

**T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEKÖĞRETİM SİSTEMİNDE HİZMET
KALİTESİ VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

EMİNE PINAR ALTINTAŞ

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

**DANIŞMAN
DOÇ. DR. SEYHAN TAŞ**

İSTANBUL, Nisan 2014

**OKAN UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES**

**A RESEARCH ON STUDENT SATISFACTION AND
SERVICE QUALITY OF HIGHER EDUCATION SYSTEM**

EMİNE PINAR ALTINTAŞ

**THESIS
FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**ADVISOR
ASSOCIATE PROFESSOR DR. SEYHAN TAŞ**

ISTANBUL, April 2014

**T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEKÖĞRETİM SİSTEMİNDE HİZMET
KALİTESİ VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**EMİNE PINAR ALTINTAŞ
(Enstitü No: 122001444)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

**DANIŞMAN
DOÇ. DR. SEYHAN TAŞ**

İSTANBUL, Ocak 2014

**OKAN UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES**

**A RESEARCH ON STUDENT SATISFACTION AND
SERVICE QUALITY OF HIGHER EDUCATION SYSTEM**

**EMİNE PINAR ALTINTAŞ
(Institute No: 122001444)**

**THESIS
FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**ADVISOR
ASSOCIATE PROFESSOR DR. SEYHAN TAŞ**

ISTANBUL, April 2014

T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEKÖĞRETİM SİSTEMİNDE HİZMET
KALİTESİ VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

EMİNE PINAR ALTINTAŞ
(Enstitü No: 122001444)

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI

Tezin Enstitüye Teslim Edildiği Tarih :

Tezin Savunulduğu Tarih :

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Seyhan TAŞ

Diğer Jüri Üyeleri :

Adı SOYADI: Prof. Dr. Hakan ALTINTAŞ

Adı SOYADI: Prof. Dr. İbrahim ÖRNEK

İSTANBUL, Nisan 2014

ÖNSÖZ

Yükseköğretim sisteminde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini inceleyen bu araştırmanın sonuçları öğrencilerin aldıkları eğitimle ilgili tatmin düzeylerinin oldukça düşük olduğunu göstermektedir. Üniversitelerin, hizmet kalitesini artırıcı çabaları sonucunda öğrenci memnuniyeti de artacaktır.

Bu araştırmada, yükseköğretim sisteminde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti “servqual yöntemi” kullanılarak ölçülmüş, sonuç bölümünde değerlendirme ve önerilere yer verilmiştir.

İÇİNDEKİLER

	<u>SAYFA NO</u>
ÖNSÖZ.....	I
İÇİNDEKİLER	II
ÖZET	IV
ABSTRACT.....	V
KISALTMALAR.....	VI
TABLO LİSTESİ (LIST OF TABLES)	VII
BÖLÜM 1 GİRİŞ ve AMAÇ.....	1
BÖLÜM 2 HİZMET KALİTESİ VE YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ...6	
2.1. HİZMET	6
2.1.1. Hizmetin Tanımı	6
2.1.2. Hizmetlerin Özellikleri.....	7
2.2. HİZMET KALİTESİ	7
2.2.1.Kalitenin Tanımı	7
2.2.2. Hizmet Kalitesinin Tanımı.....	8
2.2.3. Hizmet Kalitesinin Özellikleri	9
2.2.4. Hizmet Kalitesinin Boyutları	10
2.2.4.1.Güvenilirlik	11
2.2.4.2.Heveslilik	11
2.2.4.3.Yetenek	12
2.2.4.4.Ulaşılabilirlik	12
2.2.4.5.Nezaket.....	12

2.2.4.6.İletişim	12
2.2.4.7.İnanlırlık.....	12
2.2.4.8.Güven	12
2.2.4.9.Müşteriyi Tanıma/Anlama	13
2.2.4.10.Fiziksel Özellikler	13
2.2.5. YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ VE YÖNETİMİ	14
2.2.5.1. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi	14
2.2.5.2.Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Önemi	15
BÖLÜM 3 EĞİTİM SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	17
BÖLÜM 4 YÜKSEKÖĞRETİM SİSTEMİ VE HİZMETTE MÜKEMMELİYETÇİLİK İÇİN BİR MODEL ÖNERİSİ.....	40
SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER.....	52
KAYNAKÇA.....	55
EKLER (APPENDIES)	64
EK A SPSS İSTATİSTİKİ VERİLER.....	64
EK B ANKET SONUÇLARININ GRAFİKSEL DEĞERLENDİRİLMESİ.....	104
EK C ÖZGEÇMİŞ (CURRICULUM VITAE).....	116

ÖZET

YÜKSEKÖĞRETİM SİSTEMİNDE HİZMET KALİTESİ VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Hizmet sektörü sürekli gelişme göstermektedir. Eğitim sektörü de tüm hizmet sektörleri içinde büyük bir öneme sahiptir. Eğitime verilen bu önem, eğitimde kaliteyi de öne çıkarmaktadır. Bundan dolayı eğitimde hizmet kalitesini ölçmek gerekli hale gelmiştir.

Hizmet kalitesini yükseltmek ve almış oldukları hizmetten tatmin olmuş öğrenciler yaratmak yükseköğretim kurumlarının başlıca hedefi olmalıdır. Bu hedef doğrultusunda bu çalışmada hizmet kalitesini ve öğrenci memnuniyetini ölçmek hedeflenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti

Tarih : Nisan, 2014

ABSTRACT

A RESEARCH ON STUDENT SATISFACTION AND SERVICE QUALITY OF HIGHER EDUCATION SYSTEM

Service sector shows continuous improvement. Education sector also has a great importance in all service sectors. The importance given to education, emphasizes the quality of education. Therefore, it has become necessary to measure the quality of education services.

To raise the quality of services and create students who are satisfied from the service must be a primary goal of higher education institutions. Towards this goal, this study aimed to measure the service quality and student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Service Quality in Higher Education, University Student Satisfaction

Date : April, 2014.

KISALTMALAR

ANAVO	Analysis of Variance
HEdPERF	Higher Education Performance
I.I.B.F.	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
No	Numara
s.	Sayfa
SERVPERF	Service Performance
SERVQUAL	Service Quality
SPSS	Statistical Package For Social Sciences

TABLO LİSTESİ (LIST OF TABLES)

SAYFA NO

Tablo 2.1 Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar.....	7
Tablo 2.2 Kalite Tanımları.....	8
Tablo 3.1 Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Ölçekler, İfade Sayısı ve Hizmet Kalitesi Boyutları.....	20
Tablo 3.2 Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Diğer Değişkenler.....	23
Tablo 3.3 Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Demografik Değişkenler.....	25
Tablo 3.4 Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Örneklem Büyüklüğü, Üniversite Türü ve Bölüm.....	28

BÖLÜM 1: GİRİŞ ve AMAÇ

Bir ülkenin refah ve mutluluğu; o ülke insanların nitelikli ve sürekli bir eğitim almaları ve Bununla kazandıkları bilgi, beceri ile ekonomik büyümeye yapabilecekleri katkıya bağlıdır. Bunun için, sosyo-ekonomik gelişmenin en önemli itici gücü ve verimlilik artışının en önemli unsuru, toplumun eğitim düzeyidir. Üniversiteler, ekonominin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirir ve nitelikli insan gücü ihtiyacının karşılanmasına aracılık eder. Bir ülkenin refah ve mutluluğu; o ülke insanların nitelikli ve sürekli bir eğitim almaları ve Bununla kazandıkları bilgi, beceri ile ekonomik büyümeye yapabilecekleri katkıya bağlıdır. Bunun için, sosyo-ekonomik gelişmenin en önemli itici gücü ve verimlilik artışının en önemli unsuru, toplumun eğitim düzeyidir. Üniversiteler, ekonominin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirir ve nitelikli insan gücü ihtiyacının karşılanmasına aracılık eder. Dünyanın en hızlı genişleyen hizmet sektörünü oluşturan yükseköğretim, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek için gerekli uygun yöntem ve stratejileri geliştirmelidir. Algılanan hizmet kalitesi ve öğrenci tatmini arasındaki ilişkinin, hem kavram hem de uygulama alanında geliştirilebilmesi için daha önce yapılan çalışmaların tekrarlanmasının ve gerekliliğinin önemi bilinmektedir. Kaliteli bir eğitim almak için farklı ülkelerin üniversitelerinde eğitim almak isteyen öğrencilerin sayısı gittikçe artmaktadır. Bu bağlamda rekabet üstünlüğü elde edebilmek için kaliteli hizmetin sağlanmasının ve bu kalitenin korunmasının sorumluluğu yükseköğretim kurumlarına düşmektedir (Hussain ve Birol, 2011).

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin arttırılması ve geliştirilmesine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesini amaçlayan çalışmalar olduğu ve yapılan çalışmaların birçoğunda yükseköğretimde kalitenin sağlanmasında en önemli faktörlerden birinin “öğretim elemanları” olduğu vurgulanmaktadır. Bulut, 1997; Eroğlu, 2002; Fiduas, 2006; Baykal vd, 2002; Tütüncü ve Doğan, 2003; Elliott ve Shin, 2002; Knight, 1994; Kelly, 1994; Pazarlıoğlu vd, 1999; Uzgören vd; 2007; Erdoğan ve Uşak, 2005). Bu bağlamda üniversitenin işlevlerinden biri olan eğitim hizmetlerinin kalitesinin yine bu hizmetlerin alıcısı olan öğrenciler tarafından nasıl algılandığının saptanması, eğitimde kalite çalışmalarını önemseyen üniversiteler açısından oldukça önemli hareket

noktasıdır (Popli, 2005). Öğrenci, okul tarafından eğitim ve öğretim programları çerçevesinde yeni davranışlar kazanılması beklenen ve okulun asıl nüfus yoğunluğunu oluşturan kesimdir ve kendisine sunulan eğitim öğretim hizmetlerinin alıcısı konumundadır. Öğrencinin ilgi, yetenek ve gereksinimlerini dikkate almayan bir yükseköğretim anlayışının yararlı olması, yani kalıcı öğrenmeler doğurması beklenemez. Bu nedenle öğretimde her şey öğrenciye yönelik olmak durumundadır (Uluğ, 1999).

Eğitim süreci, sadece sınıftaki akademik öğretimle sınırlı olmayan bunun dışında sınıf dışı öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini, eğitim programını ve öğretim elemanının akademik danışmanlığını ve rehberliğini de içeren bir süreçtir. Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecine ilişkin görüşlerini saptama tüm bu boyutları kapsamalıdır (Dolmans ve diğ. 2003). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-içi ve sınıf-dışı ilişkiler öğrenci üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Kuh ve Hu, 2001). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-dışı ilişkiler, öğrencilerin kişisel, sosyal ve entelektüel gelişimi (Endo ve Harpel, 1982), derslerdeki akademik başarıları (Thompson, 2001), öğrencilerin kendilerine ilişkin algıları, özgüvenleri ve kendilerini değerli bulmaları (Kuh, 1995) gibi konularda önemli bir rol oynamaktadır.

2000'li yılların endüstriyel yapısı, ekonomik verimliliğin üst seviyede sağlanmasını zorunluluk haline getirmiş, işletmeler bir yandan küreselleşen veyoğunlaşan rekabet içinde yaşam savaşı verirken, bir yandan da çevrede meydana gelen baş döndürücü değişim ve gelişimleri takip etmeye başlamışlardır. İşletmelerin teknik ve mesleki değişim ve gelişimlere uyum sağlayabilmeleri, en başta bu alanlarda yeterli donanım ve bakış açısına sahip işgörenlerle sağlanabilecektir. Bu kapsamda düşünüldüğünde, mesleki eğitimin önemi kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Sunulan mesleki eğitimin yeterliliği konusunda ise, olumlu veya olumsuz birçok görüş ileri sürülebilir ve zaten buna yönelik birçok araştırma da bulunmaktadır. Günümüzde eğitime verilen önem artmaktadır. Eğitime verilen önemin artmasıyla birlikte, eğitimde kalitenin önemi de artmaktadır. Eğitim hizmetinin kaliteli olması ya da ihtiyaçlara cevap verebilmesi çok önemlidir. Öğrencilerin beklentilerini iyi anlayıp bu beklentilerini karşılayabilecek, bu beklentilerine cevap verebilecek eğitim hizmetini sağlamak gerekmektedir. Eğitim-öğretim hizmetinde temel ihtiyaçları yani derslik, kütüphane, bilgisayar olanaklarını artırmanın yanı sıra öğrencilerin yemek, barınma, güvenlik ihtiyaçları gibi zorunlu

ihtiyaçları ve öğrencinin sosyalleşmesi için gereken her türlü ihtiyacı da karşılanmalıdır. Eğitimin bir hizmet olması ve üniversitelerin de hizmet üreten kurumlar olması, dolayısıyla, eğitim hizmetinin müşterisi durumunda olan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmeti ve bu hizmetten sağladıkları memnuniyet üniversiteler için önemlidir. Kamu ve özel sektör yükseköğretim kurumları verdikleri bu eğitim hizmetiyle öğrencileri memnun etmeli hatta bu memnuniyeti sürekli hale getirebilmelidir. Bu amaçtan hareketle bu çalışmada öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ve memnuniyetleri ölçülecektir.

Bu çalışmanın bölümlerinde ele alınacak konuları belirtmek gerekirse;

Birinci bölümde, eğitimde hizmet kalitesi ana başlığı altında hizmet kalitesi, yükseköğretimde hizmet kalitesi, yükseköğretim hizmetinin özellikleri, hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri üzerinde durulacaktır.

Bununla birlikte, eğitim hizmetinin söz konusu olduğu ve bu tarz hizmetin de gerek özellik, gerekse de boyutları itibariyle farklılıkları bulunduğundan, yeterliliği kapsamında bu hizmeti alan tüketicilere, yani öğrencilere gitme zorunluluğu gözükmemektedir. Ancak bu sayede sunulan eğitim hizmetinin kalitesi konusunda bir fikir sahibi olunabilir. Bu genel çerçeveden hareket edilerek gerçekleştirilen araştırmanın birinci kısmında; mesleki eğitim, hizmetler ve kalite kapsamında tüketici memnuniyeti üzerinde durularak ilgili literatürden kısaca bahsedilmiştir.

İkinci bölümde, öğrencilerinin memnuniyetini ölçmek üzere gerçekleştirilen araştırmalardan elde edilen bulgular paylaşılarak tartışılmıştır.

Üçüncü bölümde; “Yükseköğretim Sistemi ve Hizmette Mükemmeliyetçilik İçin Bir Model Önerisi başlığı” altında sistemsel sorunlar ve çözüm önerileri konusunda değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Sonuç ve Değerlendirme bölümünde ise; Çukurova Üniversitesi öğrencilerine öğrenim gördükleri yükseköğretim kurumuna yönelik hizmet kalitesi algılarını belirlemek amacıyla hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi ile ilgili bir anket çalışması ve değerlendirilmesi yapılmıştır.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, devlet üniversitesinde okuyan öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algılarının ve memnuniyet düzeylerinin ölçülüp

bunların karşılaştırılmasıdır. Bunun yanı sıra hizmet kalitesi boyutlarının ve diğer değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaktır.

Araştırmanın Problemi

Bu araştırmanın problemi; hizmet kalitesi, memnuniyet değişkenleri arasında ve bu değişkenler ile demografik değişkenler arasında ilişki olup olmadığının öğrenilmesidir.

Araştırmanın Önemi

Araştırmanın önemi; yükseköğretimde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla daha önce yapılmış çalışmalardan farklı olarak ilgili literatürler detaylı bir şekilde incelenmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Anakütle; Çukurova Üniversitesi öğrencilerini kapsamaktadır. Bu araştırmanın bu üniversitelerdeki bütün öğrencileri kapsayacak şekilde yapılmasının uzun zaman alacağı düşünülmüştür. Bu nedenle çalışmanın uygulama kısmı Üniversitelerin Meslek Yüksekokulu öğrencileri üzerinde yapılmıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada bire bir anket yöntemi kullanılmıştır ve GBE eğitimlerini değerlendirmek üzere öğrenci görüşlerini anket yoluyla elde etmeyi amaçlayan nicel araştırma yöntemlerinin kullanıldığı bir alan çalışmasıdır. Veri toplamak için kapalı uçlu anket soruları kullanılmıştır. Anket uygulaması ile Çukurova Üniversitesi öğrencilerine memnuniyetle ilgili görüşleri sorulmuştur. Bilimsel çalışmalarda veri toplamanın önemli araçlarından birisi olan anketler, kısa zamanda fazla bilgiye ulaşmayı sağlamaları ve daha zahmetsiz olmaları sebebi ile sıklıkla tercih edilmektedirler (Creswell, 2005). Ayrıca, literatürde program değerlendirme çalışmalarında anket yöntemi yaygın olarak kullanılmaktadır. Anketler bu kolaylıkları sağlamalarına rağmen, soruların titizlikle seçilmesi ve anket ile toplanan verilerin uygun araçlarla doğru olarak analiz edilmesi büyük önem taşımaktadır. Anket için 15 uygun soru oluşturulmuştur. Anket soruları Likert tipi olup, öğrencilerden, anket sorularında geçen ifadelerle katılıp katılmadıklarını anket kâğıdında gösterilen 5 aşamalı puanlama sistemi kullanılarak göstermeleri istenmiştir. Bu puanlama sisteminde “hiç katılmıyorum (1)” en düşük değerlendirmeyi gösterirken “kesinlikle katılıyorum (5)” en yüksek değerlendirmeyi göstermektedir. Hazırlanan sorular düzgün bir görünüm sağlayacak tasarım ile tek bir A4 kâğıdında öğrencilere sunulmuştur. Anket kâğıdında anketin amacı ve anket sonuçlarının hangi amaçla kullanılacağı ifade edilmiştir.

Örneklem

Anketler 100 üniversite öğrencisi tarafından doldurulmuş olup 44 erkek 56 bayan öğrenciden oluşmaktadır.(n=100)

15-18,18-24,24-30,30+ olmak üzere 4 yaş grubu ayrımı yapılmıştır.

Daha sonra bu anketler SPSS 18 programında analiz edilip yorumlanmıştır. Araştırma bulguları üniversite tarafından sunulan hizmetlerin öğrenciler tarafından nasıl algılandığını ve bu algılara göre öğrencilerin memnuniyet düzeylerini değerlendirmektedir. Araştırmamız öğrencilerin memnuniyet düzeyleri yanında tavsiye, sadakat ve imaj üzerindeki etkilerini değerlendirmeye almamıştır.

BÖLÜM 2 HİZMET KALİTESİ VE YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde hizmet, hizmet kalitesi ve yükseköğretimde hizmet kalitesi hakkında literatür taraması yapılarak, teorik çerçeveyi oluşturan kavramlar açıklanacaktır. Hizmet, hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin ölçümü ve yükseköğretimde hizmet kalitesi ve yönetimi başlıkları altında hizmetin tanımı, hizmetlerin özellikleri, kalitenin tanımı, hizmet kalitesi tanımı, hizmet kalitesi özellikleri, hizmet kalitesinin boyutları, hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan modeller, yükseköğretimde hizmet kalitesi, yükseköğretimde hizmet kalitesinin önemi ve yönetimi anlatılacaktır.

2.1. HİZMET

Hizmetler, insanların günlük hayatlarında yer almasından dolayı insan hayatının vazgeçilmez unsurlarından biri haline gelmiştir. Hizmet kavramı, insanların yaşamının her aşamasında karşısına çıktığından dolayı öncelikle hizmet kavramının tanımını yapmak gerekmektedir.

2.1.1. Hizmetin Tanımı

Hizmetlerin sahip olduğu bazı özellikler, hizmetleri mallardan ayırmakta ve bundan dolayı hizmetin tanımlanması zorlaşmaktadır. Buna rağmen hizmetin birçok tanımı yapılmıştır. Literatürdeki çeşitli hizmet tanımlarına bakacak olursak;

i. Amerikan Pazarlama Birliği (American Marketing Association - AMA) hizmetleri, “satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doyumlardır” diye tanımlamıştır. Bir süre sonra Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) yapmış olduğu hizmet tanımını revize ederek hizmeti, “bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doyumunu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir” şeklinde tanımlamıştır (Elitaş, 2010).

ii. Kotler hizmeti, “Bir tarafın diğer tarafa sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır, üretilmesi

bir mala bağı olabilir ya da olmayabilir” şeklinde tanımlamaktadır (Kotler, 1997). Günümüzde artık hizmetler çok geniş alana yayıldığı ve çok çeşitli türdeş olmayan etkinlikleri kapsadığı için hizmet kavramı oldukça karmaşık ve tanımlanması güç bir hale gelmiştir.

2.1.2. Hizmetlerin Özellikleri

Hizmetlerin özellikleri, hizmetleri mallardan ayıran farklılıkları ortaya koyar. Buyüzen öncelikle hizmetler ile mallar arasındaki farklılıklara değinmek gerekmektedir. Hizmetler somut olmadıkları için elle tutulamaz, gözle görülemez hizmetleri fiyatlandırmak kolay değildir; hizmetlerin sergilenmesi de mallar gibi kolay değildir. Bu farklılıklar Tablo 2.1.’de gösterilmiştir.

Tablo 2.1. Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar

<i>Mallar</i>	<i>Hizmetler</i>
-Somut niteliklidir	-Soyut niteliklidir
-Denenebilir	-Denenemez (Tecrübe edinilir)
-Sergilenebilir	-Sergilenemez
-Algılanması kolaydır	-Algılanması zordur
-Depolanabilir	-Depolanamaz
-Siparişi verilebilir	-Sipariş edilemez
Standartlaştırmak mümkündür	-Standartlaştırmak mümkün değildir
Teknoloji yoğun üretimlidir	-Genelde emek yoğun üretimlidir

Kaynak: Kasım Karahan, Hizmet Pazarlaması, (İstanbul: Beta Yayınları, 2.Baskı, Aralık, 2006), s.16.

Hizmetler elle tutulamadıkları için soyut niteliklidir. Bunun yanı sıra mallar gibi denenemezler, sergilenemezler, algılanamazlar, depolanamazlar, sipariş edilemezler, standartlaştırılmazlar ve emek yoğun üretimlidir.

2.2. HİZMET KALİTESİ

Hizmet kalitesini açıklayabilmek kalite kavramının tanımlanmasını gerektirmektedir. Bu sebeple öncelikle kalite kavramının tanımı yapılacaktır.

2.2.1. Kalitenin Tanımı

Beklenti ve isteklere göre şekillenen kalitenin bütün kesimleri kapsayacak tanımını yapmak neredeyse olanaksızdır. Kaliteyi neyin oluşturduğu konusunda bir birliktelik

yoktur. En geniş anlamda iyileştirilebilecek her şey kalitedir (Kaizen, 1994). Kalite kavramının farklı tanımları vardır. Juran'a göre kalite kullanıma uygunluk iken, Crosby istek ve gerekliliklere uygunluk olarak tanımlamıştır. Artık günümüzde kalitenin tanımı müşteri istek ve ihtiyaçlarının karşılanması ve Deming'in de dediği gibi müşteri memnuniyeti sağlama olarak değerlendirilmektedir. Bugüne kadar yapılan ve bunlar içinde en çok kabul görmüş kalite tanımları Tablo 2.2.'de verilmiştir.

Tablo 2.2. Kalite Tanımları

<i>Yazar İsmi</i>	<i>Açı</i>	<i>Kalite Tanımının Özeti</i>
Taguchi	Neden	Kalite eksikliği topluma ve üreticiye zararlı sonuçlanmaktadır.
Juran	Neden	Kullanıma uygunluk
Crosby	Sonuç	İstek ve gerekliliklere uygunluk
Ishikawa	Sonuç	Ürün veya hizmette aranan kalite özelliklerinin bulunması
Deming	Süreç	Sonuçta müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde satılması olası hizmet sunumu

Kaynak: İge Pınar Tavmergen, Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi, (Ankara: Seçkin Yayınları, 2002), s.29.

Bu tanımlar göz önünde bulundurulduğunda, kalite müşteri odaklı bir yaklaşımı benimseyip müşterilerin beklentilerinin karşılanmasını yani müşterilerin memnuniyetlerinin sağlanması olarak açıklanabilir.

2.2.2. Hizmet Kalitesinin Tanımı

Hem imalat sektörü hem de hizmet sektörü ekonomiye katkıları bakımından vazgeçilmez niteliktedir. Başlangıçta kalitenin yükseltilmesine yönelik çalışmalar somut ürünler sunan imalat sanayinde uygulama alanı bulmasına karşılık, hizmetler sektörünün büyüyüp gelişmesi ve ekonomide dikkate değer bir yer tutması nedeniyle bu sektöre de uyarlanmıştır. Ancak, kalitenin iyileştirilmesi için her şeyden önce ölçülebilir olması gerekmektedir. İmalat sektöründe kalite düzeyinin ölçülmesi nispeten kolaydır. Nitekim ürünün fiziksel özellikleri, dayanıklılığı ve kendisinden beklenen işlevi yerine getirip getirmediği gibi değerlendirmede ipucu olarak kullanılacak özellikler çeşitli şekillerde kolayca ölçülebilmektedir. Ne var ki, hizmetlerin kendine özgü bir takım

özellikleri olması nedeniyle bu ölçüm zorlaşmaktadır (Altan, 2003). Hizmetin bu kendine has özelliklerinin olması yani fiziksel varlıklarının olmayışı ve üretildiği anda tüketilmeleri nedeniyle hizmet kalitesinin tanımını yapmak güçtür.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirmiş olduğu modele göre hizmet kalitesi, müşterilerin hizmetten beklentileri ile algılarının karşılaştırılması esasına dayanır. Beklenen hizmet, algılanan hizmetten fazla ise, algılanan kalitenin tatmin düzeyi düşük olacaktır. Beklenen hizmet algılanan hizmete eşit olduğunda ise algılanan kalite tatmin edici olacaktır. Beklenen hizmet algılanan hizmetten düşük olursa algılanan kalitenin tatmin ediciliği fazla olacaktır. Bu da ideal kalite olmasını sağlar (Parasuraman, 1985).

Özet olarak hizmet kalitesi, hizmetin müşteri beklentilerini karşılayıp karşılamadığı dolayısıyla müşterinin memnun olma düzeyidir.

2.2.3. Hizmet Kalitesinin Özellikleri

Hizmet kalitesinin özellikleri dört kategoride incelenebilir. Bu dört kategori, kalite şeklinin genel özelliklerini ifade etmektedir. Her şeyden önce bir hizmet kalitesi, etkinlik ve yeterlilikle ilgilidir. Etkinlik, müşteriler tarafından beklenen hizmetin karşılanması şeklinde ifade edilebilmektedir. Yeterlilik ise, sunulan hizmetin istenilen zamanda gerçekleştirilmesi ile alakalıdır. Söz konusu dört özellik aşağıda özetlenmiştir (Diken, 1998).

i. Beşeri Faktörler ve Davranışsal Özellikler:

Hizmet kalitesi, hizmet sunanın tavır ve davranışları tarafından etkilenir. Aynı şekilde hizmetten yararlananların da davranışları hizmetin kalitesi üzerinde etkili olmaktadır. Hizmetten faydalananların tavırları çoğunlukla, firmanın hizmet kontrolü çerçevesinde şekillenmektedir. Örneğin, birey aldığı hizmetin kalitesi konusunda aldatıldığını fark ederse karamsarlığa düşebilir. Bununla birlikte firma, reklamlarla müşterilerinin beklentilerini etkileyebilir. Böylece firma müşterilerinin beklentilerini tespit etmek suretiyle onların davranışları üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olmaktadır.

ii. Zamanla İlgili Özellikler:

Belirli bir zaman diliminde kullanılmayan bir hizmet daha sonrası için saklanamaz. Görüldüğü gibi hizmetin zaman boyutunun müşteri isteklerini tatmin etme anı ile açıklanabilir. Zamanla ilgili özellikler, hizmetin ortak özellikleri ile kategorize edilerek

tayin edilebilmektedir. Bu kategoriler, hizmetin gerçekleşmesi için beklenen zaman, hizmet süresi ve hizmet sonrası süreleri kapsamalıdır.

iii. Hizmetin Uygunsuzluk Özellikleri:

Bu özellikler, amaçlanan performans derecesinde sapmayla ilgilidir. Uygunsuzluk, ideal seviyeden olan sapmadır. Hizmet organizasyonunun amacı, amaçlanan seviyede başarı sağlamak, böylece müşterilerin beklentilerini karşılamış olmak ve düşünülen kalitenin gerçekleştirilmiş olmasıdır.

iv. Karakterlerle İlgili İmkânlar:

Bir hizmetle ilgili imkânların fiziksel özellikleri ve onun dağıtım şekli, müşterilerin tatmini üzerinde etkilidir.

2.2.4. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet paketi, müşteri tarafından üretildiği sırada tüketildiğinden, diğer bir deyişle müşteri bütün üretim sürecinde işletme ile etkileşim içerisinde olduğu ve üretime katıldığından, müşteri sadece ürün kalitesinde olduğu gibi üretim sonucunda ortaya çıkan çıktının kalitesi ile değil, bütün üretim süreci boyunca etkileşim içerisinde olduğu hizmet paketinin diğer öğelerinin kalitesi ile de ilgilenir. Hizmetin bu özelliği, hizmet kalitesinin boyutları kavramını ortaya çıkarmıştır (Sevimli, 2006).

