

KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: ÖĞRENCİ İŞLERİ
DAİRE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ




Hazırlayan
Ahmet ARAKAYA

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYZ

Karabük, 2016

TEZ KURULU ONAY SAYFASI

Ahmet ARAKAYA'ya ait “Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümü: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Örneği” adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından İşletme Anabilim Dalı YÜKSEK LİSANS programı tezi olarak oybirliği/oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	: Prof. Dr. Ahmet GÜRBÜZ	
Danışman Üye	: Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYAZ	
Üye	: Doç. Dr. Ramazan AKSOY	

Tez Sınavı Tarihi: 30/05/2016

TEZ DOĞRULUK BEYANI

KARABÜK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum "**Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümü: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Örneği**" başlıklı bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullarışımda alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

30/05/2016

Ahmet ARAKAYA

ÖNSÖZ

Soyut ürünler kapsamında değerlendirilen hizmetlere yönelik araştırmaların sayıca artması, hizmet kalitesini yükselteceği bir gerçektir. Hizmet üreten işletmelerde müşteri beklentileri ile doğru orantılı ve kaliteli hizmet sunulabilmesi için hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin bilinmesi ve hizmeti alan kişi veya kuruluşların beklentilerinin öğrenilmesi önem arz eder hale gelmiştir.

Eğitim ve öğretim hayatının son halkasını oluşturan üniversitelerde sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılmasına yönelik bilimsel çalışmalar yapılması, yeni kurulan ve gelişmekte olan üniversiteler tarafından bir gerekliliktir. Bu çalışmalar yeni üniversitelerin gelişim ve kurumsallaşma sürecine destek sağlanması açısından da oldukça önemlidir. Bu perspektifte üniversite eğitim hizmetlerinde yer alan bir idari personel olarak tarafımdan hazırlanan bu tez çalışmasının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı boyutunda öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılmasında yol gösterici olabileceğini düşünmekteyim.

Tez çalışmam sürecinde, katkılarını esirgemeyen, örnek çalışma ahlakıyla bana çalışma arzusu veren, tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYAZ başta olmak üzere tez jürim üyeleri olan Sayın Prof. Dr. Ahmet GÜRBÜZ ve Sayın Doç. Dr. Ramazan AKSOY hocalarıma sonsuz teşekkür ederim.

Ahmet ARAKAYA

İÇİNDEKİLER

TEZ KURULU ONAY SAYFASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
TEZ DOĞRULUK BEYANI.....	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET, HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ

1.1. Hizmet.....	3
1.2. Hizmet Kalitesi	5
1.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi.....	7
1.2.2. Beklenen Hizmet Kalitesi	8
1.3. Hizmet Kalitesinin Ölçümü	8
1.3.1. SERVQUAL Modeli.....	9
1.3.2. SERVPERF Modeli	10
1.4. Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Araştırmalar.....	11

İKİNCİ BÖLÜM

YÜKSEKÖĞRETİM, YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI, YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ

2.1. Yükseköğretim.....	17
2.2. Yükseköğretim Kurumları	18

2.2.1. Üniversite	19
2.2.2. Yüksek Teknoloji Enstitüsü	20
2.3. Yükseköğretim Kurumlarına Bağlı Birimler	20
2.3.1. Akademik Birimler.....	20
2.3.2. İdari Birimler.....	21
2.3.2.1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı.....	22
2.4. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi	24
2.5. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçümü	28
2.6. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçüm Araştırmaları	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞINDAN HİZMET ALAN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN HİZMET KALİTESİ ALGI VE BEKLENTİLERİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

3.1. Araştırma Alanı.....	34
3.2. Araştırma Problemi	34
3.3. Araştırmanın Amacı	35
3.4. Araştırmanın Önemi.....	35
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	36
3.6. Varsayımlar	36
3.7. Tanımlar	37
3.8. Araştırmanın Yöntemi.....	38
3.9. Araştırma Hipotezleri.....	38
3.10. Evren ve Örneklem	41
3.11. Verilerin Toplanması	42
3.12. Verilerin Analizi	43
3.13. Bulgular.....	44
3.13.1. Araştırma Katılımcılarına İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler.....	44

3.13.2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular.....	45
3.13.2.1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Boyutuna İlişkin Bulgular	46
3.13.2.2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutuna İlişkin Bulgular	46
3.13.2.3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Fiziksel Özellikler Boyutuna İlişkin Bulgular	47
3.13.2.4. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Empati Boyutuna İlişkin Bulgular	48
3.13.2.5. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güven Boyutuna İlişkin Bulgular	48
3.13.3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesinin Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması	49
3.13.3.1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması.....	49
3.13.3.2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması.....	51
3.13.3.3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Fiziksel Özellikler Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması	52
3.13.3.4. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Empati Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması.....	53
3.13.3.5. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güven Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması.....	54
3.13.3.6. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Toplamının Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması.....	55
3.13.4. SERVQUAL Yöntemine Göre Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Hizmet Kalitesi Ölçümü	56
3.13.5. Araştırma Hipotezlerinin Test Sonuçları	60

SONUÇ	63
KAYNAKÇA	70
EKLER	78
EK 1: Üniversite Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Algısı Anketi	78
ÖZET	82
ABSTRACT	84
ÖZGEÇMİŞ	86



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Hizmetleri Geleneksel Mallardan Ayıran Özellikler	4
Tablo 2: Hizmet Kalitesinin Boyutları	9
Tablo 3: Hizmet Kalitesi Kriterleri	10
Tablo 4: Yükseköğretimde Kalite Unsurları ve Müşterileri	28
Tablo 5: Üniversite Öğrencilerinin Beklenen Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Faktör Analizi.....	43
Tablo 6: Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler (n=507)	45
Tablo 7: Güvenilirlik Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507).....	46
Tablo 8: Heveslilik Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507)	47
Tablo 9: Fiziksel Özellikler Boyutuna İlişkin Bulgular(n=507).....	47
Tablo 10: Empati Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507).....	48
Tablo 11: Güven Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507).....	49
Tablo 12: Güvenilirlik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)	50
Tablo 13: Heveslilik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)	51
Tablo 14: Fiziksel Özellikler Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)	52
Tablo 15: Empati Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)	53
Tablo 16: Güven Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)	54
Tablo 17: Hizmet Kalitesi Toplamının Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)	55
Tablo 18: SERVQUAL Skoru	57
Tablo 19: Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları.....	60

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Beklentiler Hiyerarşisi 6



KISALTMALAR LİSTESİ

ISO 9000	: Kalite yönetim sistemi standartları
MYO	: Meslek Yüksek Okulu
ÖİDB	: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
SERVPERF	: Hizmet Performansı Ölçüm Ölçeği
SERVQUAL	: Hizmet Kalitesi Ölçüm Ölçeği
SKYTRAX	: Birleşik Krallık' ta danışmaya dayalı uçuş araştırmaları servisi
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
KMO	: Kasier - Meyer - Olkin
PZB	: Parasuraman, Zeithaml ve Berry
σ	: Standart Sapma
\bar{x}	: Aritmetik Ortalama
n	: Örneklem Sayısı

GİRİŞ

Küreselleşmenin ortaya çıkardığı ulaşım ve iletişim hizmetlerindeki gelişmelere paralel olarak tüketicilerin istek ve beklentilerinde hızlı bir değişim süreci yaşanmaktadır. Mal veya hizmet satın alan tüketicilerin kalite beklentileri sürekli artmakta, işletmelerde bu değişime cevap verebilme çabası yoğunlaşmaktadır. Bu süreçte tüketicilerin kalite beklentilerini ortaya çıkarmaya yönelik bilimsel araştırmalar önem arz eder hale gelmiştir.

Tüketici davranışları, tüketicinin ihtiyaç ve güdeleri, öğrenme süreci, kişiliği, algıları, tutum ve inançları ve içinde olduğu topluma ait sosyo-kültürel faktörlerin (kültür, sosyal sınıf, referans grubu, aile) etkisi altındadır (Mucuk, 2001: 69). Müşteriler sosyal ve psikolojik güdülerin etkisinde davranış sergilerler. Bu nedenle müşterileri yönlendiren güdülerin, öne çıkarılması ve beklentilerinin önceden öğrenilmesi müşteri memnuniyetini artırır. Bu kapsamda farklı hizmet basamaklarında müşteri beklentilerinin test edilmesi önem arz eder.

Hizmet sunan işletmelerde müşteri beklentileriyle orantılı ve kaliteli hizmet sunabilmek için hizmet kalitesini etkileyen faktörleri, hizmeti alan kişiyi ve kuruluşların hizmet kalitesi beklentilerini incelemek gerekir.

Soyut ürünler kapsamında değerlendirilen hizmetlere yönelik araştırmalara literatürde rastlanmaktadır. Bununla birlikte üniversite ortamında hizmet kalitesine yönelik çalışmalar oldukça sınırlıdır. Özellikle yeni kurulan ve gelişmekte olan üniversitelerin gelişim ve kurumsallaşma sürecine destek sağlanması açısından bu tür çalışmalar oldukça önemlidir. Türkiye'de artan üniversite sayısı paralelinde üniversite öğrencilerinin beklentilerine yönelik anlayışların geliştirilmesi üniversitelerin gelişimini hızlandırabilecektir. Öğrenci memnuniyetini test ederek üniversite performansını değerlendirilmesinin hedeflendiği bu çalışma ile üniversitelerin performansını artırmak için bazı çözümler geliştirilmesi öngörülmektedir.

Ekonomik ve verimli sistemler geliştirmeyi öngören üniversiteler, öğretim dışı hizmetlerde de kalitesini iyileştirme çabalarına yoğunlaşmak zorunda olan kurumlardır. Üniversitelerin öğrenci memnuniyeti odaklı yaklaşımı benimsemeleri onları gelecekte güçlü kılacak en önemli başarı unsurudur. ISO 9000 kalite güvence

sistemi belgesini hedefleyen yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyeti; verilen dersler dışında öğrenci büroları, yemekhane, idari bürolar ve kantinler gibi fiziksel alanlar açısından da ele alınmalıdır (Bektaş ve Akman, 2013). Tüketici beklentilerinde yaşanan sürekli değişimler, değişmeyen tek unsurun değişim olduğu yönündedir. Bu nedenle beklenen değişimlere cevap verebilmek için tüm işletmelerin kendilerinden hizmet talep eden tüketicilerinin istekleri, zevkleri ve alışkanlıklarını öğrenme yönünde çaba sarf etmesi, mal veya hizmetlerine yeni özellikler yüklemesi öngörülmektedir (Gürbüz ve Doğan, 2013). Bu amaç doğrultusunda hizmet kalitesi ölçümlenmeleri oldukça önemlidir.

Bu araştırmada yükseköğretimin temelini oluşturan üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan aldıkları hizmetlerin kalitesi kapsamında algı ve beklentilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan üniversite öğrencilerinin hizmet algı ve beklentileri ölçülmektedir.

Tez çalışması, alanyazın incelemesi ve uygulama olmak üzere iki ana grup altında ele alınmıştır. Alanyazın incelemesi kapsamında hizmet, hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin ölçümü, yükseköğretim, yükseköğretim kurumları, üniversite, eğitim, eğitim yönetimi ve yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi konu başlıkları ikincil veriler baz alınarak tartışılmıştır. Uygulama bölümünde ise Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan 507 öğrenciden anket tekniği kapsamında elde edilen hizmet kalitesi algı ve beklentilerine ilişkin verilerin analiz bulgularına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET, HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ

1.1. Hizmet

Artan rekabet ve küreselleşme; işletmeleri müşteri temelli stratejiler, ürün çeşitliliği, esneklik ve performans gibi rekabet avantajlarını artırma yoluna yöneltmektedir (Eleren vd., 2007). Bu süreçte mal ve hizmetleri kendi istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla satın alan kişi veya gruplar olarak kabul edilen tüketicilerin zaman, enerji ve para gibi kısıtlı kaynaklarını tüketimde nasıl kullandıklarının bilinmesi önemlidir. Bu bağlamda tüketici davranışına başvurulması gerekir. Bireylerin ekonomik ürünleri ve hizmetleri satın alma ve kullanma kararı ile ilişkilendirilen tüketici davranışı (Odabaşı ve Barış, 2002); hangi mal ve hizmetlerin satın alınacağı kimden, nasıl, nereden, ne zaman satın alınacağı ve satın alınıp alınmayacağına ilişkin bireylerin kararlarına ait süreç (Altıntaş, 2001) olarak da tanımlanabilmektedir.

Görüldüğü üzere karmaşık bir yapıya sahip bulunan tüketicilere bir malı veya hizmeti sunarken yöneticilerin, kendi mamullerine uygun bir hedef pazar seçmeleri, seçtikleri hedef pazarı detaylı bir şekilde analiz etmeleri ve pazarlama karması (ürün, pazar, fiyat, tutundurma) elemanları etrafında bir pazarlama planı oluşturmaları gerekir. Bununla birlikte hizmetlerin mallara göre daha geniş bir yelpaze içinde değişkenlik göstermesi onların daha farklı düşünülmesi ve ele alınması gerekliliğini ortaya çıkarır (Üner, 1994).

Dünya ülkelerine benzer şekilde olmak üzere Türkiye’de de hizmet sektörünün ekonomi içindeki ağırlığı ve önemi artmaktadır. 2015 istatistiklerine göre ana faaliyetlerden, hizmetler sektörünün büyümeye katkısı %2,3 olurken, inşaatı da kapsayan sanayi sektörünün katkısı %1,2 oranında kalmıştır. Tarım sektöründe ise negatif yönlü olmak üzere %0,2’lik bir oran ortaya çıkmıştır (<http://www.tuik.gov.tr>).

Gelişmişliğin bir göstergesi olarak kabul edilen hizmet sektörü, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomilerinde geniş bir paya sahiptir. Tarihsel gelişim sürecinde tarım, küçük el sanatları ve buradan kitle üretimine geçişi öngören

sanayinin ardından hizmetler, diğer her iki sektörle mal ve hizmet değişiminde bulunması ile öne çıkar (Altan ve Atan, 2004: 25).

Stanton, Etzel ve Walker tarafından hizmetler, "bir faaliyetin temel amacı veya unsuru olarak tüketici isteklerini giderici nitelikte belirlenebilen soyut çabalar" olarak tanımlanmakta ve hizmetleri geleneksel mallardan ayıran temel özellikler Tablo 1'de gösterilen biçimde resim edilmektedir (Üner, 1994: 3).

Tablo 1: Hizmetleri Geleneksel Mallardan Ayıran Özellikler

	Bateson (1977, 1978)	Bell (1981)	Berry (1975, 1980)	Bessom ve Jackson (1975)	Booms ve Bitner (1891, 1982)	Carmen ve Langeard (1980)	Davidson (1978)	Davis, Guiltinan ve Jones (1979)	Donnelly (1976, 1980)	Eighier ve Langeard (1980)	Fisk (1981)	George ve Barksdale (1974), George (1977)	Granroos (1977, 1978, 1979, 1988)	Johnson (1969, 1981)	Judd (1968)	Knisely (1979 a,b,c)	Langeard et. al. (1981)	Loveleock (1981), Loveleock et. Al. (1981)	Rathmell (1966, 1974)	Regan (1963)	Sasser (1976), Sasser ve Arbeit (1978)	Schlissel (1977)	Shostack (1977a, 1977b)	Thomas (1978)	Uni ve Upont (1980)(1981), Upah (1980)	Zeithaml (1981)	
Soyut olması	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Heterojen olma		X	X	X		X	X			X				X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Üretim ile Tüketime Eş Zamanlılığı	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X
Stoklanamama	X	X	X						X						X	X			X	X			X	X	X	X	X

Kaynak: Üner, 1994: 3.

Tablo 1 'de görüldüğü üzere hizmetlerin ortak özellikleri konusunda tüm yazarlar; soyut olmaları ve üretim ve tüketimlerinin eş zamanlılığı konusunda hemfikirlenirken heterojen olma ve stoklanamama özellikleri konusunda kısmi katılım göstermektedirler.

1.2. Hizmet Kalitesi

Bir hizmet organizasyonunda kalite, sunulan hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılayabilme ölçüsüdür (Yousapronpaiboon, 2014). Bununla birlikte hizmet literatüründe kalite; algılanan kalite ile ilişkilendirilmekte ve "bir varlığın ayrıntılı mükemmelliği veya üstünlüğü hakkında tüketicinin yargıları" olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 24).

Üretim ve tüketim sürecinde yaşanan hızlı değişimler ve işletmelerin bu değişimlere ayak uydurabilmesinde ve pazarda söz sahibi olabilmelerinde ön koşul kaliteli mal ve hizmet üretmeleri olarak gösterilmektedir. Bu süreçte endüstriyel kuruluşlar kaliteli üretim için kalite kontrol sistemlerine yönelmekte ve kalitenin iki boyutu olan "müşterinin üründen beklentileri" ve "tasarım özelliklerinin ürüne yansımaya derecesi" üzerinde yoğunlaşmaktadırlar. Hizmet sunan kuruluşlar ise soyutluk ve eş zamanlı tüketim nedeniyle müşteri istek ve beklentilerini karşılamakta zorlandıkları için hizmet kalitesine yönelmektedirler (İçöz, 2005; Okumuş ve Duygun, 2008).

Hizmet kalitesi, genellikle müşteri beklentilerinin tatmin edilmesi ve karşılanması olarak algılansa da (İçöz, 2005) sunulan hizmetin beklentilerin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsü olarak ifade edilmektedir. Bununla birlikte hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin güçlüğüne dikkat çekilmektedir. Somut ürünler için kalite kararı vermede ambalaj, renk, stil, etiket vb. fiziksel özellikler kullanılabilirken hizmetler satın alındığında kalitesi konusunda çok az bazen hiçbir fiziksel özellik bulunamayabilir. Bu durumda tüketici hizmet işletmesinin bina, araç-gereç, personel gibi imkanlarına bakarak kalite konusuna karar verme eğilimi göstermektedir (Altan ve Atan, 2004).

Birçok bilim adamı tarafından hizmet kalitesinin ölçümü tartışmalı bir nosyon olarak görülmekte ve hizmet kalitesinin ölçümünde şu zorluklara dikkat çekilmektedir (Yılmaz vd., 2007):

- Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi somut mamul kalitesinin değerlendirilmesinden daha zordur,
- Hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeler; hizmet çıktısı yanısıra hizmet sunumu süreciyle de yakinen ilişkilidir,

- Hizmet kalitesinde genellikle tüketiciler beklentilerini gerçekleştiren hizmet performansı ile karşılaştırır.

Ruts, Zahorik ve Keiningham matematikçiler tarafından, “gerçekleşmesi mümkün olan” şeklinde açıklanan müşteri beklentilerini Şekil 1'de gösterilen biçimde sıralamaktadırlar (İçöz, 2005: 122):

Şekil 1: Beklentiler Hiyerarşisi

↑	_____	<i>İdeal</i>
	_____	<i>Gerçekleşmesi gereken beklenti</i>
	_____	<i>Gerçekleşmesi istenen beklenti (yüksek)</i>
	_____	<i>Düşük düzeyde kabul edilebilir</i>
	_____	<i>Gerçekleşmesi gereken beklenti (düşük)</i>
	_____	<i>En kötü olasılık</i>

Kaynak: İçöz, 2005: 122.

Bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçebilme yeteneği (Odabaşı, 2004) olarak kabul edilen hizmet kalitesi, insanların yaşamının her aşamasında değişik biçimlerde ortaya çıkabilmekte ve insanlarla ilgili her konudaki hizmetten söz edilebilmektedir (Koçoğlu ve Aksoy, 2012). Bununla birlikte hizmetlerin bazı istisnalar dışında ölçümlenememesi, kontrol edilememesi, belirli bir yaşam süresinin olmayışı veya çok kısa oluşu, talep durumuna göre yerine getirilmesi ve ürün güvenilirliğinden çok insan güvenilirliğine dayanması hizmet ölçümünü zorlaştıran unsurlar olarak kabul edilmektedir (İçöz, 2005). Bu kapsamda hizmetlerin sunumunda, hizmet kalitesinden söz edebilmek için hizmeti sunan personelin yeteneği, bilgisi ve o andaki durumunun önemine vurgu yapılmaktadır (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 5).

