

YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ ANABİLİM DALI

DEVLET OKULLARINDA VERİLEN HİZMET
KALİTESİNİN LİSE ÖĞRENCİLERİNİN
GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nihan YUCA

Lefkoşa
Ocak, 2019

YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ ANABİLİM DALI

DEVLET OKULLARINDA VERİLEN HİZMET
KALİTESİNİN LİSE ÖĞRENCİLERİNİN
GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nihan YUCA

Danışman:
Prof. Dr. Zehra ALTINAY GAZİ

Lefkoşa
Ocak, 2019

ONAY

Bu tez çalışması 08/01/2018 tarihinde jürimiz tarafından Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalında, Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı: Doç. Dr. Engin Baysen

Yakın Doğu Üniversitesi

İmza:

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Zehra Altınay Gazi

Yakın Doğu Üniversitesi

İmza:

Üye: Yard. Doç. Dr. Sezer Kanbul

İmza:

Onaylayan: Prof. Dr. Fahriye Altınay Aksal

Yakın Doğu Üniversitesi

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

İmza:

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamda, konu seçerken isteklerimi göz önünde bulunduran, değerli bilgi ve tecrübelerini paylaşarak bana her zaman yardımcı olan, sayın tez danışmanım Prof. Dr. Zehra Altınay GAZİ başta olmak üzere, tecrübelerinin ışığında bana yol gösterip, beni cesaretlendiren sevgili Öğr. Gör. Çiğdem Karagülmez SAĞLAM'a, her zaman sevgi, güç ve enerji aldığım, beni ben yapan annem Zeynep USLU, babam (merhum) Ahmet Hamdi USLU, kız kardeşim Merve Uslu KÜÇÜK ve her konuda yanımda olup beni destekleyen biricik eşim Barış YUCA'ya, çalışmamda bana manevi destek olan çalışma arkadaşım Evrem HOCA'ya, çalışmama kattığı desteklerden dolayı Ekrem SOYŞEN ve Fatih SAPANCA'ya ve ayrıca anketlerime katılan sevgili öğrencilere sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Lisans eğitimim boyunca engin bilgi ve tecrübesiyle bana yolumu bulmamı sağlayan, üzerimde emeği büyük olan, çok değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Can Altay SANCAR'a da ayrıca teşekkürü bir borç bilirim.

ÖZ

Mevcut çalışma, 2018-2019 öğrenim yılı boyunca KKTC devlet liselerinde eğitim gören öğrencilerin bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesini tespit etmeyi amaçlamıştır. Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın örneklemini KKTC devlet liselerinde öğrenim gören 226 lise öğrencisi oluşturmuştur. Mevcut çalışmada SERVQUAL ölçeğinden faydalanılmıştır. Elde edilen analizlerin çözümlenmesinde cronbach alpha güvenirlik ve geçerlilik analizi, ortalama analizi ve bağımlı örneklem t testi kullanılmıştır. Elde edilen neticeler, KKTC’de faaliyet gösteren devlet liselerinin katılımcı öğrencilerin hizmet beklentilerini SERVQUAL ölçeğinin tüm boyutlarında karşılayamadıklarını ortaya çıkmıştır. Katılımcıların özellikle fiziksel görünüm ve güvenirlik boyutlarında beklentileri ile algıladıkları kalite arasında ciddi farklılıklar oluşmuştur.

Çalışmada, KKTC MEB’in devlet okullarının hizmet kalitesinde güçlü ve zayıf noktalarını belirlemesi açısından çalıştay yapması ve öğretmenlere yönelik kendilerini sürekli geliştirmeleri için sıklıkla hizmet içi eğitimler planlaması verilen önemli öneriler arasında yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: KKTC, hizmet kalitesi, SERVQUAL, ortalama analizi, fiziksel görünüm, güvenirlik.

ABSTRACT

The current study aims to investigate the quality of services with the light expectations and perceptions of the students who are studying in TRNC public high schools during the 2018-2019 academic year. Moreover, it could be stressed that quantitative research method was employed for the current study. The sample of the study was consisted of 226 high school students who were studying in TRNC public high schools. Furthermore, it can be mentioned that SERVQUAL scale was appointed for the present research. Cronbach alpha reliability analysis, mean analysis and lastly dependent sample t test were executed to interpret data which gathered from the respondents. The results revealed that TRNC public high schools failed to satisfy the service quality expectations of the participating students in all dimensions of SERVQUAL scale. Besides of these, significant gaps had occurred particularly in contexts of the tangibles and reliability dimensions.