Hizmet kalitesi boyutları ile ilgili farklı araştırmacıların görüşleri bulunmaktadır. Bunlar:

i. *Christian Grönroos*: Teknik Kalite, Fonksiyonel Kalite, Firma İmajı

ii. *Lehtinen*: Fiziksel Kalite, Etkileşimci Kalite, Firma Kalitesi

iii. *Parasuraman, Zeithaml ve Berry*: Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güvence, Empati

iv. *Sasser, Olsen ve JYyckoff*: Materyal Düzeyi, Tesisler, Personel

Grönroos, hizmet kalitesini teknik kalite ve fonksiyonel kalite (tasarım, üretim, sunum, ilişkiler) olarak kuramsallaştırmıştır. Teknik kalite sonuçla ilgilenir. Tüketicilerin hizmetten ne aldıkları ürün kalitesi değerlendirmesine bağlı olarak tarafsız bir şekilde ölçülebilir. Fonksiyonel kalite ise aşamalarla ilgilidir. Verilen hizmetin durumunu öznel olarak değerlendirir. Çünkü hizmetler tüketicilerle etkileşim yoluyla üretilir. Ürünlerin ya da sonuçların nesnel kalitesi tüketiciler tarafından algılanan toplam hizmet kalitesini tanımlamak için yeterli değildir. Teknik kalitenin fonksiyonele olan

nakli müşterilerin hizmet kalitesini algılamaları açısından önemlidir. Teknik kalite ve fonksiyonel kalite birlikte alındığında firma imajını kapsar. Grönroos'a göre imaj bir kalite ölçütü olabilir ve bu sadece beklentileri değil ayrıca teknik ve fonksiyonel kalite sunumu seviyesinin dışında algılanan hizmet kalitesini de etkileyebilir. Eğer müşterilerde iyi bir firma imajı etkisi olursa müşteriler hizmetten memnunluk duyarlar. Kötü bir firma imajından etkilendiklerinde ise kalitenin her iki türünün de mükemmel olmasına rağmen müşteriler hoşnut olmayabilirler (Grönroos, 1984).Lehtinen, hizmete ilişkin üç kalite boyutundan söz etmektedir: (Parasuraman vd, 1985).

- i. *Fiziki kalite*: Hizmetin fiziksel yönlerini içerir. Örneğin, ekipman veya bina.
- ii. *Kurumsal kalite*: Kurumun imajını veya profilini içerir.
- iii. *Etkileşim kalitesi*: Personel-müşteri ve müşteri-müşteri arasındaki etkileşimi içerir.
- iv. *Sasser, Olsen ve JYyckoff Tarafından Yapılan Hizmet Kalitesi Tanımlaması*: 1978'de hizmet performansının farklı üç boyutunu personel, tesis ve materyal düzeyi olarak ifade etmişlerdir. Yani hizmet kalitesinin hizmetin sonucundan daha fazla şeyi içerdiğini, hizmetin ulaştırılma biçimini vurgulamışlardır. (Parasuraman vd, 1985).
- v. *Zeithaml ve Berry tarafından ortaya konulan on kalite boyutu*: (Parasuraman vd, 1985). Güvenilirlik, Heveslilik, Yetenek, Ulaşılabilirlik, Nezaket, İletişim, İnanılabilirlik, Güvenlik, Müşteriyi Tanıma/Anlama, Fiziksel Özellikler

2.2.4.1.Güvenilirlik

Hizmet ve güvenilirliğin uyumunu içerir. İşletme doğru zamanda doğru hizmeti sunar, verdiği sözleri tutar. Faturada doğruluk, kayıtların hatasız tutulması, belirlenen zamanda hizmetin sunulması güvenilirliğin kapsamına girmektedir.

2.2.4.2.Heveslilik

Çalışanların hizmeti sunmada istekli ve hazır oluşudur. Heveslilik hizmetin zamanında sunulmasını, işlemle ilgili belgeyi postalama, müşteriye hemen geri dönme, hızlı hizmet vermeyi içermektedir.

2.2.4.3.Yetenek

Hizmeti sunmak için gerekli olan bilgi ve beceriye sahip olmak anlamına gelir. Müşteri ile temas kuran personelin, destek personelinin bilgi ve yeteneklere sahip olmasıdır. Bu boyut çalışanların yeteneklerini, eğitimini içerir.

2.2.4.4.Ulaşılabilirlik

Kolay iletişim kurma ve yaklaşılabilir olmayı içerir. Örneğin, hizmet verenlere telefonla kolayca ulaşabilme (hatların meşgul olmaması, bekletilmeme), hizmeti alabilmek için bekleme süresinin uzun olmaması, çalışma saatlerinin uygun olması, hizmet tesislerinin uygun yerlerde olmasıdır.

2.2.4.5.Nezaket

Hizmeti sunan personelin kibar, saygılı, düşünceli ve dostça bir yaklaşım içinde bulunmasıdır. Bu boyut ayrıca çalışanların temiz, düzenli ve şık görünümlü olmasını da içermektedir.

2.2.4.6.İletişim

Hizmeti sunanların sundukları hizmet hakkında müşterileri onların anlayabileceği şekilde yani anlayacakları dilden konuşarak bilgilendirilmesi anlamına gelmektedir. İşletme kendi dilini farklı müşterilere göre belirlemelidir.

2.2.4.7.İnanılrlık

Dürüstlük, doğru sözlülük ve inandırıcılığı içerir. Çalışanların hizmet verdikleri müşteri ile içten bir şekilde ilgilenmesini içerir. İnanılrlık boyutu işletmenin adına ve itibarına katkıda bulunur.

2.2.4.8.Güven

Sunulan hizmetin şüpheden, riskten ve tehlikeden uzak olması anlamına gelmektedir. Bu boyut ayrıca müşteri bilgilerinin gizliliğini de içermektedir. Müşterilerin fiziksel, parasal güvenliğini ve gizliliğinin korunmasını içerir.

2.2.4.9.Müşteriyi Tanıma/Anlama

Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak için çaba sarf etmeyi içerir. Ayrıca müşterinin belirli ihtiyaçlarını öğrenmeyi, bireysel ilgi sağlamayı ve düzenli müşterileri tanımayı kapsar.

2.2.4.10.Fiziksel Özellikler

Hizmetin fiziksel boyutlarını içerir. Fiziksel özellikler; personelin görünüşü, hizmeti sağlamak için kullanılan araç, gereçleri, hizmetin sunulma şeklini ve hizmetin sunulduğu ortamı ifade eder.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan ampirik çalışmalarda hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanılan bu modelin 10 boyutundan bazılarının kendi içinde kuvvetli korelasyona sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu yüksek korelasyondan dolayı hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen SERVQUAL modeli beş boyuta indirilmiştir (Parasuraman vd, 1985).

Buna göre Güvence boyutu yetenek, nezaket, inanılabilirlik ve güvenlik boyutlarını içermektedir. Yine aynı şekilde aralarında pozitif korelasyon olması nedeniyle ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriyi anlamak boyutları empati adı ile bir boyut altında toplanmıştır. Sonuçta hizmet kalitesinin 5 boyuttan oluştuğu sonucu elde edilmiştir.

Hizmet Kalitesi Boyutları:

Parasuraman ve arkadaşlarının araştırmalarında yer alan bu beş boyutu açıklamak gerekirse (Eleren, 2007).

- i. Fiziksel Özellikler (Tangibles): İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç-gereç ve personel görünümü,
- ii. Güvenirlilik (Reliability): Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği,
- iii. Heveslilik (Responsiveness): Müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- iv. Güven (Assurance): Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,
- v. Empati (Emphaty): Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

2.2.5. YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ VE YÖNETİMİ

Hizmet kalitesi, mal ve hizmet üreten tüm kurumlar tarafından benimsenmesi, önem verilmesi gereken bir olgudur. Dolayısıyla, hizmet kalitesi olgusu, hizmet üreten yükseköğretim kurumları için de geçerlidir. Yükseköğretim kurumlarının bireylere sadece eğitim veren yapılar olarak değil, toplumların gelişmesi ve kalkınması noktasında önemli yapılar olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle yükseköğretim hizmetlerinin daha kaliteli hale getirilmesi için çalışılmalıdır.

2.2.5.1. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

Eğitimi, sadece çeşitli kaynakların bir araya getirildiği bir bütün olarak ele almak imkânsızdır. Eğitimde standartların yükseltilmesi, sadece derslikler, binalar, bilgisayar alt yapısı, kütüphane, iletişim olanakları gibi fiziksel alt yapı olanaklarını yükseltmek olarak düşünülmemelidir. Yükseköğretimde hizmet kalitesi, eğitimde kalite artırıcı faaliyetleri, dışsal çevre beklentilerini (öğrenciler, aileler, işverenler vb.) belirlemek ve beklentilere cevap verecek sistemleri kurgulamak olarak özetlenebilir (Uygun ve Tayfun, 2008).

Yükseköğretim kurumlarında özellikle şu alanlarda kalite yönetim çalışmaları gerçekleştirilmelidir (Aktan, 2010)

- i. Fiziki alt yapı,
- ii. Akademik alt yapı (laboratuvar, kütüphane, dokümantasyon, iletişim, bilgi işlem vb.),
- iii. Ders programı,
- iv. Sınav ve değerlendirme sistemi,
- v. Akademik/idari çalışan temin ve geliştirme sistemi,
- vi. Araştırma ve yayınlar,
- vii. Kurumsal gelişme planı (stratejik planlama),
- viii. Üniversite-sanayi-toplum ilişkileri.

Eğitimin ve eğitim dışındaki tüm faaliyetlerin kalitesinin iyileştirilmesi, artırılması amacıyla bu çalışmalara önem vermek ve bu çalışmaların yerine getirilmesi gerekmektedir.

Ülkemizde üniversitelerin eğitim ve öğretim olanakları, vizyonları, yönetilme biçimleri, araştırma-geliştirme, iletişim, bilişim ve ulaşım imkânları, veri toplama, işleme ve bilgi üretme olanak ve kapasiteleri gibi birçok imkânlar açısından birbirleriyle farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin gerek üniversiteyle ilgili gerekse gelecekle ilgili beklentilerinde farklılıklara yol açabilmektedir (Korukoğlu, 2003).Yükseköğretimin en önemli müşterisi, hayatları boyunca bu ürünle yaşamak zorunda kalacak olan öğrenciler olduğu için eğitim sistemlerinin tasarımında ve ilerleyen yıllarda iyileştirilmesinde öğrenci istek ve ihtiyaçlarının yeri kritik öneme sahiptir. Öğrencilerin yükseköğretimden beklentilerini belirlemek, aldıkları hizmetin öğrenci gözüyle kalitesini ölçmek, yükseköğretim kurumlarının kalite yönetim sistemlerini geliştirmelerinde dikkat edecekleri en önemli unsurlardan birisi olacaktır (Uygur ve Tayfun, 2008).

Buradan hareketle öncelikle yükseköğretimde hizmet kalitesinin öneminin ortaya konması gerekmektedir.

2.2.5.2.Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Önemi

Yükseköğretim, bireylere akademik bilgi kazandırmak üzere üniversiteler ve diğer kuruluşlar tarafından sunulan bir hizmettir. Bu hizmet bireyden başlayarak makro boyutta toplumların değişmesinde ve gelişmesinde büyük bir rol oynamaktadır. Bu anlamda etkili bir hizmetin kaliteli bir biçimde verilmesi değişim ve gelişmenin olumlu yönde başarılı bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacaktır (Bayrak, 2007). Eğitim, kalkınmanın en önemli unsurlarından biridir; ülkenin siyasal-toplumsal, ekonomik ve bilimsel kurumlarının yetenek ve kapasitesini arttıran bir süreçtir.

Ekonomik kalkınma sadece kişi başına düşen gelirdeki artış ile değil aynı zamandauzun dönemde kişi başına düşen gelirin reel artışı ile birlikte; insanların sağlıklıkoşullarının iyileştirilmesi, nüfus artış hızının yavaşlaması, gelir dağılımının daha dengeli hale gelmesi, yoksulluğun giderilmesi ve nüfusun küçülmesi ile de değerlendirilmektedir. Eğitimin, beşeri gelişmenin kriteri olarak görülen bu olgular üzerinde etkisinin olduğunu söylemek mümkündür. Bu durum, eğitim ve özellikle de yükseköğretimin gerek kişi ve gerekse toplum için önemini oldukça artırmaktadır (Özçalık, 2007).

Ayrıca Türkiye’de üniversite kapısında bekleyen öğrencilerin çok olması nedeniyle devlet üniversitelerinin öğrenci bulamama gibi kaygıları yoktur. Dolayısıyla öğrenci

sayıları ile ilgili bir rekabet söz konusu değildir. Ancak, üniversiteler öğrencilerin tercihi olmak açısından birbirleri ile rekabet halindedirler. Bu rekabette öne çıkmak, kendini rakiplerinden farklılaştırmak için yükseköğretim kurumlarının da kaliteye önem vermeleri gerekmektedir (Türker, 2003).

BÖLÜM 3 EĞİTİM SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Mesleki ve teknik eğitim, yıllar boyunca yaşanan değişim ve gelişimler paralelinde farklı şekillerde tanımlanmıştır. Önceleri iş için, el maharetlerini gerektiren işler için, üretim için eğitim gibi tanımlar yapılırken; zaman içinde bireyin tercih ettiği bir mesleki alandaki faaliyetleri etkili bir şekilde yürütebilmesi için gerekli bilgi, beceri ve tavırlarla ilgili kabiliyetlerinin geliştirilmesini amaç edinen eğitim şekli olarak ifade edilmiştir (Alkan, Doğan ve Sezgin, 1994). Ünlüöner ve Boylu (2005) mesleki eğitimi, çalışanların ihtiyaç duyduğu genel ve mesleki bilgileri kapsayan; bilgi, beceri, yeterlik, anlayış, tavır ve iş alışkanlığı geliştirmek için düzenlenmiş bir eğitim olarak tanımlamaktadır. Ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda yaşanan dönüşümler doğrultusunda farklılaşan mesleki ve teknik eğitimin “birey, meslek ve eğitim süreci” olmak üzere üç ana unsuru bulunmaktadır (Sezgin, 2005; Hacıoğlu vd., 2008).

Bilindiği üzere eğitim, saf hizmetlerin başında gelmekte ve saflıktan kastedilen de, insan unsurunun rol ve öneminin en yüksek seviyede olması şeklinde ifade edilmektedir (Kotler, Bowen ve Makens, 1999; Lovelock ve Wright, 2002; Lovelock ve Wirtz, 2011). Hizmet, bir ihtiyacı giderici nitelikteki soyut çabalar olarak ifade edilebileceği gibi (Üner, 1994), bir tarafın diğer tarafa sunduğu bir hareket veya performans (Lovelock ve Wright, 2002) olarak da tanımlanabilir. Hizmet kalitesi ise, müşterinin beklentileri ile hizmet performansının kıyaslanması olarak tanımlanabilir (Grönross, 1984). Parasuraman ve diğerlerine (1985) göre hizmet kalitesi, müşterilerin hizmetten beklentilerinin karşılanması ve hatta üstüne çıkılmasıdır. Buna göre beklenen ve algılanan hizmet kalitesi, yaşanılacak tatmin kapsamında önem taşımaktadır (Sökmen, 2010).

Hemen tüm hizmetlerin genel özellikleri arasında yer alan; “hizmetin doğası, tüketicinin hizmet üretim sürecine katılımı, insan unsurunun ürünün bir parçası olması, kalite kontrolünün zorluğu, stoklanamama, zaman faktörünün önemi, dağıtım kanalının farklı yapısı” (Parasuraman vd., 1988; Lovelock 1996), eğitim hizmetlerinin de özellikleri arasında sıralanabilir. Ancak, eğitim hizmetlerini diğer hizmetlerden farklılaştıran özellikler de bulunmaktadır. Sıralanan değişkenlerden hareketle, eğitim

kuruluşları tarafından üretilen eğitim hizmetlerinin özelliklerini aşağıdaki gibi belirleyebiliriz (Lovelock, 1996; Üner, 1997; Kotler, Bowen ve Makens, 1999; Üner, 1999; Lovelock ve Wirtz, 2011):

- i. Eğitim hizmetleri, soyut işletme faaliyetlerinin insan bedenlerine uygulandığı hizmetlerdir. Başka bir deyişle eğitim hizmetleri, zihinsel uyarım süreçli hizmetlerdir.
- ii. Öğrenci hizmeti elde etmek için, yoğunlukla hizmet işletmesine (okula) gitmek mecburiyetindedir (son dönemlerde yaygınlaşan uzaktan eğitim, elektronik eğitim vb. uygulamalar ikame eğitim türleri olarak kabul edilmektedir).
- iii. Öğrenciye hizmet, tek noktadan ulaştırılabileceği gibi çoklu üretim-tüketim merkezleriyle de ulaştırılabilir.
- iv. Talep dalgalanmaz. Talep en yüksek noktasına ulaştığında, eğitim işletmesinin üretim kapasitesi yoğunlukla bunu karşılar.
- v. İşletme tesis ve ekipmanları ile katılımcılar (öğretim elemanları ve diğer öğrenciler), hizmet tecrübesinde önemli bir yer tutarlar.
- vi. Öğrenciyle hizmet işletmesi arasında bir üyelik ilişkisi bulunmaktadır.
- vii. Tüketici (öğrenci) hizmeti sürekli olarak kullanmaktadır.
- viii. Eğitim hizmetlerinin belirli bir düzeyde öğrenci istek ve ihtiyaçlarına göre uyarlanma imkânı vardır.
- ix. Öğrenciyle temas halinde olan eğitimcilerin, onların istek ve ihtiyaçlarını değerlendirme imkânı yüksektir.

Memnuniyet kelimesinin sözlük anlamı, memnun olma, sevinme, sevinç duyma olarak ifade edilmektedir (TDK, 2010). Memnuniyet, elde edilenlerin beklentileri karşılması ve/veya üstüne çıkılması olarak kabul edildiğinde (Robbins ve Coulter, 2009; Robbins, Decenzo ve Coulter, 2011) kalite tanımıyla yakından ilişkili olduğu görülür. Hizmet işletmelerinin ve dolayısıyla da eğitim işletmelerinin kalite konusunda yaşadığı temel güçlük iki nedene dayanmaktadır; (1) Müşterinin ürünü değerlendirirken hangi faktörlere önem verdiğinin kesin olarak bilinmemesi ve (2) Bu faktörleri ölçebilecek güvenilir ve geçerli yöntemlere net olarak sahip olunamamasıdır (Parasuraman ve diğ., 1985). Grönross (1984), hizmet kalitesinin teknik ve işlevsel olmak üzere iki bileşenden oluştuğunu ifade etmiştir. Teknik kalite, müşterinin hizmetten ne elde ettiğidir. İşlevsel kalite ise, müşteriye nasıl hizmet edildiğiyle ilgilidir

(Grönross, 1990). Hizmet kalitesinin ve dolayısıyla da müşteri memnuniyetinin ölçümüne yönelik çeşitli araçlar (Parasuraman vd., 1988; Cronin ve Taylor, 1994) bulunmakla birlikte, bu araçların eğitimden duyulan memnuniyeti tam olarak ölçebileceği kuşkuludur. Bu yüzden bu araştırma kapsamında geliştirilen ölçek, eğitim hizmetlerinin yukarıda açıklanan farklı özelliklerinden hareketle oluşturulmuştur.

Öğrenme ortamının öğrencinin akademik davranışları üzerindeki etkisine ilişkin çalışmaların ürünü olarak ortaya çıkan 2500'ü aşkın çalışmayı gözden geçiren Pascarella ve Terenzini (1991), üniversitenin öğrenci gelişimi üzerindeki etkilerini belirleyen en önemli değişkenlerden birinin öğrencinin gerek akademik gerekse akademik olmayan etkinliklere katılım düzeyi olduğunu belirtmişlerdir. Yani üniversitede sadece derse katılmakla kalmayan ve öğretim elemanlarıyla sık sık etkileşim içine giren; tiyatro, dans, öğrenci kulüpleri gibi ders dışı faaliyetlerde yer alan, üniversitenin kütüphanesi, bilgisayar ve benzeri servislerinden sık sık yararlanan, diğer öğrencilerle fikir alışverişinde bulunan, kısaca üniversitede sunulan servislerden en yüksek düzeyde yararlanabilmek amacıyla bireysel çaba sarf eden öğrencilerin daha fazla akademik ve kişisel gelişim gösterdikleri ve üniversite yaşantılarına ilişkin daha pozitif algılara sahip oldukları bulunmuştur.

Bu sonuçlar, öğrencinin kişisel ve bilişsel gelişimini destekleyebilmek amacıyla aktif bir şekilde yer alabileceği akademik, sosyal ve kültür el olanakların üniversite tarafından hizmete sunulmasının gereğini ortaya koymaktadır. Yurt dışında yapılan pek çok çalışmanın üniversite öğrencilerinin okul yaşantılarından aldıkları doyum düzeylerinin önemine ilişkin bulguları ışığında,

Türkiye'de de son yıllarda bu konuları içeren çalışmalara yer verilmeye başlanmıştır. Ünal'ın (2005) Anadolu üniversitesinin farklı bölümlerinde okuyan 127 öğrenci ve 29 öğretim üyesi ile yaptığı çalışma, devam ettikleri okulun Türkiye'deki en saygın üniversiteler arasında yer almasına rağmen, öğrencilerin sunulan servislerden eğitim kalitesi de dâhil olmak üzere hiçbirinden tam olarak memnun olmadıklarını göstermiştir. Öğrenci doyumuna ilişkin yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalar öğrenci doyumunun çok boyutlu bir kavram olduğunu ve akademik kalitenin yanında üniversitenin yönetimi, kampüste sunulan sosyal etkinlikler ve öğrenci-öğretmen iletişimi gibi faktörlerin önemli olduğunu ortaya koymuştur. Yapılanmış üniversitelerde öğrencilerin kişisel gelişimlerine katkıda bulunabilecek ders dışı sosyo-kültürel

faaliyetlerin yeterli olması ve akademisyenlerin önceliklerinin eğitim öğretim etkinlikleri yerine akademik çalışmalar olması, öğrencilerin öğretim elemanları ile ilişkileri daha fazla önemsemelerine neden olabilir. Benzer şekilde, üniversitenin sunduğu servislerin kalitesinden bağımsız olarak ÖSS giriş puanları ve akademik özelliklerindeki farklılıklara dayalı olarak öğrencilerin öncelikleri ya da var olan kaynaklara ilişkin algıları değişebilir. ÖSS giriş puanı ve genel başarı düzeyi yüksek olan öğrenciler için okulun fiziksel ya da sosyal özellikleri o kadar önemli olmazken, akademik kalite gibi servisler daha önemli olabilir. Yine, okula kişisel gelişim, mesleğe hazırlanma ya da sadece diploma alma gibi farklı amaçlarla devam eden öğrencilerin okulda kendilerine sunulan servislere ilişkin algıları ve bunların önem derecesi değişebilir.

Hizmet kalitesi üzerine çeşitli sektörlerde yapılmış çalışmalar mevcuttur. Yine bu çalışmalar içinde eğitim sektöründe yapılmış olanlar da vardır. Yapılan bu çalışmalarda kullanılan ölçekler, ifade sayısı ve hizmet kalitesi boyutları Tablo 3.1.'de gösterilmiştir.

Tablo 3.1. Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Ölçekler, İfade Sayısı ve Hizmet Kalitesi Boyutları

<i>Yazar</i>	<i>Kullanılan Ölçek</i>	<i>İfade Sayısı</i>	<i>Hizmet Kalitesi Boyutları</i>
Abdullah (2006a)	SERVPERF+H EdPERF	22 SERVPERF + 41 HEdPERF	Akademik Olmayan Yönler, Akademik Yönler, Güvenilirlik, Empati
Abdullah (2006b)	HEdPERF	41 ifade	Akademik Olmayan Yönler, Akademik Yönler, İtibar, Erişim, Program Konuları,
Altan, Ediz ve Atan (2003)	SERVQUAL	22 ifade	Somut Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven+Empati
Barnes (2007)	SERVQUAL temel alınmış ve geniş bir literatür taraması yapılmıştır.	42 ifade	Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güvence, Empati, Üniversite, Rehberlik
Bayrak (2007)	SERVQUAL temel alınmıştır.	58 ifade	Kampüs ve Sosyalleşme İmkanları, Heveslilik, Temel İhtiyaçlar, Katkısal Faaliyetler, Görsellik ve İtimat
Brochado ve Marques (2007)	SERVPERF+H EdPERF+SER VQUAL	51 ifade	Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güvence, Empati, Akademik Olmayan Yönler, Akademik Yönler, İtibar, Güvence, Program konuları

Cingöz (2009)	Literatür, Odak Grup	26 ifade	Memnuniyet, Yönetim, Öğretim Üyeleri, Personel, Fiziki Şartlar
Clemes, Gan ve Kao (2007)	Literatür, Odak Grup	42 ifade	Akademik Personel, Akademik Gelişme, Fiziksel Görünüm, İdari Personel, Kişisel Gelişme, Kütüphane, Kariyer Fırsatları, Ders İçeriği, Sosyal Faktörler ve Akademik Personel Durumu
Duygun (2007)	SERVQUAL	33 ifade	—
Güzel (2006)	SERVQUAL	36 ifade	Fiziki Görünüm (Maddi Değerler), Güvenilirlik, İlgi/Heveslilik, Güvence ve
Markovic (2006)	SERVQUAL temel alınmıştır.	22 SERVQUAL ifadesi, 18 ilave ifade	Güvenilirlik, Bilimsel Çalışmalarda Öğrenciler, Empati, Güvence, E-Öğrenme,
Nadiri, Kandampully ve	SERVPERF	22 ifade, 2 ilave ifade	Somut Özellikler, Soyut Özellikler
Okumuş ve Duygun	SERVQUAL temel alınmıştır.	33	Eğitim, Müşteri Odaklılık ve Empati, Güvence ve Saygı, Fiziksel Varlıklar,
Ozçalık Fatih (2007)	SERVQUAL	22 ifade	Fiziki Görünüm, Güvenilirlik, İlgi/Heveslilik, Güvence, Empati
Rojaz-Mendez ve diğerleri (2009)	Literatür	70 ifade	Öğretim Elemanları, Yönetici, Sekreterler ve Hizmet Tutumu
Sakarya (2006)	SERVPERF	56 ifade	Eğitim Öğretim Kaynakları, Öğretim Elemanları, Yönetim ve Bölüm
Soutar ve McNeil (1996)	SERVQUAL temel alınmıştır.	Akademik anket 25+ Akademik	Akademik: Güvenilirlik, Fiziksel Özellikler, Heveslilik, Güvence, Empati,
Talih (2008)	SERVQUAL	22 ifade	Fiziki Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati
Uygur, Tayfun (2008)	SERVPERF	55 ifade	Eğitim Öğretim Kaynakları, Öğretim Elemanları, Yönetim (Dekanlık ve Bölüm
Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)	SERVQUAL	22 Ifade	Fiziki Görünüm, Güvenilirlik, İlgi/Heveslilik, Güvence, Empati

Hizmet kalitesini ölçmeyi amaç edinmiş çalışmaların çoğu genel hizmet kalitesini ölçmede yaygın kabul görmüş SERVQUAL modelini kullanmıştır. SERVQUAL modeli, algılanan kalite ile beklenen kalite arasındaki farka dayanır. Algılan ölçmek için 22 soru, beklentileri ölçmek için 22 soru olmak üzere toplam 44 ifadeyi kapsayan bir ölçüm modelidir. Bu model Fiziksel özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven ve

Empati boyutlarından oluşur. SERVQUAL modeli bu beş boyutun her hizmet ve durum için uygun olmayabileceği, beklentilerin hizmet kalitesini ölçmek için gereksiz olması ve SERVQUAL'in hizmetin sonucuna değil sürecine odaklanması gibi nedenlerle eleştiri konusu olmuştur. Ancak literatürde bununla yapılmış olan birçok çalışma mevcuttur. Bunlara örnek olarak Tablo 3.1.'de görüldüğü üzere, Altan, Ediz ve Atan (2003), Barnes (2007), Bayrak (2007), Brochado (2007), Duygun (2007), Güzel (2006), Markovic (2006), Özçalık (2007), Soutar ve McNeil (1996), Talih (2008), Uygur ve Tayfun (2008), Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)'in çalışmaları gösterilebilir. Bu çalışmalar SERVQUAL ölçeğinin Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güvence, Empati boyutlarından oluşmakta iken bazı çalışmalar bu boyutlar yanında Barnes (2007), Bayrak (2007), Markovic (2006), Soutar ve McNeil (1996)'ın çalışmalarında olduğu gibi farklı boyutlar da elde etmişlerdir. Yine literatüre bakıldığında, SERVPERF ölçeğini temel alan çalışmalar görülmektedir. Bunlara Tablo 2.1.'den örnek gösterilebilecek çalışmalar, Nadiri, Kandampully ve Hussain (2009), Sakarya (2006), Uygur ve Tayfun (2008)'dur. Brochado ve Marques (2007)'in çalışmasında, bizim yapmış olduğumuz bu çalışmadaki gibi genel hizmet kalitesi ölçüm modeli olan SERVQUAL'e bağlı kalınmayıp bunun yanı sıra SERVPERF, HEDPERF ölçeklerinden de yararlanılıp geniş bir literatür taraması yapılmıştır. Yapmış olduğumuz çalışmada, geniş literatür taraması sonucu oluşan hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen modelde elde edilen boyutlar, Fiziksel Görünüm, Destek Hizmetleri, Uluslararasılaşma, Akademik Personel ve Akademik Olmayan Personel olarak belirlenmiştir. Hemen hemen tüm eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçmeye yönelik yapılmış olan çalışmalarda fiziksel özellikler, öğretim elemanları ve idari personel ve eğitim dışındaki hizmetlerle ilgili bilgiler elde etmeye yönelik boyutların yer aldığı görülmektedir. Fakat bu çalışmada diğer çalışmalardan, özellikle Türkiye'de yapılmış olan çalışmalardan farklı olarak "Uluslararasılaşma" boyutu eklenmiştir. Bu da Türkiye'de eğitimde hizmet kalitesini ölçmeye yönelik yapılmış olan diğer çalışmalardan farklılığını ortaya koymaktadır. Yine yapılan bu çalışmaların ifade sayılan incelendiğinde, SERVQUAL'in 22 orijinal ifadesini kullanan Altan, Ediz ve Atan (2003), Özçalık (2007), Talih (2008) ve Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)'in çalışmalarının olduğu gibi, SERVQUAL modelinin ifade sayısına ilaveler yapan Barnes

(2007), Bayrak (2007), Duygun (2007), Güzel (2006), Markovic (2006), Soutar ve McNeil (1996)'in çalışmalarının olduğu da görülmektedir.

Eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçmek amacıyla yapılmış olan çalışmalarda yer alan diğer değişkenler Tablo 3.2.'de gösterilmiştir.