Bir hizmette kaliteden söz edebilmek için hizmet kalitesine ilişkin şu özelliklerinin bilinmesinde yarar görülmektedir (Uyguç, 1998: 34-35):

- Hizmet kalitesi, müşterinin algıladığı bir kavramdır.
- Hizmet kalitesi, hizmet üretimi ve sunumundan ayrı olarak düşünülmemelidir.
- Hizmet kalitesi, müşteri ile hizmet veren personelin etkileşiminin sonucudur.
- Hizmet kalitesi değerlemesi ürün kalitesi değerlemesinden daha zordur.

- Müşterinin öznel bir tutumunu hizmet kalitesi yansıtır.

1.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi

Hizmet talep eden müşterilerin "hizmeti almadan önce hizmetten beklentileri ve hizmeti aldıktan sonra o hizmetle ilgili yargıları" algılanan hizmet kalitesi olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte müşterilerin hizmetin kalitesine yönelik sezgileri olarak da algılanan hizmet kalitesinin; müşterilerin tatmin derecesini belirlediğine inanılmaktadır. Bir tüketicinin hizmeti almadan önceki beklenti/beklentileri ile gerçek hizmet deneyimini kıyaslamasının bir sonucu olarak da görülen algılanan hizmet kalitesi değerlendirmesinin bir ürünün kalitesini değerlendirmekten daha zor olduğu düşünülmektedir (Ok ve Girgin, 2015: 299).

Kolay ulaşılabilirlik, iletişim, yetenek, nezaket, itibar, güvenilirlik, duyarlılık, güvenlik, maddi özellikler, müşteriye tanıma ve anlamak algılanan hizmet kalitesinin belirleyicileri olarak kabul edilmekle birlikte; kişisel istekler ve geçmiş deneyimlerinde algılanan ve beklenen hizmet kalitesini etkilediği düşünülmektedir (İçöz, 2005: 135).

Tüketicilerin algıladığı kalite; performans (bir ürünün temel işlev özellikleri), özellikler (bir ürünün temel fonksiyonunu tamamlayan kavram), güvenilirlik (ürünün kullanım ömrü içerisinde kendisinden beklenen tüm fonksiyonları tam olarak yerine getirip getirmediği), uygunluk (ürünün önceden belirlenmiş standartlara uyup uymama derecesi), dayanıklılık (ürün veya hizmetin kullanım ömrü), hizmet görme yeteneği (nezaket, yeterlilik, ehliyet, hız, çabukluk ve tamir edebilme kolaylığı), estetik (ürünün kullanıcının beklentilerine uygun bir estetik yapıya sahip bulunması) ve algılanan kalite (ürün imajı, marka imajı) ile ilişkilendirilmektedir (Sözer vd., 2002: 48).

Tüketicilerin işletmelerden almayı arzu ettikleri ile aldıkları hizmeti karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkan algılanan hizmet kalitesinde, tüketicilerin beklentileri ile algıları arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak bakılır (Atan vd., 2006).

1.2.2. Beklenen Hizmet Kalitesi

"Müşterinin kullanacağı ürün performansına yönelik tahmin ve inançları" ya da "müşterilerin bir ürünün veya hizmetin özelliklerine ilişkin gelecekteki bir zamanda tercih etmesi konusundaki inançları" beklenti olarak ifade edilmektedir. Beklentilerin önceki deneyimlerden etkilendiği ve müşterilerin önceki deneyimlerinden elde edilen tatmin düzeyi yükseldikçe, gelecekteki performansa yönelik beklentilerin de yüksek olacağına inanılmaktadır (Devebakan, 2006: 124).

Müşteri tatmininde, arzulanan beklenen hizmet kalitesinin temelini müşterilerin beklentileri oluşturur. Müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzuları olarak kabul edilen beklentiler; "müşterinin bir hizmeti satın almadan önce, o hizmetten isteklerinin karşılanıp karşılanmayacağını" ifade ederken (Ok ve Girgin, 2015: 299) beklenen hizmet kalitesi ise tüketicinin ne olmalı ve ne olabilir gibi inançlarının bir karışımıdır (Atan vd., 2006: 169).

1.3. Hizmet Kalitesinin Ölçümü

Hizmet pazarında başarılı olmak ve zorlu rekabet ortamında ayakta kalmak isteyen hizmet işletmeleri, kaliteli hizmet anlayışını benimsemek zorundadırlar. Kalitesizliğin oluşturabileceği sorunlara karşı bu işletmeler, hizmet kalitelerini ölçümlenmelidirler (Ersöz vd., 2009: 19).

Tüketicilerin ürün tercihlerinde kaliteye verdikleri önemi artırması, hizmet işletmelerini hizmet kalitesi ölçümlerine yöneltmektedir. Hizmetlerin mallardan farklı olarak; stoklanamaz, soyut, ayrılamaz ve değişken oluşu, hizmet kalitesi ölçümlerini güçleştirmektedir. Bununla birlikte hizmet kalitesi ve ölçümü ile ilgili 1980'li yıllardan itibaren çalışmalara sıkça rastlanmakta, üreticiler ve araştırmacılar hizmet kalitesi ölçümü üzerinde yoğunlaşmaktadırlar (Altan ve Atan, 2004: 25). Ancak kalitenin üreticiden üreticiye, tüketiciden tüketicie ve durumdan duruma değişebilen göreceli bir kavram olması temel zorluk olarak kabul edilmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 5).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi konusunda Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1985 yılında geliştirilen ve beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki farkın tespitine yönelik olan SERVQUAL modeli ile Cronin ve Taylor

tarafından 1992 yılında geliştirilen hizmet performansını ölçmeye yönelik olan SERPERF ölçekleri öne çıkmaktadır (Hemedoğlu, 2012: 29).

1.3.1. SERVQUAL Modeli

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 ölçülemeyi öngörmüşler, hizmet kalitesini "istek veya beklentileri ile algılar arasındaki farklılık ölçüsü olarak betimlemişlerdir (Altan ve Atan, 2004: 25). Müşteri tarafından algılanan kalitenin ölçüsü olarak beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmetten küçük olmasına dikkat çekmişlerdir (Devebakan ve Akasaylı, 2003). Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) yaptıkları araştırmalar sonucunda, hizmet kalitesi kavramı hakkında aşağıdaki sonuçlara ulaşmışlardır (Altinel, 2009: 14):

- 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.

Hizmet sunan organizasyonlarda geçerli olan beş hizmet kalitesi boyutundan söz edilmekte ve bu boyutlar Tablo 2’de gösterilen biçimde sıralanmaktadır:

Tablo 2: Hizmet Kalitesinin Boyutları

Fiziksel Özellikler (Tangibles)	Hizmet sunmadaki araç-gereç, fiziksel olanaklar ve personelin görünüşü.
Güvenilirlik (Reliability)	Hizmetin doğru ve güvenilir bir şekilde söz verilen zamanda yerine getirebilme yeteneği.
Heveslilik (Responsiveness)	Müşterilere hizmetin hızlı bir şekilde sunma ve yardım etme.
Güven (Assurance)	Çalışanların nazik, bilgili ve güven duygusu uyandırabilme becerilerine sahip bulunması.
Empati (Empathy)	Müşterilere kişisel ilgi gösterilmesi ve firmanın kendisini müşterinin yerine koyması.

Kaynak: Parasuraman vd., 1988: 23'den uyarlanmıştır.

Zeithaml, Parasuraman ve Berry tarafından beş farklı ülkede yapılan hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin araştırmalarda tüketicilerin en çok önem verdikleri hizmet kalitesi boyutları; güvenilirlik (%32), heveslilik (%22), güven (%19), empati (%16) ve fiziksel özellikler (%11) sırasındadır (İçöz, 2005: 135).

Çoğunlukla beş boyutla ilişkilendirilen hizmet kalitesine yönelik ortaya çıkan grup tartışmalarında müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken bir takım kriterlerden yararlandığı düşünülmekte ve bu kriterler Tablo 3'te gösterilen on boyutla da ilişkilendirilebilmektedir (Atan vd., 2006: 166):

Tablo 3: Hizmet Kalitesi Kriterleri

Somut Özellikler	Kullanılan teçhizatların binaların, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü.
Güvenilirlik	Söz verilen hizmeti yerine getirme yeteneği.
Heveslilik	Müşterilere hızlı hizmet verme ve yardım etme istekliliği.
Yeterlilik	Hizmet için gereken yetenek ve bilgiye sahip olunması.
Nezaket	Müşteri ile ilişki kuran personelin saygılı, nazik ve samimi olması.
İnanılabilirlik	Hizmet sunan personelin dürüst ve güvenilir olması.
Güvenlik	Risk, tehlike ve şüphenin olmaması.
Erişim	Müşteri ile gerekli durumlarda iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik.
İletişim	Müşterinin anlayabileceği dille bilgilendirilmesi ve sorunlarını dinlemek.
Empati	Müşterinin ihtiyaçlarını tanımaya yönelik çaba sarf edilmesi.

Kaynak: Atan vd., 2006: 166'dan uyarlanmıştır.

Bu özellikler kapsamında sağlık, eğitim, bankacılık, sigortacılık gibi hizmet alanlarında sunulan hizmetin kalitesinin tüketicilerin algılarıyla değerlendirilmesi gerektiğine ve hizmet kalitesini ölçebilen ölçeklerin geliştirilmesinin gerekliliğine inanılmaktadır (Bektaş ve Akman, 2013). Sübjektif bir değerlendirme ölçüsü olarak algılanan hizmet kalitesinin beklenti-performans karşılaştırması veya sadece performansı değerlendiren ölçüm modellerinden yararlanılabileceği öngörülmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 157).

1.3.2. SERVPERF Modeli

SERVQUAL ölçeğinin performans ölçümü yönünden yetersiz kaldığı düşüncesiyle SERVPERF ölçeği geliştirilmiştir. Hizmet alımından önce tüketicilerin hizmet ile ilgili herhangi bir beklentilerinin olmaması ve ne bekleyeceklerini

bilmedikleri fikri kapsamında Cronin ve Taylor tarafından 1992 yılında geliştirilen SERVPERF ölçeği; hizmet kalitesinde performans ile beklenti arasındaki farkın performansa dayalı ölçülmesi gerektiği fikrini ileri sürmüştür (Aydın ve Yıldırım, 2012: 40-41). SERVQUAL yöntemine alternatif olarak geliştirilmiş olan ve hizmet kalitesinde beklenti ve algı arasındaki fark yerine müşterinin algıladığı performansı ölçmeye yönelik olan SERVPERF yönteminin, SERVQUAL yöntemine göre daha güçlü bir yöntem olduğu düşünülmektedir (Koçoğlu ve Aksoy, 2012).

1.4. Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Araştırmalar

Bu bölümde hizmet sektörü içerisinde değerlendirilen farklı sektörel kurumlar üzerinde gerçekleştirilen hizmet kalitesi ölçümleri ve sonuçları ikincil veriler kapsamında değerlendirilmektedir.

Atan vd. (2006), araştırma çalışmalarında iki ayrı süpermarketin müşterileri perspektifinden hizmet kalitesini ölçmüşlerdir. Süpermarket müşterilerinin kalite boyutundaki önceliklerini hizmette erişim, güvenlik ve güvenilirlik olarak tespit etmişlerdir. Hizmet kalitesi skorlarında güvenilirlik, empati, heveslilik ve yeterlilik boyutlarında 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılığa ulaşmışlardır. Hizmet kalitesi, işletme çalışanlarının müşterilere karşı davranışları ile ilişkilendirilmiş ve yapılacak iyileştirmelerle kalitenin artırabileceği öngörülmüştür.

Alnıaçık ve Özbek (2009), SERVQUAL tekniği ile otobüs firmasının yolcularının taşınmasına yönelik hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bir ölçek geliştirmişlerdir, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi seviyeleri ölçülerek karşılaştırılmıştır. Sonucunda katılımcıların otobüs firmasından algıladıkları hizmet kalitesi ile bekledikleri hizmet kalitesi arasında olumsuz yönde fark oluşmuştur. Bu olumsuz farkın ortadan kaldırılması için otobüs firmasına hareket ve varış saatlerine riayet etmesi, ayakta ve biletsiz yolcu alınmaması, gidilen yönde her yerden yolcu almayarak sadece belirli yerlerde yolcu alması, makul fiyat tarifesi kapsamında emeklilere, engellilere ve öğrencilere özel olarak indirim yapılması, aylık abonman ve/veya çift yönlü (gidiş-dönüş) indirimli bilet uygulaması, internet üzerinden rezervasyon ve bilet satışı, yolcuların unuttukları eşyaların sahibine iletilmesi, şehir merkezine ve özellikle merkezi olmayan yerlere servis imkanı sağlanması, servis araçlarının yolcu sayısına uygun büyüklükte ve yeni olması, seyahat esnasında

yolculara gazete sunulması, aperatif yiyecek ikramları, daha geniş ve konforlu şubeler, şubelerde çay kahve ikramı yolcunun bilet alırken oturacağı koltuk konusunda tercih hakkı verilmesi olmalıdır, otobüs şoförünün araçta sigara kullanmaması ve müşteriler için değerlendirme platformları (anket, dilek kutusu, şikayet telefonu) oluşturması önerilmiştir.

Öncü, Kutukız ve Koçoğlu (2010) tarafından yapılan çalışmada hizmet sektörü içinde önemli bir yere sahip olan bankalarda hizmet kalitesi SERVPERF yöntemi ölçülmüştür. Bu kapsamda 204 banka müşterisine anket uygulanmış müşterilerin banka tercihlerinde en önemli değişkenin, bankanın güvenilir olması ve müşteri ilişkilerine önem vermesi olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmada hizmet kalitesini etkileyen boyutlar fiziksel unsurlar, heveslilik, güvenilirlik ve empati olarak belirlenmiş ve müşterilerin en kaliteli bulduğu boyut, fiziksel unsurlar; en kalitesiz bulduğu boyut ise empati olarak tespit edilmiştir. Müşterilerin cinsiyetlerine bağlı olarak hizmet kalitesini etkileyen faktörleri farklı değerlendirmedikleri ortaya çıkarken, müşterilerin; yaşlarına, eğitim durumlarına ve gelir durumlarına bağlı olarak, hizmet kalitesini etkileyen faktörleri farklı değerlendirdikleri tespit edilmiştir.

Filiz vd. (2010) tarafından yapılan çalışmada Eskişehir ilinde ikamet eden vatandaşların görüşleri kapsamında, belediye hizmetlerine yönelik beklenen hizmet kalitesi ve algılanan performans ilişkisi araştırılmıştır. Bu kapsamda Odunpazarı Belediyesi sınırları içinde ikamet eden 157 birime ve Tepebaşı Belediyesi içinde 120 birime anket uygulanmış ve belediyeleri değerlendirilmeleri istenmiştir. Araştırmada Büyükşehir Belediyesi algılanan hizmet kalitesi skorları daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca kalite boyutları yönünden vatandaşların en fazla önem verdikleri alan sorumluluk boyutuna verilen önem olmuştur. Bu boyutu Büyükşehir Belediyesi için kültür boyutu, Odunpazarı Belediyesi ve Tepebaşı Belediyesi içinse temizlik izlemiştir.

Değirmenci (2011) tarafından yapılan çalışmada Türk Hava Yolları'nda müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla SERVQUAL metodu ile müşteri deneyimini etkileyen faktörler analiz edilmiştir. Ayrıca, Türk Hava Yolları hizmet kalitesinin, en çok kabul ve itibar gören havayolu hizmet kalitesi derecelendirme programı olan SKYTRAX'ın 5 yıldız kalitesine ne kadar uzaklıkta olduğu ölçülerek değerlendirilmiştir. Araştırmada yer işletme, çalışanlar, uçak içi hizmetler, e-ticaret,

imaj, empati olmak üzere toplam 6 boyut irdelenmiştir. Analiz sonuçları kapsamında müşteri memnuniyetinin en yüksek olduğu boyut imaj boyutu olmuş, bu boyutu çalışanlar ve empati boyutları takip etmiştir. Memnuniyetin en düşük olduğu boyut ise e-ticaret hizmetleri, uçak içi hizmetler ve yer hizmetleri oluşturmuştur. Ayrıca çıkan sonuçlara göre memnuniyeti belirleyen en önemli özelliklerin transfer yolcu hizmetlerinin yeterliliği ile yemeklerin çeşitliliği ve lezzetliliği olduğu görülmüştür. Havayolunun hizmetinin, değerlendirilen boyutlardan hiç birinde SKYTRAX'ın 5 yıldız seviyesinde müşteri memnuniyetine ulaşmamış olduğu gözlemlenmiştir.

Taş (2012), sosyoekonomik ve teknolojik gelişim değişimlerine cevap verebilen işletmelerin rekabet avantajı elde ederek varlıklarını sürdürebileceğine vurgu yapmıştır. Bu bağlamda sağlık işletmelerinin, müşteri beklentileri üzerinden hizmet kalitelerini geliştirmeye yönelik hedefler oluşturmaları gerekliliğine dikkat çekmiştir. İstanbul ilinde bir kamu özel dal hastanesinin poliklinik bölümünde hizmet alan hastalar üzerinden SERVQUAL ölçeği kapsamında veri toplamış ve hastane hizmet kalitesinin, hastaların beklentileri üzerinden değerlendirilmesini amaçlamıştır. Bu kapsamda 270 hastadan anket tekniği ile veri toplamıştır. Verilerin analizi kapsamında hastane personel hizmetlerini hizmet kalitesinde en önemli kalite boyutu olarak göstermiştir. Fiziksel boyutun ise hizmet kalitesinde önemli olmadığını tespit etmiştir. Toplam hizmet kalitesi ölçümünde hasta beklentilerinin algılarından yüksek olduğunu gözlemlemiş ve araştırma yapılan hastaneyi hizmet kalitesi bakımından yeterli bulmamıştır.

Yaşa (2012) tarafından gerçekleştirilen araştırmada hizmet kalitesi algısı devlet, özel ve üniversite hastaneleri kapsamında ele alınmıştır. Alınan hizmet kalitesi ile hasta memnuniyet düzeyleri ve müşteri sadakatine olan etkileri ölçülmüştür. Bu kapsamda Adana ilinde 2 devlet hastanesi, 2 özel hastane ve bir üniversite hastanesi olmak üzere beş hastanede bir gece kalmak şartıyla tedavi gören hastalar incelenmiş ve 551 hastadan anket yöntemi bağlamında veri toplanmıştır. Toplanan veriler hastanelerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalite boyutlarını belirlemede kullanılmıştır. Yapılan faktör analizi ile sağlık sektörüne ait sekiz alt boyut; oda hizmetleri, hemşire hizmetleri, refakatçilere yönelik hizmetler, yemek hizmetleri, hekim hizmetleri, ulaşım hizmetleri, kayıt öncesi ve bilgilendirme hizmetleri, görünüm ve hasta hizmetleri olarak belirlenmiş ve bu boyutların hastane

türüne göre müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığına etkisi araştırılmıştır. Verilerin analizinde ortalama, standart sapma, frekans dağılımları ve çapraz tablolar, güvenilirlik analizi, varyans analizi, çoklu doğrusal ve lojistik regresyon kullanılmıştır. Hastane türleri kapsamında algılanan hizmet kalitesinde yemek hizmetleri haricinde farklılıklar tespit edilmiştir. Hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisi hastane türüne göre farklılık göstermiştir. Devlet hastanelerinde yemek hizmetleri ve hemşirelik; özel hastanelerde ise refakatçi ile hemşirelik hizmetleri, ulaşım ve genel görünüm öne çıkmıştır. Araştırmada algılanan hizmet kalitesine ilişkin boyutların müşteri bağlılığını dolaylı olarak etkilediği, müşteri memnuniyetinin ise müşteri bağlılığını doğrudan etkilediği gözlemlenmiştir.

Koçoğlu ve Aksoy (2012), şehirlerarası otobüs işletmelerinde hizmet kalitesinin SERVPERF yöntemi ile ölçmüşlerdir. Bu kapsamda, 274 müşteriye nezaket, fiziki unsurlar, güvenilirlik, heveslilik ve yeterlilik boyutlarında anket uygulanmıştır. Müşteriler genel olarak ulaşım işletmelerinin verdiği hizmetleri kaliteli bulmamışlardır. Müşteriler, otobüs işletmelerini; “otobüslerin ısıtma ve soğutma sistemleri düzenli çalışmaktadır”, “otobüs işletmeleri hedefe zamanında ulaşmaktadır”, “bilet almak için otobüs işletmesine ulaşmak kolaydır” konularında yeterli bulurken “ulaşım sırasında ikramlar sürekli yapılmaktadır”, “otobüs işletmelerinin aldıkları yol ücretleri uygundur” ve “otobüs personeli şık görünümlüdür” yönünden yetersiz görmüşlerdir.

