	<b>664</b>					

Bu kapsamda, farklı eğitim düzeylerindeki velilerin, beklentilerin karşılanma düzeyleri Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 22’ de sunulmuştur. Analiz sonuçları, araştırmaya katılan velilerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinin, eğitim düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, [ $\chi^2(4, 664) = 14, 456, p < . 05$ ]. Bu bulgu, eğitim düzeylerinin beklentilerin karşılanma düzeylerini artırmada farklı etkilere sahip olduğunu gösterir.

Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, araştırma sonrasında en yüksek beklentilerin karşılanma düzeyinin ilköğretim mezunlarının, bunu önlisans, ortaöğretim, yüksek lisans ve lisans mezunlarının takip ettiği görülmektedir. Mann Whitney U testleri uygulanarak, ilköğretim mezunları ile ortaöğretim mezunlarının beklentilerinin karşılanma düzeylerinin, lisans mezunlarına göre daha yüksek olduğu ve farkların anlamlı olduğu bulunmuştur.

#### **4. 3 Okulun Eğitim Hizmetlerine Olan Beklentilerin Karşılanması Düzeyleri (gap) İle Velilerin Gelir Düzeyleri Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular**

**Tablo 23: Velilerin Gelir Düzeylerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonucu**

Gelir Düzeyi	n	Sıra Ort.	Sd	$\chi^2$	p
1. 750 TL ve altı	157	358,03	4	4,385	,356
2. 751 - 1500 TL arası	228	318,76			
3. 1501 - 2500 TL arası	156	324,96			
4. 2501 - 5000 TL arası	117	336,59			
5. 5000 ve yukarısı	6	303,33			
<b>Toplam</b>	<b>664</b>				

Gelir düzeylerine göre, beklentilerin karşılanma düzeylerinin Kruskal Wallis sonuçları Tablo 23’ de verilmiştir. Analiz sonuçları, araştırmaya katılan velilerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinin, gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir, [ $\chi^2 (4,664) = 4,385, p > .05$ ]. Bu bulgu gelir düzeylerindeki farklılığın beklentileri karşılamada etkili olmadığını gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, araştırma sonucunda beklentilerin karşılanma düzeyinin en yüksek olduğu grup, asgari ücret ve altında gelir düzeyine sahip olanlardır. Beklenti düzeyinin karşılanmasının en düşük olduğu grup ise 5000 ve yukarısı gelir düzeyine sahip olan grupta görülmüştür.

#### 4. 4 Okulun Eğitim Hizmetlerine Olan Beklentilerin Karşılanması Düzeyleri (gap) İle Sınıflar Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular

**Tablo 24: Sosyo-Ekonomik Durumlarına Göre Okulların Kruskal Wallis Testi Sonucu**

Okullar	n	Sıra Ort.	Sd	$\chi^2$	p
1. Yüksek	260	325,75	2	1,586	,453
2. Orta	220	327,88			
3. Düşük	184	347,57			
<b>Toplam</b>	<b>664</b>				

Sosyo - Ekonomik durumlarına göre okulların, beklentilerin karşılanma düzeylerinin Kruskal Wallis sonuçları Tablo 24’ te verilmiştir. Analiz sonuçları, araştırmaya katılan



velilerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinin, okulların sosyo-ekonomik durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir, [ $\chi^2 (2,664) = 1, 586, p > . 05$ ].

Bu bulgu okulların sosyo-ekonomik durumlarındaki farklılığın, beklentileri karşılamada etkili olmadığını gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında ise, sosyo - ekonomik durumları düşük düzeyde olan okulların beklentilerinin karşılanma düzeylerin yüksek (347, 57), sosyo - ekonomik durumu yüksek ve orta olan okulların ise beklentilerinin karşılanma düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür (325, 75; 327, 88).

#### 4. 5 Tüm Katılımcıların Beklenti ve Algı Ortalamaları Arasındaki İlişki

**Tablo 25: Beklenti ve Algı Ortalamaları Arasındaki Korelasyon**

Spearman Korelasyonu	Algı Ort.	Beklenti Ort.
Algı Ort.	1	-
Beklenti Ort.	-	,392**

n1 = n2 = 664    \*\*p < . 001

Tablo 25' in incelenmesinden velilerin beklenti ve algı ortalamaları arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir,  $r = 0. 392, p < . 01$ . Buna göre beklenti ortalaması arttıkça algı ortalamasının da arttığı söylenebilir. Determinasyon katsayısı ( $r^2 = 0. 16$ ) dikkate alındığında, beklenti ortalamalarındaki toplam varyansın % 15' inin algılardan kaynaklandığı söylenebilir.

#### 4. 6 Güvenirlilik: İç Tutarlılığın Değerlendirilmesi İle İlgili Bulgular

Uygulama aşamasında iç yapı tutarlılığı, yapı geçerliliği, ayırt etme geçerliliği, doğrulayıcı faktör analizleri bölümleri yer almaktadır. Elde edilen veriler ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmadan önce ölçeğin güvenilirliği incelenmiştir. Hizmet kalite boyutları ve bu boyutların her birinin kendi içerisindeki tutarlılığı belirleyen güvenirlilik testleri Tablo 26' da

görülmektedir. Güvenirlilik testi Cronbach Alfa katsayısı ile belirlenmektedir. Bu katsayının 0,70' ten büyük değerleri kabul edilebilir bulunmaktadır (Büyüköztürk, 2010, s. 171).

Cronbach alfa	İç tutarlılık
$\alpha \geq .9$	Mükemmel
$.9 > \alpha \geq .8$	İyi
$.8 > \alpha \geq .7$	Kabul edilebilir
$.7 > \alpha \geq .6$	Kuşkulu
$.6 > \alpha \geq 0,5$	Düşük
$.5 > \alpha$	Kabul edilemez

### Şekil 8: İç Tutarlılık Katsayıları

İç tutarlılık. [http://en.wikipedia.org/wiki/Internal\\_consistency](http://en.wikipedia.org/wiki/Internal_consistency) adresinden 21 Nisan 2012

tarihinde alınmıştır.

## 4.7 İlk Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Bulgular

**Tablo 26 : İlk Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Veriler**

BİLEŞENLER VE BOYUTLAR		ORT	SS	Cronbach Alfa	Genel
<b>1. FİZİKSEL GÖRÜNÜM</b>					
a1	Çocuğumun okuduğu okuluna, ulaşım ; kolay ve zahmetsizdir.	4,14	1,14		
a2	Çocuğumun okuduğu okulda, derslerin işlenişinde görsel ve işitsel materyallerden(bilgisayar, projeksiyon, gibi) yararlanılır.	4,20	1,04		
a3	Çocuğumun okuduğu okulun kütüphanesi , yeterli donanıma sahiptir.	3,82	1,10		
a4	Çocuğumun okuduğu okulda bulunan fen , bilgisayar vb. laboratuvarlar yeterli donanıma sahiptir.	3,86	1,14	0,89	
a5	Çocuğumun okuduğu okul, öğrencilerin sağlığı ve gelişimi açısından uygun bir fiziki ortama (rutubetsiz, ferah vb.) sahiptir.	4,05	1,09		
a6	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları , temiz giyimli ve düzgün görünüşlüdür.	4,16	1,03		
a7	Çocuğumun okuduğu okuldaki, eğitim-öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için, yeterli sayıda görevli vardır.	3,95	1,14		
a8	Çocuğumun okuduğu okulda, ders aralarında, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabileceği tuvalet, bahçe, kantin vb. imkanlar vardır.	4,20	1,01		
<b>2. GÜVENİRLİLİK</b>					
a9	Çocuğumun okuduğu okulun yönetici ve öğretmenleri ,bilgi , ve tecrübe yönleriyle bize güven verir.	4,18	1,00		<b>0,92</b>
a10	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri , çocuklarımıza adil ve tarafsız davranmaktadır.	4,08	1,09		
a11	Çocuğumun okuduğu okulun diğer personellerine , (Memur, hizmetli vb.) güvenirim.	4,00	1,06		
a12	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticilerinin , öğrenciler ve okul ile ilgili aldığı kararlara güvenirim.	4,15	0,94		
a13	Çocuğumun okuduğu okulda, uygulanan , sınav ve değerlendirme sistemine güvenimiz tamdır.	4,28	0,97	0,93	
a14	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, öğrencilerin problemlerini çözmek için anlayışlı ve güven vericidir.	4,14	1,04		
<b>Tablo 26 (Devamı)</b>					
a15	Çocuğumun okuduğu okulda, velilerin her zaman okula gidebilecekleri ve gereken görüşmeleri yapabilecekleri bir okul ortamı vardır.	4,22	1,01		
a16	Çocuğumun okuduğu okuldaki okul aile birliği faaliyetleri , sağlıklı ve güven verici bir şekilde yürütülür.	4,01	1,10		

a17	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri , düzenli okul toplantıları yaparak gelişmelerden bizleri haberdar eder.	4,06	1,09	
a18	Çocuğumun okuduğu okulun kantininde ve (varsa) yemekhanesinde satılan malzemeler temiz ve sağlıklıdır.	3,79	1,15	
a19	Çocuğumun okuduğu okulda, öğrencilerle ilgili kayıtlar , hatasız bir şekilde tutulur.	4,24	0,95	
<b>3. HEVESLİLİK</b>				
a20	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, çocuklarımızın en iyi şekilde yetişmesi konusunda istekli davranır.	4,21	1,00	
a21	Çocuğumun okuduğu okulda öğrenci işleri ile ilgili belgeler , (nakil, karne, mezuniyet belgesi vb.) zamanında düzenlenir.	4,37	0,91	
a22	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, kendilerini geliştirme konusunda isteklidir.	4,10	0,98	
a23	Çocuğumun okuduğu okulda,bizi ilgilendiren okul duyurularını , zamanında öğrenirim.	4,16	0,97	
a24	Çocuğumun okuduğu okulda,öğrencilerin başarıları , ödüllendirilir.	4,16	1,01	0,94
a25	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, çevrede olumlu bir imaja sahip olmak için çalışır.	4,02	1,08	
a26	Çocuğumun okuduğu okulda, öğrencilerin yeteneklerini geliştirecek sosyal etkinlikler düzenlenir.	3,96	1,14	
a27	Çocuğumun okuduğu okulda, yönetime ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenir ve sorunun çözümüne gayret gösterilir.	4,00	1,10	
a28	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri, derslerini vaktinde ve itina ile yürütür.	4,30	0,99	
a29	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri, ders haricinde de çocuklarımızın yardım isteklerine olumlu cevap verir.	4,19	1,05	
<b>4. GÜVENCE</b>				
a30	Çocuğumun okuduğu okulda, yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınır.	3,98	1,24	
a31	Çocuğumun okuduğu okulda, yangın vb. doğal afetlere karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır.	4,13	1,05	
a32	Çocuğumun okuduğu okulun öğrencileri, okul çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.	4,12	1,01	
a33	Çocuğumun okuduğu okulun öğrencilerin; okula kesici aletler veya ateşli silahlar sokmaması için gereken önlemler alınır.	4,03	1,15	0,91
a34	Çocuğumun okuduğu okulda, çocuğumun, devamsızlık bilgilerine rahatlıkla ulaşırım.	4,39	0,94	
a35	Çocuğumun okuduğu okulda, çocuğumun notlarını , rahatlıkla takip ederim.	4,39	0,96	
a36	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri , öğrencilerin öğrenmesini ve başarılarını destekler.	4,34	0,96	
a37	Çocuğumun okuduğu okulun eğitimi , çocuğumun hayata daha iyi hazırlanması konusunda güven verir.	4,16	1,02	
<b>5. EMPATİ</b>				
a38	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri , tüm velilerine uygun olan saatlerde bilgi sunar.	4,06	1,08	
a39	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri ve öğretmenleri, velilere karşı kibar ve saygılıdır.	4,28	1,02	
a40	Çocuğumun okuduğu okulda ,aileler fikirlerini ve eleştirilerini rahatça iletebileceği bir okul iklimi vardır.	4,11	1,06	
a41	Çocuğumun okuduğu okulda, veli toplantıları, ihtiyaçlara cevap verecek şekilde düzenlenir (sadece para toplamak v.s. için yapılmaz).	4,07	1,13	0,92
a42	Çocuğumun okuduğu okulda, ulusal bayram ve törenlere çevrenin katılımını sağlar.	4,15	1,02	
a43	Çocuğumun okuduğu okul, çevre kirliliğinin (gürültü, temizlik v.b) önlenmesi konusunda duyarlıdır.	4,06	1,06	
a44	Çocuğumun okuduğu okulu, çevremdeki diğer insanlara tavsiye ederim.	4,11	1,14	

Tablo 26' da araştırmaya katılan ilköğretim okulu öğrenci velilerinin algılarının, okulların hizmet kalitesine ilişkin faktör düzeyindeki puanlara ait aritmetik ortalaması, standart sapma ve Cronbach alpha değerleri sunulmuştur. Tabloda 26' da görüldüğü gibi, katılımcıların kalite algıları tüm sorularda 3 üzeri çıkmıştır. Ortalama ise 4, 22 olup 5' e yakın

bir değerdir. Bu 5' li likert sorularına verilen cevaplar olarak yüksek bir ortalamadır. Boyutlar içerisinde ortalaması en yüksek olan güvence boyutudur. Bunu heveslilik ve empati ve güvenilirlik boyutu izlemektedir. En düşük boyut fiziksel imkanlar olarak görülmektedir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda fiziksel olanaklar boyutuna ilişkin Cronbach alfa değeri 0, 89; güvenilirlik boyutuna ilişkin Cronbach alfa değeri 0, 94; heveslilik boyutuna ilişkin Cronbach alfa değeri 0, 94, güvence boyutuna ilişkin Cronbach alfa değeri 0, 92, empati boyutuna ilişkin Cronbach alfa değeri ise 0, 92 olarak bulunmuştur.

Cronbach alfa değerinin 0,70' e eşit ya da 0,70' den büyük olması gerekmektedir. Bu safhada her bir boyut için hesaplanan tüm alfa değerleri 0,70' den büyük olduğundan ölçeğe ait alt boyutların iç tutarlılığının olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar büyük olasılıkla verilerin doğru ölçüldüğünü göstermektedir. Ölçülmek istenen özelliğin doğru ölçülmesi doğrulayıcı faktör analizi için ayrıca önem taşımaktadır. Bu aşamadan sonra doğrulayıcı faktör analizine geçilmiştir.

#### **4. 8 Hizmet Kalitesi Boyutları için Ayırt Etme Geçerliğinin Değerlendirilmesi İle İlgili Bulgular (Yapı Geçerliği )**

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri ortaya konduktan sonra, ölçeklerin yapısal geçerlikleri doğrulayıcı faktör analizi ile belirlenmiştir. Ölçeklerin iç tutarlıklarının yanısıra, gerçekten ölçmek istediği yapıyı ne kadar ölçtüğü yapısal geçerlik ile tespit edilir (Churchill, 1996). Kalite boyutlarını temsil eden soruların yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla, AMOS programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Bu analiz belirlenmiş olan yapı ya da yapıların, bir ölçme modeli olarak doğrulanıp doğrulanmadığının sorgulanmasına dayanır (Şimşek, 2006).

