

T.C.

İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**DEVLET ÜNİVERSİTELERİ İLE VAKIF
ÜNİVERSİTELERİNİN HİZMET KALİTESİNİN
KARŞILAŞTIRILMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Seyit Ömer GÜRLEYEN

İstanbul

Haziran, 2018

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

DEVLET ÜNİVERSİTELERİ İLE VAKIF
ÜNİVERSİTELERİNİN HİZMET KALİTESİNİN
KARŞILAŞTIRILMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Seyit Ömer GÜRLEYEN

Tez Danışmanı

Dr.Öğr. Üyesi Özgür KÖKALAN

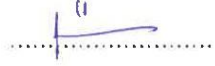
İstanbul

Haziran, 2018

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Bilim Dalında
YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

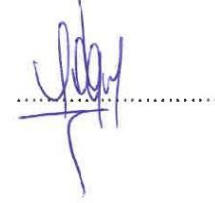
Başkan Dr. Öğr. Üyesi Özgür KÖKALAN (Danışman)



Üye Dr. Öğr. Üyesi Canser BİLİR



Üye Dr. Öğr. Üyesi Ercan ÖGE



Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.



Prof. Dr. Ömer ÇAHA

Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Devlet ve Vakıf Üniversitelerinin Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması” başlıklı çalışmanın, bilimsel ahlaka aykırı düşecek bir yardıma başvurmadan tarafımdan yazıldığını ve yararlanılan eserlerin tamamının kaynakçada gösterildiğini ve bunlara atıf yapılarak yararlandığımı belirtir ve bunu onurumla doğrularım.


Seyit Ömer GÜRLEYEN

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın her aşamasında desteğini, bilgi ve tecrübesini esirgemeyen kıymetli hocam Dr. Öğretim Üyesi Özgür KÖKALAN'a sonsuz şükranlarımı sunarım. Ölçeklerin öğrencilere ulaştırılmasında ve doldurulmasında büyük emekleri olan İlim Yayma Cemiyeti Fatih Sultan Mehmet Ortaöğretim Erkek Öğrenci Yurdundaki mesai arkadaşlarıma, mezunlarımıza ve dostlarıma, mesai ve sınıf arkadaşım Ahmet BİNGÖL'e, Tüm eğitim hayatım süresinde her zaman yanımda olan hayatımın en değerlileri, Dedem Halit GÜRLEYEN'e, Babannem Hayriye GÜRLEYEN'e, Kardeşim Tuğba TUNÇ'a ve varlığıyla hayatımı anlamlandıran eşim Habibe Maşide GÜRLEYEN'e, kızım Reyyan Zehra GÜRLEYEN'e derin sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Seyit Ömer GÜRLEYEN

Haziran, 2018

ÖZET

DEVLET ÜNİVERSİTELERİ İLE VAKIF ÜNİVERSİTELERİNİN HİZMET KALİTESİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Seyit Ömer GÜRLEYEN

Yüksek Lisans, İşletme Yönetimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr.Öğretim Üyesi Özgür KÖKALAN

Haziran – 2018, 81 + XV sayfa

Üniversiteler eğitim sistemi üzerinde çok önemli bir yere sahiptir. Herhangi bir kurumda hizmet kalitesinin iyileştirilmesi arzu edildiğinde, hizmet kalitesinin ölçümü kaçınılmaz olmaktadır. İşletmeler , sundukları hizmet hakkında yeterli ve doğru bilgiye sahip olursa, hizmet kalitesinin tüketicilerin beklentilerinin üzerine çıkması mümkün olacaktır.

Bu araştırmanın amacı, devlet ve vakıf üniversitelerinde eğitim öğretim görmekte olan öğrencilerin, hizmet kalitesi beklentilerinin ve hizmet kalitesi algı düzeylerinin belirlenmesidir. Yani öğrencilere üniversitelerinde sunulan hizmetlerle, öğrencilerin bu hizmetler karşısındaki algılarını tespit etmektir. Bu çalışma, devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilere yönelik hizmet kalitesinin ölçümünde Servqual yöntemi kullanarak, üniversitelerde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algılarını “Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven ve Empati (duyarlılık)” boyutlarında ayrı ayrı saptayarak, öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ve algıları arasındaki farkların her boyut ile değerlendirilmesiyle yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini 2017 - 2018 Eğitim-Öğretim yılında İstanbul’da bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinde eğitim gören Ön lisans, Lisans, Yüksek lisans ve Doktora öğrencileri oluşmaktadır. Araştırmada, evreni temsilen “Kolayda Örnekleme Yöntemi” kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul’da bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan 875 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırma verileri SPSS istatistik programı kullanılarak çözümlenmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda, gerek devlet üniversitelerinde gerekse vakıf üniversitelerinde eğitim gören öğrencilerin, Servqual Hizmet Kalitesi ölçeğinin tüm alt boyutlarında öğrencilerin algılarının beklentilerini karşılamadığı saptanmıştır.

Üniversitelerde okuyan öğrencilerin, okumakta oldukları üniversitelerin fiziki görünümünün yeterince modern olmadığını, üniversitenin araç - gereçlerinin vb. yetersizliğini, üniversite personelinin kendileriyle yeterince ilgilenmediğini, üniversite idaresinin öğrencilerin şikayetlerine çözüm önerileri getiremediğini, üniversitelerinin yeterince temiz olmadığını, öğrencilere sunulan hizmetlerin zamanında yerine getirilmediğini, personelin davranışlarının öğrencilere güven vermediğini, öğrencilere eşit davranılmadığını, üniversitelerin konumunun, ulaşımının rahat yerde olmadığını belirttikleri tespit edilmiştir. Devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin karşılaştırılması yapıldığında ise devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilerin beklentileri vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin beklentilerinden yüksek olduğu ancak algılarının düşük olduğu görülmüştür. Dolayısıyla araştırma sonucuna göre, vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin devlet üniversitelerinden okuyan öğrencilere nazaran üniversite hizmetlerinden daha memnun oldukları saptanmıştır.

Anahtar kelimeler : Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği, Hizmet, Kalite, Hizmet Kalitesi, Devlet ve Vakıf üniversitesi, Öğrenci.

ABSTRACT

A COMPARISON BETWEEN SERVICE QUALITY OF STATE AND FOUNDATION UNIVERSITY

Seyit Ömer GÜRLEYEN

Graduate, Business Management Science

Thesis Advisor: DR. Teaching Member Özgür KÖKALAN

JUNE – 2018,81 + XV sayfa

As it is well known , the universities have are very important place in the education system. When it is desired to improve the quality of service in any institution, measurement of service quality is inevitable. Business will be able to raise the quality of service to the desired or better level if the respondents have adequate and accurate knowledge of the service.

The intention of this research is for the students who are studying at the universities of the state and foundation universities ,the quality of service expectation and the level of service quality perception. Forexample, with the service offered to students in universities to detect the perceptions of the students against these services. This study used the Serqual method to measure the quality of service for he students studying at state and non-profit universities,by determining separately the expectations and quality of service for the students studying in the universities on physical characteristics, reliability, enthusiasm, confidence and empathy dimensions, the differences between the expectation of service quality of students and their perceptions were evaluated with every dimension.

In the scanning model, the universe of the research consists of Associate, Bachelor, Master and Doctorate students studying at the State universities and foundation universities in Istanbul in 2017-2018 academic year. In the study, the way of taking a sample to represent the universe was observed. The sample of the research consists of 875 students who study at the State and Foundation universities in Istanbul. Research data were analyzed by using SPSS statistical program.

As a result of the research, it has been determined that the students who are educated in state universities or foundation universities can not meet expectations of perceptions of students in all sub dimensions of Servqual Service Quality Scale. Whether the students studying at universities are not moderately physical appearance of the universities they are studying, the equipment of the university etc. inadequacy of university staff.

It was determined that the university administrations were not interested enough, the university administrations were not able to offer solutions to the students' complaints, the universities were not clean enough, the services offered to the students were not fulfilled in time, the behavior of the staff did not give confidence to the students, When the students studying at the state and foundation universities are interviewed, it is seen that the expectations of the students studying at the state universities are higher than the expectations of the students studying at the foundation universities but the perceptions are low. In other words, according to the results of the research, it was determined that the students studying at the foundation universities are more satisfied with the university services than the students studying at the state universities.

Key words: Serqual, Quality of Service, state and Foundation University, Student

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	ii
ÖZET.....	iii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2. Araştırmanın Önemi.....	3
1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	3
1.4. Tanımlar	3
İKİNCİ BÖLÜM.....	5
ÜNİVERSİTE KAVRAMI, TÜRKİYE’DE DEVLET VE VAKIF ÜNİVERSİTELERİ, HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ.....	5
2.1. Yükseköğretimin Amacı	5
2.2. Yükseköğretimin Tarihsel Gelişimi	6
2.2.1 Cumhuriyet Öncesi Dönem Yükseköğretim Faaliyetleri	6
2.2.2 Cumhuriyet Sonrası Yükseköğretim Faaliyetleri.....	7
2.3. Türkiye’ de Devlet ve Vakıf Üniversiteleri	8
2.4. Hizmet Kavramı, Hizmetin Tanımı ve Kapsamı.....	9
2.5. Hizmetin Özellikleri	10
2.5.1 Dokunulmaz Olma (Soyutluk)	10
2.5.2. Dayanıksız Olma (Stoklanamama)	11
2.5.3. Heterojen Olma (Türdeş Olmama).....	11
2.5.4. Ayrılmaz Olma (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)	11
2.5.5. Sahiplik	12
2.6. Kalite Kavramı	12
2.6.1. Kalitenin Tanımı	12
2.6.2 Kalitenin Unsurları.....	13

2.7. Hizmet Kalitesi Kavramı	14
2.7.1. Algılanan Hizmet Kalitesi	15
2.7.2. Beklenen Hizmet Kalitesi	15
2.8. Hizmet Kalitesinin Boyutları	16
2.8.1. Fiziksel Özellikler (Tangibles)	16
2.8.2. Güvenilirlik (Reliability)	16
2.8.3. Heveslilik (Responsiveness)	17
2.8.4. Güven (Assurance)	17
2.8.5. Empati (Empathy)	17
2.9. Hizmet Kalitesinin Özellikleri	17
2.9.1. Beşeri Faktörler ve Davranışsal Özellikler	17
2.9.2. Zamanla İlgili Özellikler	18
2.9.3. Hizmetin Uygunsuzluk Özellikleri	18
2.9.4. Karakterlerle İlgili İmkânlar	18
2.10. Hizmet Kalitesinde Ölçülen Modeller	18
2.10.1. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği Dışında Kalan Ölçekler	19
2.10.2. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği	20
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	22
YÖNTEM	22
3.1. Araştırma Modeli	22
3.2. Evren ve Örneklem	22
3.3. Veri Toplama Araçları	22
3.4. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği	23
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	27
ARAŞTIRMANIN BULGULARI	27
4.1. Araştırmaya Ait Ön Bilgiler	27
4.2. Araştırmaya Ait Veriler	27
4.2.1. Ankete Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Bulgular	27
4.2.2. Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentisi ve Hizmet Kalitesi Algılarıyla İlgili Sonuçların Karşılaştırılmasına Dair Bulgular	29

4.2.3. Devlet Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentileri ile Algılarının Karşılaştırılması.....	36
4.2.4. Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentileri ile Algılarının Karşılaştırılması	43
4.2.5. Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentileri ile Algılarının Karşılaştırılması	50
4.2.6. Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Cinsiyetlerine Göre Üniversitelerin Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması	52
4.2.7. Vatandaşlıklarına Göre Üniversitelerde Okuyan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi ve Beklentilerinin Karşılaştırılması	54
4.2.8. Mezun Olduklarına Lise Türlerine Göre, Üniversitelerde Okuyan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi ve Beklentilerinin Karşılaştırılması	58
4.2.9. Diğer Demografik Özelliklere Göre Üniversitelerde Okuyan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi ve Beklentilerinin Karşılaştırılması	61
5. BÖLÜM	62
SONUÇ VE ÖNERİLER	62
5.1. Araştırmanın Sonucu	62
5.2. Öneriler	67
KAYNAKÇA	69
EK - 1 EKLER.....	73
ÖZGEÇMİŞ	81

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklere göre Dağılımı	28
Tablo 2 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin Servqual Ölçeğinin, Fiziki Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	29
Tablo 3 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin Servqual Ölçeğinin, Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	30
Tablo 4 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin, Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	31
Tablo 5 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güven Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	32
Tablo 6 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin, Empati (Duyarlılık) Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	33
Tablo 7 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Beklenti ve Algı Sonuçlarının Karşılaştırılması	34
Tablo 8 : Öğrencilerin Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	35
Tablo 9 : Devlet Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Fiziki Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	36
Tablo 10 : Devlet Üniversitelerinde eğitim gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	37
Tablo 11 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	38
Tablo 12 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güven Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	39
Tablo 13 : Devlet Üniversitelerinde okuyan öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Empati (Duyarlılık) Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	40

Tablo 14 : Devlet Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Beklenti ve Algı Sonuçlarının Karşılaştırılması	41
Tablo 15 : Devlet Üniversitelerinde okuyan Öğrencilerin Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	42
Tablo 16 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Fiziki Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	43
Tablo 17 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	44
Tablo 18 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	45
Tablo 19 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güven Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	46
Tablo 20 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Empati (Duyarlılık) Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	47
Tablo 21 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Beklenti ve Algı Sonuçlarının Karşılaştırılması	48
Tablo 22 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	49
Tablo 23 : Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde eğitim gören Öğrencilerin Üniversitelere yönelik Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Karşılaştırılması	50
Tablo 24 : Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde eğitim gören Öğrencilerin Üniversitelere yönelik Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	51
Tablo 25 : Kadın Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	52
Tablo 26 : Erkek Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	53
Tablo 27 : Cinsiyetlere göre (Kadın ve Erkek Öğrencilerin), Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	53

Tablo 28 : Türk Öğrencilerin, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması.....	55
Tablo 29 : Uluslararası Öğrencilerin, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması.....	56
Tablo 30 : Türk ve Uluslararası Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması.	57
Tablo 31 : Mezun Olunan Lise Türüne Göre, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Karşılaştırılması.....	58
Tablo 32 : Mezun Olunan Lise Türüne Göre, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması	60



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Fiziksel Özellikler Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	30
Şekil 2 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güvenilirlik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	31
Şekil 3 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Heveslilik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	32
Şekil 4 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güven Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	33
Şekil 5 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Empati (Duyarlılık) Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	34
Şekil 6 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Boyutları ve Hizmet Kalitesinin Beklenti-Algıları Arasındaki Farklar	35
Şekil 7 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Fiziksel Özellikler Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	37
Şekil 8 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güvenilirlik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	38
Şekil 9 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Heveslilik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	39
Şekil 10 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güven Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	40
Şekil 11 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Empati (Duyarlılık) Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	41
Şekil 12 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Boyutları ve Hizmet Kalitesinin Beklenti-Algıları Arasındaki Farklar	42
Şekil 13 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Fiziksel Özellikler Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	44
Şekil 14 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güvenilirlik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	45

Şekil 15 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Heveslilik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	46
Şekil 16 : Vakıf Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güven Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	47
Şekil 17 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Empati (Duyarlılık) Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar	48
Şekil 18 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Boyutları ve Hizmet Kalitesinin Beklenti-Algıları Arasındaki Farklar	49



KISALTMALAR LİSTESİ

Anadolu L.	: Anadolu Lisesi
İ.H.L	: İmam Hatip Lisesi
M.Y.O	: Meslek Yüksek Okulu
Ort.	: Ortalama
P.Z.B	: Parasuraman, Zeithaml ve Bery
S.Ö.P	: Servqual Ölçek Puanı
S.P.S.S	: (Statistic Packets For Social Seciencies) Sosyal Araştırmalar İçin İstatistiksel Program Paketi
S1	: Fiziksel Özellikler Boyutu
S2	: Güvenilirlik Boyutu
S3	: Heveslilik Boyutu
S4	: Güven Boyutu
S5	: Empati (Duyarlılık Boyutu)
Std.Sapma	: Standart Sapma
T Testi	: Paired Sample T Test
T.D.K	: Türk Dil Kurumu
Vb.	: Ve benzeri
Y.Ö.K	: Yükseköğretim Kurumu

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Ülkemizde, yükseköğretim hizmetleri konusunda, cumhuriyetin ilanından sonra çeşitli reformlar olmuştur. Özellikle, 1981 üniversite reformu ile Türkiye’de üniversite sayıları ciddi bir şekilde artış göstermiş ve devlet üniversitelerinin yanında vakıf üniversiteleri de kurularak yükseköğretim faaliyetlerine başlamıştır.

Bilindiği gibi üniversiteler eğitim sistemi üzerinde çok önemli bir yere sahiptir. Herhangi bir kurumda hizmet kalitesinin iyileştirilmesi arzu edildiğinde, hizmet kalitesinin ölçümü kaçınılmaz olmaktadır. İşletmeler, sundukları hizmet hakkında yeterli ve doğru bilgiye sahip olursa, hizmet kalitesinin istenen seviyeye veya istenenden daha iyi seviyeye yükselmesi mümkün olacaktır.

Günümüzde, üniversite sayısının sürekli artması, devlet üniversitelerinin yanında yeni vakıf üniversitelerinin de açılması, yükseköğretim alanında rekabet ortamının oluşmasına ortam hazırlamakta ve bunun sonucu olarak da üniversitelerde daha kaliteli hizmet verilmesinin gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Hizmet kavramının, herhangi bir standart tanımı olmadığından, her müşteri tarafından farklı algılanabilmekte ve tanımlanabilmektedir. Bundan dolayı hizmet kalitesinin ölçümü zor bir süreç olarak dikkat çekmektedir.

Yükseköğretim Kurumu (YÖK) verilerine göre, Türkiye’de 1984 yılında sadece 32 üniversite varken, 1990 yılında 34 üniversite, 2000 yılında 59 devlet üniversitesi ve 20 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 79 üniversiteye ulaşılmıştır. 2010 yılında ise 109 devlet üniversitesi ve 59 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 168 üniversite bulunmaktadır. Ülkemizde, 06.06.2018 tarihi itibarıyla, 129 devlet üniversitesi, 72 vakıf üniversitesi ve 5 Vakıf meslek yüksekokulu (M.Y.O) olmak üzere, 206 üniversite mevcuttur. İstanbul ilinde ise bu veriler yine 06.06.2018 itibarıyla 13 Devlet Üniversitesi ve 44 Vakıf üniversitesi olmak üzere 57 üniversiteden oluşmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr>, 2018). Ülkemizdeki üniversitelerde güncel verilere göre 2.768.757 ön lisans, 4.241.841 lisans, 454.673 yüksek lisans, 95100 doktora öğrencisi olmak üzere toplam 7.560.371 yükseköğretim öğrencisi bulunmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr>, 2018). Bu öğrencilerin,

6.963.903'ü devlet üniversitelerinde, 589.307'si vakıf üniversitelerinde, 7161'i de vakıf meslek yüksekokullarında öğrenimlerini görmektedir.

Yukarıda da zikredildiği üzere, üniversitelerin sayısının ciddi oranda artmasının sonucu olarak, üniversitelerde rekabet ortamı oluşmuştur. Her öğrencinin eğitim gördüğü üniversiteden daha iyi hizmet alma gibi doğal bir arzusu vardır. Yapılan bu araştırmada, vakıf ve devlet üniversitelerinin hizmet kalitesini ölçmek için Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır. Bu doğrultuda, anket sorularının ilk aşamasında, öğrencilerin mükemmel bir üniversiteden beklentileri sorulmuş, ikinci aşamasında ise eğitim öğretim gördükleri üniversitelerdeki memnuniyet dereceleri analiz edilmiştir. Yani bu araştırmada, öğrencilerin hizmet kalitesi memnuniyetleri ve algıları çeşitli şekillerde analiz edilerek, devlet ve vakıf üniversitelerinin hizmet kalitesi karşılaştırması yapılacaktır.

Bu çalışma 5 bölümden meydana gelmektedir. Bölümler ise şu şekilde oluşmaktadır. Birinci bölüm, araştırmanın amacı, önemi, sınırlılıkları ve tanımlar, ikinci bölüm, üniversitelerin tarihçesi, Cumhuriyet öncesi dönem üniversiteler, Cumhuriyet sonrası dönem üniversiteler, Türkiye'de devlet ve vakıf üniversiteleri, hizmet ve kalite kavramı, hizmet kalitesi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi, hizmet kavramı boyutları, üçüncü bölümde, araştırmanın yöntemi, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve Servqual Hizmet Kalitesi ölçeğinin açıklanması, dördüncü bölümde araştırmanın bulguları, beşinci bölümde ise sonuç ve öneriler yer alacaktır. Araştırmaya, İstanbul'da bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan 875 öğrenci katılmıştır.

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı İstanbul'da bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinde eğitim öğretim gören öğrencilerin, üniversitelerin verdikleri hizmetlerle, öğrencilerin bu hizmetleri algılayış şekillerini ortaya koymaktır. Yani, devlet ve vakıf üniversitelerinde okumakta olan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ve algılarını belirlemektir.

1.2. Araştırmanın Önemi

Son yıllarda her alanda olduğu gibi, yükseköğretim kurumları da, değişim ve gelişim içerisine girmiştir. Devlet üniversitelerinin yanında yeni vakıf üniversitelerinin de artması sonucu, üniversite kurumlarında bir rekabet ortamı doğmuştur. Bu ve bunun gibi bir takım sebeplerle, öğrencilerin üniversitelerden beklentileri nelerdir, üniversiteler bu beklentileri karşılayabilmekte midir, karşılayabiliyorsa eğer ne seviyede karşılayabilmektedir, öğrencilerin üniversitelerle ilgili eksik buldukları yönler nelerdir gibi sorularının cevap bulması önem arz etmiştir.

Bu araştırmanın amacı, bu beklenti ve eksiklikleri ortaya çıkartıp, eksik olan kısımların düzeltilmesi ve geliştirilmesi için yükseköğretim hizmeti veren kurumlara eksik yönleriyle ilgili çözüm önerileri sağlamak ve yükseköğretim kurumlarının kalitesinin artması noktasında üniversitelere ışık tutmaktır. Bu araştırma, devlet ve vakıf üniversitelerinde eğitim gören öğrenciler üzerinde yapılmış ve çeşitli demografik şekillerde, ayrı ayrı ölçümlene ve karşılaştırma yapılmıştır. Türkiye’de bu konuda yapılmış başka bir araştırma bulunmamaktadır.

1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, 2017 – 2018 eğitim öğretim yılında, İstanbul’da bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinde, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora seviyesinde eğitim öğretim gören üniversite öğrencileriyle sınırlıdır.

1.4. Tanımlar

Üniversite: Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip, yüksek düzeyde eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan fakülte, enstitü, yüksekokul vb. kuruluş ve birimlerden oluşan öğretim kurumu, Darülfünun (T.D.K, 2018).

Devlet: Toprak bütünlüğüne bağlı olarak siyasal bakımdan örgütlenmiş millet veya milletler topluluğunun oluşturduğu tüzel varlık (T.D.K, 2018).