Arslantürk vd. (2013), turizm sektörünün birçok alanında hizmet kalitesi ölçümleri kapsamında turist rehberlerinin hizmet kalitesini belirlemeye yönelik yapılan çalışmaların sınırlılığına dikkat çekmişler ve SERVQUAL ölçeği kullanılarak turist rehberliği hizmetine ilişkin algılanan hizmet kalitesi düzeyi, hizmet kalitesini belirleyen faktörler ve faktörlerin önem derecesini ölçümlemişlerdir. Rehberlerin sunmuş olduğu rehberlik hizmetine ilişkin kalite algısı yüksek bulunmuş, duyarlılık (empati) boyutunda ise algılanan hizmet kalitesi düzeyinin beklentinin altında kaldığı, beklentiye en yakın hizmet kalitesi boyutunun ise fiziksel özellikler olduğu belirlenmiştir.

Filiz ve Kolukısaoglu (2013), SERVQUAL yöntemi yardımıyla bir otelden hizmet satın alan müşterilerin bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesi incelenmiştir. Çalışmada hizmet satın alan müşterilerin bekledikleri ve algıladıkları

hizmet kalitesi arasındaki farklılık olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Hizmet kalitesi boyutları yiyecek bölümü güvenlik bölümü, kat hizmetleri bölümü ve ön büro hizmetleri bölümü öncelik sırasında belirlenmiştir. Algılanan ve beklenen hizmet ortalamaları arasındaki farklar incelendiğinde tüm boyutlarda ideal hizmet kalitesine ulaşıldığı tespit edilmiştir. Demografik özellikler boyutlarının karşılaştırılmasında cinsiyet değişkeninde farkın anlamlı olmadığı, yaş değişkeninde yiyecek bölümü için 18-25 ile 41-60 yaş grupları içerisinde fark gözlemlenmiştir. İşletme seçim nedenlerine ise tüm boyutlar arasında ve işletme hakkındaki düşüncelerde ise ön büro departmanı dışında anlamlı farkın oluşmadığı görülmüştür.

Savaş ve Kesmez (2014), Denizli ilindeki 10 adet aile sağlığı merkezindeki 180 hastadan veri toplamışlar ve aile sağlığı merkezinin algılanan ve beklenen hizmet kalitesi düzeyleri ve hizmet kalitesi boyutlarının SERVQUAL skorlarını hesaplamışlardır. SERVQUAL skorları; fiziksel özellikler (-1.20), güvenilirlik (-0.77), heveslilik (-0.90), güven (-0.84) ve empati (-1.05) olarak hesaplanmıştır. Aile sağlığı merkezinin sunduğu hizmetin hastaların beklentilerini genel olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. En büyük farkın ortaya çıktığı fiziksel özellikler kapsamında hizmet kalitesi boyutunun iyileştirilmesine öncelik verilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Ünver (2015), çalışmada hizmet kalitesi, mobil reklamcılık ve müşteri memnuniyeti konularını irdelemiş ve bireysel müşteri hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ilişkisi kapsamında Twitter, Facebook ve LinkedIn kullanıcıları üzerinde anket çalışması yapmıştır. Mobil reklamcılıkta hizmet kalitesinin empati ve güvenilirlik düzeyi ile müşteri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Algılanan müşteri memnuniyetinin algılanan değer ve algılanan kalite düzeyi ile mobil reklamcılıkta müşteri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yalçın (2016), kargo taşımacılığına yönelik Niğde ilinde gerçekleştirdiği araştırmasında bir kargo şirketine yönelik ticari müşterilerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisini incelemiştir. SERVQUAL ölçeği kullanılarak yapılan çalışma sonucunda müşteri beklentileri algılarından yüksek bulunmuştur. Müşteri memnuniyetini ortaya çıkaran faktörler içerisinde en yüksek puanı güvenlik en düşük puanı ise empati almıştır. Kargo hizmetlerinde kalite

göstergeleri; fiziki görünüm, hizmet alanlara yakınlık, müşteriye anlama ve taleplere uygun hizmet üretmekle ilişkilendirmiştir.



İKİNCİ BÖLÜM

YÜKSEKÖĞRETİM, YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI, YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ

2.1. Yükseköğretim

Yükseköğretim; öğrenciler, ebeveyn ve aileleri, yerel halk, toplum, devlet, idari organlar, akademik personel, yöresel yetkililer, fiili ve gelecekteki işverenler olmak üzere birçok paydaşı farklı şekilde etkileyen bir süreci kapsar (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 3).

Yükseköğretimde tarihsel geçmişin; Han Hanedanının Çin’de kurduğu okullara, İskenderiye’de kurulan kütüphane ve müzeye, Bağdat’ta kurulan Nizamiye Medresesine, 13. yüzyılda Konya’daki Karatay Medresesine, Kayseri’deki Çifte Medreseye, Erzurum Çifte Minareli Medreseye kadar uzandığı ve çağdaş üniversitelerin temelini 11 ve 12. yüzyılları kapsayan dönemdeki Bologna, Oxford ve Paris Üniversitelerinin oluşturduğu düşünülmektedir (Doğramacı, 2007: 3).

Milli eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim-öğretimin tümü "yükseköğretim" olarak kabul edilmektedir. Ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimi şeklindeki eğitimlerle bilim üretmek ve yüksek nitelikli insan gücü yetiştirme ile ilişkilendirilen yükseköğretim “bilimsel birikimleri muhafaza eden, geliştiren, yayan ve bu amaçla, eğitim faaliyetlerinin yanında, bilimsel araştırmaların yapıldığı üniversitelerle bu üniversitelere bağlı diğer kuruluşların tümü” olarak da tanımlanabilmektedir (Kılıç, 1999). 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda yükseköğretimin amacı şu şekilde ifade edilmektedir:

a) Öğrencilerini Atatürk inkılapları 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,

b) 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,

c) 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 bulunmaktır.

2.2. Yükseköğretim Kurumları

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu üniversite ile yüksek teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan enstitüler, fakülteler, konservatuvarlar, yüksekokullar, araştırma ve uygulama merkezleri ile bağlı meslek yüksekokulları ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı olmaksızın ve kazanç amacına yönelik olmamak şartı ile vakıflar tarafından kurulan meslek yüksekokulları yükseköğretim kurumları olarak kabul edilmektedir. Bu kurumlardan beklenen temel davranışlar; eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve topluma hizmet konusunda önemli bir rol üstlenmeleri olarak gösterilmektedir (Yükseköğretim Kurumları Etik Davranış İlkeleri, 2014).

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu amaç ve ana ilkelere uygun olarak Türkiye'de yükseköğretim kurumlarının görevleri şu şekilde sıralanmaktadır:

- Çağdaş uygarlık ve eğitim-öğretim esaslarına dayanan bir düzen içinde, toplumun ihtiyaçları ve kalkınma planları ilke ve hedeflerine uygun ve ortaöğretime dayalı çeşitli düzeylerde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayım ve danışmanlık yapmak,
- Kendi ihtisas gücü ve maddi kaynaklarını rasyonel, verimli ve ekonomik şekilde kullanarak, milli eğitim politikası ve kalkınma planları ilke ve

hedefleri ile Yükseköğretim Kurulu tarafından yapılan plan ve programlar doğrultusunda, ülkenin ihtiyacı olan dallarda ve sayıda insan gücü yetiştirmek,

- Türk toplumunun yaşam düzeyini yükseltici ve kamuoyunu aydınlatıcı bilim verilerini söz, yazı ve diğer araçlarla yaymak,
- Örgün, yaygın, sürekli ve açık eğitim yoluyla toplumun özellikle sanayileşme ve tarımda modernleşme alanlarında eğitilmesini sağlamak,
- Ülkenin bilimsel, kültürel, sosyal ve ekonomik yönlerden ilerlemesini ve gelişmesini ilgilendiren sorunlarını, diğer kuruluşlarla işbirliği yaparak, kamu kuruluşlarına önerilerde bulunmak suretiyle öğretim ve araştırma konusu yapmak, sonuçlarını toplumun yararına sunmak ve kamu kuruluşlarınca istenecek inceleme ve araştırmaları sonuçlandırarak düşüncelerini ve önerilerini bildirmek,
- Eğitim-öğretim ve seferberliği içinde, örgün, yaygın, sürekli ve açık eğitim hizmetini üstlenen kurumlara katkıda bulunacak önlemleri almak,
- Yörelerindeki tarım ve sanayinin gelişmesine ve ihtiyaçlarına uygun meslek elemanlarının yetişmesine ve bilgilerinin gelişmesine katkıda bulunmak, sanayi, tarım ve sağlık hizmetleri ile diğer hizmetlerde modernleşmeyi, üretimde artışı sağlayacak çalışma ve programlar yapmak, uygulamak ve yapılanlara katılmak, bununla ilgili kurumlarla işbirliği yapmak ve çevre sorunlarına çözüm getirici önerilerde bulunmak,
- Eğitim teknolojisini üretmek, geliştirmek, kullanmak, yaygınlaştırmak,
- Yükseköğretimin uygulamalı yapılmasına ait eğitim-öğretim esaslarını geliştirmek, döner sermaye işletmelerini kurmak, verimli çalıştırmak ve bu faaliyetlerin geliştirilmesine ilişkin gerekli düzenlemeleri yapmak.

2.2.1. Üniversite

Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzelkişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur.

Yükseköğretimde ana kaynağı oluşturan kuramlar üniversitelerdir. Üniversiteler verdikleri eğitim-öğretim ve gerçekleştirdikleri araştırmalarla evrensel bir kimliğe sahip kuramlardır. Bu çerçevede üniversitelerin evrensel amacı araştırma

yapmak, üst düzeyde eğitim sağlamak, bilgiyi üretmek ve yaymak olmalıdır (Kılıç, 1999).

Üniversiteler tarafından sağlanan eğitim hizmetleri tam kamusal nitelik taşımazlar. Bu hizmetler bölünebilir, pazarlanabilir ve fiyatlandırılabilirler. Bu nedenle yükseköğretim hizmetleri devlet tarafından sağlanabildiği gibi özel sektör tarafından da sağlanabilir. Yükseköğretim hizmetlerinin devlet eliyle sağlandığı ve yürütüldüğü üniversiteler “kamu üniversitesi“ veya “devlet üniversitesi”, özel sektör şeklinde sağlanması halinde “özel üniversite” olarak adlandırılır (Hopoglu, 2012).

2.2.2. Yüksek Teknoloji Enstitüsü

Yüksek teknoloji enstitüsü, özellikle teknoloji alanlarında yüksek düzeyde araştırma, eğitim-öğretim, üretim, yayın ve danışmanlık yapan, kamu tüzel kişiliğine ve bilimsel özerkliğe sahip bir yükseköğretim kurumudur.

2.3. Yükseköğretim Kurumlarına Bağlı Birimler

Yükseköğretim kurumlarında sunulmakta olan hizmetlerin niteliğine göre yükseköğretim kuruluşlarının birimleri; akademik birimler ve idari birimler olmak üzere iki kategoride değerlendirilmekte ve kendilerine özgü usuller çerçevesinde hizmet sunmaktadırlar.

2.3.1. Akademik Birimler

Üniversiteler veya yüksek teknoloji enstitüleri bünyesinde yer alabilecek yükseköğretim kurumları; fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu, konservatuvar ile araştırma ve uygulama merkezi olarak belirtilmekte ve bu kurumlar, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda şu şekilde tanımlanmaktadır:

Fakülte: Yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan; kendisine birimler bağlanabilen bir yükseköğretim kurumudur.

Enstitü: Üniversitelerde ve fakültelerde birden fazla benzer ve ilgili bilim dallarında lisansüstü, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve uygulama yapan bir yükseköğretim kurumudur.

Yüksekokul: Belirli bir mesleğe yönelik eğitim öğretime ağırlık veren bir yükseköğretim kurumudur.

Konservatuvar: Müzik ve sahne sanatlarında sanatçı yetiştiren bir yükseköğretim kurumudur.

Meslek Yüksekokulu: Belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan, yılda iki veya üç dönem olmak üzere iki yıllık eğitim-öğretim sürdüren, ön lisans derecesi veren bir yükseköğretim kurumudur.

Uygulama ve Araştırma Merkezi: Yükseköğretim kurumlarında eğitim-öğretimin desteklenmesi amacıyla çeşitli alanların uygulama ihtiyacı ve bazı meslek dallarının hazırlık ve destek faaliyetleri için eğitim-öğretim, uygulama ve araştırmaların sürdürüldüğü bir yükseköğretim kurumudur.

2.3.2. İdari Birimler

2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 46, 47 ve 51'nci maddeleri ve Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'ye göre bir yükseköğretim kurumunda kurulması gereken idari birimler şu şekildedir:

- Genel Sekreterlik,
- Personel Daire Başkanlığı,
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı,
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı,
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı,
- Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı,
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı,
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı,
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı,
- Hukuk Müşavirliği,
- Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü.

Bu araştırmada idari hizmetler kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini ölçmek ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

hizmetlerine yönelik öneriler geliştirilmesine odaklanılmaktadır. Bu kapsamda diğer idari birimlerden farklı olarak Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na ilişkin çalışma usullerini ve ilgili yasal mevzuatı incelemek yerinde olacaktır.

2.3.2.1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Yükseköğretimde eğitim destek hizmetlerinin (öğrenci işleri birimi gibi) kalitesi son dönemlerde sıkça tartışılır hale gelmiştir. Bu birimlerde sunulan hizmetlere ilişkin kalite algısının öğrencilerin tatminleri ile ilişkili (Tosun ve Başgöze, 2015: 131) olduğu düşüncesinden hareketle yeni çalışmalara yönelme başlamıştır.

Üniversiteye ilk kaydın yapılması, kayıt yenileme, notların takibi, harç takibi, öğrencilerin askerlik işleri takibi ve sıklıkla kullanılan bazı belgelerin otomatik üretilmesi gibi süreçleri çözümlenmede "öğrenci işleri" önemli bir departmandır. Bu departman sayesinde, öğrenci bilgilerinin sağlıklı bir şekilde toplanması, öğrencinin aldığı derslerin ve notların izlenmesi, öğrenciler ile ilgili istatistiksel bilgiler, öğrencilerin ve öğretim üyelerinin ders yükleri, ayla gelen öğrenciler, kaydı silinen öğrencilerin dağılımları ve yatay-dikey geçiş yapan öğrenci sayılarına düzenli ve sistematik bir şekilde ulaşmak mümkündür (Ergin ve Akseki, 2012: 366).

Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname 31. maddesi kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın görevleri şunlardır:

- Öğrencilerin yeni kayıt, kabul ve ders durumları ile ilgili gerekli işleri yapmak,
- Mezuniyet, kimlik, burs, mezunların izlenmesi işlemlerini yürütmek,
- Verilecek diğer benzeri görevleri yerine getirmek.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı kapsamında verilen hizmetler Türkiye'de sınırlı sayıda bilimsel araştırmaya konu olmuş ve bu araştırmalarda şu bulgulara ulaşılmıştır:

Sözer vd. (2002) tarafından gerçekleştirilen "Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir

Alan Araştırması" başlıklı çalışmada öğrenci işleri biriminin değerlendirilmesi bağlamında "Öğrenci işleri departmanı öğrencilerin isteklerini karşılamada yeterlidir" sorusuna; ankete katılan toplam 357 katılımcının 49'u (%13,7) tamamen katılıyorum, 165'i (%46,2) katılıyorum, 70'i (%19,6) fikrim yok, 64'ü (%17,6) katılmıyorum, 9'u (%2,5) hiç katılmıyorum ve toplam katılımcıların %59,9'u öğrenci işleri departmanının öğrenci isteklerini karşılamada yeterli olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Görmüş vd. (2013), araştırmalarında öğrencilerin bakış açısıyla üniversitedeki şikayet yönetimi mekanizması incelenmiştir. Öğrencilerin en çok şikayet ettikleri üniversite birimleri sıralamasında ilk sırayı öğrenci işleri birimi almıştır. Öğrenci belgeleri ve diplomaların zamanında hazırlanmaması ve notların girilmesindeki aksaklıklar öğrenci işlerindeki şikayet nedenleri olarak belirtilmiştir. Şikayet sıralamasında diğer birimler ise bilgi işlem ve yemekhane olarak gösterilmiştir.

Hayırsever (2014) tarafından gerçekleştirilen "İç Kontrolde Öğrenci İşleri ve Paydaş Memnuniyeti İçin Karar Destek Sistemi" başlıklı çalışmada Karabük Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Yönetim memnuniyeti kapsamında cevabı aranan sorulardan bir tanesi de "öğrenci işleri yasal isteklerimi yerine getirmektedir" sorusu olmuştur. Bu soru kapsamında Karabük Üniversitesi öğrencilerinin yönetim memnuniyeti ortalaması 2,79 olarak belirlenmiştir.

Tosun ve Başgöze'nin (2015) araştırmasında ise Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na ilişkin genel tatmin düzeylerinin ölçülmesi, öğrencilerin hizmet kalite boyutlarına yönelik algılarını değerlendirmesi, sınıf ve ziyaret sıklıklarına göre öğrencilerin kalite algılarının ne yönde farklılaştığı saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarında öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na ilişkin genel tatmin düzeyleri düşük bulunmuştur. Öğrenciler, SERVQUAL boyutlarından "güvenilirlik" boyutunu en kaliteli, "cevap verebilme" boyutunu da en kalitesiz boyut olarak belirtmişlerdir. Bununla birlikte öğrencilerin okuduğu sınıf düzeyi arttıkça, kalite algılarının düştüğü, ziyaret sıklığı azaldıkça kalite algılarının arttığı gözlemlenmiştir.

2.4. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi

Bir toplumun varlığını sürdürmesi ve gelişmesinde eğitim sisteminde üretici bir alt sistem olan eğitim kurumlarının rol üstlenmeleri gerekir. Toplumun üyesi olan bireyin yeteneklerinin geliştirilmesinde ve kayıpların önlenmesinde insan ile yaşam arasında bir köprü olan eğitim kurumları; toplumdaki değişme ve gelişme hızına uygun bir şekilde insanın eğitilmesi ve yetiştirilmesine cevap verebilmelidirler (Taymaz, 1995: 1). Eğitim kurumları (okul), böyle bir ortamda insanın çevresinde sürekli oluşan değişiklikleri karşılamak, birey davranışlarını değiştirmek ve yeni davranışlar kazandırmakla yükümlüdür. Bu nedenle okulun, hem çevredeki gelişmelere uyum sağlayacak, hem de çevrede beklenen değişimleri oluşturabilecek yeterliliğe ulaştırılması gerekmektedir (Başaran, 1978: 13).

Eğitim yoluyla birey/bireylerde istendik davranışların kazandırılması arzulanır. Bununla birlikte eğitime çalışılan bir insanda davranış değişikliğinin kendi yaşantısı yolu ile oluşabilmesi için bireyin beklenen davranışı göstermeyi istemesi, benimsemesi, algılaması, bireyin bedensel ve zihinsel olarak davranışları göstermeye yeterli ve elverişli olması gerekir. Ayrıca uygun öğrenim ortamı olması ve bireye istendik davranış oluşturulmasını sağlayabilecek yeterli düzeyde bilgi, beceri ve tutumun kazandırılması gerekir (Başaran, 1982: 6).

Eğitim hizmetlerinin üretilmesi, madde ve insan gücünün yönlendirilmesi bağlamında önem arz eden eğitim yönetiminin deney ve sonuçlarını esas kabul eden bilimsel düşüncelere dayandırılması gerekir. Bununla birlikte sosyal bilimler alanında, konunun insan olması ve insanın duygu, düşünce, davranış, eğilim ve yaşam tarzları bakımından birbirinden farklılaşması ve aynı kişinin zamana ve zemine göre bile farklı davranabilmesi bu durumu zorlaştırır (Arslanargun, 2007).

Eğitim Yönetimi, eğitimle ilgili kuruluş ve okulların amaçlarına ulaşabilmeleri için insan, para ve araç-gereçlerin en etkin ve verimli biçimde yerleştirilmesini ya da kullanılmasını inceleyen bilim dalıdır. Eğitim yönetimi bir toplumun eğitim ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan eğitim sisteminin ve eğitim sisteminde yer alan bütün örgütlerin yönetimini kapsamaktadır (Hoca, 2007).