DFA (doğrulayıcı faktör analizi) hem maddelerin temsil gücü hakkında bilgi vermekte hem de alt boyutları birbirleri ile ilişki içinde değerlendirerek bunların ne oranda örtüşüğünü göstermektedir. Bu kapsamda, kalite etkileşimine ait boyutların güvenilirliğine, “ yapı geçerliliği

(convergence validity)” ile bakılmıştır ve her boyutun birbirinden ayrı yapılar olduğunu test etmek amacıyla “ayır etme geçerliliği (divergence validity)” ne bakılmıştır.

Çok göstergeli yapısal eşitlik modellerinde her örtük değişkenin en az üç göstergeye sahip olması gerekmektedir (Haris ve Schaubroeck, 1990). Bu nedenle ölçeğin tüm boyutlarında yer alan sorular eğer 3’ ün altına düşerse, o boyuttan vazgeçilmektedir. Ancak böyle bir sonuç bu çalışmada bulunmamakta, tüm boyutlar üç sorudan fazla soru içermektedirler. Boyutlara ait yapı geçerliliğini değerlendirmek için, öncelikle DFA uyum istatistiklerinin tatmin edici olması gerekmektedir (Bagozzi, Yi ve Phillips, 1991). YEM (yapısal eşitlik modeli)’ de uyumun değerlendirilmesi, kullanılan paket programa göre değişebilir. Modelin veriye uyumunun farklı yönlerini, farklı ölçütler temelinde değerlendiren çok sayıda uyum indeksi sunmaktadır (Haşlaman, 2005).

Önerilen indeksler arasında en çok kullanılanları, benzerlik oranı ki - kare istatistigi ( $\chi^2$ ), RMSEA ( Ortalama hata karekök yaklaşımı – Root - mean - square error approximation), GFI (Uyum iyiliği indeksi – Goodness – of - fit index) ve AGFI (Uyarlanmış uyum iyiliği indeksi - Adjusted Goodness – of - fit index ) dir (Joreskog ve Sörbom, 2001).

Diğer uygunluk ölçüleri, PNFI (Normlandırılmış basitlik uyum indeksi - Parsimony Normed Fit Index), PGFI (Basitlik uyum indeksi-Parsomany Goondness of Fit Index), CFI (Karşılaştırmalı uyum indeksi - Comparative Fit Index), IFI (Fazlalık uyum indeksi - Incremental Fit Index), RFI (Görelî uyum indeksi - Relative Fit Index), NFI (Normlandırılmış uyum indeksi - The Normed Fit Index) dir. GFI, AGFI, CFI ve NFI değerleri 1’ e yaklaştıkça modelin eldeki verilere daha iyi uyum sağladığı anlamına gelmektedir. Bu ölçütlere ilişkin 0, 90 - 0, 94 arasındaki değerler modelin iyi uyumunu, 0, 95 ve üzerindeki degerleri ise modelin mükemmel uyumunu gösterir. Uyum ölçütlerinin referans aralıkları: RMSEA’ nın 0, 05 - 0, 10 arasındaki değerleri iyi uyumu, 0, 05’ ten küçük değerleri ise mükemmel uyumu gösterir.  $X^2 / sd$  oranının 2 - 5 arasındaki değerleri iyi uyumu, 2’ den

küçük değerler ise; mükemmel uyumu göstermektedir (Arbuckle ve Wothke, 1999; Byrne, 1998; Joreskog ve Sörbom, 2001). Şekil 8’ de en çok kullanılan uyum ölçütlerinin kabul edilebilir sınır değerleri verilmiştir (Schermelleh, Engel ve Moosbrugger, 2003).

Uyum istatistikleri, modelin kabul edilip edilmeyeceğine ilişkin bir takım sınır değerleri bize vermekte ve modelin yorumlanmasına yardımcı olmaktadır. Uygulamadaki hesaplama Ki - kare değerinin serbestlik derecesine bölünmesiyle yapılmaktadır ve bu oranın iki veya altında olması, modelin iyi bir model olduğunu, beş veya altında bir değer olması ise, modelin kabul edilebilir bir uyum iyiliğine sahip olduğunu göstermektedir (Şimşek, 2007, 13).

#### Şekil 9: Uyum İndeksleri Kabul Sınırları

UYUM KRİTERİ	İYİ UYUM	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
$\chi^2$	$0 < \chi^2 \leq 2sd$	$2sd < \chi^2 \leq 3sd$
p değeri	$0,05 \leq p \leq 1,00$	$0,01 \leq p \leq 0,05$
$\chi^2/sd$	$0 \leq \chi^2/sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2/sd \leq 3$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 < RMSEA \leq 0,08$
p değeri	$0,10 \leq p \leq 1,00$	$0,05 \leq p \leq 1,00$
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 < SRMR \leq 0,10$
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI < 0,95$
NNFI	$0,97 \leq NNFI \leq 1,00$	$0,95 \leq NNFI < 0,97$
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI < 0,97$
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI < 0,95$
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI < 0,90$
AIC	AIC < doymuş ve bağımsız model AIC değeri	
CAIC	CAIC < doymuş ve bağımsız model CAIC değeri	
ECVI	ECVI < doymuş ve bağımsız model ECVI değeri	
<b>GFI</b> (Goodness of Fit Index), <b>AGFI</b> (Adjusted Goodness of Fit Index) <b>NNFI</b> (Non-normed Fit Index), <b>CFI</b> (Comparative Fit Index), <b>RMSEA</b> (Root Mean Square Error of Approximation), <b>TLI</b> (Tucker-Lewis Index), <b>SRMR</b> (Standardized Root Mean Square Residual), <b>NNFI</b> (Non-Normed Fit Index)		

Kaynak: Schermelleh, Engel ve Moosbrugger, 2003, s. 177.

Buna göre Şekil 8’ deki bulgular değerlendirildiğinde, her boyut için elde edilen uyum indeksleri tatmin edicidir. Dolayısıyla ölçekteki maddelerin ilgili boyutları iyi derecede temsil

ettiğini söylemek mümkündür.

Ayırt etme geçerliliğini değerlendirmek için bütün boyutlar arasındaki korelasyonların “ 1 ” e eşitlenerek “ kısıtlandırılan bir modele ” karşı, boyutlar arasındaki korelasyonların serbest bırakıldığı “ kısıtlandırılmamış model ” test edilmektedir (Bagozzi, Yi ve Phillips, 1991). Bu test için, kısıtlandırılmış ve kısıtlandırılmamış modeller arasındaki  $\chi^2$  ve serbestlik derecesi arasındaki farklar alınarak,  $\Delta sd$  için  $\chi^2$  dağılım tablosuna göre karar verilir. Bu bağlamda, kısıtlandırılmış ve kısıtlandırılmamış modeller için  $\chi^2$  ve serbestlik dereceleri Tablo 27’ de verilmektedir.

**Tablo 27: Hizmet Kalitesi Boyutları için Ayırt Etme Geçerliliğinin Değerlendirilmesi**

Modeller	$\chi^2$	sd
Kısıtlandırılmış Model	26359, 566	987
Kısıtlandırılmamış model	25998, 217	946
$\Delta\chi^2$	361, 349	
$\Delta sd$		41

Sonuçlar değerlendirildiğinde, 41 serbestlik derecesinde ve % 5 anlamlılık düzeyinde kritik değer 19, 675 ve  $361, 349 > 19, 675$  olduğundan kalite ölçeğinde yer alan beş boyutun her birinin diğerinden ayrı yapılar olduğu ve ayırt etme geçerliliğinin sağlandığı ifade edilebilir.

#### 4. 9 Ölçekte Yer Alan Değişkenler Arasındaki Korelasyonlara Ait Bulgular

Hizmet kalitesi ölçeğinden elde edilen 5 boyut ve bu boyutlara ait toplam 44 maddeye ait korelasyon matrisi Tablo 28’ deki gibidir. Tablo 28’ deki korelasyon değerleri incelendiğinde tüm maddeler arasındaki korelasyonun anlamlı ( $p < 0. 01$ ) olduğu ve korelasyon katsayılarının 0, 38 ile 0, 77 arasında değiştiği görülmektedir.



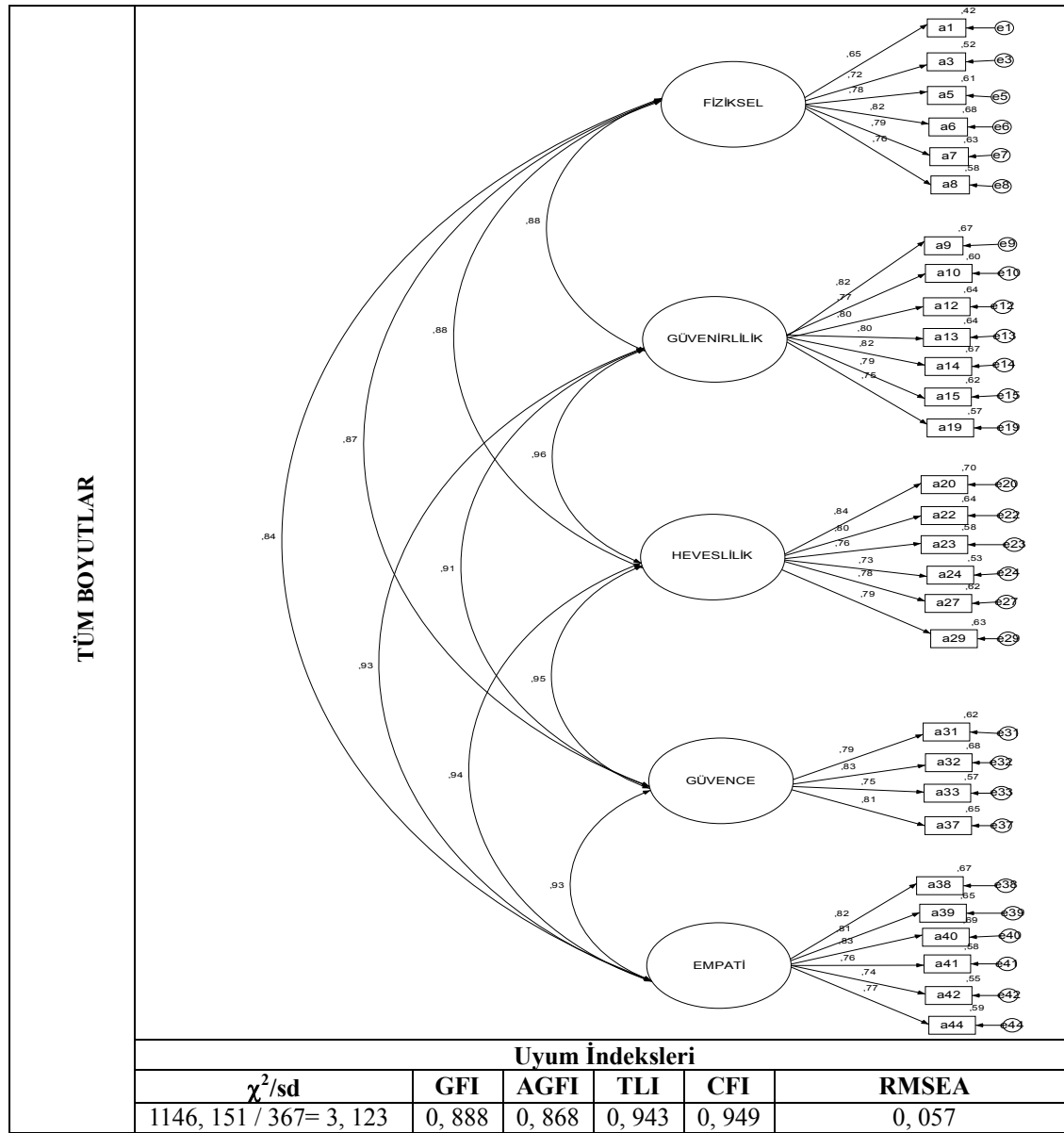




#### 4. 10 Performans Ölçüm Modeli İçin Birinci Dereceden Doğrulamalı Faktör Analizi ve Modelin Uyum İndeksleri

Hizmet kalitesi ölçüm modelinin beş boyutunu temsil eden maddelerin yapısal geçerliğini test etmek amacıyla DFA uygulanmıştır. Hizmet kalitesi ölçüm modelinin boyutlarının uyum indeksleri aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır.

**Tablo 29: Hizmet Kalitesi - Birinci Dereceden DFA Sonuçları**



Tablo 29’ da gösterilen 29 dikörtgen gösterge değişkenlerini, 5 elips şeklinde olanlar gizli değişkenleri temsil etmektedir. Gizli değişkenlerden göstergelere giden tek yönlü oklar, bu değişkenleri gizli yapılarla ilişkilendiren regresyon ağırlıkları ya da gösterge ağırlıklarıdır. Her bir değişkene ilişkin hata oranı ise değişkene dışarıdan uzanan tek yönlü oklardır. Bunlar da yuvarlak içerisinde ‘e’ ile ifade edilen değişkenlerdir. Bu hatalar, gösterge değişkenindeki hataya karşılık gelir. Ölçüm modeli, gösterge değişkenlerle gizli değişkenler arasındaki ilişkileri değerlendirmek ve gizli değişkenler arasındaki yapısal korelasyonları belirlemek amacıyla oluşturulmuştur. Gizli değişkenler arasındaki yapısal ilişkiler çift yönlü ok ile gösterilir. Araştırmanın alt amaçlarını test etmek amacı ile Şekil 29’ da yer alan ölçüm modeli geliştirilmiş ve araştırma alt amaçları test edilerek model ile veri arasındaki uyuma bakılmıştır.

Tablo 29’ da görüldüğü gibi, ölçüm modeline ait uyum indeksleri oldukça tatmin edicidir.  $\chi^2/sd$  oranı 5’ in altında çıkmıştır. Bu oranın 2-5 arası çıkması kabul edilebilir olarak değerlendirilmektedir. CFI değeri, 0. 95’ e çok yakın olduğu için modelin eldeki veriye mükemmel uyum sağladığını göstermektedir. GFI değeri 0. 888 kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. AGFI değeri 0, 868 ile kabul edilebilir sınırlar içersindedir. Uyum ölçütlerinin referans aralıkları, RMSEA’ nın 0, 057 değeri ise kabul edilebilir uyumu göstermektedir. Bu nedenle, model test etme sürecinde uyum eksikliğinin kaynağını araştırmak için modifikasyon indeksleri dikkate alınmıştır. Bu indeksler, gösterge ve örtük değişkenler arasındaki kovaryansa bakarak, daha çok hata matrislerini temel alan değişiklikler önerirler.