Tablo 3.2. Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Diğer Değişkenler

<i>Yazar</i>	<i>Diğer Değişkenler</i>
Abdullah (2006a)	Genel Hizmet Kalitesi, Memnuniyet Düzeyi ve Tekrar Satın Alma Niyeti
Abdullah (2006b)	Genel Hizmet Kalitesi, Memnuniyet Düzeyi ve Sadakat
Altan, Ediz ve Atan (2003)	—
Barnes (2007)	Fiyat, Memnuniyet, Tavsiye
Bayrak (2007)	Birer soru ile Genel Hizmet Kalitesi, Tavsiye, Tekrar Satın Alma Niyeti
Brochado ve Marques (2007)	Genel hizmet Kalitesi, Memnuniyet, Tekrar Satın Alma Niyeti, Tavsiye
Cingöz (2009)	Memnuniyet
Clemes, Gan ve Kao (2007)	Fiyat, İmaj ve Memnuniyet
Duygun (2007)	Memnuniyet
Güzel (2006)	—
Liu, Duan ve Li(2010)	İmaj, Memnuniyet
Markovic (2006)	—
Nadiri, Kandampully ve Hussain (2009)	Memnuniyet
Okumuş ve Duygun (2008)	Memnuniyet
Ozçalık (2007)	—
Rojas-Mendez vd. (2009)	Memnuniyet, Sadakat
Sakarya (2006)	—
Soutar ve McNeil (1996)	Genel Memnuniyet
Talih (2008)	—
Uygur ve Tayfun (2008)	----
Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)	----
Zuluaga (2003)	Memnuniyet

Hizmet kalitesi dışında kalan diğer değişkenleri ele aldığımızda, bizim yapmış olduğumuz bu çalışmada memnuniyet, imaj, tavsiye, sadakat değişkenlerine yer verilmiştir. Bizim çalışmamızda olduğu gibi diğer değişkenlere yer veren çalışmalar Abdullah (2006a, 2006b), Barnes (2007), Bayrak (2007), Brochado ve Marques (2007),

Cingöz (2007), Clemes, Gan ve Kao (2007), Duygun (2007), Liu, Duan ve Li (2010), Nadiri, Kandampully ve Hussain (2009), Okumuş ve Duygun (2008), Rojas-Mendez ve diğerleri (2009), Soutar ve McNeil (1996) ve Zuluaga (2003)'dir.

Bayrak (2007)'in çalışmasında devlet ve vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin üniversitelerini tavsiye etme düzeyleri incelendiğinde, devlet üniversitesinde okuyan öğrencilerin düzeyi vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerden yüksek olduğu görülmüştür. Cingöz (2007) çalışmasında, öğrencilerin eğitim kalitesine bağlı olarak gerçekleşen memnuniyetlerini ölçmek için bağımlı değişken memnuniyet ile bağımsız değişken olarak faktörler arasında yapılan korelasyon testlerine göre, yönetimin yaklaşımı, öğretim üyelerinin durumu ve personelin yaklaşımı faktörleri arasında ilişki bulunmuştur. Bu nedenle öğrenci memnuniyetinde bu faktörlerin etkili olduğu ancak fiziki şartların etkisi olmadığı sonucu çıkmıştır. Clemes, Ganve Kao (2007) çalışmasında öğrencilerin üniversite deneyimleriyle ilgili memnuniyetlerini deneysel olarak ortaya koymaktır. Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarını belirlemek için, okul imajı ve fiyat konusundaki memnuniyetlerini ölçmek ve gelecekte tekrar satın alma niyetlerini nelerin etkileyebileceğini belirlemek için cinsiyet, yaş ve etnik köken gibi demografik değişkenlere göre kıyaslanmıştır. Memnuniyet, hizmet kalitesi, fiyat ve imaj arasındaki ilişki test edildiğinde, hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucu çıkmıştır. Hizmet kalitesi ile imaj arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur; fakat fiyat açısından anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Tekrar satın alma ve memnuniyet arasında t-testi sonucuna göre anlamlı bir ilişki olduğu sonucu çıkmıştır. Tavsiye ve memnuniyet arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygun (2007) çalışmasında algılanan hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre, öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça genel memnuniyet düzeylerinin de arttığı sonucu çıkmıştır. Okumuş ve Duygun (2008)'un çalışmasında algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir. Yani öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça genel memnuniyet düzeyleri de artmaktadır. Liu, Duan ve Li (2010) yükseköğretimde hizmet kalitesi, üniversitenin imajı, müşterinin algıladığı hizmet değeri, müşteri güveni, müşteri memnuniyeti ve müşteri davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya çalıştığı çalışmasında, elde edilen sonuçlara göre müşteri memnuniyetinin müşteri davranışları üzerinde çok etkili olduğu görülmüştür. Hizmet

kalitesi ve üniversitenin imajı müşterinin algıladığı hizmet değeri ve müşteri güveni aracılığıyla müşteri memnuniyetinde ve müşteri davranışında dolaylı bir etkiye sahip olduğu sonucu elde edilmiştir. Rojas-Mendez ve diğerleri (2009) çalışmalarında öğrenci sadakatini etkileyen önemli faktörler yani algılanan hizmet kalitesi, memnuniyet, güven ve bağlılık arasındaki ilişkinin önemini incelemiştir. Bulgulardan elde edilen sonuçlara göre, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyetin sadakat üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu, güven ve bağlılığın dolaylı etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Zuluaga (2003)'nın çalışmasında hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyeti, ortak üretim, hizmet sonuçları ve kurumsal itibar arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarılmıştır. Algılanan hizmet kalitesi memnuniyet üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Hizmet üretiminde kullanıcının katkıda bulunan olarak memnuniyet üzerinde kısmen olumlu etkiye sahip olduğu görülmüştür. Algılanan hizmet kalitesi ve kullanıcı ortak üretimi hizmet sonuçları üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Hizmet sonuçları memnuniyet üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Algılanan hizmet kalitesi memnuniyet ve hizmet sonuçları vasıtasıyla dolaylı olarak kurumsal itibarı etkiler, bu etki olumlu bir etkidir. Hizmet sonuçları ve kullanıcı memnuniyeti kurumsal itibar üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucu elde edilmiştir. Eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçen çalışmalarda kullanılan demografik değişkenlere Tablo 3.3.'te yer verilmiştir.

Tablo 3.3. Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Demografik Değişkenler

<i>Yazarlar</i>	<i>Demografik Değişkenler</i>
Abdullah (2006a)	—
Abdullah (2006b)	Cinsiyet, Yaş, Program
Altan, Ediz ve Atan (2003)	Cinsiyet, yaş, Sınıf
Barnes (2007)	—
Bayrak (2007)	Cinsiyet, Yaş, Mezun Olunan Lise, En Uzun Süre Yaşanılan Şehir ve Süresi, Aile Toplam Aylık Geliri, Üniversitedeki Eğitim Gördükleri Yıl
Brochado ve Marques (2007)	Cinsiyet, Yaş
Cingöz (2009)	Cinsiyet, Bölüm, Medeni Hal, Çalışıp-Çalışmadığı
Clemes, Gan ve Kao (2007)	Cinsiyet, Yaş, Öğrenim Yılı, Etnik Köken ve Branş
Duygun (2007)	Cinsiyet, Yaş, İkamet Edilen Semt, Mezun Olunan Lise, Gelir Durumu, Öğrenci Olunan Şube
Güzel (2006)	Cinsiyet, Yaş, Üniversite
Liu, DuanveLi(2010)	Sınıf

Markovic (2006)	Cinsiyet, Çalışma Tipi (Tam Zamanlı veya Yan Zamanlı), Ders Yılı, Katılan Dersler
Nadiri, Kandampully ve Hussain (2009)	Cinsiyet, Yaş, Çalışma Programı (Hazırlık Sınıfı, Lisans, Lisansüstü Eğitim), Fakülte, Öğrenim Yılı, Not Ortalaması, Uyrak
Okumuş ve Duygun (2008)	Cinsiyet, Yaş, İkamet Edilen Semt, Mezun Olunan Lise, Gelir Durumu ve Öğrenci Olunan Şube
Özçalık (2007)	Cinsiyet, Öğrenim Görülen Kurum, Okulun Olduğu Yerde Doğup Doğmadığı, Öğretim Sistemi, Öğrenim Görülen Kademe, Branş, Lise Öğrenim Alanı
Rojas-Mendez vd. (2009)	Cinsiyet, Yaş, Bölüm, Sınıf
Sakarya (2006)	Cinsiyet, Bölüm, Sınıf, Ailenin Yaşadığı Şehir, Öğrencinin Yaşadığı Yer
Soutar ve McNeil (1996)	Cinsiyet, Yaş, Çalışma Tipi (Tam veya Yan Zamanlı)
Talih (2008)	Cinsiyet, Yaş, Eğitim Durumu
Uygur ve Tayfun (2008)	Cinsiyet, Bölüm, Sınıf, Not Grubu
Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)	Cinsiyet, Yaş, Sınıf
Zuluaga (2003)	Cinsiyet, Yaş, Sınıf ve İşte çalışıp çalışmadığı

Eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçmek amacıyla yapılmış bu çalışmalar incelenerek, bizim yapmış olduğumuz çalışmada cinsiyet, üniversite, sınıf, bölüm, yurttan kalıp kalmama, ailenin eğitim durumu ve ailenin aylık geliri gibi demografik değişkenlere yer verilmiştir. Altan, Ediz ve Atan (2003) çalışmasında Gazi Üniversitesi ve Başkent Üniversitesi öğrencileri için tüm boyutlarda cinsiyet ve yaş açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bayrak (2007)'in çalışmasında öğrencilerin hizmet kalitesi algıları gelir durumlarına göre değişmektedir. Düşük gelir grubundaki öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, yüksek gelir grubundaki öğrencilerden fazladır. Öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Clemes, Gan ve Kao (2007) çalışmasında demografik grupların kıyaslanabilmesi için birbirleriyle gözlem sayısı bakımından benzer olmaları gerektiği düşünülerek cinsiyet, bölüm ve sınıf bu açıdan uygun görülmüştür. Ancak yaş ve etnik kökenin uygun olmadığı görülmüş, bu yüzden güvenilir sonuçlar elde edebilmek için yaş grupları 2 gruba (18-24 yaş arası ve 25 ve üzeri) ayrılmıştır. Etnik gruplar da iki gruba ayrılmıştır (Batılı ve Asyalı öğrenciler). Öğrencilerin algılarını etnik kökenleri ve sınıflarının etkilediği sonucu çıkmıştır. Geriye kalan gruplar arasında algısal bir farklılık

bulunmamıştır. Duygun (2007)'un çalışmasında algılanan hizmet kalitesi ile öğrencilerin gelir durumu ve cinsiyeti arasında anlamlı farklılık bulunmadığı sonucu çıkmıştır. Güzel (2006)'in çalışmasında Hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili olarak öğrencilerin tatmin düzeyleri ile cinsiyetleri arasında önemli bir farklılık olmadığı bulunmuştur. Kız ve erkek öğrencilerin tatmin düzeyleri hemen hemen aynı düzeydedir. Okumuş ve Duygun (2008)'un çalışmasında öğrencilerin gelir durumu ve cinsiyetleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yani hizmet kalitesi algılan cinsiyet ve gelirden bağımsızdır. Özçalık (2007)'in çalışmasında Güvenilirlik, İlgi/Heveslilik, Güven ve Empati boyutlarına ait algılanan hizmet kalitesi cinsiyet değişkenine göre değişmemekte iken, Fiziksel Değerler boyutuna göre değişmektedir. Sakarya (2006)'nın çalışmasında hizmet kalitesi boyutlarının tümünde öğrencilerin cinsiyetine göre tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı tespit edilmiştir. Soutar ve McNeil (1996)'in çalışmasında Erkek öğrencilerin kız öğrencilerden daha memnun olduğu sonucu çıkmıştır. Talih (2008)'in çalışmasında öğrencilerin cinsiyetlerine göre hizmet kalitesi algılamaları incelendiğinde, erkek öğrencilerin bayan öğrencilere göre yüksek olduğu görülmektedir. Uygur ve Tayfun (2008)'un çalışmasında cinsiyete göre eğitim kalitesi değerlendirmesinde, erkek öğrencilerin bayan öğrencilere oranla öğretim elemanları, yönetim (Dekanlık ve bölüm ofisleri), üniversite destek hizmetleri konusunda daha olumlu iken eğitim-öğretim kaynakları ve eğitim öğretim kalitesi noktasında bayanlarla erkekler arasında bir farklılık bulunmamıştır. Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)'in çalışmasında cinsiyet açısından İlgi boyutu dışındaki diğer boyutlarla (Yeterlilik, Güven, Somut Özellikler, Heveslilik) farklılık olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin bölümleri ile Yeterlilik ve Heveslilik boyutları bakımından anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin sınıfları ile tüm boyutlar bakımından anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçen çalışmaların örneklem büyüklüğü, çalışmalarında ele aldıkları üniversite türü ve bölüm Tablo 3.4.'te gösterilmiştir.

Tablo 3.4. Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Örneklem Büyüklüğü, Üniversite Türü ve Bölüm

<i>Yazar</i>	<i>Örneklem Büyüklüğü</i>	<i>Üniversite Türü</i>	<i>Fakülte veya Bölüm</i>
Abdullah (2006a)	381	3 Devlet-3 Vakıf - 3 kolej	—
Abdullah (2006b)	409	Malezya’da 6 Yükseköğretim Kurumu	—
Altan, Ediz ve Atan (2003)	160	Devlet-Vakıf	—
Barnes (2007)	102	İngiltere’de öğrenim gören Çinli Öğrenciler	—
Bayrak (2007)	1228	Devlet-Vakıf	İşletme
Brochado ve Marques (2007)	360	Lizbon’da bir Portekiz üniversitesi	—
Cingöz (2009)	120	Devlet	Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Clemes, Gan ve Kao (2007)	223	Yeni Zelanda’da bir Yükseköğretim Kurumu	Muhasebe, Tarım Ticareti, İşletme, Bilgi İşlem, E-Ticaret, Maliye, İktisat, Konaklama İşletmeciliği, Uluslararası İşletme, Pazarlama, Emlak Yönetimi, Tedarik Zinciri Yönetimi ve Turizm İşletmeciliği
Duygun (2007)	311	Devlet	Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesindeki bölümler
Güzel (2006)	187	Devlet-Vakıf	Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Konaklama İşletmeciliği Öğretmenliği Bölümü Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü; Bilkent Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Ticari Bilimler Fakültesi
Liu, Duan ve Li (2010)	379	5 üniversite	—
Markovic (2006)	444	—	Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu
Nadiri, Kandampully	492	Vakıf	Mimarlık Fakültesi, Bilim ve Sanatlar

ve Hussain (2009)			Fakültesi, İşletme ve Ekonomi Fakültesi, İletişim ve Medya Çalışmaları Fakültesi, Eğitim fakültesi, Hukuk Fakültesi, Yabancı Diller Fakültesi, Turizm ve Otelcilik Fakültesi, Bilgisayar ve Teknoloji Fakültesi
Okumuş ve Duygun (2008)	311	Özel Kurs	Açıköğretim Kursları
Ozçalık (2007)	391	Devlet	4 fakülte: IIBF, Mühendislik Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, 4 yüksekokul
Rojas-Mendez ve diğerleri (2009)	752	Devlet	Muhasebe, İşletme Yönetimi ve Psikoloji
Sakarya (2006)	274	Devlet	IIBF: İşletme, İktisat, Maliye, Uluslararası İlişkiler ve Kamu Yönetimi
Soutar ve McNeil (1996)	109	Büyük bir Avustralya üniversitesi	
Talih (2008)	150	Özel Kurs	Yabancı Dil Kursiyerleri
Uygur ve Tayfun (2008)	231	Devlet	Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Eğitimi
Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)	239	Devlet	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, Anadolu Üniversitesi Fen Fakültesi
Zuluaga (2003)	596	Devlet	Ekonomi ve İşletme

Literatürde bu şekilde devlet-vakıf üniversitelerini beraber ele alan çalışmaların Tablo 2.4.'te olduğu gibi Abdullah (2006a), Altan, Ediz ve Atan (2003), Bayrak (2007) ve Güzel (2006)'in çalışmalarının olduğu görülmektedir. Altan, Ediz ve Atan (2003)'ün çalışmasında Gazi Üniversitesi'nin algılanan hizmet kalitesi düzeyi, Başkent Üniversitesi'nden daha düşüktür. Yani devlet üniversitesine oranla vakıf üniversitesinde öğrenci memnuniyeti daha fazladır. Güzel (2006)'in çalışmasında Gazi Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi ve Başkent Üniversitesi'nde turizm eğitimi veren bölümlerin hizmet kalitesi, öğrencilerin beklentileri ve tatmin düzeyleri karşılaştırıldığında düşük olduğu gözlemlenmiştir. Bayrak (2007)'ün çalışmasında Devlet veya vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Devlet üniversitesinde okuyan öğrencilerin üniversitelere

yönelik hizmet kalitesi algıları, vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algılarından daha düşüktür. Bayrak (2007), Clemes, Gan ve Kao (2007), Güzel (2006), Nadiri, Kandampully ve Hussain (2009), Özçalık (2007), Rojas-Mendez ve diğerleri (2009), Sakarya (2006), Uygur ve Tayfun (2008) ve Zuluaga (2003)'dır. Abdullah (2006a)'ın çalışmasındaki amacı, hizmet kalitesi ölçme modelleri olan HEdPERF, SERVPERF ve HEdPERF-SERVPERF ölçeklerini yükseköğretimde test etmek ve karşılaştırmaktır. Hangisinin üstün ölçme yeteneğine sahip olduğunu, tek boyutluluk, geçerlilik, güvenilirlik ve açıklanmış varyans açısından belirlemektir. Test yükseköğretim öğrencileri örneği kullanılarak yapılmıştır. Bulgular HEdPERF ölçeğinin daha güvenilir sonuçlar verdiğini göstermiştir. Sonuçlar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesinde Erişim boyutunun diğer boyutlardan daha önemli olduğu ortaya konulmuştur.

Abdullah (2006b) çalışmasında, yükseköğretim sektörünün gerçek belirleyicilerini yakalayan yeni bir ölçeğin yani HEdPERF'in metodolojik gelişimini anlatmaktadır. Abdullah bu çalışmasında hizmet kalitesi boyutları ile (Akademik Olmayan Yönler, Akademik Yönler, İtibar, Erişim, Program Konuları, Anlayış) Genel Hizmet Kalitesi, Memnuniyet Düzeyi ve Sadakat arasındaki korelasyonda anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Altan, Ediz ve Atan (2003) çalışmalarında farklı yönetsel yapılara sahip (devlet-vakıf) üniversiteleri algılanan hizmet kalitesi düzeyleri yönünden karşılaştırmışlardır. Bu çalışmada ulaşılmak istenen amaçlar; hizmet kalitesi boyutlarını tespit etmek ve bunların önem derecelerini saptamak, devlet ve vakıf üniversitesinin SERVQUAL skorlarını tespit etmek ve bu üniversiteleri kalite skorları bakımından birbirleri ile karşılaştırmak, tespit edilen hizmet kalitesi boyutlarının yaş ve cinsiyet açısından farklılıklarının incelenmesidir. Gazi Üniversitesi ile Başkent Üniversitesi'nin boyutlar bazında servqual skorları açısından bir farklılığa sahip olup olmadıkları araştırılmış ve Somut özellikler ve Güven+Empati boyutunda Gazi Üniversitesi ile Başkent Üniversitesi öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı, Güvenilirlik ve Heveslilik açısından anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Her iki üniversitenin ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorları karşılaştırıldığında vakıf üniversitesi öğrencilerinin devlet üniversitesi öğrencilerine göre hizmet kalitesini daha yüksek algıladığı ortaya çıkmıştır. Devlet üniversitesine

oranla vakıf üniversitesinde öğrenci memnuniyetine daha fazla önem verildiği belirlenmiştir. Kalite boyutları açısından öğrencilerin en fazla önemi Heveslilik boyutuna verdikleri anlaşılmıştır. İki üniversitenin karşılıklı olarak kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının devlet üniversitesi için Somut Özellikler ve Güven+Empati boyutlarında vakıf üniversitesi için de Somut Özellikler ve Güven+Empati boyutlarında en düşük düzeye indiği görülmektedir. Öğrencilerin yaş ve cinsiyetlerine göre kalite boyutlarının farklılıklarının incelenmesinde her iki üniversite öğrencileri için tüm boyutlarda cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Barnes (2007) çalışmasında İngiltere’de okuyan Çinli öğrencilere SERVQUAL ölçeği kullanılarak hizmet kalitesi beklenti ve algılarını ölçmek için bir araştırma yapmıştır. Beklenti sonuçlarına bakıldığında; Çinli öğrenciler arasında beklentiler yüksektir. Beklentilerinin yüksek olmasının nedenlerini anlamak için kişisel görüşmeler yapılmıştır. Beklentilerinde üniversitenin çok iyi bir imaja sahip olması, daha önce bir İngiltere üniversitesi hakkında bilgiye sahip olmamaları, İngiltere’deki eğitimin Çin’den daha iyi olacağını düşünmeleri etkili olmuştur. Öğrenciler sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olma, akademik rehberlere sahip olma, zamanında hizmet verme, yardım etmek için istekli personele sahip olma gibi konularda yüksek beklentilere sahiptir. Ayrıca öğrenciler üniversitenin uygun çalışma saatlerini, kütüphane hizmetlerini, yeterli bilgisayar imkanlarını istemektedirler. Algılarına bakıldığında; öğrenciler arasında öğrencilerin ihtiyaçlarını anlama, onlara yeterli finansal hizmet sağlama ve makul fiyatlı içecekler sağlama konularında fikir birliği yoktur. Öğrencilerin görüş birliğinin olduğu konular ise; yardım etmeye istekli personel, personelin kibar, bilgili olması ve uygun akademik bilgi sunduğu, fakültenin modern görünümlü donanıma sahip olduğu, temiz ve şık görünümlü çalışanlar olduğu, görsel olarak çekici materyallere sahip olduğu konularıdır. Tüm SERVQUAL sonuçlarına göre öğrencilerin ilk beklentilerine kıyasla okulla ilgili algılanan azalmaktadır. Barnes bu çalışmasında fiyat, memnuniyet, tavsiye gibi değişkenleri de ele almıştır. Bu boyutlar SERVQUAL faktörleri açısından anlamlı bir katkısı olduğunu göstermektedir.

Bayrak (2007)’ın araştırmasının temel amacı, devlet veya vakıf üniversitesinde okuyan öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algıları ile kaliteli bir üniversite olgusuna yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin belirlenmesi ve devlet-vakıf üniversitesinde öğrenim görme ayrımı yapılarak kendi üniversiteleri ile kaliteli bir

üniversitenin hizmetlerine yönelik beklenti algılan arasındaki farkların ortaya konmasıdır. Devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin beklenti ve algılarında farklılıklar olabileceği düşüncesi ile hipotezler geliştirilmiştir. Buna göre, hizmet kalitesi beklentileri açısından devlet ve vakıf üniversitesi öğrencileri arasında anlamlı bir fark olmadığı, hizmet kalitesi algılan açısından ise devlet ve vakıf üniversitesi öğrencileri arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu çalışma diğer değişkenler açısından incelendiğinde, devlet ve vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin üniversitelerini tavsiye etme düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık vardır. Devlet üniversitesinde okuyan öğrencilerin üniversitelerini tavsiye etme düzeyleri, vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin üniversitelerini tavsiye etme düzeylerine göre daha yüksektir. Öğrenciler devlet üniversitelerindeki hizmet kalitesinden yeterli derecede memnun olmamalarına rağmen, toplum ve özellikle iş sektöründe yerleşmiş olan kanı dolayısıyla tavsiye etmektedirler.

Brochado ve Marques (2007) tarafından yapılan çalışmanın amacı; yükseköğretimde hizmet kalitesini ölçen 5 ölçeği (SERVQUAL, önem ağırlıklı SERVQUAL, SERVPERF, önem ağırlıklı SERVPERF ve HEDPERF) tek boyutluluk, güvenilirlik, geçerlilik ve açıklanmış varyans bakımından deneysel olarak kıyaslamaktır. Güvenilirlikte HEDPERF ve önem ağırlıklı SERVPERF en iyi sonuçları sunmuştur. Geçerlilik ve açıklanmış varyans konusunda en iyi sonuçları SERVPERF ve HEDPERF ölçekleri göstermiştir. Sonuçlar 5 ölçek için her bir boyutta maddeler arasında yüksek tutarlılık göstermiştir. Bu da bütün ölçeklerin güvenilirlik konusunda iyi sonuçlara sahip olduğunu göstermiştir. Buna rağmen önem ağırlıklı SERVPERF en iyi sonuçlara sahiptir. Bunu HEDPERF ölçeği takip etmiştir. SERVQUAL ve SERVPERF ölçeklerinin önem ağırlıklı versiyonları güvenilirlik konusunda orijinallerine oranla daha iyi sonuçlara sahiptir. Aynı zamanda sonuçlar SERVPERF'in SERVQUAL'e oranla daha iyi olduğunu göstermektedir. Bu çalışmaya göre algılanan hizmet kalitesi hizmet veya ürünün iyi ve kötü yanlarının genel bir değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle, olumlu ya da olumsuz kişisel görüşü yansıtan zihinsel durumdur. Müşteri memnuniyetine yakındır ama kısa dönemlidir ve belirli müşteri deneyimlerinden kaynaklanmaktadır. Tüm ölçekler memnuniyette, tavsiyede ve tekrar satın alma niyetinde oldukça olumlu korelasyonlara sahiptir. SERVPERF ve HEDPERF geçerlilik kriterinde diğer üç ölçeğe oranla daha iyi performans göstermiştir.

HEdPERF ve önem ağırlıklı SERVPERF ölçekleri genel hizmet kalitesindeki değişkenleri açıklayabilme konusunda SERVQUAL ve önem ağırlıklı SERVQUAL ölçeklerinden daha iyidir. Önem ağırlıklarının eklenmesi SERVPERF ve SERVQUAL ölçeklerine yüksek açıklama gücü kazandırmıştır. Bu çalışmanın sonunda elde edilen en önemli sonuç hizmet kalitesini ölçmede SERVPERF ve HEdPERF ölçeklerinin en iyi ölçme yeteneğini göstermesidir.

Cingöz (2009)'ün araştırmasının amacı, hizmet kalitesini artırmada eğitim yöneticilerinin yönetim süreçleri bakımından öğrenci beklentilerini karşılama düzeyinin rolünü belirleyebilmektir. Çalışmada anket formunda bulunan memnuniyet durumlarını ölçmeye yönelik yargılardan elde edilen faktörlerin ortalamaları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre öğrencilerin genel memnuniyet durumunu ölçmek için sorulan yargılara düşük düzeyde de olsa genel anlamda katıldıkları, öğretim üyelerinin ders işleme, tutum ve davranışına, personelin tutum ve davranışı ile fiziki şartların ölçülmesine yönelik yargılara verdikleri cevapların ortalamasına göre de orta düzeyde de olsa katıldıkları görülmektedir. Ancak yönetimin tutum ve davranışlarına yönelik yargıların ortalamalarına göre öğrencilerin memnuniyet ya da memnuniyetsizlik konusunda kararsız oldukları görülmektedir.

Duygun (2007)'un araştırmasının temel amacı; Açıköğretim Kurslarında verilen eğitim hizmetlerinde, hizmeti alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini tespit etmektir. Ayrıca çalışmada algılanan hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin hiçbiri eğitim hizmetlerinden hiç memnun değilim seçeneğini işaretlememiştir. Öğrencilerin büyük kısmının memnunun seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Güzel (2006)'in çalışmasının amacı, yükseköğretim kurumlarında sunulan turizm eğitiminin öğrenci beklentilerini ne derecede karşıladığını ölçerek, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangisinin öğrenci açısından daha önemli olduğunu ortaya koymak ve yapılacak analizler sonucunda yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini iyileştirme çabalarına bir katkı sağlamaktır. Bu amaçlara ulaşmak için öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinin ve algılarının ayrıca bu ikisi arasındaki farkın analizi yapılmıştır. Bunun için öğrencilerin cinsiyetlerine, yaşlarına ve üniversitelerine göre hizmet kalitesi boyutları arasında ilişki olup olmadığına dair

hipotezler oluşturulmuştur. Yapılan analizlerin sonucu genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma yapılan üç üniversitede (Başkent Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi ve Gazi Üniversitesi) turizm eğitimi veren bölümlerin hizmet kalitesi, öğrencilerin beklentileri ve tatmin düzeyleri düşük olarak gözlemlenmiştir. Öğrencilerin, üniversitelerin verdiği hizmetler içinde beklenti ve tatmin düzeyleri en yüksek hizmet kalitesi boyutu fiziksel özellikler olmuştur. Gazi Üniversitesi ve Bilkent Üniversitesi'nde beklenti ve algı anketlerinin her ikisinde de fiziksel özellikler boyutunun en önemli kalite boyutu olduğu gözlenmiştir. Başkent Üniversitesi'nde ise beklenti anketlerinde fiziksel özellikler ile ilgili kalite boyutu en önemli kalite boyutu olurken, algı anketlerinde güvence boyutu en önemli kalite boyutu olarak gözlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, üniversiteler hizmet kalitesi bakımından öğrencilerin beklentilerini karşılayamamaktadırlar. Gazi Üniversitesi; tüm boyutlarda beklentileri karşılayamamıştır. Bununla birlikte hizmet kalitesinin en yüksek olduğu boyut empati, hizmet kalitesinin en düşük olduğu boyut fiziksel özellikler olmuştur. Bilkent Üniversitesi; tüm boyutlarda beklentileri karşılayamamıştır. Bununla birlikte hizmet kalitesinin en yüksek olduğu boyut empati, hizmet kalitesinin en düşük olduğu boyut ilgi/heveslilik boyutu olmuştur. Başkent Üniversitesi; sadece güvence boyutunda beklentileri karşılamıştır. Dolayısıyla hizmet kalitesinin en yüksek olduğu boyut güvence, hizmet kalitesinin en düşük olduğu boyut fiziksel özellikler boyutu olmuştur. Markovic (2006)'in çalışmasının belirli amaçları vardır. Bunlar:

- Değiştirilmiş SERVQUAL ölçeğinin güvenilirliğini test etmek,
- Turizm ve otelcilik yüksekokulunda hizmet kalitesi boyutları sayısını belirlemek, Yükseköğretimde beklenen hizmet kalitesini en iyi tahmin edecek boyutu belirlemek,
- Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini değerlendirmektir.