Vakıf : “Bir hizmetin gelecekte de yapılması için belli şartlarla ve resmî bir yolla ayrılarak bir topluluk veya bir kimse tarafından bırakılan mülk, para” (T.D.K, 2018).

Ön Lisans: “Ortaöğretim yeterliliklerine dayalı, en az iki yıllık bir programı kapsayan nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan veya lisans öğretiminin ilk kademesini teşkil eden bir yükseköğretimdir” (Yükseköğretim Kanunu, 1981:3).

Lisans: “Ortaöğretime dayalı, en az sekiz yarıyılık bir programı kapsayan bir yükseköğretimdir” (Yükseköğretim Kanunu, 1981:3).

Yüksek Lisans: “(Bilim uzmanlığı, yüksek mühendislik, yüksek mimarlık, master): Bir lisans öğretimine dayalı, eğitim öğretim ve araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yükseköğretimdir” (Yükseköğretim Kanunu, 1981:3).

Doktora:

Lisansa dayalı en az altı veya yüksek lisans veya eczacılık veya fen fakültesi mezunlarınca Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı tarafından düzenlenen esaslara göre bir laboratuvar dalında kazanılan uzmanlığa dayalı en az dört yarıyılık programı kapsayan ve orijinal bir araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yükseköğretimdir (Yükseköğretim Kanunu, 1981:3).

İKİNCİ BÖLÜM

ÜNİVERSİTE KAVRAMI, TÜRKİYE'DE DEVLET VE VAKIF ÜNİVERSİTELERİ, HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ

2.1. Yükseköğretimin Amacı

Öğrencilerini;

1. *Atatürk İnkıpları ve ilkeleri doğrultusunda Atatürk milliyetçiliğine bağlı,*

Türk milletinin milli, ahlaki, insani, manevi ve kültürel değerlerini taşıyan, Türk olmanın şeref ve mutluluğunu duyan, Toplum yararını kişisel çıkarının üstünde tutan, aile, ülke ve millet sevgisi ile dolu, Türkiye Cumhuriyeti Devletine karşı görev ve sorumluluklarını bilen ve bunları davranış haline getiren, Hür ve bilimsel düşünce gücüne, geniş bir dünya görüşüne sahip, insan haklarına saygılı, Beden, zihin, ruh, ahlak ve duygu bakımından dengeli ve sağlıklı şekilde gelişmiş, ilgi ve yetenekleri yönünde yurt kalkınmasına ve ihtiyaçlarına cevap verecek, aynı zamanda kendi geçim ve mutluluğunu sağlayacak bir mesleğin bilgi, beceri, davranış ve genel kültürüne sahip, vatandaşlar olarak yetiştirmek,

2. *Türk Devletinin ülkesi ve milletiyle bölünmez bir bütün olarak, refah ve mutluluğunu artırmak amacıyla; ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmasına katkıda bulunacak ve hızlandıracak programlar uygulayarak, çağdaş uygarlığın yapıcı, yaratıcı ve seçkin bir ortağı haline gelmesini sağlamak,*

3. *Yükseköğretim kurumları olarak yüksek düzeyde bilimsel çalışma ve araştırma yapmak, bilgi ve teknoloji üretmek, bilim verilerini yaymak, ulusal alanda gelişme ve kalkınmaya destek olmak, yurt içi ve yurt dışı kurumlarla işbirliği yapmak suretiyle bilim dünyasının seçkin bir üyesi haline gelmek, evrensel ve çağdaş gelişmeye katkıda bulunmaktadır (Yükseköğretim Kanunu, 1981:4).*

2.2. Yükseköğretimin Tarihsel Gelişimi

Yükseköğretimin tarihsel gelişimini, Cumhuriyet öncesi ve Cumhuriyet sonrası yükseköğretim faaliyetleri olarak iki kısımda ele almak mümkündür.

2.2.1 Cumhuriyet Öncesi Dönem Yükseköğretim Faaliyetleri

Yükseköğretim kurumlarının başlangıcını medreselere dayandırmak mümkündür. Bu özellikteki ilk Türk medresesi 1067 yılında Bağdat'ta kurulan Nizamiye Medresesi olarak kabul edilmektedir (Kılıç Y. D., 1999)

Osmanlı'da Müslüman kesimin modern tarzda eğitimiyle ilgili ilk adımlar “askeri sınıfın” yeniden üretilmesiyle başlamıştır. Bunun sebebi, ordunun savaşlarda art arda gösterdiği başarısızlıklardır. Bu sebeple, 1773 yılında “Mühendishane-i Bahri-i Hümayün” kuruldu. Bu Osmanlı İmparatorluğunda açılan ilk yüksekokul olarak kabul edilmektedir. Padişah 3. Selim de yine askeri amaçlı, mühendislik alanlarında uzmanlaşma başlatmış ve 1794'te “ Mühendishane-i Berri-i Hümayün” kurulmuştur. 2. Mahmud devrinde, 1826'da “Tıbhane-i Amire ve Cerrahhane-i Mamure” faaliyete girmiştir. Bu okul 1838'de yeni bir isimle “Darürülüm-ül Hikemiye-i Osmaniye ve Mekteb-i Tıbbiye-i Aliye-i Şahane” olarak Galatasaray'da açılmıştır (Kılıç Y. , 1999).

Görüldüğü gibi Osmanlı döneminde yükseköğretim faaliyetleri, önce askeri alanda başlamış, daha sonrasında ise yaygınlaştırılmıştır. Ancak, o devrin toplum yapısı bu faaliyetlere hazır değildi. Bu vb. sebepler yükseköğretimde modernleşmenin gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Ülkemizde, Batı tarzı ilk üniversitenin açılışı ile ilgili farklı tarihler olduğu izlenmektedir. Bu görüşlerden birkaç tanesini aşağıda zikretmekte fayda mülahaza edilmektedir.

Erdoğan'a göre “1863 senesinde, fizik, kimya, astronomi, coğrafya ve jeoloji gibi konularda halka açık olarak hayata giren konferanslarda, ilk üniversitenin temelleri atılmış oldu ve akabinde 1869 Maarif-i Umumiyesi'nde bölümleri ve çalışma şekli ortaya konan Darülfünun, 1870 yılında kendi binasında törenle açıldı.

Ekim 1919 Nizamnamesi ile “ilmi muhtariyet” e kavuşan Darülfünuna, 1924 yılında da “tüzel kişilik” tanındı” (Sargın, 2007).

Osmanlı döneminde askeri alanda başlayarak, tıp alanında devam eden yükseköğretimdeki değişimler, Darülfünunun açılmasıyla devam etmiştir. 1846 yılında Muvakkat Maarif Meclisi (geçici eğitim kurulu) tarafından Darülfünunun kurulmasına karar verilmiş ancak Darülfünun, 1863 yılında açılmıştır. 1865 yılında ise bu kurum tümüyle yanmıştır (Tekeli, 1995).

Osmanlı İmparatorluğunun son dönemlerinde ise yükseköğretimde yabancı okulların faaliyetleri izlenmektedir. Beyrut'ta, Amerikan Üniversitesi Fransız Saint Joseph Üniversitesi bunlardan ikisidir (Sargın, 2007).

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşıldığı gibi, cumhuriyet öncesi yükseköğretim faaliyetleri 19. yüzyılda başlamış ve cumhuriyet sonrasında faaliyetler hız kazanmıştır.

2.2.2 Cumhuriyet Sonrası Yükseköğretim Faaliyetleri

1923 yılında, Cumhuriyetin ilanı ile birlikte, yükseköğretim alanında hızlı gelişmeler olmuştur. Osmanlı döneminden gelen Fransız ekolünün ağırlığını gösterdiği Darülfünun yeni döneme ayak uyduramayarak kapanmış ve 1933 yılında İstanbul Üniversitesi olarak yeniden yükseköğretim faaliyetine başlamıştır (Alan, 2016)

Aynı dönemde Ankara Yüksek Ziraat Enstitüsü (1933) faaliyete girmiş, İstanbul'daki Mülkiye mektebi, 1935 yılında isim değiştirilerek, Siyasal Bilgiler Fakültesi ismiyle Ankara'ya taşınmıştır. 1925 yılında ise Ankara'daki Hukuk Mektebi Hukuk Fakültesi olarak değiştirilmiştir. 1943 yılında da yine Ankara'da Fen Fakültesi kurulmuştur. 1946 yılında yükseköğretim kurulu çalışması, bu hızlı gelişmeleri takip etmiştir (Kılıç Y. R., 1999)

Toplumun yenilenmeye ve değişime olan ihtiyacı ve bölgesel kalkınmaya yardımcı olunması için 1950 sonrasında İstanbul ve Ankara dışında da yeni üniversiteler faaliyete girmiştir. 1955 yılında, Trabzon'da Karadeniz Teknik Üniversitesi, İzmir'de Ege Üniversitesi 1956 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi ve 1957 yılında Erzurum'da Atatürk Üniversitesi kurulmuştur. 1946 yılında,

Yükseköğretim kurulu çalışmaları kapsamında “Üniversiteler Kanunu” çıkartılmıştır. Bu kanuna göre, üniversiteler “genel özerkliğe ve tüzel kişiliğe” sahiptirler. 1960 Anayasası’na üniversitelerin bilimsel ve idari özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri olduklarına ilişkin madde eklenmiştir. 1981 yılında son üniversite reformu gerçekleştirilerek Yükseköğretim Kanunu çıkartılmıştır. 1933, 1946 ve 1981 yıllarında yapılan düzenlemeler cumhuriyet dönemi reformları olarak nitelendirilmektedir. Bu reformlar kapsamında, toplumsal değişmeye ayak uyduracak ve destek olacak yeni üniversiteler kurulmuştur. 1981 yılında kurulan üniversitelerin çoğu alt yapının hazır olduğu büyük şehirlerdedir. Yine 1981 yılındaki değişikliklere bağlı olarak vakıf üniversiteleri kurulmaya başlanmıştır. İlk kurulan vakıf üniversitesi de Ankara’da (1984) Bilkent Üniversitesi’dir (Alan, 2016).

Yükseköğretim çalışmaları, 1981 reformu ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu çıkarılmıştır. Ve bu sayede üniversiteler, akademik, kurumsal ve idari yönden yeniden yapılanma sürecine girmiştir. Bu kanunla Türkiye’deki tüm yükseköğretim kurumları, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) çatısı altında toplanmış, akademiler üniversitelere, eğitim enstitüleri eğitim fakültelerine çevrilmiş ve konservatuvarlar ile meslek yüksekokulları üniversitelere bağlanmıştır (YÖK).

2.3. Türkiye’ de Devlet ve Vakıf Üniversiteleri

Ülkemize üniversiteler, devlet üniversiteleri ve vakıf üniversiteleri olmak üzere hizmet vermektedir. Bu üniversiteler aşağıda kısaca açıklanmıştır.

2.3.1. Türkiye’ de Devlet Üniversiteleri

Devlet Yükseköğretim Kurumu: 2547 sayılı kanun hükümleri uyarınca Devlet tarafından kurulmuş bulunan üniversite ile yüksek teknoloji enstitüsü ve bunların bünyesinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuvarlar, meslek yüksekokulları ve araştırma uygulama merkezleridir (Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği, 2005:4).

1933 Üniversiteler Reformu ile hızla başlayan üniversitelileşme, sonraki yıllarda da düzenli bir şekilde artmaktadır. 06.06.2018 güncel verilerine göre

Türkiye’de 129 devlet üniversitesi bulunmakta ve devlet üniversitelerinde 6.963.903 öğrenci bulunmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr>, 2018).

2.3.2. Türkiye’de Vakıf Üniversiteleri

Vakıf üniversitesi, gelirlerini sadece kendi üniversitelerini ve mülkiyeti üniversitelere ait kurum ve kuruluşları geliştirmek amacıyla harcamak kaydıyla, vakıflar tarafından kanunla kurulmuş bulunan kamu tüzel kişiliğine sahip, yüksek düzeyde araştırma, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan, fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokul, destek, hazırlık okulu veya birimleri, benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur (Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği, 2005:4).

06.06.2018 güncel verilerine göre, Türkiye’de 72 vakıf üniversitesi hizmet vermekte olup, bu üniversitelerde toplam 589.307 öğrenci bulunmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr>, 2018).

2.4. Hizmet Kavramı, Hizmetin Tanımı ve Kapsamı

Yaşadığımız dünyada neredeyse tüm işletmeler, kurumlar, kurumsal hedeflerini müşterilerine, tüketicilerine hizmet etmek diye belirlemişlerdir. Türk Dil Kurumunca Hizmet; ‘‘Birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma’’ olarak tanımlanmaktadır (T.D.K, 2018).

Hizmet ile ilgili bazı tanımlar şu şekildedir:

Hizmet, bir grubun diğerine sağlayabileceği, çoğunlukla soyut ve herhangi bir şeyin mülkiyetini gerektirmeyen aktivite yada fayda olarak tanımlamaktadır (Tan, 2016).

Hizmet, başkaları için çalışmanın iyi bir sonucudur (Juran, 1988).

Hizmet, aslında soyut bir örgütün, kişi veya kişilerin başkalarına sağladığı etkinlik veya faydadır (Çelenk, 2013).

Hizmet, tüketicilerin ve endüstriyel kullanıcıların, istek ve ihtiyaçlarını karşılayan soyut aktivitelerdir (Mucuk, 2009).

Hizmet, fiziksel bir mamule bağı olarak yada olmayarak, üretilen ve sonucunda mülkiyet devrinin amaçlanmadığı, taraflardan birinin diğerine belirli bir fiyat karşılığında sunduğu faaliyet veya faydalardır. Hizmet soyut bir kavram olup elle tutulamaz, görülemez, paketlenemez, taşınamaz (Filiz, 2011).

Hizmet, aslında soyut bir kurumun veya kişinin bir başkasına sunduğu etkinlik veya faydadır (Palmer, Principles of Services Marketing, 1994).

Hizmet; yer, zaman, biçim ve psikolojik açıdan yarar sağlayan ekonomik faaliyetlerin tamamıdır (Parasuraman A, 1985).

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı üzere hizmet, somut olmaktan çok soyut özellikler taşır. Hizmeti kısaca, işletmelerin müşterilerine sağladığı fiziksel, sosyal vb. imkânlar olarak nitelendirmek mümkündür.

Hizmetin yukarıdakilere benzer birçok tanımı daha yapılabilmektedir. Mesela bu araştırmanın konusu olan, üniversitelerde hizmet, hoca ile öğrenci ilişkisi ve iletişimi olduğu gibi, öğrencinin üniversitenin fiziki imkânlarıyla etkileşimi ile de alakalıdır.

2.5. Hizmetin Özellikleri

Hizmetlerin temel olarak 5 özelliği vardır. Bu özellikler hizmetler dokunulmazdır (soyuttur, elle tutulamaz). Hizmetler dayanıksızdır (depolanamaz). Hizmetler standart değildir (standardize edilemez). Hizmetler ayrılmaz (eş zamanlı üretilir ve tüketilir). Hizmetlerde sahiplik yoktur (Palmer, Principles of Services Marketing, 2005).

2.5.1 Dokunulmaz Olma (Soyutluk)

Mallar ve hizmetler arasındaki en temel farklılık hizmetlerin dokunulmaz olmasıdır (Öztürk, 2003). Çünkü hizmetler bir nesne değil, bir eylemdir, bir oluş, bir harekettir. Hizmetler görülüp koklanamaz, tadına varılmaz, soyuturlar, elle tutulamazlar (Yükselen, 1998). Bir mala sahip olmak veya onu kullanarak fiziksel olarak fayda sağlamak mümkün iken, hizmette fayda yapılan işin veya faaliyetin kendisidir (Lovelock, 1999).

2.5.2. Dayanaksız Olma (Stoklanamama)

Hizmetlerin dayanaksız olması, stoklanamama, saklanamama, iade edilememe ve tekrar satılamama gibi özellikleri taşıması anlamına gelir. Belirli bir zaman diliminde kullanılmayan hizmetler, başka bir amaçla veya daha sonra kullanılmak üzere satılamaz (Özgüven, 2008).

2.5.3. Heterojen Olma (Türdeş Olmama)

Hizmetler, genelde insanlarca ortaya konan performanslar olduğundan, aynı hizmetin iki ayrı sunumunun aynı olması söz konusu olamaz. Hizmetlerin kalitesi ve barındırdığı içerik hizmeti üretenlere göre, müşterilere göre ya da hizmetin üretiliş zamanına göre değişiklik gösterebilmektedir. Heterojenlik, tüketici veya müşterilerin farklı özellikler taşımasından, aynı olmamasından da ortaya çıkmaktadır. Her bir müşterinin özel bir talebi vardır ya da hizmeti kullanmada, hizmeti tecrübe etmede kendine özel bir tarzı vardır. İnsan etkileşimlerinin sonucunda, hizmetlerin özelliği söz konusu olur (Zeithaml, 2000).

2.5.4. Ayrılmaz Olma (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)

Fiziksel mallarda üretim; pazarlama, dağıtım ve tüketim gibi ayrı olup bir arada olması söz konusu olamaz. Üretilen herhangi bir ürün, imal edildikten çok süre sonra, tüketicilere ulaştırılmak için dağıtılabılır. Ancak hizmetler için durum hiç de böyle değildir. Hizmetlerde bunun tam aksine üretildiği anda tüketilmesi gibi bir durum oluşmaktadır. Bu sonuç hizmetlerin eş zamanlılığı ile açıklanır (Vatansever, 2005).

Hizmetler çoğu zaman üretilir ve aynı anda tüketilir (Karahana, 2006). Bu da hizmetlerin eş zamanlı üretim ve tüketim özelliğine (ayrılmaz olma) sahip olmasından kaynaklanır.

2.5.5. Sahiplik

Mal ile ilgili durumlarda, tüketici veya müşteriler ürün veya faydalara bütün bir şekilde sahip olurlar. Onu tüketir, saklar veya satarlar. Ancak hizmetlerde durum böyle değildir. Müşteriler, hizmetlere sınırlı bir zaman dilimi için sahip olurlar. Ödeme genelde hizmete erişme ya da kiralamak içindir (Doyle, 1998). Bir hizmet üretildiği zaman, hizmete olan sahiplik, satıcıdan alıcıya geçmez. Yalnızca alıcı, hizmet sürecini satın alma hakkına sahiptir (Palmer, Principles of Services Marketing, 1998).

2.6. Kalite Kavramı

Araştırmanın bu bölümünde, kısaca kalitenin tanımından ve kalitenin unsurlarından kısaca bahsedilecektir.

2.6.1. Kalitenin Tanımı

Deming'e göre kalite iki farklı şekilde tanımlanmaktadır. Birinci tanımda "Kalite, işletmenin ürettiği ürün ve bundan elde edilen sonucun, kalite standartlarına uygun olması, sunulan mal veya hizmetin kaliteli olması olarak nitelendirilir. İkinci tanımda ise, "Tüketicinin işletme veya kurumların, ürettiği ürün ya da hizmetler hakkındaki kanaatiyle ilgilidir" (Okumuş & Duygun, 2008). Yani işletme veya kurumların ortaya çıkardığı mal veya hizmetleri, kaliteli görmesinin yanında, tüketicinin bu mal veya hizmetleri kaliteli olarak algılayıp algılamadıkları esastır. Kalite, birbirinden ayrılması zor bir kapsamı olan karmaşık bir kavramdır ve bir şeyin kaliteli olup olmaması büyük ölçüde o hizmeti sunan personel ile ilgilidir. Personelin, hizmet sunumunda ortaya koyacağı performans ise kolay bir şekilde kontrol edilemeyen bir husustur (Parasuraman A, 1985). Bir başka tanımda ise kalite, şartlara uygunluk olarak kısa ve özlü bir şekilde tanımlanmıştır (Crosby, 1990).

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı üzere kalite, bir mal veya hizmetin, tüketiciye sunumundan sonra, tüketicinin o mal veya hizmetlerle ilgili algılarını kapsamaktadır. Araştırmanın konusu olan, devlet ve vakıf üniversitelerinde ise kaliteyi, öğrencilerin öğrenimlerini gördükleri üniversitelerden aldıkları hizmetlerin niteliği ile ilişkilendirebilmek mümkündür.

2.6.2 Kalitenin Unsurları

Bir ürünün kalite özelliklerinin belirlenmesinde, tüketicinin istekleri, mal veya hizmetin rekabet şartları, üretimde kullanılan hammadde ve kaynaklar, ürünün kullanılış amacı, ürünün özellikleri ile fiyatı, test ve kontrol işlemleri, pazarlama stratejisi gibi etkenler sayılabilir. Tüm bu etkenlerin kaliteyi belirlemede etkili olmalarının yanında, özellikle üç husus, mamul kalitesinin belirlenmesinde çok daha belirleyici konumdadır. Bunlar, tasarım, uygunluk ve kullanım kaliteleridir (Yamak, 1998,).

2.6.1.1. Tasarım Kalitesi

Kalite sağlamanın ilk adımı tasarım ilkesidir. Bir ürün veya hizmetin, kalite ve maliyeti büyük ölçüde tasarım aşamasında meydana gelir. Tasarım kalitesi, İshikawa tarafından “Amaçlanan Kalite” olarak tanımlanmaktadır (Ishikawa, 1997). Bir üniversitenin, üniversiteyi kazanan öğrencilere veya eğitimleri sırasındaki başarı durumlarına göre, burs, tablet, bilgisayar vb. öğrenimi kolaylaştıracak materyalleri sunup sunmama durumları buna örnek olarak gösterilebilir.

2.6.1.2. Uygunluk Kalitesi

Tasarım kalitesi ile karşılaştırıldığında, uygunluk kalitesinin daha ölçülebilir olduğu görülür. Uygunluk kalitesi veya üretim kalitesi, sunulan hizmetin veya ürünün belirlenmiş olan tasarıma ne kadar uyduğunun bir ölçüsüdür. Yani, tasarım kalitesinin ürüne veya hizmete yansıtılması çabalarının bir göstergesidir. Uygunluk kalitesi ölçülebilir yapıdadır. Müşteriye sunulan hizmet veya ürünün belirlenmiş özelliklere ne ölçüde uyduğu bilimsel olarak belirlenebilir. Belirlenen toleranslar dâhilinde hedeflenen değere ulaşılması, uygunluk kalitesinin sağlandığını gösterir (Saygı, 2015).

2.6.1.3. Kullanım Kalitesi

Mal veya hizmetin ulaştığı en son özellik, kullanım kalitesidir. Kullanım kalitesi, ürünün markalanması ve ambalajlanması gibi üretim süreçleriyle ilgili alanları kapsadığı gibi, ürünün bulunduğu yerden başka bir yere aktarılması, montaj ve satış sonrası servis gibi müşteri memnuniyetini artırıcı ve müşteri sadakatini sağlayıcı hizmet etkinliklerini içermektedir (Ögüt, 2003).