Tablo 29 incelendiğinde, alt boyutlarda yer alan maddelerin, ilgili alt boyutları tatminkar düzeyde ağırlıklarla temsil ettiği ve örtük değişkenler olarak ölçülen alt boyutların da hizmet kalitesini oldukça yüksek yapısal katsayılarla açıkladığı görülmektedir. Modelde, elipsler örtük değişkenler olan boyutları temsil etmekte ve örtük değişkenlerden göstergelere

(maddelere) giden tek uçlu oklar ise, bu değişkenleri örtük yapılarla ilişkilendiren regresyon katsayıları ya da gösterge ağırlıklarını ( $\lambda_{ij}$ ) göstermektedir. Gösterge ağırlıkları Maksimum Olabilirlik (Maksimum Likelihood - ML) metoduna göre standartlaştırılmış katsayı tahminleri olarak verilmektedir. Tüm katsayılar % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

Her bir boyutu temsil eden maddelere ait regresyon ağırlıkları ise sırasıyla, fiziksel görünüş boyutu için 0,65 - 0,82 arasında; güvenilirlik için 0,75 - 0,82 arasında; heveslilik için 0,73 - 0,84; güvence için 0,75 - 0,83, empati için 0,74 - 0,83 arasındadır. Katsayılar, her bir maddenin ilgili boyut (faktör) ile ilişkisini gösteren korelasyon katsayısını temsil ettiğinden dolayı yeterince yüksek kabul edilebilir.

Sonuç itibariyle, gerek uyum indeksleri gerekse madde faktör ağırlıkları tatmin edici düzeyde olduğundan boyutlara ait yapı geçerliğinin olduğunu söylemek mümkündür.

#### 4. 10. 1 Hizmet Kalitesi Fiziksel İmkanlar Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum İndeksleri

**Tablo 30: Hizmet Kalitesi Fiziksel İmkanlar Boyutu DFA Sonuçları**

<b>I FİZİKSEL BOYUT</b>					
	<b>Uyum İndeksleri</b>				
	$\chi^2/sd$	<b>GFI</b>	<b>AGFI</b>	<b>TLI</b>	<b>CFI</b>
23,263/9=2,584	0,979	0,951	0,971	0,983	0,076

Tablo 30' daki değerleri incelediğimizde, ölçüm modeline ait hizmet kalitesinin fiziksel boyutu için ortaya çıkan uyum indeksleri, oldukça tatmin edicidir.  $\chi^2/sd$  oranı (2,584), 5' in altında çıkmıştır. Bu oranın 2 - 5 arası çıkması kabul edilebilir olarak

değerlendirilmektedir. Hatta 2' ye çok yakın olması iyiye yakın bir uyum sağladığını gösterir. CFI değeri (0, 98), 0, 95' den fazla olduğu için modelin eldeki veriye mükemmel uyum sağladığını söyleyebiliriz. GFI (0, 979) ve AGFI değeri 0, 951 değerleri de yine iyi uyumu göstermektedir. Uyum ölçütlerinin referans aralıkları, RMSEA' nın 0, 076 değeri ise kabul edilebilir uyumu göstermektedir.

#### 4. 10. 2 Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum İndeksleri

**Tablo 31: Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Boyutu DFA Sonuçları**

II.GÜVENİRLİLİK	Uyum İndeksleri					
	$\chi^2/sd$	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSEA
	75, 04 / 27 = 2, 779	0, 969	0, 949	0, 977	0, 982	0, 062

Tablo 31' deki güvenilirlik boyutuna ait uyum indekslerine baktığımızda,  $\chi^2/sd$  oranı (2, 779) değeri yine iyi uyuma yakın bir değerdir. CFI değeri (0, 98); 0, 95' den fazla olduğu için modelin eldeki veriye mükemmel uyum sağladığı görülmektedir. GFI (0, 969) ve AGFI değeri 0, 949 değerleri de yine 0, 90 dan büyük olması nedeniyle iyi uyumu göstermektedir. Uyum ölçütlerinin referans aralıkları, RMSEA' nın 0, 062 değeri ise kabul edilebilir uyumu göstermektedir.

#### 4. 10. 3 Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum

##### İndeksleri

**Tablo 32: Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutu DFA Sonuçları**

<b>III. HEVESLİLİK</b>						
	<b>Uyum İndeksleri</b>					
	$\chi^2/sd$	<b>GFI</b>	<b>AGFI</b>	<b>TLI</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>
41,114/14=2,937	0,970	0,941	0,968	0,979	0,080	

Tablo 32’deki heveslilik boyutu uyum indeksi değerlerine baktığımızda,  $\chi^2/sd$  oranı (2, 937) kabul edilebilir uyumu gösterir. CFI değeri (0, 979), 0, 95’ ten fazla olduğu için modelin eldeki veriye mükemmel uyum sağladığı görülmektedir. GFI (0, 97) ve AGFI değeri 0, 941 değerleri de yine 0, 90 dan büyük olması nedeniyle iyi uyumu göstermektedir. Uyum ölçütlerinin referans aralıkları, RMSEA’ nın 0, 08 değeri ise kabul edilebilir uyumu göstermektedir.

#### 4. 10. 4 Hizmet Kalitesi Güvence Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum

##### İndeksleri

**Tablo 33: Hizmet Kalitesi Güvence Boyutu DFA Sonuçları**

<b>IV. GÜVENCE</b>						
	<b>Uyum İndeksleri</b>					
	$\chi^2/sd$	<b>GFI</b>	<b>AGFI</b>	<b>TLI</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>
12, 497/5=2, 5	0, 984	0, 951	0, 977	0, 989	0, 081	

Tablo 33’deki, güvence boyutu uyum indeksi değerlerine baktığımızda,  $\chi^2/sd$  oranı (2, 5) iyi uyuma yakın bir değer olduğunu görüyoruz. CFI değeri (0, 989), 0, 95’ten fazla olduğu için modelin eldeki veriye mükemmel uyum sağladığı görülmektedir. GFI (0, 984) ve AGFI değeri 0, 951 değerleri de yine 0, 90 dan büyük olması nedeniyle iyi uyumu göstermektedir. Uyum ölçütlerinin referans aralıkları, RMSEA’nın 0, 08 değeri ise kabul edilebilir uyumu göstermektedir.

#### 4. 10. 5 Hizmet Kalitesi Empati Boyutu DFA Sonuçları ve Modelin Uyum İndeksleri

**Tablo 34: Hizmet Kalitesi Empati Boyutu DFA Sonuçları**

<b>V.EMPATİ</b>						
	<b>Uyum İndeksleri</b>					
$\chi^2/sd$	<b>GFI</b>	<b>AGFI</b>	<b>TLI</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>	
14, 205 / 9=1, 578	0, 993	0, 983	0, 996	0, 998	0, 030	

Son hizmet kalitesi boyutu olan empati uyum indeksi değerlerini incelediğimizde,  $\chi^2/sd$  oranı (1, 578) 2’ nin altında olduğu için modele çok iyi uyum sağlamıştır diyebiliriz. CFI değeri (0, 998), 1’ e çok yakın bir değer olduğu için modelin eldeki veriye mükemmel uyum sağladığı görülmektedir. GFI (0, 993) ve AGFI değeri 0, 983 değerleri de yine 1’ e yakın olması nedeniyle iyi uyumu göstermektedir. Uyum ölçütlerinin referans aralıkları, RMSEA’nın  $0, 03 < 0, 05$  olması nedeniyle yine iyi uyumu göstermektedir.

## 4. 11 Son Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Bulgular

**Tablo 35: Son Performans Modeli ve Boyutlarına Ait Veriler**

BİLEŞENLER VE BOYUTLAR		ORT	SS	Cronbach ALPHA	Genel Cronbach Alfa
<b>1. FİZİKSEL GÖRÜNÜM</b>					
a1	Çocuğumun okuduğu okuluna, ulaşım ; kolay ve zahmetsizdir.	4,14	1,14		
a3	Çocuğumun okuduğu okulun kütüphanesi , yeterli donanıma sahiptir.	3,82	1,10		
a5	Çocuğumun okuduğu okul, öğrencilerin sağlığı ve gelişimi açısından uygun bir fiziki ortama (rutubetsiz, ferah vb.) sahiptir.	4,05	1,09	0,94	
a6	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları , temiz giyimli ve düzgün görünüşlüdür.	4,16	1,03		
a7	Çocuğumun okuduğu okuldaki, eğitim-öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için, yeterli sayıda görevli vardır.	3,95	1,14		
a8	Çocuğumun okuduğu okulda, ders aralarında, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabileceği tuvalet, bahçe, kantin vb. imkanlar vardır.	4,20	1,01		
<b>2. GÜVENİRLİLİK</b>					
a9	Çocuğumun okuduğu okulun yönetici ve öğretmenleri ,bilgi , ve tecrübe yönleriyle bize güven verir.	4,18	1,00		
a10	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri , çocuklarımıza adil ve tarafsız davranmaktadır.	4,08	1,09		
a12	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticilerinin , öğrenciler ve okul ile ilgili aldığı kararlara güvenirim.	4,15	0,94		
a13	Çocuğumun okuduğu okulda, uygulanan , sınav ve değerlendirme sistemine güvenimiz tamdır.	4,28	0,97	0,92	
a14	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, öğrencilerin problemlerini çözmek için anlayışlı ve güven vericidir.	4,14	1,04		
a15	Çocuğumun okuduğu okulda, velilerin her zaman okula gidebilecekleri ve gereken görüşmeleri yapabilecekleri bir okul ortamı vardır.	4,22	1,01		
a19	Çocuğumun okuduğu okulda, öğrencilerle ilgili kayıtlar , hatasız bir şekilde tutulur.	4,24	0,95		
<b>3. HEVESLİLİK</b>					
a20	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, çocuklarımızın en iyi şekilde yetişmesi konusunda istekli davranır.	4,21	1,00		
a22	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, kendilerini geliştirme konusunda isteklidir.	4,10	0,98		<b>0,93</b>
a23	Çocuğumun okuduğu okulda,bizi ilgilendiren okul duyurularını , zamanında öğrenirim.	4,16	0,97	0,92	
a24	Çocuğumun okuduğu okulda,öğrencilerin başarıları , ödüllendirilir.	4,16	1,01		
a27	Çocuğumun okuduğu okulda, yönetime ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenir ve sorunun çözümüne gayret gösterilir.	4,00	1,10		
a29	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri, ders haricinde de çocuklarımızın yardım isteklerine olumlu cevap verir.	4,19	1,05		
<b>4. GÜVENCE</b>					
a31	Çocuğumun okuduğu okulda, yangın vb. doğal afetlere karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır.	4,13	1,05		
a32	Çocuğumun okuduğu okulun öğrencileri, okul çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.	4,12	1,01		
a33	Çocuğumun okuduğu okulun öğrencilerin; okula kesici aletler veya ateşli silahlar sokmaması için gereken önlemler alınır.	4,03	1,15		
a37	Çocuğumun okuduğu okulun eğitimi , çocuğumun hayata daha iyi hazırlanması konusunda güven verir.	4,16	1,02		
<b>5. EMPATİ</b>					
a38	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri , tüm velilerine uygun olan saatlerde bilgi sunar.	4,06	1,08		
a39	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri ve öğretmenleri, velilere karşı kibar ve saygılıdır.	4,28	1,02		
a40	Çocuğumun okuduğu okulda ,aileler fikirlerini ve eleştirilerini rahatça iletebileceği bir okul iklimi vardır.	4,11	1,06	0,90	
a41	Çocuğumun okuduğu okulda, veli toplantıları, ihtiyaçlara cevap verecek şekilde düzenlenir (sadece para toplamak v.s. için yapılmaz).	4,07	1,13		
a42	Çocuğumun okuduğu okulda, ulusal bayram ve törenlere çevrenin katılımını sağlar.	4,15	1,02		
a44	Çocuğumun okuduğu okulu, çevremdeki diğer insanlara tavsiye ederim.	4,11	1,14		

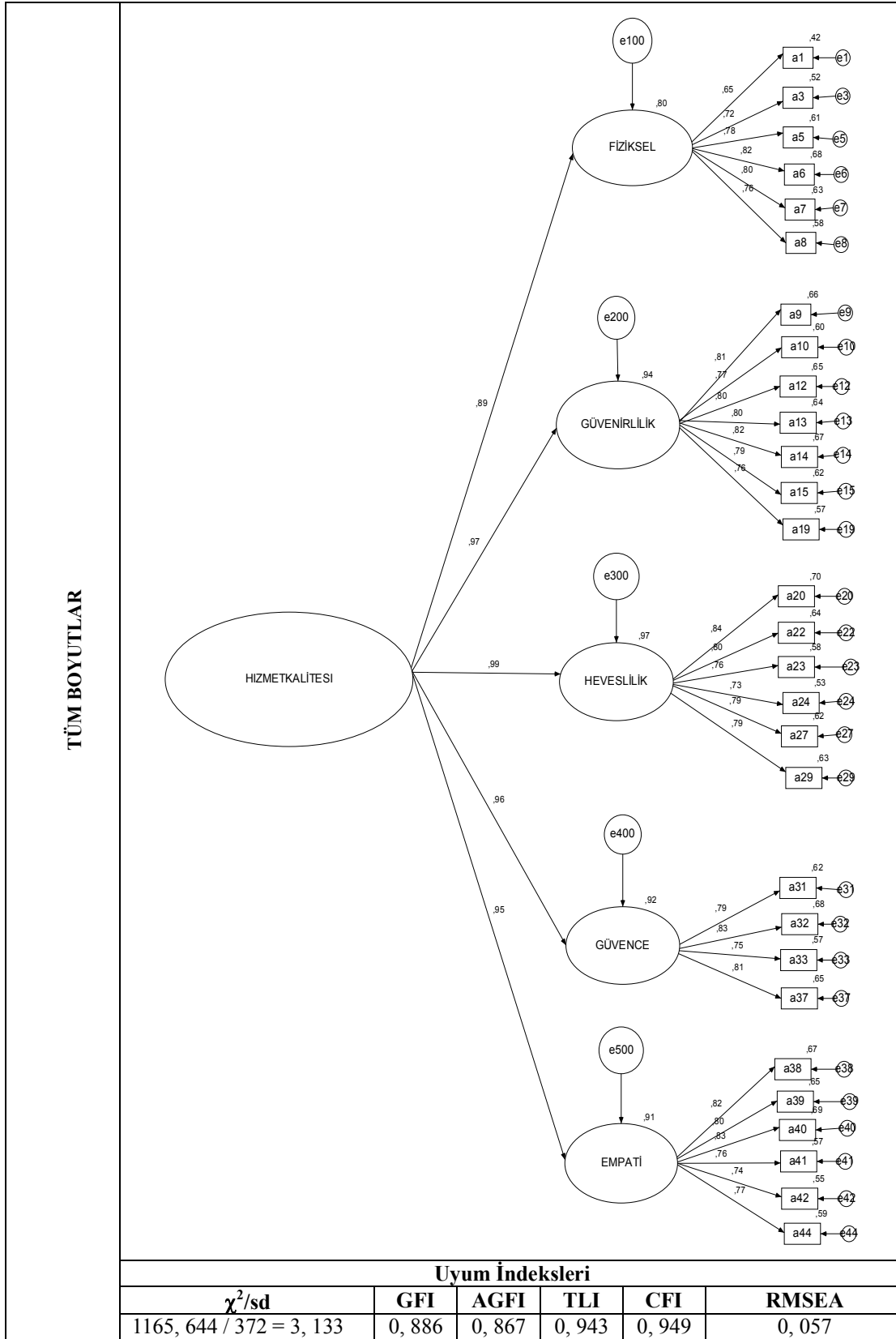


Her boyutu oluşturan değişkenler için genel Cronbach alpha değerinde ilk performans modeline göre bir artış gözlenmektedir. Bu nedenle modelin güvenilirliği artırdığını söyleyebiliriz. Yöneticilerin ağırlığı yükselen boyut ve değişkenlerin kapsadığı unsurlara daha çok önem vermeleri müşteri beklentilerinin karşılanması için büyük önem taşımaktadır.