21. yüzyılda artan küresel rekabet içerisinde servis sağlayıcılar müşterilerin memnuniyetini artırabilecek nitelikli hizmetler sunmak zorundadırlar. Bu durum

müşteriler için daha fazla değer yaratma, rakip kurumlara karşı rekabet oluşturma, fırsat yaratma ve müşteri memnuniyeti ortaya çıkmaktadır (Asogwa, 2014). Bu süreçte hizmet sektörlerindeki büyümeye paralel olarak eğitim sektörü de büyümektedir. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sektöründe en önemli konulardan bir tanesini de eğitim hizmetlerinin pazarlanması oluşturmaktadır (Okumuş ve Duygun, 2008). Modern eğitimin kavramları ise ilerleme, eğitim alanındaki iyimserlik ve yeni yöntemler olarak gösterilmektedir (Aslanargun, 2007).

Eğitim ve öğretimdeki hızlı teknolojik değişimler ve gelişen bilgi toplumunun sonucu olarak üniversiteler, müşteri (öğrenci) merkezli bir yaklaşıma gereksinim duyarlar ve kaliteli öğretimin yanısıra öğretimle ilgili olmayan diğer hizmetlere de yoğunlaşmak zorunda olan kurumlardır (Petruzzellis vd., 2006).

Yükseköğretim kurumlarının güçlü ve zayıf yönlerinin ortaya çıkarılmasında kalite ölçümleri yapılması gerekmektedir. Bu ölçümler kaynakların (yatırımların) optimal dağılımının sağlanmasında ve yükseköğretim kurumlarının zayıf yönlerinin kuvvetlenmesi açısından önem arz eder. Bu kapsamda yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemi oluşturulması ve akreditasyon sürecine geçilmesi gerekmektedir (Elmacı vd., 1999: 111). Bir ülkenin kalkınmasında önemli bir dinamik olarak eğitim hizmetlerinin pozitif dışsal ekonomi yaratabilmesi bağlamında, yükseköğretim hizmetlerinin iyi sonuçlar elde edebilmesi için kalitesi arttırmalıdır (Sözer vd., 2002: 42).

Bir toplumda yaşam standartlarının önemli göstergelerinden birisi de hizmet sektöründe kalite ve verimliliğin artırılmasıdır. Bu bağlamda üniversitelere önemli görevler düşmektedir. Üniversiteler, öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına uygun hizmetlerin tasarlanması ve sunulması, öğrencilerin derslere uyum kabiliyetini ve katılımını sağlayabilecek bilgi ve becerileri benimsemesi ve öğrencilerinin üniversitelere bağlılıklarını artıracak çabalara yönelmesi gerekmektedir. Bu boyutuyla öğrencilerin “algılanan hizmet kalitesinin tespit edilmesi” son derece önemli bir konudur (Özgül ve Devebakan, 2005).

Yükseköğretimde kalite yönetimi; fiziki altyapı (bina, spor tesisleri vb.), akademik altyapı (laboratuvar, kütüphane, dokümantasyon, iletişim, bilgi işlem vb.), eğitim-öğretim planı, sınav ve değerlendirme sistemi, akademik/idari personel temin

ve geliştirme sistemi, araştırma ve yayınlar, kurumsal gelişme planı (stratejik planlama), sektörel işbirliği ile ilişkilendirilmiştir (Elmacı vd., 1999: 116).

Bir üniversitenin sahip bulunduğu marka itibarı ve uluslararası tanınırlığı iş başvurularında avantaj sağlar hale gelmiştir. Bu süreçte mezun olan öğrencilerinin kazanımları, yayın sayısı, icat, buluş, araştırma, öğretim elemanlarının kalitesi, fiziksel yapı, somut araç-gereçlerinin görünümü ve yeterliliği, kütüphane olanakları, bilgisayar, yabancı dil hizmetleri ve internet ortamında web sitelerinin üniversite ile ilgi pozitif farklılıklar ortaya koyabilmesi gibi özellikler yükseköğretim kurumunun marka itibarının göstergeleri haline gelmiştir (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 156).

Bu olumlu gelişmelerle birlikte yükseköğretim alanındaki ilerlemeler, küresel düzeyde yaşanan gelişmelerle ilişkilendirilmekte ve küresel düzeyde eğitimi şekillendirmesi beklenen eğilimler kapsamında şu sorulara cevaplar aranmaktadır (Kavak, 2011: 96):

- Hızlı şehirleşme sonucu artan çocuk sayısının eğitim gereksinimi nasıl karşılanacaktır?
- Göç nedeniyle ortaya çıkan toplumsal çeşitlenme ve farklılaşan beklentileri eğitim kurumları nasıl karşılayacaktır?
- Bu nüfus hareketliliğinin eğitimde fırsat eşitsizliği açısından doğurguları neler olabilir?
- Yaşlı grupların öğrenme ve kültürel gereksinimlerinin karşılanmasında eğitim sistemleri nasıl bir rol üstleneceklerdir?
- Nüfusla birlikte eğitici işgücü de giderek yaşlanmaktadır, bu durumda, eğitim sistemlerinde yeterli öğretmen ve akademisyeni nasıl tutacağız?
- Yükselen sağlık harcamaları karşısında, yeterli eğitim harcamalarını nasıl sağlayacağız ve bunu nasıl sürdüreceğiz?
- Eşitsizlikleri daha da artırmayan bir eğitim sistemi nasıl tasarlanabilir?
- Yükseköğretim kurumları, transfer edilebilir becerilere ne ölçüde odaklanmaktadırlar?
- Kadınların okullaşma oranının erkekleri aşma eğilimi sürecektir mi?
- Eğitim için kaynak ayırma eğilimi nereye kadar sürebilir?
- Acaba daha fazla eğitim harcaması daha yüksek başarı anlamına gelir mi?

- Teknolojik değişimin hızına okullar ne kadar iyi uyum sağladılar ve sağlamalılar?
- Öğretmenlerin bilgi ve becerilerini nasıl geliştirebiliriz?
- Öğrencilerin teknoloji yoluyla öğrenmelerinin maliyet ve faydaları nelerdir?

Bu olumlu ve olumsuz gelişmelere rağmen bir yükseköğretim kurumunun faaliyetini devam ettirdiği yörede şu roller perspektifinde hizmet vermesi beklenilmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 157):

- Bilgi, kültür, eğitim ve öğretimin gelişimine katkıda bulunması,
- Öğrencilerini bilgi, yetenek ve becerilerle donatarak gelişimlerini sağlaması,
- Siyasi, sosyal, ekonomik hareketlilik ve katkı sağlaması,
- Nüfusun sayı ve niteliğinin yükselmesini sağlaması,
- Kişi başına milli geliri artırması,
- Güven sağlaması,
- Bilimsel buluş ve yenilik, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini itekleyici motor güç olması,
- Yörenin tarihine ve kültürüne katkı sağlaması.

Bu beklentiler doğrultusunda yükseköğretim kurumlarında öğrencilere sunulan hizmetlerin, öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına uygun olarak tasarlanması ve sunumu gerekmektedir. Bu durum öğrencilerin derslere uyum kabiliyetini, katılımını ve verilen bilgi ve becerilerin benimsenmesini ve üniversite bağlılıklarını artırabilir. SERVQUAL gibi yöntemlerle hizmetlerin algılanma biçiminin ortaya konulması, aradaki algılama farklılıklarının giderilmesi ve kalite düzeyinin yükseltilmesi bakımından oldukça önemlidir (Özgül ve Devebakan, 2005).

Yükseköğretim kurumlarının ideal fiziksel koşullara ulaştırılması, çalışanları arasında iletişim ve takım çalışması anlayışı fikrinin benimsetilmesi, verimli çalışma için motivasyonun artırılması, teknolojik gelişmelerin takip edilmesi ve kurumlarda güler yüzlü bir çalışma ortamı için "ben" yerine "biz" felsefesinin yerleştirilmesinde, "toplam kalite yönetimi" ideal bir yönetim tarzı olarak gösterilmektedir (Sözer, vd., 2002: 63). Bununla birlikte yükseköğretim kalite unsurları ve müşterileri Tablo 4'te sunulan biçimde ilişkilendirilmektedir (Çavdar, 2009: 106-107):

Tablo 4: Yükseköğretimde Kalite Unsurları ve Müşterileri

Yükseköğretimde Kalite Unsurları		Müşterileri
Somut Unsurlar	Yeterli tesis ve ekipmanlar Modern tesis ve ekipmanlar Ulaşım kolaylığı Hoş görsel çevre Barınma ve spor gibi destekleyici hizmetler	Öğrenci Akademik Personel
Yeterlilik	Yeteri kadar akademik personel Yetenekler ve teorik bilgi Pratik Bilgi Güncellik İletişim ve öğretme becerisi	Öğrenci Akademik Personel
Tutum	Öğrenci ihtiyaçlarını anlama Yardımcı olmaya isteklilik Danışmanlık ve yardım için ulaşılabilirlik Bireysel ilgi	Öğrenci
İçerik	Öğrencilerin gelecekteki işlerine uygun müfredat Geçerlilik Kapsayıcı beceri ve temel bilgiler Tamamlayıcı nitelikte bilgisayar kullanımı Takım çalışması ve iletişim becerisi Disiplinler arası bilgi ve esneklik	Öğrenci Akademik Personel Çalışanlar
Sunum	Etkili sunum Yerindelik ve serilik Tutarlılık Tarafsız yapılan sınavlar Öğrenci geribildirimleri Öğrenci cesaretlendirilmeleri	Öğrenci
Güvenilirlik	Güvenilirlik Ödüller verme Sözünü tutma Problemleri çözme ve şikâyet değerlendirme	Öğrenci Akademik Personel Çalışanlar

Kaynak: Çavdar, 2009: 106-107'den uyarlanmıştır.

2.5. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçümü

Bir ülkede kaliteli bir eğitimden söz edebilmek için eğitim hizmetlerini alan öğrencilerin beklentilerini ve algılamalarını çok iyi anlamak gerekir. Bu şekilde eğitim hizmetlerine ilişkin beklentiler ve algıların kalitesi artabilir (Okumuş ve Duygun, 2008).

Diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi artan rekabet ortamında yükseköğretim kurumları eğitim ihtiyacı kapsamında kendilerine başvuran öğrencilerinin sadece eğitim kalitesini değil, öğrencilerine sunduğu destek

hizmetlerinde de öğrencilerin tatmin seviyelerini yükseltmenin yollarını aramaktadırlar (Tosun ve Başgöze, 2015: 144).

Yükseköğretim kurumları kalite güvence sistemi kapsamında kurumdan hizmet alan tüm tarafların asgari ihtiyaçlarını karşılayacak değerlendirme ve gözden geçirme faaliyetlerine önem vermeli, kaliteli hizmetler sunmalı, güven verici denetleme gerçekleştirmelidir. Bu kapsamda üniversitelerin bilgi ve bilim hizmeti üretimi sürecinde kalite yönetim felsefesinden yararlanması, nitelikli ve kaliteli bireylerin yetiştirilmesi açısından çok önemli bir konudur. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarının kalite yeterliliklerinin tespiti ve geliştirilmesi çalışmaları önem arz etmektedir (Karahana, 2013: 1).

Bir toplumda yaşam standartlarının önemli göstergelerinden birisi de hizmet sektöründe kalite ve verimliliğin artırılmasıdır. Bu bağlamda üniversitelere önemli görevler düşmektedir. Üniversiteler, öğrencilerin ihtiyaç ve isteklerine uygun hizmetlerin sunulması ve tasarlanması, öğrencilerin derslere uyum kabiliyetini ve katılımını sağlayabilecek bilgi ve becerileri benimsemesi ve üniversiteye bağlılıklarını artıracak çabalara yönelmelidir. Bu boyutuyla öğrencilerin “algılanan hizmet kalitesinin tespit edilmesi” son derece önemli bir konudur (Özgül ve Devebakan, 2005).

Yükseköğretim kurumlarında artan rekabet ve yüksek hizmet kalitesi beklentisi nedeniyle verilen hizmet kalitesinin yeniden değerlendirilmesine yönelik çalışmalar sayıca artmaktadır. Bu çalışmalar eğitim planlarının verimliliği ve eğitim programlarının geliştirilmesine dönük olup; eğitimde çeşitlilik, tesislere erişim kolaylığı, öğretmen öğrenci etkileşimi, öğrenci kalitesini artırma, eğitim sürecini iyileştirme, akademik kalite, teknoloji ve öğretim deneyimi üzerinde yoğunlaşmaktadır (Cardona ve Bravo, 2012).

Türkiye'de de son dönemlerde hizmet kalitesi ölçümlerine sağlık ve eğitim sektöründe sıkça başvurulmaktadır. Ancak bu çalışmalarda hizmet kalitesinin hangi boyutlar altında değerlendirilmesi gerektiği konusunda tartışmalar sürmekte ve yeni öneriler geliştirilmektedir. Bu kapsamda Gürbüz ve Ergülen (2008) tarafından yapılan çalışmada yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi ölçümünde yöresel imaj (yükseköğretim kurumlarına yönelik olumlu bir tutum geliştirilmesi),

eğitim-öğretim ve fiziksel görünüm (yükseköğretim kurumlarının yeterli öğretim elemanına ve fiziksel olanaklara sahip bulunması), sosyal-kültürel etkiler (yükseköğretim kurumlarının sosyokültürel konularda yeterliliğini artırması), ekonomik ve siyasi etkiler (yükseköğretim kurumunda öğretilen bilgilerin ekonomiyi olumlu etkilemesi), yöresel iletişim (yükseköğretim kurumlarının kurum içi ve kurum dışı geri bildirim dayalı iletişim kurması) ve görel kalitenin (yükseköğretim kurumlarının çağın gereklerine göre kendilerini yenileştirmeleri) öne çıkarılması gerektiği belirtilmektedir.

Tayyar ve Dilşeker (2012), tarafından yapılan çalışmada ise vakıf üniversitesi öğrencilerinin, devlet üniversitesi öğrencilerine kıyasla hizmet kalitesi algılarının memnuniyet, imaj, tavsiye ve sadakat derecelerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Devlet üniversiteleri düzeyinde ise eski ve köklü olan üniversitelerin öğrencilerinin, yeni ve gelişmekte olan üniversite öğrencilerine göre hizmet kalitesi algısının memnuniyet, imaj, tavsiye ve sadakat derecelerinin yüksek olduğu yönündedir.

Üniversitelerde sunulan hizmetlerin kalitesinin belirlenmesinde diğer hizmetler sektöründe olduğu gibi soyutluk, heterojenlik, ayrılmazlık ve değişkenlik özellikleri ölçümlemeyi zorlaştıran klasik engellerdir. Bununla birlikte karşılaştırmalı olarak ölçümü yapılan hizmetlerin algılanma biçiminin ortaya konulması, algılama farklılıklarının giderilmesi ve kalite düzeyinin yükseltilmesi için SERVQUAL modeli tercih edilebilecek bir model olarak görülebilir (Özgül ve Devebakan, 2005: 94). Yükseköğretim kurumlarının bir toplumun ihtiyaç duyabileceği beyin gücünü yetiştiren kurumlar olabilmesi için öğrencilerin görüşlerine önem vermesi, şikayetlerini dinlenmesi ve çözümüne kavuşturması gerekir (Görmüş vd., 2013: 173).

2.6. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçüm Araştırmaları

Özgül ve Devebakan (2005), İİBF İşletme bölümü öğrencileri perspektifinden Dokuz Eylül ve Ege Üniversitelerinde sunulan eğitim hizmet kalitesi beklenti ve algılarını ölçümlemişlerdir. Her iki üniversite bölümünde güven ve güvenilirlik öne çıkan hizmet kalitesi boyutları olmuştur. Öğrenciler, öğretim elemanlarının bilgili ve konusuna hakim olması ve güvenilir, doğru bilginin aktarılmasını önemsemişlerdir. Önem düzeyi en az olan hizmet kalitesi boyutları; fiziksel özellikler ve duyarlılık

şeklinde belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada öğrencilerin üniversiteye yönelik herhangi bir problemle karşılaşmaları durumunda hizmet kalitesi algılarının olumsuz etkilendiği belirlenmiştir.

Bulgan ve Gürdal (2005), kütüphane ve enformasyon bilimi içerisinde hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli hakkında bilgi vermiş ve kütüphane yönetimine hizmet kalitelerini ölçmeye başlamalarını önermişlerdir. Bu kapsamda kütüphane yöneticilerine katılımı artırma bağlamında ankete katılanlara çekiliş düzenleyip hediyeler verilmesi, ankette sorulan soruların daha yalın ve kısa hale getirilmesi, anket doldurmada e-posta, web üzerinden anket uygulanmasını, düzenli aralıklarla anket ölçümü yapılmasını ve gelişmelerin izlenmesini, çalışma sonuçlarının üniversite yönetimleri ile paylaşılmasını, yurt dışındaki uygulamalardan örnek ölçekler geliştirilmesini, anket sonuçlarına göre stratejik planlar oluşturulmasını, anket sonuçlarının kütüphane web sitesinden tüm kullanıcılara açıklanmasını ve kütüphanecilik ile ilgili kuruluşlarla ortak çalışmalar yapılmasını önermişlerdir.

Yılmaz vd. (2007) tarafından Eskişehir’de bulunan iki farklı üniversitenin (Osmangazi Üniversitesi-Anadolu Üniversitesi) Fen Fakültesi öğrencilerinin, üniversitelerinin kendilerine sunduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı belirleyebilmek amacıyla bir çalışma yapılmıştır. SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm metodu kapsamında yapılan ölçümde Anadolu Üniversitesi öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesi skorlarının daha yüksek olduğu yönündedir. Hizmet kalitesi boyutları açısından üniversite öğrencilerinin en fazla önemi “hizmette yeterlilik” ve “heveslilik” boyutuna verdikleri belirlenmiştir. İki üniversitenin karışıklı olarak kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının Osmangazi Üniversitesi için “yeterlilik” boyutunda Anadolu Üniversitesi için de “heveslilik” boyutunda en yüksek düzeye çıktığı gözlemlenmiştir.

Çavdar (2009), yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları kapsamında Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesinde bir anket uygulamıştır. Anket ölçeği kapsamında öğrencilerden fakülte durum değerlendirmeleri yapmalarını istenilmiştir. Araştırma sonucunda öğrenciler, fakültenin yeterlilik açısından iyi, tutum açısından yetersiz ve diğer kalite unsurları için ise normal olarak değerlendirildiğini beyan etmiştir.

Tayyar ve Dilşeker (2012) tarafından yapılan çalışmada devlet ve vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat algılarını belirlemek ve hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat arasındaki ilişki üniversite bazında analiz edilmiştir. Çalışmada veriler Ege, Uşak ve Yaşar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinden elde edilmiştir. Araştırmada algılanan hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ve bu boyutların fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve idari personel olduğu bulunmuştur. Hizmet kalitesinin boyutları, imaj, memnuniyet, sadakat ve tavsiye değişkenlerinin ortalamaları incelenen üniversiteler arasında farklıdır. Öğrenci memnuniyetinin sadakat ve tavsiye üzerinde etkili olduğu; öğrenci memnuniyetine etki eden değişkenlerin ise hizmet kalitesi ve imaj olduğu bulunmuştur. Üniversitelerin öğrenci memnuniyetini artırabilmesi için öncelikle akademik personel, uluslararasılaşma ve imajlarını daha iyi hale getiren faaliyetlerde bulunması tavsiye edilmiştir.

Karahan (2013), yükseköğrenim kurumundaki kalite yeterliklerini belirlemek üzere bir ölçekle İnönü Üniversitesi Malatya MYO' da öğrenci memnuniyet düzeyini ölçmüştür. Araştırma sonucunda yükseköğrenim kurumuna ortak kullanım alanlarının temizliği, çevre düzenleme hizmetleri, öğrenci topluluklarının sosyal aktiviteleri, etkinlikler kapsamında öğrencilerle bir araya gelerek iletişimi artırma, yükseköğrenim kurumunda çalışan hizmet personelinin bazı eğitimlerden geçirilerek daha yeterli düzeye getirilmeleri ve mezun olan öğrencilere kariyer desteği sağlanması konularında öneriler sunulmuştur.

Aygün (2014), çalışmasında Bitlis Eren Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmetten memnuniyet derecelerini tespit etmek amacıyla öğrencilere anket çalışması yapmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin üniversitenin imkânları ve hizmetin kalitesini yeterli bulmadıkları, öğrencilerin kişilik özellikleri ve yaşam şartlarının hizmet kalitesi algılarını etkilediği tespit edilmiştir.