2.7. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet Kalitesi kavramı, örgütlerin, müşterilere verdikleri hizmetlerin, müşterilerin gözünde beklentilerini ne seviyede karşılayıp karşılamadıklarının ölçülmesi ve müşterilerin aldıkları mal veya hizmetten tatmin oranının ne kadar yüksek olduğunun belirlenmesidir. Günümüz dünyasında hizmet işletmelerinin sayısı her geçen gün artmakta ve hizmet kalitesinin önemi de buna bağlı olarak oldukça önem arz etmektedir (Devebakan & Aksaraylı, 2003). Bir başka tanıma göre hizmet kalitesi, bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme veya bu beklentileri aşma yeteneğidir (Öztürk Y. v., 2005). En geniş anlamıyla hizmet kalitesi, "Müşteri beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesi" olarak tanımlanmaktadır (Odabaşı, 2000).

Bu araştırmanın konusu olan, Devlet ve Vakıf Üniversitelerinin hizmet kalitesi kavramı ise, öğrencelerin eğitimlerine devam ettikleri süre içerisinde, okudukları üniversitelerden beklentilerinin üniversitelerce üst seviyede karşılanması ve öğrencilerin sunulan hizmetten kaynaklanan memnuniyeti olarak ifade edebiliriz. Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere, hizmetin sunumundan sonra hizmet kalitesi iki şekilde karşımıza çıkmaktadır. Birincisi algılanan hizmet kalitesi, ikincisi ise beklenen hizmet kalitesi. Aşağıda Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi kavramları kısaca izah edilmeye çalışılmıştır.

2.7.1. Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan hizmet kalitesi kişiye özgü bir kavramdır ve kişinin aldığı mal veya hizmeti algılayış şekli ile alakalıdır. Bir mal veya hizmet, tüketicinin istek ve beklentilerini karşıladığında algılanan hizmet kalitesine ulaşılmış olur. Yani tüketicinin sahip olduğu mal veya hizmetin beklentilerini karşılaması veya beklentilerinin üstünde bir memnuniyet sağlaması durumudur. Algılanan kalite mal veya hizmetin tüketici tarafından nasıl görüldüğüdür ve herkese göre değişkenlik arz eden, tüketicinin algıladığı kalitedir (Halis, 2000).

2.7.2. Beklenen Hizmet Kalitesi

Beklenen hizmet kalitesi kavramı, tüketicinin kendisine sunulmakta olan hâlihazırdaki beklentileri olarak ifade edilebilir. Sektöre veya tüketiciye göre farklılık arz edebilen beklenen hizmet kalitesi kavramı, çeşitli faktörlerin etkileşimiyle oluşur. Bu faktörler; kurumun pazarla iletişimi, kurumun imajı, tüketicilerin kulaktan kulağa haberleşme şekilleri ve tüketici ihtiyaçlarıdır (Şeker kaya, 1997).

2.7.2.3. Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi

Literatürde en sık görülen, Beklenen Hizmet Kalitesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi sonucu şu şekilde söylenebilir:

Algılanan Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet – Beklenen Hizmet

- a. Müşteri tarafından beklenen hizmet, müşterinin algıladığı hizmet kalitesinden yüksekse; hizmet kalitesi düşüktür (kabul edilemez seviyededir).
- b. Müşteri tarafından beklenen hizmet, müşterinin algıladığı hizmet kalitesinden daha düşük ise; hizmet ideal veya yüksek kalitededir.
- c. Müşteri tarafından beklenen hizmet, algılanan hizmet kalitesine eşit ise, hizmet yeterli, tatmin edici seviyede veya kalitede demek mümkündür (Akçıl Ok & Girgin, 2015).

2.8. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Müşterilerin veya tüketicilerin, hizmeti ve hizmet kalitesi algılamalarını değişik hizmetlerde araştıran Parasuraman, Zeithaml ve Berry, hizmet kalitesinin on kalite boyutunu saptamışlardır (Haluk ve Erdem, 2010). Parasuraman ve arkadaşları, daha sonra bu on boyutu test ederek, algılanan hizmet kalitesini beş boyutta (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) ölçen bir soru formu haline getirmişlerdir (Uyguç, 1998).

Araştırmamızın yöntemi olan Servqual hizmet kalitesi boyutları, aşağıda kısaca izah edilmektedir:

2.8.1. Fiziksel Özellikler (Tangibles)

Herhangi bir işletmenin veya kurumun, hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşü konularını içerir (Devebakan & Aksaraylı, 2003). Mesela üniversiteler için düşünüldüğünde bu boyut, genel olarak binanın dış görünüşü, iç düzeni, anfi ve diğer birimlerin yerleşimi, üniversite personelinin dış görünüşü, personelin kılık kıyafetine dikkat etmesi ve öğrencilere güler yüzle davranması, üniversitelerde öğrencilere sunulan araç ve gereçlerin kullanılabilirliği konularını kapsamaktadır.

2.8.2. Güvenilirlik (Reliability)

Müşterilere, işletmeler tarafından vaat edilen güvenilirliğin eksiksiz bir şekilde sunulmasını ifade eder. Bir başka deyişle, işletmenin söz verilen hizmeti tam zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği olarak ifade edilebilir (Devebakan & Aksaraylı, 2003). Üniversiteler için bu boyutu ele aldığımızda, üniversitelerin öğrencilere verdikleri hizmeti zamanında, doğru, güvenilir ve eksiksiz bir şekilde yerine getirmeleri konularını kapsamaktadır.

2.8.3. Heveslilik(Responsiveness)

İşletme personelinin müşterilere yardım etme ve işletmelerde sunulan hizmetin, tüketicilere hızlı bir şekilde verilmesi, müşterilere gerekli duyuruların zamanında ve doğru kanaldan iletilmesi konusunda istekli olmaları hususlarını içerir (Devebakan & Aksaraylı, 2003).

2.8.4. Güven (Assurance)

Çalışanların bilgili olması, nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerileridir (Devebakan & Aksaraylı, 2003). Personelin tecrübeli, bilgili, nazik olması ve müşterilerde şüphe uyandıracak davranışlardan kaçınması, müşterilerin kişisel bilgilerinin gizliliğine riayet etmesi, güven duygusu uyandırabilme becerileri konularını kapsar (Devebakan & Aksaraylı, 2003).

2.8.5. Empati (Empathy)

İşletmenin veya kurumların, kendisini müşterinin yerine koyması, müşterinin ihtiyaçlarını giderebilmek için her bir tüketiciye gerekli ilgiyi, alakayı göstermesidir (Devebakan & Aksaraylı, 2003).

2.9. Hizmet Kalitesinin Özellikleri

Hizmet kalitesinin özelliklerini dört başlık altında ele almak mümkündür. Bu dört başlık kalitenin genel özelliklerini ifade eder. Tüm hususlardan önce bir hizmet kalitesi etkinlik ve yeterlilik ile alakalıdır. Etkinlik, tüketiciler tarafından beklenen hizmetin karşılanabilmesi olarak tanımlanabilir. Hizmet kalitesinin özelliklerini aşağıdaki başlıklar altında incelemek mümkündür:

2.9.1. Beşeri Faktörler ve Davranışsal Özellikler

Hizmet sunan işletme veya kurumların tavır ve davranışları hizmetin kalitesini etkiler. Yine tüketicilerin de tavır ve davranışları hizmet kalitesi üzerinde

etkilidir. Örneğin herhangi bir işletmede sunulan hizmetin özensiz oluşu, işletme çalışanlarının işlerini aksatması, zamanında yapmaması, olumsuz tavır ve davranışları vb.husular hizmetin kalitesini etkileyen sebeplerdir. Aynı zamanda tüketicinin ulaşmak istediği mal veya hizmette zamana riayet etmemesi, mal veya hizmeti uygunsuz şart ve şekillerde kullanması gibi hususlar da hizmet kalitesini olumsuz yönde etkiler. Hizmeti sunan işletme veya kurumların ve hizmeti alan tüketicilerin yukarıda bahsedilen konularda, şartlara, mal veya hizmete özenli davranması da hizmetin kalitesini olumlu yönde etkiler.

2.9.2. Zamanla İlgili Özellikler

Hizmet başka bir zaman için saklanabilecek somut bir ürün değildir. Bu sebeple hizmeti belirli bir zaman diliminde tüketiciye sunmak önem arz etmektedir. Hizmetin ortak özellikleri ile hizmetin beklenen gerçekleşme zamanı, hizmet süresi ve hizmet sonrası süre gibi zaman ile ilgili özellikler tayin edilebilmektedir. Bir üniversitede öğrencilere ders anlatıldığı sırada öğrencinin sınıfta bulunmaması, zaman konusunda hizmet kalitesinin etkilenmesine örnek olarak gösterilebilir.

2.9.3. Hizmetin Uygunsuzluk Özellikleri

Hizmet faaliyetlerinin amacı, hedeflenen seviyede başarıyı sağlamak, bunun sonucu olarak tüketicilerin beklentilerini karşılamak ve arzu edilen kalitenin tüketiciye ulaşmasıdır. İşletme veya kurumların hedeflediği performans derecesinden sapma faaliyeti de hizmetin uygunsuzluk özelliği olarak görülebilir.

2.9.4. Karakterlerle İlgili İmkânlar

Bir hizmetin fiziksel özellikleri ve dağıtım şekli, tüketici tatmininde etkilidir.

2.10. Hizmet Kalitesinde Ölçülen Modeller

Bu araştırmada, devlet ve vakıf üniversitelerinin hizmet kalitelerinin karşılaştırılması, Servqual analizi ile yapılacaktır. Servqual analizini açıklamadan

önce, hizmet kalitesi ölçümünde en çok kabul edilen, hizmet kalitesi ölçüm metotlarını kısaca açıklamakta fayda vardır. Hizmet kalitesi ölçümlerinde kullanılan hizmet kalitesi ölçüm modelleri aşağıda kısaca açıklanmıştır.

2.10.1. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği Dışında Kalan Ölçekler

Hizmet kalitesi ölçüm metotlarından biri, Servperf (Service performance) modelidir. Servperf modelinde, algılanan hizmet kalitesinde yalnızca performansa dikkat edilmektedir. Yani hizmet kalitesi ölçümünde performansın kullanıldığı bir araştırma yöntemidir. Bazı yapılan çalışmalarda, Servperf modeli, performans skorlarının kullanımında güvenilirlik ve geçerlilik bakımından daha iyi sonuçlar vermektedir. Servperf modeli en basit tanımıyla, hizmet kalitesinin performansa eşitlenmesidir (Çelenk, 2013).

Hizmet kalitesi ölçümünde bir diğer model İskandinav modelidir. Grönroos'a göre, hizmet kalitesinin teknik ve süreç boyutu önemlidir. Teknik kalite verilecek hizmetin sağlanmasında bir temel oluşturmaktadır. Tüketicilere ne hizmet sağlandığı sorusuna cevap vermektedir (Grönroos, 1984). Süreç ise müşterilere verilen hizmetin nasıl sağlandığı sorusuna cevap vermektedir (MC Cleary, 1996).

Haywood ve Farmer, Boyut ve Özellikler Hizmet Kalitesi Modeli ile kaliteyi 3 esas boyutta, fiziki ortam, süreç ve davranışsal profesyonel tecrübeler ile inceler. (Haywood, 1989). Brogowicz, Delene, ve Lyth ise Hizmet Kalitesi ve Sentez Modeli ile hizmet kalitesini, planlama, uygulama ve denetim işlevlerine dikkat edilerek inceler. Bunların dışında kalan ölçüm modellerinden bazıları aşağıda başlıklar halinde kısaca zikredilmiştir:

- Servis Kalitesi ve İdeal Değer Modeli, (Araştırmacı Matson, 1992) Hizmet kalitesini, ideal standartların uygulanması ve tüketicilerin tecrübe ve deneyimlerini karşılaştırarak ölçer.
- Perakende Hizmet Kalitesi Ölçeği (Araştırmacı, Dabholkar vd., 1994) Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğinden esinlenilerek, perakende sektörü için geliştirilen modeldir.
- Öncül ve Aracı Model (Araştırmacı, Dabholkar vd., 2000) Hizmet kalitesini incelerken, davranışsal amaçların incelenmesini ve hizmet

kalitesine öncülük eden elemanlara odaklanılması gerektiğini esas alan bir modeldir.

- Dâhili Hizmet Kalite Modeli (Araştırmacı, Frost ve Kumar, 2001) İç müşterilerin beklentileri ile alakalı olan bir hizmet kalitesi ölçüm modelidir.
- İç Hizmet Kalitesi ve Veri Zarflama Modeli (Araştırmacı, Soteriou ve Stravrinides, 2000) Bu model, en iyi kaynakları göstererek, hizmetin daha kaliteli olmasını sağlamayı hedefler.
- Hiyerarşik Hizmet Kalite Modeli (Brady ve Cronin, 2001) Bu modelde hizmet kalitesi ölçümü üç boyutta ele alınır. Bu boyutlar; etkileşimli kalite, fiziksel kalite ve çıktı kalitesidir.
- İhtiyaçlar teorisine göre sınıflandırılan Hizmet Kalitesi Modeli (Chiu ve Lin, 2004) Tüketicilerin ihtiyaçlarının eksiksiz bir şekilde, tamamıyla karşılanması sonrasında, mükemmel kaliteye ulaşılabileceğini savunan bir ölçüm modelidir. Bu model Maslow'un İhtiyaçlar Teorisi'ne göre ortaya konulmuştur (İmamoğlu, 2018).

2.10.2. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmetlerin geniş bir perspektiften kalitesini ölçmek için Servqual adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir. Bu yöntem kapsamında tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri ile işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ölçülmeyi öngörmüşler, hizmet kalitesini "istek veya beklentileri ile algılar arasındaki farklılık ölçüsü olarak betimlemiştir (Altan, 2004). Müşteri tarafından algılanan kalitenin ölçüsü olarak beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmetten küçük olmasına dikkat çekmişlerdir (Devebakan & Aksaraylı, 2003).

PZB (1988) yaptıkları araştırmalar sonucunda, hizmet kalitesi kavramı hakkında aşağıdaki sonuçlara ulaşmışlardır (Altinel, Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık sektöründe bir uygulama,(Yayınlanmış Yüksek lisans tezi, 2009).

Müşterilerin hizmet kalitesi algılaması, hizmete ulaşmadan önceki beklentileri ile gerçekleşen deneyimlerini karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkar.

- Eğer beklentileri karşılanmış ise hizmet tatminkârdır.
- Hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığı, müşteri açısından çok önemlidir.
- Müşteri ve örgüt temsilcisi arasındaki etkileşim ve işletmenin sorunu etkinlikle çözümü, kalitenin algılanmasında önemlidir.

Servqual Hizmet Kalitesi ölçeği, hizmet kalitesi ölçüm modelleri arasında en çok kullanılan ölçektir. Ölçeğin detaylarına yöntem kısmında ayrıca yer verilecektir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmada, üniversitelerde okuyan öğrencilerin üniversitelerden beledikleri hizmet ve algıladıkları hizmet tespit edilerek, üniversitelerin hizmet kalitesini artırmak için, hizmet kalitelerinin ölçümlerinde en çok kullanılan model olan Servqual Hizmet Kalitesi ölçeği kullanılmıştır.

Devlet ve vakıf üniversitelerinin hizmet kalitesinin karşılaştırması konulu bu araştırmada Servqual ölçeğinden yararlanılarak, İstanbul'daki devlet ve vakıf üniversitelerindeki öğrencilerin, mükemmel üniversiteden beklentileri ve kendi üniversiteleri ile ilgili algıları arasındaki farklar tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, İstanbul'da bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinde eğitim öğretim görmekte olan, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklem olarak, devlet ve vakıf üniversitelerinde yukarıdaki seviyelerde okuyan 875 öğrenci oluşturmaktadır. Yani bu araştırma devlet ve vakıf üniversitelerinde 2017 – 2018 eğitim öğretim yılında eğitim öğretim görmekte olan 875 öğrencinin verilerine göre hazırlanmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada, verileri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler, Google formula oluşturularak mail ve benzeri yollarla öğrencilere ulaştırılmış ve eksiksiz bir şekilde öğrenciler tarafından doldurulmuştur.

Hazırlanan anket formu toplamda iki bölümden oluşmaktadır. Anket sorularına başlamadan önce katılımcılara ait demografik bilgiler sorulmuştur. Daha

sonra anketin birinci bölümünde öğrencilerin mükemmel bir üniversiteden beklentileri, ikinci bölümünde ise halen okumakta oldukları üniversitelerden aldıkları hizmetlerle ilgili sorular sorulmuştur. Her iki bölümde de öğrencilere 22 soru sorulmuştur. Anket soruları 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Değerlendirmeler ise 1 Kesinlikle katılmıyorum, 5 Kesinlikle katılıyorum şeklindedir.

Öğrencilere sunulan anket formu EK-1'de bulunmaktadır.

3.4. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmetlerin geniş bir perspektiften kalitesini ölçmek için Servqual adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir. Bu yöntem kapsamında tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri ile işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ölçümlemeyi öngörmüşler, hizmet kalitesini "istek veya beklentileri ile algılar arasındaki farklılık ölçüsü olarak betimlemişlerdir (Altan, 2004). Müşteri tarafından algılanan kalitenin ölçüsü olarak beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmetten küçük olmasına dikkat çekmişlerdir (Devebakan & Aksaraylı, 2003).

PZB (1988) yaptıkları araştırmalar sonucunda, hizmet kalitesi kavramı hakkında aşağıdaki sonuçlara ulaşmışlardır (Altinel, Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık sektöründe bir uygulama, (Yayınlanmış Yüksek lisans tezi), 2009).

Müşterilerin hizmet kalitesi algılaması, hizmete ulaşmadan önceki beklentileri ile gerçekleşen deneyimlerini karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkar.

- Eğer beklentileri karşılanmış ise hizmet tatminkârdır.
- Hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığı, müşteri açısından çok önemlidir.
- Müşteri ve örgüt temsilcisi arasındaki etkileşim ve işletmenin sorunu etkinlikle çözümü, kalitenin algılanmasında önemlidir.

Servqual Hizmet Kalitesi modelinde Tüketicilerin algıladıkları hizmet, (algılanan hizmet) ve bekledikleri hizmet, (beklenen hizmet) şeklinde iki grup oluşturulmuştur. Algılanan hizmet, tüketicilerin, kendilerine sunulan hizmetlerden ne ölçüde faydalandıklarını tespit etmek; beklenen hizmet ise, işletme veya

kurumlardan, tüketicinin nasıl bir hizmet beklediğini analiz etmek için kullanılır (Akçıl Ok & Girgin, 2015). Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğinde, Kesinlikle Katılmıyorum ile Kesinlikle Katılıyorum arasında 5'li likert ölçeği maddeleri kullanılır (Filiz, 2011).

Servqual modelinin birinci kısmında, tüketici veya müşterilerin, hizmetle ilgili genel beklentilerini anlayabilecek, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empatiden oluşan 5 boyut çerçevesinde temsil eden 22 değişken bulunmaktadır. Bu 22 değişken, kaliteli olarak ifade edilen hizmetler için tüketicilerin değerlerine göre tespit edilen, kaliteli bir olması gereken özellikler araştırılarak elde edilmiştir. Hizmet modelinin ikinci kısmını, tüketici veya müşterilerin algılamaları oluşturmaktadır. Hizmet faaliyeti veren ya da hizmet üretimi yapan işletme veya kurum hakkında, tüketicilerin algılamalarını ölçecek 22 değişkenin karşılaştırmaları yapılmaktadır. Beklenti ve algılamaları sonucunda, tüketicilerin aldıkları hizmet, beklentilerini karşılıyorsa veya beklentilerinin üstünde ise verilen hizmetin kaliteli olduğu ifade edilebilir. Algılanan hizmetin, tüketicilerin beklentilerinden düşük olduğu durumlarda ise, verilen hizmetin yetersiz ve kalitesiz olduğu, dolayısıyla tüketicilerin memnuniyetsizliğinden söz edilebilmektedir (Okumuş & Duygun, 2008).

Servqual Hizmet Kalitesi ölçeğinde bulunan, 1- 4 arasındaki sorular, fiziksel özellikler boyutunu, 5 ile 9 arasındaki sorular, güvenilirlik boyutunu, 10-13 arasındaki sorular heveslilik boyutunu, 14 ile 17 arasındaki sorular güven boyutunu ve 18-22 arasındaki sorular empati (duyarlılık) boyutunu ölçmektedir (Özgül & Devebakan, 2005).

Bu araştırmada, öğrencilere doldurtulan, Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğinde yer alan hizmet kalitesinin boyutlarına göre sorular şu şekildedir:

Servqual Ölçeğinin Fiziki Özellikler Boyutu İle İlgili Sorular	1	Üniversitede sunulan araç gereçler ihtiyacı karşılar niteliktedir.
	2	Üniversitenin genel görünümü moderndir ve göze hoş görünür.
	3	Üniversitedeki çalışanlarının fiziksel görünümü yeterince şıktır.
	4	Üniversitedeki araç-gereçler ve üniversitenin görünen tüm alanları temizdir.
Servqual Ölçeğinin Güvenilirlik Boyutu İle İlgili Sorular	5	Üniversite personeli, kişisel ihtiyaçlarımı karşılayabilecek yetkinliktedir.
	6	Üniversitede tüm hizmetler zamanında yerine getirilir.
	7	Üniversitede, bir öğrencinin problemi olduğu zaman bu problemi çözmek için üniversite idaresi ve diğer personel gerekli ilgiyi gösterir.
	8	Üniversitede verilen hizmetler doğru ve eksiksiz olarak yerine getirilir.
	9	Üniversitede sunulan hizmete ilişkin şikâyetlerim dikkate alınmaktadır.
Servqual Ölçeğinin Heveslilik Boyutu İle İlgili Sorular	10	Üniversitede, şikâyetlere ilişkin çözüm önerileri geliştirilmektedir.
	11	Üniversite personeli, üniversitede verilen hizmetin ne zaman sunulacağı konusunda kesin bilgi verir.
	12	Üniversite personeli, ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirir.
	13	Üniversitenin idarecilerine ve personellerine gerektiğinde ulaşılabilir.
Servqual Ölçeğinin Güven Boyutu İle İlgili Sorular	14	Üniversite personeli öğrencilere yardımcı olmak için gerekli çabayı gösterir.
	15	Üniversite personeli öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterli bilgiye sahiptir.
	16	Üniversite personeli her zaman güler yüzlü ve kibardır.
	17	Üniversitede personelinin davranışları öğrenciye güven verir.
Servqual Ölçeğinin Empati (Duyarlılık) Boyutu İle İlgili Sorular	18	Üniversite personeli tüm öğrencilere eşit davranır.
	19	Üniversitede açılış kapanış saatleri uygundur.
	20	Üniversite personeli gerektiğinde öğrencilerle birebir ilgilenmektedir.
	21	Üniversitenin kampüsü güzel ve mevki olarak ulaşımı rahat bir yerdedir.
	22	Üniversite personeli öğrencilerin özel bilgilerini üçüncü şahıslarla paylaşmayıp, gizli tutmaktadır.