#### **4. 12 Hizmet Kalitesi –İkinci Dereceden DFA Sonuçları ve Modelin Uyum İndeksleri**

Bu bölümde önceki bölümde hazırlanan beş boyut ve bu boyutlara bağlı değişkenler hepsi bir hizmet performansı örtük değişkenine bağlanmıştır. Sonuç itibariyle oluşan ikinci dereceden modelde 29 madde, beş boyutla tanımlanmakta ve bu boyutlar da hizmet performansı ile tanımlanmaktadır. DFA analiz sonuçları aşağıdaki gibidir :

Tablo 36: Hizmet Kalitesi – İkinci Dereceden DFA Sonuçları



Tablo 35' deki veriler incelendiğinde tüm uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlarda bulunduğu görülmektedir.

Her bir gözlenen değişkenin kendi örtük değişkeninin ne kadar iyi bir temsilcisi olduğunu ortaya koymak için standardize edilmiş çözümlene değerleri incelenmiştir. Standardize edilmiş faktör ağırlıklarından anlaşılacağı gibi boyutlara ait ağırlık değerleri birbirine çok yakındır. Ancak bir sıralama yapılmak istenirse heveslilik 0,99 ile öne çıkmaktadır. Bunu güvenilirlik (0,97), güvence (0,96) ve empati (0,95) boyutları takip etmektedir. En düşük ağırlığı 0,89 ile fiziksel imkanlar boyutu almaktadır.

## 5.BÖLÜM

### SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

#### 5.1 SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırmada; ilköğretim okullarında, veli görüşlerine göre hizmet kalitesinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, kolayda yöntemiyle belirlenen 9 ilköğretim okulunda öğrencisi bulunan 664 veliden toplanan veriler irdelenmiştir.

Hizmetlerin somut ürünlerden farklı olması, diğer bir deyişle, hizmetlerin soyut, değişken, stoklanamaz ve ayrılmaz oluşu, hizmet kalitesi ölçümlerini güçleştirmektedir. Fakat bir hizmet işletmesi, her ne olursa olsun müşteri tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmelidir. Bu sebeple de hizmet kalitesini ölçmek zorundadır (Altan, Atan ve Bozdağ, 2003, s. 2).

Müşterilere kaliteli bir hizmet sunmak için, onların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak onları memnun etmeye çalışmak gerekir. Bunun için de hizmet kalitesini ölçebilmek ya da değerlendirebilmek, diğer bir ifadeyle, müşterilerin beklenti ve algılamalarını tespit etmek gerekmektedir. Parasuraman ve arkadaşlarının (1985) hizmet kalitesini değerlendirmek adına kullandıkları, literatürde kullanılan en yaygın modellerden biri olan SERVQUAL modeli de beklenti ve algılamalara dayanmaktadır. Model müşterilerin bir hizmeti algılamaları ile hizmetten beklentileri arasındaki farka dayanmaktadır. Algılama ve beklenti arasında fark algılanan hizmet kalitesini ortaya koymaktadır. Hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet satın almadan önceki beklentilerin, hizmeti aldıktan sonra ne kadarının karşılandığının inceleyerek beklenti sonrası ortaya çıkan memnuniyet derecesini önemli bir ölçüt olarak ele almaktadır. Tüketicinin almış olduğu hizmetin kaliteli olması, kendisi için hizmete karşı bağlayıcı bir unsurdur. Üretim sektöründe kalite kontrol bölümleri bulunmasına rağmen, hizmet sektöründe kalite kavramı bilimsel, metodolojik, geçerli ve güvenilir ölçülmesi bir yana, halen gelişmiş ülkeler hariç, genelde hak ettikleri öneme kavuşamamıştır. İnsanoğlu doğası gereği daima

mükemmelin peşinden koşmaktadır. Daha iyi bir yaşam standardı, rahat ve güvenli bir çalışma ve ev ortamı, çocukları için güzel bir gelecek hazırlama gibi klasik istekler, birçok kişinin hayatındaki en önemli amacını oluşturmaktadır. Son yıllarda hayatın her alanında gerçekleşen inanılmaz gelişme ve değişimler, bireyleri bu hızlı değişime uyum sağlamada zorlamaya başlamaktadır. Yine de insanlar, özellikle hayatlarını daha da kolaylaştıran gelişmelerden geri kalmamak için, yaşamın birçok alanında sürekli yenilenen bir kalite standardı oluşturmaktadırlar. Birçok sektörde olduğu gibi, eğitim sektöründe de bu gelişmeler yaşanmış ve okullar bu hızlı değişim ve gelişmelerden geri kalmamak için kendilerini bitmeyen bir yarışın içerisinde bulmaktadırlar. Eğitim hizmetlerinin temel basamağını oluşturan ilköğretim kurumlarında da toplumsal değişimlere paralel olarak birçok gelişme gözlenmektedir. İlköğretim kurumlarının zorunluluğunun tartışıldığı yıllardan, “ bu süreç daha kaliteli şekilde nasıl gerçekleşir? ” sorusunun cevabı üzerine araştırmalar yapılmaktadır. Bu sorunun cevabı hizmet kalitesinin ölçülmesini zorunlu kılmaktadır.

Boşluk analizine göre, algılanan hizmet beklenen hizmete eşit veya beklenen hizmeti aştığı durumlarda kaliteden söz edilebilir. Algılanan hizmetin beklentilerin altında olması ise düşük kaliteye yol açar. Beklenen hizmeti müşterinin kişisel ihtiyaçları, geçmiş tecrübesi ve iletişim yoluyla elde ettiği bilgiler belirler. Buna göre müşteriler aldıkları hizmeti değerlendirecek ve bu değerlendirme sonucunda ne kadar memnun oldukları da ortaya çıkacaktır (Arash, 2006). Araştırmada kullanılan SERVQUAL ölçeğinin algı ve beklenti ile ilgili maddeleri 5’ li Likert ölçeği üzerinden değerlendirilmiştir.

$SERVQUAL \text{ Skoru} = \text{Algılama skoru} - \text{Beklenti skoru}$  (Tan ve Kek, 2004, s. 17)

olarak belirlendiğinden, SERVQUAL skoru -4 ile +4 arasında değişmektedir. SERVQUAL skorunun pozitif olması, müşteri beklentilerinin karşılandığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla; velilerin eğitim hizmetlerine ilişkin kalite algısının yüksek olduğu yorumu yapılabilmektedir. SERVQUAL skorunun negatif olması durumunda ise veli beklentilerinin

karşılanmadığı ve dolayısıyla da velilerin eğitim hizmetlerine ilişkin kalite algısının düşük olduğu söylenebilmektedir. SERVQUAL skoru sıfır ise algılanan hizmet kalitesinin tatminkar olduğu yani beklentilerin karşılandığı sonucu ortaya çıkacaktır. Diğer taraftan SERVQUAL skoru - 4' e yaklaşırsa öğrenci beklentileri hiç karşılanmamaktadır ya da + 4' e yaklaşması durumunda ise veli beklentilerinin yüksek düzeyde karşılandığı anlamına gelmektedir (Devebakan, 2005, s. 46 - 47). Araştırmada her bir değişken ve faktör arasında negatif ve anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Bu negatif farklılık cevaplayıcıların eğitim hizmetine ilişkin algılamalarının beklentilere göre daha düşük bir değere sahip olduğunu göstermektedir. Özellikle bu farkın fiziki varlıklara ait değişkenlerde daha çok öne çıktığı dikkat çekmektedir.

Araştırmada veriler, Parasuraman v.d. (1988; 1991; 1993) tarafından geliştirilen SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği temel alınarak, SERVQUAL modelinin temelini oluşturan kalite problemlerinin sebep olduğu 5. Boşluk (GAP), yani müşterinin hizmet beklentisi ile algılaması arasındaki fark modeli kullanılmıştır. Bu fark, hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır (Carman, 1990). Fakat bu ölçeğin velilerin beklenti ve memnuniyetlerini belirlemede yeterli olmadığı düşünülerek, 44 sorudan oluşan ve eğitim kurumlarına uygun yeni bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçeğin uygunluğu Yapısal Eşitlik Modeli ile test edilmiştir ve 29 sorudan oluşan 5 boyutlu; (i) fiziksel görünüm, (ii) güvenilirlik, (iii) yanıt verebilirlik, (iv) güvence ve (v) empati olmak üzere beş faktörden oluşan nihai ölçüm modeline ulaşılmıştır.

Eğitim olgusunun taşıdığı hayati önemden hareketle, eğitim hizmetlerinde mevcut kalite düzeyinin tespitinin ve bu düzeyin yükseltilmesine katkıda bulunmanın amaçlandığı bu çalışmada, Eskişehir ilindeki ilköğretim okullarında verilen eğitim hizmetinin kalite düzeyi araştırılmış sosyo-ekonomik durumlarına göre belirlenmiş ilköğretim okullarının SERVQUAL skorlarını tespit ederek, bu okulları kalite skorları bakımından birbirleri ile karşılaştırmak ve hizmete ilişkin problemlerle karşılaşmış olanlarla, hiç problem yaşamayanları, problemlerin daha çok hangi boyutlarda olduğu SERVQUAL kalite skorları bakımından karşılaştırılmaktadır.

ve elde edilen bilgilerle yapılan analizler sonucunda aşağıda sıralanan sonuçlara ulaşılmıştır. Boyutlar düzeyinde mevcut beklentilere dayalı servqual skorları servqual skorları okullar bazında karşılaştırıldığında, sosyo ekonomik durumu orta olan Mehmet Gedik İ. Ö. O' nun diğer okullara göre hizmet kalitesinin daha yüksek (- 0, 20) algılandığı ortaya çıkmaktadır. Bunu sırasıyla, - 0, 35' le Havacılar İ. Ö. O. ; - 0, 36 ile Melahat Ünügür İ. Ö. O ; - 0, 39' la 24 Kasım İ. Ö. O. ; - 0, 40' la Adalet İ. Ö. O. ; - 0, 41' le Cengiz Topel İ. Ö. O. ; -0, 43' le Milli Zafer İ. Ö. O ; - 0, 44 ile Kurtuluş İ. Ö. O. ve son olarak da 0, 49' la Vali Münir Raif Güney İ. Ö. O' u takip etmektedir. Genel olarak bakıldığında skorların hepsi de sıfıra yakın değerlerdir. Skorun sıfıra yakın olduğu ölçüde hizmet algısının beklentilere o kadar yakın olduğu yorumu yapılmaktadır. Sosyo - ekonomik durumu düşük olan 24 Kasım ilköğretim okulunun sosyo - ekonomik durumu iyi olan okulların önüne geçmesinde, fiziksel görünümü ve güvenilirlik boyutları fark skorlarının (Fiziksel  $\bar{X} = - 0, 47$ , güvenilirlik  $\bar{X} = - 0, 32$ ) diğer okullara oranla daha düşük olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Bunun da nedeni olarak, özellikle diğer okullarda eksik görülen bilgisayar, fen laboratuvarının ve kütüphanenin bulunmasından dolayı olduğunu söyleyebiliriz. Yine aynı şekilde Havacılar İlköğretim okulu sosyo - ekonomik durumunun düşük olmasına rağmen hizmet kalitesi sıralamasında önlere yer almaktadır. Hizmet kalitesinin yüksek çıkmasında, empati boyutunun fark ortalamasının ( $\bar{X} = - 0, 27$ ), diğer okullara oranla daha yüksek çıkmasına bağlı olduğu görülmektedir. Buradan da anlaşıldığı üzere, okul çalışanlarının velilere saygılı davranması, okulun çevre kirliliğine duyarlı olması, toplantıların ihtiyaçlara uygun bir şekilde yapılması gibi özellikler bakımından, okulun veliler tarafından beklentilerinin karşılanmış olduğu sonucuna varabiliriz. Adalet İ. Ö. O. ' nun sosyo- ekonomik durumu iyi olan bir okul olmasına rağmen, hizmet kalitesinin sonlarda yer almasında, veli beklenti ortalamalarının mükemmelere yakın olmasını söyleyebiliriz. Özellikle fiziksel görünüm ve güvence boyutlarındaki fark ortalamaları ( $\bar{X} = - 0, 47$ ,  $\bar{X} = - 0, 48$ ) hizmet kalitesinin düşük çıkmasında önemli bir etkiye

sahiptir. Bunun nedeni olarak, okul binasının eski olması velilerin beklentilerinin fiziksel imkanlar açısından beklentilerini karşılayamamaktadır. Güvence konusundaki problemin kaynağına inerek, okulda güvenlik olması sebebiyle yabancı kişilerin okula girmesi gibi bir durum söz konusu değildir. Bu boyutun düşük çıkmasının sebebi, velilerin okulda alınan eğitimin çocuğun hayata hazırlanması konusunda bir güven eksikliği yaşadığı söylenilebilir.

Ülkemizdeki okulların eğitim ve öğretim açısından güvenli mekanlar haline getirilmesi, tehlikelerden, şiddetten uzak tutulması çok önemlidir. Aksi durum, sadece öğrenci ve öğretmenleri değil, eğitim sürecini, okulun yakın uzak çevresini ve bütün toplumu olumsuz etkiler. Öğrencilerin okullarda karşılaşabilecekleri her türlü güvenlik risklerine karşı güvenli bir çevre içinde yaşatılması gerekir. Bu görev; okul yönetimleri ve öğretmenler, aileler, toplum ve devlet tarafından paylaşılmalıdır (Memduhoğlu ve Taştan, 2007). Okullarda etkili öğrenmenin gerçekleştirilebilmesi, hizmet kalitesinin yükseltilmesi için, okulun öğrenci ve öğretmenler ve diğer çalışanlar açısından güvenli bir yer olması gerekir. Güvence boyutu, sadece okulun güvenli olması demek değil, öğrencilerin, çalışanların ve diğer paydaşlar olan veli ve ziyaretçilerin okul ortamında kendilerini güvende hissetmeleri, kendilerini fiziksel, psikolojik ve sosyal bakımdan özgür hissetmeleri anlamına da gelir.