Cevher (2015), çalışmasında üniversite öğrencilerinin kalite algısını ölçmek için meslek yüksekokulu öğrencileri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda ön lisans eğitim sürecinde en az bir kez toplam kalite yönetimi dersi alan

öğrencilerin “hizmet kalitesi” ile ilgili görüşleri incelenmiştir. Araştırmada öğrencilerin kalite algıları, somut unsurlara yönelik donanım ve tesis değerlendirmelerinde olumsuz, yeterlilik ve tutum değerlendirmelerinde ise akademik personel açısından olumlu, idari personel açısından olumsuz olarak belirlenmiştir. İçerik ve sunum kapsamında derslerin içeriği genel anlamda olumlu bulunurken sınavların kalitesi ise olumsuz şekilde ortaya konulmuştur.

Tosun ve Başgöze (2015) tarafından yapılan araştırmada Hacettepe Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı (ÖİDB) hizmetlerine yönelik genel tatmin düzeyleri ve öğrencilerin hizmet kalite boyutlarına yönelik algıları değerlendirilmiştir. Öğrencilerin ÖİDB’na ilişkin kalite algılarının ne yönde farklılaştığı ve bu algılarla öğrencilerin ÖİDB hizmetlerine ilişkin genel tatmin düzeyi ilişkisi incelenmiştir. Öğrencilerin ÖİDB’na ilişkin genel tatmin düzeyleri oldukça düşük bulunur iken SERVQUAL boyutlarından "güvenilirlik" boyutu en kaliteli, "cevap verebilme" en kalitesiz boyut olmuştur. Bir öğrencinin okuduğu sınıf düzeyi arttıkça, ÖİDB’na ilişkin kalite algılarının düştüğü ve ziyaret sıklığı azaldıkça kalite algılarının arttığı belirlenmiştir. Algılanan hizmet kalite boyutlarının tümünün öğrencilerin ÖİDB’na ilişkin genel tatmin düzeylerini etkilediği bulunmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞINDAN HİZMET ALAN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN HİZMET KALİTESİ ALGI VE BEKLENTİLERİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

3.1. Araştırma Alanı

Türkiye'de Batı Karadeniz Bölgesi içerisinde Karabük Merkez ilçede yer alan Karabük Üniversitesi, il için demir ve çelik üretiminden sonra ikinci önemli kalkınma hamlesi olarak 2007 yılında kurulmuştur. Karabük Üniversitesi bünyesinde 2015-2016 eğitim dönemi itibariyle 4 enstitü 14 fakülte, 4 yüksekokul ve 8 meslek yüksekokulu bulunmaktadır. Bu eğitim birimlerinde hali hazırda 47.014 öğrenci öğrenim görmektedir (araştırmanın gerçekleştirildiği 2014-2015 eğitim-öğretim döneminde öğrenci sayısı 41.341'dir). Bu öğrenciler, kente sosyal ve ekonomik katkı sağlayan birer dinamik olarak kabul edilmektedir.

3.2. Araştırma Problemi

Eğitim hizmeti veren kurum ve kuruluşlarda öğrenci başarısını etkileyen olumsuzlukların en aza indirilmesi, eğitim başarısını artıran önemli göstergelerden bir tanesini oluşturur. Eğitim hizmetlerinde başarı ortak hareket edebilen ve bütünlük arz eden bir sistemin gerekliliğini zorunlu kılar. Bu sistem birçok aktörün (yöneticiler, öğretmenler, idari personel, öğrenciler vd.) ortak hareket etmesini gerektirir. Bununla birlikte bu aktörlerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi ve ölçüm sonuçları çerçevesinde iyileştirici öneme odaklanması eğitimde öğrenci başarı düzeyini doğrudan etkileyebilmektedir.

Bu araştırma, üniversiteler bünyesinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı kapsamında verilen hizmetlere katkı sağlamak düşüncesiyle kurgulanmıştır. Araştırmada Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda araştırma problemi *“üniversite öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere yönelik beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ne düzeydedir”* olarak belirlenmiştir.

3.3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı; üniversite öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetler için beklenti ve algılarını ortaya çıkarmak, öğrenci işleri birimi hizmet kalitesi perspektifinden üniversitelerin gelişimine katkı sağlamaktır. Bu temel amaçla birlikte araştırmanın alt amaçları şunlardır:

- Üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi beklentilerine yönelik bilimsel temelli bir bakış açısı geliştirmek,
- Hizmet sektöründe müşterilerin algıları üzerine bir anlayış geliştirmek,
- Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri doğrultusunda üniversitelere destek sağlamak,
- Üniversitelerde öğrenci işleri departmanı için hizmet kalitesi düzeyinde yeni öngörüler geliştirmek.

3.4. Araştırmanın Önemi

Hizmet satın almayı düşünen müşteriler sosyal ve psikolojik güdülerin etkisinde davranış sergilerler. Bu nedenle müşterileri yönlendiren güdülerin, öne çıkarılması ve beklentilerinin önceden öğrenilmesi müşteri memnuniyetini artırır. Bu kapsamda farklı hizmet basamaklarında müşteri beklentilerinin önceden öğrenilmesi önem arz eder. Müşteri beklentilerine uygun hizmet kalitesi sunabilmek için hizmet kalitesini etkileyen faktörleri, hizmeti alan kişiyi ve kuruluşlara yönelik analizler yapılması kaçınılmazdır.

Küreselleşmeyle birlikte üniversite eğitimi veren akademik kurumlar iki ana tehditle yüzleşmek zorundadırlar. Birincisi hızla gelişen dijital çevre, ikincisi yükseköğretim kurumları arasında artan rekabettir (Somaratna ve Peiris, 2011). Bu rekabet ortamında öne çıkabilen kurumlar, standart oluşturabilenler ve oluşturdukları standartlarda gerçekleşen durumları doğru ölçebilenlerdir.

Soyut ürünler kapsamında değerlendirilen hizmetlere yönelik araştırmalara literatürde rastlanmaktadır. Bununla birlikte üniversitelerde verilen hizmet kalitesine yönelik çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu tez çalışması; yeni kurulan ve gelişmekte olan üniversitelerin gelişim sürecine destek sağlamayı öngörmektedir. Son yıllarda Türkiye'de artan üniversite sayısı paralelinde üniversite öğrencilerinin beklentilerine

yönelik anlayışlarının geliştirilmesi literatür genişliği yaratacaktır. Bu araştırma, öğrenci memnuniyeti perspektifinden üniversitenin performansını test etmekte ve üniversitelerin başarı düzeyini artırmada öğrenci işleri birimine yönelik bazı çözümler ile üniversitelerin performanslarını artırmaya yardımcı olabilecektir.

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Üniversite öğrencilerinin, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin kalite algıları ile beklentileri arasındaki ilişkinin test edildiği bu çalışmada sınırlılıklar aşağıdaki şekilde ön görülmüştür:

Araştırma, Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan öğrencilere yönelik hazırlanan anket ölçeği ile sınırlıdır.

Araştırma, Karabük Üniversitesi'nde 2014-2015 eğitim-öğretim yılında öğrenim görmekte olan ön lisans ve lisans öğrencilerinin görüşleri ile sınırlıdır.

3.6. Varsayımlar

Üniversitelerde, üniversite içi ve üniversite dışı arasında dinamik ilişkiler geliştirilmesi önem arz etmektedir. Özellikle, yeni kurulmuş ve kurumlaşma sürecini henüz tamamlamamış olan kurumlar açısından bu durum temel bir gerekliliktir. Bu çalışmada üniversitenin içsel çevre kurumlarından bir tanesi de Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı olarak varsayılmıştır.

Bu düşüncelerden hareketle;

Araştırmanın uygulama bölümünde araştırma evrenini oluşturan üniversite öğrencilerine Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesine yönelik algılarının belirlenmesi konusunda hazırlanan kapalı ve açık uçlu sorulardan oluşan bir anket uygulaması ile ulaşılması varsayılmıştır.

Araştırmanın uygulama aşamasında karşılaşılabilecek en büyük sorunlar; öğrencilerin ankete olan ilgisizliği olarak öngörülmüştür.

Bununla birlikte, bu tez çalışmasında aşağıdaki hususların dikkate alınması faydalı sonuçlar doğurabilecektir:

- Bu araştırmanın farklı üniversite öğrencilerine uygulanması farklı sonuçlar oluşturabilir.
- Araştırma evreninden seçilen örneklem kitlesine farklı zamanlarda uygulanmasında, farklı bulgulara ulaşılması olasıdır.
- Öğrencilerin hizmet kalitesi, bireysel algılama ile ilgili bir konu olduğu için sübjektiflik arz edebilir.

3.7. Tanımlar

Hizmet: Bir faaliyetin temel amacı veya unsuru olarak tüketici isteklerini giderici nitelikte, belirlenebilen soyut çabalardır. Fiziksel olarak sahip olunamayan bir iş, hareket veya çabayı içeren soyut mamuller ve kişisel ve mekaniksel çabaların insan veya maddelere uygulanması sonuçları da hizmet olarak adlandırılabilir (Üner, 1994).

Hizmet Kalitesi: Müşterilerin hizmeti almadan önceki beklenti/beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini/performansını kıyaslaması sonucu ortaya çıkan farklılığın yönü ve derecesidir (Bulgan ve Gürdal, 2005: 241-242).

SERVQUAL: Sunulan hizmetler kapsamında müşteri beklentilerini belirleyebilmek amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Likert tipi ölçektir. Müşteri beklenti ve memnuniyetlerinin iki ayrı bölümde değerlendirildiği bu ölçek, genellikle 22 sorudan oluşur. Ölçeğin ilk bölümünde müşterinin beklentileri tespit edilmeye çalışılır. İkinci bölümde ise aynı sorularla müşterinin aldığı hizmetleri değerlendirmesi amaçlanır (Yılmaz vd., 2007).

Üniversite: Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip, yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan ve fakülte, enstitü, yüksekokul, bölüm, anabilim dalı, anasanat dalı, bilim dalı, sanat dalı, araştırma ve uygulama merkezlerinden oluşan bir yükseköğretim kurumudur (www.mevzuat.gov.tr).

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı: Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 31. maddesine göre kurulan; öğrencilerin yeni kayıt, kabul ve ders durumları ile ilgili gerekli işleri yapmak, mezuniyet, kimlik, burs, mezunların

izlenmesi işlemlerini yürütmek, verilecek diğer benzeri görevleri yerine getiren hizmet birimidir.

3.8. Araştırmanın Yöntemi

Sosyal bilimlerde yoğun olarak kullanılmakta olan betimsel araştırmalar, durum saptayıcı çalışmalar olarak “nedir” ve “ne oluyor” sorularına cevap ararlar (Ural ve Kılıç, 2006: 18). Betimsel araştırmalarda araştırmaya konu olan problemin özellikleri, oluş sıklığı, problem üzerinde etkili olan değişkenler, değişkenlerin önem dereceleri ve arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanır (İslamoğlu, 2002: 34). Bu araştırma Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin algı ve beklentilerini ortaya çıkarmaya yönelik betimsel bir araştırma olup, tarama modeli kapsamında halen var olan bir durum olduğu şekliyle (Karasar, 2005: 77) tartışılmaktadır.

3.9. Araştırma Hipotezleri

Bu araştırmada, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin algı ve beklentilerinin ortaya çıkarılması ve SERVQUAL hizmet kalitesi boyutları ile öğrencilerin demografik özellikleri arasındaki ilişki incelenmektedir. Bu kapsamda araştırmada şu hipotezlerin test edilmesi öngörülmüştür:

H₁: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₇: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₂: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₃: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₄: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₅: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₆: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₇: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₈: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₉: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₀: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırma hipotezlerinde beklenen hizmet kalitesi boyutları (güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati ve güven) bağımlı değişkenler, demografik özellikler (cinsiyet, kayıtlı olduğu okul, sınıf, öğrenim şekli) bağımsız değişkenler olarak değerlendirilmiştir.

Araştırma hipotezlerine ek olarak araştırma kapsamında şu araştırma sorusuna da cevap aranmıştır:

Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından öğrencilere sunulan hizmetlerin SERVQUAL skoru nedir?

3.10. Evren ve Örneklem

Bilimsel araştırmalarda “araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünü”; evren olarak tanımlanmaktadır (Karasar, 2005). Araştırmacının, yürüteceği araştırmanın amacına uygun olmak koşuluyla evrenin tamamı yerine, onu temsil yeteneğine sahip örneklem üzerinde çalışabileceği öngörülmektedir (Ural ve Kılıç, 2006: 34).

Bu araştırmada evreni; Karabük Üniversitesinde 2014-2015 eğitim-öğretim yılında öğrenim görmekte olan 41.341 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Araştırma evreninin genişliği, katılımcılara ulaşmanın zorluğu, zaman ve maliyet unsurları çerçevesinde bu araştırmada örnekleme başvurulmuştur. Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında güven aralığı %95 ve Z değeri 1,96 olarak kabul edilmiştir. Araştırma örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Öztürk (1996) tarafından gerçekleştirilen araştırmada kullanılan örneklem formülü baz alınmıştır.

$$n = \frac{N \cdot P \cdot q}{(N-1) \cdot B^2 + P \cdot q} \cdot Z^2$$

n : Örneklem sayısını
N : Araştırmaya konu olan topluluğu (Evren)
P : Topluluk oranı veya tahminini
q : 1-P
B : Katlanabilir hata oranını
Z : İstenilen güven aralığı

Bu araştırmada katlanılabilir hata oranı, maddi olanaklar ve zaman unsuru da dikkate alınarak %5, Z değeri ise 1,96 olarak kabul edilmiştir. Araştırmaya uyarlandığında;

$$\begin{aligned}
N &= 41.341 & 41341 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \\
P &= 0,5 & n = \frac{\quad}{\quad} \\
q &= 1-P \rightarrow 1 - 0,5 = 0,5 & \frac{(41341 - 1) \cdot (0,05)^2 + (0,5) \cdot (0,5)}{\quad} \\
B &= 0,05 & (1,96)^2 \\
& & n = 384
\end{aligned}$$

3.11. Verilerin Toplanması

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin algı ve beklentilerinin ortaya çıkarılması amacıyla yönelik bu araştırmada verileri toplamak için anket tekniğine başvurulmuştur. Anket tekniğine başvuru yapılan araştırmalar için Yıldırım ve Şimşek (2008); verilerin, araştırma soruları çerçevesinde belirlenmesini ve verilerin analizinde betimsel istatistiklerin kullanılmasını, Karasar (1995) ve Balcı (1995) ise madde havuzu oluşturma, uzman görüşü, ön deneme, faktör analizi ve güvenilirlik hesaplama işlem basamaklarına başvurulmasını önermektedir.

Bu tez çalışması kapsamında verilerin toplanmasında ilk önce alan yazın taraması yapılmıştır. Bu kapsamda araştırmayla ilgili ikincil veriler okunmuş ve benzer çalışmalar incelenmiştir. Araştırmanın birincil verilerine ulaşmak için Yılmaz vd. (2007) tarafından kullanılan araştırma ölçeğinden yararlanılmıştır. Toplam 22 soru olarak hazırlanan anket ölçeği Karabük Üniversitesinde öğrenim görmekte olan ve kolayda örneklem ile seçilen 507 öğrenciye uygulanmıştır. Açımlayıcı faktör analizi kapsamında ölçek sorularından 8 tanesi çıkartılarak (2, 6, 10, 16, 17, 18, 19, 21) ölçek yeniden düzenlenmiştir. Düzenleme sonucunda hizmet kalitesi algı ölçeği Alpha (Cronbach) değeri 0,96 olarak tespit edilmiştir. Yeniden düzenlenen anket; araştırmacı tarafından kolayda örneklem yöntemi kapsamında yüz yüze görüşme tekniği ile Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerine, Eylül 2014 ve Haziran 2015 dönemi içerisinde uygulanmıştır. Toplam 550 anket dağıtılmış, bu anketlerden 522 anketten geri dönüş sağlanmış, (geri dönüş oranı %94,9) ve araştırma kullanılacak 507 anket üzerinden yürütülmüştür. Anket formu tezin ekler bölümünde Ek-1 olarak sunulmuştur.

Anket ölçeği anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin (cinsiyet, kayıtlı olduğu okul, sınıf, öğrenim şekli)

belirlenmesine yönelik sınıflama ölçeği; ikinci bölümde ise SERVQUAL ölçeği kapsamında öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ve beklentilerini belirlemeye yönelik aralıklı ölçek soruları yer almıştır. Aralıklı ölçek kapsamında 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. 5’li Likert tipi ölçek; 1=Hiç Katılmıyorum; 2=Az Katılıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Çok Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum olarak kodlanmıştır.

3.12. Verilerin Analizi

Anket tekniği kapsamında elde edilen araştırma verileri bilgisayar ortamına kodlanarak veri tabanı oluşturulmuştur. Veriler araştırma sorularının test edilmesi kapsamında güvenilirlik ve açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek için Kasier-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity (Bartlett) testlerine başvurulmuştur. KMO katsayısı 0,96, Bartlett Sphericity testi anlamlılık düzeyi; $p=0,000$ olup, varyans açıklama oranı; 80,24 ve güvenilirlik kat sayısı; 0,96 olarak belirlenmiştir (Tablo 5):

Tablo 5: Üniversite Öğrencilerinin Beklenen Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	σ	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
Güvenilirlik	3,82	0,96		0,950	21,253
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir.	3,82	1,13	0,792	0,953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir.	3,83	1,14	0,675	0,953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir.	3,79	1,09	0,652	0,952	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	3,85	1,82	0,632	0,953	
Heveslilik	3,76	1,03		0,947	17,692
İdeal öğrenci işleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir.	3,78	1,14	0,729	0,952	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hiç bir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	3,75	1,18	0,666	0,953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür.	3,76	1,14	0,628	0,951	

Tablo 5 devamı

Fiziksel Özellikler	3,72	0,95		0,954	15,497
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi modern görünüşlü donanımına sahiptir.	3,54	1,11	0,815	0,955	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	3,86	1,08	0,643	0,953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür.	3,76	1,08	0,581	0,952	
Empati	3,72	1,06		0,958	14,897
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	3,76	1,12	0,786	0,953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin taleplerini her şeyin üstünde tutar.	3,68	1,16	0,768	0,953	
Güven	3,75	1,04		0,951	10,906
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	3,72	1,09	0,731	0,954	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	3,77	1,17	0,509	0,951	
Toplam Cronbach Alpha/Varyans Açıklama (%)				0,959	80,244

K-M-O Measure of Sampling Adequacy: **0,96**

Bartlett's Test of Sphericity(Chi-Square / df / Sig: **5474,095/ 91 / 0,000**

Tablo 5 sonuçları incelendiğinde hepsinin Büyüköztürk (2007) tarafından öngörülen “bir araştırmada güvenilirlik katsayısının 0,70 ve üzeri olması, KMO'nun 0,60'tan büyük ve testinin anlamlı çıkması” şartlarını sağlamaktadır.

3.13. Bulgular

Bu bölümde gerçekleştirilen alan araştırması kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan üniversite öğrencilerine uygulanan anket sonuçları ile ilgili bilgi ve bulgulara yer verilmektedir. Bilgi ve bulgular araştırma amaçları doğrultusunda yorumlanmaktadır.

3.13.1. Araştırma Katılımcılarına İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Tablo 6'da araştırmaya dahil olan üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerine (cinsiyet, kayıtlı olduğu okul, sınıfı, öğrenim şekli) yönelik frekans ve yüzde dağılımlarına ait bilgiler yer almaktadır. Tablo 6 verilerine göre araştırma

katılımcılarının %48,5'u erkek, %51,5'u ise kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların okul türü bakımından fakülte öğrencilerinin katılım oranı %32,5, yüksekokul öğrencilerinin %31,4 ve meslek yüksekokulu öğrencilerinin katılım oranı %36,1 olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin sınıf dağılımları; hazırlık sınıfı %16,2, 1. sınıf, %30,0, 2. sınıf %28,6, 3. sınıf 14,0 ve 4. sınıf öğrencileri %11,2 olarak tespit edilmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde ise 1. öğretim öğrencileri %55,0 ve 2. öğretim öğrencileri %45,0 oranında araştırmaya dahil olmuşlardır.

Tablo 6 kapsamında katılımcıların demografik özellikleri açısından cinsiyet yönünden kadınlar, okul türü bakımından meslek yüksekokulu öğrencileri, sınıf yönünden birinci ve ikinci sınıflar ve öğrenim şekli açısından birinci öğretim öğrencileri öne çıktığı söylenebilir.