Bu çalışma SERVQUAL ölçeğinin çok değişkenli analizine yani onun güvenilirliğine, uygulanabilirliğine ve öğrencilerin hizmet kalitesi algılarına odaklanmıştır. Anket iki bölüme ayrılmıştır. Birinci bölüm; Turizm ve otelcilik yönetimi bölümü öğrencilerinin beklentilerine odaklanmıştır. İkinci bölüm; öğrenciler hakkında demografik bilgileri (cinsiyet, aldıkları dersler, kaçınıcı senede oldukları, çalışma şekilleri) içermektedir. Bu çalışmada orijinal 22 SERVQUAL ifadesinin yanında turizm ve otelcilik için 18 yeni ifade geliştirilmiştir. Toplam 40 ifade vardır.

Doğru ifadelerden oluşmuş bir anket olması için kelimelerde çok az değişiklik yapılmıştır. Böylece güvenilirlik üzerindeki etkisi de en aza indirgenmiştir. Bu alışma var olan SERVQUAL leğini geliştirerek Hırvatistan'da turizm ve otelcilik yükseköğretiminde hizmet kalitesi yapısına katkı sağlamıştır. Bu bulgular SERVQUAL leğinin yükseköğretim kurumlarındaki yöneticilere kullanıma uygun olduğunu göstermiştir. Böylece yöneticiler öğrencilerin beklentilerini karşılayabilecek hizmet stratejilerini tasarlayabileceklerdir.

Nadiri, Kandampully ve Hussain (2009) alışmalarında algılanan hizmet kalitesi leğinin öğrencilere uygulanabilirliği, yükseköğretimde ğrenci memnuniyet düzeyi hakkında bilgi vermeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın rneklemi Doğu Akdeniz niversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır. Ayrıca bu çalışma sağlık merkezi, spor, yurt, rektörlük, kütüphane, kayıt sırasında sağlanan hizmetler gibi yönetim birimlerinden algılanan hizmet kalitesi hakkında bilgi vermeyi amaçlamaktadır. Sonuçlar algılanan hizmet kalitesi leğinin yapısının iki boyutlu (somut ve soyut özellikler) olduğunu göstermiştir. Doğu Akdeniz niversitesi ile ilgili öğrenciler temiz ve şık görünümlü çalışanlar, çalışma saatleri, güvenli işlem konularında yüksek algı puanlarına sahiptir. Bununla beraber minimum algı puanları modern görünümlü donanım, hizmetle ilişkili materyaller ve çalışanlar tarafından kişisel ilgi konularında olmuştur. Tüm sonuçlara bakıldığında ğrenciler Doğu Akdeniz niversitesi'nin sağladığı hizmetlerden memnundur.

zalık (2007) niversite ğrencilerinin aldıkları eğitimden beklentileri ve bu beklentilerini ne derece karşılandığı ölçmeye çalışmıştır. Bu araştırmada orum ili ve ilçelerinde bulunan yükseköğretim kurumlarının ğrenci mevcutlarına göre rneklemesi yapılmıştır. Araştırmaya dahil edilen kurumlar; İktisadi İdari Bilimler Fakültesi (İİBF), Mühendislik Fakültesi (MF), İlahiyat Fakültesi (İF), Fen Edebiyat Fakültesi (FEF), Sağlık Yüksekokulu (SYO), Çorum Meslek Yüksekokulu (MYO), Sungurlu Meslek Yüksekokulu (SMYO), Osmancık Meslek Yüksekokulu (OMYO)'dur. Bu eğitim kurumlarının eğitime başlama yılına bakıldığında; İİBF 1998, MF 2000, İF 1993, FEF 2004, SYO 1997, MYO 1982, SMYO 2002, OMYO 2005 olduğu görülmektedir. Öğrencilerin okul seçiminden memnun olup olmadıkları incelendiğinde, 2000 yılından daha önce eğitime başlamış okullarda öğrencilerin okullarından memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu, nispeten daha yeni okullarda bu oranın düştüğü görülmektedir.

Sakarya (2006)'nın araştırmasının amacı, yükseköğretimde öğrencilere yönelik hizmet kalitesinin ölçümü için kullanılmış ölçeklerden yararlanarak bir öğrenci tatmin ölçeği geliştirmek ve bu ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini sınamak üzere Akdeniz Üniversitesi İİBF öğrencileri üzerinde bir pilot uygulama gerçekleştirmektir. Bu genel amaç doğrultusunda, yükseköğretim kurumlarının sundukları hizmetler çerçevesinde, öğrencilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerine esas olacak değişkenlerin ve faktörlerin belirlenerek kullanılan ölçeğe dahil edilmesi ve ölçeğin genel amaçlara hizmet edecek şekilde, orijinali bozulmadan yapılan eklemelerle yeniden oluşturulmasını sağlamak amaçlanmıştır. Araştırma bulguları değerlendirildiğinde; Öğrencilerin cinsiyet değişkenine göre tüm boyutlarda tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı tespit edilmiştir. Anket uygulaması 2. ve 4. sınıflar üzerine yapılmış ve aralarında tatmin açısından bir farklılığın bulunup bulunmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Anlamlılık düzeylerine bakıldığında, 2. sınıf ve 4. sınıf öğrencileri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu gözlemlenmiş; ortalama değerlerine bakıldığında da 2. sınıf öğrencilerinin 4. sınıf öğrencilerine göre tatmin düzeylerinin daha yüksek seviyede gerçekleştiği tespit edilmiştir. Eğitim öğretim kaynaklarıyla bölümler arasındaki ilişkinin ANOVA analiziyle incelenmiş olduğu görülmektedir. Tatmin açısından bölümler (İşletme, İktisat, Maliye, Uluslararası İlişkiler, Kamu Yönetimi) arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Öğretim elemanları boyutu açısından bölümler arası bir farklılığın bulunup bulunmadığı ANOVA analizi yapılarak bulunmak istenmiş, analiz sonucunda bölümler arası anlamlı bir farklılığın bulunduğu tespit edilmiştir. Farkın İşletme ve Uluslararası İlişkiler bölümleri arasında bulunduğu saptanmıştır. Diğer bölümler açısından bir algılama farkı tespit edilmemiştir. Öğrencilerin, yönetimi (dekanlık ve bölüm ofislerindeki personel) genel olarak değerlendiren alt ölçeğe verdikleri cevapların bölümler arasında farklılık gösterip göstermediği incelenmiş, yönetim ve idari personele ilişkin bölümler arasında bir algı farkının olduğu tespit edilmiştir. İşletme bölümü öğrencilerinin idari performansa ilişkin tatmin düzeyleri Maliye ve İktisat bölümü öğrencilerinden daha yüksek seviyede gerçekleşmiştir. Eğitim öğretim kalitesinin değerlendirilmesinde bölümler arası anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Üniversite destek hizmetlerinin değerlendirilmesinde bölümlerarası anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Soutar ve McNeil (1996) çalışmalarında Avustralya'daki büyük bir üniversitede hizmet kalitesini değerlendirmek için 3 farklı sınıftan 109 öğrenciyi bu değerlendirmeye katmışlardır. Bu çalışmanın amaçları:

- Öğrencilerin eğitim hizmetlerinin kalitesi hakkındaki beklentilerini belirlemek,
- Akademik personel tarafından sunulan hizmetin algılanan yönünü değerlendirmek,
- Öğrencilerin akademik olmayan personelin sunduğu hizmetlerin kalitesi hakkındaki beklentilerini belirlemek,
- Üniversitenin akademik olmayan personeli tarafından sunulan hizmetlerin algılanan yönünü değerlendirmek,
- Akademik ve akademik olmayan hizmetlerin her ikisi için beklenen ve algılanan performanslar arasındaki farkın boyutunu ve yönünü sınamak,
- Yönetim ve değerlendirilen birimlerle öğrencilerin genel memnuniyeti arasında fark olup olmadığını belirlemek.

Bu çalışmada küçük değişiklikler yapılarak SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Bu değişikliklere örnek olarak; fiziksel özellikler ve donanım hakkındaki sorular akademik kısımdan uygun olmadığı görülerek çıkarılmıştır. Ayrıca öğrencilerle yapılan görüşmeler sonucunda daha fazla sorunun eklenmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu eklenen sorular akademik bölümde akademik personelin öğrenciye karşı olan tavırlarını bire bir ve sınıfta iletişim kurma yeteneklerini, konuları hakkındaki bilgileri sınamıştır. Akademik olmayan bölümde ise, akademik olmayan personelin öğrencilere olan tavırlarını ve onların iletişim kurma yeteneklerini sorgulamıştır. Bu çalışmanın boyutları Akademik: Güvenilirlik, Fiziksel Özellikler, Heveslilik, Güvence, Empati, Bilgi, İletişim, Akademik Olmayan: Güvenilirlik, Fiziksel Özellikler, Heveslilik, Güvence, Empati, İletişim, Sistemler şeklinde belirlenmiştir. Akademik olan bölüm 25, akademik olmayan bölüm 27 soru içermiştir. Her iki bölümde de öğrencilere beklentileri ve algılarıyla ilgili bilgi vermelerini sağlayan sorular sorulmuştur. Böylece farklı boyutlardaki farklar belirlenmiştir. Öğrencilerin okudukları bölüm veya üniversite ile ilgili memnuniyetleri anlaşılmıştır. Yüksek puanlar olumlu beklenti ya da algı anlamına gelmiştir. Sonuç olarak tüm farklar ölçülmüştür. Böylece olumlu puan (beklenti-performans) olumsuz sonuç anlamına gelmektedir. Farklar hesaplanmadan önce alfa güvenilirlik katsayıları tüm SERVQUAL boyutları için hesaplanmıştır. Güvenilirlik

analizi bazı ifadelerin atılmasıyla SERVQUAL ölçeğinin düzgün hale gelebileceğini göstermiştir. Özellikle akademik bölümde yer alan heveslilik ve empati boyutundan bir ifade çıkarılarak ölçek daha iyi hale getirilmiştir. Bunun gibi yine akademik olmayan bölümden fiziksel özellikler boyutundan bir ifade atılarak düzeltilmiştir. Regresyon analizinde bağımlı değişken olarak memnuniyet, açıklayıcı değişken olarak fark ölçümü kullanılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda önemli bulunan değişken cinsiyettir. Erkeklerin kadınlardan daha memnun olduğuna ilişkin sonuç çıkmıştır. SERVQUAL boyutlarının memnuniyetteki farklılıkları anlattığı ortaya çıkmıştır. Akademik olmayan bölümde önemli boyutlarda bazı farklılıklar vardır. Buna örnek olarak en önemli fark iletişim boyutundaki farktır. Bu da öğrencilerin bu alanda sorunları olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla öğrencilerin üniversite yönetimi hakkındaki fikirlerini etkilemektedir. Öğrencilerin akademik birimlerin kalitesinden memnun oldukları sonucu ortaya çıkmıştır. Güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati, bilgi ve iletişimde farklılıklar (boşluklar) olmasına rağmen bunlar küçük miktardadır. Fiziksel özellikler konusunda öğrencilerin beklentilerini aşan bir durum söz konusu olup yönetim hizmet kalitesindeki durumsa çok olumlu değildir. Öğrencilerin kayıt hakkındaki düşünceleri kötüdür. Öğrencilerin üniversiteyle ilgili ilk iletişimi kayıt sırasında olduğu için bu deneyimin iyileştirilmesine önem vermek gerekmektedir. Regresyon analizi SERVQUAL boyutlarının iletişim, bilgi ve hazır bulunma boyutlarıyla birlikte öğrenci memnuniyetindeki farklılıkları açıklamakta kullanışlı olduğunu göstermiştir. Öğrenci memnuniyetini güvenilirlik, güvence ve az bir miktarda da hazır bulunma boyutu etkilemiştir.

Talih (2008)'in araştırmasının amacı, yabancı dil eğitimi veren kurumların sundukları hizmetlere yönelik kursiyer algılamalarını ölçmektir. Bunun yanında diğer amaçlar; incelenen yabancı dil kurumlarının hizmet kalitesini oluşturan unsurların önem derecelerini belirlemek, kursiyerlerin demografik özellikleri ve öğrenim gördükleri eğitim kurumu ile sunulan hizmetleri algılamaları arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir. Hizmet kalitesi boyutları önem dereceleri incelendiğinde; en önemli boyut heves olarak ortaya çıkmıştır. Yani kursiyerlerin hizmeti değerlendirmedeki birinci faktör heves faktörüdür. Kursiyerler aldıkları eğitim süresince personel ve eğitimcilerden kendilerine her zaman bekledikleri eğitimi vermelerini, ilgili ve yardım etmek için istekli olmaları beklemektedir. En önemsiz boyut ise, fiziksel özellikler ve

güven olarak bulunmuştur. Buradan yabancı dil eğitiminin verildiği ortamın modern görünümlü bir donanımına sahip olması, personel ve eğitimcilerin kursiyerlere sürekli kibar davranmaları ve onlar hakkında her türlü bilgiye sahip olmalarının kursiyerler tarafından önemsenmediği sonucuna varılabilir.

Uygur ve Tayfun (2008)'un yapmış oldukları araştırmanın amacı, yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin almış oldukları eğitimin girdilerine ait bazı değişkenleri hizmet kalitesinin değişik kriterlerine göre değerlendirilmeleri ve buna bağlı olarak yükseköğretimde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitime ait kalite değerlendirmelerinin ortaya konulmasıdır. Araştırmaya katılanların eğitim kalitesini değerlendirmelerine ait kriterlerin aritmetik ortalaması alınarak yapılan sıralamada kriterler sırayla; öğretim elemanları, yönetim, eğitim öğretim kaynakları, eğitim öğretim kalitesi ve üniversite destek hizmetleri şeklinde sıralanmıştır.

Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007)'in çalışmasının amacı hizmet sektörünün önde gelen kurumlarından biri olan eğitim kurumlarının müşterisi olarak öğrencilerin hizmet kalitesini değerlendirebilmelerini sağlamaktır. Geliştirilen SERVQUAL ölçeğini kullanarak öğrencilerin mükemmel üniversiteden beklentilerini tespit edip memnuniyetleri ile karşılaştırarak aralarındaki farkı hesaplayabilmek amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra aynı şehirde bulunan iki üniversite karşılaştırılarak öğrenci bakış açısıyla birbirlerinden üstün olan özellikleri tespit edilerek iyileştirme yapılmasına yardımcı olmak amaçlanmıştır. Her iki üniversitenin ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorları karşılaştırıldığında Anadolu Üniversitesinin öğrencilerinin Osmangazi Üniversitesi öğrencilerine göre hizmet kalitesinin daha yüksek algılandığı ortaya çıkmıştır. Skorun sıfıra yakın olduğu ölçüde hizmet algısının beklentilere o kadar yakın olduğu yorumu yapılmaktadır. Bu karşılaştırmada hem Anadolu Üniversitesi hem de Osmangazi Üniversitesi öğrencilerinin algı-beklenti farkları negatif çıkmıştır. Buradan hareketle öğrencilerin tüm boyutlar dikkate alındığında genel olarak bekledikleri düzeyde hizmet göremedikleri sonucu çıkarılabilir.

BÖLÜM 4: YÜKSEKÖĞRETİM SİSTEMİ VE HİZMETTE MÜKEMMELİYETÇİLİK İÇİN BİR MODEL ÖNERİSİ

Ülkemizde, bürokrasinin işleyişindeki kırtasiyecilik, prosedürlerin çokluğunun yarattığı zaman kaybı ve masraf, işlerin yavaş yapıldığı, özel öğretim yöntemleri konusuna önemle el atılmaması, klasik, 24 derslikli, gri binalardan oluşan okullar, eğitimin okulda verilen bilgilerin hele ilköğretim çağında temel eğitim çağında yeterince kullanılmaması, öğretmenlik uygulamalarına gereken önemi verilememesi, sınıf öğretmenliği sorununa ciddi olarak ele alınmaması, 8 yıllık kesintisiz temel eğitime öğretmen yetiştirme bakımından sistemin yeniden yapılandırılmasının önceliği, öğretmen adaylarının alması istenen yan alan uygulamasının gerçekleştirilmesine dair şikayetler her zaman dile getiriliyor olsa da demokratikleşme ve özgürlüklerin artmasıyla bu yakınlıklar daha çok dikkate alınır olmuştur. Bununla birlikte eğitim fakültelerinin örgüt içi kurallar, personel, bütçe, fiziki ve maddi olanaklar açısından da yetersizlikleri vardır. Eğitim fakültesi yönetiminde akademik personel ve orta düzey yöneticilere karar verme yetkisi tanınmamaktadır. Gerçekte, çalışanların da böyle bir sorumluluk almada istekli olmadıkları gözlenmektedir. Eğitim yönetiminin her alanı kesin ve ayrıntılı kurallarla belirlenmiştir. Bir işi kurallara bağlı kalarak yapmak, daha verimli, etkili ve tutumlu yapmaktan önemli ve geçerlidir. Kuralların ayrıntıları düzenlemesi, kuralların bürokrasi tarafından bir amaç olarak benimsenmesi sonucunu doğurmaktadır. Bütçe ödeneklerinin yetersizliği, tahsisinden harcanmasına kadar zaman alan ve çok sayıda işlem içeren süreç, finansal yapıyla ilgili karşılaşılan sorunlardır. Yine, personelin işe alımında liyakata dikkat edilmemesi, norm kadroların belli olmaması, personel dağılımının hizmet gereklerinden sapmalarla belirlenmesi, hizmet içi eğitim yetersizliği, yeniliklere kapalılık, ücret ve ödüllendirme sisteminin yetersizlikleri de yürütülen hizmetlerin niteliğini ve kalitesini etkilemektedir. Eğitim yönetimine etki eden bu dış ve iç unsurlar, bir sistem özelliği gösteren eğitim yönetiminin değişerek yeniden yapılanmasını gerekli kılacaktır.

Eğitim yönetimi açısından bakıldığında, Yükseköğretim kurumları, genel anlamda, toplumun yüksek düzeydeki insan gücü gereksinimini karşılamak, kültürün kuşaktan kuşağa aktarılmasını sağlamak, bilimsel araştırmalar yoluyla toplum sorunlarının

çözümüne kavuşturulmasında yardımcı olmak görevlerini üstlenmiş kurumlar olarak kabul edilmektedir.

Yükseköğretim kurumları ve daha özel olarak üniversiteler; geleneksel bilgi ve kültür üzerine görüşlerini özgürce muhafaza eden, yayan ve açıklayan, mevcut doktrinlerce kısıtlanmaksızın yeni bilgiler peşinde koşan bilim insanı topluluklarıdır. Yeni bilginin ve uygulamasının peşinde olmak bu yüksek öğrenim kurumlarını idare etmenin gönlünde yatar. Özgün araştırmanın gereksinmediği yükseköğretim kurumlarında, yükseköğretim akademik personeli kendi konusuna ilişkin bilgiyi bilimsel faaliyet ve gelişmiş pedagojik becerilerle sağlamalı ve ilerletmelidir.

Yükseköğretimde, bilimsel faaliyet ve araştırmalarda ilerlemeler geniş ölçüde; insani ve maddi alt-yapı ve kaynaklara, yükseköğretim akademik personelinin niteliği ve uzmanlığına, bunların akademik özgürlük, mesleki sorumluluk, mesleki işbirliği ve kurumsal özerklikle güçlendirilmiş insani, pedagojik ve teknik niteliklerine dayanır. Yüksek öğrenimde öğretme bir meslektir: bu meslek yüksek öğretim akademik personeli uzmanlık bilgisi, titiz ve yaşam boyu çalışma ve araştırma ile kazanılan özel yetenekler gerektiren bir kamu hizmetidir; bu meslek ayrıca öğretim ve öğrencilerin ve geniş anlamıyla toplumun refahı, ve bilimsel faaliyetler ve araştırmada yüksek mesleki standartları üstlenmek için kişisel ve kurumsal sorumluluk duygusunu zaruri kılmaktadır.

Öğrenim ve araştırmanın ancak, tam anlamıyla bir akademik özgürlük ortamında gerçekleştirilebileceği ve yükseköğretim kurumlarının özerkliği ve bulguların, hipotezlerin ve görüşlerin açık iletişiminin yükseköğrenimin merkezinde yer aldığını ve bilimsel faaliyetin ve araştırmanın doğruluk ve nesnelliği için en güçlü teminatı olarak hukuk devleti anlayışı ön plana çıkmaktadır. Yükseköğretim sistematığı içerisinde üst düzey akademik personelinin, küreselleşen dünyadaki üniversitelere düşen role uygun bir statüye sahip olması, yükseköğretim akademik personelinin çalışma koşulları; etkin öğretimi, bilimsel faaliyeti, araştırmayı ve kurum dışı eğitimin ileriye götürülmesini ve yükseköğretim akademik personelinin kendi mesleki görevlerini en iyi biçimde yürütmesini sağlaması, dünyadaki kültürlerin çeşitliliğini tanınması, farklı ülkelerde, yükseköğretim model ve örgütlerini belirleyen kanunların, düzenlemelerin, uygulamaların ve geleneklerin büyük çeşitliliğini dikkate alarak eylem ve işlemlerde bulunması olmazsa olmaz bir öneme sahiptir.

Yüksek öğretim’de akademik yapıyı ve üniversite tüzel kişiliğini temsil eden üst düzey akademik yöneticilerin eğitsel ilerlemeye büyük katkı yapabilen ve bu nedenle, yüksek öğretim politikasının belirlenmesine, diğer pay sahipleri ve ilgili taraflarla birlikte dahil edilmesi gereken bir güç olarak değerlendirilmekte ve kabul edilmektedir. Diğer yandan öz-yönetim, mesleki işbirliği ve uygun akademik liderlik yükseköğretim kurumlarının anlamlı özerkliğinin temel bileşenlerdir.

Küreselleşme süreciyle birlikte, tüm dünyadaki üniversitelerde önemli değişiklikler gözlenmekte ağırsal bir yapı ortaya çıkmaktadır. Ekonomide küreselleşme eğilimlerinin artışı, fiziksel beden gücünün yerine daha çok beyin gücünün kullanılması ile vasıflı eğitilmiş insanlara olan ihtiyaçtan ve Avrupa ekonomisinin daha çok rekabet edebilir duruma gelebilmesi için Avrupa üyesi ülkelerin yükseköğretime ilgileri özellikle 1999 yılından itibaren artmıştır. Avrupa’nın bütünleşme sürecinde, bilgi çağına uygun bir toplum, yeni hizmet alanları, nitelikli işgücü, yüksek yaşam kalitesi, demokrasi için gelişme ve rekabet gücü gibi eğitimle doğrudan ilişkili konular hep gündemde olmuştur. Avrupa ülkeleri, dünyanın her ülkesinde olduğu gibi, çözümü kolay olmayan ekonomik ve sosyal sorunlarla karşı karşıya bulunmaktadır. Bu sorunların çözümünde, değişen durumlara uyum sağlayabilen, çeşitli becerilerle donanmış, entelektüel alt yapısı olan, bilgi kaynaklarına ulaşabilme becerisine sahip, sürekli öğrenme isteği duyan bireylerin yetiştirilmesi ve eğitimi ayrı bir önem taşımaktadır. Bütün bu nedenlerle, eğitim birliğin önem verdiği konulardan biri olmuştur. Bunun doğal sonucu olarak, eğitim, 7 Şubat 1992 tarihli Maastrich anlaşmasının 126’ncı ve 127’nci maddelerinde yer almış ve AB’nin öncelikli gündem konusu olmuştur.

Avrupa Birliğine girmeye hazırlandığımız bu dönemde en zorlanacağımız alanların başında eğitim ve öğretim standartları ve kalitesinin yetersizliği gelmektedir. Şu anan kadar AB ülkemizde eğitim ile ilgili herhangi bir ölçüt ortaya koymadı. Ancak şunu biliyoruz ki başta üniversitelerimiz olmak üzere her yönü ile AB normlarının çok gerisindeyiz ve dünyadaki sayılı ilk 500 üniversite arasında hiçbir Türk üniversitesi bulunmamaktadır. Bir ülkenin en değerli hazinesi olan yetişmiş insan gücü doğrudan iyi bir üniversite eğitimine bağlıdır.

1999 tarihli Bologna Deklarasyonu ile de Avrupa yükseköğretiminde yeni bir süreç başlamıştır. Avrupa’da yükseköğretim sistemlerinin birbirine uyumlu, karşılaştırılabilir bir hâle getirilmesi, üniversiteler arası ortak bir genel yapı oluşturulması, Diploma Eki

(Diploma Supplement) uygulamasının yürürlüğe konulması, yükseköğretimde lisans ve yüksek lisans derecelerinin Avrupa ülkeleri tarafından tanınması gibi önemli kararlarının alındığı Sokrates programının temelleri, Avrupa Birliği anlaşmasının 149. ve 150. maddelerine dayanmaktadır. Bu maddelere göre Avrupa Birliği, eğitimde kaliteyi artırmak için çeşitli çalışmalar yürütmektedir. Avrupa Birliği ülkelerindeki yükseköğretim programlarındaki süre, içerik ve derecedeki farklılıklar Avrupa yükseköğretim alanının oluşturulabilmesi için gerekli minimum standartların oluşturulmasını ve yükseköğretim programlarının bu belirlenen standartları yerine getirebilecek nitelikte olmasını gerektirmektedir.

Yükseköğrenim hizmetlerindeki rekabetin giderek arttığı günümüzde öğrencilerin memnuniyeti büyük önem kazanmıştır. Öğrencilere sunulan genel hizmet kalitesinin ve öğrenci memnuniyetinin onları kurumda tutmak için ne kadar önemli oldukları düşünülürse, yükseköğrenim kurumlarının sundukları hizmetin kalitesini belirleyip mevcut seviyeyi daha da arttırmak için sürekli bir takım önlemler almaları gerekliliği inkâr edilemez.

Son yıllarda üniversitelerin toplum sorunlarına dönük çalışmalar yapması gerektiği düşüncesi ağırlık kazanmaktadır. Günümüzde üniversiteler sadece bilimsel araştırmalarla bilgi üreten ve bilgi aktaran kurumlar olarak görülmemekte, aynı zamanda araştırma bulgularını toplumun sosyal, ekonomik ve siyasal geleceğinin oluşturulmasında başarıyla kullanacak toplum liderlerinin yetiştirilmesinde önemli görevler üstlenmiş kurumlar olarak kabul edilmektedir.

Küreselleşen dünyamızda “çağdaş” bir Türk üniversitesinden olmazsa olmazı şunlar olmalıdır:

Sorun çok boyutlu olup, çözümünü ise temelde verimliliği ve üretkenliği bünyesinde bulunduracak yeni bir Yükseköğretim Yasasının hazırlanması ve mevcut tüm Yükseköğretim sistemiyle ilgili düzenlemeler yeniden gözden geçirilmelidir.

Üniversitelerimizin niteliğini yukarı taşımak için üniversite öğretim üyelerinin profilinin artık ciddi olarak iyileştirilmesi gerekir. Ülkenin önceliğini eğitim, öğretim, araştırma ve teknoloji geliştirme alanına kaydırılmalıdır. Cumhuriyet tarihinde ilk defa devlet TÜBİTAK’a önemli bir kaynak aktararak bilim ve teknolojinin gelişmesini istemektedir. Ancak bilimsel araştırmalar yetişmiş insan gücü ile yapılır. Bir yükseköğretim sistematigi başarılı olması iyi donanımlı ve zamanını ve gönlünü bu işe

vermiş insanların varlığına bağlıdır. Onun için öncelikle araştırma yapacak araştırmacıların kederlerini insan gibi geçindirecek bir yaşam standardına kavuşması gerekir. Öğretim elemanlarının geçim derdine son verilmelidir.

Yükseköğrenimin toplumsal ve ekonomik değişimlerin getirdiği ihtiyaçlara göre yeniden şekillendirilmesinin ve yükseköğretim akademik personelinin bu süreçte katılımında üst düzey yöneticilerin değişimin farkında olması,

Akademik özgürlükler geniş bir açıda ele alınmalı ve akademisyenlerinde bu özgürlükleri kötüye kullanmamaları gerekmektedir.

Üniversite üst düzey yöneticileri akademisyenlerin akademik uzmanlık alanındaki konuları, görüşleri, fikirleri, bilgileri kendine karşı cezai bir yaptırım olarak kullanılabilme korkusu olmadan öne sürebilme ve savunma hakkını sağlayıcı tedbirler almalıdır.

Akademisyenlerin, akademik programları, idari yapılanmayı, politikaları ve prosedürü eleştirebilme ve değişiklik önerebilme hakkı korunmalı, bu hakkın kullanımı disiplin soruşturması tehditiyle engellenmemelidir.

Üniversite yönetimi, toplumun ve iş piyasasının ihtiyaçlarına duyarlı olmalı esnek verimli, şeffaf ve hesapverilebilir bir yapı için gerekli tedbirleri olmalıdır. Üniversite yönetimi, kaynaklarına sahip çıkmalı ancak paylaşımına da açık olmalıdır.

Üniversiteler sahip oldukları bilgi birikimi ve araştırma kapasiteleri ile ulusal gelişmenin kaynakları olan üniversiteler, bilgi tabanlı Türk toplumunun oluşturulmasına öncülük etmelidir.

Üniversiteler, öğrencilerin eğitiminde toplumun ve pazarın isteklerini göz önüne alarak “yarın” endişesi taşımayan, hayata güvenle bakan, ülkemizin üretimine katkı yapmaya hazır ve istekli mezunlar yetiştirmelidir.

Eğitimde disiplinlerarası alanlara önem verilmeli; “ne yapılacağından” çok, “nasıl yapılacağıнын” ve “neden yapılacağıнын” bilinmesinin daha önemli olduğu gözden kaçırılmamalıdır. Öğrenciler, dünyamızdaki hızlı gelişmeleri takip edebilecek düzeyde “yeni iletişim teknolojileri” becerileriyle donatılmalıdır.