Moreover, arranging workshops to explore the strengths and weaknesses of public high schools and designing in-service trainings for the public high school teachers to improve their educational skills were some of the remarkable advices which provided suggestions that TRNC MONE (Ministry of National Education) to trigger quality of provided service to the students.

Keywords: TRNC, quality of service, SERVQUAL, average analysis, physical appearance, reliability.

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	v
ABSTRACT	vi
TABLolar	x
KISALTMALAR	xi
1 GİRİŞ	1
1.1 Problem Cümlesi	1
1.2 Çalışmanın Amacı	2
1.4 Çalışmanın Varsayımları	3
1.5 Çalışmanın Sınırlılıkları	3
1.6 Çalışmanın Bölümleri.....	3
2 KAVRAMSAL BOYUTLAR VE İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	4
2.1 Hizmet Kavramı	4
2.2 Mal ve Hizmet Üretimi Arasındaki Farklılıklar	7
2.3 Hizmet Sınıflandırılması	7
2.4 Hizmet Süreçleri.....	8
2.5 Kalite Kavramı ve Kavramın Tarihsel Gelişimi.....	8
2.5.1 Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi	10
2.6 Kaliteyi Oluşturan Temel Unsurlar	11
2.6.1 Tasarım Kalitesi	12
2.6.2 Uygunluk Kalitesi	12
2.6.3 Performans Kalitesi.....	12
2.7 Hizmet Kalitesi.....	13
2.8 Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	14
2.9 Hizmet Kalitesi Modelleri	16
2.9.1 Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli.....	16
2.9.2 Lehtinen ve Lehtinen Hizmet Kalitesi Modeli.....	17
2.9.3 4Q Modeli	17
2.9.4 Niteliksel Hizmet Kalite Modeli	18
2.9.5 Kano Modeli	18
2.9.6 İyi ve Kötü Döngüler Modeli.....	19
2.9.7 Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli	20
2.9.7.1 SERVQUAL Ölçeği'ne Getirilen Eleştiriler.....	22

2.9.7.2 SERVQUAL Ölçeğinin Zayıf ve Güçlü Yönleri	23
2.9.7.2.1 SERVQUAL Yönteminin Zayıf Yönleri	23
2.9.7.2.2 SERVQUAL Yönteminin Güçlü Yönleri	24
2.10 Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler	24
2.10.1 Hizmeti Alan Müşterileri Etkileyen Unsurlar	25
2.10.2 Hizmeti Sağlayan Personeli Etkileyen Unsurlar	27
2.10.3 Hem Hizmeti Sunan Personeli Hem de Müşteriyi Etkileyen Unsurlar	29
2.11 Eğitim ve Eğitimde Hizmet Kavramları	30
2.12 Eğitimin Yararları ve İşlevleri	32
2.12.1 Eğitimin Bireylere ve Topluma olan Yararları	32
2.13 Eğitimin İşlevleri	32
2.14 Eğitimin Gizli Görevleri	33
2.15 Eğitimde Hizmet Kalitesi	35
2.16 İlgili Çalışmalar	37
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	42
3.1 Araştırma Modeli ve Yöntemi	42
3.2 Çalışmanın Evren ve Örneklemi	42
3.3 Veri Toplama Yöntemi ve Aracı	42
3.5 Verilerin Çözümlemesi	44
BULGULAR ve TARTIŞMA	45
4.1 Çalışmanın Güvenirlilik ve Uygulanabilirlik Analizi	45
4.2 Çalışmanın Boyutlarına Göre Anlamlılık Analizi	46
4.3 SERVQUAL Ölçeğinin Maddeler Bazında İncelenmesi	48
SONUÇ ve ÖNERİLER	54
5.1 Sonuç	54
5.2 Öneriler	55
5.2.1 KKTC Devlet Liselerinin Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Öneriler	55
5.2.2 İleride Yapılacak Benzer Çalışmalara İlişkin Öneriler	56
KAYNAKÇA	57
EKLER	68
Ek 1. Etik Kurul İzni	68
Ek 2. MEB İzni	71