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğinde, her bir katılımcı için, hizmet kalitesi ölçeğindeki her bir ifade için bir Beklenti puanı (B) ve Algılama puanı (A) hesaplanmış, sonrasında algılama puanından beklenti puanı arasındaki ortalama ölçülmüştür. Hizmet kalitesi ölçeğinde yer alan, beş alt boyuttan üç boyutu dörder, iki boyutu beşer sorudan oluşur. Aşağıda boyutlara dair hesaplamaların nasıl yapıldığı gösterilmektedir.

S1 = Fiziksel özellikler boyutu

$$S1 = [(B1 - A1) + (B2 - A2) + (B3 - A3) + (B4 - A4)] / 4$$

S2 = Güvenilirlik boyutu

$$S2 = [(B5 - A5) + (B6 - A6) + (B7 - A7) + (B8 - A8) + (B9 - A9)] / 5$$

S3 = Heveslilik boyutu

$$S3 = [(B10 - A10) + (B11 - A11) + (B12 - A12) + (B13 - A13)] / 4$$

S4 = Güven boyutu hesaplaması

$$S4 = [(B14 - A14) + (B15 - A15) + (B16 - A16) + (B17 - A17)] / 4$$

S5 = Empati (duyarlılık) boyutu hesaplaması

$$S5 = [(B18 - A18) + (B19 - A19) + (B20 - A20) + (B21 - A21) + (B22 - A22)] / 5$$

Bundan sonraki aşamada ise Servqual ölçek puanı (SÖP) hesaplanmaktadır. Bu aşama şu şekilde hesaplanmaktadır.

$$SÖP = [(S1 + S2 + S3 + S4 + S5)] / 5$$

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Araştırmaya Ait Ön Bilgiler

Araştırmada öncelikler demografik bilgilere dair tablo ve açıklamalar bulunmaktadır. Sonrasında tüm üniversitelerde öğrenimlerini sürdüren öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları, sadece devlet üniversitelerinde eğitim gören öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları, sadece vakıf üniversitelerinde eğitim gören öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algılarının karşılaştırılması yapılmıştır. Daha sonra sırasıyla devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algılarının karşılaştırılması, devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin cinsiyetlerine göre, vatandaşlıklarına göre, mezun oldukları lise türlerine göre ve diğer demografik özelliklere göre hizmet kalitesi beklenti ve algılarının karşılaştırılması yapılmış ve ilgili tablo ve grafiklerle açıklanmıştır.

4.2. Araştırmaya Ait Veriler

Araştırmada yapılan analizlerin verileri ilgili tablo ve grafiklerde aşağıda gösterilmiş ve açıklamaları yapılmıştır.

4.2.1 Ankete Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Bulgular

Araştırmaya katılan, devlet ve vakıf üniversitelerinde öğrenimlerine devam etmekte olan öğrencilerin demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1’de görüldüğü şekildedir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklere göre Dağılımı

Cinsiyet		Frekans	Yüzde
	Erkek		560
Kadın		315	36
Toplam		875	100
Yaş Aralığı	18 - 20	342	39,1
	21 - 23	364	41,6
	24 - 25	77	8,8
	25 ve Üzeri	92	10,5
	Toplam	875	100
Eğitim Durumu	Ön lisans	50	5,7
	Lisans	735	84
	Yüksek lisans	67	7,7
	Doktora	23	2,6
	Toplam	875	100
Mezun olduğu Lise Türü	Teknik Lise	29	31,9
	Anadolu Lisesi	279	3
	Fen Lisesi	67	7,7
	Özel Anadolu – Fen Lisesi	89	10,2
	Anadolu İmam Hatip Lisesi	272	31,1
	Diğer	139	15,9
	Toplam	875	100
İl dışından gelme durumu	Evet	539	61,6
	Hayır	336	38,4
	Toplam	875	100
İkamet edilen yer	Öğrenci yurdu	471	53,8
	Aile yanı	247	28,2
	Akraba yanı	7	0,8
	Öğrenci evi	90	10,3
	Diğer	60	6,9
	Toplam	875	100
Vatandaşlık Durumu	T.C	769	87,9
	Uluslararası	106	12,1
	Toplam	875	100
Okunulan Üniversite türü	Devlet	427	48,8
	Vakıf	448	51,2
	Toplam	875	100

Tablo 1’de de görüldüğü gibi, araştırmaya toplam 875 kişi katılmıştır. Katılımcıların 560’ının erkek, 315’inin kadın olduğu görülmektedir. Katılımcılardan 342 kişi, 18-20 yaş aralığında, 364 kişi, 21-23 yaş aralığında, 77 kişi, 24-25 yaş aralığında, 92 kişi de 25 ve üzeri yaşlardadır. Toplam katılımcıların 50’si ön lisans, 735’i lisans, 67’si yüksek lisans, 23’ü de doktora seviyesinde eğitim öğretim

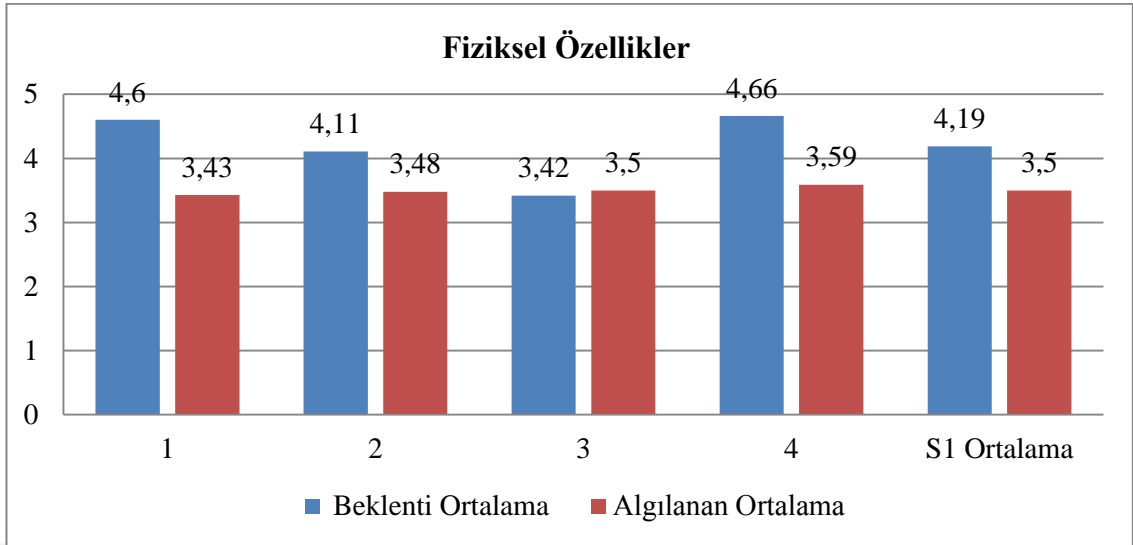
görmektedir. Araştırmaya katılan üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin mezun oldukları liseler dağılımı ise, Teknik Lise mezunu 29 kişi, Anadolu Lisesi mezunu 279 kişi, Fen Lisesi mezunu 67 kişi, özel Anadolu – Fen Lisesi mezunu 89 kişi, Anadolu İmam Hatip Lisesi mezunu 272 kişi, diğer liselerden mezun öğrenci sayısı ise 139'dur. Katılımcılardan 539'u İstanbul'daki üniversitelerde eğitim öğretim görmek için İstanbul dışından gelmiş, 336'sı İstanbul'da ikamet etmektedir. Demografik sorulardan birisi de öğrencilerin eğitim gördükleri süre içerisinde barındıkları yer sorusudur. Katılımcıların 471'i öğrenci yurdunda, 247'si ailelerinin yanında, 7'si akrabalarının yanında, 90'ı öğrenci evinde, 60'ı da diğer yerlerde barınmaktadır. Ankete katılan İstanbul'daki üniversitelerde eğitim öğretim görmekte olan öğrencilerin 769'unun Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, 106'sının ise uluslararası öğrenci olduğu, 448'inin vakıf üniversitelerinde eğitim öğretim gördükleri, 427'sinin de devlet üniversitelerinde eğitim öğretim gördükleri görülmektedir.

4.2.2. Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentisi ve Hizmet Kalitesi Algılarıyla İlgili Sonuçların Karşılaştırılmasına Dair Bulgular

Araştırmanın bu kısmında tüm üniversitelerde okuyan öğrencilerin, eğitim öğretim gördükleri üniversitelerden beklentileri ve mevcut durum algıları Servqual ölçeğinde yer alan 5 boyut ve toplam durum açısından değerlendirilmiş ve aşağıda verilen tablolar ve grafiklerle kısa bir şekilde açıklanmıştır.

Tablo 2 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin Servqual Ölçeğinin, Fiziki Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S1	Ortalama	Std Sapma	S1	Ortalama	Std Sapma
B1	4,60	0,848	A1	3,43	1,040
B2	4,11	1,058	A2	3,48	1,243
B3	3,42	1,234	A3	3,50	1,094
B4	4,66	0,754	A4	3,59	1,183
S1 Ortalama	4,19	0,973	S1 Ortalama	3,50	1,14

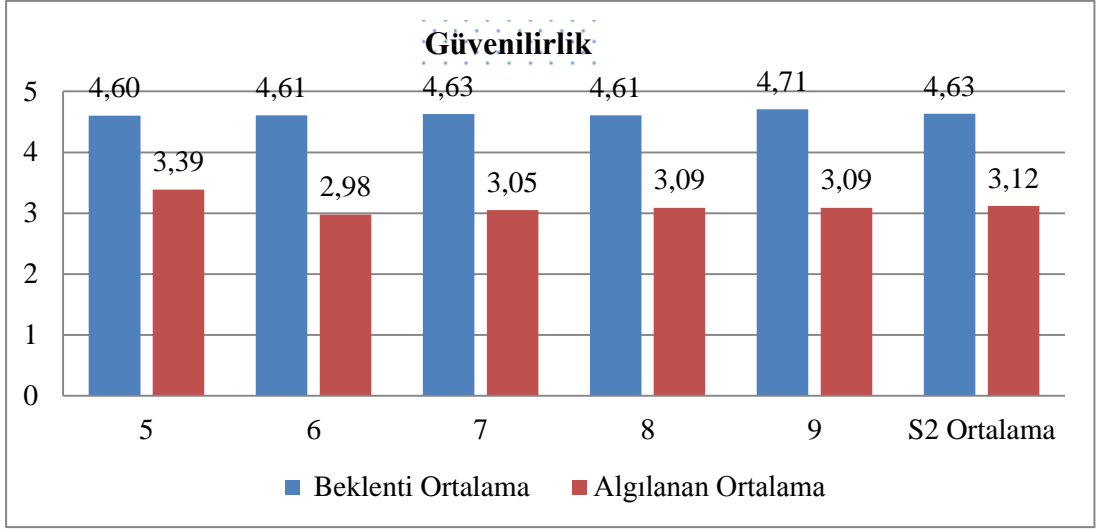


Şekil 1: Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Fiziksel Özellikler Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Şekil 1’deki verilere göre, Servqual ölçeğinin fiziksel özellikler alt boyutunu oluşturan sorular incelendiği zaman, üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelerin fiziksel özellikleriyle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve eğitim gördükleri üniversitelerin bu beklentiye karşılayamadığı görülmüştür. Yani öğrencilerin okudukları üniversitelerde, öğrencilerin hizmetine sunulan araç ve gereçlerin yeterli düzeyde olmadığı izlenmektedir. Ancak üniversitelerde görev yapan personelin fiziksel görünüşünün beklenenden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin Servqual Ölçeğinin, Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S2	Ortalama	Std Sapma	S2	Ortalama	Std Sapma
B5	4,60	1,091	A5	3,39	1,162
B6	4,61	0,769	A6	2,98	1,202
B7	4,63	0,807	A7	3,05	1,236
B8	4,61	0,765	A8	3,09	1,174
B9	4,71	0,710	A9	3,09	1,233
S2 Ortalama	4,63	0,828	S2 Ortalama	3,12	1,201

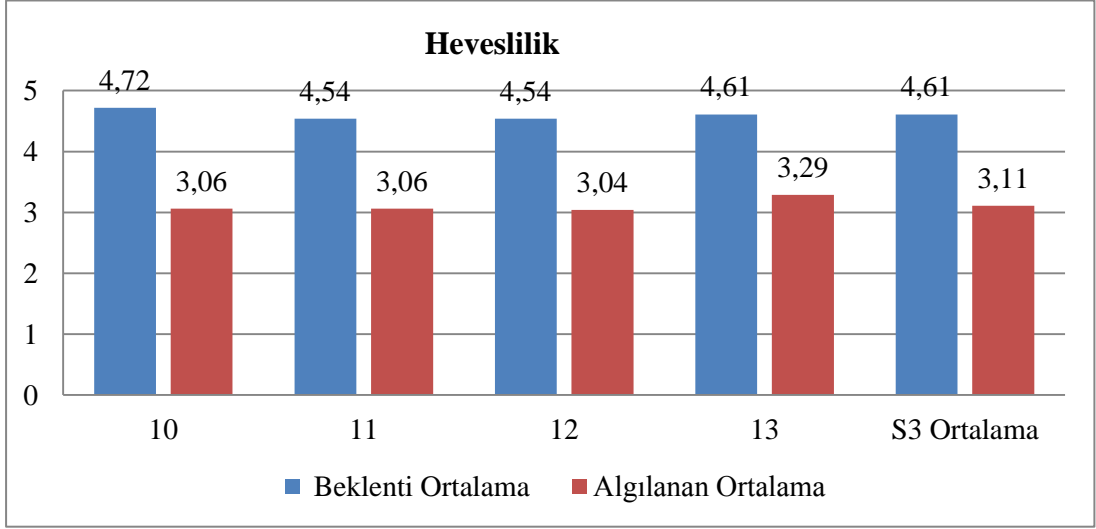


Şekil 2 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güvenilirlik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 3, şekil 2'deki veriler ışığında, Servqual ölçeğinin güvenilirlik alt boyutunu oluşturan sorular incelendiğinde, üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin, üniversitelerin güvenilirlikle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ancak okudukları üniversitelerin bu beklentiye karşılamadığı görülmektedir. Yani öğrencilere vaat edilen hizmetlerle, sunulan hizmetlerin yetersiz olduğu ve üniversite personelinin bu hizmetleri doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirmedeği saptanmıştır.

Tablo 4 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin, Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S3	Ortalama	Std Sapma	S3	Ortalama	Std Sapma
B10	4,72	0,702	A10	3,06	1,247
B11	4,54	0,827	A11	3,06	1,276
B12	4,54	0,786	A12	3,04	1,234
B13	4,61	0,777	A13	3,29	1,245
S3 Ortalama	4,60	0,773	S3 Ortalama	3,11	1,250

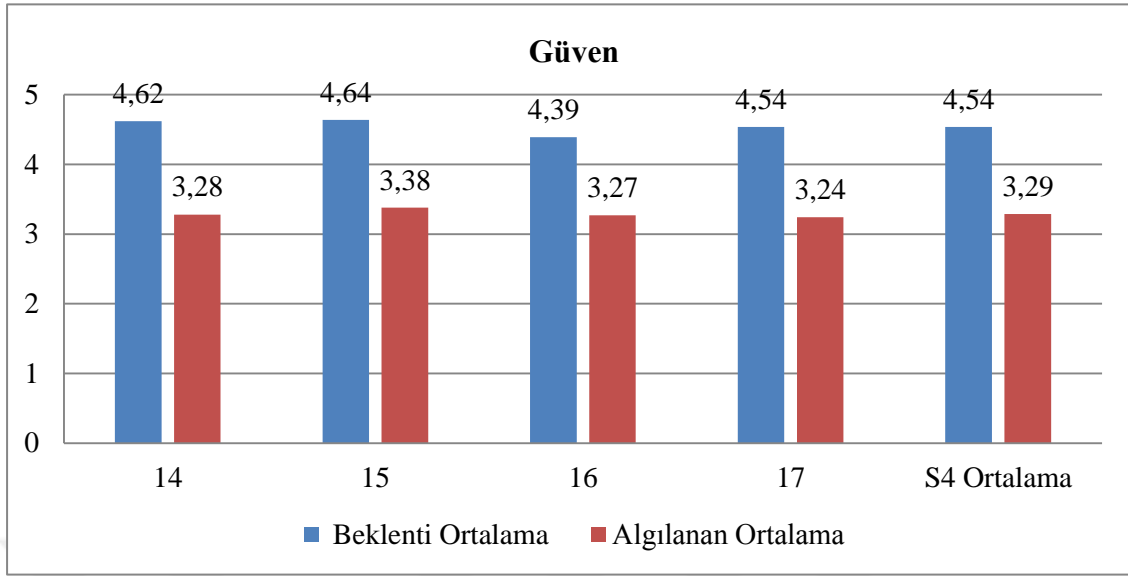


Şekil 3 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Heveslilik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 4 ve Şekil 3 incelendiğinde, üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelerden, heveslilik ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu fakat okumakta oldukları üniversitelerin bu beklentileri karşılamadığı görülmüştür. Yani üniversite öğrencilerinin, üniversitelerden bekledikleri hizmet hızı ve üniversite personelinin öğrencilere yardım etme isteğinin yüksek olduğu ancak üniversitelerin bu beklentileri istenildiği seviyede karşılayamadıkları saptanmıştır. Bu boyutta da öğrencilerin beklentileri, algılarının üzerinde olmuştur.

Tablo 5 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güven Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S4	Ortalama	Std Sapma	S4	Ortalama	Std Sapma
B14	4,62	0,788	A14	3,28	1,222
B15	4,64	0,780	A15	3,38	1,210
B16	4,39	0,921	A16	3,27	1,228
B17	4,54	0,889	A17	3,24	1,251
S4 Ortalama	4,54	0,844	S4 Ortalama	3,29	1,227

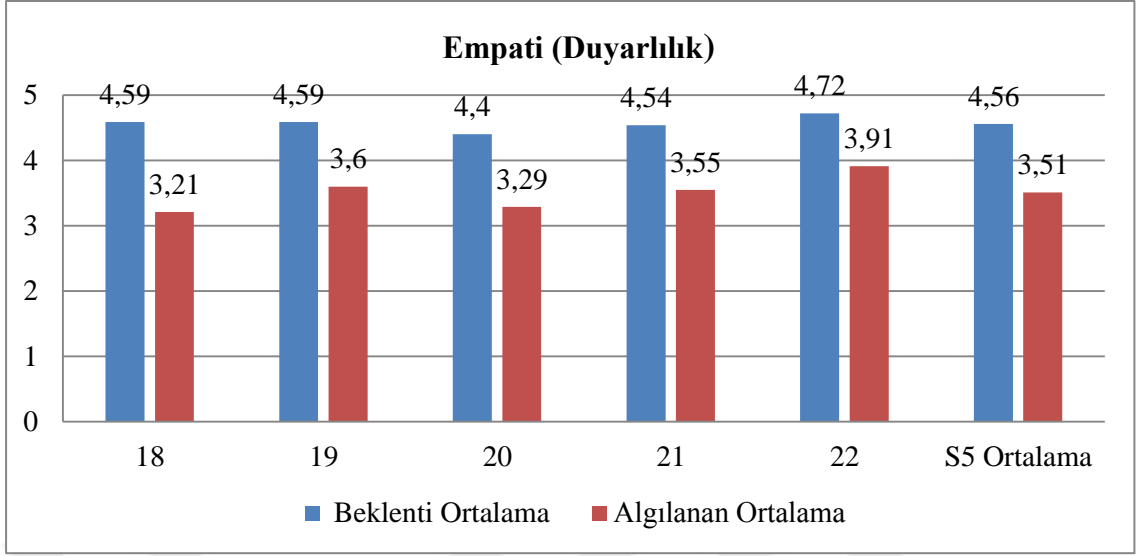


Şekil 4 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güven Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 5 ve Şekil 4 incelendiğinde, üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelerden güven ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ama okudukları üniversitelerin bu beklentiye yeterince karşılayamadığı saptanmıştır. Yani, üniversitelerde okuyan öğrenciler, üniversite personelinin yaptıkları işlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı ve personelin yeterince nazik olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 6 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin, Empati (Duyarlılık) Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S5	Ortalama	Std Sapma	S5	Ortalama	Std Sapma
B18	4,59	0,887	A18	3,21	1,289
B19	4,59	0,866	A19	3,60	1,290
B20	4,40	0,952	A20	3,29	1,235
B21	4,54	0,894	A21	3,55	1,350
B22	4,72	0,777	A22	3,91	1,119
S5 Ortalama	4,56	0,875	S5 Ortalama	3,51	1,256

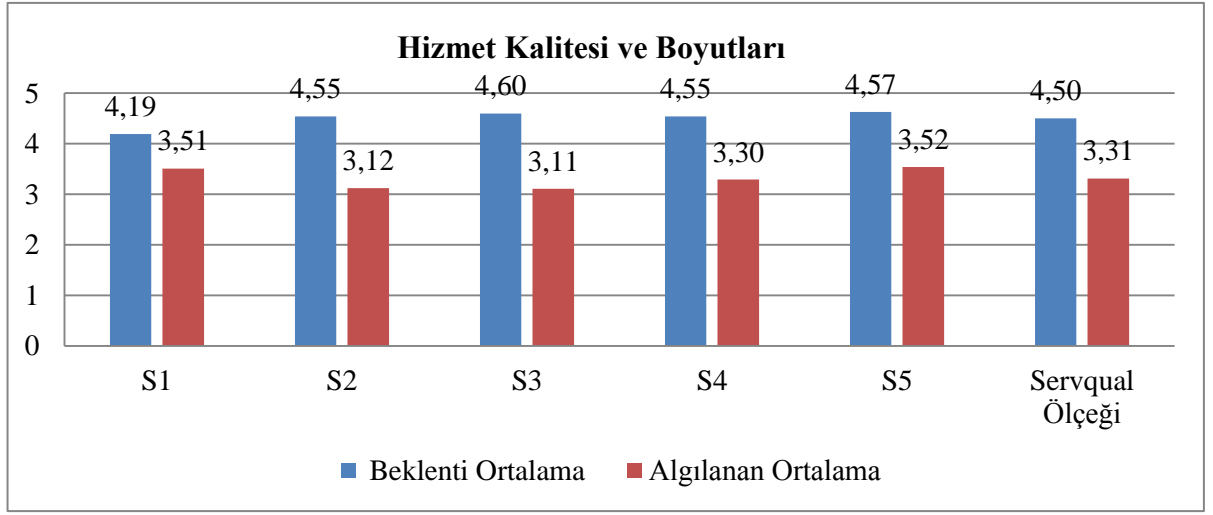


Şekil 5 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Empati (Duyarlılık) Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 6 ve Şekil 5'teki veriler ışığında, üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okumakta oldukları üniversitelerden, empati (duyarlılık) boyutunda beklentilerinin yüksek olduğu ve okudukları üniversitelerin bu beklentiye yeterince karşılamadığı saptanmıştır. Yani üniversitelerde okuyan öğrenciler, üniversite personelinin kendileriyle yeterince ilgilenmediğini, öğrencilere eşit davranılmadığını ve üniversitelerin hizmet sunumunda öğrencinin gözüyle bir bakış açısını yeterince yakalayamadığını ifade etmektedirler.