Üst düzeydeki bir yöneticilik sistemini kurabilmesi ve liderliği yönetimin her düzeyine yayabilmesi olgusunun irdelenmesi, öğrenci ve üniversitenin genel performansının ve kapasitesinin iyileştirilmesinde yönlendirici etkinin analizi Operasyonel performans üniversitelerde daha çok öğretim, araştırma ve onun yayılması,

sürekli eğitim mekanizmalarındaki verimliliğin ve performansın değerlendirilmesi ve destek hizmetlerdeki işleyişlerin performansı artırılmalıdır.

“YÖK, iyi tanımlanmış bir sorumluluk mekanizmasını yükseköğretim kurumlarımızda hayata geçirememiş ve hesap verme (accountability) kavramını tam olarak yerleştirememiştir. Bu nedenle, gerek YÖK’ün gerekse yükseköğretim kurumlarımızın, topluma hesap verme konusunda başarılı olduğu söylenemez. Aslında, en üst düzey yöneticiden en alt düzeydeki öğretim elemanına kadar kişilerin görev, yetki ve sorumluluklarının tanımlandığı yeni bir düzene geçilmesi zorunludur. Öğrencilerin, öğretim üyelerinin verdiği derslerden; bölümdeki öğretim üyelerinin, bölüm başkanının yönetiminden; fakültekteki öğretim üyelerinin, dekanın yönetiminden; üniversitedeki öğretim üyelerinin, rektörün yönetiminden memnun olup olmadığı periyodik anketlerle araştırılmalıdır. Toplumun her kesiminde olduğu gibi, yükseköğretim kurumlarımızdaki şikâyetlerin önemli bir bölümü, menfaat çatışmasına ve siyasi görüş farklılıklarına dayanmaktadır. Bu nedenle, sadece anket sonuçlarına bakarak karar vermek elbette hatalıdır. Ayrıca, önceden belirlenen kilometre taşlarına ulaşıp ulaşılmadığı, ulaşılmadıysa nedenleri araştırılmalıdır. Başarısızlık durumunda, sorumlu kişiler hakkında en kısa zamanda gereğinin yapılacağı bir düzene geçilmeli, kişilerin “gri alanlarda” kanunun boşluklarından yararlanması önlenmelidir”.

Üniversitenin değerlerini ve yüksek beklentilerini yaratabilmesi ve bunları operasyonlara yayabilme kapasitesi, üniversitelerde değer kavramından ne anlaşılması gerektiği ve değerler zinciri oluşturulması, biz kavramı, farkı yaratan çalışanlarımız ve öğrencilerimiz, araştırma eğitim ve topluma katkıda mükemmele ulaşabilmek için sürekli değişim ve iyileştirme çabası yaygınlaştırılmalıdır.

Statik değil fakat dinamik bir süreç, hukuka saygı, paydaşların memnuniyeti her üniversite çalışanının motivasyonu ve tatmini, her zaman saygılı, adil, açık ve dürüst bir iş ortamına olan inancın sağlanmasına çalışılmalıdır.

Üniversite içinde verimli ve etkin çalışan bir haberleşme sistemi kurup işletebilmesidir. Bu haberleşmenin olmadığı bir ortamda maalesef gerçek dışı söylentiler, dedikodular çok yaygın olabilmektedir. Bu da toplumu, birimleri ve bölümleri huzursuz etmekte ve insanlar arasında sıkıntı kaynağı olmaktadır. Haberleşme saydamlığı da beraberinde getirmektedir. Üniversitelerde saydamlığın nasıl gerçekleştirileceğine dair bir vizyonun ortaya konularak bunun açığa çıkması gerekir.

Üniversite üst düzey yöneticisinin vizyon sahibi olmasıdır. Lider, geleceği kestirebilme ve gelecek hakkında hayal kurabilme niteliklerine sahip olmadırlar. Lider, o hayaller zamanı geldiğinde gerçekleşebilir varsayımıyla üniversitenin görünen faaliyetlerinde aktif görev almalıdır. Kendi odasında oturmayan devamlı hareket halinde olan ve kendine denk düşen görevlerde aktif görev alan hatta bazen bazı takım çalışmalarında fiilen katılan kişiler olmalıdır.

Üniversite üst düzey yöneticileri mülki idare amirliği sistemindeki uygulamalara benzer eğitim almalı, kurslara katılmaları zorunlu hale getirilmeli ve eğitim için kaynak sağlamalıdır. Bu kursların sonunda sertifikalar verilmelidir. Akademik yönetici adayları ve yöneticiler eğitilmeli ve yöneticiliği öğrenmelidir. Ayrıca akademik yöneticilerimiz eğitimde vermelidir, aldığı aktarabilmelidir.

Üniversite üst düzey yöneticileri, üniversitenin değerleri ve beklentileri konusunda örnek olmalıdır. Beklentiler neyse o beklentilerin gerçekleştirilmesinde örnek olmalıdır. Lider, Performans mükemmelliğine yönetim vasıtasıyla erişmelidir. Öyle bir yönetim sistemi kurulmalı, lider öyle bir yönetim yaklaşımı içinde olmalıdır ki performans mükemmelliği yakalanabilsin. Nitekim 2000 yılı Baldrige kriterleri performans mükemmeliyetine dayalıdır. Hâlbuki bundan önceki model iş mükemmelliğine sınırlıydı. Aslında, Sorbon ve Bolonya Deklarasyonlarının arkasındaki ana hedef, Avrupa yükseköğretim sistemini Amerikan sistemine yaklaştırmaktır.

Üniversite üst düzey yöneticileri, öğrenci ve öğretim elemanı tarafından erişebilir olmalı, onları dinleyebilmeli ve yanıtlayabilmelidir. Üniversitelerde liderin zamanının dağılımını sağlayacak zaman yönetimi modelinin oluşturulması ve yöneticilerin zamanın önemli bir bölümünü öğrenciler, çalışanlar, endüstri ve kamu kuruluşları ile ilişki içinde geçirmesi olmazsa olmaz bir öneme sahiptir.

Üniversite üst düzey yöneticileri, teşvik ve takdir edici olmalı, paydaş tatminine, öğrencinin öğrenmesine ve hedeflere odaklanmalıdır. Lider, liderlik sistemini değerlendirip iyileştirebilmelidir. Doğal olarak, liderlik sistemi kalıcı ve statik bir olgu değildir ve onunda gelişmeye muhtaç yanları vardır.

Üniversite üst düzey yöneticileri, performans değerlendirme ve tercih sistemlerinin iyileştirilmesinde yönlendirici olmalıdır. Performans ölçütleri ve değerlendirmeleri yenilenebilir ve daha iyiye götürülebilir.

Üniversite üst düzey yöneticileri, endüstri, diğer üniversiteler, araştırma kuruluşları, kamu kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar ile iyi ilişkiler içinde olmalı ve gerektiğinde işbirlikleri veya ortaklıklar kurmalıdır. Bu da özellikle rektörün kaçınamayacağı ve üzerinde ağırlıklı duracağı konulardan biridir. Üniversiteyi temsil etmek, üniversitenin dış ilişkilerinde dış menfaatli kuruluşlarıyla ilişkiler içinde olup üniversiteye bu ilişkileri taşıyabilmek ve üniversitenin menfaatlerini güçlendirebilmek üniversite liderinin önemli görevlerinden biridir.

Üniversite üst düzey yöneticileri, hukuk devletine ve kaliteli ve hizmette etkinlik sağlayan ve kamu yararını esas alan bir yaklaşıma bağlılığını göstermeli ve topluma karşı sorumlu olmalıdır.

Öğretim üyeleri en az 2 yıllık (2-5 yıllık) sözleşmeli olmalı ve uzatmaya yönelik akademik performans ve yükseltilme-sözleşme uzatma kriterleri gibi yazılı kriterler çok açık olup, kişilerin iki dudağı arasına ve ön yargılarına bırakılmayacak düzenlemeler mutlaka yapılmalıdır.

Her üniversite birer görev grubu olduğuna göre bunlar mali, idari ve bilimsel özgürlük ve özerklikte olmalı. Sayıştay, Devlet Denetleme Kurulu, Yükseköğretim Denetleme Kurulu, Senato, Fakülte Yönetim Kurulu'nun denetlemeleri dışında her karar ve aktivite şeffaf ve toplumsal eleştiriye açık olmalı.

Yükseköğretim bir makama bağlanacaksa bu makam siyasetten arınmış olan Cumhurbaşkanlık makamı olmalı. Milli Eğitim Bakanlığı'nın ilgi alanı ilk ve orta öğretim ile sınırlı kalmalıdır.

Yükseköğretim Yasası sadece rektörlerden oluşmuş ve başkanlığın sıra ve kura ile belirlendiği bir rektör tarafından ve 3-6 aylık süre ile yapıldığı Üniversitelerarası Kurul (ÜAK) tarafından yapılıp Cumhurbaşkanınca onaylanmalıdır.

ÜAK akademik planlama ve organizasyon üst karar organı olmalıdır.

ÜAK'a bağlı, öneri ve görüş üreten alt kurullar olarak a) Yükseköğretim Kurulu (Ülke ihtiyaçlarına göre öğretim üyesi, öğrenci ve personel sayı organizasyon, planlama ve Bakanlıklarla köprü, hükümetten de üyesi), b) Yüksek Denetleme Kurulu (ÜAK üyeleri seçer, çoğu hukuk gibi idari branşlı), c) Akademik Yeterlilik ve Jüri Oluşturma Kurulu (AYJOK) (Her 3 branştan-sağlık, teknik, sosyal-3'er üye), d) Akreditasyon ve Bilim Etik Kurulu (Etik konular için), e) Sosyal Konsey olmalıdır. Bunların seçimini ÜAK yapmalı ve Cumhurbaşkanı onaylamalıdır.

ÜAK'a bağı diğer kurulların üyeliklerine seçilme kriterleri belirlenmeli ve ÜAK dışından olan adayların seçilmeleri bu kriterler doğrultusunda yapılmalıdır. ÜAK dahil tüm kurul üyeleri 5 yıl için ve sadece bir defalığına görev yapmalıdır. Rektör sadece, a) Üniversite Senatosu (En kıdemli 3 ve her alandan performansı en yüksek birer profesörden oluşmalı, Üniversite Yönetim Kurulu kararlarını filtre görevinde ve disiplin kurulu) b) Üniversite Yönetim Kurulu'na (Dekanlar, müdürlerden oluşmalı. Akademik, idari ve mali kararlar) c) Üniversite Sosyal Kurulları'na başkanlık yapmalı, kurulların aldığı kararların uygulayıcısı olmalı ve üniversiteyi temsil etmeli. Beş yıl için bir defalığına ve tüm öğretim üyelerinin seçimi ile seçilmeli ve Cumhurbaşkanınca atanmalı. En az 15-20 yıllık öğretim üyesi, en az 5 yıl aynı üniversitede çalışan ve performansı ilk 10 profesör arasında olan aday olabilmeli. Seçimde profesörler 6, doçentler 5, yardımcı doçentler ve öğretim görevlileri 4, üniversite mezunu personel 3, lise mezunu personel 2 ve ortaokul-ilkokul mezunu personel bir oy kullanarak veya sadece öğretim üyelerince ve profesörle 3, doçentler 2, yardımcı doçent ve öğretim görevlileri ise 1'er oy hakkı olmak üzere yapılmalıdır.

Yeni kurulan üniversite için 2 rektör adayını ÜAK Cumhurbaşkanına önermeli.

Dekan adayı yine rektör adayı kural ve kriterlerinde olmalı ve bir dönem için seçilmeli ve kurulların kararlarını uygulamalı.

Hastane, tıp fakültesi dekanlığına bağı olmalı ve hastane başhekimini dekan yardımcısı olarak dekan ve Fakülte Yönetim Kuruluna sorumlu olmalı.

Bölüm, anabilim ve bilim dalı başkanları tercihen tam gün veya öğretim üyesi durumuna göre gerekirse part-time çalışanlar içinden kıdem ve performansına göre ilgili anabilim dallarındaki profesörler sıra ile doğrudan atanmalı veya yardımcı doçent ile öğretim görevlisine 1, doçente 2 ve profesöre 3 oy hakkı olacak bir seçim ile gelmeli. Başkanlar, Akademik Kurulların görüşlerinin uygulayıcısı olmalı.

Fakülte Yönetim Kurulu, bölüm ve anabilim dalı başkanlarından (Eğitim, planlama), Fakülte Kurulu (Akademik, mali ve idari kararlar) ise her bölümden kıdem veya performansı en yüksek 3 prof., 2 doç., 1 yard. doç., 1 asistan ve 1 öğrenci temsilcisinden oluşmalı. Aday sayısı belirlenenden fazla ise seçim yapılmalı ve her öğretim üyesi kendi düzeyindeki öğretim üyeleri tarafından seçilmeli. Her sınıftan en yüksek notlu bir öğrenci belirlenip, öğrenci temsilcisi olarak ilgili toplantılara katılmalıdır.

Kurullar, rektöre veya dekanın kurulları ve sadece görüş bildiren konumda değil, karar verici kurullar olmalı ve bu yetkileri denetlenmeli ve hesap verebilir olmalı.

2547 sayılı Yükseköğretim Yasası'na göre; “- Senato, ...ve her fakültenin fakülte kurullarınca üç yıl için seçilecek birer öğretim üyesi ile... Üniversite yönetim kurulu, rektörün başkanlığında dekanlardan, üniversiteye bağlı değişik öğretim birim ve alanlarını temsil edecek şekilde senatoca dört yıl için seçilecek üç profesörden oluşur. Fakülte Yönetim Kurulu, ...fakülte kurulunun üç yıl için seçeceği üç profesör, iki doçent ve bir yardımcı doçentten oluşur” denmektedir. Görüldüğü gibi yasa maddelerinde bir kurul, diğer bir kurula üye seçiyor ve bu seçimi tüm “öğretim üyeleri arasından seçilir” ana fikri dışında, ayrıntılara yönelik herhangi bir açıklama yer almamaktadır. Örneğin: a.Hangi kriterlere göre aday belirleneceği, b. Kurul görevinin üst üste belirli sayıda mı, yoksa sayısız olarak mı yapılabileceği, c. Bir kurulda görev almış olanın ikinci, hatta üçüncü başka bir kurula seçilip seçilemeyeceği, d. Bir kurulda iken başka bir kurula seçilmek üzere aday olan kişinin seçici olan kurulda olması halinde, seçim sırasında nasıl oy kullanacağı gibi konularda bir açıklık bulunmamaktadır. Açıklık olmayan bu konulardan (a) maddesinde, aday olabileceklerin kriterlendirilmesi ve puanlandırılması söz konusu olmalıdır. Bunlar çözümlenirse ve hakça uygulandığında böylesi bir uygulama hem öğretim üyelerini motive edecek, hem de çalışan ödüllendirilmiş olacaktır. (b) sıralamasında yer alan konuyu yine rektör ve dekanın görev süreleri ile paralel hale getirmek ve öğretim üyelerinin sayısının uygunluğuna göre yine görev alacak öğretim üyelerinin görev almalarını bir defalık olarak belirlemeli. Böylece, tüm öğretim üyelerinin önü açılmış ve belirli kurul üyelikleri, belirli kişilere sınırlı kalmaktan kurtarılmış olur. (c) maddesinin tek kurul görevi şeklinde kurallaştırılması, diğer öğretim üyelerine kurul üyesi olma şansı tanıma yönünde olanak sağlayacaktır. Çünkü halen teamül halindeki uygulamada bir fakülte kurulu üyesi, kurulda olmanın avantajlarını ve diğer üyeleri etkileme şansını kullanarak kendini kurul dışındaki öğretim üyelerine göre daha avantajlı konuma getirmektedir. Veya bir idari görevdeki bir kişi de benzer bir baskılama avantajını kullanacaktır. Bir başka ifade ile şu anda teamül olması nedeniyle olan uygulamada, “Kendin pişir, kendin ye” kuralı geçerli oluyor. Bu kuralın geçerli oluşu, diğer öğretim üyelerinde, “Nasıl olsa kuruldakiler kendi kendilerini seçiyor veya idari görevde olan kurul üyelerini etkiliyor, boşuna üyeliğimi koyup, bir de boşuna üzülmeiyim” düşüncesinin oluşmasına yol

açmaktadır. Kurulların üye listelerine bakacak olursak, doğal üyelerin veya seçilmiş üyelerin bir kısmının ya birden fazla kurulda üye olduklarını veya doğal kurul üyeliği dışında başka bir idari görevde olduğu görülecektir. Bu nedenlerle her öğretim üyesine ve tabii ki öğretim üyelerinin sayısı yeterli ise tek görev prensibi oldukça yararlı olacak ve tüm öğretim üyelerini rahatlatacaktır. Benzer bir kural, Disiplin Yönetmeliği'nin 34'ncü maddesinde, "Disiplin kurullarında, kendileri ile ilgili hususların görüşülmesinde ilgili üyeler görüşmelere katılamazlar" şeklinde yer almaktadır. (d) maddesi de, tek görev prensibi yokluğunda düşünülmesi ve kurallaştırılması gereken bir konu. Prof., Doç. ve Yard. Doç. Kadroları norm kadro olarak ve üniversitelere ÜAK'ya bildirilip AYJOK tarafından ülke genelinde ve tek merkezden ilan edilmeli, performans kriterlerine göre yeterliliği olanlar kadro bildiren rektörlüklere bildirilmeli. Başvuruları her üniversite kendi belirlemiş olduğu yazılı akademik performans kriterlerine göre değerlendirip kendi atamalı.

Akademik performans yurt dışı ve yurt içi rotasyonlar, ulusal ve uluslararası bilimsel yayınlar (kitap, kitap bölümü, araştırma makalesi, editöre mektup, vaka sunumu, derleme yazısı, sözel bildiri, poster bildiri gibi), proje sorumluluğu, projede görev alma, toplantı konuşmacılığı, oturum başkanlığı, jüri üyeliği, kongre-sempozyum organizasyonu, toplantı danışma kurulu üyeliği, dernek idari görevliliği, dergi editörlüğü, yardımcılığı, dergi bilimsel kurul üyeliği, tıp fakültesi gibi sosyal aktiviteli birimlerde olanlar için günlük-aylık-yıllık hasta, tetkik, ameliyat gibi işlemler, verilen teorik ve pratik dersler, seminer, tez danışmanlığı, doktora-uzmanlık jüri üyeliği, bilirkişilik ve idari görevler göz önünde bulundurularak yapılmalı. Kişilik özellikleri, kurum içi uyumluluk ve disiplin suçu alıp almama da mutlaka tutanaklarla belgelenmiş olmak şartı ile göz önünde bulundurulmalı. Yurt içi ve yurt dışı atıf alma ile patentli yeni bir yöntem almış olma ayrıca puanlandırılmalı.

Akademik performans idari görev önceliği, araştırma desteği, yurt içi-yurt dışı toplantı hakkı gibi artılarla çok iyi primlendirilmelidir. Performansı düşük olanlar ise olumsuzluklarla (bazı haklardan mahrum etme, negatif puan verme gibi) değerlendirilmeli. Akademik performans ve yükseltme-sözleşme uzatma kriterleri yardımcı doçentliğe, doçentliğe ve profesörlüğe yükseltmede kullanılmalı ve jürilerin bunlara göre değerlendirme yapmaları istenmelidir.

Her üniversite yapılanma özelliklerine göre kendi akademik performans kriter ve puanlarını belirlemeli ve bu kriterler ÜAK tarafından da onaylanmalıdır.

ÜAK her üniversite için gelişmişlik düzeyine göre öğretim üyesine vermek üzere ayrıca aylık-yıllık bir puan belirlemeli ve bu puan akademik performansa eklenmelidir.

Gelişmiş üniversitelerde öğretim üyeliğine yükseltmede, gelişmekte olan bir üniversitede 3-5 yıl gibi bir süre çalışma koşulu getirilmeli ve buradaki performansı ile alacağı ek puanlar, başka bir üniversiteye (gelişmiş veya gelişmekte olan) olacak atanmasında değerlendirilmelidir. Bu uygulama ile kadro yığılmaları ve birimlerin kendi içine kapalı hale gelmeleri önlenmiş olur.

İdareci konumundaki öğretim üyesi, ilgili kurumun en üst kurulunun veya seçmenlerin 2/3'sinin kararı ile görevden alınabilmelidir (Yükseköğretim Denetleme Kurulu'nun görüşünden sonra ÜAK kesinliği ile).

Bir önceki yıl rakamları üzerinde pazarlık edilerek hazırlanan, çok fasıl ve çok kalemlili bütçe sistemlerinin yerini, girdi ve çıktılara bağlı performans göstergelerine dayalı torba bütçe ve torba kadro sistemleri kullanılmalıdır.

Bir disiplin cezası olarak işten çıkarma sadece, “mesleki davranışlarla ilgili haklı ve yeterli bir sebepten dolayı verilebilir, örneğin: görevin sürekli ihmal edilmesi, aşırı derecede yetersizlik, araştırma sonuçlarının çarpıtılması veya uydurulması, ciddi mali yolsuzluk, öğrenciler, meslektaşlar ve akademik topluluğun diğer üyeleri ile uygunsuz cinsel yada diğer ilişkilerde bulunmak veya bulunmakla tehdit etmek, mali, cinsel ya da başka bazı menfaatler sağlamak maksadıyla, notları, diplomayı ya da dereceyi değiştirme gibi eğitim faaliyetlerinde yolsuzluklar yapmak, işinin devam etmesi karşılığında astlarından ya da meslektaşlarından cinsel, mali ya da diğer maddi menfaatler talep etmek” durumlarında uygulanmalıdır.

Akademisyenler, işten çıkarma ile ilgili kararlara karşı, mahkemeler ya da hakem kurulları gibi nihai ve bağlayıcı karar verme yetkisine sahip bağımsız, harici kurumlara başvuru yapma hakkına sahip olmalıdır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER

Üniversitedeki eğitim sistematığı de tıpkı bazı işletmelerde olduğu gibi; hizmetlerin somut ürünlerden farklı olması, diğer bir deyişle, hizmetlerin soyut, değişken, stoklanamaz ve ayrılmaz oluşu, hizmet kalitesi ölçümlerini güçleştirmektedir. Gerek devlet gerekse vakıf üniversiteleri katılımcılar tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmelidir. Bu sebeple de hizmet kalitesini ölçmek zorundadır.

Hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan en yaygın modellerden biri Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir. Model, müşterilerin algılamaları ile beklentileri arasındaki farka dayanmaktadır. Algılama ve beklenti arasındaki fark algılamaları hizmet kalitesini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın teorik kısmında da belirtildiği üzere, Parasuraman ve arkadaşlarının ortaya koyduğu SERVQUAL modelinde yer alan 22 değişkenin, hizmet türüne göre uyarlanması gerekmektedir. Bu sebeple, modelde yer alan 22 değişken eğitim hizmetlerine uyarlanmış ve değişken sayısı 22 olarak belirlenmiştir. Güvenilirlik analizi sonucu elde edilen 0,75 Cronbach Alpha değeri tanımlayıcı araştırmalar için arzu edilen 0,70 değerinin biraz üzerindedir. Araştırmadan elde edilen faktörlerin toplam açıklanan varyans değeri 0,51'dir. Bu sonuç arzu edilen 0,50 değerinin üzerinde olmasına rağmen standart değere çok yakındır.

Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında $t = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bütün t değerleri negatif çıktığına göre; öğrencilerin eğitim hizmetlerine ilişkin algılamalarının beklentilerinin altında olduğu söylenebilir. Özellikle, “Sınıflarımız ders işlemeye uygun olduğundan sınıfta rahatlıkla oturabiliyor ve dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum” ve “Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir” sorusuna verilen olumsuz yanıtlar bu durumu pekiştirmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre bütün beklentilerin ortalamaları algılamalardan yüksektir. Anket değerlerine göre yapılan t testi sonucunda, Araştırmaya katılanların eğitim hizmetlerine ilişkin beklentilerinin karşılanmadığını ve bir memnuniyetsizliğin olduğu

bulunmuştur. Araştırmada kullanılan SERVQUAL ölçeğinin algı ve beklenti ile ilgili maddeleri 5'li Likert ölçeği üzerinden değerlendirilmiştir. SERVQUAL Skoru = Algılama skoru - Beklenti skoru olarak belirlendiğinden, SERVQUAL skoru -4 ile +4 arasında değişmektedir. SERVQUAL skorunun pozitif olması, öğrenci beklentilerinin aşıldığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla; öğrencilerin eğitim hizmetlerine ilişkin kalite algısının yüksek olduğu yorumu yapılabilmektedir.

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

Bu sonuçlara göre genel algının genel beklentinin altında kaldığını (Okul yönetimi-öğretim elemanları-öğrenci arasındaki işleyen iyi iletişim hariç) ve bir memnuniyetsizliğin olduğunu kolaylıkla söyleyebiliriz.

Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında $\chi^2 = 0,05$ anlamlı düzeyinde istatistik olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır.

Sosyo-demografik faktörler olarak da gelir durumu ve cinsiyete bakılmıştır. Buna göre; algılanan hizmet kalitesi ile gelir durumu ve öğrencilerin cinsiyetleri arasında $\chi^2 = 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistik olarak anlamlı ilişkiler bulunmamıştır. Hizmet kalitesi algılaması cinsiyet ve gelirden bağımsızdır.

Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyleri arasında $\chi^2 = 0,01$ anlamlı düzeyinde istatistik olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça genel memnuniyet düzeyleri de artmaktadır ya da algıladıkları hizmet kalitesi düştükçe genel memnuniyet düzeyleri de düşmektedir. Dolayısıyla, algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif

yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre de hizmet kalitesi algılamasında yapılacak olan iyileştirmelerin araştırma kapsamında yer alan öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinde olumlu bir karşılık bulabileceğini söylemek mümkündür. Ayrıca literatürde (Bloemer, Ruyter ve Peters 1998; Cronin, Brady ve Hult 2000; Sivadas ve Baker 2000; Boshoff ve Gray 2004; Coulthard 2004) hizmet kalitesinin memnuniyetiyle ilişkisi olduğunu savunanlar gibi ikisi arasında bir ilişkinin olmadığını savunanlar da bulunmaktadır.

Bu araştırma sonuçlarından görüleceği üzere eğitimde hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir. Bu durumda memnuniyeti artırmak için öncelikli olarak fiziki unsurlara hassasiyet gösterilmesi gerektiği açıktır. Bunu sırasıyla müşteri odaklılık ve empati, eğitim, güvenilirlik, organizasyon becerisi, güvence ve saygı ile ulaşılabilirlik faktörleri takip etmektedir.

Eğitimde hizmet kalitesini artırmak için fiziksel varlıklara, öğrenci merkezli faaliyet göstermeye ve eğitim kalitesine özel hassasiyet gösterilmesi gerektiği açıktır. Eğitimin bel kemiğini oluşturan kaliteli öğretmenlerin istihdam edilmesi ve gerektiğinde yetiştirilmesi, öğrencilerin eğitimle ilgili sorunlarını anlamak için empati yapılması, öğrenciye her zaman saygılı olunması, eğitimin yapıldığı fiziksel ortamların her zaman temiz ve düzenli olması, eğitim organizasyonunun çok iyi yapılarak, derslerin vaktinde ve ders programlarına uygun olarak yapılmasını sağlamak hizmet kalitesi artırıcı etkileri olabilecek faaliyetler içerisinde sayılabilir. Ayrıca; çalışanların öğrencilerin beklentilerini karşılayabilecek bilgi ve tecrübeye sahip olmaları da gerekmektedir. Bütün bunlar eğitim hizmetinin kalitesini ve öğrencilerin memnuniyetini artıracaktır.