Boyutlar düzeyinde standart beklentilere (beklentilerin hepsi 5 alınarak) dayalı servqual skorları karşılaştırıldığında ise Milli Zafer İ. Ö. O ' u ve Mehmet Gedik İ. Ö. O ' nun diğer okullara göre hizmet kalitelerinin daha yüksek (- 0, 76) algılandığı ortaya çıkmaktadır. Bunu sırasıyla - 0, 81' le Melahat Ünügür İ. Ö. O , - 0, 82 ' le Adalet İ. Ö. O. ; - 0, 89 ile Cengiz Topel İ. Ö. O; - 0, 87' la Havacılar İ. Ö. O ; - 0. 91' le, 24 Kasım İ. Ö. O. ; - 0, 40' la Adalet İ. Ö. O. ; - 0, 41' le Cengiz Topel İ. Ö. O. ; - 0, 94 ile Vali Münir Raif Güney İ. Ö. O. ' u ; sonuncu olarak da , - 1, 03' le Kurtuluş İ. Ö. O ' u takip etmektedir. Genel olarak bakıldığında; mevcut değerlerdeki skorlarla kıyasladığımızda standart beklentilere ait skorların sıfırdan uzaklaştığını görüyoruz. Skorun sıfırdan uzaklaşması, beklentilerin



karşılanmadığını göstermektedir. Ayrıca mevcut beklentilere bakılarak skorlar sıralandığında sosyo - ekonomik düzeyi iyi olan okulların hizmet kaliteleri düşük, standart beklentilere bakılarak skorlar sıralandığında ise sosyo- ekonomik düzeyi iyi olan okulların diğer okullara nazaran hizmet kaliteleri daha yüksek çıkmıştır. Buradan da sosyo-ekonomik durumu iyi olan okullarıda (Adalet, Milli Zafer, Melahat Ünügür), velilerinin beklentilerinin daha yüksek olduğunu, sosyo-ekonomik düzeyi düşük olan okullarda (Kurtuluş, Havacılar, 24 Kasım) ise beklentilerini daha düşük tuttuğu sonucuna varabiliriz. Burada dikkatimizi çeken, sosyo-ekonomik durumu orta olan Vali Münir Raif Güney İ. Ö. O' nun beklentiler eşit kabul edilmesine rağmen sonlarda yer almasının sebebi olarak, özellikle fiziksel görünüm ve güvence boyutundan kaynaklandığı, önerme olarak ise, okulun laboratuvarlarının bulunmaması, okul güvenliğinin olmaması eksiklikleri kaliteyi önemli ölçüde düşürmüştür. Orta düzeye sahip bir diğer okul olan Mehmet Gedik İ. Ö. O' nun ise, bütün boyutlarda veliyi memnun edici bir kaliteye sahip olduğu sonucu çıkartılabilir. Bunun da sebebi, okulun fiziki şartlarının iyi olması, öğretmenlere ve diğer çalışanlara güven en önemlisi de öğrencilerin akademik başarılarının yüksek olması söylenebilir.

Okullar bazında baktığımızda, genel olarak sosyo - ekonomik düzeyi yüksek olan okulların özellikle güvenilirlik boyutunda beklentilerinin karşılanma düzeyleri diğer okullara nazaran belirgin bir şekilde daha yüksektir. Fiziksel görünüm boyutuna ilişkin beklentilerin karşılanma düzeyleri ise sosyo - ekonomik durumu yüksek olan okullarda daha yüksektir. Güvence boyutunda da fiziksel görünümde olduğu gibi, sosyo - ekonomik durumu iyi olan okullarda beklentilerin karşılanma düzeyleri daha yüksektir. Empati ve heveslilik boyutlarına baktığımızda, velilerin beklentilerinin karşılanma düzeyleri hemen hemen bütün okullarda 0' a yakın, yani memnun edici düzeydedir.

Toplanan verilerin analiz edilmesiyle elde edilen bulgular değerlendirildiğinde ilk göze çarpan, sosyo - ekonomik durumu yüksek olan okulların algılanan hizmet kalitesi düzeyinin,

düşük sosyo - ekonomik düzeyi olan okullardan düşük olmasıdır. Yönetim anlayışları arasında pek fark bulunmayan bu okullardaki müşterilerin yaptığı değerlendirmelerinin sosyo - ekonomik düzeyi yüksek olanlarda düşük olanlara oranla mevcut durumda müşteri beklentilerinin daha yüksek tutulduğu bu yüzden de kalitenin daha düşük çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Beklentiler sabit tutulduğunda ise durum farklılaşmaktadır. Sosyo - ekonomik düzeyi düşük olan okullarda kalite de düşük çıkmaktadır. Sosyo - ekonomik düzeyi yüksek olan okullarda beklentilerin çok daha fazla olduğu ve bu okullarda kaliteli hizmet sunmak için daha fazla gayret sarf edilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır. Araştırmanın bu amacına ilişkin bulgular bir bütün olarak irdelendiği zaman özellikle sosyo - ekonomik durumu yüksek olan okulların mali yapılarından kaynaklanan avantajlarını, sosyo - ekonomik durumu düşük olan okullara oranla daha iyi kullandıkları görülmektedir.

Araştırma sonucunda, veli beklentileri ile algıları arasında ortaya çıkan farkın (boşluk) nedenlerini literatürde geçen “ Boşluk (GAP) Analizi ” ne göre değerlendirirsek, genel Servqual değerlendirmesinde beklentiler ile algılamalar arasındaki boşluk gerek her ifade, gerek her boyut gerekse de tüm ifadeler birlikte değerlendirildiğinde negatif çıkmaktadır. Yani, algılamaların beklentileri aşması söz konusu olamamaktadır. Bu nedenle de, bu işletmelerde hiçbir boyut ya da ifade bakımından mükemmel bir hizmet kalitesi olduğu söylenemez. Bununla beraber ortaya çıkan boşluklar da çok fazla değildir. Yani mükemmel bir hizmet kalitesi olmamakla birlikte tatmin edici düzeye yakın seviyede bir hizmet kalitesinden söz edilebilir. Bu sonuçlara göre, ilköğretim okullarının en önemli hedeflerinden biri “ hizmet kalitesini yükseltmek ” olmalıdır.

Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin “ tüketici beklentilerine uygunluk düzeyi ”, “ kullanım açısından uygunluk ” veya “ istekleri tatmin etme düzeyi ” olarak tanımlarsak, ilköğretim okulları için velilerin verilen hizmetlerden tatmin düzeylerini bilmek, eğitim hizmetlerinin kalitesini sürekli geliştirmek ve iyileştirmek için önemli bir veri

kaynağı olacaktır. Hizmet kalitesini beş boyutta (fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati) incelediğimiz bu çalışma sonucunda ilköğretim okullarından hizmet alan öğrenci velilerinin, sunulan hizmetlerle ilgili beklentilerinin, özellikle de sosyo - ekonomik durumu yüksek olan velilerin oldukça yüksek, bunun karşılığında tatmin düzeylerinin ise oldukça düşük olduğunu görmekteyiz. Bu yüzden de, aslında hizmet kalitesinin daha yüksek çıkması beklenen sosyo - ekonomik düzeyi yüksek olan okullarda, sosyo - ekonomik durumu düşük olan okullardaki beklentinin düşük tutulmasından dolayı algılanan kalitesi daha düşük çıkmıştır.

Ankette yer alan önerme maddeleri de incelendiğinde, hizmet kalitesinin bu kadar düşük ölçümlendiği okullarda sorunun temel nedeninin ‘ fiziksel görünüm ’ den kaynaklandığı görülmüştür. Fiziksel görünümünden algılanan düşüklüğün sebebini incelemek için algı ortalamalarına baktığımızda ( $\bar{X} = 4,06$ ), bunun kaynağının en düşük ortalama ve standart sapmaya sahip, 3, 4 ve 7. önermelerden kaynaklandığı söylenebilir. Veliler, 3. önermede, ‘ ‘ Çocuğumun okuduğu okulun kütüphanesi, yeterli donanıma sahiptir ’ ’ ( $\bar{X} = 3,82$ ;  $SS = 1,10$ ), 4. önermede, ‘ ‘ Çocuğumun bulunduğu okulda bulunan fen,bilgisayar vb. laboratuvarlar yeterli donanıma sahiptir ’ ’ ( $\bar{X} = 3,86$ ,  $SS = 1,14$ ) ve son olarak 7. önermede ‘ ‘ Çocuğumun okuduğu okuldaki, eğitim- öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için, yeterli sayıda görevli vardır ’ ’ ( $\bar{X} = 3,95$ ,  $SS = 1,14$ ). Bu sonuca göre,velilerin okullarda laboratuvar ve kütüphane imkanlarının kısıtlı olması ve okuldaki eğitimin sağlıklı yürütülmesi için yeterli sayıda görevli bulunmamasından dolayı şikayetçi oldukları sonucunu çıkartabiliriz. Görüldüğü gibi, boyutlar bazında ayrı ayrı yapılan analizlerde; müşterilerin özellikle fiziksel özelliklere verdiği algılanan kalite değeri düşük çıkmıştır. Bu yüzden de okulların fiziksel görünüşe ve fiziksel donanıma önem vermesi gerekmektedir.

Güvenirlik boyutuna baktığımızda ise en düşük ortalamanın, 18. önerme olan ‘ ‘ Çocuğumun okuduğu okul kantininde ve yemekhanasında satılan malzemeler temiz ve

sağlıklıdır ”( $\bar{X} = 3.79$ ;  $SS = 1.15$ ) maddesidir. Bu nedenle, velilerin okul kantininde veya yemekhanesinde satılan malzemelerin temiz ve sağlıklı olduğundan şüphe duydukları sonucu çıkartılabilir.

Heveslilik boyutunu incelediğimizde, algı ortalamaları genel olarak yüksek olup, sadece 26. Önerme olan ‘ ‘ Çocuğumun okuduğ u okulda, öğrencilerin yeteneklerini geliştirecek sosyal etkinlikler düzenlenir ”( $\bar{X} = 3.96$ ;  $SS = 1.14$ ). Bu nedenle, okullarda, öğrencilerin yeteneklerini geliştirecek sosyal etkinliklerin düzenlenmesine daha çok özen gösterilmelidir. Holloway (2002), okulda düzenlenen sosyal etkinliklerin, eğitsel açıdan birçok önemli sonucu olduğunu belirtmektedir. Örneğin; sosyal etkinliklere katılmak, öğrencinin okula ve derse karşı ilgisini arttırmakta, akran etkileşimini ve işbirliğini güçlendirmekte ve okulu bırakma oranlarını azaltmaktadır. Bu bağlamda sosyal etkinlikler aracılığıyla okula karşı olumlu tutum geliştiren öğrencinin, okulun hizmet kalitesini daha çok artıracığı söylenebilir.

Güvenirlilik boyutunda ise; algı ortalamasını düşüren 30. Önerme olan, ‘ ‘ çocuğumun okuduğ u okulda, yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınır ” maddesidir ( $\bar{X} = 3.94$ ). Bunun da nedeni çoğ u okulda kapılarda güvenlik bulunmaması, isteyen herkesin okullara rahatça girebilmesidir.

Empati boyutunda algıyı düşüren belirgin bir önermeye rastlanmamıştır. Genel olarak veliler okullarını, çevredeki diğ er insanlara tavsiye edebileceklerini söylemişlerdir.

Genel bir değerlendirme yapıldığında;

- Sosyo - ekonomik durumu yüksek olan okullarda eğitim gören öğrencilerin velileri bu okullarda verilen eğitim hizmetini, okul binalarının fiziksel koşulları açısından kaliteli bulmaktadırlar. (Fiziksel görünüm sıralamaları sırasıyla;  $\bar{X} = 0.42$ ,  $\bar{X} = 0.42$ ;  $\bar{X} = 0.35$ )

- Veliler verilen eğitim hizmetinin kalitesinin, öğrencilere sağlanan eğitim araç ve gereçleri yönünden “ düşük düzeyde ” olduğu görüşündedirler ( $\bar{X} = 3, 82$ ).
- Veliler verilen eğitim hizmetinin, okullarda düzenlenen faaliyet ve etkinlik düzeyleri açısından “ düşük düzeyde ” kaliteli olduğunu düşünmektedirler ( $\bar{X} = 3, 96$ ).
- Analiz sonuçları, araştırmaya katılan velilerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinin, eğitim düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir. Araştırma sonucunda, beklentilerin karşılanma düzeyinin en yüksek olduğu veli grubu, ilköğretim mezunlarını ( $\bar{X} = 366, 87$ ), bunu önlisans ( $\bar{X} = 333,09$ , ortaöğretim ( $\bar{X} = 323, 79$ ), yüksek lisans ( $\bar{X} = 329, 11$ ) ve lisans ( $\bar{X} = 283, 24$ ) mezunlarının takip ettiği görülmektedir. Buradan da anlıyoruz ki, eğitim düzeyi arttıkça, velilerin beklentileri artmakta bu durum fark skorunun düşük olmasına sebep olmaktadır.
- Analiz sonuçlarında, araştırmaya katılan velilerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinin, gelir düzeyleri arasında herhangi bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Fakat grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, beklentilerin karşılanma düzeyinin en yüksek olduğu grup, asgari ücret ve altında gelir düzeyine sahip olanlardır ( $\bar{X} = 358, 03$ ). Beklenti düzeyinin karşılanmasının en düşük olduğu grup ise 5000 ve yukarısı gelir düzeyine sahip olan grupta görülmüştür ( $\bar{X} = 303,33$ ). Buradan da anlıyoruz ki, gelir seviyesi arttıkça velilerin beklentileri artmakta, bu da yine fark skorunu düşürmektedir.
- Hizmet kalitesi algısı ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. (Okumuş ve Duygun, 2008; Schvaneveldt, Enkawa ve Miyakawa, 1991). Bu nedenle velilerin hizmet kalitesi algılamalarının iyileştirmesinin eğitim hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde olumlu katkı sağlayacaktır. Bunun içinde öncelikle ilköğretim okullarının fiziki görünümünün ve güvenirliliğinin artırılması gerekmektedir.

- Okulların güvenlik hizmetlerinin yetersizliği araştırmanın en önemli bulgusu niteliğindedir ( $\bar{X} = 3,98$ ). Bu durum Türkiye’de özellikle son yıllarda sadece eğitim hizmetlerinde değil, toplumun tamamında boy gösteren sosyolojik bir sıkıntıdır. Bu okulların eğitsel amaçlarına ulaşmasını sağlamak için okul paydaşlarının fiziksel ve psikolojik korku yaşamadan, özgürce öğrenebilecekleri ve öğretebilecekleri, güvenli bir okul ortamı yaratılmalıdır. Ancak güvenli bir okul ortamı oluşturulurken, bu ortamı etkileyen öğelerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

## 5. 2 ÖNERİLER

Öncelikle hizmet kalitesi ve ölçümünü sadece Servqual yöntemi çerçevesinde düşünmek ve değerlendirip yorumlamanın hızla gelişen ve değişen bir dünyada kesinlikle yetersiz olduğu hiçbir zaman unutulmamalıdır. Hizmetlerde kalitenin standartlaştırılmasının mümkün olup olmayacağı, müşteri memnuniyeti üzerine etkisi de araştırmama konusu olarak ele alınabilir. İleride yapılacak araştırmalar için araştırma kapsamı genişletilerek farklı araştırmalarla elde edilecek etkinlik boyutlarının benzerlik ve farklılıklarının test edilmesi sağlanabilir.

### 5. 2. 1 Kurum Açısından Öneriler

- Hizmet sunan kurumların sundukları bu hizmetler hakkında genel ve subjektif olarak hizmet türüne ve nasıl sunulacağına ilişkin bazı modeller üretebilirler. Bu model, bir yandan hizmet tanımı ve geliştirilmesine öte yandan hizmet kalitesi ve performansının değerlendirilmesine hizmet edebilir.
- Paydaşlara farklı zamanlarda ve farklı personel tarafından sunulan hizmet kaliteleri arasında mutlaka farklılıklar ortaya çıkacaktır. Kurumun amacı, bu farklılıkları en aza indirgeyerek kalitesini belirli bir seviyede tutmak ya da paydaşların kurum ve sunulacak hizmetten beklentilerini ölçümleyerek bu beklentileri karşılama hatta beklentilerin ötesine geçecek şekilde karşılama yoluna gitmek olmalıdır. Bunun

telafisi için sırasıyla fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarında açıkları kapatmaya dönük çalışmalar yapılabilir.