Tablo 7 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Beklenti ve Algı Sonuçlarının Karşılaştırılması

Servqual Beklenti	Ortalama	Std Sapma	Servqual Algı	Ortalama	Std Sapma
S1B – Fiziksel Özellikler	4,19	0,973	S1A –Fiziksel Özellikler	3,51	1,140
S2B - Güvenilirlik	4,55	0,828	S2A - Güvenilirlik	3,12	1,201
S3B - Heveslilik	4,60	0,773	S3A - Heveslilik	3,11	1,250
S4B - Güven	4,55	0,844	S4A - Güven	3,30	1,227
S5B – Empati (Duyarlılık)	4,57	0,617	S5A – Empati (Duyarlılık)	3,52	0,955
Servqual Beklenti Ortalama	4,50	0,807	Servqual Algı Ortalama	3,31	1,154



Şekil 6 : Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Boyutları ve Hizmet Kalitesinin Beklenti-Alguları Arasındaki Farklar

Tablo 7 ve Şekil 6 incelendiğinde, üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelere yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin, hâlihazırdaki algılarından yüksek olduğu, öğrencilerin algılarının, beklentilerini karşılamadığı görülmektedir. Yani, üniversitelerin, öğrencilerin beklentilerini tam olarak karşılamadıkları tespit edilmiştir.

Tablo 8 : Öğrencilerin Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Beklenti	4,19	0,71	,000
	Algı	3,51	0,93	
Güvenilirlik	Beklenti	4,55	0,66	,000
	Algı	3,12	1,04	
Heveslilik	Beklenti	4,60	0,67	,000
	Algı	3,11	1,09	
Güven	Beklenti	4,55	0,71	,000
	Algı	3,30	1,10	
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4,57	0,69	,000
	Algı	3,52	0,94	
Hizmet Kalitesi	Beklenti	4,50	0,61	,000
	Algı	3,31	0,92	

Araştırmanın bu kısmında, üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelere ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ve mevcut durumdaki hizmet kalitesi algıları, Eşlenik Örnek T Testi (Paired Sample T Test) ile test edilmiş ve Tablo 8’de özetlenmiştir. Yapılan analiz sonucunda, öğrencilerin üniversitelere ilişkin hizmet kalitesi beklenti ve algılarında anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p < 0.05$).

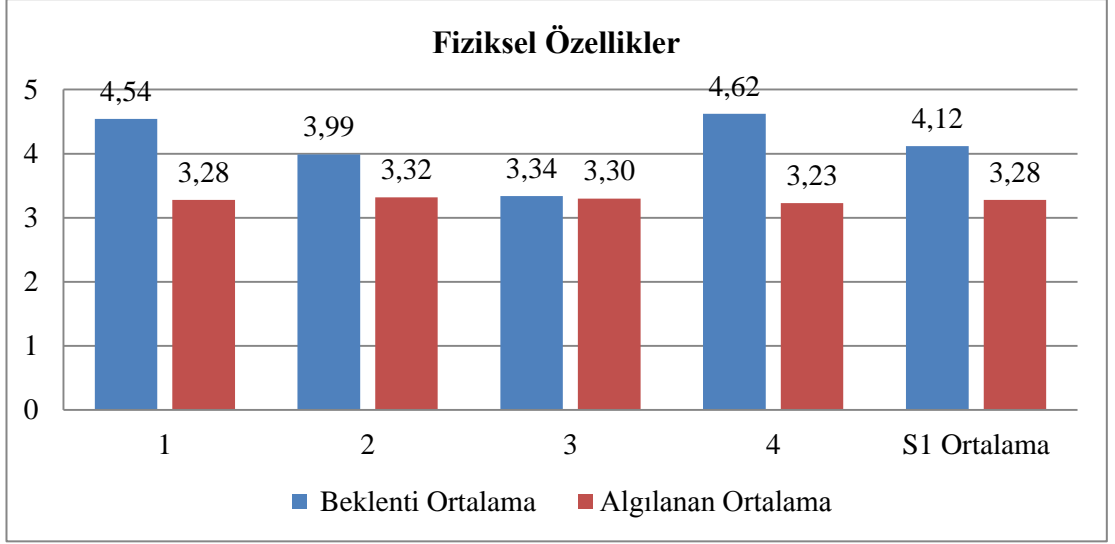
Üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelere ilişkin hizmet kalitesinin geneli ve tüm alt boyutları için beklentilerinin yüksek olduğu ve öğrencilerin okudukları üniversitelerden aldıkları hizmetlerin anlamlı olarak bu beklentiyi karşılamadığı saptanmıştır.

4.2.3. Devlet Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentileri ile Algılarının Karşılaştırılması

Araştırmanın bu aşamasında, devlet üniversitelerinde okuyan öğrenciler ile vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ve algıları fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutlarıyla ayrı ayrı incelenmiş ve aşağıdaki tablo ve grafiklerle kısaca izah edilmiştir.

Tablo 9 : Devlet Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Fiziki Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S1	Ortalama	Std Sapma	S1	Ortalama	Std Sapma
B1	4,54	0,909	A1	3,28	1,039
B2	3,99	1,102	A2	3,32	1,236
B3	3,34	1,243	A3	3,30	1,100
B4	4,62	0,782	A4	3,23	1,213
S1 Ortalama	4,12	0,724	S1 Ortalama	3,28	0,951

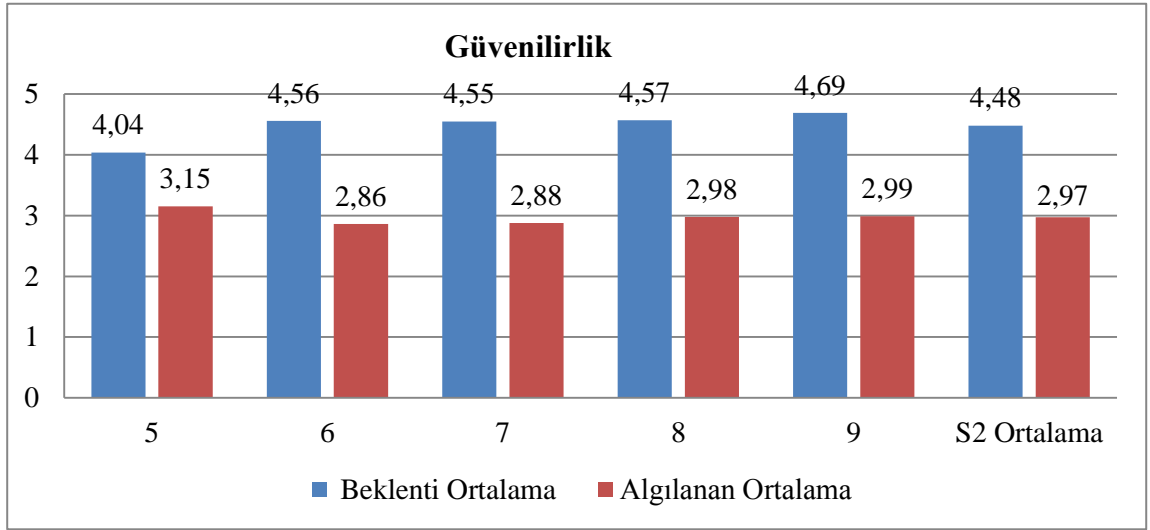


Şekil 7 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Fiziksel Özellikler Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 9, Şekil 7’deki verilere göre, Servqual ölçeğinin fiziksel özellikler alt boyutunu oluşturan sorular incelendiğinde, devlet üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelerin fiziksel özellikleriyle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ama eğitim gördükleri üniversitelerin bu beklentiye karşılamadığı izlenmiştir. Yani Üniversitelerin fiziki özelliklerinin, görünüşünün, temizliğinin, personelin kılık kıyafetinin ve üniversitelerde öğrencilerin hizmetine sunulan araç ve gereçlerin yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir.

Tablo 10 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S2	Ortalama	Std Sapma	S2	Ortalama	Std Sapma
B5	4,04	1,116	A5	3,15	1,183
B6	4,56	0,868	A6	2,86	1,190
B7	4,55	0,890	A7	2,88	1,201
B8	4,57	0,800	A8	2,98	1,131
B9	4,69	0,738	A9	2,99	1,181
S2 Ortalama	4,48	0,705	S2 Ortalama	2,97	1,032

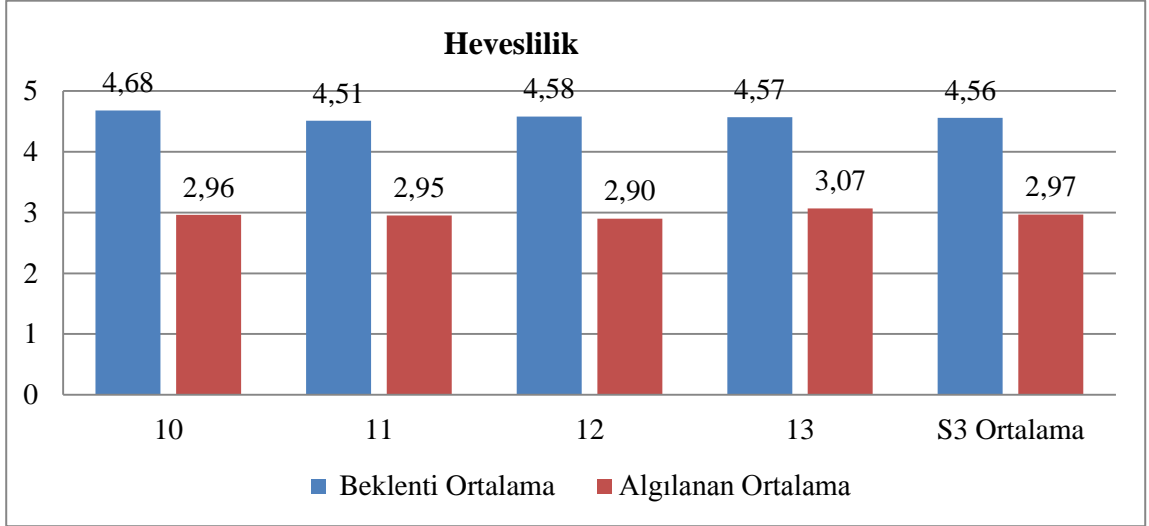


Şekil 8 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güvenilirlik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Alguları Arasındaki Farklar

Tablo 10 ve Şekil 8’deki veriler incelendiği zaman, Servqual ölçeğinin, devlet üniversitelerindeki öğrencilere sorulan, güvenilirlik alt boyutunu oluşturan sorularda, üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin, üniversitelerin güvenilirlikle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve okudukları üniversitelerin bu beklentiye karşılamadığı görülmektedir. Yani öğrencilere vaat edilen hizmetlerle, üniversite personelinin bu hizmetleri doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirmediği saptanmıştır. Ayrıca üniversite yönetiminin öğrencilerin problemlerini çözmede yeterince başarılı olamadıkları ve öğrencilerin şikayetlerinin yeterince dikkate alınmadığı görülmektedir.

Tablo 11 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S3	Ortalama	Std Sapma	S3	Ortalama	Std Sapma
B10	4,68	0,760	A10	2,96	1,217
B11	4,51	0,870	A11	2,95	1,251
B12	4,48	0,806	A12	2,90	1,214
B13	4,57	0,787	A13	3,07	1,207
S3 Ortalama	4,56	0,698	S3 Ortalama	2,97	1,073

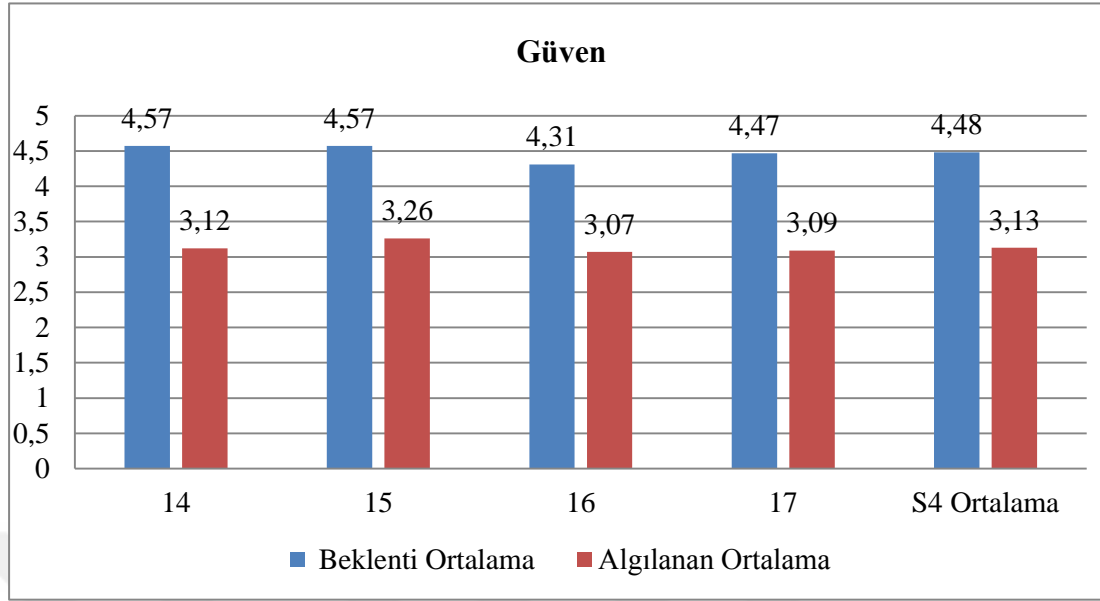


Şekil 9 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Heveslilik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 11 ve Şekil 9 incelendiğinde, devlet üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelerden, heveslilik ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve okumakta oldukları üniversitelerin bu beklentileri karşılamadığı görülmüştür. Yani üniversite öğrencileri, okudukları üniversitelerden hizmet hızının yüksek olmasını ve idareci ve personele gerektiği zaman ulaşabilmeyi beklemekte ancak üniversiteler bu beklentileri istenildiği seviyede karşılayamamaktadır.

Tablo 12 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güven Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S4	Ortalama	Std Sapma	S4	Ortalama	Std Sapma
B14	4,57	0,818	A14	3,12	1,219
B15	4,57	0,856	A15	3,26	1,224
B16	4,31	0,957	A16	3,07	1,213
B17	4,47	0,928	A17	3,09	1,227
S4 Ortalama	4,48	0,752	S4 Ortalama	3,13	1,095

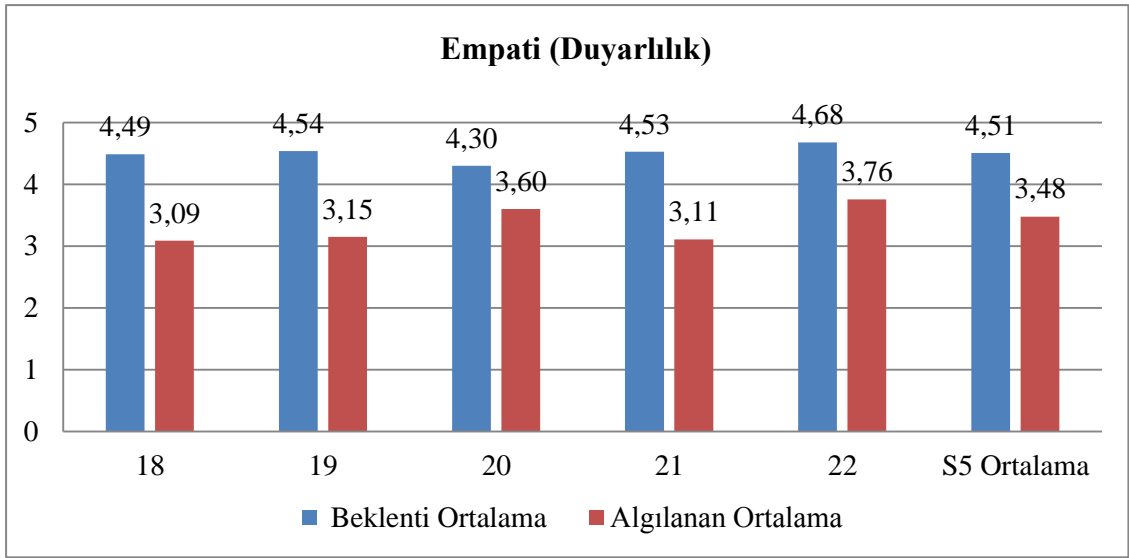


Şekil 10 : Devlet Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güven Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 12 ve Şekil 10 incelendiğinde, devlet üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelerden güven boyutu ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve okudukları üniversitelerin bu beklentiye yeterince karşılayamadığı görülmüştür. Yani, üniversitelerde okuyan öğrenciler, üniversite personelinin yaptıkları işlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı ve personelin öğrenci hizmetlerinde gülyüzlü ve nezaketli davranmadıklarını, kendilerine eşit davranılmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 13 : Devlet Üniversitelerinde okuyan öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Empati (Duyarlılık) Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S5	Ortalama	Std Sapma	S5	Ortalama	Std Sapma
B18	4,49	1,018	A18	3,09	1,227
B19	4,54	0,922	A19	3,15	1,258
B20	4,30	0,996	A20	3,60	1,236
B21	4,53	0,917	A21	3,11	1,221
B22	4,68	0,823	A22	3,76	1,286
S5 Ortalama	4,51	0,747	S5 Ortalama	3,48	0,927

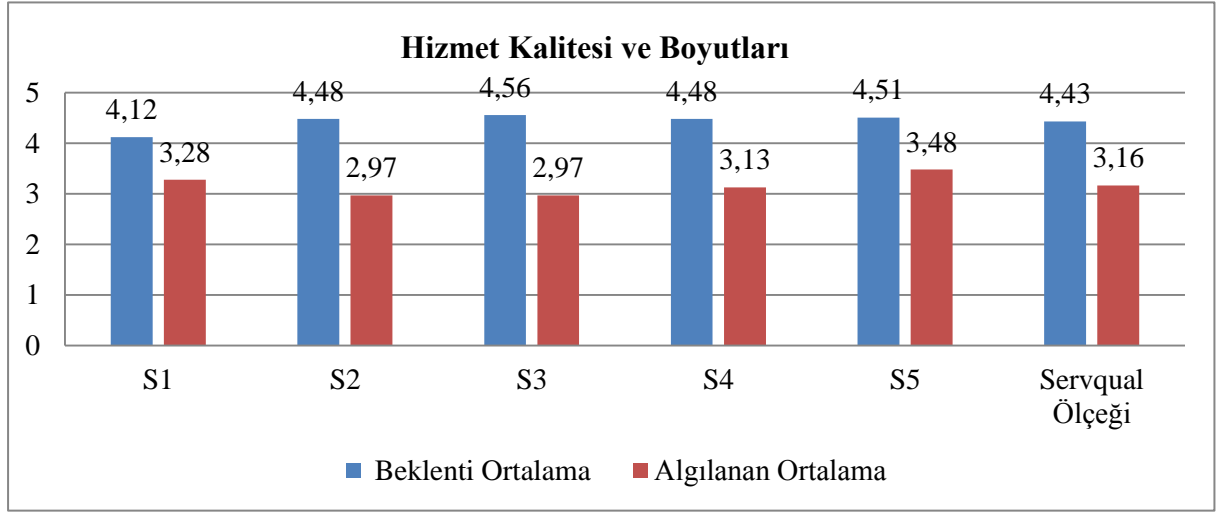


Şekil 11 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Empati (Duyarlılık) Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 13, Şekil 11 incelendiği zaman, devlet üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okumakta oldukları üniversitelerden, empati (duyarlılık) boyutuna yönelik beklentilerinin yüksek olduğu ve okudukları üniversitelerin bu beklentiye yeterince karşılamadığı gözlemlenmektedir. Yani, üniversitelerde eğitim gören öğrenciler, üniversite personelinin yaptıkları işlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığını, üniversitenin açılış ve kapanış saatlerinin öğrenciler için uygun olmadığını, kendileriyle yeterince ilgilenilmediğini, bilgilerinin gizliliği konusunda üniversitelerden emin olmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 14 : Devlet Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Beklenti ve Algı Sonuçlarının Karşılaştırılması

Servqual Beklenti	Ortalama	Std Sapma	Servqual Algı	Ortalama	Std Sapma
S1B – Fiziksel Özellikler	4,12	0,724	S1A –Fiziksel Özellikler	3,28	0,951
S2B - Güvenilirlik	4,48	0,705	S2A - Güvenilirlik	2,97	1,032
S3B - Heveslilik	4,56	0,698	S3A - Heveslilik	2,97	1,073
S4B - Güven	4,48	0,752	S4A - Güven	3,13	1,095
S5B – Empati (Duyarlılık)	4,51	0,747	S5A – Empati (Duyarlılık)	3,48	0,927
Servqual Beklenti Ortalama	4,43	0,725	Servqual Algı Ortalama	3,16	1,055



Şekil 12 : Devlet Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Boyutları ve Hizmet Kalitesinin Beklenti-Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 14 ve Şekil 12 incelendiğinde, devlet üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelere yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin, hali hazırda algılarından yüksek olduğu, öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının, beklentilerini yeterince karşılamadığı görülmektedir. Yani, devlet üniversitelerinin, öğrencilerin beklentilerini tam manasıyla karşılamadıkları tespit edilmiştir.

Bir sonraki aşamada devlet üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelere ilişkin hizmet kalitesi beklentisi ile var olan hizmet kalitesi algıları Eşlenik Örnek T Testi (Paired Sample T Test) ile test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçları Tablo 15’te özetlenmiştir.