KAYNAKÇA

- Akın, Ç. C. B., ve Erol, V., (2001), *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi*, 2.Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Aksoy, R. ve Bayramoğlu V.: (2008), “*Sağlık İşletmeleri İçin Kurumsal İmajın Temel Belirleyicileri: Tüketici Değerlendirmeleri*”, **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:4 Sayı:7, 2008, s.85-96. Aktan, Coşkun Can. Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi'nin Uygulanması.
- Aktan, C. C.. **Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi'nin Uygulanması**, <http://www.canaktan.org/egititn/universite-refortn/toplatn-kalite.htm# edn2>. [04.11.2010].
- Altan, Ş., Ediz A. ve Atan, M.: (2003), “*SERVQUAL Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama*”, **12.Ulusal Kalite Kongresi, KalDer-Türkiye Kalite Derneği**, İstanbul: 13-15 Ekim 2003, s.1-13.
- Altıntaş, M. H.: (2000), **Müşteri Tatmininden Müşteri Değerine, Tüketici Davranışları**, Bursa: Alfa Yayınları.
- Barnes, Bradley R.: (2007), “*Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students*”, **Total Quality Management**, Vol. 18, No. 3, May, s.313- 331.
- Bayrak, B.: (2007), “*Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*”, Doktora Tezi, İstanbul, Türkiye, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Brochado, A. ve Marques, R. C.: (2009), “*Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education*”, **Quality Assurance in Education**, Vol. 17 No. 2, s. 174-190.
- Bulut, Ö.: (1997), “*Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde T.KY Uygulaması ve Yararları*”, **2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması**, TÜSİAD Yayınları, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş.: (2002), **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, 2 Baskı, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Callan, H.: (2000), “*The International Vision in Practice: A Decade of Evolution, Higher in Europe*”, Vol: 25 No:1, 2000, s. 15-23. (Aktaran: Jef C. Verhoeven,

- Assessment and Management in Institutions of Higher Education, (The Authors Volume compilation, Portland Press Ltd, 2007).
- Cingöz, M.: (2009), “*Eğitimde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, Türkiye, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Clemes M. D., Gan E.C. ve Kao, T., (2007), “*University Student Satisfaction: An Empirical Analysis*”, **Journal of Marketing for Higher Education**, Vol:17 Sayı:2, s.292-325.
- Çatı, K. ve Koçoğlu, M., (2008), “*Müşteri Sadakati İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:19, s.167-188.
- Day, R.G., (1998), **Kalite Fonksiyon Yayılımı: Bir şirketin Müşterileri İle Bütünleştirilmesi**, Marshall Boya ve Vernik San. A.Ş. Yayınları. (Aktaran: Halil Savaş, Mevhibe Ay, “*Üniversite Kütüphanesi Tasarımında Kalite Fonksiyon Göçerimi Uygulaması*”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:7 Sayı:3, 2005, s 80-98.
- Değermen, H. A.: (2006), **Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini Ve Sadakati: Hizmet Kalitesi İle Müşteri Sadakatının Sağlanması Ve GSM Sektöründe Bir Uygulama**, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Diken, A.: (1998), **Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi**, Konya Ticaret Odası, Konya: Eğitim ve Kültür Yayınları, No: 8.
- Dolmans, D.H.J.M., Wolfhagen, H.A.P. & Scherpbier, A.J.J.A.: (2003), “*From quality assurance to total quality management: How can quality assurance result in continuous improvement in health professions education?*” **Education for Health**, 16 (2), 210-217.
- Dökmen, T.: (2003), “*Havayolu İşletmelerinde Müşteri Tatmini ve İşgören Müşteri Karşılaşmalarının Müşteri Tatmini Üzerindeki Etkisi*”, Doktora Tezi, Eskişehir, Türkiye, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duygun, A.: (2007), “*Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü- Bir Pilot Araştırma*”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Türkiye, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Duygun, A.: (2007), “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü-Bir Pilot Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Türkiye, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eleren, A., Bektaş Ç. ve Görmüş, A., (2007), “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar**, Cilt: 44, Sayı: 514, s.75-88.
- Eleren, Ali ve Burhan Kılıç. "Turizm Sektöründe SERVQUAL Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama", **Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt:9, Sayı:1, 2007, s.235-263.
- Elitaş, C., (2010), “Konaklama Muhasebesi”, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi, 2010, <http://www2.aku.edu.tr/~celitas/sayfalar/Kontnuh.pdf> [05.11.2010].
- Elliot, K. M. & Shin, D. (2002). “Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept”. **Journal of Higher Education Policy and Management**, 24(2), 197-209.
- Endo, J. & Harpel, R.: (1982), “The effect of student-faculty interaction on students' educational outcomes”. **Research in Higher Education**, 16, 115-138.
- Erdoğan, M. ve Uşak, M.: (2004), “Factors Affecting Prospective Science Teacher Satisfaction Level on Their Department”, (Abstract) Paper presented at the conference, İstanbul, University of Bahcesehir.
- Fındıklı, S.: (2010), “Yabancı Dil Eğitiminde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Türkiye, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fiduas, A.: (2006), “Measuring Service Quality in Higher Education HEDPERF Versus SERPERF”, **Marketing Intelligence & Planing**, Vol 24. No.1 pp. 31-47.
- Firdaus, A.: (2006a), “Measuring Service Quality In Higher Education: Three Instruments Compared”, **International Journal of Research & Method in Education**, Vol. 29, No. 1, s.71-89.
- Firdaus, A.: (2006b), “The Development Of Hedperf: A New Measuring Instrument Of Servicequality For The Higher Education Sector”, **Faculty of Business Management, MARA University of Technology**, Sarawak, Malaysia: International Journal of Consumer Studies, Vol:30, No:6, 2006b, 569- 581.

- Grönroos, C.: (1984), “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, **European Journal of Marketing**, vol:18, No:4, 1984. (Aktaran: M.Cem Sakarya, "Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", (Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006).
- Gürbüz, E., Büyükkeklik, A., Yüksek Avcılar, M., ve Toksarı, M.: (2008),” *Algılanan Hizmet kalitesinin Tatmin ve Davranışsal Niyet Üzerine Etkisi: Niğde İlindeki Süpermarketler Üzerine Ampirik Bir Çalışma*”, **Ege Akademik Bakış**, Cilt:8 Sayı:2, s.785-812.
- Gürü, B., E.: (2006), “*Turizm Sektöründe Müşteri Tatmini ve Şanlıurfa Örneği*”, Yüksek Lisans Tezi, Bolu, Türkiye, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Temmuz.
- Güzel, N. G.: (2006), “*Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*”, Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Holdford, D., and. Reinders, T. P.: (2001), “*Development of an Instrument to Assess Student Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Education*”, **American Journal of Pharmaceutical Education**, Vol. 65, s.125-131.
- Hussain, K. ve Birol, C.: (2011), “*The Assesment of Non-academic and Academic Service Quality in Higher Educaion*” , **Eurasian Journal of Educational Research**, Issue 42, Winter, 95-116.
- İrik, Ö.: (2005), “*Hizmet Kalitesinin Müşteri Bağlılığı Üzerine Etkileri ve Tansaş Süpermarket İşletmelerinde Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İslamoğlu, A. H., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ş., ve Aydın, K.: (2006), **Hizmet Pazarlaması**, 1. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları, Ekim.
- Jager, J., ve Gbadamosi, G.: (2009), “*Specific Remedy For Specific Problem: Measuring Service Quality in South African Higher Education*”, **Springer Science+Business Media**, s.1-17.
- Jager, Jo.:(2008), “*Internationalisation Expectations of Entry-Level and Senior University Students - A Malaysian Perspective*”, Edited By: Simon Sigue, **Global and Local Dynamics in African Business and Development International Academy of**

African Business and Development (IAABD), 9th Annual International Conference
Held at: The University of Florida Gainesville, Florida, May 20-24.

- Kaizen, M.: (1994), **Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı**, İstanbul: 3.Baskı,BRİSA
- Kapucu, H. H.: (2007), “*Kütüphane Hizmetlerinde Müşteri Tatmini ve Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karacan, D.: (2006), “*Müşteri-Odaklı Marka Denkliği ve Marka Denkliği Unsurlarına Yönelik Tüketici Tutumlarının Ölçülmesi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Adana, Türkiye, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karahan, K.: (2006), **Hizmet Pazarlaması**, 2.Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Kızılgın, Y.: (2002), “*Turizm İşletmelerinde Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Toplam Hizmet Kalitesinin Önemi*”, **T.C. Turizm Bakanlığı 2. Turizm Şurası Bildirileri**, Ankara.
- Knight, W. E.: (1994), “*Influences on the Academic, Career, and Personal Gains and Satisfaction of Community*”.
- Koçbek, A. D.: (2005), “*Yiyecek İçecek Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Etnik Restoranlara Yönelik Bir Araştırma*”, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, Türkiye.
- Korukoğlu, A.: (2003), “*Üniversite Öğrencilerinin Eğitimden Beklentileri: Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:8, s .79-89.
- Kotler, Philip and Gary, A.: (1999), “*Principles Of Marketing, Prentice-Hall International INC*”, **Eight Edition**, USA.
- Kotler, P.: (1997), **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**, New Jersey: Prentice Hall International.
- Kotler, P.: (2000), **Kotler Ve Pazarlama, Pazar Yaratmak, Pazar Kazanmak Ve Pazara Egemen Olmak**, Çeviren: Ayşe Özyağcılar, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1. Basım.
- Kuh, G. & Hu, S.: (2001), “*The effects of student-faculty interaction in the 1990s.*” **Review of Higher Education**, 24 (3), 309-332.

- Kuh, G.: (1995), “*The other curriculum: Out-of-class experiences associated with student learning and personal development*”, **Journal of Higher Education**, 66 (2), 123-155.
- Kulabaş, Y., ve Sezgin, S.: (2005), “*TORQUE-Müşteriye Geri Döndürme Kuvveti/Bir İlişkisel Pazarlama Modeli*”, **İTÜ Dergisi**, Cilt:2, s.74-84.
- Liu, J., Duan, X., ve Li, Y.: (2010), “*Research on Relationship of Customer Satisfaction in Chinese Higher Education*”, **Second International Workshop on Education Tecnology and Computer Science**, s.399-402.
- Marković, S., (2006), “Expected service quality measurement in tourism higher education”, **Pregledni Znanstveni Clanki, Review Papers**, 1 (2), s. 86-95.
- Nadiri, H., Kandampully, J., ve Hussain, K.: (2009), “*Students' Perceptions of Service Quality in Higher education*”, **Total Quality Management**, Vol. 20, No. 5, s.523-535.
- Odabaşı, Y.: (2000), **Satış Ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi**, Eskişehir: Sistem Yayıncılık.
- Okumuş, A. ve Duygun, A., (2008), “*Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki*”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:8, Sayı:2, s. 17-38.
- Oral, S.: (2001), **Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri**, 4.Basım, İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Özçalık, F.: (2007), “*Yükseköğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Örnek Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Özdamar, K.: (1999), **Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi-1**, 2.Baskı, Eskişehir: Kaan Kitapevi, s.512-522.
- Özer, S., (1997), “*Hizmetlerde Kalite: Banka Hizmetlerinde Kalite Üzerine Bir Tüketici Araştırması*”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, Türkiye.
- Özgül, P.: (2007), “*Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikayetleri Üzerine Bir Alan Araştırması*”, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş, Türkiye.

- Özguven, N.: (2008), “*Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama*”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt:8, Sayı:2, s.651-682.
- Özguven, E.: (1997), **Yükseköğretimde Niteliği Geliştirme, Yükseköğretimde Sürekli Kalite Geliştirme**, Ankara: Haberal Yayınları.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, I.: (1990), **Delivering Service Quality: Balancing Consumer Perceptions and Expectations**, New York: The Free Press.,
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L.: (1988), “*SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perspectives of Service Quality*”, **Journal of Retailing**, s. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L., (1985), “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”, **Journal of Marketing**, Vol 49, s.41-50.
- Pascarella, E. ve Terenzini, P.: (1991), **How College Affects Students: Findings And Insights From Twenty Years Of Research**, San Francisco: Jossey-Bass.
- Pazarlıoğlu, M., Emeç, H. ve Erdoğan, S.: (1999), “*Dokuz Eylül Üniversitesi Öğrencilerinin Yükseköğretim Beklenti Değişkenlerinin Faktör Analizi İle İncelenmesi*”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi** , 14 (2), 97-109.
- Perili, S.: (2004), “*Hizmet Pazarlamasında, Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Popli, S.: (2005). “*Ensuring Customer Delight: A Quality Approach To Excellence In Management Education*”, **Quality in Higher Education**, 11(1), 17-24.
- Rojas-Mendez, Jose L.: (2009), “*Determinants of Student Loyalty in Higher Education: A Tested Relationship Approach in Latin America*”, **Latin American Business Review**, Vol:10, s.21-39.
- Sakarya, M. C.; (2006), “*Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, Türkiye.

- Savaş, H., ve Ay, M.: (2005), “*Üniversite Kütüphanesi Tasarımında Kalite Fonksiyon Göçerimi Uygulaması*”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:7, Sayı:3, s.80-98.
- Serin, H., ve Aytekin, A.: (2009), “*Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi*”, **Bartın Orman Fakültesi Dergisi**, Cilt: 11, Sayı:15, s.83-93.
- Sevimli, S.: (2006), “*Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Türkiye.
- Seyhan, K.: (2004), “*Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Memnuniyeti Çerçevesinde Sunulan Hizmetin Kalitesini Artırmaya Yönelik Bir Eğitim Modeli Antalya Örneği*”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Soutar, G., ve McNeil, M.: (1996), “*Measuring Service Quality in A Tertiary Institution*, **Journal of Educational Administration**, Vol: 34 No: 1, s.72-82.
- Şeker kaya, A. K.: (1997), “*Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*”, **Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları**, Yayın No: 87.
- Talih, D.: (2008), “*Hizmet Kalitesi Algulamalarına İlişkin Yabancı Dil Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, Türkiye.
- Tavmergen, İ. P.: (2002), **Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi**, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Temel, A.: (1999), “*Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*”, **Milli Eğitim Dergisi**, Sayı:144, s.1-5.
- Temelli, A.: (2000), “*Hizmet Pazarlamasında Müşteri Tatmini ve Eğitim Sektöründe Bir Araştırma*”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye, s.24-25.
- Thompson, M.: (2001), “*Informal student-faculty interaction: Its relationship to educational gains in science and mathematics among community college students*”, **Community College Review**, 29(1), 35-57.
- Türker, Rehber, A.: (2003), “*Yükseköğretimde Kalite*”, **Üniversite ve Toplum Dergisi**, Cilt:3, Sayı:4, s.11-13.

- Tütüncü, Ö.: (2003), **Kurumsal İşletmelerde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi**, Birinci Basım, Ankara: Ade Matbaası.
- Uluğ, F.: (1999), “Eğitimde Grup Süreçleri”, **TODAİE** Yayın No:295, Ankara, s: 30, 200.
- Uyguç, N.: (1998), “Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi”, **İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.**
- Uygur, S. M. ve Tayfun, A.: (2008), “Yükseköğretimde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Aldıkları Eğitimin Kalitesini Değerlendirmelerine Yönelik Bir Araştırma”, **Sektör Kooperatifçilik Dergisi**, Sayı 432, s.1-17.
- Uzgören, N ve Uzgören, E.: (2006), “Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi - Hipotez Testi Ki-Kare Testi”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 17, 173-192.
- Ünal, F.: (2005), “Measuring Perceived Service Quality Of Higher Education” **Eğitim Araştırmaları**, 21, 248-259.
- Vavra, T. G.: (1999), **Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları**, İstanbul: KalDer Yayınları, 1999.
- Verhoeven, J. C. (2007), “Assessment and Management in Institutions of Higher Education, The Authors Volume compilation”, **Portland Press Ltd**, s.27-41.
- Yetiş, H.: (2001), “Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Yılmaz, İ.: (2007), “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Türkiye.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., ve Yaprak, B.: (2007), “SERVQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt:8, Sayı:2, s.299-315.
- Yumuşak, N. U.: (2006), “Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Türkiye.
- Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J.: (1996), “Services Marketing, Singapore: McGraw Hill”.
- Zuluaga, L. C. D.: (2003), “Public Services User Satisfaction: An Application to Higher Education”, **CREB Working Paper Series**, 302. Center for Research in Welfare Economics, University of Barcelona, s.1-17.

EKLER (APPENDIES)

EK A SPSS İSTATİSTİKİ VERİLER

Reliability

Scale: ALL VARIABLES (GÜVENİRLİK)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	18

Anketimiz 100 kişi üzerinde yapılmıştır. Toplamda yüz veri vardır. Elimizde bulunan yüz verinin tamamı doldurulmuştur. Anketimizin güvenilirlik testi %80 değeri olduğundan anketimizin güvenilir olduğunu gösteriyor.

Frequencies

Statistics

		yasaral igi	cinsiy et	öğrenimdur umu	okulmüdürüöğret men	okulyönet imi
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,0100	1,560 0	3,0000	3,3500	3,4500
Std. Deviation		,33318	,4988 9	,00000	1,25831	1,02863
Minimum		1,00	1,00	3,00	1,00	1,00
Maximum		4,00	2,00	3,00	5,00	5,00

Statistics

		Okul Yönetimi Öğretmen	Okulda Güvenlik	Öğrenci İşleri	Okulda Edinilen Bilgi
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,7900	3,6700	3,4400	4,3400
Std. Deviation		1,08521	1,25573	1,22532	,72780
Minimum		1,00	1,00	1,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00

Statistics

		ÖğretmenDes teği	Sınıf Ortamı	Ders Araları	Sınıfta Rahatlık	Okul Kantini
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,9000	3,7500	3,7600	2,9100	3,5800
Std. Deviation		,91563	,97830	1,24819	1,48457	1,09341
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Statics

		Okul Kütüphanesi	Okunulan Ortam	Öğrenci Öğretim Elemanı	Sosyal Etkinlik
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,4000	3,3600	3,6400	2,8500
Std. Deviation		1,02494	,99005	,79798	1,29002
Minimum		1,00	1,00	2,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00

Frequency Table**Yaşaralığı**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-18 yaş aralığı	4	4,0	4,0	4,0
	18-24 yaş aralığı	92	92,0	92,0	96,0
	24-30 yaş aralığı	3	3,0	3,0	99,0
	30 yaş ve üzeri	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Cinsiyet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erkek	44	44,0	44,0	44,0
	bayan	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Öğrenim Durumu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid üniversite	100	100,0	100,0	100,0

Okul Müdürü Öğretmen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kesinlikle katılmıyorum	10	10,0	10,0	10,0
katılmıyorum	17	17,0	17,0	27,0
kararsızım	21	21,0	21,0	48,0
katılıyorum	32	32,0	32,0	80,0
kesinlikle katılıyorum	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Okul Yönetimi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kesinlikle katılmıyorum	2	2,0	2,0	2,0
katılmıyorum	16	16,0	16,0	18,0
kararsızım	35	35,0	35,0	53,0
katılıyorum	29	29,0	29,0	82,0
kesinlikle katılıyorum	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Okul Yönetimi-Öğretim Elemanı

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kesinlikle katılmıyorum	4	4,0	4,0	4,0
katılmıyorum	6	6,0	6,0	10,0
kararsızım	29	29,0	29,0	39,0
katılıyorum	29	29,0	29,0	68,0
kesinlikle katılıyorum	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Okulda Güvenlik

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kesinlikle katılmıyorum	8	8,0	8,0	8,0
	katılmıyorum	11	11,0	11,0	19,0
	kararsızım	19	19,0	19,0	38,0
	katılıyorum	30	30,0	30,0	68,0
	kesinlikle katılıyorum	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Öğrenci İşleri

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kesinlikle katılmıyorum	11	11,0	11,0	11,0
	katılmıyorum	12	12,0	12,0	23,0
	kararsızım	16	16,0	16,0	39,0
	katılıyorum	44	44,0	44,0	83,0
	kesinlikle katılıyorum	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Okulda Edinilen Bilgi

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	katılmıyorum	3	3,0	3,0	3,0
	kararsızım	6	6,0	6,0	9,0
	katılıyorum	45	45,0	45,0	54,0
	kesinlikle katılıyorum	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Öğretmen Desteği

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kesinlikle katılmıyorum	3	3,0	3,0	3,0
	katılmıyorum	2	2,0	2,0	5,0
	kararsızım	23	23,0	23,0	28,0
	katılıyorum	46	46,0	46,0	74,0
	kesinlikle katılıyorum	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sınıf Ortamı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kesinlikle katılmıyorum	3	3,0	3,0	3,0
	katılmıyorum	9	9,0	9,0	12,0
	kararsızım	18	18,0	18,0	30,0
	katılıyorum	50	50,0	50,0	80,0
	kesinlikle katılıyorum	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ders Araları

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kesinlikle katılmıyorum	8	8,0	8,0	8,0
	katılmıyorum	10	10,0	10,0	18,0
	kararsızım	14	14,0	14,0	32,0
	katılıyorum	34	34,0	34,0	66,0
	kesinlikle katılıyorum	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sınıfta Rahatlık

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kesinliklen katılmıyorum	26	26,0	26,0	26,0
katılmıyorum	16	16,0	16,0	42,0
kararsızım	19	19,0	19,0	61,0
katılıyorum	19	19,0	19,0	80,0
kesinlikle katılıyorum	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Okul Kantini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kesinlikle katılmıyorum	3	3,0	3,0	3,0
katılmıyorum	17	17,0	17,0	20,0
kararsızım	20	20,0	20,0	40,0
katılıyorum	39	39,0	39,0	79,0
kesinlikle katılıyorum	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Okul Kütüphanesi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kesinlikle katılmıyorum	7	7,0	7,0	7,0
katılmıyorum	9	9,0	9,0	16,0
kararsızım	31	31,0	31,0	47,0
katılıyorum	43	43,0	43,0	90,0
kesinlikle katılıyorum	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Okunulan Ortam

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kesinlikle katılmıyorum	6	6,0	6,0	6,0
katılmıyorum	10	10,0	10,0	16,0
kararsızım	35	35,0	35,0	51,0
katılıyorum	40	40,0	40,0	91,0
kesinlikle katılıyorum	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Öğrenci Öğretim Elemanı

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid katılmıyorum	7	7,0	7,0	7,0
kararsızım	35	35,0	35,0	42,0
katılıyorum	45	45,0	45,0	87,0
kesinlikle katılıyorum	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sosyal Etkinlik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kesinlikle katılmıyorum	21	21,0	21,0	21,0
katılmıyorum	15	15,0	15,0	36,0
kararsızım	35	35,0	35,0	71,0
katılıyorum	16	16,0	16,0	87,0
kesinlikle katılıyorum	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
yaşaralığı * cinsiyet	100	100,0 %	0	,0%	100	100,0 %

Yaşaralığı * Cinsiyet Crosstabulation

Count

		cinsiyet		Total
		erkek	bayan	
yaşaralığı	15-18 yaş aralığı	3	1	4
	18-24 yaş aralığı	38	54	92
	24-30 yaş aralığı	2	1	3
	30 yaş ve üzeri	1	0	1
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,730 ^a	3	,292
Likelihood Ratio	4,126	3	,248
Linear-by-Linear Association	,115	1	,735
N of Valid Cases	100		

a. 6 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,44.

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Okul Müdürü Öğretmen	Erkek	44	3,0909	1,44380	,21766
	Bayan	56	3,5536	1,06035	,14170
	Total	100	3,3500	1,25831	,12583
Okul Yönetimi	Erkek	44	3,4318	1,14927	,17326
	Bayan	56	3,4643	,93350	,12474
	Total	100	3,4500	1,02863	,10286
Okul Yönetimi Öğretmen	Erkek	44	3,7273	1,10735	,16694
	Bayan	56	3,8393	1,07495	,14365
	Total	100	3,7900	1,08521	,10852
Okulda Güvenlik	Erkek	44	3,8182	1,24401	,18754
	Bayan	56	3,5536	1,26376	,16888
	Total	100	3,6700	1,25573	,12557
Öğrenci İşleri	Erkek	44	3,5227	1,19083	,17952
	Bayan	56	3,3750	1,25861	,16819
	Total	100	3,4400	1,22532	,12253
Okulda Edinilen Bilgi	Erkek	44	4,3864	,78402	,11820
	Bayan	56	4,3036	,68542	,09159
	Total	100	4,3400	,72780	,07278
Öğretim Elemanı Desteği	Erkek	44	4,0909	,77214	,11640
	Bayan	56	3,7500	,99544	,13302
	Total	100	3,9000	,91563	,09156
Sınıf Ortamı	Erkek	44	3,8182	1,04041	,15685
	Bayan	56	3,6964	,93263	,12463
	Total	100	3,7500	,97830	,09783
Ders Araları	Erkek	44	3,5682	1,30112	,19615
	Bayan	56	3,9107	1,19509	,15970
	Total	100	3,7600	1,24819	,12482
Sınıfta Rahatlık	Erkek	44	3,0455	1,58414	,23882
	Bayan	56	2,8036	1,40673	,18798
	Total	100	2,9100	1,48457	,14846
Okul Kantini	Erkek	44	3,5909	1,14766	,17302

	Bayan	56	3,5714	1,05928	,14155
	Total	100	3,5800	1,09341	,10934
Okul Kütüphanesi	Erkek	44	3,4318	1,06526	,16059
	Bayan	56	3,3750	1,00114	,13378
	Total	100	3,4000	1,02494	,10249
Okunulan Ortam	Erkek	44	3,3864	,94539	,14252
	Bayan	56	3,3393	1,03180	,13788
	Total	100	3,3600	,99005	,09901
Öğrenci Öğretim Elemanı	Erkek	44	3,4773	,79207	,11941
	Bayan	56	3,7679	,78604	,10504
	Total	100	3,6400	,79798	,07980
Sosyal Etkinlik	Erkek	44	3,0000	1,41421	,21320
	Bayan	56	2,7321	1,18308	,15810
	Total	100	2,8500	1,29002	,12900

Descriptives

		95% Confidence Interval For		Minimum	Maximum
		Mean			
		Lower Bound	Upper Bound		
Okul Müdürü Öğretim Elemanı	Erkek	2,6520	3,5299	1,00	5,00
	Bayan	3,2696	3,8375	1,00	5,00
	Total	3,1003	3,5997	1,00	5,00
Okul Yönetimi	Erkek	3,0824	3,7812	1,00	5,00
	Bayan	3,2143	3,7143	2,00	5,00
	Total	3,2459	3,6541	1,00	5,00
Okul Yönetimi Öğretim Elemanı	Erkek	3,3906	4,0639	1,00	5,00
	Bayan	3,5514	4,1272	1,00	5,00
	Total	3,5747	4,0053	1,00	5,00
Okulda Güvenlik	Erkek	3,4400	4,1964	1,00	5,00
	Bayan	3,2151	3,8920	1,00	5,00
	Total	3,4208	3,9192	1,00	5,00
Öğrenci İşleri	Erkek	3,1607	3,8848	1,00	5,00
	Bayan	3,0379	3,7121	1,00	5,00
	Total	3,1969	3,6831	1,00	5,00
Okulda Edinilen Bilgi	Erkek	4,1480	4,6247	2,00	5,00

	Bayan	4,1200	4,4871	2,00	5,00
	Total	4,1956	4,4844	2,00	5,00
Öğretmen Desteği	Erkek	3,8562	4,3257	3,00	5,00
	Bayan	3,4834	4,0166	1,00	5,00
	Total	3,7183	4,0817	1,00	5,00
Sınıf Ortamı	Erkek	3,5019	4,1345	1,00	5,00
	Bayan	3,4467	3,9462	1,00	5,00
	Total	3,5559	3,9441	1,00	5,00
Ders Araları	Erkek	3,1726	3,9638	1,00	5,00
	Bayan	3,5907	4,2308	1,00	5,00
	Total	3,5123	4,0077	1,00	5,00
Sınıfta Rahatlık	Erkek	2,5638	3,5271	1,00	5,00
	Bayan	2,4268	3,1803	1,00	5,00
	Total	2,6154	3,2046	1,00	5,00
Okul Kantini	Erkek	3,2420	3,9398	2,00	5,00
	Bayan	3,2878	3,8551	1,00	5,00
	Total	3,3630	3,7970	1,00	5,00
Okul Kütüphanesi	Erkek	3,1079	3,7557	1,00	5,00
	Bayan	3,1069	3,6431	1,00	5,00
	Total	3,1966	3,6034	1,00	5,00
Okunulan Ortam	Erkek	3,0989	3,6738	1,00	5,00
	Bayan	3,0630	3,6156	1,00	5,00
	Total	3,1636	3,5564	1,00	5,00
Öğrenci Öğretim Elemanı	Erkek	3,2365	3,7181	2,00	5,00
	Bayan	3,5574	3,9784	2,00	5,00
	Total	3,4817	3,7983	2,00	5,00
Sosyal Etkinlik	Erkek	2,5700	3,4300	1,00	5,00
	Bayan	2,4153	3,0490	1,00	5,00
	Total	2,5940	3,1060	1,00	5,00

ANOVA

		Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Okul Müdürü Öğretmen	Between Groups	5,274	1	5,274	3,412	,068
	Within Groups	151,476	98	1,546		
	Total	156,750	99			
Okul Yönetimi	Between Groups	,026	1	,026	,024	,876
	Within Groups	104,724	98	1,069		
	Total	104,750	99			
Okul Yönetimi Öğretmen	Between Groups	,309	1	,309	,261	,611
	Within Groups	116,281	98	1,187		
	Total	116,590	99			
Okulda Güvenlik	Between Groups	1,725	1	1,725	1,095	,298
	Within Groups	154,385	98	1,575		
	Total	156,110	99			
Öğrenci İşleri	Between Groups	,538	1	,538	,356	,552
	Within Groups	148,102	98	1,511		
	Total	148,640	99			
Okulda Edinilen Bilgi	Between Groups	,169	1	,169	,317	,575
	Within Groups	52,271	98	,533		
	Total	52,440	99			
Öğretmen Desteği	Between Groups	2,864	1	2,864	3,502	,064
	Within Groups	80,136	98	,818		
	Total	83,000	99			

Sınıf Ortamı	Between Groups	,365	1	,365	,379	,539
	Within Groups	94,385	98	,963		
	Total	94,750	99			
Ders Araları	Between Groups	2,891	1	2,891	1,872	,174
	Within Groups	151,349	98	1,544		
	Total	154,240	99			
Sınıfta Rahatlık	Between Groups	1,442	1	1,442	,652	,421
	Within Groups	216,748	98	2,212		
	Total	218,190	99			
Okul Kantini	Between Groups	,009	1	,009	,008	,930
	Within Groups	118,351	98	1,208		
	Total	118,360	99			
Okul Kütüphanesi	Between Groups	,080	1	,080	,075	,785
	Within Groups	103,920	98	1,060		
	Total	104,000	99			
Okunulan Ortam	Between Groups	,055	1	,055	,055	,815
	Within Groups	96,985	98	,990		
	Total	97,040	99			
Öğrenci Öğretim Elemanı	Between Groups	2,081	1	2,081	3,345	,070
	Within Groups	60,959	98	,622		
	Total	63,040	99			
Sosyal Etkinlik	Between Groups	1,768	1	1,768	1,063	,305

	Within	162,982	98	1,663		
	Groups					
	Total	164,750	99			

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min.	Max.
					Lower Bound	Upper Bound		
Okul 15-18	4	2,5000	,57735	,28868	1,5813	3,4187	2,00	3,00
Müdürü 18-24	92	3,3152	1,24855	,13017	3,0566	3,5738	1,00	5,00
öğretim 24-30	3	5,0000	,00000	,00000	5,0000	5,0000	5,00	5,00
elemanı 30 yas	1	5,0000	5,00	5,00
ve üzeri								
Total	100	3,3500	1,25831	,12583	3,1003	3,5997	1,00	5,00
Okul 15-18	4	2,7500	,95743	,47871	1,2265	4,2735	2,00	4,00
yönetimi 18-24	92	3,4239	1,00803	,10509	3,2152	3,6327	1,00	5,00
yaş aralığı 24-30	3	4,6667	,57735	,33333	3,2324	6,1009	4,00	5,00
yaş aralığı 30 yas	1	5,0000	5,00	5,00
ve üzeri								
Total	100	3,4500	1,02863	,10286	3,2459	3,6541	1,00	5,00
Okul 15-18	4	4,2500	,50000	,25000	3,4544	5,0456	4,00	5,00
yönetimi 18-24	92	3,7283	1,10048	,11473	3,5004	3,9562	1,00	5,00
öğretim 24-30	3	4,6667	,57735	,33333	3,2324	6,1009	4,00	5,00
elemanı 30 yas	1	5,0000	5,00	5,00
ve üzeri								
Total	100	3,7900	1,08521	,10852	3,5747	4,0053	1,00	5,00