Tablo 6: Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler (n=507)

Değişkenler	Gruplar	f	%	Kümülatif %
Cinsiyet	Erkek	246	48,5	48,5
	Kadın	261	51,5	100,00
Kayıtlı Olduğu Okul	Fakülte	165	32,5	32,5
	Yüksekokul	159	31,4	63,9
	Meslek Yüksekokulu	183	36,1	100,00
Sınıf	Hazırlık	82	16,2	16,2
	1.Sınıf	152	30,0	46,2
	2.Sınıf	145	28,6	74,8
	3.Sınıf	71	14,0	88,8
	4.Sınıf	57	11,2	100,00
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	55,0	55,0
	2. Öğretim	228	45,0	100,00

3.13.2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular

Araştırma bulgularının bu kısmında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi kapsamında güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati ve güven alt hizmet kalitesi boyutlarına yönelik frekans ve yüzde analiz sonuçları değerlendirilmektedir.

3.13.2.1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Boyutuna İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan güvenilirlik boyutu kapsamında hizmet kalitesi beklentilerine yönelik tercihlerini belirlemek için geliştirilen 4 yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine Tablo 7’de yer verilmektedir:

Tablo 7: Güvenilirlik Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507)

		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	\bar{x}	σ
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir.	f	23	43	111	155	175	3,82	1,13
	%	4,5	8,5	21,9	30,6	34,5		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir.	f	22	51	98	154	182	3,83	1,14
	%	4,3	10,1	19,3	30,4	35,9		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir.	f	19	44	120	163	161	3,79	1,09
	%	3,7	8,7	23,7	32,1	31,8		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	f	17	41	113	163	173	3,85	1,08
	%	3,4	8,1	22,3	32,1	34,1		

Tablo 7 sonuçlarına göre öğrenci işleri tarafından sunulan hizmetlerin yeterlilik boyutunda en önemli yargı “ideal öğrenci işleri dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir” ($\bar{x}=3,85$) olarak öne çıkmaktadır, bu yargıyı “ideal öğrenci işleri dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir” ($\bar{x}=3,83$), “ideal öğrenci işleri dairesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir” ($\bar{x}=3,82$) ve “ideal öğrenci işleri dairesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir” ($\bar{x}=3,79$) izlemektedir. Bu sonuçlar kapsamında öğrencilerin yeterlilik boyutunda en büyük beklentilerinin; kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulması olduğunu söylemek mümkündür.

3.13.2.2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutuna İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarında heveslilik boyutuna yönelik tercihlerini belirlemek için geliştirilen 3 yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 8’de verilmiştir.

Heveslilik boyutuna yönelik hizmet kalitesinde öne çıkan en önemli yargı “İdeal öğrenci işleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir” ($\bar{x} = 3,78$), olarak öne çıkmıştır, bu yargıyı “İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür” ($\bar{x} = 3,76$) ve “İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hiç bir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir” ($\bar{x} = 3,75$) izlemektedir.

Tablo 8: Heveslilik Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507)

		Hiç Katılmıyorum	Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Çok Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum	\bar{x}	σ
İdeal öğrenci işleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir.	f	26	41	117	156	167	3,78	1,14
	%	5,1	8,1	23,1	30,8	32,9		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hiç bir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	f	32	44	109	154	168	3,75	1,18
	%	6,3	8,7	21,5	30,4	33,1		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür	f	22	53	118	145	169	3,76	1,14
	%	4,3	10,5	23,3	28,6	33,3		

3.13.2.3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Fiziksel Özellikler Boyutuna İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının fiziksel özelliklere yönelik tercihlerini belirlemek için geliştirilen 3 yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 9’da sunulmaktadır.

Tablo 9: Fiziksel Özellikler Boyutuna İlişkin Bulgular(n=507)

		Hiç Katılmıyorum	Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Çok Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum	\bar{x}	σ
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi modern görünümlü donanıma sahiptir.	f	27	59	143	165	113	3,54	1,11
	%	5,3	11,6	28,2	32,5	22,3		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünümlüdür.	f	15	44	113	158	177	3,86	1,08
	%	3,0	8,7	22,3	31,2	34,9		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür.	f	19	42	131	160	155	3,76	1,08
	%	3,7	8,3	25,8	31,6	30,6		

Tablo 9 kapsamında öğrencilerin fiziksel özellik boyutuna yönelik hizmet kalitesinde öne çıkan yargı “İdeal Öğrenci İşleri Dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür” ($\bar{x}=3,86$) olmuştur. “İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür” ($\bar{x}=3,76$) ve “İdeal Öğrenci İşleri Dairesi modern görünüşlü donanımına sahiptir” ise ($\bar{x}=3,54$) ortalama ile öğrencilerin fiziksel özellik boyutuna yönelik hizmet kalitesi algılarında etkili olmuştur.

3.13.2.4. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Empati Boyutuna İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının empati boyutuna yönelik tercihlerini belirlemek için geliştirilen 2 yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10’da gösterildiği şekilde belirlenmiştir. Tablo 10 sonuçları kapsamında ilgi boyutuna yönelik hizmet kalitesinde öne çıkan yargı “İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.” ($\bar{x}=3,76$), bu yargıyı “İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin taleplerini her şeyin üstünde tutar” ($\bar{x}=3,68$) izlemektedir.

Tablo 10: Empati Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507)

		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	\bar{x}	σ
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	f	23	46	118	159	161	3,76	1,12
	%	4,5	9,1	23,3	31,4	31,8		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin taleplerini her şeyin üstünde tutar.	f	27	60	106	166	148	3,68	1,16
	%	5,3	11,8	20,9	32,7	29,2		

3.13.2.5. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güven Boyutuna İlişkin Bulgular

Öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının güvenlik boyutuna yönelik tercihlerini belirlemek için geliştirilen 2 yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11: Güven Boyutuna İlişkin Bulgular (n=507)

		Hiç Katılmıyorum	Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Çok Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum	\bar{x}	σ
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	f	29	33	120	189	136	3,72	1,09
	%	5,7	6,5	23,7	37,3	26,8		
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	f	25	53	108	144	177	3,77	1,17
	%	4,9	10,5	21,3	28,4	34,9		

Tablo 11 sonuçları göstermiştir ki güven boyutuna yönelik hizmet kalitesinde öne çıkan yargı “İdeal Öğrenci İşleri Dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır” ($\bar{x} = 3,77$), bu yargıyı “İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder” ($\bar{x} = 3,72$) yargısı izlemektedir.

3.13.3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesinin Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi boyutlarının (güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati, güven) demografik özelliklerle karşılaştırılmasında iki değişkenli gruplar (cinsiyet, öğrenim şekli) için “Bağımsız Örneklem t-Testi”; ikiden fazla olan değişkenli gruplarda (okul türü, sınıf) “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” ve farklılık çıkan değişkenlerde farklılığın hangi değişkenden kaynaklandığının belirlenmesinde ise “Tukey HSD” analizi sonuçları kullanılmıştır.

3.13.3.1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutunun katılımcıların cinsiyet, okul türü, sınıf ve öğrenim şekli değişkenlerine yönelik t-Testi ve ANOVA sonuçları Tablo 12’de gösterilen biçimde şekillenmiştir.

Tablo 12: Güvenilirlik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3,78	0,96	-0,860	0,39	
	Kadın	261	3,86	0,95			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4,27	0,71	43,611	0,00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3,86	0,98			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3,38	0,93			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4,10	0,89	11,706	0,00*	a-c a-d a-e b-e c-e d-e
	1.Sınıf (b)	152	3,80	0,92			
	2.Sınıf (c)	145	3,62	0,96			
	3.Sınıf (d)	71	3,53	1,15			
	4.Sınıf (e)	57	4,49	0,35			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3,70	1,02	-3,049	0,00*	
	2. Öğretim	228	3,96	0,85			

*(p<0,05)

Tablo 12 sonuçlarında görüldüğü üzere beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu kapsamda araştırmada öngörülen H_1 hipotezi kabul edilmemiştir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi güvenilirlik boyutunda öğrencilerin kayıtlı olduğu okul türü (p=0,00; p<0,05), sınıfı (p=0,00; p<0,05) ve öğrenim şekli (p=0,00; p<0,05) değişkenlerinde ise anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında H_2 , H_3 ve H_4 hipotezleri kabul edilmiştir. Ortaya çıkan farklılıklar yapısal olarak incelendiklerinde okul türünde fakülte öğrencilerinin ($\bar{x} = 4,27$) hizmet kalitesi beklenti düzeyleri, yüksekokul ($\bar{x} = 3,86$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x} = 3,38$) öğrencilerine göre daha yüksektir. Benzer şekilde yüksekokul öğrencilerinin hizmet kalitesi beklenti düzeyleri meslek yüksekokulu öğrencilerine göre daha yüksek çıkmıştır. Bu durum öğrencilerin üniversite yerleşim puanları ve eğitim sürelerinin uzunluğu ile ilişkilendirilebilir.

Öğrencilerin sınıf düzeyinde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,10$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,62$), üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,53$) ve dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,49$) öğrencileri arasında, birinci sınıf ($\bar{x} = 3,80$) öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında, ikinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında ve üçüncü sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında ortaya çıkmıştır. Bu farklılıklar hazırlık sınıfı öğrencilerinin ilk defa hizmet almanın ortaya çıkarmış olduğu beklenti yüksekliği ve son sınıf öğrencilerinin işleyişi öğrenmeleri ve kalite beklentilerini yükseltmeleri ile açıklanabilir.

Güvenilirlik boyutunda bir diğer farklı çıkan değişken ise öğrencilerin öğrenim şekli olmuştur. İkinci öğretim öğrencilerinin beklentisi ($\bar{x} = 3,96$) birinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,70$) daha yüksek çıkmıştır. Bu durum ikinci öğretim öğrencilerinin üniversiteye ödedikleri 2. öğretim harç ücreti ile ilişkilendirilebilir.

3.13.3.2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Heveslilik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı birimi tarafından sunulan hizmetlere yönelik beklenen hizmet kalitesinin heveslilik boyutuyla katılımcıların cinsiyet, okul türü, sınıf ve öğrenim şekli değişkenlerine yönelik t-Testi ve ANOVA sonuçları Tablo 13'te sunulmaktadır.

Heveslilik boyutu ile cinsiyet değişkeninde, güvenilirlik boyutunda olduğu gibi anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuç kapsamında H_5 hipotezi kabul edilmemiştir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutunda öğrencilerin kayıtlı olduğu okul türü ($p=0,00$; $p<0,05$), sınıfı ($p=0,00$; $p<0,05$) ve öğrenim şekli ($p=0,00$; $p<0,05$) değişkenlerinde ise anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar kapsamında H_6 , H_7 ve H_8 hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 13: Heveslilik Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3,72	1,06	-0,925	0,35	
	Kadın	261	3,80	0,99			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4,21	0,83	48,550	0,00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3,90	1,10			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3,23	0,98			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4,01	0,89	11,742	0,00*	a-c e-a e-b e-c e-d
	1.Sınıf (b)	152	3,66	1,01			
	2.Sınıf (c)	145	3,53	1,02			
	3.Sınıf (d)	71	3,57	1,19			
Öğrenim Şekli	4.Sınıf (e)	57	4,48	0,63	-2,816	0,00*	
	1. Öğretim	279	3,64	1,09			
	2. Öğretim	228	3,90	0,93			

*($p<0,05$)

Okul türünde farklılıklar; fakülte öğrencileri ($\bar{x} = 4,21$) ile yüksekokul ($\bar{x} = 3,90$) ve meslek yüksekokulu öğrencileri ($\bar{x} = 3,23$) arasında, yüksekokul öğrencileri ile meslek yüksekokulu öğrencileri arasında oluşmuştur. Sınıf türünde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,01$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,66$) öğrencileri arasında,

dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,48$) öğrencileri ile hazırlık, birinci sınıf ($\bar{x} = 3,66$), ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,53$) ve üçüncü sınıf öğrencileri ($\bar{x} = 3,57$) arasında meydana gelmiştir. Üniversite öğrencilerinin öğrenim şekli heveslilik boyutu arasında yapılan t-Testi sonucu kapsamında da birinci ve ikinci öğretim öğrencileri arasında anlamlı farklılık çıkmıştır. İkinci öğretim öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi ortalaması ($\bar{x} = 3,90$) birinci öğretim ortalamasından ($\bar{x} = 3,64$) daha fazla bulunmuştur. Bu durum birinci öğretim öğrencilerinin harç ödememeleri ve ikinci öğretim öğrencilerinin harç ödemeleri ve ödedikleri ücretin karşılığını beklemeleri ile açıklanabilir.

3.13.3.3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Fiziksel Özellikler Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması

Fiziksel özellikler boyutu ile Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere yönelik beklenen hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına yönelik t-Testi ve ANOVA sonuçları Tablo 14'te sıralanmaktadır.

Hizmet kalitesinde fiziksel özellikler (hizmet sunumunda kullanılan araç-gereç ve personelin fiziki görünümü) olarak kabul edilen boyutu ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılmasında anlamlı bir farklılık bulunamamış ve H_9 hipotezi kabul edilmemiştir. Fiziksel özellikler boyutunun öğrencilerin kayıtlı olduğu okul türü ($p=0,00$; $p<0,05$), sınıfı ($p=0,00$; $p<0,05$) ve öğrenim şekli ($p=0,00$; $p<0,05$) değişkenleri ile karşılaştırılmasında ise 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar kapsamında H_{10} , H_{11} ve H_{12} hipotezleri araştırmada desteklenmiştir.

Tablo 14: Fiziksel Özellikler Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3,69	0,97	-0,705	0,48	
	Kadın	261	3,75	0,93			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4,14	0,79	42,158	0,00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3,80	0,91			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3,28	0,92			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4,03	0,82	13,317	0,00*	a-b a-d b-c b-e e-c e-d
	1.Sınıf (b)	152	3,61	0,97			
	2.Sınıf (c)	145	3,57	0,90			
	3.Sınıf (d)	71	3,41	1,08			
	4.Sınıf (e)	57	4,37	0,50			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3,60	1,01	-3,177	0,00*	
	2. Öğretim	228	3,87	0,84			

*($p<0,05$)

Farklılıklar yapısal olarak incelendiğinde okul türü değişkeninde fakülte ($\bar{x} = 4,14$) ile yüksekokul ($\bar{x} = 3,80$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x} = 3,28$) öğrencileri arasında ve yüksekokul ile meslek yüksekokulu öğrencileri arasında ortaya çıkmıştır. Sınıf değişkeninde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,03$) ile birinci sınıf ($\bar{x} = 3,61$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,41$) öğrencileri arasında, birinci sınıf öğrencileri ile ikinci ($\bar{x} = 3,57$) ve dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,37$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf öğrencileri ile ikinci ve üçüncü sınıf öğrencileri arasında gerçekleşmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde güvenilirlik ve heveslilik boyutlarında olduğu gibi fiziksel özellikler boyutunda da ikinci öğretim öğrencilerinin ortalaması ($\bar{x} = 3,87$) birinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,60$) yüksek çıkmıştır.

3.13.3.4. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Empati Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması

Empati boyutuna ilişkin t-Testi ve ANOVA testi sonuçlarında cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farklılık tespit edilemediği için H_{13} hipotezi kabul edilememiştir. Bununla birlikte empati boyutu ile okul türü, sınıf ve öğrenim şekli değişkeni kapsamında anlamlı farklılıklara ulaşılmış ve H_{14} , H_{15} ve H_{16} hipotezleri araştırmada desteklenmiştir.

Tablo 15: Empati Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3,70	1,06	-0,440	0,66	
	Kadın	261	3,74	1,07			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4,22	0,83	42,368	0,00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3,75	1,04			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3,24	1,07			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4,05	0,91	9,870	0,00*	a-b a-c a-d b-e c-e d-e
	1.Sınıf (b)	152	3,61	1,08			
	2.Sınıf (c)	145	3,55	1,07			
	3.Sınıf (d)	71	3,44	1,26			
	4.Sınıf (e)	57	4,34	0,46			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3,55	1,13	-4,136	0,00*	
	2. Öğretim	228	3,94	0,94			

*($p < 0,05$)

Tablo 15'te görüldüğü üzere okul türünde farklılıklar fakülte ($\bar{x} = 4,22$) öğrencileri ile yüksekokul ($\bar{x} = 3,75$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x} = 3,24$) öğrencileri arasında, yüksekokul öğrencileri ile meslek yüksekokulu öğrencileri arasında

gerçekleşmiştir. Sınıf bazında ise hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,05$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x} = 3,61$), ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,55$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,44$) öğrencileri arasında, birinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,34$) öğrencileri arasında, ikinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında ve üçüncü sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında farklılıklar oluşmuştur. Öğrenim şeklinde 2. öğretim öğrencilerinin empati beklentileri ($\bar{x} = 3,94$) 1. öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,55$) yüksek olarak gerçekleşmiştir.

3.13.3.5. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Güven Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması

Araştırmada beklenen hizmet kalitesini ölçme kapsamında son olarak öngörülen güven boyutuna ilişkin t-Testi ve ANOVA testi sonuçlarını incelediğimizde Tablo 16'da görüldüğü üzere cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farklılık görülmediği için H_{17} hipotezi kabul edilemezken, hizmet kalitesi güven boyutu ile okul türü, sınıf ve öğrenim şekli değişkenleri arasında ortaya çıkan anlamlı farklılıklar kapsamında H_{18} , H_{19} ve H_{20} hipotezleri araştırmada kabul edilmiştir.

Tablo 16: Güven Boyutunun Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3,70	1,08	-1,075	0,28	
	Kadın	261	3,80	1,00			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4,23	0,84	42,851	0,00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3,80	0,95			
	Meslek		3,27	1,06			
	Yüksekokulu (c)	183					
Sınıf	Hazırlık (a)	82	3,99	0,95	7,111	0,00*	a-c e-b e-c e-d
	1.Sınıf (b)	152	3,64	1,09			
	2.Sınıf (c)	145	3,59	1,00			
	3.Sınıf (d)	71	3,60	1,18			
	4.Sınıf (e)	57	4,30	0,58			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3,60	1,11	-3,600	0,00*	
	2. Öğretim	228	3,93	0,91			

*($p < 0,05$)

Kabul edilen araştırma hizmetleri kapsamında okul türü değişkeninde ortaya çıkan farklılıklar; fakülte ($\bar{x} = 4,23$) ile yüksekokul ($\bar{x} = 3,80$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x} = 3,27$) arasında ve yüksekokul ile meslek yüksekokulu arasında gerçekleşmiştir. Sınıf değişkeninde hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 3,99$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,59$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,30$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x} = 3,64$),

ikinci sınıf ve üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,60$) öğrencileri arasında farklılık gerçekleşmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde ise ikinci öğretim öğrencileri 3,93 ortalama ile birinci öğretim öğrencilerine ($\bar{x} = 3,60$) göre öne çıkmışlardır.

İşletme ile tüketici arasında ürün/hizmet değişim sürecinde güven kavramının temelini hizmet alan kişinin algılama seviyesi belirler. Bu nedenle algılanan risk yüksek düzeye ulaştığında, güven ortamı oluşturmak zorlaşır (Aksoy, 2006: 82). Bu çalışmada güven seviyesi ortalamalarının 3,50 üzerinde çıkması, üniversite öğrencilerinin öğrenci işleri hizmetlerinde güvene önem verdikleri şeklinde değerlendirilebilir.