Ek 3. Benzerlik Raporu	69
Ek 4. SERVQUAL Ölçeği.....	71

TABLOLAR

Tablo 1. Hizmetin Tarihsel Tanımlamaları.....	5
Tablo 2. Kalite Kavramının Kavramları	9
Tablo 3. Ölçekte Kullanılan Boyutlar ve İlgili Maddeler	44
Tablo 4. Alfa Katsayısı aralıkları ve Güvenirlilik Düzeyi	45
Tablo 5. Çalışmanın Güvenirlilik ve Uygulanabilirlik Analizi.....	45
Tablo 6. Çalışmanın Boyutlarına Göre Ortalama Analizi.....	46
Tablo 7. Boyutlara Göre Bağımlı Örneklem T testi Neticesi.....	46
Tablo 8. SERVQUAL Ölçeğinin Maddeler Bazında İncelenmesine İlişkin Bulgular	48
Tablo 9. Katılımcıların Boyutlara Göre Hizmet Kalite Beklentileri Ortalama Analizi	52
Tablo 10. Katılımcıların Boyutlara Göre Hizmet Kalite Algıları Ortalama Analizi..	52
Tablo 11. Katılımcıların Ortalama Analizine Göre Toplam Hizmet Kalitesi Beklentileri ve Algıladıkları Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi	53

KISALTMALAR

KKTC	:Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
MEB	:Milli Eğitim Bakanlığı
P	:Anlamlılık Düzeyi
SERVQUAL	:Service Quality
SPSS	:Statistical Package for Social Sciences

BÖLÜM I

GİRİŞ

Eğitim kavramı, farklı eğitim bilimcilerce değişik biçimlerde tarif edilmektedir. Örneğin, Platon'a göre eğitim, bedene ve ruha yetenekli olduğu mükemmelliği vermektir. Rousseu eğitim kavramını; doğaya göre insan yetiştirme olarak tanımlamıştır. Çilenti (1984) eğitim kavramını toplumca istenilen davranışların fertlere aşılması için gerekli olan süreç şeklinde açıklamıştır. Tezcan (1985) eğitimi insan benliğinin gelişmesini körükleyen, bireyleri hayata hazırlayan ve onlara bilgi, birikim ve kabiliyet kazandıran bir süreç olarak nitelendirmiştir. Eğitim; istendik davranışları ve toplumsal kuralları bireylere kazandıran en önemli olgulardan biridir.

Çağımızda sanayi toplumundan, bilgi toplumuna doğru bir geçiş yaşamaktadır. Bilginin elde edilmesinde eğitim ve öğretimin önemi büyüktür. Sağlanan eğitimin kalitesi, eğitim kurumlarının toplumun gelecekteki gereksinimlerini karşılayacak şekilde biçimlenmesine bağlıdır.

Ekonominin en önemli unsurlarından biri de vasıflı insan kaynağıdır. Vasıflı insan kaynağının yetişmesinde kaliteli eğitimin yeri büyüktür. Öte yandan kaliteli eğitimin amacı topluma kaliteli bireyler kazandırmaktır. İyi eğitilmiş fertler, toplum kaidelerine, yasalarına uyacak, saygı ve görgü çerçevesinde toplum menfaati için uğraşacaklardır.

Lise eğitimi, müfredat doğrultusunda öğrencileri üniversiteye hazırlar ve onların sahip olduğu yetenek ve ilgi alanları ışığında ileride meslek sahibi olacakları bölümlere yönlendirir. Bu açıdan bakıldığında, lise eğitiminde akademik kadronun sahip olduğu mesleki bilgi ve tecrübe, sağlanan hizmetin kalitesinde önemli rol oynar. Ancak öğretmenlerin mesleki bilgi ve birikimlerini gerek öğrencilere verimli bir şekilde aktarmasında gerekse öğrencilerin ilgi alanlarını ve sahip oldukları yeteneklerini değerlendirip onların velileriyle paylaşmasına imkân tanıyacak kalite uygulamalarını yerine getirmek devletin önemli görevleri arasındadır.

1.1 Problem Cümlesi

20. yüzyıl “eğitimin” temel hak olarak nitelendirildiği bir yüzyıldır. Eğitim sektörü, hizmetler sektörünün önemli parçalarından biri olarak kabul edilmektedir.