Tablo 15 : Devlet Üniversitelerinde okuyan Öğrencilerin Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Beklenti	4,12	0,724	,000
	Algı	3,28	0,951	
Güvenilirlik	Beklenti	4,48	0,705	,000
	Algı	2,97	1,032	
Heveslilik	Beklenti	4,56	0,698	,000
	Algı	2,97	1,073	
Güven	Beklenti	4,48	0,752	,000
	Algı	3,13	1,095	
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4,51	0,747	,000
	Algı	3,48	0,927	
Hizmet Kalitesi	Beklenti	4,43	0,725	,000
	Algı	3,16	1,015	

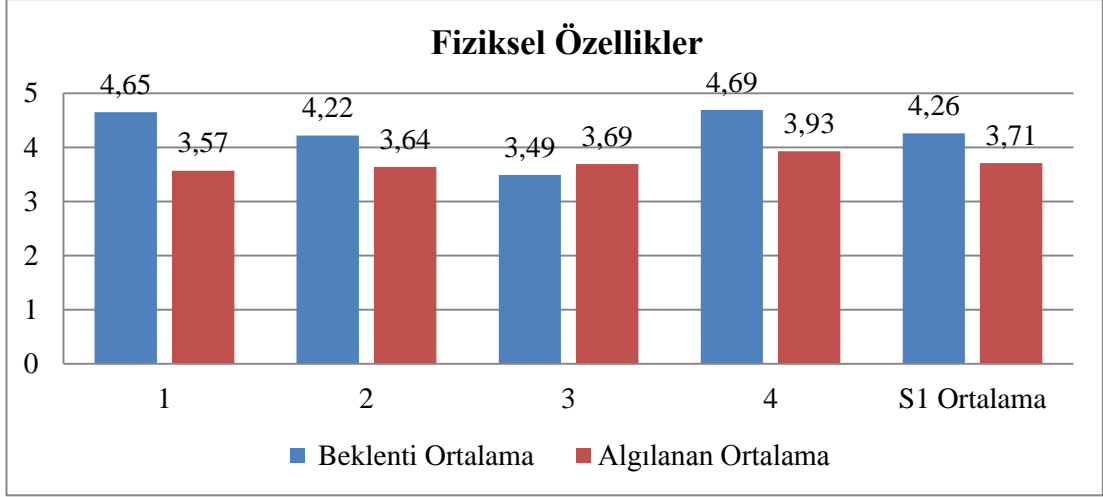
Tablo 15'teki bilgilere göre, devlet üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelere ilişkin hizmet kalitesinin geneli ve tüm alt boyutları için beklenti ve algılarının karşılaştırması yapıldığında anlamlı farklılıklar görülmektedir. Öğrencilerin üniversitelerden beklentilerinin çok yüksek olduğu ve öğrencilerin okudukları üniversitelerde aldıkları hizmetlerin, anlamlı olarak bu beklentiyi karşılamadığı saptanmıştır ($p < 0.05$).

4.2.4. Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentileri ile Algılarının Karşılaştırılması

Araştırmanın bu aşamasında, vakıf üniversitelerinde eğitim gören öğrencilerin, eğitim gördükleri üniversitelere yönelik hizmet kalitesi beklentisi ve algılarının, fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutlarına göre, ayrı ayrı karşılaştırmaları yapılmış ve ilgili tablo ve grafiklerde izah edilmiştir.

Tablo 16 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Fiziki Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S1	Ortalama	Std Sapma	S1	Ortalama	Std Sapma
B1	4,65	0,784	A1	3,57	1,024
B2	4,22	1,002	A2	3,64	1,231
B3	3,49	1,223	A3	3,69	1,054
B4	4,69	0,727	A4	3,93	1,048
S1 Ortalama	4,26	0,681	S1 Ortalama	3,71	0,861

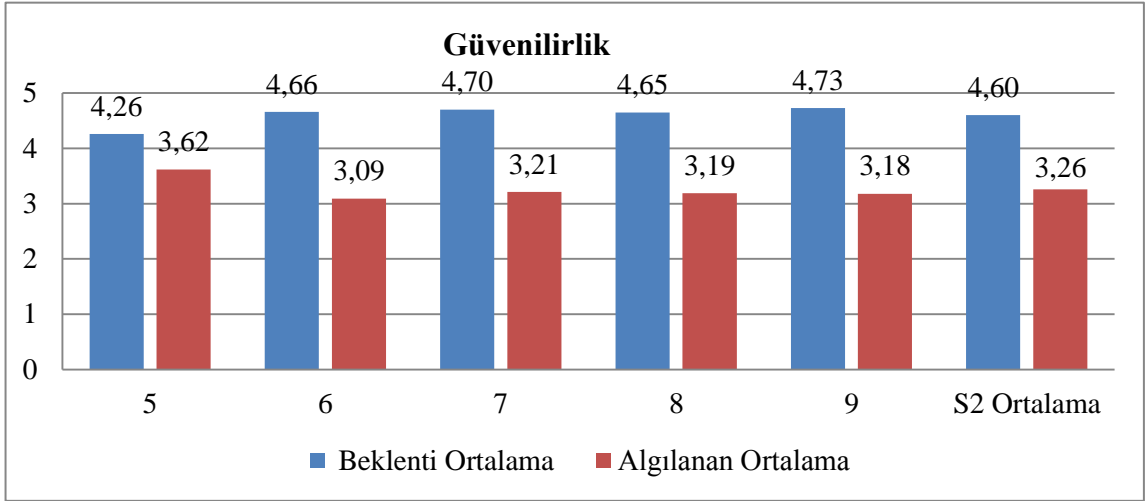


Şekil 13 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Fiziksel Özellikler Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Şekil 13'teki verilere göre, Servqual ölçeğinin fiziksel özellikler alt boyutunu oluşturan sorular incelendiğinde, vakıf üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelerin fiziksel özellikleriyle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve eğitim gördükleri üniversitelerin bu beklentiye karşılamadığı görülmüştür. Yani üniversitelerde öğrencilerin hizmetine sunulan araç, gereçlerin yeterli düzeyde olmadığı, üniversitelerin görünümünün öğrencilerin beklentilerinin altında olduğu, üniversite ve ekipmanların yeterli düzeyde temiz olmadığı görülmektedir. Ancak üniversitelerdeki personelin fiziksel görünüşünün, öğrencilerinin beklentilerinin üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 17 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S2	Ortalama	Std Sapma	S2	Ortalama	Std Sapma
B5	4,26	1,056	A5	3,62	1,095
B6	4,66	0,658	A6	3,09	1,203
B7	4,70	0,712	A7	3,21	1,24
B8	4,65	0,729	A8	3,19	1,205
B9	4,73	0,683	A9	3,18	1,275
S2 Ortalama	4,60	0,606	S2 Ortalama	3,26	1,031

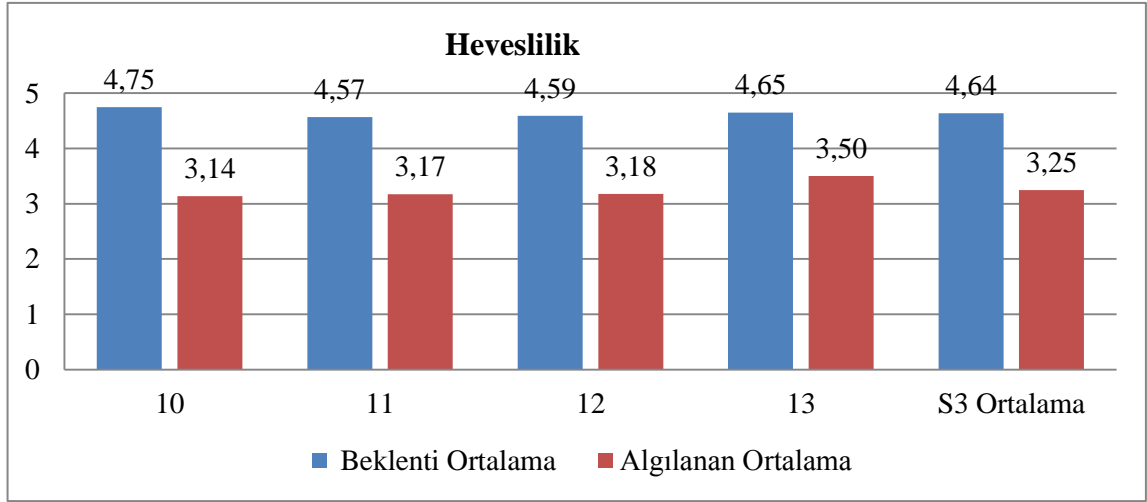


Şekil 14 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güvenilirlik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 17 ve Şekil 14'teki veriler incelendiği zaman, Servqual ölçeğinin, vakıf üniversitelerindeki öğrencilere sorulan güvenilirlik alt boyutunu oluşturan sorular incelendiğinde, vakıf üniversitelerinde eğitim gören öğrencilerin, üniversitelerin güvenilirlikle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve okudukları üniversitelerin bu beklentiyi karşılamadığı görülmektedir. Yani öğrencilere vaat edilen hizmetlerle, üniversite personelinin bu hizmetleri doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirmediği saptanmıştır. Ayrıca öğrenciler, problemlerinin çözümünde üniversite yönetiminden gerekli ilgi alakayı göremediklerini, şikayetlerinin yeterince dikkate alınmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 18 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S3	Ortalama	Std Sapma	S3	Ortalama	Std Sapma
B10	4,75	0,640	A10	3,14	1,270
B11	4,57	0,784	A11	3,17	1,290
B12	4,59	0,764	A12	3,18	1,239
B13	4,65	0,767	A13	3,50	1,246
S3 Ortalama	4,64	0,631	S3 Ortalama	3,25	1,094

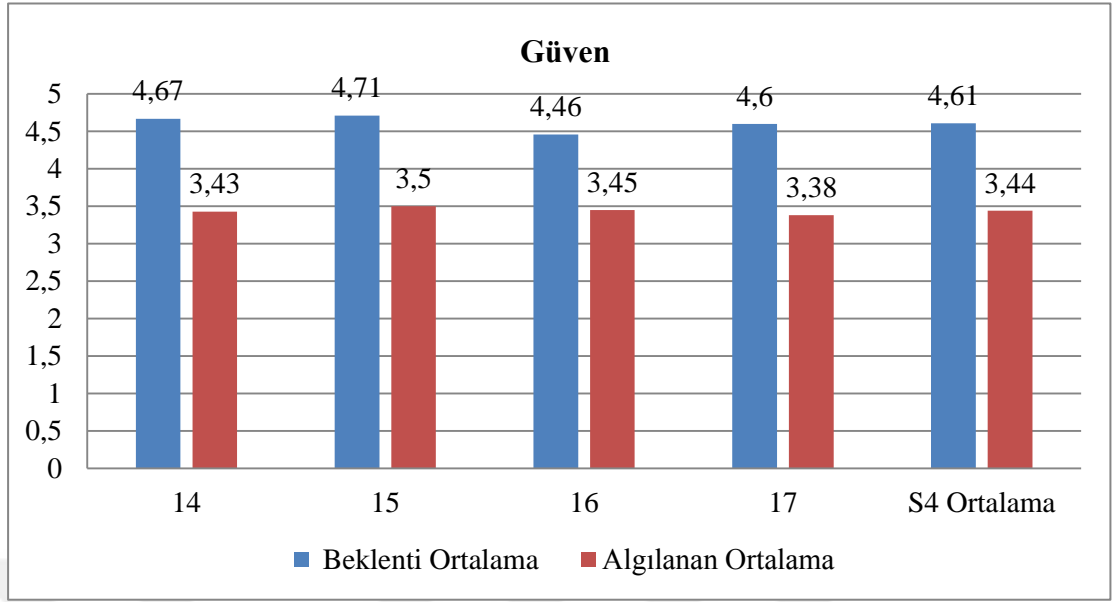


Şekil 15 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Heveslilik Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 18 ve Şekil 15 incelendiğinde, vakıf üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelerden, heveslilik ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve okumakta oldukları üniversitelerin bu beklentileri karşılamadığı anlaşılmaktadır. Yani üniversite öğrencilerinin, üniversitelerden bekledikleri hizmet hızının ve ihtiyacı olduğu zaman üniversite idareci ve personeline ulaşma isteklerinin fazla olduğu ancak üniversitelerin bu beklentileri istenildiği seviyede karşılayamadıkları saptanmıştır.

Tablo 19 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Güven Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S4	Ortalama	Std Sapma	S4	Ortalama	Std Sapma
B14	4,67	0,755	A14	3,43	1,20
B15	4,71	0,694	A15	3,50	1,187
B16	4,46	0,881	A16	3,45	1,215
B17	4,60	0,847	A17	3,38	1,258
S4 Ortalama	4,61	0,669	S4 Ortalama	3,44	1,087

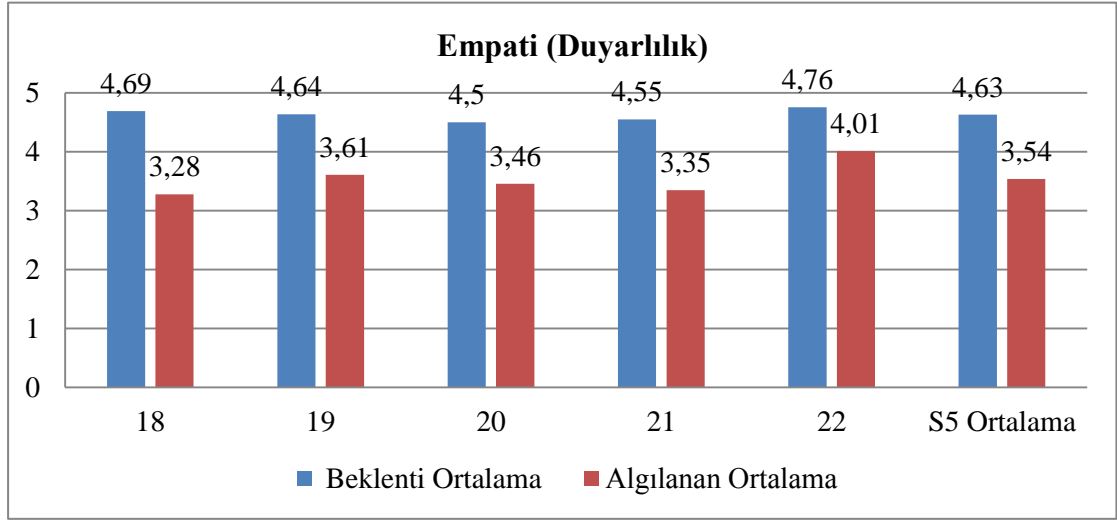


Şekil 16 : Vakıf Üniversitelerde Eğitim Gören Öğrencilerin, Güven Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 19 ve Şekil 16 incelendiğinde, vakıf üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelerden güven ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve okudukları üniversitelerin bu beklentiye yeterince karşılamadığı görülmüştür. Yani, üniversitelerde okuyan öğrenciler, üniversite personelinin yaptıkları işlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı ve personelin öğrenciler ile ilgili güven boyutuna ilişkin hizmetlerde yeterince kibar olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 20 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Empati (Duyarlılık) Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

S5	Ortalama	Std Sapma	S5	Ortalama	Std Sapma
B18	4,69	0,731	A18	3,28	1,317
B19	4,64	0,808	A19	3,61	1,340
B20	4,50	0,899	A20	3,46	1,224
B21	4,55	0,872	A21	3,35	1,379
B22	4,76	0,728	A22	4,01	1,124
S5 Ortalama	4,63	0,617	S5 Ortalama	3,54	0,955

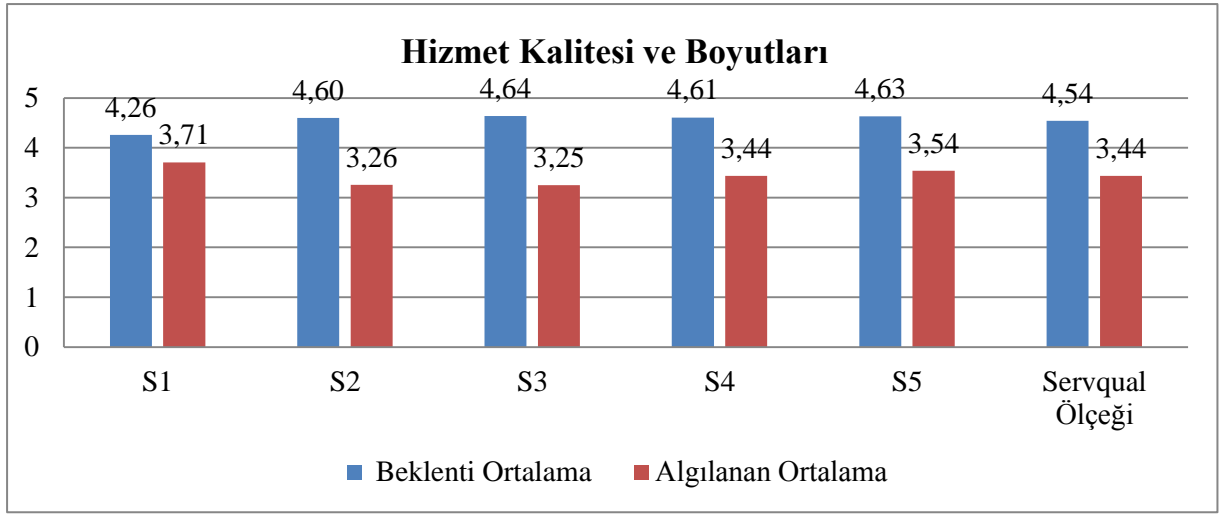


Şekil 17 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Empati (Duyarlılık) Boyutu İle İlgili Beklenti ve Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 20, Şekil 17 incelendiğinde, vakıf üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okumakta oldukları üniversitelerden, empati (duyarlılık) boyutuna beklentilerinin yüksek olduğu ve okudukları üniversitelerin bu beklentiye yeterince karşılayamadığı saptanmıştır. Yani, üniversitelerde eğitim gören öğrenciler, üniversite personelinin yaptıkları işlerle ilgili yeterli donanıma sahip olmadığını, üniversitenin açılış ve kapanış saatlerinin öğrenciler için uygun olmadığını, kendileriyle yeterince ilgilenilmediğini, bilgilerinin gizliliği konusunda kuşkuda olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 21 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Servqual Ölçeğinin Beklenti ve Algı Sonuçlarının Karşılaştırılması

Servqual Beklenti	Ortalama	Std Sapma	Servqual Algı	Ortalama	Std Sapma
S1B – Fiziksel Özellikler	4,26	0,681	S1A –Fiziksel Özellikler	3,71	0,861
S2B - Güvenilirlik	4,60	0,606	S2A - Güvenilirlik	3,26	1,031
S3B - Heveslilik	4,64	0,631	S3A - Heveslilik	3,25	1,094
S4B - Güven	4,61	0,669	S4A - Güven	3,44	1,087
S5B – Empati (Duyarlılık)	4,63	0,617	S5A – Empati (Duyarlılık)	3,54	0,955
Servqual Beklenti Ortalama	4,54	0,640	Servqual Algı Ortalama	3,44	1,005



Şekil 18 : Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Boyutları ve Hizmet Kalitesinin Beklenti-Algıları Arasındaki Farklar

Tablo 21 ve Şekil 18 incelendiğinde, vakıf üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin, okudukları üniversitelere yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin, hâlihazırdaki algılarından yüksek olduğu, öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının, beklentilerini karşılamadığı görülmektedir. Yani, vakıf üniversitelerinin de öğrencilerin beklentilerini tam manasıyla karşılamadıkları tespit edilmiştir.

Araştırmanın bir sonraki aşamasında, üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin, üniversitelere ilişkin hizmet kalitesi beklentisi ile var olan hizmet kalitesi algıları Eşlenik Örnek T Testi (Paired Sample T Test) ile test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçları Tablo 22’de özetlenmiştir.

Tablo 22 : Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Beklenti	4,26	0,681	,000
	Algı	3,71	0,861	
Güvenilirlik	Beklenti	4,60	0,606	,000
	Algı	3,26	1,031	
Heveslilik	Beklenti	4,64	0,631	,000
	Algı	3,25	1,094	
Güven	Beklenti	4,61	0,669	,000
	Algı	3,44	1,087	
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4,63	0,617	,000
	Algı	3,54	0,955	
Hizmet Kalitesi	Beklenti	4,54	0,640	,000
	Algı	3,44	1,005	

Yapılan analizde, Tablo 22’de görüldüğü gibi, vakıf üniversitelerinde eğitim görmekte olan öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları karşılaştırıldığında üniversitelere ilişkin hizmet kalitesinin geneli ve tüm alt boyutları için anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmektedir. Vakıf üniversitelerinde öğrenimlerini sürdüren öğrencilerin üniversiteleri ile ilgili beklentilerinin çok yüksek olduğu ve öğrencilerin okudukları üniversitelerde aldıkları hizmetlerin anlamlı olarak bu beklentiye karşılamadığı saptanmıştır ($p < 0.05$).

4.2.5. Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin, Hizmet Kalitesi Beklentileri ile Algılarının Karşılaştırılması

Araştırmanın bu kısmında, devlet ve vakıf üniversitelerinin hizmet kalitesi beklentilerinin ve algıları Bağımsız Örnek T Testi (Independent Samples T Test) ile karşılaştırılmış ve sonuçları tablo 23 ve 24’te izah edilmiştir.

Tablo 23 : Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde eğitim gören Öğrencilerin Üniversitelere yönelik Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Devlet	4,12	0,724	,33
	Vakıf	4,26	0,681	
Güvenilirlik	Devlet	4,48	0,705	,70
	Vakıf	4,60	0,606	
Heveslilik	Devlet	4,56	0,698	,72
	Vakıf	4,64	0,631	
Güven	Devlet	4,48	0,752	,52
	Vakıf	4,61	0,669	
Empati (Duyarlılık)	Devlet	4,51	0,747	,74
	Vakıf	4,63	0,617	
Hizmet Kalitesi	Devlet	4,43	0,725	,35
	Vakıf	4,54	0,640	

Tablo 23’e göre, devlet üniversiteleri ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin, üniversitelerin hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinin, vakıf

üniversitelerinde okuyan öğrencilerde, devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilere nazaran, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutlarında (tüm boyutlarda) yüksek olmasına rağmen bu farkın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($P > 0,05$).

Tablo 24 : Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde eğitim gören Öğrencilerin Üniversitelere yönelik Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Devlet	3,28	0,951	,00
	Vakıf	3,71	0,861	
Güvenilirlik	Devlet	2,97	1,032	,00
	Vakıf	3,26	1,031	
Heveslilik	Devlet	2,97	1,073	,00
	Vakıf	3,25	1,094	
Güven	Devlet	3,13	1,095	,00
	Vakıf	3,44	1,087	
Empati (Duyarlılık)	Devlet	3,48	0,927	,34
	Vakıf	3,54	0,955	
Hizmet Kalitesi	Devlet	3,16	0,812	,00
	Vakıf	3,44	1,005	

Tablo 24'e göre, devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin üniversitelerin hizmet kalitesine ilişkin hizmet kalitesi algılarında, Fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır ($p < 0,05$). Vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin algıları devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilere göre bu boyutlarda yüksektir. Ancak empati (duyarlılık) boyutuna göre hizmet kalitesi algıları karşılaştırıldığında anlamlı farklılığın olmadığı görülmektedir ($p > 0,05$).

Araştırmanın bundan sonraki kısmında üniversitelerde okuyan öğrencilerin cinsiyetlerine göre, hizmet kalitesi beklentileri ve algılarının analizi yapılacaktır.

4.2.6. Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Eğitim Gören Öğrencilerin, Cinsiyetlerine Göre Üniversitelerin Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması

Araştırmanın bu bölümünde üniversitelerde eğitim gören, kız ve erkek öğrencilerin üniversitelerden, olan beklentileri ile mevcut durum algıları Bağımsız Örnek T Testi (Independent Sample T Test) ile analiz edilmiştir. Analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda kısaca özetlenmiştir.