3.13.3.6. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Beklenen Hizmet Kalitesi Toplamının Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan tüm hizmetlerin beklenen hizmet kalitesinin değerlendirilmesi bağlamında gerçekleştirilen t-Testi ve ANOVA testi sonuçları Tablo 17'de sunulmaktadır. Görüldüğü üzere öğrencilerin demografik özellikleri cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu kapsamda erkek ($\bar{x} = 3,72$) ve kadın ($\bar{x} = 3,79$) öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri açısından Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na yönelik düşünceleri arasında bir farklılık yoktur. Ancak okul türü, sınıf ve öğrenim şekli değişkenlerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 17: Hizmet Kalitesi Toplamının Katılımcıların Demografik Özellikleriyle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3,72	0,93	-0,895	0,37	
	Kadın	261	3,79	0,87			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4,21	0,68	57,209	0,00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3,82	0,90			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3,28	0,84			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4,02	0,79	11,706	0,00*	a-b a-c a-d e-b e-c e-d
	1.Sınıf (b)	152	3,66	0,89			
	2.Sınıf (c)	145	3,57	0,87			
	3.Sınıf (d)	71	3,51	1,08			
	4.Sınıf (e)	57	4,46	0,37			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3,62	0,97	-3,780	0,00*	
	2. Öğretim	228	3,92	0,78			

*(p<0,05)

Öğrencilerin beklenen hizmetlere yönelik algılamalarında okul türü değişkeninde farklılıklar; fakülte ($\bar{x} = 4,21$) ile yüksekokul ($\bar{x} = 3,82$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x} = 3,28$) arasında, yüksekokul ile meslek yüksekokulu arasında ortaya çıkmıştır. Sınıf değişkeninde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,02$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x} = 3,66$), ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,57$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,51$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,46$) öğrencileri ile birinci sınıf, ikinci sınıf ve üçüncü sınıf öğrencileri arasında gerçekleşmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde ise ikinci öğretim öğrencileri 3,92 ortalama ile birinci öğretim öğrencilerine ($\bar{x} = 3,62$) göre beklenen hizmet kalitesinde öne çıkmışlardır. Tosun ve Başgöze (2015) tarafından gerçekleştirilen ve Hacettepe Üniversitesi öğrenci işleri birimine yönelik hizmet kalitesi araştırmasında öğrencilerin sınıf düzeyi arttıkça hizmet kalitesi algılarının düştüğü yönünde iken bu çalışmada hazırlık ve 4. sınıf öğrencilerinde daha yüksek çıkmıştır.

3.13.4. SERVQUAL Yöntemine Göre Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Hizmet Kalitesi Ölçümü

Araştırmada örnek alan olarak seçilen Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere yönelik öğrencilerin algılanan ve beklenen hizmet kalitesine yönelik güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati ve güven beklentilerine ait SERVQUAL skorları Tablo 18 içerisinde verilmektedir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini belirlemeye yönelik ifadeler ayrı ayrı incelendiğinde;

Güvenilirlik boyutunda öğrencilerin, algılanan ($\bar{x} = 3,34$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,85$) hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir" ifadesinde gerçekleşmiştir. SERVQUAL skorunda ise en büyük fark (-0,55) "ideal öğrenci işleri dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir" ifadesinde çıkmıştır. Bu durumlar kapsamında öğrencilerin kayıtların hatasız tutulmasını önemsedikleri şeklinde yorumlanabilir. Bununla birlikte hizmet kalitesi güvenilirlik boyutuna ilişkin dört ifadenin SERVQUAL skorlarının hepsinin negatif olması, Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın güvenilirlik beklentilerini karşılayamadığı söylenebilir.

Tablo 18: SERVQUAL Skoru

Boyutlar/Yargılar		Algılanan Hizmet Kalitesi \bar{x}	Beklenen Hizmet Kalitesi \bar{x}	SERVQUAL Skoru		
				Fark	Boyut	Toplam
Güvenilirlik	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	3,34	3,85	-0,51	-0,53	-0,49
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir.	3,29	3,82	-0,53		
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir.	3,28	3,83	-0,55		
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir.	3,26	3,79	-0,53		
Heveslilik	İdeal öğrenci işleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir.	3,32	3,78	-0,46	-0,46	
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hiç bir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	3,31	3,75	-0,44		
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür.	3,27	3,76	-0,49		
Fiziksel Özellikler	İdeal Öğrenci İşleri Dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	3,41	3,86	-0,45	-0,36	
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür.	3,35	3,76	-0,41		
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi modern görünüşlü donanıma sahiptir.	3,32	3,54	-0,22		
Empati	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	3,10	3,76	-0,66	-0,65	
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin taleplerini her şeyin üstünde tutar.	3,05	3,68	-0,63		
Güven	İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	3,33	3,72	-0,39	-0,43	
	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	3,30	3,77	-0,47		

Heveslilik boyutunda öğrencilerin, algılanan ($\bar{x} = 3,32$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,78$) hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir" yargısında ortaya çıkmıştır. SERVQUAL skorunda ise en büyük fark (-0,46) "ideal öğrenci işleri dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür" yargısında gerçekleşmiştir. Bu yargılar çerçevesinde öğrencilerin çağa uyum, yenilik ve gelişim konusunu önemsediklerini söylemek mümkündür. Öğrenci işleri hizmet kalitesi heveslilik boyutunda da üç ifadenin SERVQUAL skorlarının hepsinin negatif olması (-0,46) kapsamında Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın heveslilik beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığı şeklinde yorumlanabilir.

Kamu sektöründe sunulan hizmetler sadece gereksinimleri karşılama ile ilişkilendirilmemeli, gereksinimleri önceden keşfetme, öncelik oluşturma ve kaynakları etkin kullanmaya yönelik olmalıdır. Ayrıca siyasi kısıtlar içerisinde hesap verebilir, adil ve tarafsız olmalıdır (Gürbüz ve Ergülen, 2008: 5). Bu perspektifte sunulan hizmetlere yönelik güvenilirlik, heveslilik, fiziksel imkanlar, empati ve güven boyutları ile SERVQUAL ölçümleri kamu sektörünün önemli bir birimi olan yükseköğretim kurumları için kaçınılmaz bir gerekliliktir.

Fiziksel özellikler boyutunda öğrencilerin, algılanan ($\bar{x} = 3,41$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,86$) hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür" ifadesinde ortaya çıkmıştır. Bu yargıyı "ideal öğrenci işleri dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür" yargısı izlemiştir. Fiziksel özelliklere ilişkin SERVQUAL skorunda ise en büyük fark (-0,45) "ideal öğrenci işleri dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür" ifadesinde çıkmıştır. Bu durumlar kapsamında öğrencilerin fiziksel özellikler boyutunda fiziki araç ve gereçlerden daha ziyade personelin görünüşünü önemsemesi dikkat çekicidir. Bununla birlikte fiziksel özelliklere ilişkin üç ifadenin SERVQUAL skorlarının hepsinin negatif olması (-0,36) kapsamında Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın fiziksel özellik beklentilerini karşılayamadığı düşünülebilir.

Empati boyutunda öğrencilerin, algılanan ($\bar{x} = 3,10$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,76$) hizmetlere yönelik hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci

işleri dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir" yargısında ortaya çıkmıştır. SERVQUAL skorunda da bu yargı (-0,66) önde bulunmaktadır. Bu yargı kapsamında öğrencilerin kişisel olarak ilgiyi hizmet taleplerinde önemsediklerini söylemek mümkündür. Öğrenci işleri hizmet kalitesi ilgi boyutunda da iki ifadenin SERVQUAL skorlarının negatif olması (-0,65) kapsamında Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın empati beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığı şeklinde değerlendirilebilir.

Güven boyutunda öğrencilerin, algılanan hizmet kalitesi ortalaması 3,33 ve beklenen hizmet kalitesi ortalaması 3,77 olarak belirlenmiştir. Algılanan hizmetlere yönelik hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissediyor" yargısında ortaya çıkmıştır. Beklenen hizmetlere yönelik hizmet kalitesi ortalamasında ise en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırıyor" yargısında meydana gelmiştir. Öğrenci işleri hizmet kalitesi güven boyutunda öğrencilerin, personelin güvenli davranışlarını önemsendiği söylenebilir. Güven boyutuna ilişkin toplam SERVQUAL skorlarının negatif olması (-0,43) kapsamında Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın güven beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığı söylenebilir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde sunulan öğrenci hizmetlerinin tüm boyutlarına (güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati, güven) yönelik algılanan ve beklenen SERVQUAL skorları incelendiğinde en fazla fark empati (-0,65) ve en düşük fark ise fiziksel özellikler (-0,36) boyutunda gerçekleşmiştir. Diğer sıralamalar ise güvenilirlik (-0,53), heveslilik (-0,46) ve güven (-0,43) şeklinde tespit edilmiştir. Tüm boyutların SERVQUAL skoru ortalaması -0,49 olarak ortaya çıkmıştır. Tüm gruplarda skorların negatif çıkması, öğrenci beklentilerinin yeterince karşılanamadığı anlamına gelmektedir.

Bu sonuçlar kapsamında Karabük Üniversitesi özelinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminde hizmet sunmakta olan personelin kayıtları titiz tutmaları başta olmak üzere nezaket ve güvenilirlik konusunda daha çok çaba harcaması gerektiği söylenebilir. Ayrıca hizmet birimi küçük düzenlemelerle araç-gereç yönünden yeterli hale getirilebilir. Birimde yapılacak düzenlemeler sonrasında yapılacak ölçümlerle hizmet kalitesine yönelik değişimler izlenebilir.

3.13.5. Araştırma Hipotezlerinin Test Sonuçları

Araştırma kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden beklenen hizmet kalitesi algılarına yönelik test edilmesi öngörülen araştırma hipotezlerinin "kabul edilme" ve "kabul edilmeme" durumları Tablo 19 içerisinde sunulmaktadır.

Tablo 19: Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları

Araştırmada Önerilen Hipotezler	Sonuç
H₁: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMEMİŞTİR p=0,39
H₂: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₃: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₄: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₅: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMEMİŞTİR p=0,35
H₆: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₇: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00

Tablo 19 devamı

H₈ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₉ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMEMİŞTİR p=0,48
H₁₀ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₁₁ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₁₂ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₁₃ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMEMİŞTİR p=0,66
H₁₄ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₁₅ : Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00

Tablo 19 devamı

H₁₆: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₁₇: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMEMİŞTİR p=0,28
H₁₈: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₁₉: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile okuduğu sınıf arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00
H₂₀: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL EDİLMİŞTİR p=0,00

(p<0,05)

SONUÇ

Bir toplumda eğitimin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesi arzulanıyorsa eğitim sürecindeki paydaşların iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Özellikle paydaş memnuniyetini yükseltme adına hizmet kalitesi ölçümlerinin yapılması ve bu ölçümlerle sonuçları baz alınarak düzeltici önlemlere yönelme, eğitim kalitesinin yükselmesine yardımcı olabilecektir. Bu bağlamda değişen dünya ve artan birey isteklerinin karşılanması çerçevesinde eğitim alanında yapılacak çalışmaların bilimsel temelli ve desteklenebilir sonuçlara dayandırılması gerekmektedir.

Hizmet sunan bir kurumda müşterilerin tatmin düzeyinin artırılması bağlamında ihtiyaç ve beklentilerinin doğru anlaşılması, ortak bir zemin oluşturulması, beklentilerin aşılması, gülümsemenin sağlanması, olumlu bir tutum edinilmesi ve önem verildiğinin hissettirilmesine vurgu yapılmaktadır (Bayuk ve Küçük, 2007). Bu noktalardan hareketle hizmet kalitesi ölçümleri; eğitim kalitesini artırmaya yönelik çabalarda başvurulması gereken önemli bilimsel çıktılardır. Sağlık ve eğitim başta olmak üzere birçok hizmet sektöründe hizmet kalitesi ölçümleri önem arz eden, geri bildirim sağlayan, önemli düzeltici çalışmalardır.

Eğitim hizmetleri kapsamında yükseköğretim eğitimi oldukça önemlidir. Yükseköğretimde yetiştirilen öğrenciler, zaman içerisinde diğer sektörlerin beşeri sermayesi olarak geleceğe yön verebilecek kişiler olarak önem arz eder. Yükseköğretim kurumlarının çıktıları olan öğrenciler; işverenler, aileler, toplum ve devlet gibi birbirinden çok farklı birçok grubu ilgilendirir (Gürbüz ve Ergülen, 2008).

Bu araştırma, üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik olarak hazırlanmış olup; temel amacı, yükseköğretim kurumlarının idari hizmet birimi olan Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından verilen hizmetlerin, öğrenci görüşleri perspektifinden değerlendirilerek, beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik bir çerçeve oluşturmaktır.

Yükseköğretim kurumlarındaki öğrenci işleri biriminden hizmet alan öğrencilerin algı ve beklentilerine yönelik araştırmalarda (Sözer vd., 2002; Görmüş vd., 2013; Hayırsever, 2014; Tosun ve Başgöze, 2015) öğrenci işlerine yönelik hizmetler bazen %59,9 oranında yeterli görülürken bazen de en çok şikayet edilen üniversite birimi olarak gösterilmektedir. Öğrenci belgeleri ve diplomaların

zamanında hazırlanmaması ve notların girilmesindeki aksaklıklar ana şikayet nedenleri olarak sıralanmaktadır. Ayrıca "öğrenci işleri yasal isteklerimi yerine getirmektedir" sorusunun cevap ortalaması beş üzerinden 2,79 olarak tespit edilmiştir. Öğrencilerin görüşleri doğrultusunda yapılan SERVQUAL hesaplamalarında "güvenilirlik" boyutunu en kaliteli, "cevap verebilme" boyutu ise en kalitesiz boyut olarak gösterilmiştir. Öğrencilerin okuduğu sınıf düzeyi arttıkça, kalite algılarının düştüğü, ziyaret sıklığı azaldıkça kalite algılarının arttığı yönündedir.

Bu tez çalışmasında, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından öğrencilere sunulan hizmetlere yönelik beklenen ve algılanan hizmet kalitesini belirlemek amacıyla SERVQUAL ölçümü gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte, üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile SERVQUAL hizmet boyutları (güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati, güven) arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı test edilmiştir. Bu kapsamda Karabük Üniversitesi bünyesinde eğitim görmekte olan, Eylül 2014 ve Haziran 2015 döneminde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan 507 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilen çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerinden cinsiyet durumu açısından kadınlar, okul türü yönünden meslek yüksekokulu, sınıf bakımından 1. sınıflar ve öğrenim şekli açısından 1. öğretim öğrencileri öne çıkmıştır.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi algılarında öncelik sırası; güvenilirlik ($\bar{x}=3,82$), heveslilik ($\bar{x}=3,76$), güven ($\bar{x}=3,75$), fiziksel özellikler ($\bar{x}=3,72$) ve empati ($\bar{x}=3,72$) olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında üniversite öğrencilerinin öğrenci işleri biriminden en yüksek hizmet kalitesi beklediği boyut güvenilirlik en düşük boyutlar ise fiziksel imkanlar ve empati olmuştur.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile güvenilirlik hizmet kalitesi boyutunun karşılaştırılmasında okul türü ($p=0,00$, $p<0,05$), sınıf ($p=0,00$, $p<0,05$) ve öğrenim şekli ($p=0,00$, $p<0,05$) değişkenlerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Fakülte

öğrencilerinin ($\bar{x}=4,27$) yüksekokul ($\bar{x}=3,86$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3,38$) öğrencilerine göre güvenilirlik beklentilerinin daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Sınıf düzeyinde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,10$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,62$) , üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,53$) ve dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,49$) öğrencileri arasında, birinci sınıf ($\bar{x} = 3,80$) öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında, ikinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında ve üçüncü sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasındadır. Bu durum hazırlık sınıfı öğrencilerinin ilk defa hizmet almanın ortaya çıkarmış olduğu beklenti yüksekliği ve son sınıf öğrencilerinin işleyişi öğrenmeleri ve kalite beklentilerini yükseltmeleri ile açıklanabilir. Öğrenim şekli değişkeninde ikinci öğretim öğrencilerinin beklentisi ($\bar{x} = 3,96$) birinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,70$) daha yüksek çıkmıştır. Bu durum ikinci öğretim öğrencilerinin üniversiteye ödedikleri 2. öğretim harç ücreti ile ilişkilendirilebilir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile heveslilik hizmet kalitesi boyutunun karşılaştırılmasında okul türü ($p=0,00$, $p<0,05$), sınıf ($p=0,00$, $p<0,05$) ve öğrenim şekli ($p=0,00$, $p<0,05$) değişkenlerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Fakülte öğrencilerinin ($\bar{x}=4,21$) yüksekokul ($\bar{x}=3,90$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3,23$) öğrencilerine göre heveslilik beklentilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Sınıf düzeyinde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,01$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,66$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,48$) öğrencileri ile hazırlık, birinci sınıf ($\bar{x} = 3,66$), ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,53$) ve üçüncü sınıf öğrencileri ($\bar{x} = 3,57$) arasında meydana gelmiştir. Ayrıca öğrenim şekli değişkeninde ikinci öğretim öğrencilerinin beklentisi ($\bar{x} = 3,90$) birinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,64$) daha yüksek çıkmıştır.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile fiziksel özellikler hizmet kalitesi boyutunun karşılaştırılmasında okul türü ($p=0,00$, $p<0,05$), sınıf ($p=0,00$, $p<0,05$) ve öğrenim şekli ($p=0,00$, $p<0,05$) değişkenlerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Fakülte öğrencilerinin ($\bar{x}=4,14$) yüksekokul ($\bar{x}=3,80$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3,28$) öğrencilerine göre fiziksel özellikler beklentileri daha yüksektir. Öğrencilerin fiziksel özellikler kapsamında en fazla önem verdikleri yargı "öğrenci işleri dairesinin

çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür" olmuştur. Bu sonuç kapsamında çalışanların fiziki görünümüne özen göstermesi gerekmektedir. Sınıf düzeyinde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,03$) ile birinci sınıf ($\bar{x} = 3,61$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,41$) öğrencileri arasında, birinci sınıf öğrencileri ile ikinci ($\bar{x} = 3,57$) ve dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,37$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf öğrencileri ile ikinci ve üçüncü sınıf öğrencileri arasında gerçekleşmiştir. Öğrenim şeklinde ise ikinci öğretim öğrencileri ortalaması ($\bar{x} = 3,87$) birinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,60$) yüksek çıkmıştır.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile empati hizmet kalitesi boyutunun karşılaştırılmasında okul türü ($p=0,00$, $p<0,05$), sınıf ($p=0,00$, $p<0,05$) ve öğrenim şekli ($p=0,00$, $p<0,05$) değişkenlerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Fakülte öğrencilerinin ($\bar{x}=4,22$) yüksekokul ($\bar{x}=3,75$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3,24$) öğrencilerine göre empati beklentileri daha yüksek saptanmıştır. Sınıf bazında ise hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 4,05$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x} = 3,61$), ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,55$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,44$) öğrencileri arasında, birinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,34$) öğrencileri arasında, ikinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında ve üçüncü sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Güvenilirlik, heveslilik ve fiziksel özellik boyutlarına benzer şekilde birinci öğretim öğrencilerinin empati beklentileri ($\bar{x} = 3,94$) ikinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,55$) yüksek bazda gerçekleşmiştir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile güven hizmet kalitesi boyutunun karşılaştırılmasında okul türü ($p=0,00$, $p<0,05$), sınıf ($p=0,00$, $p<0,05$) ve öğrenim şekli ($p=0,00$, $p<0,05$) değişkenlerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Fakülte öğrencilerinin ($\bar{x}=4,23$) yüksekokul ($\bar{x}=3,99$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3,27$) öğrencilerine göre güven beklentileri daha yüksek saptanmıştır. Sınıf bazında ise hazırlık sınıfı ($\bar{x} = 3,99$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x} = 3,59$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf ($\bar{x} = 4,30$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x} = 3,64$), ikinci sınıf ve üçüncü sınıf ($\bar{x} = 3,60$) öğrencileri arasında anlamlı farklılıklar gerçekleşmiştir. İkinci öğretim öğrencilerinin güven beklentileri ($\bar{x} = 3,93$) birinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x} = 3,60$) yüksek bulunmuştur.

Öğrenci işleri Daire Başkanlığı SERVQUAL skorları kapsamında güvenilirlik boyutunda öğrencilerinin algılanan ($\bar{x} = 3,34$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,85$) hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir" ifadesinde gerçekleşmiştir. SERVQUAL skorunda ise en büyük fark (-0,55) "ideal öğrenci işleri dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir" ifadesinde çıkmıştır. Bu durumlar kapsamında öğrencilerin kayıtların hatasız tutulmasını önemsedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Heveslilik boyutunda öğrencilerin algılanan ($\bar{x} = 3,32$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,78$) hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir" yargısında ve SERVQUAL skorunda en büyük fark ise (-0,46) "ideal öğrenci işleri dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür" yargısında gerçekleşmiştir. Bu yargılar çerçevesinde öğrencilerin çağa uyum, yenilik ve gelişim konusunu önemsediklerini söylemek mümkündür.