Ancak eğitimde hizmet kalitesi anlayışı ve arzulanen kalite politikaları üretim sektörü ile mukayese edildiğinde düşük düzeyde olduğunu ifade etmek mümkündür. Az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde fertlerin kaliteli bir eğitim alması için gerekli zemini oluşturmak devletin en önemli görevlerinden biridir. Devlet, tüm bireylerin gerekli eğitimi alması için yoğun çaba göstermekte ve bunu topluma yaymak için gerekli gayreti göstermektedir. Ancak sağlanan eğitim hizmetinin de kalite yönünden ortaya konulan uygulamalar, hızla değişen ve gelişen dünyamızda yeterli düzeyde olmamaktadır.

Mevcut çalışma, devlet okullarında lise öğrenimlerine devam eden öğrencilerin görüşlerine dayanarak yararlanılan hizmet kalitesini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında çalışma elde edilen neticeler ışığında devlet okullarında sağlanan hizmet kalitesinin ne düzeyde olduğunu ve nasıl artırılabilceği konusunda rehberlik edecek öneme sahiptir. Öte yandan, ilgili alan yazın incelendiğinde devlet okullarında sağlanan hizmet kalitesini ele alan çalışmaların gerek Türkiye’de gerekse Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde (KKTC) arzulanen düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda çalışma elde edeceği bulgularla ileride yapılacak olan çalışmalara öncülük edecek ve ışık tutacak öneme sahiptir.

1.2 Çalışmanın Amacı

Çalışma, KKTC’de eğitim veren devlet liselerinde eğitim gören öğrencilerin gözünden sağlanan hizmet kalitesini SERVQUAL yöntemi ile ölçmeyi ve elde edeceği bulgularla sağlanan hizmet kalitesinin artırılmasına ilişkin önerilerde bulunmayı amaçlamaktadır.

1.3 Çalışmanın Araştırma Soruları

SERVQUAL çalışmalarının odak noktasında katılımcıların genel anlamda hizmet kalitesi ile alakalı beklentileri ve deneyimleri algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılıkların tespit edilmesi ve elde edilen bulguların gerek pozitif gerek negatif olarak SERVQUAL skorları ışığında boyutlar halinde açıklanmasıdır. Bu çerçeveden bakıldığında araştırmanın soruları aşağıdaki gibi yer verilmiştir.

1. KKTC’de bulunan devlet liseleri fiziksel görünüm boyutuyla lise öğrencilerinin beklentilerini karşılamakta mıdır?
2. KKTC’de bulunan devlet liseleri güvenirlilik boyutuyla lise öğrencilerinin beklentilerini karşılamakta mıdır?

3. KKTC’de bulunan devlet liseleri yanıt verilebilirlik boyutuyla lise öğrencilerinin beklentilerini karşılamakta mıdır?
4. KKTC’de bulunan devlet liseleri güvence boyutuyla lise öğrencilerinin beklentilerini karşılamakta mıdır?
5. KKTC’de bulunan devlet liseleri empati boyutuyla lise öğrencilerinin beklentilerini karşılamakta mıdır?

Bu bağlamda, beklenen hizmetin algılanan hizmetten büyük olması halinde sağlanan hizmet kalitesinin tatmin edici olmadığı neticesi ortaya çıkmaktadır.. Beklenen hizmet algılanan hizmetle eşit düzeydeyse sağlanan hizmet kalitesinin tatmin edici olduğu neticesi ortaya çıkmaktadır.

1.4 Çalışmanın Varsayımları

Çalışmaya katılmayı kabul eden öğrencilerin cevaplarında samimi davrandıkları varsayılmaktadır.

1.5 Çalışmanın Sınırlılıkları

Önceden de ifade edildiği üzere, araştırma KKTC sınırlarında yer alan devlet liselerinin sağlamış olduğu hizmet kalitesini SERVQUAL ölçeği ile tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında devlet liselerinin birbirlerine olan mesafesi ve zaman göz önünde tutulduğunda çalışma, 2018-2019 dönemi boyunca KKTC devlet liselerinde öğrenimlerini sürdüren 226 öğrenci ile sınırlandırılmıştır.