Tablo 25 : Kadın Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Beklenti	4,22	,655	,00
	Algı	3,55	,923	
Güvenilirlik	Beklenti	4,60	,602	,00
	Algı	3,11	1,076	
Heveslilik	Beklenti	4,68	,600	,00
	Algı	3,03	1,135	
Güven	Beklenti	4,64	,648	,00
	Algı	3,28	1,153	
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4,66	,609	,00
	Algı	3,50	,969	
Hizmet Kalitesi	Beklenti	4,56	,545	,00
	Algı	3,30	,946	

Tablo 25'te görüldüğü gibi, kadın öğrencilerin, okudukları üniversitelerdeki hizmet kalite beklentilerinin mevcut durumdaki hizmet algılarında, tüm boyutlarda anlamlı farklılıklar vardır. Yani, kadın öğrencilerin üniversitelerin, fiziksel özellikleri ile ilgili beklentilerinin, üniversitelerindeki personelinin yardımseverlik düzeyinin ve hızlarının, kadın öğrencilerin heveslilik konusundaki beklentilerinin, çalışanların bilgi ve nezaket durumunun, öğrencilerinin güven konusundaki beklentilerinin, empati (duyarlılık) boyutlarındaki beklentilerinin karşılanmadığı görülmüştür ($p<0,05$).

Tablo 26 : Erkek Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Beklenti	4,18	,733	,00
	Algı	3,47	,933	
Güvenilirlik	Beklenti	4,51	,687	,00
	Algı	3,12	1,022	
Heveslilik	Beklenti	4,66	,697	,00
	Algı	3,16	1,065	
Güven	Beklenti	4,50	,743	,00
	Algı	3,30	1,072	
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4,52	,720	,00
	Algı	3,52	,926	
Hizmet Kalitesi	Beklenti	4,45	,642	,00
	Algı	3,31	,907	

Tablo 26'daki verilere göre, erkek öğrencilerin de, üniversitelerdeki hizmet kalite beklentileri ile mevcut durumdaki hizmet algıları karşılaştırılması yapıldığında, Servqual Hizmet Kalitesi ölçeğinin tüm boyutlarında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Yani, erkek öğrencilerin üniversitelerin, fiziksel özellikleri ile ilgili beklentilerinin, üniversitelerindeki personelinin yardımseverlik düzeyinin ve hızlarının, öğrencilerin heveslilik konusundaki beklentilerinin, çalışanların bilgi ve nezaket durumunun, öğrencilerinin güven konusundaki beklentilerinin, genel olarak üniversitelerdeki hizmet kalitesinin, erkek öğrencilerin üniversitelere ilişkin hizmet kalitesi beklentilerinin, güvenilirlik ve empati (duyarlılık) boyutlarının öğrencilerin beklentilerini karşılamadığı görülmüştür ($p < 0,05$).

Tablo 27 : Cinsiyetlere göre (Kadın ve Erkek Öğrencilerin), Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet		Ortalama	Std. Sapma	P Değeri
Fiziksel Özellikler	Kadın	Beklenti	4,22	,655	,48
	Erkek	Beklenti	4,18	,733	
	Kadın	Algı	3,55	,923	,22
	Erkek	Algı	3,47	,933	

Güvenilirlik	Kadın	Beklenti	4,60	,602	,06
	Erkek	Beklenti	4,51	,687	
	Kadın	Algı	3,12	1,022	,86
	Erkek	Algı	3,12	1,022	
Heveslilik	Kadın	Beklenti	4,68	,600	,06
	Erkek	Beklenti	4,66	,697	
	Kadın	Algı	3,03	1,135	,10
	Erkek	Algı	3,16	1,065	
Güven	Kadın	Beklenti	4,64	,648	,00
	Erkek	Beklenti	4,50	,743	
	Kadın	Algı	3,03	1,135	,11
	Erkek	Algı	3,16	1,065	
Empati (Duyarlılık)	Kadın	Beklenti	4,66	,609	,00
	Erkek	Beklenti	4,52	,720	
	Kadın	Algı	3,50	,969	,82
	Erkek	Algı	3,52	,926	
Hizmet Kalitesi	Kadın	Beklenti	4,56	,545	,01
	Erkek	Beklenti	4,45	,642	
	Kadın	Algı	3,30	,946	,77
	Erkek	Algı	3,31	,907	

Tablo 27'deki verilerde, üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algılarının cinsiyetlerine göre karşılaştırmaları yapılmıştır. Bu veriler ışığında, kadın ve erkek öğrencilerin güven ve empati (duyarlılık) boyutundaki hizmet kalitesi beklentilerinde anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir. ($P < 0,05$). Kadın ve erkek öğrencilerin fiziksel özellikler boyutu, güvenilirlik boyutu, heveslilik boyutu beklenti ve algılarında, güven boyutu algılarında ve empati boyutu algılarında anlamlı farklılıklar yoktur ($P > 0,05$).

4.2.7. Vatandaşlıklarına Göre Üniversitelerde Okuyan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi ve Beklentilerinin Karşılaştırılması

Araştırmanın bu safhasında, üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ve algıları, öğrencilerin vatandaşlıklarına göre ayrı ayrı karşılaştırılmış ve aşağıda ilgili tablolarla izah edilmeye çalışılmıştır. Üniversitelerde eğitim görmekte olan Türk ve uluslararası öğrencilerin, üniversitelere ilişkin hizmet

kalitesi beklentisi ile var olan hizmet kalitesi algıları Bağımsız Örnek T testi (Independent Sample T Test) ile test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçları Tablo 28 ve 29’da özetlenmiştir

Tablo 28 : Türk Öğrencilerin, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Beklenti	4,20	,699	,00
	Algı	3,49	,933	
Güvenilirlik	Beklenti	4,57	,630	,00
	Algı	3,08	1,035	
Heveslilik	Beklenti	4,63	,640	,00
	Algı	3,06	1,088	
Güven	Beklenti	4,58	,671	,00
	Algı	3,25	1,104	
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4,60	,663	,00
	Algı	3,48	,938	
Hizmet Kalitesi	Beklenti	4,51	,587	,01
	Algı	3,27	,915	

Tablo 28’deki veriler incelendiğinde, üniversitelerde okuyan Türk öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algılarının karşılaştırması yapıldığında tüm boyutlarda anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$) Yani Servqual ölçeğinin tüm boyutlarında üniversiteler eğitim görmekte olan Türk öğrencilerin, okudukları üniversitelere yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin, mevcut algılarından yüksek olduğu, algılarının, beklentilerini karşılamadığı görülmektedir. Yani, üniversitelerde eğitim gören Türk öğrencilerin, üniversitelerden aldıkları hizmetler, öğrencilerin beklentilerini karşılamamaktadır.

Tablo 29 : Uluslararası Öğrencilerin, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

		Ortalama	Std. Sapma	p değeri
Fiziksel Özellikler	Beklenti	4,15	,753	,00
	Algı	3,60	,907	
Güvenilirlik	Beklenti	4,36	,819	,00
	Algı	3,43	1,036	
Heveslilik	Beklenti	4,41	,806	,00
	Algı	3,46	1,062	
Güven	Beklenti	4,32	,941	,00
	Algı	3,55	1,049	
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4,35	,801	,00
	Algı	3,73	,939	
Hizmet Kalitesi	Beklenti	4,32	,740	,01
	Algı	3,56	,925	

Tablo 29'daki veriler incelendiğinde, üniversitelerde okuyan Uluslararası öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algılarının karşılaştırması yapıldığında da tüm boyutlarda anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Uluslararası öğrencilerin, okudukları üniversitelere yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin, tüm boyutlarda, öğrencilerin şu anki algılarından yüksek olduğu görülmekte, öğrencilerin algılarının, beklentilerini karşılamadığı tespit edilmektedir. Yani, üniversitelerde eğitim gören uluslararası öğrencilerin, üniversitelerden aldıkları hizmetler, öğrencilerin beklentileriyle uyuşmamaktadır.

Tablo 30 : Türk ve Uluslararası Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentisi İle Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

	Uyruk		Ortalama	Std. Sapma	P Değeri
Fiziksel Özellikler	T.C	Beklenti	4,20	,699	,47
	Uluslararası	Beklenti	4,15	,753	
	T.C	Algı	3,49	,933	,22
	Uluslararası	Algı	3,60	,907	
Güvenilirlik	T.C	Beklenti	4,57	,630	,01
	Uluslararası	Beklenti	4,36	,819	
	T.C	Algı	3,08	1,035	,00
	Uluslararası	Algı	3,43	1,036	
Heveslilik	T.C	Beklenti	4,63	,640	,00
	Uluslararası	Beklenti	4,41	,806	
	T.C	Algı	3,06	1,088	,00
	Uluslararası	Algı	3,46	1,062	
Güven	T.C	Beklenti	4,58	,671	,00
	Uluslararası	Beklenti	4,32	,941	
	T.C	Algı	3,25	1,104	,01
	Uluslararası	Algı	3,55	1,049	
Empati (Duyarlılık)	T.C	Beklenti	4,60	,663	,00
	Uluslararası	Beklenti	4,35	,801	
	T.C	Algı	3,48	,938	,00
	Uluslararası	Algı	3,73	,939	
Hizmet Kalitesi	T.C	Beklenti	4,51	,587	,01
	Uluslararası	Beklenti	4,32	,740	
	T.C	Algı	3,27	,915	,00
	Uluslararası	Algı	3,56	,925	

Tablo 30’da görüldüğü üzere, Servqual ölçeğinin güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır ($p < 0,05$). Bu boyutlarda Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı öğrencilerin, uluslararası öğrencilere nazaran hizmet kalitesi beklentilerinin yüksek olduğu görülmekte ancak, hizmet kalitesi algılarına bakıldığında, uluslararası öğrencilerin algılarının, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı öğrencilerinden yüksek olduğu saptanmaktadır. Fiziksel özellikler boyutunda ise anlamlı farklılık izlenmemiştir ($p > 0,05$).

4.2.8. Mezun Olduklarına Lise Türlerine Göre, Üniversitelerde Okuyan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi ve Beklentilerinin Karşılaştırılması

Devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin, hizmet kalitesi beklenti ve algılarının mezun olunan lise türüne göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Elde edilen analiz sonuçları tablo 31 ve 32’de açıklanmıştır.

Tablo 31 : Mezun Olunan Lise Türüne Göre, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Karşılaştırılması

	Lise Türü	Ortalama	St. Sapma	P Değeri
Fiziksel Özellikler	Teknik Lise	4,22	,742	,24
	Anadolu L.	4,28	,627	
	Fen Lisesi	4,13	,728	
	Özel And-Fen	4,21	,667	
	Anadolu İHL	4,14	,745	
	Diğer	4,16	,771	
Güvenilirlik	Teknik Lise	4,37	,638	,01
	Anadolu L.	4,64	,515	
	Fen Lisesi	4,50	,804	
	Özel And-Fen	4,59	,625	
	Anadolu İHL	4,45	,728	
	Diğer	4,53	,699	
Heveslilik	Teknik Lise	4,53	,573	,11
	Anadolu L.	4,67	,542	
	Fen Lisesi	4,51	,870	
	Özel And-Fen	4,72	,598	
	Anadolu İHL	4,55	,732	
	Diğer	4,57	,692	
Güven	Teknik Lise	4,53	,615	,05
	Anadolu L.	4,63	,601	
	Fen Lisesi	4,39	,898	
	Özel And-Fen	4,66	,581	
	Anadolu İHL	4,51	,777	
	Diğer	4,46	,768	

Empati	Teknik Lise	4,57	,549	,02
	Anadolu L.	4,65	,520	
	Fen Lisesi	4,47	,945	
	Özel And-Fen	4,69	,531	
	Anadolu İHL	4,49	,782	
	Diğer	4,53	,721	
Hizmet Kalitesi	Teknik Lise	4,44	,538	,03
	Anadolu L.	4,57	,480	
	Fen Lisesi	4,40	,786	
	Özel And-Fen	4,57	,533	
	Anadolu İHL	4,43	,684	
	Diğer	4,45	,640	

Yukarıdaki tablodaki verilere göre, üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin, mezun oldukları lise türlerine göre hizmet kalitesi beklentilerinin karşılaştırması yapılmıştır. Tablo 31'deki veriler ışığında, empati ve güvenilirlik boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır($p < 0,05$). Güvenilirlik boyutunda Anadolu Liselerinden mezun öğrencilerin beklentilerinin diğer liselerden mezun olan öğrencilerden yüksek olduğu, empati boyutunda ise Özel Anadolu – Fen Liselerinden mezun olan öğrencilerin beklentilerinin diğer lise mezunlarından yüksek olduğu görülmektedir. Beklentileri en düşük olan lise türlerine bakıldığında ise güvenilirlik boyutunda Teknik Liselerden mezun olan öğrencilerin, empati boyutunda ise Fen liselerinden mezun olan öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri en düşük skordadır. Fiziksel özellikler, heveslilik ve güven boyutlarına göre yapılan hizmet kalitesi beklenti ve algı karşılaştırmasında ise anlamlı farklılıklar yoktur ($p > 0,05$).

Tablo 32 : Mezun Olunan Lise Türüne Göre, Öğrenim Gördükleri Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması

	Lise Türü	Ortalama	Std. Sapma	P Değeri
Fiziksel Özellikler	Teknik Lise	3,55	,924	,02
	Anadolu L.	3,66	,817	
	Fen Lisesi	3,41	1,059	
	Özel And-Fen	3,48	,961	
	Anadolu İHL	3,42	,974	
	Diğer	3,44	,945	
Güvenilirlik	Teknik Lise	3,20	1,087	,16
	Anadolu L.	3,23	1,007	
	Fen Lisesi	3,17	1,095	
	Özel And-Fen	2,95	,977	
	Anadolu İHL	3,10	1,062	
	Diğer	3,00	1,061	
Heveslilik	Teknik Lise	3,36	1,036	,30
	Anadolu L.	3,20	1,048	
	Fen Lisesi	3,16	1,121	
	Özel And-Fen	3,01	1,128	
	Anadolu İHL	3,09	1,111	
	Diğer	2,98	1,108	
Güven	Teknik Lise	3,50	1,150	,21
	Anadolu L.	3,35	1,082	
	Fen Lisesi	3,42	1,121	
	Özel And-Fen	3,18	1,096	
	Anadolu İHL	3,30	1,093	
	Diğer	3,12	1,132	
Empati	Teknik Lise	3,63	,817	,36
	Anadolu L.	3,59	,877	
	Fen Lisesi	3,56	1,016	
	Özel And-Fen	3,37	,939	
	Anadolu İHL	3,50	,966	
	Diğer	3,44	1,001	
Hizmet Kalitesi	Teknik Lise	3,45	,891	,17
	Anadolu L.	3,40	,859	
	Fen Lisesi	3,34	,998	
	Özel And-Fen	3,20	,883	
	Anadolu İHL	3,28	,953	

Tablo 32'ye göre üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin, mezun oldukları liselere göre hizmet kalitesi algılarının karşılaştırması yapılmıştır. İlgili tablodaki verilere göre, öğrencilerin liselerden mezun oldukları lise türlerine göre, Servqual ölçeğinin fiziksel özellikler boyutuna göre yapılan karşılaştırmada fiziksel özellikler boyutunda anlamlı farklılığın olduğu izlenmektedir ($p < 0,05$). Anadolu Liselerinden mezun olan öğrencilerin fiziksel özellikler boyutuna göre algıları, diğer liselerden mezun olan öğrencilerin algılarından daha yüksek, Fen lisesi mezunlarının algıları ise en düşüktür. Güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutlarına göre yapılan karşılaştırmada ise anlamlı farklılıklar saptanmamıştır ($p > 0,05$).

4.2.9. Diğer Demografik Özelliklere Göre Üniversitelerde Okuyan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi ve Beklentilerinin Karşılaştırılması

Araştırmanın, yukarıdaki tablo ve şekillerde verilmeyen diğer demografik bölüm soruları, “Hangi tür seviyesinde eğitim görüyorsunuz?, Yaşınız, Barınma yeriniz ve İstanbul’da okumaya il dışından mı geldiniz?”, sorularıdır.

Yukarıda zikredilen sorular incelendiğinde, üniversitelerde okuyan öğrencilerin üniversite seviye türlerine göre, yaşlarına göre, barınma yerlerine göre ve İstanbul dışından gelip gelmeme durumlarına göre, Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algılarının karşılaştırmaları yapıldığında, bu hususlarda anlamlı farklılıkların olmadığı saptanmıştır. Bu sebeple, bu demografik soruların tabloları, analize konulmamıştır.

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Araştırmanın Sonucu

YÖK istatistiklerine istinaden, ülkemizde 1984 yılında 32 üniversite bulunmakta iken 1990 yılında üniversite sayısı 34'e yükselmiştir. 2000 yılında 59 devlet üniversitesi, 20 vakıf üniversitesi olarak 79 üniversite hizmet veriyorken 2010 yılında bu rakam 109 devlet üniversitesi, 59 vakıf üniversitesi olmak üzere 168'e ulaşmıştır. 2018 yılı güncel YÖK istatistiklerine göre ise ülkemizde, 129 devlet üniversitesi, 72 vakıf üniversitesi ve 5 vakıf meslek yüksekokulu olmak üzere toplam 206 üniversite bulunmaktadır. Üniversite sayılarının bu denli artması, üniversitelerde rekabet ortamının oluşmasına ortam hazırlamıştır. Bunun kaçınılmaz bir sonucu ise üniversitelerde okuyan öğrencilerin hizmet beklentileri ve algılarının karşılaştırılması, algılarının beklentilerini karşılayıp karşılayamadıkları hususu olmuştur.

Bu araştırmada devlet ve vakıf üniversitelerinde okumakta olan öğrencilerin, hizmet kalitesi beklentileri ve hizmet kalitesi algıları mukayese edilerek, algı ve beklenti arasındaki farkları ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.

Hizmet kalitesi beklentilerini ve algılarını ölçmek ve beklenti – algı karşılaştırmasını yapmak için, hizmet kalitesi ölçümlerinde çok sık kullanılan Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği, fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutu olmak üzere toplam beş alt boyuttan meydana gelmektedir.

Bu araştırmaya İstanbul'da faaliyet gösteren devlet ve vakıf üniversitelerinde okumakta olan 875 öğrenci katılım sağlamıştır. Araştırmada kullanılan, Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği ile devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları, yukarıda bahsedilen beş boyutta ölçülmüştür.

Fiziki özellikler boyutu, işletme veya kurumun, hizmetin sunumundaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşü, kılık kıyafeti konularını içerir.

Güvenilirlik boyutu, işletme veya kurumların müşterilere vadettikleri hizmeti zamanında ve eksiksiz bir şekilde verilmesini ifade eder.

Heveslilik boyutu, işletme veya kurum personelinin müşterilere yardım etme ve işletme veya kurumlarda sunulan hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi, müşterilere duyuruların zamanında ve doğru bir kanaldan iletilmesi hususundaki istekleri konularını kapsar.

Güven boyutu, işletme veya kurum çalışanlarının, bilgili ve nazik olması ve müşterilerde güven hissi oluşturma becerileridir.

Empati (duyarlılık) boyutu ise, işletme veya kurumların, kendilerini müşterilerin yerine koyması ve bu sayede her bir müşteriye gerekli ilgi ve alakayı göstermesidir.

Araştırmada öncelikle, üniversitelerde okuyan tüm öğrenciler üzerinde ölçümler yapılmıştır. Daha sonra devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilere ayrı, vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilere ayrı, devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilere ayrı bir şekilde, Servqual ölçeğinin beş boyutuyla ölçümler yapılmıştır. Son olarak ise, demografik özelliklere göre ölçümler yapılmıştır. Bu kapsamda, üniversitelerde okuyan öğrencilerin cinsiyetlerine göre, vatandaşlıklarına göre, mezun oldukları lise türlerine göre, eğitim gördükleri üniversite seviyelerine göre, yaşına göre, barınma yerlerine göre ve İstanbul'da okumaya il dışından gelip gelmeme durumlarına göre ölçümler yapılmıştır. Yapılan araştırmaların sonuçları şu şekildedir:

Araştırmaya katılan öğrencilerden 560'ı erkek, 315'i kadındır. Diğer demografik özellikler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin, Servqual ölçeğinin fiziki özellikler alt boyutuna göre yapılan karşılaştırmada, fiziki özelliklerle ilgili beklentileri yüksek, algıları beklentilerinden düşük olup algıları beklentilerini karşılamamaktadır. Ancak üniversitelerde görev yapan personelin fiziki görünümünün ve kılık kıyafetinin öğrencilerinin beklentilerini karşıladığı hatta beklentilerinden az da olsa yukarıda olduğu izlenmektedir. Güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutlarına göre karşılaştırmada ise, üniversitelerinde okuyan öğrencilerin tüm boyutlarda beklentileri yüksek, algıları düşüktür. Yani, öğrencilerin algıları, beklentilerini açık bir şekilde karşılamamaktadır. Üniversitelerde okuyan öğrencilere

göre yapılan karşılaştırmada, en düşük algı skoru, heveslilik boyutunda görülmüştür. En yüksek algı skoru ise empati (duyarlılık) boyutunda olmuştur. En düşük beklenti skoru fiziksel özellikler boyutunda izlenmiş, en yüksek beklenti skoruna yine empati (duyarlılık) boyutunda ulaşılmıştır.

Araştırmada, tüm üniversitelerde okuyan öğrencilerin, hizmet kalitesi beklenti ve algıları karşılaştırıldıktan sonra yalnızca devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilerin, hizmet kalitesi ve beklentisi karşılaştırması yapılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda, Servqual ölçeğinin tüm alt boyutlarında, öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerinin yüksek, algılarının beklentilerinden düşük olduğu saptanmıştır. Kısacası, öğrencilerin okumakta oldukları devlet üniversitelerinden aldıkları hizmetlerin anlamlı olarak beklentilerini karşılamadıkları gözlemlenmiştir. Devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilere göre yapılan karşılaştırmada, en düşük beklenti skoru güvenilirlik ve heveslilik boyutlarında görülmektedir. En yüksek beklenti skoru ise empati (duyarlılık) boyutunda görülmüştür. En düşük hizmet kalitesi algı skoru fiziksel özellikler boyutunda olmakta iken en yüksek algı skoru heveslilik boyutunda olmuştur.

Yalnızca vakıf üniversitelerinde okumakta olan öğrencilerin, hizmet kalitesi beklentisi ve algılarının mukayesesinin yapıldığında da yine öğrencilerin algılarının beklentilerini karşılamadığı açık bir şekilde saptanmıştır. Yani vakıf üniversitelerinde okuyan öğrenciler de üniversitelerinden aldıkları hizmetlerden memnun değildir. Yalnızca öğrencilerin, üniversitelerdeki personelin kıyafeti ile ilgili algıları, beklentilerinin üzerine çıkmıştır. Vakıf üniversitelerinde eğitim gören öğrencilerin hizmet kalitesi beklentisi ve algılarındaki en düşük algı skoru heveslilik boyutunda, en yüksek algı skoru fiziksel özellikler boyutunda olmuştur. En düşük beklenti skoru ise fiziksel özellikler boyutunda iken en yüksek beklenti skoru heveslilik boyutunda olmuştur.

Devlet ve vakıf üniversitelerinin hizmet kalitesi beklenti ve algılarını ayrı ayrı karşılaştırması yapıldığında ise aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğinin tüm alt boyutlarında, vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin beklentileri, devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilerin beklentilerinden yüksektir.