Okulda güvenlik	15-18 yaş aralığı	4	4,0000	,00000	,00000	4,0000	4,0000	4,00	4,00
	18-24 yaş aralığı	92	3,6413	1,29735	,13526	3,3726	3,9100	1,00	5,00
	24-30 yaş aralığı	3	4,0000	1,00000	,57735	1,5159	6,4841	3,00	5,00
	30 yaş ve üzeri	1	4,0000	4,00	4,00
	Total	100	3,6700	1,25573	,12557	3,4208	3,9192	1,00	5,00
Öğrenci işleri	15-18 yaş aralığı	4	4,2500	,95743	,47871	2,7265	5,7735	3,00	5,00
	18-24 yaş aralığı	92	3,3804	1,23895	,12917	3,1239	3,6370	1,00	5,00
	24-30 yaş aralığı	3	4,0000	1,00000	,57735	1,5159	6,4841	3,00	5,00
	30 yaş ve üzeri	1	4,0000	4,00	4,00
	Total	100	3,4400	1,22532	,12253	3,1969	3,6831	1,00	5,00
Okulda edinilen bilgi	15-18 yaş aralığı	4	4,2500	,95743	,47871	2,7265	5,7735	3,00	5,00
	18-24 yaş aralığı	92	4,3261	,72792	,07589	4,1753	4,4768	2,00	5,00
	24-30 yaş aralığı	3	4,6667	,57735	,33333	3,2324	6,1009	4,00	5,00
	30 yaş ve üzeri	1	5,0000	5,00	5,00
	Total	100	4,3400	,72780	,07278	4,1956	4,4844	2,00	5,00
Öğretim elemanı desteği	15-18 yaş aralığı	4	4,5000	,57735	,28868	3,5813	5,4187	4,00	5,00
	18-24 yaş aralığı	92	3,8587	,92084	,09600	3,6680	4,0494	1,00	5,00
	24-30 yaş aralığı	3	4,3333	1,15470	,66667	1,4649	7,2018	3,00	5,00
	30 yaş ve üzeri	1	4,0000	4,00	4,00
	Total	100	3,9000	,91563	,09156	3,7183	4,0817	1,00	5,00

Sınıf ortamı	15-18	4	3,5000	,57735	,28868	2,5813	4,4187	3,00	4,00
	yaş aralığı								
	18-24	92	3,7065	,97820	,10198	3,5039	3,9091	1,00	5,00
	yaş aralığı								
	24-30	3	5,0000	,00000	,00000	5,0000	5,0000	5,00	5,00
yaş aralığı	30 yas	1	5,0000	5,00	5,00
	ve üzeri								
Total		100	3,7500	,97830	,09783	3,5559	3,9441	1,00	5,00
Ders araları	15-18	4	4,0000	1,15470	,57735	2,1626	5,8374	3,00	5,00
	yaş aralığı								
	18-24	92	3,7283	1,27618	,13305	3,4640	3,9926	1,00	5,00
	yaş aralığı								
	24-30	3	4,0000	,00000	,00000	4,0000	4,0000	4,00	4,00
yaş aralığı	30 yas	1	5,0000	5,00	5,00
	ve üzeri								
Total		100	3,7600	1,24819	,12482	3,5123	4,0077	1,00	5,00
Sınıfta	15-18	4	2,7500	1,50000	,75000	,3632	5,1368	1,00	4,00
	rahatlık								
	yaş aralığı								
	18-24	92	2,9348	1,48845	,15518	2,6265	3,2430	1,00	5,00
	yaş aralığı								
24-30	3	3,0000	1,73205	1,00000	1,3027	7,3027	1,00	4,00	
yaş aralığı	30 yas	1	1,0000	1,00	1,00
	ve üzeri								
Total		100	2,9100	1,48457	,14846	2,6154	3,2046	1,00	5,00
Okul	15-18	4	3,5000	,57735	,28868	2,5813	4,4187	3,00	4,00
	kantini								
	yaş aralığı								
	18-24	92	3,5761	1,13131	,11795	3,3418	3,8104	1,00	5,00
	yaş aralığı								
24-30	3	3,6667	,57735	,33333	2,2324	5,1009	3,00	4,00	
yaş aralığı	30 yas	1	4,0000	4,00	4,00
	ve üzeri								
Total		100	3,5800	1,09341	,10934	3,3630	3,7970	1,00	5,00

Okul kütüphanesi	15-18 yas aralığı	4	3,2500	,50000	,25000	2,4544	4,0456	3,00	4,00
	18-24 yaş aralığı	92	3,3913	1,05826	,11033	3,1721	3,6105	1,00	5,00
	24-30 yas aralığı	3	3,6667	,57735	,33333	2,2324	5,1009	3,00	4,00
	30 yas ve üzeri	1	4,0000	4,00	4,00
	Total	100	3,4000	1,02494	,10249	3,1966	3,6034	1,00	5,00
	Okunulan ortam	15-18 yas aralığı	4	3,2500	,50000	,25000	2,4544	4,0456	3,00
18-24 yaş aralığı		92	3,3696	,99136	,10336	3,1643	3,5749	1,00	5,00
24-30 yas aralığı		3	4,0000	,00000	,00000	4,0000	4,0000	4,00	4,00
30 yas ve üzeri		1	1,0000	1,00	1,00
Total		100	3,3600	,99005	,09901	3,1636	3,5564	1,00	5,00
Öğrenci ğretim elemanı		15-18 yas aralığı	4	3,5000	,57735	,28868	2,5813	4,4187	3,00
	18-24 yaş aralığı	92	3,6196	,79618	,08301	3,4547	3,7844	2,00	5,00
	24-30 yas aralığı	3	4,0000	1,00000	,57735	1,5159	6,4841	3,00	5,00
	30 yas ve üzeri	1	5,0000	5,00	5,00
	Total	100	3,6400	,79798	,07980	3,4817	3,7983	2,00	5,00
	Sosyal etkinlik	15-18 yas aralığı	4	3,0000	,00000	,00000	3,0000	3,0000	3,00
18-24 yaş aralığı		92	2,8478	1,34193	,13991	2,5699	3,1257	1,00	5,00
24-30 yas aralığı		3	2,6667	,57735	,33333	1,2324	4,1009	2,00	3,00
30 yas ve üzeri		1	3,0000	3,00	3,00
Total		100	2,8500	1,29002	,12900	2,5940	3,1060	1,00	5,00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Okul Müdürü Öğretmen	Between Groups	13,891	3	4,630	3,112	,030
	Within Groups	142,859	96	1,488		
	Total	156,750	99			
Okul Yönetimi	Between Groups	8,866	3	2,955	2,959	,036
	Within Groups	95,884	96	,999		
	Total	104,750	99			
Okul Yönetimi Öğretmen	Between Groups	4,967	3	1,656	1,424	,241
	Within Groups	111,623	96	1,163		
	Total	116,590	99			
Okulda Güvenlik	Between Groups	,947	3	,316	,195	,899
	Within Groups	155,163	96	1,616		
	Total	156,110	99			
Öğrenci İşleri	Between Groups	4,205	3	1,402	,932	,429
	Within Groups	144,435	96	1,505		
	Total	148,640	99			
Okulda Edinilen Bilgi	Between Groups	,806	3	,269	,499	,684
	Within Groups	51,634	96	,538		
	Total	52,440	99			
Öğretmen Desteği	Between Groups	2,170	3	,723	,859	,465
	Within Groups					

	Within Groups	80,830	96	,842		
	Total	83,000	99			
Sınıf Ortamı	Between Groups	6,674	3	2,225	2,425	,070
	Within Groups	88,076	96	,917		
	Total	94,750	99			
Ders Araları	Between Groups	2,033	3	,678	,428	,734
	Within Groups	152,207	96	1,585		
	Total	154,240	99			
Sınıfta Rahatlık	Between Groups	3,831	3	1,277	,572	,635
	Within Groups	214,359	96	2,233		
	Total	218,190	99			
Okul Kantini	Between Groups	,226	3	,075	,061	,980
	Within Groups	118,134	96	1,231		
	Total	118,360	99			
Okul Kütüphanesi	Between Groups	,670	3	,223	,208	,891
	Within Groups	103,330	96	1,076		
	Total	104,000	99			
Okunulan Ortam	Between Groups	6,855	3	2,285	2,432	,070
	Within Groups	90,185	96	,939		
	Total	97,040	99			
Öğrenci Öğretim Elemanı	Between Groups	2,355	3	,785	1,242	,299
	Within Groups	60,685	96	,632		

	Total	63,040	99			
Sosyal Etkinlik	Between Groups	,214	3	,071	,042	,989
	Within Groups	164,536	96	1,714		
	Total	164,750	99			

Correlations

Correlations

		Okul Müdürü Öğretmen	Okul Yönetimi	Okul Yönetimi Öğretmen	Okulda Güvenlik
Okul Müdürü Öğretim Elemanı	Pearson Correlation	1	,408**	,572**	,285**
	Sig. (2-Tailed)		,000	,000	,004
	N	100	100	100	100
Okul Yönetimi	Pearson Correlation	,408**	1	,312**	,147
	Sig. (2-Tailed)	,000		,002	,143
	N	100	100	100	100
Okul Yönetimi Öğretim Elemanı	Pearson Correlation	,572**	,312**	1	,467**
	Sig. (2-Tailed)	,000	,002		,000
	N	100	100	100	100
Okulda Güvenlik	Pearson Correlation	,285**	,147	,467**	1
	Sig. (2-Tailed)	,004	,143	,000	
	N	100	100	100	100
Öğrenci İşleri	Pearson Correlation	,200*	,266**	,215*	,384**
	Sig. (2-Tailed)	,046	,007	,032	,000
	N	100	100	100	100
Okulda Edinilen Bilgi	Pearson Correlation	,288**	,185	,232*	-,009
	Sig. (2-Tailed)	,004	,066	,020	,932
	N	100	100	100	100

Öğretim Elemanı Desteği	Pearson	,355**	,166	,365**	,182
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,000	,098	,000	,070
	N	100	100	100	100
Sınıf Ortamı	Pearson	,195	,304**	,369**	,426**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,052	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100
Ders Aralari	Pearson	,118	,164	,335**	,039
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,241	,104	,001	,699
	N	100	100	100	100
Sınıfta Rahatlık	Pearson	,201*	-,013	,226*	,320**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,045	,899	,024	,001
	N	100	100	100	100
Okul Kantini	Pearson	,284**	,125	,385**	,428**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,004	,216	,000	,000
	N	100	100	100	100
Okul Kütüphanesi	Pearson	,196	,230*	,167	,268**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,051	,021	,097	,007
	N	100	100	100	100
Okunulan Ortam	Pearson	,295**	,186	,193	,186
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,003	,063	,054	,064
	N	100	100	100	100
Öğrenci Öğretim Elemanı	Pearson	,549**	,224*	,355**	,324**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,000	,025	,000	,001
	N	100	100	100	100
Sosyal Etkinlik	Pearson	,095	,219*	,064	,237*
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,348	,029	,528	,017
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Öğrenci İşleri	Okulda Edinilen Bilgi	Öğretmen Desteği	Sınıf Ortamı
Okul Müdürü Öğretim Elemanı	Pearson	,200*	,288**	,355**	,195
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,046	,004	,000	,052
	N	100	100	100	100
Okul Yönetimi	Pearson	,266**	,185	,166	,304**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,007	,066	,098	,002
	N	100	100	100	100
Okul Yönetimi Öğretim Elemanı	Pearson	,215*	,232*	,365**	,369**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,032	,020	,000	,000
	N	100	100	100	100
Okulda Güvenlik	Pearson	,384**	-,009	,182	,426**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,000	,932	,070	,000
	N	100	100	100	100
Öğrenci İşleri	Pearson	1	,261**	,292**	,084
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)		,009	,003	,405
	N	100	100	100	100
Okulda Edinilen Bilgi	Pearson	,261**	1	,521**	,262**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,009		,000	,008
	N	100	100	100	100
Öğretim Elemanı Desteği	Pearson	,292**	,521**	1	,118
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,003	,000		,241
	N	100	100	100	100
Sınıf Ortamı	Pearson	,084	,262**	,118	1
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,405	,008	,241	
	N	100	100	100	100

Ders Araları	Pearson	,136	,080	-,030	,240*
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,178	,431	,767	,016
	N	100	100	100	100
Sınıf Tarahatlık	Pearson	,089	,178	,142	,339**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,381	,076	,159	,001
	N	100	100	100	100
Okul Kantini	Pearson	,056	,143	,119	,477**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,577	,155	,238	,000
	N	100	100	100	100
Okul Kütüphanesi	Pearson	,156	,168	,108	,504**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,121	,095	,286	,000
	N	100	100	100	100
Okunulan Ortam	Pearson	,135	-,045	,040	,156
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,182	,654	,692	,120
	N	100	100	100	100
Öğrenci Öğretim Elemanı	Pearson	-,022	,195	,254*	,246*
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,826	,051	,011	,014
	N	100	100	100	100
Sosyal Etkinlik	Pearson	,087	-,139	-,064	,194
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,390	,168	,526	,053
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Ders Araları	Sınıfta Rahatlık	Okul Kantini	Okul Kütüphanesi
Okul Müdürü Öğretim Elemanı	Pearson	,118	,201*	,284**	,196
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,241	,045	,004	,051
	N	100	100	100	100
Okul Yönetimi	Pearson	,164	-,013	,125	,230*
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,104	,899	,216	,021
	N	100	100	100	100
Okul Yönetimi Öğretim Elemanı	Pearson	,335**	,226*	,385**	,167
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,001	,024	,000	,097
	N	100	100	100	100
Okulda Güvenlik	Pearson	,039	,320**	,428**	,268**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,699	,001	,000	,007
	N	100	100	100	100
Öğrenci İşleri	Pearson	,136	,089	,056	,156
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,178	,381	,577	,121
	N	100	100	100	100
Okulda Edinilen Bilgi	Pearson	,080	,178	,143	,168
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,431	,076	,155	,095
	N	100	100	100	100
Öğretmen Desteği	Pearson	-,030	,142	,119	,108
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,767	,159	,238	,286
	N	100	100	100	100
Sınıf Ortamı	Pearson	,240*	,339**	,477**	,504**
	Correlation				
	Sig. (2-Tailed)	,016	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100

Ders Araları	Pearson Correlation	1	,392**	,303**	,297**
	Sig. (2-Tailed)		,000	,002	,003
	N	100	100	100	100
Sınıf Tarahatlık	Pearson Correlation	,392**	1	,505**	,223*
	Sig. (2-Tailed)	,000		,000	,026
	N	100	100	100	100
Okul Kantini	Pearson Correlation	,303**	,505**	1	,404**
	Sig. (2-Tailed)	,002	,000		,000
	N	100	100	100	100
Okul Kütüphanesi	Pearson Correlation	,297**	,223*	,404**	1
	Sig. (2-Tailed)	,003	,026	,000	
	N	100	100	100	100
Okunulan Ortam	Pearson Correlation	,193	,387**	,216*	,185
	Sig. (2-Tailed)	,054	,000	,031	,065
	N	100	100	100	100
Öğrenci Öğretim Elemanı	Pearson Correlation	,206*	,271**	,369**	,240*
	Sig. (2-Tailed)	,039	,006	,000	,016
	N	100	100	100	100
Sosyal Etkinlik	Pearson Correlation	,178	,104	,191	,267**
	Sig. (2-Tailed)	,076	,305	,057	,007
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Okunulan Ortam	Öğrenci Öğretim Elemanı	Sosyal Etkinlik
Okul Müdürü Öğretim Elemanı	Pearson	,295**	,549**	,095
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,003	,000	,348
	N	100	100	100
Okul Yönetimi	Pearson	,186	,224*	,219*
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,063	,025	,029
	N	100	100	100
Okul Yönetimi Öğretim Elemanı	Pearson	,193	,355**	,064
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,054	,000	,528
	N	100	100	100
Okulda Güvenlik	Pearson	,186	,324**	,237*
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,064	,001	,017
	N	100	100	100
Öğrenci İşleri	Pearson	,135	-,022	,087
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,182	,826	,390
	N	100	100	100
Okulda Edinilen Bilgi	Pearson	-,045	,195	-,139
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,654	,051	,168
	N	100	100	100
Öğretim Elemanı Destegi	Pearson	,040	,254*	-,064
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,692	,011	,526
	N	100	100	100
Sınıf Ortamı	Pearson	,156	,246*	,194
	Correlation			
	Sig. (2-Tailed)	,120	,014	,053
	N	100	100	100

Ders Araları	Pearson Correlation	,193	,206*	,178
	Sig. (2-Tailed)	,054	,039	,076
	N	100	100	100
Sınıfta Rahatlık	Pearson Correlation	,387**	,271**	,104
	Sig. (2-Tailed)	,000	,006	,305
	N	100	100	100
Okul Kantini	Pearson Correlation	,216*	,369**	,191
	Sig. (2-Tailed)	,031	,000	,057
	N	100	100	100
Okul Kütüphanesi	Pearson Correlation	,185	,240*	,267**
	Sig. (2-Tailed)	,065	,016	,007
	N	100	100	100
Okunulan Ortam	Pearson Correlation	1	,268**	,351**
	Sig. (2-Tailed)		,007	,000
	N	100	100	100
Öğrenci Öğretim Elemanı	Pearson Correlation	,268**	1	,310**
	Sig. (2-Tailed)	,007		,002
	N	100	100	100
Sosyal Etkinlik	Pearson Correlation	,351**	,310**	1
	Sig. (2-Tailed)	,000	,002	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

T-TEST PAIRS=okulmüdürüöğretmen WITH okulyönetimi (PAIRED)

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Okul Müdürü Öğretmen	3,3500	100	1,25831	,12583
	Okul Yönetimi	3,4500	100	1,02863	,10286

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Okul Müdürü Öğretmen & Okul Yönetimi	100	,408	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Okul Müdürü Öğretmen – Okul Yönetimi	-,10000	1,25931	,12593

Paired Samples Test

		Paired Differences		t	df
		95% Confidence Interval of the Difference			
		Lower	Upper		
Pair 1	Okul Müdürü Öğretmen – Okul Yönetimi	-,34987	,14987	-,794	99

Paired Samples Test

		Sig. (2-tailed)
Pair 1	Okul Müdürü Öğretmen – Okul Yönetimi	,429

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Okul Müdürü Öğretmen	100	100,0	0	,0%	100	100,0
* Cinsiyet		%				%
Okul Yönetimi *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%
Oku Lyönetimi	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Öğretmen * Cinsiyet		%				%
Okulda Güvenlik *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%
Öğrenci İşleri * Cinsiyet	100	100,0	0	,0%	100	100,0
		%				%
Okulda Edinilen Bilgi *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%
Öğretmen Desteği *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%
Sınıf Ortamı * Cinsiyet	100	100,0	0	,0%	100	100,0
		%				%
Ders Araları* Cinsiyet	100	100,0	0	,0%	100	100,0
		%				%
Sınıfta Rahatlık *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%
Okul Kantini * Cinsiyet	100	100,0	0	,0%	100	100,0
		%				%
Okul Kütüphanesi *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%
Okunulan Ortam *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%
Öğrenci Öğretim	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Elemanı * Cinsiyet		%				%
Sosyal Etkinlik *	100	100,0	0	,0%	100	100,0
Cinsiyet		%				%

Okul Müdürü Öğretim Elemanı * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okul Müdürü Öğretmen	Kesinlikle Katılmıyorum	7	3	10
	Katılmıyorum	11	6	17
	Kararsızım	8	13	21
	Katılıyorum	7	25	32
	Kesinlikle Katılıyorum	11	9	20
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,338 ^a	4	,010
Likelihood Ratio	13,838	4	,008
Linear-by-Linear Association	3,331	1	,068
N of Valid Cases	100		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,40.

Okul Yönetimi * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okul Yönetimi	Kesinlikle Katılmıyorum	2	0	2
	Katılmıyorum	7	9	16
	Kararsızım	15	20	35
	Katılıyorum	10	19	29
	Kesinlikle Katılıyorum	10	8	18
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,606 ^a	4	,330
Likelihood Ratio	5,359	4	,252
Linear-by-Linear Association	,025	1	,875
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,88.

Okul Yönetimi Öğretim Elemanı * Cinsiyet

Crosstab

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okul Yönetimi Öğretmen	Kesinlikle Katılmıyorum	2	2	4
	Katılmıyorum	2	4	6
	Kararsızım	16	13	29
	Katılıyorum	10	19	29
	Kesinlikle Katılıyorum	14	18	32
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,871 ^a	4	,580
Likelihood Ratio	2,888	4	,577
Linear-by-Linear Association	,263	1	,608
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,76.

Okulda Güvenlik * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okulda Güvenlik	Kesinlikle Katılmıyorum	3	5	8
	Katılmıyorum	4	7	11
	Kararsızım	8	11	19
	Katılıyorum	12	18	30
	Kesinlikle Katılıyorum	17	15	32
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,701 ^a	4	,790
Likelihood Ratio	1,699	4	,791
Linear-by-Linear Association	1,094	1	,296
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,52.

Öğrenci İşleri * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		cinsiyet		Total
		erkek	bayan	
Öğrenci İşleri	Kesinlikle Katılmıyorum	3	8	11
	Katılmıyorum	7	5	12
	Kararsızım	7	9	16
	Katılıyorum	18	26	44
	Kesinlikle Katılıyorum	9	8	17
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,972 ^a	4	,562
Likelihood Ratio	3,022	4	,554
Linear-by-Linear Association	,358	1	,550
N of Valid Cases	100		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,84.

Okulda Edinilen Bilgi * Cinsiyet

Crosstab

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okulda Edinilen Bilgi	Katılmıyorum	1	2	3
	Kararsızım	5	1	6
	Katılıyorum	14	31	45
	Kesinlikle Katılıyorum	24	22	46
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,187 ^a	3	,042
Likelihood Ratio	8,479	3	,037
Linear-by-Linear Association	,319	1	,572
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,32.

Öğretmen Desteği * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Öğretmen Desteği	Kesinlikle Katılmıyorum	0	3	3
	Katılmıyorum	0	2	2
	Kararsızım	11	12	23
	Katılıyorum	18	28	46
	Kesinlikle Katılıyorum	15	11	26
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,486 ^a	4	,166
Likelihood Ratio	8,341	4	,080
Linear-by-Linear Association	3,416	1	,065
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,88.

Sınıf Ortamı * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Sınıf Ortamı	Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3
	Katılmıyorum	5	4	9
	Kararsızım	7	11	18
	Katılıyorum	19	31	50
	Kesinlikle Katılıyorum	12	8	20
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,626 ^a	4	,459
Likelihood Ratio	3,618	4	,460
Linear-by-Linear Association	,382	1	,537
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,32.

Ders Araları * Cinsiyet

Crosstab

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Ders Araları	Kesinlikle Katılmıyorum	5	3	8
	Katılmıyorum	5	5	10
	Kararsızım	5	9	14
	Katılıyorum	18	16	34
	Kesinlikle Katılıyorum	11	23	34
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,622 ^a	4	,328
Likelihood Ratio	4,666	4	,323
Linear-by-Linear Association	1,856	1	,173
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,52.

Sınıfta Rahatlık * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Sınıfta Rahatlık	Kesinlikle Katılmıyorum	12	14	26
	Katılmıyorum	6	10	16
	Kararsızım	5	14	19
	Katılıyorum	10	9	19
	Kesinlikle Katılıyorum	11	9	20
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,291 ^a	4	,368
Likelihood Ratio	4,413	4	,353
Linear-by-Linear Association	,654	1	,419
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,04.

Okul Kantini * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okul Kantini	Kesinlikle Katılmıyorum	0	3	3
	Katılmıyorum	11	6	17
	Kararsızım	8	12	20
	Katılıyorum	13	26	39
	Kesinlikle Katılıyorum	12	9	21
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,718 ^a	4	,069
Likelihood Ratio	9,861	4	,043
Linear-by-Linear Association	,008	1	,930
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,32.

Okul Kütüphanesi * Cinsiyet

Crosstab

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okul Kütüphanesi	Kesinlikle Katılmıyorum	3	4	7
	Katılmıyorum	4	5	9
	Kararsızım	14	17	31
	Katılıyorum	17	26	43
	Kesinlikle Katılıyorum	6	4	10
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,408 ^a	4	,843
Likelihood Ratio	1,402	4	,844
Linear-by-Linear Association	,076	1	,783
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,08.

Okunulan Ortam * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Okunulan Ortam	Kesinlikle Katılmıyorum	1	5	6
	Katılmıyorum	5	5	10
	Kararsızım	20	15	35
	Katılıyorum	12	28	40
	Kesinlikle Katılıyorum	6	3	9
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,477 ^a	4	,050
Likelihood Ratio	9,786	4	,044
Linear-by-Linear Association	,056	1	,813
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,64.

Öğrenci Öğretim Elemanı * Cinsiyet**Crosstab**

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Öğrenci Öğretim Elemanı	Katılmıyorum	4	3	7
	Kararsızım	19	16	35
	Katılıyorum	17	28	45
	Kesinlikle Katılıyorum	4	9	13
Total		44	56	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,624 ^a	3	,305
Likelihood Ratio	3,647	3	,302
Linear-by-Linear Association	3,267	1	,071
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,08.

Sosyal Etkinlik * Cinsiyet

Crosstab

Count

		Cinsiyet		Total
		Erkek	Bayan	
Sosyal Etkinlik	Kesinlikle Katılmıyorum	9	12	21
	Katılmıyorum	7	8	15
	Kararsızım	12	23	35
	Katılıyorum	7	9	16
	Kesinlikle Katılıyorum	9	4	13
Total		44	56	100

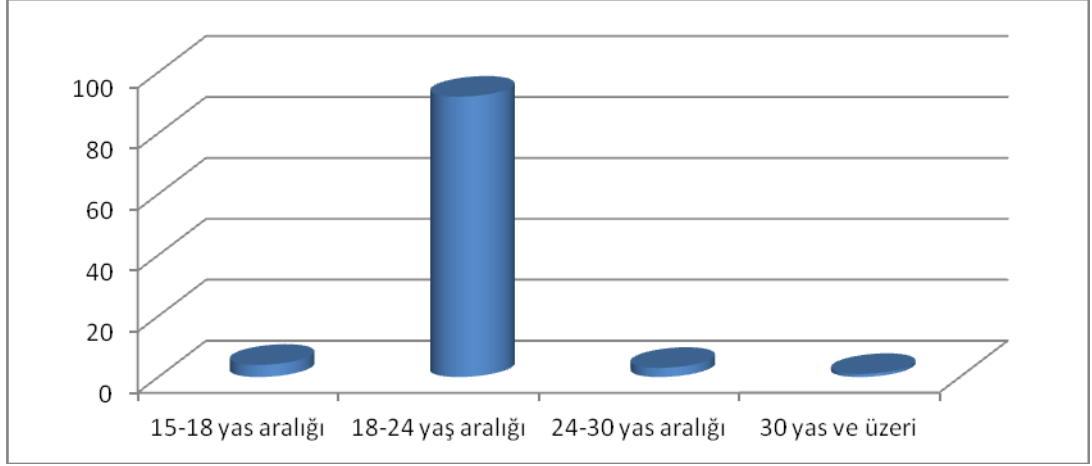
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,754 ^a	4	,313
Likelihood Ratio	4,794	4	,309
Linear-by-Linear Association	1,062	1	,303
N of Valid Cases	100		

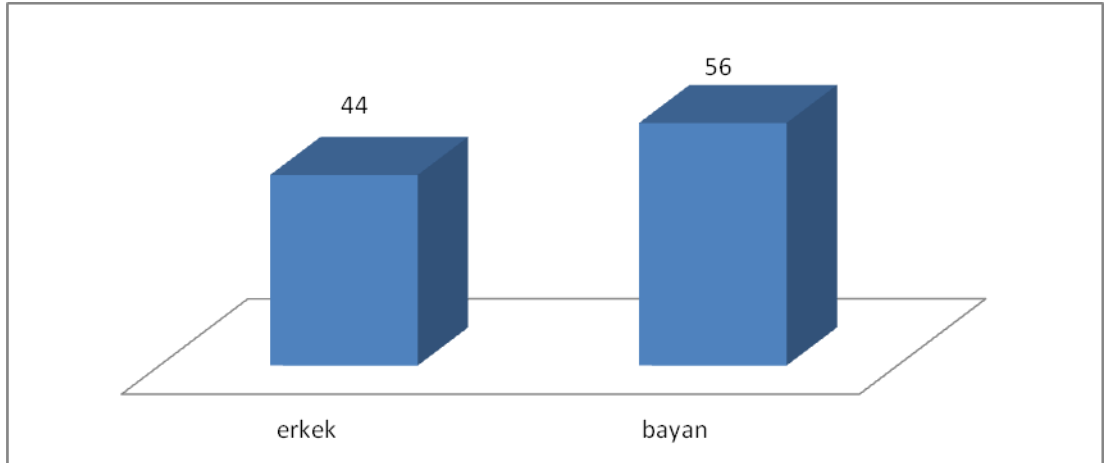
a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,72.