1.6 Çalışmanın Bölümleri

Çalışma 5 ana bölümden oluşmaktadır. İkinci bölümde, Hizmet kalitesi ile alakalı kavramsal yer verilmiştir. Üçüncü bölümde araştırmanın modeline, evren ve örnekleme, araştırma sorularına ve veri toplama araçlarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın bulguları ve yorumları dördüncü bölümde yer almıştır. Çalışmanın son bölümü olan beşinci bölümdeyse araştırmanın sonuç, öneri ve tartışmasına yer verilmiştir.

BÖLÜM II

KAVRAMSAL BOYUTLAR VE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Çalışmanın bu bölümünde konu ile alakalı kavramsal boyutlara ve ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

2.1 Hizmet Kavramı

Tarım, sanayi ve hizmet ekonominin üç ana sektörü olarak ifade edilmektedir. Hizmet sektörü, 1950’lili yıllardan başlayarak gelişmiş ülkelerde tarım ve sanayi sektörünü geride bırakmıştır. Gelişmekte olan ülkelerde de hizmet sektörünün giderek ön plana çıktığını belirtmek mümkündür. Bu yüzden gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan memleketlerde hizmet sektörüne olan yatırımlar gün geçtikçe artmaktadır.

Günümüzde örgütler çetin rekabet koşulları altında faaliyetlerini sürdürmektedirler. Rekabetle başa çıkmanın önemli faktörlerinden biri de kaliteli hizmet sunmaktır. İş hayatında rekabetin yanı sıra hizmet sektöründe yaşanan hızlı değişim ve büyüme, içinde yaşadığımız çağın ”hizmet çağı” olarak nitelendirilmesine yol açmıştır. Bilhassa gerçekleşen sanayi devrimi ile birlikte başta iktisadi, teknoloji ve sosyal sahalar olmak üzere farklı alanlarda yaşanan değişimler çeşitli hizmetlerin de ortaya çıkmasında önemli rol oynamıştır. Özsağır ve Akın (2012) yapmış oldukları çalışmada hizmetler sektörünün gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan ülkelerin refah seviyelerinin artmasında büyük rol oynadığına değinmiştir. Bundan hareketle, Özgü1 ve Devedakan (2005) araştırmalarında hizmet sektörünün ekonomik kalkınmanın bir göstergesi olarak kabul gördüğünü ifade etmişlerdir.

Hizmet kavramı, 1700’lü yıllardan beridir sosyal bilimciler tarafından incelenmektedir. Hizmet, yaşamımızın farklı alanlarında çeşitli şekillerde ve sıklıklarda karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenden dolayı hizmet kavramının tanımlanması gerekmektedir.

Çeşitli araştırmacılar tarafından hizmet kavramına ilişkin farklı tarifler yapılmıştır. Örneğin, Goetsch ve Davis (1998) hizmet sözcüğünü, başka fert ya da fertler için iş yapma şeklinde tanımlamıştır. Sevimli (2006) çalışmasında hizmet kavramından bireyin ya da bireylerin gereksinimlerini karşılamak için belli bir fiyat karşılığında onlara somut olmayan, standartlaştırılamayan, fayda ve tatmin sağlayan soyut

faaliyetler şeklinde bahsetmiştir. Konya (1998) hizmet terimini, üretildikten kısa bir süre sonra alıcısına sunularak değer yaratan, somut olmayan ürün şeklinde tanımlamıştır. Hizmet, üretenin tüketene sunduğu soyut temelli faaliyetlerdir. Hizmet; tüketicilerin istek ve gereksinimlerini karşılamak gayesi ile üretilen, depolanamayan, sunulduğu anda tüketilen ve homojen olmayan özellikler taşıyan faaliyetler şeklinde de tanımlanabilmektedir (Yücel ve Sayiner, 2018).

Hizmet kavramının tarihsel gelişim süresince yapılan diğer tanımlamalar aşağıdaki tablo ile özetlenmiştir.