- Kurum, personelini nicel ve nitel yönden tekrar gözden geçirerek, sürekli eğitime dayalı geliştirme programları ile Servqual skorları iyileştirebilir. Ayrıca hizmet kalitesi ölçümü belirli periyotlarla tekrarlanırsa işletmenin hizmet kalitesindeki gelişimi gözlenebilir.
- Okulda güvenliğin sağlanmasını, olumsuz olarak etkileyebilecek fiziksel, psikolojik ve sosyal bütün kurumsal etkenler göz önünde bulundurulmalı ve bu etkenlerin olumsuz etkilerini azaltmaya ve önlemeye yönelik önlemler alınabilir.
- Kurumun faaliyet alanı içerisinde bulunan, okul sağlığı ve güvenliği açısından tehdit oluşturabilecek riskleri yönetmek üzere gerekli yapıyı planlama, yapının sorumlulukları, eylemleri, prosedürleri, süreçleri belirleme, kurumu, gözden geçirme, iyileştirme ve süreklilik sağlanabilir.
- Okul binalarının fiziksel yapılarına ilişkin mevcut durumdaki okul binalarını yenileştirme çalışmalarına ya da yeni okul binaları yapımına ağırlık verilebilir. Araştırma sonuçları; okullarda, eğitim sunulan binaların fiziksel koşulları ve özellikle eğitim araç ve gereçleri yönünden bir takım eksiklikleri olduğunu göstermektedir. Bu nedenle okul yöneticilerinin hızla bu eksikliklerini gidermeleri ve bir an önce bilgisayarlı eğitime geçmeleri, laboratuvar ve kütüphane imkanlarının artırmaları gerekebilir.
- Kurumların en azından yılda bir kez okulların fiziki koşulları, hakkında anket uygulayarak, elde ettikleri bilgilere göre bir durum değerlendirilmesi yapmaları gereklidir. Bu araştırmalar sonucunda okulların gerekli düzenlemeleri yapmaları, eğitim kalitesinin artırılmasında yararlı olabilir.

- Kalite değerlendirme sürecinde ilköğretim okullarının kendilerini yenilemeleri, eleştirmeleri, verdikleri eğitimin kaliteli ve verimli olmasını etkileyeceğinden, veli görüşlerine göre hangi konularda beklentilerin karşılanmadığı üzerinde önemle durulmalıdır.
- Araştırmada kurumların, öğrencileri sosyal ve sanatsal etkinliklere teşvik etmede yetersiz oldukları tespit edilmiştir. Dolayısıyla okul yöneticilerinin sosyal ve sanatsal etkinlikler düzenleyerek öğrencilerin bu faaliyetlere katılmalarını sağlamaları hizmet kalitesinin artırılması için zorunludur.
- İlköğretim kurumlarında kaliteyi geliştirecek, sürekli gelişmeyi hedefleyecek, bütün etkinliklerin günün şartlarına uygun olarak gerçekleşmesini sağlayacak anlayış, kalitenin iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde velilerin beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda hareket edip, mevcut şartları en iyi şekilde değerlendirerek sürekli gelişmeyi sağlayacak, modern yönetim anlayışına sahip yöneticiler “ kalite ” nin kuruma yerleştirilmesinde önemli rol oynamaktadır. İletişime açık, dinamik bir yönetim sistemi hizmet kalitesinin iyileştirilmesine önemli katkılar sağlayacaktır. Yetki ve sorumluluğu ellerinde bulunduran yöneticilerin kalite iyileştirme çabalarına bakışı ve verecekleri destek önemlidir.
- Eğitim hizmetlerinde Servqual yöntemi kullanılarak yapılan kalite ölçümü neticesinde paydaşların kalite algısının yüksek olarak görüldüğü konular yerine, kalitesini daha düşük seviyede algıladıkları konulara kaynaklarını yönlendirerek gereksiz yatırımları engellemesi mümkün olacaktır.

### **5. 2. 2 Araştırmacıya Öneriler**

- Bu araştırma, verilerin derinlemesine incelenebilmesi için nitel araştırma yöntemi kullanılarak uygulanabilir.
- Bu çalışmada elde edilen sonuçların daha fazla genellenebilmesini sağlamak



açısından, geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği sadece ilköğretim okullarında değil, ortaöğretim ve diğer yükseköğretim kurumlarında, sadece müşteriler üzerinde değil yönetici ve diğer personeller gibi farklı örneklem grupları için de benzer çalışmalar yapılabilir.

- Eğitimde kalite ile ilgili olarak araştırmacılar, belirli dönemlerde toplanıp, bazı standartlar ortaya koyabilmelidir. Bunun için yaptığımız araştırma bu standartların geliştirilmesinde yol gösterici olarak kabul edilebilir. Bu sayede belirli bir kaliteyi yakalamak, ileride okulları çok daha işlevsel hale getirecek ve gelişmelere daha kolay uyum sağlayabilen dinamik bir yapıya dönüştürecektir.

Diğer sektörlerle kıyaslandığında önemli bir büyüme potansiyeline sahip eğitim sektöründe, bu alanda yetişmiş nitelikli insan kaynağına olan talep de sürekli olarak artacaktır. Bu yüzden de ilköğretimde öğrenim gören öğrenciler her alanında hizmet kalitesini arttıracak donanımlarla yetiştirilmelidir. Arzın talepten çok olduğu rekabet ortamlarında faaliyetlerini sürdürmek isteyen işletmelerin, müşterilerine kaliteli hizmetler sundukları müddetçe varlıklarını devam ettirecekleri ve ancak bu şekilde rekabetin baskısına karşı koyacakları ortadadır.

## KAYNAKÇA

- Acuner, Ş. A. (2004). *Müşteri memnuniyeti ve ölçümü*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akan, P. (1995). Dimensions of service quality: Expectations of Turkish costumers from service. *Managing Service Quality*, 5(6), 14-15.
- Akbayrak, H. E. (2005). *Ortadoğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesinde hizmet kalitesi ölçümü*. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara.
- Aksoy, H. H. (2001). *Eğitimde kalitenin kalite sistemleri, eşitlik ve küreselleşme ilişkin boyutları*. <http://edebiyatokyanus.tr.gg/M-MAKALE-YAZI.htm> adresinden, 10 Ağustos 2011 tarihinde alınmıştır.
- Aksoy, H. H. (2006). *Eğitimde araştırma yöntemleri*. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Teftiş Planlama ve Ekonomisi Tezsiz yüksek lisans araştırması, Ankara.
- Aksu, M. (2000). *Eğitimde stratejik planlama ve toplam kalite yönetimi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Altan, Ş. , Atan, M. ve Bozdağ, N. (2003, Mayıs 29-30). *Hizmet sektöründe toplam hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama*. VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Gazi Üniversitesi, Ekonometri Bölümü, Ankara.
- American Psychological Association - APA. (2009). *Publication manual of the American Psychological Association*. Amerikan psikoloji derneği yayım klavuzu. (Çev. C. Pamay ve Z. C. Üstün). H. Ekşi (Ed. ), (5. Bas. ). İstanbul: Kaknüs Yayınları. (Orjinal Yayım Tarihi. 2001).

- Arash, S. (2006). *Servqual and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services*.  
<http://www.qmconf.com/Docs/0077.pdf> adresinden, 10 Aralık 2011 tarihinde alınmıştır.
- Arbuckle, J. L. ve Wener, W. (1999). *Amos 4. 0 User' s Guide*. SPSS Inc.
- Arıkboğa, Ş. (2003). *Entellektüel sermaye*. İstanbul: Derin Yayınevi.
- ARL New Measure initiative, (2004, 23 Şubat). *Association of research libraries*.  
<http://www.arl.org/stats/newmeas/index.html> adresinden 30 Kasım 2011 tarihinde alınmıştır.
- Aspin D. N. , Chapman, J. D. ve Wilkinson, V. R. (1994). *Quality schooling: A pragmatic approach to some current problems, topics and issues*. London: Cassell school development series.
- Assael H. (1993). *Marketing principles & strategy*. (2th Edition). Orlando: The Dryden Press.
- Aydoğanoglu, E. (2003). *Eğitimde toplam kalite yönetimi gerçeği*. 2. baskı. Ankara: Eğitim - Sen Yayınları.
- Babakus, E ve Gregory, W. B. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253 - 268.
- Bagozzi, R. P. , Youjae, Y. ve Philips, L. W. (1991). Assesing construct validity in organizational research. *Administrative Science Quarterly*, 36(3), 421 - 458.
- Balcı, A. (1997). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Bilgisayar Yayıncılık.
- Baykal, A. (2002, Şubat, 14 - 16). Eğitimi zorunlu kılan gerekçeler: Neden eğitim?  
İ. Erdoğan (Ed. ), *Özel Okullar ve Eğitimde Kalite Sempozyumu*, (s. 104 - 105) .  
Antalya: Akdeniz Üniversitesi.

- Bayraktar, Ş. (2010). Uluslararası fen ve matematik çalışması(TİMSS 2007) sonuçlarına göre Türkiye’ de fen eğitiminin durumu: Fen başarısını etkileyen faktörler. *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*.30, 249-270.
- Berger, C. (1993). Kano’ s methods for understanding customer, defined quality center, *Quality Management Journal*, 2(4), 1 - 36.
- Berger, C. ; Blauth, R. , Boger, D. , Bolster, C. ; Burchill, G. , Du Mouchel, v.d. (1993). A special issue on Kano’ s methods for understanding customer - defined quality. *Center for Quality of Management Journal*, 2 (4), 4.
- Binbay, M. (2007). *Otel işletmelerinde pazarlama stratejileri*. Yüksek lisans projesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Kahramanmaraş.
- Brady, M. K. ve Cronin, J. (July, 2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 35-36.
- Britner, B. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings on employee responses. *Journal of Marketings*, 54, 69 - 82.
- Buldan, U. ve Gültekin, G. (2005, Eylül 22). *Hizmet kalitesi ölçülebilir mi?* <http://kaynak.unak.org.tr/mod/data/view.php?d=1&advanced=1&paging=&page=4> adresinden, 16 Nisan 2011 tarihinde alınmıştır.
- Burns, R. B. (2000). *Introduction to research methods*. London: Sage Publishers.
- Bülbül, H. ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF’in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (5. bas. ). Ankara: Pegem Akademi.
- Byrne, B. M. (1998). *Structural equation modeling with Lisrel, Prelis, and Simplis: Basic concepts, applications, and programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum

Associates Publisher.

Cafoglu, Z. (1996). *Eğitimde toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Avni Akyol Ümit

Kültür ve Eğitim Vakfı Yayınları.

Carman, J. A. (1990) .Consumer perceptions of service quality: An assesment of servqual dimensions. *Journal of Retailing*, 69(1), 33 - 55.

Cengiz, E. (2008). Üniversite eğitimi hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesine göre pazar bölümlendirme. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 48 - 67.

Ciddi, K. (2005, Temmuz). Kaliteye farklı bir açıdan bakış: Hizmet kalitesi neden ve nasıl ölçülür? *Kalder Forum Dergisi (Ulusal Hakemli)*, Türkiye Kalite Derneği Yayını, 5, (22), 68 - 71. <http://www.kalder.org/page.asp?pageID=1250> adresinden 4 Mart 2011 tarihinde alınmıştır.

Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992, July) . Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 55 - 68 .

Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1994, January). Servperf versus servqual: Reconciling performance based and perceptions, minus, expectations, measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125 - 131.

Cowell, D. , (1984). *The marketing of services*. Londra: William Heineman Ltd.

Değermen, H. (2006). *Hizmet ürünlerinde kalite, müşteri tatmini ve sadakati: Hizmet kalitesi ile müşteri sadakatının sağlanması ve gsm sektöründe bir uygulama*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

De Jager, H. J. ve Nieuwenhuis, F. J. (2005, November). Linkages between total quality management and the outcomesbased approach in an education enviroment. *Quality in Higher Education*. 11(3), 251

Deming, V. E. (1994). *Out of the crisis*. Massachusetts: Cambridge University press.

Demirci, A. E. , Kocabaş, F. , Suğur, N. ; Tonus, Z. , Taşçı, D. , Başar, M. v.d. (2009).

- Sosyal hizmet kuruluşlarında kalite yönetimi. (Böl. 5). G. N. Karaca, G. N. , Demirci, (Ed. ), *Sosyal hizmet kuruluşları ve yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Devebakan, N. , Koçdor, H. , Musal, B. ve Güner, G. (2003). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde lisansüstü eğitim kalitesinin artırılması kapsamında öğrencilerin eğitime ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2), 30 - 44.
- Duygun, A. (2007). *Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü. Bir pilot araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Pazarlama Bölümü, İstanbul.
- Efil, İ. (1999). *Toplam kalite yönetimi ve toplam kaliteye ulaşmada önemli bir araç: ISO 9000 kalite güvence sistemi*. 4. Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Egeli, B. ve Özturan, M. (1996, Aralık). Turizm işletmelerinde hizmet kalitesi. *Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu 5. Hafta Sonu Seminerleri Bildiriler Kitabı*. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi.
- Eker, E. (2007). *Hizmet süreci kalitesindeki değişimlerin müşteri memnuniyeti üzerine etkisinin servqual yöntem ile ölçümü ve servis hizmetlerine yönelik bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Pazarlama Bölümü, Kütahya.
- Eldem, E. (2006). *Hizmet sektöründe servqual analizini kullanarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve bir sağlık kuruluşunda uygulama denemesi*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Bilim Dalı, Eskişehir.
- Eleren, A. ve Kılıç, B. (2007). Turizm sektöründe servqual analizi ile hizmet kalitesinin

- ölçülmesi ve bir termal otelde uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ. İ. B. F. Dergisi*, 9(1).
- Ennew, C. T. , Reed, G., V. , Binks, M. R. (1993). Importance performance analysis and measurement of service quality. *European Journal of Marketing*, 27(2), 59 - 70.
- Erenay, M. H. (2007). *Kurumsal danışmanlık hizmetlerinde kalite ve servqual ölçeğiyle ölçülmesi*. Master tezi, Ankara Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme AnaBilim Dalı, Ankara.
- Erişen, Y. (2003). Toplam kalite sistemini oluşturmada temel aşama: Standartların belirlenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(3), 288.
- Erkut, H. (1995). *Hizmet kalitesi*. İstanbul: İnterbank Yayıncılık.
- Eroğlu, O. (2006). *İzleme araştırmaları*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Tezsiz Yüksek Lisans Programı, Ankara
- Fuller, B. (1987). What school factors raise achievement in the third world? *Review of Educational Research*, 57 (3), 33 - 45.
- Gannicott, K. ve Throsby, C. D. (1992). Educational quality in economic development: Ten propositions and an application to the south pacific. *International Review of Education*. 38 (3), 223 - 239.
- Ghobadian, A. ; Simon S. ve Matthew, J. (1994). Service quality: Concepts and models, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43 - 66.
- Goetsch, D. L. ve Stanley B. D. (1998). Understanding and implementing ISO 9000 and ISO standards. s. 104. USA: Prentice Hall.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36 - 44.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing, managing the moments of*

- truth in service competition*. Toronto: Lexington Books.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. (second edition). Chichester: John & Wiley Sons, Ltd.
- Gültekin, M.ve Anagün, Ş. S. (2006). Avrupa birliğinin eğitimde kaliteyi belirleyici alan ve göstergeleri açısından Türk eğitim sisteminin durumu. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (6)2 , 145 – 170.
- Gürbüz, E. (2005). Devlet ve özel ilköğretim okullarında hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına ilişkin bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 97 - 119.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006, Ekim). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35, 178.
- Halis, M. (2000). *Toplam kalite yönetimi*. s. 46 - 51. İstanbul: Beta Basım.
- Harris, M. M. ve Schaubroeck, J. (1990). Confirmatory modeling in OB/HRM: Technical issues and applications. *Journal of Management*, 16, 337 - 360.
- Haşlaman, T. (2005). *Programlama dersi ile ilgili düzenleyici öğrenme stratejileri ile başarı arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Bir yapısal eşitlik modeli*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Hensel, J. R. (1990). Service quality improvement and control: A customer - based approach. *Journal of Business Research*, 20(1), 43 - 54.
- Herbert, F. (1994). Service quality: An unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. *Library and Information Science Research*, 16, 3 - 21.
- Hizmet. (2009). *Hizmetin tanımı, özellikleri*. (Böl. 1).
- [http : //www. muhassebedersleri.com/ekonomi/hizmet.html](http://www.muhassebedersleri.com/ekonomi/hizmet.html) adresinden, 17 Nisan 2011



tarhinde alınmıştır.