Hizmet kalitesi algıları karşılaştırıldığında da, vakıf üniversitelerinde okumakta olan öğrencilerin, devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilere göre, tüm boyutlarda algılarının yüksek olduğu izlenmiştir. Vakıf üniversitelerinde eğitimlerini sürdüren öğrenciler, devlet üniversitelerinde okuyan öğrencilere nazaran okudukları üniversitelerden daha memnundurlar.

Öğrencilerin cinsiyetlerine göre hizmet kalitesi beklentilerinin ve algılarının karşılaştırılması yapıldığında kadın öğrencilerin, Servqual ölçeğinin tüm boyutlarında beklentilerinin algılarından yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Cinsiyete göre mukayeseye erkekler açısından bakıldığında ise fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutlarında öğrencilerin beklentileri algılarından yüksek sadece empati (duyarlılık) boyutunda beklenti ve algılarında eşitlik söz konusudur. Kadın öğrencilerin en düşük algı skoru heveslilik boyutunda iken, en yüksek algı skoru fiziksel özellikler boyutunda olmuştur. Erkek öğrenciler açısından bakıldığında ise en düşük algı skoru güvenilirlik boyutunda, en yüksek algı skoru empati (duyarlılık) boyutunda en düşük beklenti skoru fiziksel özellikler boyutunda iken en yüksek beklenti skoru heveslilik boyutunda olmuştur. Kadın ve erkek öğrencilerin karşılaştırması yapıldığında ise şu sonuçlara ulaşılmıştır: Fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarının tümünde kadın öğrencilerin beklentileri, erkek öğrencilerin beklentilerinden yüksektir. Hizmet kalitesi algılarına bakıldığında ise; fiziksel özellikler boyutunda kadın öğrencilerin algıları yüksek, güvenilirlik boyutunda kadın ve erkek öğrencilerin algılarında eşitlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarında erkek öğrencilerin algıları, kadın öğrencilerin algılarından yüksektir.

Vatandaşlık ayrımına göre hizmet kalitesi beklenti ve algıları karşılaştırıldığında, Türk öğrencilerin tüm alt boyutlarda beklentileri algılarından yüksektir. Yani Türk öğrenciler üniversitelerinden yeterince memnun olmadıklarını dile getirmişlerdir. Uluslararası öğrencilerde de durumda pek bir farklılığın olmadığı gözlemlenmektedir. Uluslararası öğrencilerde, üniversitelerden bekledikleri hizmetleri alamadıklarını belirtmişlerdir. Türk ve uluslararası öğrencilerin karşılaştırmasını yaptığımızda ise, Servqual ölçeğinin tüm alt boyutlarında, Türk öğrencilerin beklentilerinin, uluslararası öğrencilerden yüksek olduğu saptanmış ancak hizmet kalitesi algılarına bakıldığında ise bu kez tüm alt boyutlarda, uluslararası öğrencilerin algılarının, Türk öğrencilerden yüksek olduğu tespit

edilmiştir. Yani vatandaşlık ayırımına göre yapılan karşılaştırmada, uluslararası öğrenciler, Türk öğrencilere göre üniversitelerden aldıkları hizmetlerden daha memnunnlardır.

Son olarak, mezun olunan lise türlerine göre yapılan araştırmanın sonuçlarından bahsedilecektir. Fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutunda Anadolu Lisesinden mezun olan öğrencilerin beklentilerinin yüksek olduğu, heveslilik, güven ve empati boyutlarında ise Özel Anadolu – Fen Lisesi mezunlarının beklentilerinin diğer liselerden mezun olan öğrencilerin beklentilerinden yüksek olduğu görülür. Beklentileri en düşük olan lise türleri ise, fiziksel özellikler, heveslilik, güven ve empati boyutlarında Fen Lisesi mezunları, güvenilirlik boyutunda Anadolu İmam Hatip Liseleridir. Hizmet kalitesi algılarının, öğrencilerin mezun oldukları lise türlerine göre karşılaştırmasında, fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutunda Anadolu Lisesinden mezun olan öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının, diğer liselerden mezun olan öğrencilerin algılarından yüksek olduğu, heveslilik, güven ve empati (duyarlılık) boyutlarında ise Teknik Liselerden mezun olan öğrencilerin beklentilerinin, diğer liselerden mezun olan öğrencilerin beklentilerinden yüksek olduğu görülmektedir. Algıları en düşük olan mezun lise gruplarına bakıldığında ise, fiziksel özellikler boyutunda Fen Liselerinden mezun olan öğrencilerin, güvenilirlik ve empati (duyarlılık) boyutlarında Özel Anadolu Fen Liselerinden mezun olan öğrencilerin, heveslilik boyutunda diğer liselerden mezun olan öğrencilerin, güven boyutunda ise Özel Anadolu – Fen Liseleri ve diğer liselerden mezun olan öğrencilerin algılarından daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Ankette öğrencilere sorulan diğer demografik özellikler ile ilgili sorular “Hangi tür seviyesinde eğitim görüyorsunuz, yaşıınız, barınma yeriniz ve İstanbul’da okumaya il dışından mı geldiniz?”, sorularıdır.

Yukarıda zikredilen sorulara göre hizmet kalitesi beklenti ve algısı karşılaştırması yapıldığında, üniversitelerde okuyan öğrencilerin üniversite seviye türlerine göre, yaşlarına göre, barınma yerlerine göre ve İstanbul dışından gelip gelmeme durumlarına göre, anlamlı farklılıkların olmadığı saptanmıştır.

5.2. Öneriler

Bu araştırma, üniversitelerde okuyan öğrencilerin katılımlarıyla oluşmuştur. Araştırmaya genel olarak bakıldığında, devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin okudukları üniversitelerden yeterince memnun olmadıkları görülmektedir. Bu durum üniversitelerin, öğrencilerin memnuniyetlerinin arttırmaları için bir takım iyileştirmeler yapmalarının gerekliliği ortaya çıkarmaktadır. Bu iyileştirmeler şu konularda olabilir:

1. Üniversitelerin fiziki görünüşünün iyileştirilmesi, daha modern bir yapıya ulaştırılmaları için bir takım yenilikler yapmaları öğrenci memnuniyetlerini olumlu yönde etkileyecektir. Mesela Kampüs alanının iyileştirilmesi, kampüs sınırlarında öğrencilerin rahat vakit geçirebilecekleri, ders çalışabilecekleri alanların yaygınlaşması vb. çalışmalar öğrenci memnuniyetini arttıracaktır.
2. Üniversitelerde kullanılan araç – gereçlerin, gelişen teknolojiyi de dikkate alınarak güncellenmesi de öğrenci memnuniyetini arttıracaktır. Bu kapsamda laboratuvarların, kütüphanelerin, sosyal mekanların vb. artırılarak, öğrenci ihtiyaçlarına cevap verebilecek şartlara ulaştırılması öğrenci memnuniyetini arttıracaktır.
3. Üniversitelere ulaşımın kolay yoldan sağlanması için alternatif çözümler üretilmesi gibi bir takım çalışmalar yapılmalıdır. Bunun için yurtların üniversiteye yakın yerlere konumlandırılması, belediyeler veya özel firmalarla anlaşmalar yapılarak servis ortamının yaygınlaşması da öğrencilerin ulaşım yönünden memnuniyetlerini arttırıcı faaliyetlere öneri olarak sunulabilir.
4. Akademik personelin eğitim öğretim yeterliliklerini yükseltmeleri sağlanmalıdır. Akademik personelin, alternatif eğitim metotları ve ölçme değerlendirme tekniklerini kullanmaları gerekmektedir. Örneğin klasik ders anlamından ziyade derse katılan öğrenciyi merkeze alan ve etkin kılan yöntemlerin kullanılması tavsiye edilmektedir.
5. Üniversitelerde bulunan öğrencilerin Z nesli olması ve bu nesil öğrencilerin dijital çağı nesli olması sebebiyle, öğretim görevlilerinin

öğrencilerin bu ihtiyaçlarını karşılayacak donanıma sahip olmaları beklenmektedir.

6. Yine üniversitelerde görev yapan idari personel ve diğer personelin de, görevlerini yaparlarken öğrencilere profesyonel kurumlardaki standartlar çerçevesinde muamele etmeleri öğrenci memnuniyetini yükseltebilecektir.
7. Üniversitelerin, öğrencilerin memnuniyetlerini arttırıcı, kuruma aidiyetlerini sağlayıcı sosyal ve kültürel faaliyetler yapmaları da öğrenci memnuniyetini arttırıcı çalışmalar olarak sayılabilir.
8. Bu çalışma sadece İstanbul ili baz alınarak yapılmıştır. Daha geniş bir sahada tekrar araştırma yapılması, daha net sonuçlar ortaya koyabilir.

Üniversitelerdeki eğitimin kalitesinin, hizmet sundukları öğrencilerin tatminlerine bağlı olduğu gözden kaçırılmamalıdır. Bu sebeple gerek devlet gerekse vakıf üniversiteleri hizmet kalitesini arttıracak çalışmaları yaparak, öğrenci beklentilerini karşılamayı hedeflemelidir.

KAYNAKÇA

- Akçil Ok, M., & Girgin, F. (2015). Ankara'da İki Özel Yurt İşletmesinde SERVQUAL Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *13(25)*. Yönetim Bilimleri Dergisi .
- Alan, G. A. (2016). Türkiye'de Yeni Nesil Üniversiteler. *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 107.
- Altan, Ş. &. (2004). Bankacılık sektöründe toplam hizmet kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17-25.
- Altınel, G. (2009). Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık sektöründe bir uygulama,(Yayınlanmış Yüksek lisans tezi. H. Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altınel, G. (2009). Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık sektöründe bir uygulama, (Yayınlanmış Yüksek lisans tezi). Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Can, P. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma. *6(1)*. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi-Karabük Üniversitesi.
- Crosby, P. (1990). Let's talk quality. *Let's talk quality*. New York: McGraw-Hill.
- Çelenk, İ. (2013, 06). Hizmet Kalitesi ile Müşteri Sadakati Arasındaki İlişki (Yayınlanmış Yüksek lisans Tezi). Uşak.
- Değermen, H. A. (2006). Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati. H. A. Değermen içinde, *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati* (s. 4-5). Türkmen Kitabevi.
- Devebakan, N., & Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. *5(1)*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.
- Doyle, P. (1998). Marketing Management and Strategy. *Marketing Management and Strategy*. London: Prentice Hall Europe.
- Filiz, Z. (2011, Ocak). Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *3(1)*. Eskişehir: International Journal of Research and Development.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications.

- Halis, M. (2000). *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetim*. İstanbul: Beta yayınları.
- Haluk ve Erdem, Ş. T. (2010). *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*.
- Haywood, K. (1989). *Managing Word Of Mouth Communications*.
- İmamoğlu, Ö. P. (2018). *Servqual Boyutlarıyla Hastanedeki Hizmet Kalitesi Ve Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi*(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). S. Zonguldak: Bülent Ecevit Üniversitesi.
- Ishikawa, K. (1997). *Toplam Kalite Kontrol, Hazırlayanlar: Semih Ordaş, Nedret Yayla*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Juran. (1988). *Juran's Quality Control Hand Book*. SINGAPUR: Mc Graw Hill Book Company.
- Karahan, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Kılıç, Y. (1999). Türkiye'de Yükseköğretimin Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 293, 294.
- Kılıç, Y. D. (1999). Türkiye'de Yükseköğretimin Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi. *Kütahya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Kılıç, Y. R. (1999). Türkiye'de Yükseköğretimin Kapsamı ve Tarihsel Gelişim. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 296-299.
- Lovelock, C. (1999). Vandermerwe, S. and Lewis, B. *Vandermerwe, S. and Lewis, B. England: Services Marketing A European Perspective*.
- MC Cleary, K. . (1996). *Servqual Revisited : A critical Review Of Service Quality. Servqual Revisited : A critical Review Of Service Quality*.
- Mucuk, İ. (2009). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Odabaşı, Y. (2000). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *8(2)*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.
- Ögüt, A. H. (2003). Bilisim Teknolojileri Işığında Turizm. *Bilisim Teknolojileri Işığında Turizm*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özgül, E., & Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *3(2)*, 93 -116. Yönetim Bilimleri Dergisi.

- Özgüven, N. (2008). Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 654.
- Öztürk. (2003). *Hizmet Pazarlaması*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Öztürk, Y. v. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*.
- Palmer, A. (1994). *Principles of Services Marketing*. Mc Graw Hill Book Company.
- Palmer, A. (1998). *Principles of Services Marketing. Principles of Services Marketing*. London: The McGraw-Hill International.
- Palmer, A. (2005). *Principles of Services Marketing. Principles of Services Marketing*. England: McGraw-Hill Publishing Company.
- Parasuraman A, Z. V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future. *Journal of Marketing*.
- Sargın, S. (2007). Türkiye'de Üniversitelerin Gelişim Süreci. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Ens. Dergisi*, 135.
- Saygı, H. (2015). Hastanelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya.
- Şeker kaya, A. (1997). Şeker kaya A. *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*. Ankara, Türkiye: Sermaye Piyasası Kurulu.
- Tan, M. (2016). Sağlık hizmetlerinde Kalite Ölçümü ve Değerlendirilmesi(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Bingöl.
- Tekeli, İ. (1995). *Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (tarih yok). Mart 11, 2018 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5aaeb691ee4899.09940130 adresinden alındı.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*. İzmir: 9 Eylül Yayınları.
- T.D.K. (2018, 06 05). www.tdk.gov.tr. 06 05, 2018 tarihinde www.tdk.gov.tr: www.tdk.gov.tr adresinden alındı.
- Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği. (2005:4, 12 31). www.mevzuat.gov.tr. 6 6, 2018 tarihinde www.mevzuat.gov.tr adresinden alındı.
- Vatansever, K. (2005). Üçüncü Parti Lojistik İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Araştırma(Yayınlanmış Yüksek lisans tezi). Kütahya.

Yamak, O. (1998,). Kalite Odaklı Yönetim. *Kalite Odaklı Yönetim Kalite Dizisi No:1*. İstanbul: Panel Matbaacılık.

Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (YBYS). (2018, Mart 10). *YBYS*. Mart 10, 2018 tarihinde <https://istatistik.yok.gov.tr/> adresinden alındı

Yükselen, C. (1998). *Pazarlama İlkeleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayınları.

Zeithaml, V. A. (2000). *Service Marketing. Service Marketing*. Newyork: Mc Graw Hill.

Yükseköğretim Kanunu. (1981, 11 4).

Yükseköğretim Kanunu. (1981:4, 11 6). *Yükseköğretim Kanunu, 4.madde,*.

<https://istatistik.yok.gov.tr>. (2018, 06 06). 06 06, 2018 tarihinde <https://istatistik.yok.gov.tr>: <https://istatistik.yok.gov.tr> adresinden alındı

Y.Ö.K. (2018, 06 01). 06 01, 2018 tarihinde <http://www.yok.gov.tr/web/guest/tarihce>. adresinden alındı

YBYS. (2018, Mart 10). Mart 10, 2018 tarihinde <https://istatistik.yok.gov.tr/> adresinden alındı

Vakıf ve Devlet Üniversitelerinin Hizmet Kalitesi Anketi

KİŞİSEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz *

Kadın

Erkek

Yaşınız *

18-20

21-23

24-25

25 ve Üzeri

Eğitim Durumunuz *

Önlisans

Lisans

Yükseklisans

Doktora

Mezun olduğunuz Lise Türü *

Teknik Lise

Anadolu Lisesi Fen Lisesi

Özel Anadolu - Fen Lisesi

Anadolu İmam Hatip Lisesi

Diğer

İstanbul'da okumaya il dışından mı geldiniz? *

Evet

Hayır

Nerede İkamet ediyorsunuz? *

Öğrenci Yurdu Aile Yanı

Akraba yanı

Öğrenci evi

Diğer

Vatandaşlık durumunuz *

TC

Uluslararası

Öğrenci olduğunuz üniversitenin türü? *

Devlet

Vakıf

Lütfen aşağıdaki soruları üniversitelere ilişkin beklentileri dikkate alarak cevaplayınız.

Üniversitelere İlişkin Hizmet Kalitesi Beklenti Ölçeği

1. Mükemmel bir üniversitede sunulan araç-gereçler ihtiyacı karşılar nitelikte olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

2. Mükemmel bir üniversitenin genel görünümü modern ve göze hoş görünür olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

3. Mükemmel bir üniversitenin tüm personelinin fiziksel görünümü yeterince şık olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

4. Mükemmel bir üniversite sunulan araç-gereçler ve üniversitenin tüm alanları temiz olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

5. Mükemmel bir üniversitede personel, kişisel ihtiyaçlarımı karşılanabilir nitelikte olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

6. Mükemmel bir üniversitedeki tüm hizmetler zamanında yerine getirilebilir olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

7. Mükemmel bir üniversitede, bir öğrencinin problemi olduğu zaman bu problemi çözmek için üniversite idaresi ve diğer personel gerekli ilgiyi göstermelidir. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

8. Mükemmel bir üniversitede verilen hizmetler doğru ve eksiksiz olarak yerine getirilmelidir. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

9. Mükemmel bir üniversitede sunulan hizmete ilişkin şikayetler dikkate alınmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5
10. Mükemmel bir üniversite, şikayetlere ilişkin çözüm önerileri geliştirmelidir. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

11. Mükemmel bir üniversitede personel, üniversitede verilen hizmetin ne zaman sunulacağı konusunda kesin bilgi vermelidir. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

12. Mükemmel bir üniversitede personel, ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirmelidir. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

13. Mükemmel bir üniversitede idareci ve personellerine, gerektiğinde ulaşılmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

14. Mükemmel bir üniversitede personel, öğrencilere yardımcı olmak için gerekli çabayı göstermelidir. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

15. Mükemmel bir üniversitede personel, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterli bilgiye sahip olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

16. Mükemmel bir üniversitede personel, her zaman güler yüzlü ve kibar olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

17. Mükemmel bir üniversitede personel, davranışları ile öğrenciye güven vermelidir *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

18. Mükemmel bir üniversitede personel, tüm öğrencilere eşit davranmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

19. Mükemmel bir üniversitenin açılış ve kapanış saatleri öğrencilerin ihtiyaçlarına uygun olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

20. Mükemmel bir üniversitede personel, gerektiğinde öğrencilerle birebir ilgilenmelidir.

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5*

21. Mükemmel bir üniversitenin kampüsü güzel ve mevki olarak ulaşımı rahat bir yerlerde olmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

22. Mükemmel bir üniversitede personel, öğrencilerin özel bilgilerini üçüncü şahıslarla paylaşmayıp, gizli tutmalıdır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

Devam ettiğiniz üniversite hangisidir? *

Lütfen aşağıdaki soruları öğrencisi olduğunuz üniversiteyi dikkate alarak cevaplayınız.

Öğrencisi Olduğunuz Üniversiteye İlişkin Hizmet Kalitesi Algı Ölçeği

1. Öğrencisi olduğum üniversitede sunulan araç-gereçler ihtiyacı karşılar niteliktedir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

2. Öğrencisi olduğum üniversitenin genel görünümü moderndir ve göze hoş görünür. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

3. Öğrencisi olduğum üniversitedeki çalışanlarının fiziksel görünümü yeterince şıktır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

4. Öğrencisi olduğum üniversitedeki araç-gereçler ve üniversitenin görünen tüm alanları temizdir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

5. Öğrencisi olduğum üniversitede personeli, kişisel ihtiyaçlarımı karşılayabilecek yetkinliktedir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

6. Öğrencisi olduğum üniversitede tüm hizmetler zamanında yerine getirilir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum.

1

2

3

4

5

7. Öğrencisi olduğum üniversitede, bir öğrencinin problemi olduğu zaman bu problemi çözmek için üniversite idaresi ve diğer personel gerekli ilgiyi gösterir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

8. Öğrencisi olduğum üniversitede verilen hizmetler doğru ve eksiksiz olarak yerine getirilir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

9. Öğrencisi olduğum üniversitede sunulan hizmete ilişkin şikayetlerim dikkate alınmaktadır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

10. Öğrencisi olduğum üniversitede, şikayetlere ilişkin çözüm önerileri geliştirilmektedir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

11. Öğrencisi olduğum üniversite personeli, üniversitede verilen hizmetin ne zaman sunulacağı konusunda kesin bilgi verir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

12. Öğrencisi olduğum üniversite personeli, ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

13. Öğrencisi olduğum üniversitenin idarecilerine ve personellerine gerektiğinde ulaşılabilir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

14. Öğrencisi olduğum üniversite personeli öğrencilere yardımcı olmak için gerekli çabayı gösterir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

15. Öğrencisi olduğum üniversite personeli öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterli bilgiye sahiptir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

16. Öğrencisi olduğum üniversite personeli her zaman güler yüzlü ve kibardır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

17. Öğrencisi olduğum üniversitede personelinin davranışları öğrenciye güven verir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

18. Öğrencisi olduğum üniversite personeli tüm öğrencilere eşit davranır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

19. Öğrencisi olduğum üniversitede açılış kapanış saatleri uygundur. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

20. Öğrencisi olduğum üniversite personeli gerektiğinde öğrencilerle birebir ilgilenmektedir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1 2 3 4 5

21. Öğrencisi olduğum üniversitenin kampüsü güzel ve mevki olarak ulaşımı rahat bir yerlerdedir. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

22. Öğrencisi olduğum üniversite personeli öğrencilerin özel bilgilerini üçüncü şahıslarla paylaşmayı, gizli tutmaktadır. *

Kesinlikle katılmıyorum

Kesinlikle katılıyorum

1

2

3

4

5

Vakit ayırdığınız için teşekkür ederim.



ÖZGEÇMİŞ

Seyit Ömer GÜRLEYEN

Kemalpaşa Mahallesi, 8/25 Sokak, Harmony Park Sitesi C Blok Daire:13 Bağcılar -
İstanbul

İletişim Bilgileri : 0505 655 81 08 – omergurleyen@gmail.com

A. EĞİTİM

Yüksek Lisans : İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Bölümü, 2018

Lisans : Anadolu Üniversitesi İşletme Bölümü, 2004, Eskişehir

Ön Lisans 1 : Karadeniz Teknik Üniversitesi İşletmecilik Bölümü, 2001

Lise : Açıköğretim Lisesi 1999, İstanbul

B. MESLEKİ DENEYİM

2002-2004 İlim Yayma Cemiyeti Çatalca Ortaöğretim Erkek Öğrenci Yurdu –
Müdür Yardımcısı

2004-2011 İlim Yayma Cemiyeti Çatalca Ortaöğretim Erkek Öğrenci Yurdu –
Müdür

2011 – Halen İlim Yayma Cemiyeti Fatih Sultan Mehmet Ortaöğretim Erkek
Öğrenci Yurdu - Müdür

C. İLGİ ALANLARI

Eğitim Faaliyetleri

Eğitim Yöneticiliği

Sosyal Çalışmalar

Uluslararası Öğrenci Faaliyetleri