EK B ANKET SONUÇLARININ GRAFİKSEL DEĞERLENDİRİLMESİ

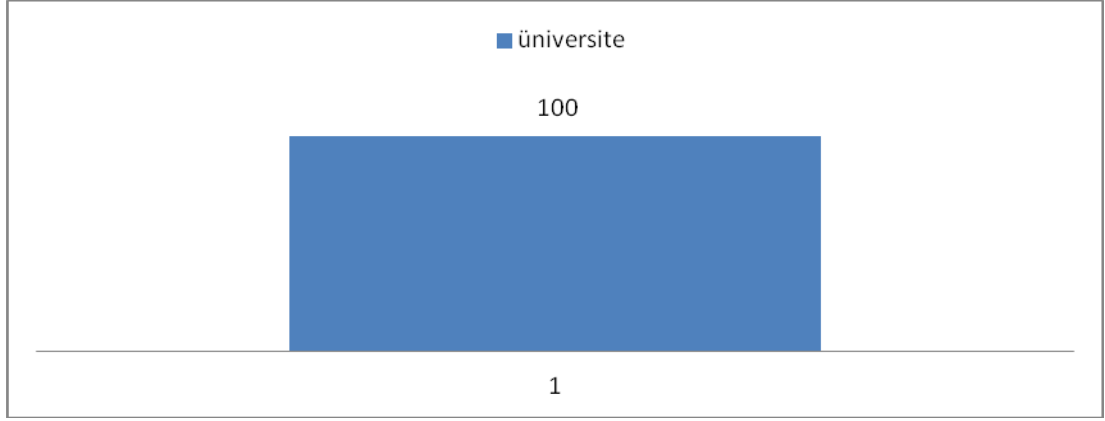
YAŞ ARALIĞI



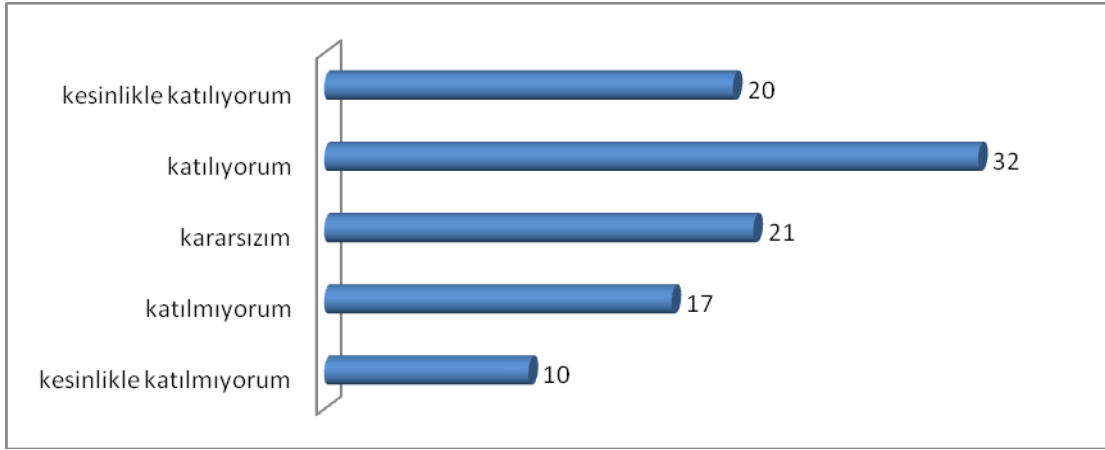
CİNSİYET



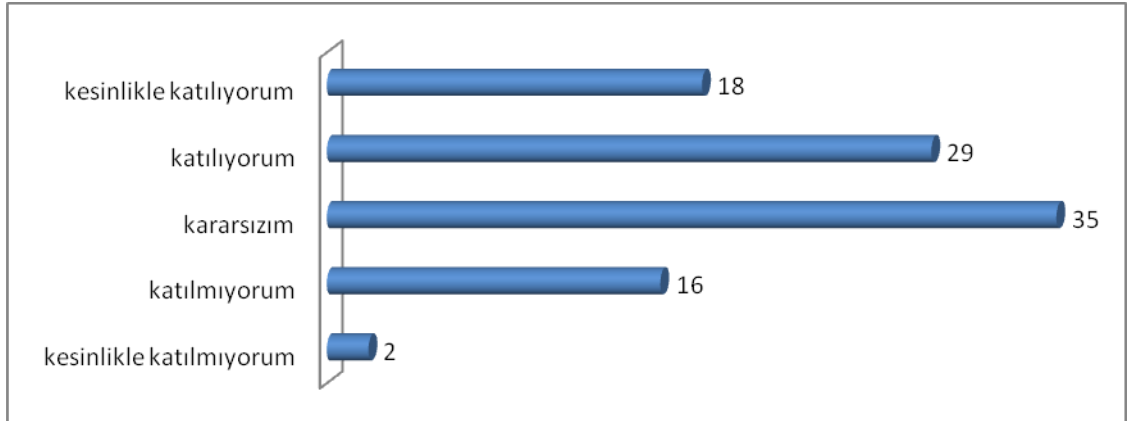
ÖĞRENİM DURUMU



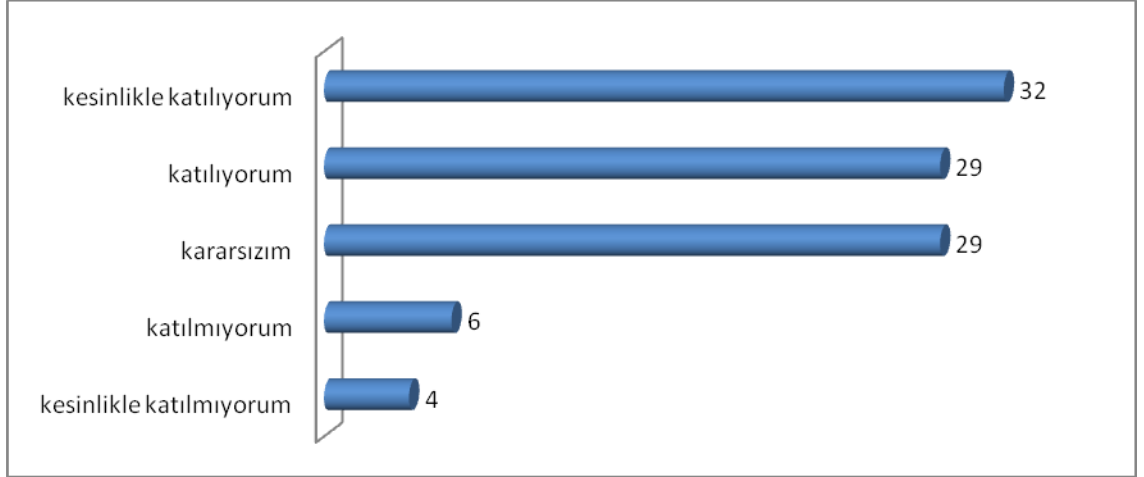
1) Okul müdürü ve öğretim elemanlarıyla ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla konuşabiliyorum



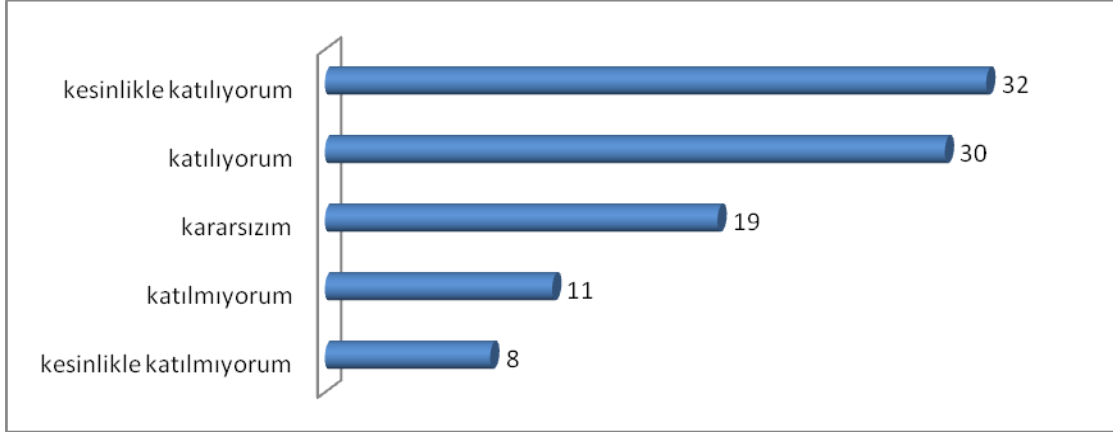
2) Okul yönetimine ve öğretim elemanlarına ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir



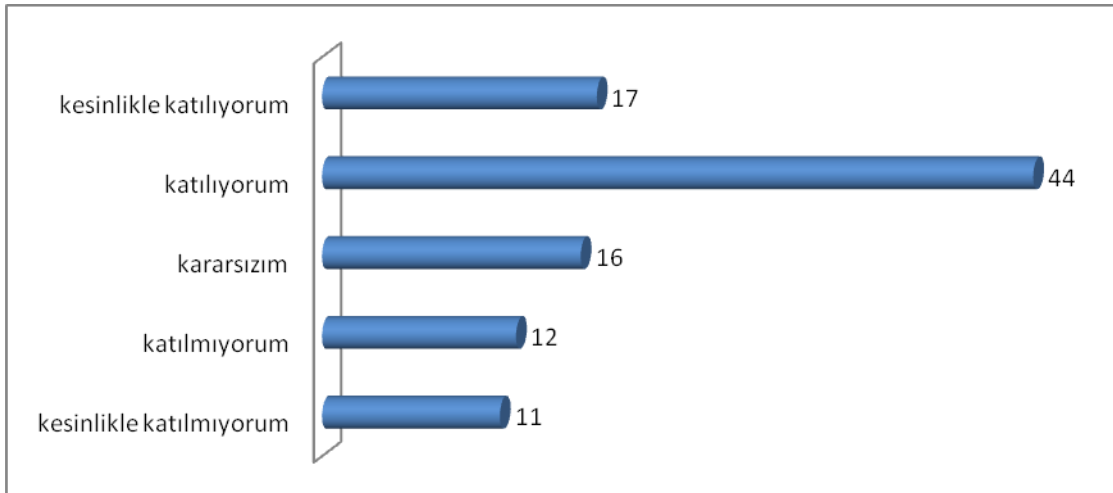
3) Okul yönetimine ve öğretim elemanlarına rahatlıkla güvenebilirim



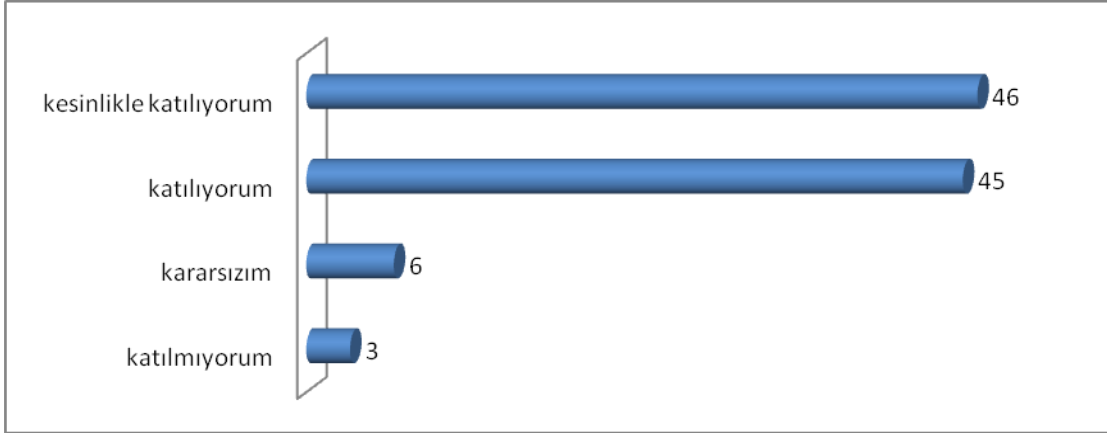
4) Okulda yeterli güvenlik önlemleri alındığından kendimi güvende hissedirim



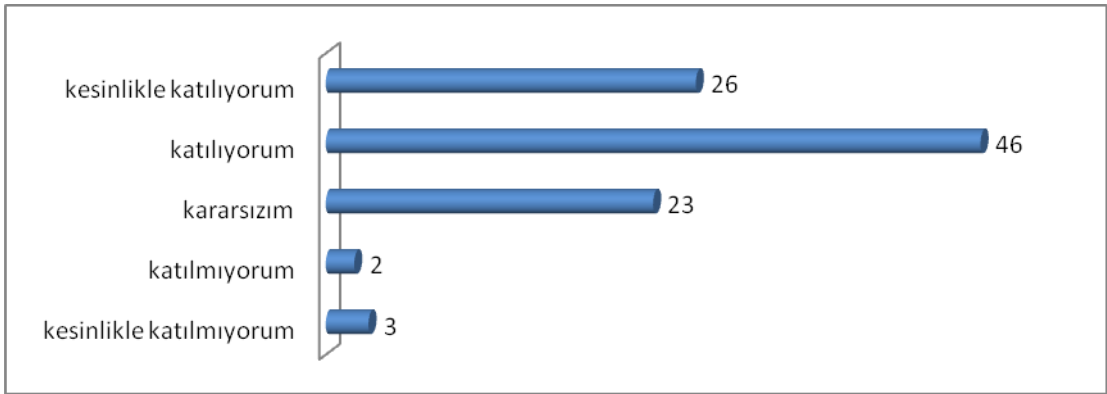
5) Okulun öğrenci işlerinde güler yüze karşılanır ve her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir



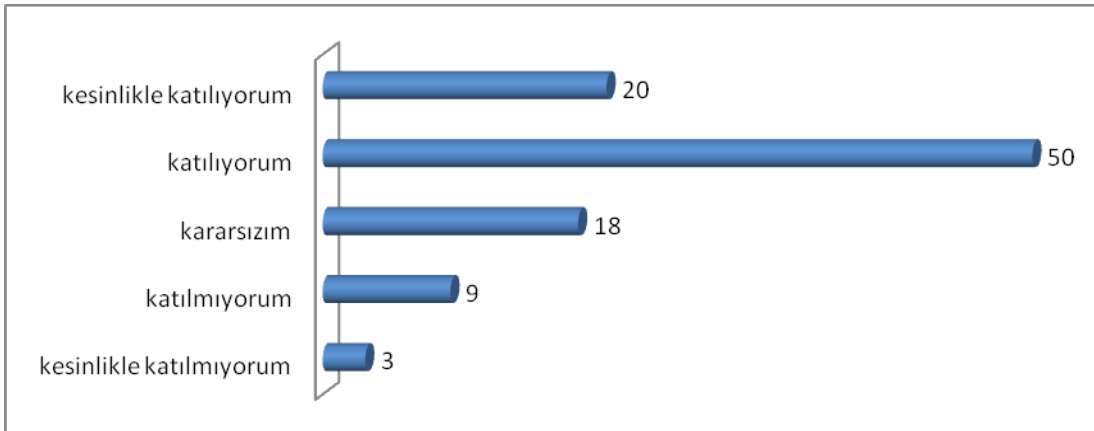
6) Okulda edindiğim bilgiler günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum



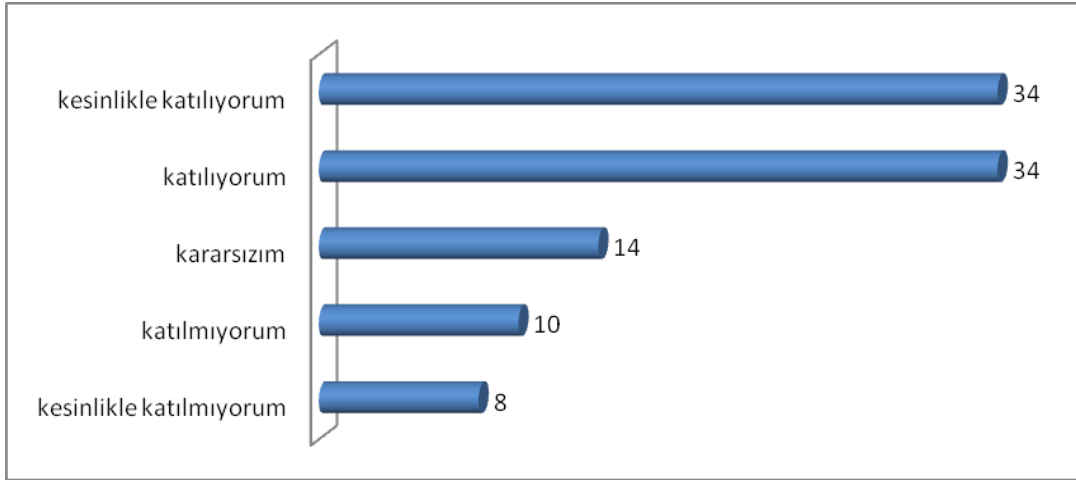
7) Öğretim elemanlarının desteğiyle dersler anlaşılır ve zevkli geçmektedir.



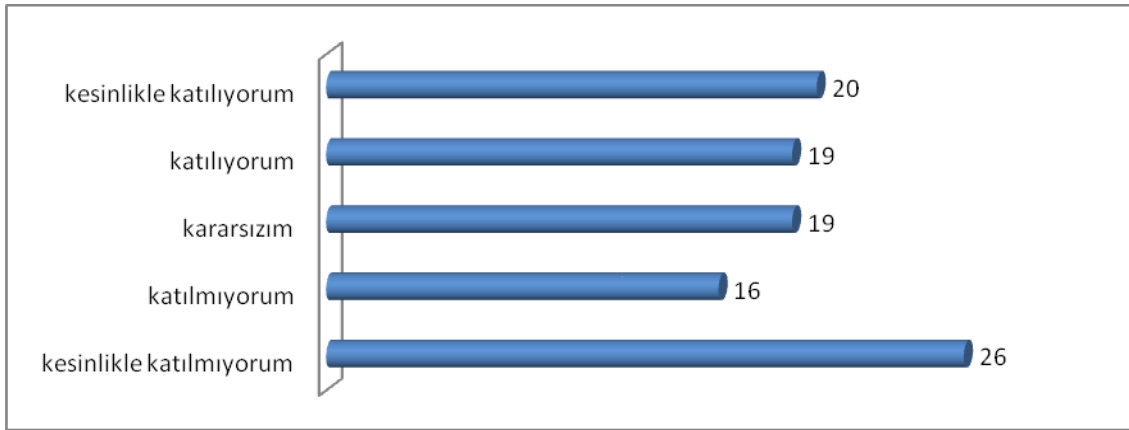
8) Sınıf ortamı içerisinde anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum



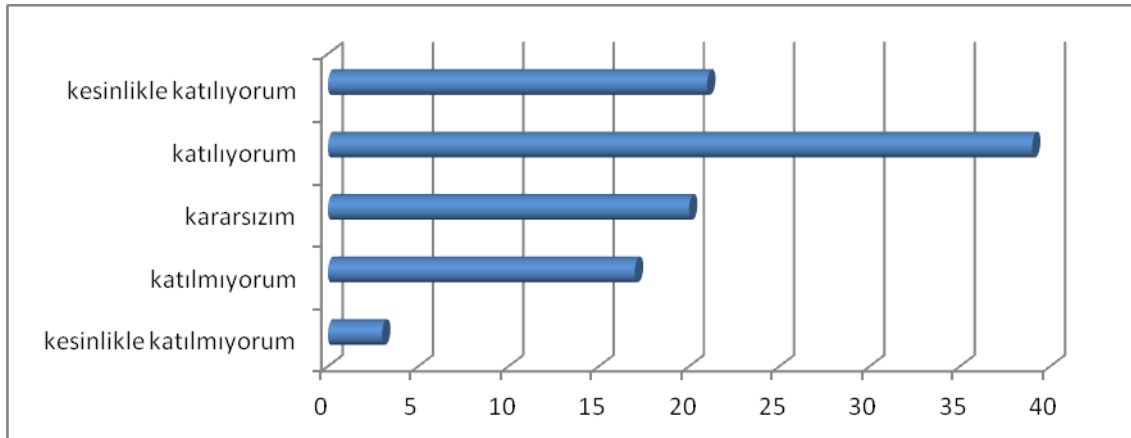
9) Ders aralarında dinlenmeye ve ihtiyaçlarımı gidermeye yeterince zaman vardır



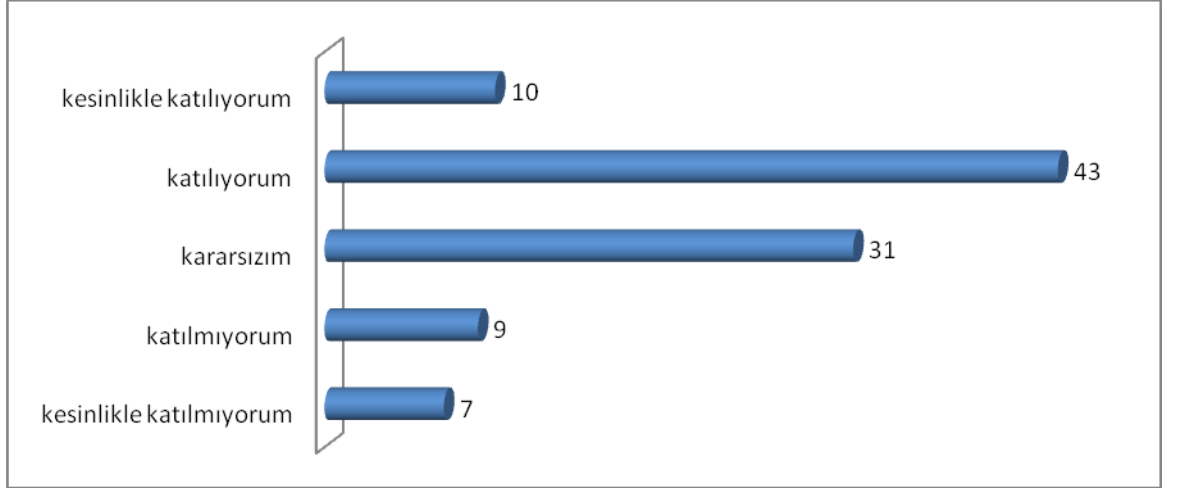
10) Sınıflarımız ders işlemeye uygun olduğundan sınıfta rahatlıkla oturabiliyor ve dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum



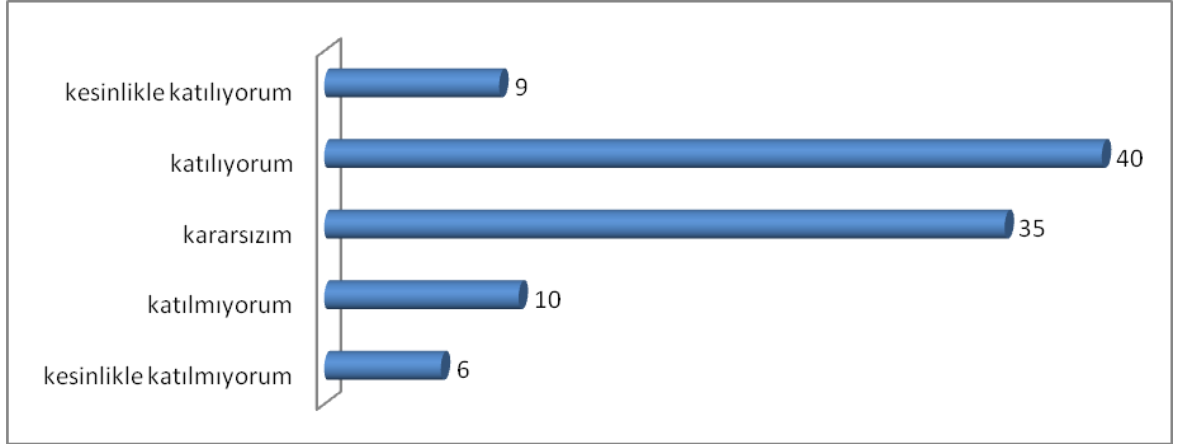
11) Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranılıyor



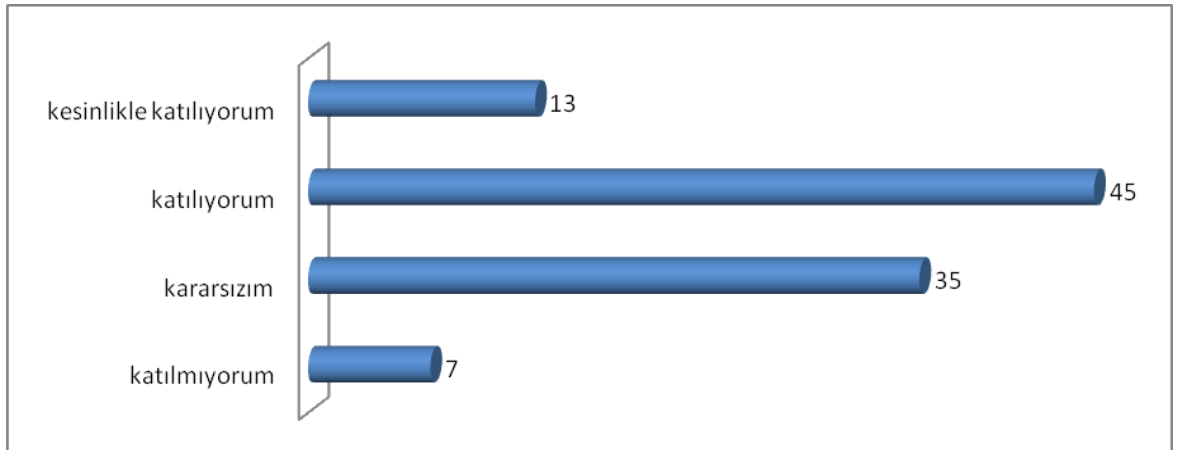
12) Okul kütüphanesinden yeteri kadar yararlanabiliyorum ve istediğim bilgiye ulaşabiliyorum



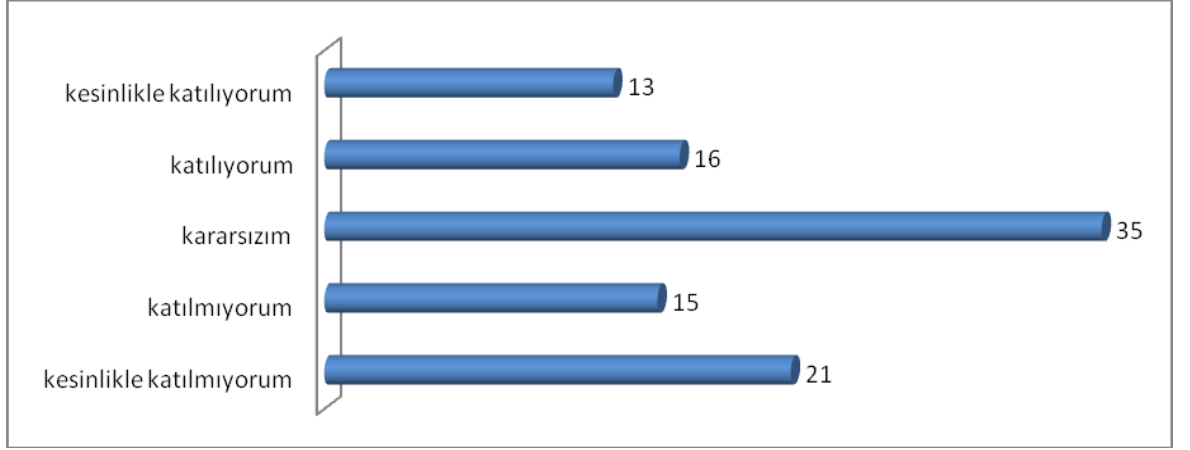
13) Okuyacağım ortamda beklentilerimi karşılayacak bir öğrenme ortamının mevcut olduğunu düşünüyorum



14) Öğrenci –öğretim elemanları arasındaki iletişim etkili olarak sağlanmaktadır



15) Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir



ANKET SORU FORMU

	15-18	18-24	24-30	30+	Erkek	Bayan	İlkokul	Lise	Üniv.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Yaş Aralığı	4	92	3	1	44	56	-----	-----	100					
Okul müdürü ve öğretim elemanlarıyla ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla konuşabiliyorum										10	17	21	32	20
Okul yönetimine ve öğretim elemanlarına ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.										2	16	35	29	18
Okul yönetimine ve öğretim elemanlarına rahatlıkla güvenebilirim.										4	6	29	29	32
Okulda yeterli güvenlik önlemleri										8	11	19	30	32

alındığından kendimi güvende hissedirim.													
Okulun öğrenci işlerinde güler yüze karşılanır ve her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir.									11	12	16	44	17
Okulda edindiğim bilgiler günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.									----	3	6	45	46
Öğretim elemanlarının desteğiyle dersler anlaşılır ve zevkli geçmektedir.									3	2	23	46	26
Sınıf ortamı içerisinde anlamadığım bir şeyi öğretim									3	9	18	50	20

elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.														
Ders aralarında dinlenmeye ve ihtiyaçlarımı gidermeye yeterince zaman vardır.									8	10	14	34	34	
Sınıflarımız ders işlemeye uygun olduğundan sınıfta rahatlıkla oturabiliyor ve dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum									26	16	19	19	20	
Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranılıyor.									3	17	20	39	21	
Okul kütüphanesinden yeteri kadar yararlanabiliyorum									7	9	31	43	10	

ve istediğim bilgiye ulaşabiliyorum														
Okuyacağım ortamda beklentilerimi karşılayacak bir öğrenme ortamının mevcut olduğunu düşünüyorum.									6	10	35	40	9	
Öğrenci –öğretim elemanları arasındaki iletişim etkili olarak sağlanmaktadır.									----	7	35	45	13	
Okulumuzda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.									21	15	35	16	13	

EK C ÖZGEÇMİŞ (CURRICULUM VITAE)

1975’de Adana ili, Ceyhan ilçesi’nde doğdu. İlk, Orta ve lise öğrenimini Kahramanmaraş’da tamamladı. 1993 tarihinde K. Maraş Çukurova Elektrik Anadolu Lisesi (İngilizce)'nden mezun oldu. 1998’de **Konya, Selçuk Üniversitesi** Fen-Edebiyat Fakültesi, Klasik Arkeoloji Bölümü’nden mezun oldu. Aynı yıl Selçuk Üniversitesi, Eğitim Fakültesinde, İlköğretim Sınıf Öğretmenliği Sertifikası ve Öğretmenlik Formasyon Belgesi alımına ilişkin programları bitirdi. Ankara ve Kahramanmaraş kentlerinde ilköğretim ve ortaöğretim seviyesinde vekil öğretmen olarak Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda vekil İngilizce öğretmeni olarak görev yaptı. Çeşitli özel sektör kuruluşlarında muhasebe ve büro yönetimiyle ilgili bölümlerde çalıştı. ABD ve Çek Cumhuriyetinde İngilizce eğitim programlarına katıldı.

İstanbul, Okan Üniversitesi, İşletme (Eğitim Yönetimi) Ana Bilim Dalı’nda Tezli Yüksek lisans programına 2012 yılında kayıt oldu ve ders dönemini bitirerek yüksek lisansın tez aşamasında olup 2014 sonuna kadar tezi bitirerek İşletme (Eğitim Yönetimi) Ana Bilim Dalı’nda “**Bilim Uzmanı**” olunması planlanmaktadır.

Emine Pınar ALTINTAŞ, orta derecede **İngilizce** bilmekte, **evli** ve **bir** çocuk annesidir.