Tablo 1. Hizmetin Tarihsel Tanımlamaları

Hizmetin tarihsel tanımları	Tanımlamalar
Fizyokartlar (-1750)	Tarım üretimini kapsamayan diğer üretim faaliyetleri
Adam Smith (1723-1790)	Somut olmayan ürünle neticelenmeyen faaliyetler.
J.B Say (1767-1832)	Ürünlerden yarar elde edilen, imalat harici faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Üretildiğinde varlık bulan mallar
Kaynak: Yumuşak (2006)	

Hizmet kavramının özellikleri; soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik ve dokunulmazlık şeklinde ifade edilmektedir. Bu özellikler aşağıda listelenerek açıklanmıştır (Sayım ve Aydın, 2011)

- **Soyutluk (Dayanıksızlık):** Sayım ve Aydın (2011) hizmetin soyut olma özelliğini açıklarken; hizmetin elle tutulamadığından, görülemez ve işitilemez olmasından, herhangi bir ölçü ile belirtilemediğinden, teşhir edilemediğinden, tercih edilmediğinde ekonomik zararın telafisinin olmadığından, paketlenemediğinden, muhafaza edilemediğinden, standartlaştırılamadığından, üretenden tüketiciye geçtiğinden, müşterilerin geçmiş deneyimlerinin hizmet alımlarında önemli rol oynadığından ve fiyatlandırmada güçlük çekildiğinden bahsetmiştir. Diğer yandan Yumuşak (2006) çalışmasında hizmet üretiminin ve tüketiminin aynı zamanda gerçekleşmesinden kaynaklı olarak hizmetlerin depolanamadığını bu yüzden de hizmetlerin sınırlı sayıda üretildiğini ve yeniden satılma özelliğinin olmadığından ötürü de “dayanıksız” olarak nitelendirildiğini bahsetmiştir.
- **Eş Zamanlı üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık):** Mal ve hizmet üretim ve tüketim açısından birbirinden oldukça farklıdır. Daha geniş bir ifadeyle; malın üretimi ve tüketimi süreç açısından birbirinden ayrıdır. Bundan dolayı

alıcı, malı üreten kurumla ürünü satın aldığı zaman karşı karşıya gelir. Malın üretim süreci müşteri tarafından gözlemlenemez. Fakat hizmet üretilip direkt olarak tüketiciye sunulur ve eş zamanlı olarak tüketilir. Daha farklı bir deyişle hizmetin üretimi ile satışı aynı zamanda gerçekleşmektedir. Buna bağlı olarak hizmeti üretenle hizmeti alan, üretim ve sunum safhasında iletişim halindedir. Başka bir deyişle müşteri hizmetin üretim sürecinin bir parçasıdır. Bu çerçeveden bakıldığında hizmet, hizmeti üretenle ayrıştırılmaz. Saç kesimi, ulaşım, sağlık hizmetleri ve eğitim müşterilerin üretim safhasında yer aldığını gösteren en iyi örneklerdir.

- **Değişkenlik:** Malların üretimi belli başlı standartlara dayanmasına rağmen, hizmetlerde bu mümkün değildir. Hizmet; kapsamına, sunan bireye, alıcısına ve zamana göre farklılık gösterebilmektedir. Alıcıların geçmişteki deneyimleri hizmeti değerlendirmeleri üzerinde önemli rol oynamaktadır. Alıcı, mevcut hizmeti geçmişte aldığı benzer hizmet ya da hizmetlerle mukayese eder ve kararını bu doğrultuda şekillendirir. Bu bağlamda hizmetin başarısı hizmeti sağlayanla alıcı arasındaki etkileşimin türüne ve derecesine göre farklılıklar gösterir (Palmer, 1997). Doğan ve Tütüncü (2003) çalışmalarında hizmetin değişkenliğinin; hizmetin üretimden, alıcısından, hizmeti sağlayanla müşteri arasındaki münasebetten, hizmetin üretildiği mekândan, çevre ile alakalı şartlardan, üretici ve tüketicinin mevcut imkânlarından kaynaklanabileceğine dikkat çekmişlerdir.

Hizmetin yukarıda belirtilen özelliklerine ilaveten Sevimli (2006) yapmış olduğu çalışmada hizmetin emek-yoğun ve ilişki-yoğun özelliğine de dikkat çekmiştir. Söz konusu özelliğin açıklamasına aşağıda yer verilmiştir.