Fiziksel özellikler boyutunda öğrencilerin algılanan ($\bar{x} = 3,41$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,86$) hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür" ifadesinde ortaya çıkmıştır. Bu yargıyı "ideal öğrenci işleri dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür" yargısı izlemiştir. Fiziksel özelliklere ilişkin SERVQUAL skorunda ise en büyük fark (-0,45) "ideal öğrenci işleri dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür" ifadesinde çıkmıştır. Bu durumlar kapsamında öğrencilerin fiziksel özellikler boyutunda fiziki araç ve gereçlerden daha ziyade personelin görünüşünü önemsemesi dikkat çekicidir.

Empati boyutunda öğrencilerin algılanan ($\bar{x} = 3,10$) ve beklenen ($\bar{x} = 3,76$) hizmetlere yönelik hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir" yargısında ortaya çıkmıştır. SERVQUAL skorunda da bu yargı (-0,66) önde bulunmaktadır. Bu yargı kapsamında öğrencilerin kişisel olarak, hizmet taleplerinde ilgiyi önemsediklerini söylemek mümkündür.

Güven boyutunda öğrencilerin algılanan hizmet kalitesi ortalaması 3,33 ve beklenen hizmet kalitesi ortalaması 3,77 olarak belirlenmiştir. Algılanan hizmetlere yönelik hizmet kalitesi ortalamasında en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissediyor" yargısında ortaya çıkmıştır. Beklenen hizmetlere yönelik hizmet kalitesi ortalamasında ise en yüksek ortalama "ideal öğrenci işleri dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırıyor" yargısı kapsamında öğrencilerin personelin güvenli davranışlarını önemseydiği söylenebilir.

Karabük Üniversitesi özelinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminden hizmet alan öğrencilerin algılamaları kapsamında; fiziksel özellikler boyutu (-0,36) en kaliteli, empati boyutu (-0,65) ise kalitesiz boyut olarak tespit edilmiştir. Güven (-0,43), heveslilik (-0,46) ve güvenilirlik (-0,53) olmak üzere diğer boyutlar sıralanmıştır. Bu sonuçlar kapsamında Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmet kalitesinin beklenen düzeyde olmadığı, bununla birlikte toplam SERVQUAL skorunda -0,49 gibi küçük bir negatif yönlü farklılığın bulunması; hizmet kalitesinin çok küçük düzenlemelerle yükseltilebileceği yönünde değerlendirilebilir.

Bu sonuçlar kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan öğrenci hizmetlerinin kalitesinin artırılması yönünde şu çalışmalar yapılabilir:

- Sunulan hizmetler analiz edilerek her hizmet için standartlar oluşturulmalı ve hizmet sunan personel bu standartlar hakkında bilgilendirilmeli,
- Belirli periyotlarda düzenli olarak kalite ölçümüne yönelik araştırmalar yapılmalı ve öğrenci beklentileri öğrenilmeli,
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı mevcut personelinin motivasyonunun yükseltilmesine gereken önem verilmeli,
- Öğrenci beklentileri konusunda Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli gerekli ve sürekli eğitimlerle desteklenmeli,
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminde hizmetlerin, yeni araçlarla sunumu sağlanmalı ve konforlu ortamlar yaratılmalı,
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı biriminde görev üstlenecek personelin seçimine önem verilmeli,

- Yurt dışındaki üniversitelerin öğrenci işleri birimleri incelenerek, iyi örnek uygulamalar Türkiye'ye taşınmalı,
- Belirli aralıklarda öğrencilere uygulanan anket sonuçları web sitesi aracılığı ile tüm öğrencilere paylaşılmalı.

Bu araştırmada, yükseköğretim kurumları kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik kavramsal bir yapı oluşturulmuştur. Araştırmanın Türkiye'deki farklı yükseköğretim kurumlarında öğrenci işleri birimleri için yol gösterici olması beklenmektedir. Bununla birlikte gelecekte yapılacak benzer araştırmalara yol gösterici olmak üzere şu öneriler sunulabilir:

- Bu çalışma ana kampüs içerisinde yer alan öğrenci işleri birimi bünyesinde gerçekleştirilmiştir. Üniversitelerin farklı birimleri (enstitüler, ilçeler vb.) içerisinde bulunan öğrenci işleri birimlerinde uygulanabilir. Farklı bakış açıları geliştirilebilir,
- Bu araştırmada geliştirilen ölçek yükseköğretim kurumlarının farklı birimlerine (Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı vb.) uygulanarak hizmet kalitesi ölçümleri yapılabilir ve ölçüm sonuçları kapsamında birimler arasında karşılaştırmalar yapılabilir.

Bu araştırma sonuçları göstermiştir ki yükseköğretim kurumlarında eğitim memnuniyetini artıran bileşenlerden bir tanesini de Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetler oluşturmaktadır. Bu hizmetlerin SERVQUAL ve SERVPERF gibi ölçekler ile ölçülmesi ve sonuçlarının paylaşılması gerekmektedir. Ölçüm sonuçları arasındaki olumsuz farklılıkları düzeltici önlemlere başvurulması yükseköğretimde hizmet kalitesini yükseltecektir. Bu süreçte başta üniversite yönetimleri olmak üzere Yükseköğretim Kurumu Başkanlığı'nın desteği yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Aksoy, R. (2006). Bir Pazarlama Değeri Olarak Güven ve Tüketicilerin Elektronik Pazarlara Yönelik Güven Tutumları. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(4), 79-90.
- Alnıaçık, Ü. ve Özbek, V. (2009). Otobüs İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü-Kandıra Gürkan Turizm Örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1(3), 125-138.
- Altan, I. ve Atan, M. (2004). Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü. *Gazi Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi*, 6(1), 17-32.
- Altınel, G. (2009). Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Altıntaş, H. (2001). Tüketici Davranışlarını Etkileyen Güncel Konular ve Tüketici Davranışlarındaki Teorik Değişimler. [Online] <<http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=104&cilt=3&sayi=1&yil=2001>> Erişim: 7 Şubat 2016.
- Arslantürk, Y., Altunöz, Ö. ve Çalık, Ö. A. (2013). Turist Rehberliği Hizmet Kalitesi Ölçümü: SERVQUAL Yaklaşımı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(27), 107-118.
- Aslanargun, E. (2007). Modern Eğitim Yönetimi Anlayışına Yönelik Eleştiriler ve Postmodern Eğitim Yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, (50), 195-212.
- Asogwa, B., Asadu, B. U., Ezema, J. U., Ugwu, C. I. & Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of SERVQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries. [Online] <<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphilprac>> Erişim: 01.05.2016.

- Atan, M., Baş, M. ve Tolon, M. (2006). SERVQUAL Analizi ile Migros ve Gima Süpermarketlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 159-180.
- Aydın, K. ve Yıldırım, S. (2012). Hizmet Sektöründe SERVPERF Ölçeği ile Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlık Hizmetleri Sektöründe Bir Uygulama). *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 33-52.
- Aygün, M. S. (2014). Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Balcı, A. (1995). *Sosyal Bilimlerde Araştırma*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi.
- Başaran, İ. E. (1978). *Eğitime Giriş*. Ankara: Bilim Matbaası.
- Başaran, İ. E. (1982). *Temel Eğitim ve Yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları
- Bayuk, N. ve Küçük, F. (2007). Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati İlişkisi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 12(1), 285-292.
- Bektaş, H. ve Akman, S. U. (2013). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, (18), 116-133.
- Bulgan, U. ve Gürdal, G. (2005). "Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?", [Online] <<http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf>> Erişim Tarihi: 24 Nisan 2016
- Cardona, M. M. & Bravo, J. J. (2012). Service Quality Perceptions in Higher Education Institutions: The Case of a Colombian University. *Estudios Gerenciales*, (28), 23-29.

- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ve Kalite Algısının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 804-814.
- Çavdar, E. (2009). Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesi Unsurları ve Bir Uygulama. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2), 100-115.
- Değirmenci, E. (2011). Türk Hava Yolları'nda Müşteri Memnuniyetinin SERVQUAL ile Ölçümü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Devebakan, N. (2006). Sağlık İşletmelerinde Teknik ve Algılanan Kalite. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 120-149.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 38-54.
- Doğramacı, İ. (2007). Türkiye'de ve Dünyada Yükseköğretim Yönetimi, Ankara. Meteksan A. I.
- Eleren A., Bektaş Ç. ve Görmüş, A. I. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44 (517), 75-88.
- Elmacı, O., Poyraz, K. ve Çalık, M. (1999). Yüksek Öğretimde (Meslek Yüksekokullarında) Kalite Güvence Sisteminin Oluşturulmasına Yönelik Bir Değerlendirme Format Önerisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (1), 111-137.
- Ergin, İ. ve Akseki, B. (2012). Lisansüstü Eğitimde Kullanılan Öğrenci Bilgi Sistemi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 364-380.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K. ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik

Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *Kırıkkale Üniversitesi Uluslararası Mühendislik Araştırma ve Geliştirme Dergisi*, 1(1), 19-27.

Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağizer, C. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.

Filiz, Z. ve Kolkısaoğlu, S. (2013). SERVQUAL Yöntemi ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulaması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (EYİ Özel Sayısı), 253-266.

Görmüş, A. Ş., Aydın, S. ve Aydın, M. (2013). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikayetlerinin ve Şikayet Yönetiminin Değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 167-190.

Gürbüz, A. ve Doğan, M. (2013). Tüketicilerin Markaya Duyduğu Güven ve Marka Bağlılığı İlişkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(19), 239-258.

Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2008). *Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçü ve Modelleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Hayırsever, Y. (2014). İç Kontrolde Öğrenci İşleri ve Paydaş Memnuniyeti İçin Karar Destek Sistemi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Karabük.

Hemedoğlu, E. (2012). Metro Hizmetlerinde Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Karşılaştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 23(72), 25-47.

Hoca, E. (2007). Bir Vakıf Üniversitesinde Eğitim Yönetimi Alanındaki İdeal Lider Tipi Özelliklerinin Araştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Hopoğlu, S. (2012). *Vakıf Üniversiteleri ve TRB1 Bölgesinde Vakıf Üniversitelerinin Kurulabilirliği*. Malatya: Fırat Kalkınma Ajansı Planlama, Programlama ve Koordinasyon Birimi.

İçöz, O. (2005). *Hizmet Pazarlaması*. Ankara: Turhan Kitapevi.

Karahan, M. (2013). Yükseköğretim Kurumları Kalite Yeterliliklerinin Öğrenci Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik Açısından İncelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 1-9.

Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Kavak, Y. (2011). Türkiye'de Yükseköğretimde Büyüme: Yakın Geçmişe Bakış ve Uzun Vadeli (2010-2050) Büyüme Projeksiyonları. *Yükseköğretim Dergisi*, 1(2), 95-102.

Kılıç, R. (1999). Türkiye'de Yükseköğretimin Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (3), 289-310.

Koçoğlu, M. C. ve Aksoy, R. (2012). Hizmet Kalitesinin SERVPERF Yöntemi ile Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama, *Akademik Bakış Dergisi*, İstanbul.

Mucuk, İ. (2001). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Odabaşı, Y. (2004). Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul

Odabaşı, Y. ve Barış, G. (2002). Tüketici Davranışı, MediaCat, İstanbul.

Ok, M. A. ve Girgin, F. M. (2015). Ankara'da İki Özel Yurt İşletmesinde SERVQUAL Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 295-323.

Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38

Öncü, M. A., Kutukız, D. ve Koçoğlu, M. (2010). Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (45), 237-252.

- Özgül, E. ve Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde SERVQUAL Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 93-116.
- Öztürk, Y. (1996). Marketing Turkey as a Tourist Destination in The United Kingdom. Unpublished Ph.D. Dissertation. University of Strathclyde, Business Faculty, The Scottish Hotel School, UK.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, (64), 12-40.
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M. & Romanazzi, S. (2006). Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities. *Managing Service Quality*, 16(4), 349-364.
- Savaş, H. ve Kesmez, G. A. (2014). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17), 1-13.
- Somaratra, S. D. & Peiris, C. N. (2011). Service Quality in University of Colombo Libraries: An Assessment. *Annals of Library and Information Studies*, (58), 170-183.
- Sözer, A. N., Tütüncü, Ö., Doğan, Ö. İ. vd. (2002). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 41-65.
- Taş, D. (2012). Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Araştırma. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, (4), 79-102.
- Taymaz, A. H. (1995). *Okul Yönetimi*. Ankara: Saypa Yayın Dağıtım ve Kitapevi.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 184-203.

- Tosun, M. U. ve Başgöze, P. (2015). The Service Quality Perception in Student Affairs: A Single Institutional Experience. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(3), 131-146.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analiz, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi (Stratejik Bir Yaklaşım)*, İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Üner, M. (1994). Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları Değişiklik Gösterir mi? *Pazarlama Dünyası Dergisi*, 8(34), 2-11.
- Ünver, E. A. (2015). Mobil Reklamcılıkta Bireysel Müşteri Hizmet Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisine Dair Ampirik Bir Çalışma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Yalçın, M. A. (2016). Ulaştırma Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İlinde Bir Kargo Şirketinin Ticari Müşterilerine Yönelik Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Yaşa, E. (2012). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılık İlişkisi: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Karşılaştırması. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (7. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, V., Filiz, Z. ve Yaprak, B. (2007). SERVQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 299-316.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116(2014), 1088-1095.

YÖK (2014). Yükseköğretim Kurumları Etik Davranış İlkeleri.

İnternet Kaynakçası

<[http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.10127&MevzuatIliski=0
&sourceXmlSearch=>](http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.10127&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=>)> Erişim Tarihi: 20 Ocak 2016.

<http://www.tuik.gov.tr/basinOdasi/haberler/2015_18_20150407.pdf> Erişim Tarihi:
16 Nisan 2016.



EKLER

EK 1: Üniversite Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi Algısı Anketi

Değerli katılımcı,

Üniversite öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan almış olduğu hizmetlerin kalitesini (**Hizmet Kalitesi = Algılanan Kalite – Beklenen Kalite**) ölçmek amacıyla yaptığımız bu çalışmada siz değerli öğrencilerin görüşleri bizim için önem arz etmektedir. Bize aşağıdaki sorular kapsamında birkaç dakikanızı ayırdığınız için çok teşekkür ederiz.

Ahmet ARAKAYA

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYAZ

Safranbolu Turizm Fakültesi

Turizm İşletmeciliği Bölümü

1. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Cinsiyetiniz?		Kayıtlı Olduğunuz Okul?	
Erkek	()	Fakülte	()
Kadın	()	Yüksekokul	()
		Meslek Yüksekokulu	()
Sınıfınız?		Öğrenim Şekliniz?	
Hazırlık	()	Birinci Öğretim Öğrencisiyim	()
1.Sınıf	()	İkinci Öğretim Öğrencisiyim	()
2.Sınıf	()		
3.Sınıf	()		
4.Sınıf	()		

2.BÖLÜM: BEKLENEN HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ

Hiç Katılmıyorum (1)	Az Katılıyorum (2)	Orta Düzeyde Katılıyorum (3)	Çok Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
-------------------------	-----------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------------

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının olması gereken hizmetlerine ilişkin aşağıda belirtilen ifadelere katılım düzeyinizi işaretleyiniz.

1	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi modern görünüşlü donanıma sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi binaları ve iç ortamları göze hoş görünür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	İdeal Öğrenci İşleri Dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları, öğrencinin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrencinin problemini çözmeye çaba gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	İdeal öğrenci işleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hiçbir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenciler şikayetlerinin çözüleceğinden emindir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi her öğrenciyle tek tek ilgilenir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin özel isteklerini anlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin taleplerini her şeyin üstünde tutar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

3.BÖLÜM: ALGILANAN HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ

Hiç Katılmıyorum (1)	Az Katılıyorum (2)	Orta Düzeyde Katılıyorum (3)	Çok Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
-------------------------	-----------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------------

Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından almış olduğunuz hizmetlere ilişkin aşağıda belirtilen ifadelere katılım düzeyinizi işaretleyiniz.

1	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi modern görünümlü donanımına sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi binaları ve iç ortamları göze hoş görünür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları, öğrencinin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrencinin problemini çözmeye çaba gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi hiçbir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenci personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenciler şikayetlerinin çözüleceğinden emindir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi her öğrenciyle tek tek ilgilenir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

20	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin özel isteklerini anlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerin taleplerini her şeyin üstünde tutar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anketimize katılım ve ilginizden dolayı teşekkür ederiz.



ÖZET

Eğitim hizmetlerinde başarı birçok aktörün (yönetici, eğitmen, idari personel, öğrenci) ortak hareket etmesini ve bütünlük arz eden bir sistemin gerekliliğini zorunlu kılar. Bununla birlikte bu aktörlerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesinin değişik zamanlarda ölçülmesi ve ölçüm sonuçları çerçevesinde iyileştirici önemele odaklanması gerekir.

Bu araştırma, yükseköğretim kurumları bünyesinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı kapsamında verilen hizmetlere katkı sağlamak düşüncesiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi beklenti ve algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Eylül 2014-Haziran 2015 döneminde Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'ndan hizmet alan 507 üniversite öğrencisinden anket tekniği kapsamında veri toplanmıştır. Anket verilerinin analizi sonucunda hizmet kalitesine yönelik güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati ve güven olmak üzere beş boyuta ulaşılmıştır. Bu boyutlar öğrencilerin demografik ve diğer özellikleri ile karşılaştırılmıştır. Karşılaştırmalarda “bağımsız örneklem için t-testi”, “tek faktörlü varyans analizi” ve “Tukey (HSD) testi” kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada öğrencilerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik SERVQUAL skoru hesaplanmıştır.

Araştırma sonuçları kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik öğrenci görüşleri perspektifinden beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi arasında -0,49 olmak üzere SERVQUAL skoruna ulaşılmış, öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında okul türü, öğrenim şekli ve sınıf düzeyinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerinde güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutları öne çıkmıştır. Bu sonuçlar kapsamında yükseköğretim kurumları Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinin performanslarını artırmaya yönelik öneriler geliştirilmiştir.

ARŞİV Kayıt Bilgileri	
Tezin Adı	: Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümü: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Örneği
Tezin Yazarı	: Ahmet ARAKAYA
Tezin Danışmanı	: Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYZ
Tezin Konumu	: Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	: 30 Mayıs 2016
Tezin Alanı	: İşletme Anabilim Dalı
Tezin Yeri	: KBÜSBE - KARABÜK
Anahtar Sözcükler	: Hizmet kalitesi, SERVQUAL, yükseköğretim kurumları, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı.



ABSTRACT

The success of educational services requires the collective movement of many actors (managers, trainers, administrative staff, students) and necessity of a system that supplies integrity. However, the quality of services which was provided by these actors, should be measured at different times and it should be focused on remedial measures by the context of measurement results.

This research was carried out with the idea of contributing to services provided by registrar's office under higher education institutions. In this study, it was aimed to determine expectations and perceptions in quality of services which was received from registrar's office by students. For this purpose, data collected by questionnaire from 507 students who are received services from Karabük University registrar's office between September 2014-June 2015 period. By the result of analyzing survey data for service quality 5 dimensions including reliability, enthusiasm, physical features, empathy and trust was reached. These dimensions were compared with demographic and other features of students. For comparison "t-test for independent samples", "single-factor analysis of variance," and "Tukey (HSD) test" was used. Also in this research, SERVQUAL score was calculated for the expected and perceived service quality of students.

In research results, by the perspective of student views between expected quality of services and perceived quality services, -0,49 SERVQUAL score has been reached and significant difference by the type of school, type of learning and class level for students service quality perceptions has been determined. Students' expectations of service quality are prominent by dimensions of reliability, responsiveness and confidence. With these results, some proposals has been developed to increase performance of higher educational institutions of registrar's office.

ARCHIVE Record Information	
Name	: Service Quality Measurement In Higher Education: The Case of Registrar's Office
Writer	: Ahmet ARAKAYA
Advisor	: Assoc. Prof. Dr. Nurettin AYZ
Position	: Master Thesis
Date	: May 30, 2016
Subject	: Business Administration
Place	: KBÜSBE-KARABÜK
Key Words	: Service quality, SERVQUAL, higher educational institutions, registrar's office



ÖZGEÇMİŞ

Beyşehir, 1977 doğumlu olan Ahmet ARAKAYA, ilk ve orta öğrenimini Konya'da tamamlamıştır. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Muhasebe Bölümü'nde ön lisans, Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü'nde lisans mezuniyet derecesi almıştır. 1997-2000 yılları arasında özel bir firmanın muhasebe departmanında görev almıştır. 2000-2008 yılları arasında ise Fransa'da çalışmıştır. 2011 yılında Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na Bilgisayar İşletmeni olarak atanmıştır. 2013 yılı güz döneminde Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı bünyesinde yüksek lisans eğitimine başlamıştır.