Hizmet Kalitesi ve Mũřteri Tatmini. (2010, Aralık 26). *Hizmet kalitesinin boyutları*.

<http://notoku.com/hizmet-kalitesi-ve-musteri-tatmini/> adresinden 12 Ocak 2011

tarhinde alınmıştır.

Holloway, J. H. (2002). Extracurricular activities and student motivation, *Educational Leadership*, 60(1), 80 - 81.

İç Tutarlılık. [http://en.wikipedia.org/wiki/Internal\\_consistency](http://en.wikipedia.org/wiki/Internal_consistency) adresinden 21 Nisan 2012

tarhinde alınmıştır.

İslamoğlu, A. H. , Candan, B. , Hacıefendioğlu, ř. ve Aydın, K. ( 2006 ). *Hizmet pazarlaması*. İstanbul: Beta Basın Yayın Dağıtım.

Jöreskog, K. G. ve Sörbom, D. (1993). *Lisrel 8. Structural equation modeling with the simplis command language*. Hillsdale: NJ, Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Juran, J. M. ve Gryna, F. M. (1988). *Juran' s quality control handbook*. 4. bas. San Francisco: McGraw Hill Co.

Karadağ, E. (2010). *İlköğretim okullarında hizmet kalitesi: Veli algularına dayalı bir araştırma*. [http://bursa.egitimbirsen.org.tr/eski/2010%20faaliyetleri/kasim/dosyalar\\_2010/eibd\\_01.pdf#page=21](http://bursa.egitimbirsen.org.tr/eski/2010%20faaliyetleri/kasim/dosyalar_2010/eibd_01.pdf#page=21) adresinden 18 Mart 2011 tarihinde alınmıştır.

Karafakioğlu, M. (1998). Sağlık hizmetleri pazarlaması, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 271(111), 115-163.

Karahan, K. (2000). *Hizmet pazarlaması*. İstanbul: Beta Yayınları.

Kıldan, O. A. (2010). Okul öncesi eğitim bağlamında; eğitim hizmetlerinde kalite. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 111 - 130.

Kılıç, B. ; Eleren, A. (2007). *Turizm sektöründe hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir*

- literatür araştırması*. [www.arastirmax.com /system/files/ 1/1/arastirmax\\_880\\_pp\\_91.118.pdf](http://www.arastirmax.com/system/files/1/1/arastirmax_880_pp_91.118.pdf) adresinden 7 Mart 2011 tarihinde alınmıştır.
- Kılıç, B; Eleren, A. (2009). Turizm sektöründe hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir literatür araştırması. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 91 - 118.
- Koçak, Y. (1991). Okul aile iletişiminin engelleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 6, 129 - 133.
- Koraşlı, D. (2008). *Bir ağız diş sağlığı merkezinin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Yönetimi Anabilimdalı, Ankara .
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. (9. Bas. ). New Jersey: Prentice Hall International Editions.
- Kotler, P , Armstrong, G. , Saunders, J. ve Wong, V. (1999). *Principles of marketing*. (2<sup>nd</sup> editon). Europe: Prentice HallInternational Inc.
- Köksoy, Mümin. (1998). *Yükseköğretimde kalite ve Türk yükseköğretimi için öneriler*. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Langford, D. , Barbara, P. ve Cleary, A. (1999). *Eğitimde kalite yönetimi*. Çev. Meltem Süngür. İstanbul: Kalite Derneği – Kalder.
- Lester, C. T. (1982). The failure of education as an economic strategy. *American Economic Review*, 72(2), 72 - 76.
- Lewis, B. (1989). Quality in the service sector. *International Journal of Bank Marketing*, 7(5), 4 - 12.
- LibQUAL + <sup>TM</sup>, (2004). *Procedures manual*. Association of research libraries, Washington: DC. American Psychiatric Press.
- Martin, W. B. (1997). *Müşteri hizmetlerinde kalitesi*. (Çev. A. Ünver). İstanbul: Rota Yayınları.

- Matzler, K. ve Hinterhuber H. H. (1998). How to make product development projects more succesful by integrating Kano' s model. <http://deu.mitosweb.com/browse /47746> / adresinden 7 Aralık 2011 tarihinde alınmıştır.
- Memduhoğlu, H. B. ve Taşdan, M. (2007). Okul ve öğrenci güvenliği: Kavramsal bir çözümlleme. *Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 34(3), 80-82.
- Merter, M. E. (2006). *Toplam kalite yönetimi*, Ankara: Atlas Yayın Dağıtım.
- Mucuk, İ. (2005). *Temel pazarlama bilgileri*. (2.bas.). İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Nagel, T. ve Kvernbekk, T. (1997). A dialogue about the quality assurance in education. *Quality Assurance In Education*, 5(2), 101 - 109.
- Nelson, J. L. , Kenneth, C. ve Stuart, B. P. (1996). *Critical issues in education: A dialectic approach*. (Third Edition). Unites States: The MacGraw - Hill Companies, Inc.
- Nitecki, D.A. ve Herson, P. (2000). Measuring service quality at Yale University' s libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26, 259 - 273.
- Nithin, S. , Deshmukh, S. G. ve Vrat, P. (2005) . Service quality models: A review, *International Journal of Quality and Reliability Management*, 22(9), 916-920.
- Odabaşı, Y. ( 2004). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. (4. Bas. ). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Okumuş, A. ve Asil, H. (2007). Havayolu taşımacılığında yerli ve yabancı yolcuların memnuniyet düzeylerine göre beklentilerinin incelenmesi, *Kocaeli Üniversitesi SBE Dergisi*, 13(2), 154.
- Okumuş, A ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17 – 38.
- Oral, S. , Yüksel, H. (2006). *Hizmet işlemleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Oraman, Y. ve Erbay, E. R. (2002). Şarapta müşteri memnuniyeti dinamikleri ve

- markalar arası rekabet gücü, *International Conference in Economic VI*, Metu Ankara.
- Özoğlu, S. Ç. (1992). Davranış bilimlerinde anket: Bilgi toplama aracının geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 25(2), 321 - 339.
- Öztürk, S. A. (2003). *Hizmet Pazarlaması*. (4. Bas. ). Eskişehir: Ekin Kitapevi.
- Öztürk, S. A. (2005). *Hizmet pazarlaması*. (5. Bas. ). Ankara: Ekin Kitabevi.
- Öztürk, S. A. (2008). *Hizmet pazarlaması*. ( 9. bas. ). Eskişehir: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, (49)4, 69-75.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12 - 37.
- Pasaruman, A. ; Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1994, January). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 121-135.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria, *Journal of Retailing*, 70(3), 201 - 30.
- Pınar, İ. (2007). *Hizmet kalitesi kavramlar yaklaşımlar ve uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Reeves, C. A. ve Bednor, D. A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19, 419 - 445.
- Qentin, S. (2000, May / Jun). Quality education is not customer driven. *Journal of Education for Business*, 75(5), 298-302.
- Saat, M. (1999). Kavramsal hizmet modeli ve hizmet kalitesini ölçme aracı olarak servqual

- analizi, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(3), 107 - 118.
- Savaş, H. ve Ay, M. (2005). Üniversite kütüphanesi tasarımında kalite fonksiyon göçerimi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 11-17.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1), 63 - 79.
- Schvaneveldt, S. J. , Enkawa, T. ve Miyakawa, M. (1991). Consumer evaluation perspectives of service quality: Evaluation factors and two-way model of quality. *Total Quality Management*, 2(2), 149 - 161.
- Scheeren, S.J. (1990). School effectiveness research and development of process indicators of school function. *School Effectiveness and School Improvement*(1)1, 12 - 23.
- Schermelleh, E. K. ve Moosbrugger, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness of fit measures. *Methods of Psychological Research Online*. 8(2), 23 - 74.
- Sheridan, H. ve Rice, E. (1991). *Difficult dialogues: Achieving the promise in diversity. Paper presented at the national conference on higher education*. Washington: D. C.
- Sohail, M. S. ve Shaiks, N. M. (2004). Quest for excellence in business education: A study of student impressions of service quality. *The International Journal of Educational Management*, 18(1), 58 - 65.
- Stanton, J. W. , Etzel, J. M. ve Walker, J. B. (1994). *Fundamentals of marketing, marketing and advertising series*. (Tenth edition). Singapore: McGraw - Hill International Editions.
- Şahin, G. .G.. (2011). Üniversite düzeyinde turizm eğitiminde hizmet kalitesi beklenti ve algısına yönelik Ankara’ da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 49 - 55.

- Şekerkeya, A. (1997). *Bankacılık hizmetlerinde algılanan toplam kalite ölçümü*.  
Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları.
- Şentürk, M. (1998). *Hizmet pazarlamasında kalite anlayışı ve THY yolcu trafik hizmetinde bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Şimşek, Ö. F. (Mayıs, 24-27, 2006). *Sosyal bilimler ve davranış bilimlerinde yapısal eşitlik modellemesinin üstünlükleri: Bir simülasyon çalışması*. 5. İstatistik Günleri Sempozyumu, Antalya.
- Şimşek, H. (2007). *Toplam kalite yönetimi: Kuram, ilkeler, uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tam, M. (1999). Quality assurance policies in higher education in Hong Kong.  
*Journal of Higher Education Policy and Management*, 21(2), 215 - 226.
- Tan, K. C. ve Shen, X. X. (2000). Integrating Kano' s model in the planning matrix of quality function deployment. *Total Quality Management*, 11(8), 1141 - 1151.
- Taşçı, D. (2009). *Sosyal hizmet kuruluşları ve yönetimi*. Ankara: Anadolu Üniversitesi yayınları.
- Taşkın, E. ve Büyük, K. (2000). *Hizmet pazarlaması açısından eğitim hizmetlerinde kalite (Kütahya özel dersane öğrencileri ile ilgili bir saha araştırması)*. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Tavmergen, P. İ. (2002). *Turizm sektöründe kalite yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Teas, K. (January, 1994). Expectations as a comparison standart in measuring service quality: An assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*, 58, 132-135.
- Tek, Ö. B. (1997). *Pazarlama ilkeleri Türkiye uygulamaları global yönetsel yaklaşım*. (7.Bas. ). İstanbul: Cem Ofset.
- Temelli, A. (2000). *Hizmet pazarlamasında müşteri tatmini ve eğitim sektöründe bir*

- araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Thurow, L. C. (1982). The failure of education as an economic strategy. *American Economic Review*, 72, (2), 72 - 76.
- Triplett, J. , Yau, O. ve Neal, C. (1994). *Assesing the reliability and validity of servqual in a longitudinal study: The experience of an Australian organisation, Asia Pacific of marketing and logistics*. MBC University Press, 6(2), 42-46.
- Torun, E. (2009). *Dr. Sami Ulus çocuk hastalıkları hastanesinde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile değerlendirilmesi*. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Tuyluoğlu, T. (2003). Türkiye’ de turizm eğitiminin niteliği. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Ankara.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi: Stratejik bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Üstün, A. (2001). Bilgi hizmetleri ve hizmetin kalitesi. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 15 (2), 205 - 213.
- Vargo, S. , Lusch, I. , Robert, F. (2004). The four service marketing myths remnants of a goods based, manufacturing model. *Journal of Service Research*, 6(4), 324 - 335.
- Varinli, İ. , Uzay, N. (1997). Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar. *Yükseköğretimde sürekli kalite iyileştirme (s. 158)*. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.
- White, M. D. (1994). Measuring customer satisfaction and quality of service in special libraries. Special Libraries Association. <http://eric.ed.gov/> ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\_nfpb=true&\_ERICExtSearch\_SearchValue\_0=ED416894&E

RICExtSearch\_SearchType\_0=no&accno=ED416894 adresinden 10 Mayıs 2011 tarihinde alınmıştır.

- Yetiş, H. ve Gökçen, H. (1997). Hizmet kalitesinin servqual modeli ile ölçülmesi ile ilgili bir uygulama. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, (7)27 s. 14-33.  
<http://muratatan.info/academic/bulletin/13.pdf> adresinden 05 Kasım 2011 tarihinde alınmıştır.
- Yıldız, S. M. (Mart, 2007). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarında eğitim hizmetleri kalitesini etkileyen faktörler. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(1), 451 - 462.
- Yumuşak, N. U. (2006). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Uşak ticaret ve sanayi odası uygulaması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yükselen, C. (2001). *Pazarlama: İlkeler, yönetim*. (3. Bas. ). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zeithaml, V. A. , Parasuraman, A. ve Berry, L. (April, 1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, (52)35, 12-40.
- Zeithaml, V. A. , Parasuraman, A. ve Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectation*. USA: Free press.
- Zeithaml, V. A. ve Bitner, M. J. (2000). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*, ( Second Edition). Boston: McGraw - Hill Inc.
- Zeithaml, V. A. , Bitner, M J. ve Gremler, D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. ( Fourth Edition). New York: McGraw Hill Companies.



## EK A: VELİ TOPLAMA ARACI

Değerli Veli,

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Teftiş Planlama ve Ekonomisi programında yüksek lisans tezi hazırlamaktayım ve Eskişehir Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı bazı okullar üzerinde hizmet kalitesi ölçümü üzerine akademik bir çalışma yürütmekteyim.

Çalışmamızın amacı , öncelikle mevcut şartlar altında okullarımızın durumunu siz velilerimizin ve öğrencilerimizin gözüyle değerlendirmek ve daha iyi hizmet sunulması konusunda tespitlerde bulunmaktır. Bu veriler ışığında eğitim sistemimizin bir parçası olan okullarımızın daha iyi hizmet sunmaları hususunda çözüm ve öneriler geliştirmektir.

Çalışmamıza katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılar sunarım.

Ebru GÜLCEMAL

Fen Bilgisi Öğretmeni

### I. DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz : ( ) Kadın ( ) Erkek
2. Yaşınız : .....
3. Eğitim durumunuz : İlköğretim ( ) Ortaöğretim ( )Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü( )
4. Kaç yıldır bu okuldan öğrenciniz için eğitim hizmeti alıyorsunuz? .....
5. Mesleğiniz? ( ) Esnaf ( ) Memur( ) İşçi ( ) Serbest meslek ( ) Diğer
6. Ailenizin aylık ortalama net geliri?: ..... TL/ ay
7. ... .. çocuğumuz bulunmakta. Bunlardan ..... 'ü ilk ve orta öğretimde, ..... 'ü üniversitede okumaktadır.
8. Çocuğunuz kaçınıcı sınıfta okuyor? .....
9. Okula giden çocuğunuzun cinsiyeti? ( ) Kız ( ) erkek
10. Okula hangi sıklıkla gidersiniz? ( ) Hiç ( ) Öğretmen çağırıldığında ( ) Haftada bir ( ) 15 Günde bir ( ) Ayda bir ( ) Senede bir
11. Çocuğunuzun son dönem itibariyle not ortalaması kaçtır ? .....
12. Eskişehir İlindeki aynı tür okullar içersinde sıralama yapsanız okulunuzun sırası ne olur? ...

## EK A DEVAMI

Madde	<b><u>Bu bölümdeki maddelerini ilköğretim okullarındaki hizmetlere ilişkin beklentilerinizi göz önüne alarak cevaplayınız...</u></b>	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
		1	2	3	4	5
1.	İlköğretim okullarında ulaşım, kolay ve zahmetsiz olmalıdır.					
2.	İlköğretim okullarında, derslerin işlenişinde görsel ve işitsel materyallerden(bilgisayar, projeksiyon, gibi) yararlanılmalıdır.					
3.	İlköğretim okullarının kütüphanesi , yeterli donanıma sahip olmalıdır.					
4.	İlköğretim okullarında bulunan fen , bilgisayar vb. laboratuvarlar yeterli donanıma sahip olmalıdır.					
5.	İlköğretim okulları , öğrencilerin sağlığı ve gelişimi açısından uygun bir fiziki ortama (rutubetsiz, ferah vb.) sahip olmalıdır.					
6.	İlköğretim okullarındaki çalışanlar , temiz giyimli ve düzgün görünüşlü olmalıdır.					
7.	İlköğretim okullarında eğitim-öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için , yeterli sayıda görevli olmalıdır.					
8.	İlköğretim okullarında, ders aralarında , öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabileceği tuvalet, bahçe, kantin vb. imkanlar olmalıdır.					
9.	İlköğretim okullarındaki yöneticiler ve öğretmenler ,bilgi , ve tecrübe yönleriyle bize güven vermemelidir.					
10.	İlköğretim okullarındaki öğretmenler , çocuklarımıza adil ve tarafsız davranmalıdır.					
11.	İlköğretim okullarındaki diğer personellere , (Memur, hizmetli vb.) güvenmeliyim.					
12.	İlköğretim okullarındaki yöneticilerin , öğrenciler ve okul ile ilgili aldığı kararlara güvenmeliyim.					
13.	İlköğretim okullarında uygulanan , sınav ve değerlendirme sistemine güvenimiz tam olmalıdır.					
14.	İlköğretim okullarındaki çalışanlar , öğrencilerin problemlerini çözmek için anlayışlı olmalı ve güven vermemelidir.					
15.	İlköğretim okulları ,velilerin her zaman okula gidebilecekleri ve gereken görüşmeleri yapabilecekleri bir okul ortamı olmalıdır.					
16.	İlköğretim okullarındaki okul aile birliği faaliyetleri , sağlıklı ve güven verici bir şekilde yürütülmelidir.					
17.	İlköğretim okullarındaki yöneticiler , düzenli okul toplantıları yaparak gelişmelerden bizleri haberdar etmelidir.					
18.	İlköğretim okullarının (varsa) kantininde ve yemekhanesinde satılan malzemeler temiz ve sağlıklı olmalıdır.					
19.	İlköğretim okullarındaki , öğrencilerle ilgili kayıtlar , hatasız bir şekilde tutulmalıdır.					
20.	İlköğretim okulları , çocuklarımızın en iyi şekilde yetişmesi konusunda istekli davranmalıdır.					
21.	İlköğretim okullarındaki öğrenci işleri ile ilgili belgeler , (nakil, karne, mezuniyet belgesi vb.) zamanında düzenlenmelidir.					
22.	İlköğretim okullarındaki çalışanlar , kendilerini geliştirme konusunda istekli olmalıdır.					
23.	İlköğretim okullarındaki ,bizi ilgilendiren okul duyurularını , zamanında öğrenmeliyim.					
24.	İlköğretim okullarındaki ,öğrencilerin okuldaki başarıları , ödüllendirilmelidir.					
25.	İlköğretim okullarındaki personel , çevrede olumlu bir imaja sahip olmak için çalışmalıdır.					
26.	İlköğretim okulları , öğrencilerin yeteneklerini geliştirecek sosyal etkinlikler düzenlenmelidir.					
27.	İlköğretim okullarındaki yönetime ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenmeli ve sorunun çözümüne gayret gösterilmelidir.					
28.	İlköğretim okullarındaki öğretmenler, derslerini vaktinde ve itina ile yürütülmelidirler.					
29.	İlköğretim okullarındaki öğretmenler , ders haricinde de çocuklarımızın yardım isteklerine olumlu cevap vermemelidir.					
30.	İlköğretim okullarında , yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmalıdır.					
31.	İlköğretim okullarında , yangın vb. doğal afetlere karşı gerekli güvenlik önlemleri alınmalıdır.					
32.	İlköğretim okullarındaki öğrenciler , okul çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidirler.					
33.	İlköğretim okullarındaki öğrencilerin ; okula kesici aletler veya ateşli silahlar sokmaması için gereken önlemler alınmalıdır.					
34.	İlköğretim okullarında , çocuğumun , devamsızlık bilgilerine rahatlıkla ulaşabilmeliyim.					
35.	İlköğretim okullarında , çocuğumun notlarını , rahatlıkla takip edebilmeliyim.					
36.	İlköğretim okullarındaki öğretmenler , öğrencilerin öğrenmesini ve başarılarını desteklemelidir.					
37.	İlköğretim okullarındaki eğitim , çocuğumun hayata daha iyi hazırlanması konusunda güven vermemelidir.					
38.	İlköğretim okullarındaki yöneticiler , tüm velilerine uygun olan saatlerde bilgi sunmalıdır					
39.	İlköğretim okullarındaki yöneticiler ve öğretmenler , velilere karşı kibar ve saygılı olmalıdır.					
40.	İlköğretim okullarında ailelerin fikirlerini , eleştirilerini ve önerilerini rahatça iletebileceği bir okul iklimi olmalıdır.					
41.	İlköğretim okullarında , veli toplantıları , ihtiyaçlara cevap verecek şekilde düzenlenmelidir (sadece para toplamak için yapılmamalıdır).					
42.	İlköğretim okullarında , ulusal bayram ve törenlere çevrenin katılımını sağlamalıdır.					
43.	İlköğretim okulları , çevre kirliliğinin (gürültü,temizlik v.b) önlenmesi konusunda duyarlı olmalıdır.					
44.	İlköğretim Okulunu, çevremdeki diğer insanlara tavsiye edebilmeliyim.					

## EK A DEVAMI

Madde	<b><u>Bu bölümdeki maddelerini çocuğunuzun devam ettiği okuldaki hizmetleri göz önüne alarak cevaplayınız...</u></b>	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kıyasızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
		1	2	3	4	5
1.	Çocuğumun okuduğu okuluna, ulaşım ; kolay ve zahmetsizdir.					
2.	Çocuğumun okuduğu okulda, derslerin işlenişinde görsel ve işitsel materyallerden(bilgisayar, projeksiyon, gibi) yararlanır.					
3.	Çocuğumun okuduğu okulun kütüphanesi , yeterli donanımına sahiptir.					
4.	Çocuğumun okuduğu okulda bulunan fen , bilgisayar vb. laboratuvarlar yeterli donanımına sahiptir.					
5.	Çocuğumun okuduğu okul, öğrencilerin sağlığı ve gelişimi açısından uygun bir fiziki ortama (rutubetsiz, ferah vb.) sahiptir.					
6.	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları , temiz giyimli ve düzgün görünüşlüdür.					
7.	Çocuğumun okuduğu okuldaki eğitim-öğretimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için , yeterli sayıda görevli vardır.					
8.	Çocuğumun okuduğu okulda, ders aralarında, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabileceği tuvalet, bahçe, kantin vb. imkanlar vardır.					
9.	Çocuğumun okuduğu okulun yönetici ve öğretmenleri ,bilgi , ve tecrübe yönleriyle bize güven verir.					
10.	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri , çocuklarımıza adil ve tarafsız davranmaktadır.					
11.	Çocuğumun okuduğu okulun diğer personellerine , (Memur, hizmetli vb.) güvenirim.					
12.	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticilerinin , öğrenciler ve okul ile ilgili aldığı kararlara güvenirim.					
13.	Çocuğumun okuduğu okulda, uygulanan , sınav ve değerlendirme sistemine güvenimiz tamdır.					
14.	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, öğrencilerin problemlerini çözmek için anlayışlı ve güven vericidir.					
15.	Çocuğumun okuduğu okulda, velilerin her zaman okula gidebilecekleri ve gereken görüşmeleri yapabilecekleri bir okul ortamı vardır.					
16.	Çocuğumun okuduğu okuldaki okul aile birliği faaliyetleri , sağlıklı ve güven verici bir şekilde yürütülür.					
17.	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri , düzenli okul toplantıları yaparak gelişmelerden bizleri haberdar eder.					
18.	Çocuğumun okuduğu okulun kantininde ve (varsa) yemekhanesinde satılan malzemeler temiz ve sağlıklıdır.					
19.	Çocuğumun okuduğu okulda, öğrencilerle ilgili kayıtlar , hatasız bir şekilde tutulur.					
20.	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, çocuklarımızın en iyi şekilde yetişmesi konusunda istekli davranır.					
21.	Çocuğumun okuduğu okulda öğrenci işleri ile ilgili belgeler , (nakil, karne, mezuniyet belgesi vb.) zamanında düzenlenir.					
22.	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, kendilerini geliştirme konusunda isteklidir.					
23.	Çocuğumun okuduğu okulda,bizi ilgilendiren okul duyurularını , zamanında öğrenirim.					
24.	Çocuğumun okuduğu okulda, öğrencilerin başarıları , ödüllendirilir.					
25.	Çocuğumun okuduğu okulun çalışanları, çevrede olumlu bir imaja sahip olmak için çalışır.					
26.	Çocuğumun okuduğu okulda, öğrencilerin yeteneklerini geliştirecek sosyal etkinlikler düzenlenir.					
27.	Çocuğumun okuduğu okulda, yönetime ilettiğim sorunlar, dikkatle dinlenir ve sorunun çözümüne gayret gösterilir.					
28.	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri, derslerini vaktinde ve itina ile yürütür.					
29.	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri, ders haricinde de çocuklarımızın yardım isteklerine olumlu cevap verir.					
30.	Çocuğumun okuduğu okulda, yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınır.					
31.	Çocuğumun okuduğu okulda, yangın vb. doğal afetlere karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır.					
32.	Çocuğumun okuduğu okulun öğrencileri, okul çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.					
33.	Çocuğumun okuduğu okulun öğrencilerin; okula kesici aletler veya ateşli silahlar sokmaması için gereken önlemler alınır.					
34.	Çocuğumun okuduğu okulda, çocuğumun, devamsızlık bilgilerine rahatlıkla ulaşırım.					
35.	Çocuğumun okuduğu okulda, çocuğumun notlarını , rahatlıkla takip ederim.					
36.	Çocuğumun okuduğu okulun öğretmenleri , öğrencilerin öğrenmesini ve başarılarını destekler.					
37.	Çocuğumun okuduğu okulun eğitimi , çocuğumun hayata daha iyi hazırlanması konusunda güven verir.					
38.	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri , tüm velilerine uygun olan saatlerde bilgi sunar.					
39.	Çocuğumun okuduğu okulun yöneticileri ve öğretmenleri, velilere karşı kibar ve saygılıdır.					
40.	Çocuğumun okuduğu okulda ,aileler fikirlerini ve eleştirilerini rahatça iletebileceği bir okul iklimi vardır.					
41.	Çocuğumun okuduğu okulda, veli toplantıları, ihtiyaçlara cevap verecek şekilde düzenlenir (sadece para toplamak v.s. için yapılmaz).					
42.	Çocuğumun okuduğu okulda, ulusal bayram ve törenlere çevrenin katılımını sağlar.					
43.	Çocuğumun okuduğu okul, çevre kirliliğinin (gürültü, temizlik v.b) önlenmesi konusunda duyarlıdır.					
44.	Çocuğumun okuduğu okulu, çevremdeki diğer insanlara tavsiye ederim.					

## EK B

T.C.  
 ESKİŞEHİR VALİLİĞİ  
 İl Millî Eğitim Müdürlüğü  
 Sayı : B.08.4.MEM.4.26.00.18.605.01 (507)/ 20.05.2011-008853  
 Konu : Uygulama İzni

## VALİLİK MAKAMINA

- İlgi: a) Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın 13.05.2011 tarih ve 1494-3138 sayılı yazıları.  
 b) Millî Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul ve Kurumlarda Yapılacak Araştırma ve Araştırma Desteğine Yönelik İzin ve Uygulama Yönergesi.

Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Teftişi; Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi Ebru GÜLCEMAL'in "İlköğretimde Hizmet Kalitesinin Veli Görüşlerine Göre Ölçülmesi" konulu tezi kapsamında İlimiz Odunpazarı İlçe Millî Eğitim Müdürlüğüne bağlı İlköğretim okullarında anket uygulama izni talebi incelenmiştir.

Osmangazi Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından kabul edilen ve onaylı bir örneği Müdürlüğümüzde muhafaza edilen anket yapılması istenen İlimiz Merkez İlçe okullarında uygulanması ilgi (b) yönerge doğrultusunda uygulamanın 27 Mayıs 2011 tarihini geçmemesi durumunda Müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görüldüğü takdirde Olur'larınıza arz ederim.

İbrahim CEYLAN  
 Millî Eğitim Müdürü

O L U R  
 .../05/2011  
 Ekrem BALLI  
 Vali a.  
 Vali Yardımcısı



Adres : Büyükdere Mah. Atatürk Bulvarı No:247  
 Eskişehir  
 Tel: 0(222) 239 72 00 Faks: 0(222) 239 39 22  
 Web : http://eskisehir.meb.gov.tr  
 e-Posta : strateji26@meb.gov.tr