- **Emek-yoğun ve ilişki-yoğun:** Birçok hizmet işletmesinde hizmetin kusursuzca üretimi yoğun işgören emeğine dayanmaktadır. Bir başka deyişle, hizmetlerde sağlanan kalite ve performans işgörene bağlıdır. Hizmet sektöründeki örgütlerde noksanlıklar yeni donanım ya da teknoloji ile kısmet giderilse de işgörenlere verilen eğitim söz konusu noksanlıkların giderilmesinde önemli rol oynamaktadır. İşgörenlere verilen eğitimlerin onların bilgi ve tecrübelerini artırmaya yönelik olmalıdır.

2.2 Mal ve Hizmet Üretimi Arasındaki Farklılıklar

Yumuşak (2006) çalışmasında mal üretimi ile hizmet üretimi arasındaki farklılıklara değinmiştir. Bu farklılıklar aşağıdaki gibi listelenmiştir.

- **Soyutluk ve Somutluk:** Malların üretimi somuttur ancak hizmet üretimi soyuttur.
- **Üretim Şekli:** Malların üretimi sermaye ağırlıklı, hizmetlerin üretimi ise emek ağırlıklıdır.
- **Stoklanma:** Mallar stoklanabilir ancak hizmet üretimi stoklanamaz.
- **Gelenekselleşme:** Önceden de ifade edildiği üzere, mal üretiminde müşteri üretim sürecine dâhil olmaz. Ancak hizmet üretim sürecinde müşteriler bizzat yer almaktadır. Hizmeti sağlayan ile hizmeti alan arasında hizmet süreci boyunca sağlanan sıcak etkileşim ve ilişki hizmette gelenekselleşme olgusunun anlam kazanmasında önemli rol oynamaktadır.

Diğer yandan, Yıldız (1994) eserinde mal ve hizmet üretimi arasındaki farklılıklara çıktılar ve çalışanları da ekleyerek incelemiştir. Yıldız'ın (1994) çıktılar ve çalışanlara yönelik ifadelerine aşağıda yer verilmiştir.

- **Çıktılar:** Hizmette elde edilen çıktılar; toptan üretilemez, patent yolu ile koruma altına alınamaz, ölçümü zor ve fabrikasyon olanağı pek yoktur. Ancak mallarda elde edilen çıktılarda toptan üretim imkânı mevcuttur. Patent vasıtası ile çıktılar koruma altına alınabilir. Ölçümü kolaydır ve fabrikasyon imkânı mevcuttur.
- **Çalışanlar:** Hizmette, çalışanlar alıcıları etkilemek için çaba sarf eder ve çalışanların vermiş olduğu kişisel kararlar ön plandadır. Hizmet sektöründe işgörenler müşterilerle daha yoğun ilişki içindedir. İmalatta; işgörenlerin teknik bilgileri ve becerileri ön plandadır, işgörenlerin kişisel kararları son derece sınırlıdır ve işgörenler müşterilerle yoğun ilişki içinde değildirler.

2.3 Hizmet Sınıflandırılması

Hizmetlerin değişkenlik arz etmesi onları sınıflandırmakta birtakım problemlerin yaşanmasına yol açmaktadır. Yapılan çeşitli çalışmalarda genelde Lovelock'un hizmetleri sınıflandırma şekli göz önünde tutulmaktadır (Kuzu, 2010). Hizmetlerin sınıflandırılması aşağıdaki gibi ifade edilmektedir.

- **Alıcıların bedenine ilişkin geliştirilen somut hizmetler:** Sağlığa ve kişisel bakıma ilişkin verilen hizmetler, seyahat için verilen hizmetler otel ve lokanta hizmetleri vb.
- **Mal ve diğer fiziksel sahipliklerle alakalı verilen somut hizmetler:** Ürün tamiratı ve bakımı, kapıcılık hizmetleri vb.
- **İnsanların beyinlerine yönelik soyut hizmetler:** Eğitim, bilgi hizmetleri, müzikal, tiyatro vb.
- **Soyut varlıklarla ilgili soyut hizmetler:** Avukatlık hizmetleri, bankacılık, sigortacılık, eksperlik vb.

2.4 Hizmet Süreçleri

Kuzu (2010) çalışmasında hizmetin etkin bir şekilde sunulabilmesi için ihtiyaç duyulan süreçlere değinmiştir. Bu süreçlere aşağıda yer verilmiştir.

- Alıcılara söz konusu hizmeti ya da hizmetleri sunacak vasıflı personelin seçilmesi. Müşterilere hedeflenen kalitede hizmetin sunabilmeleri için personele gerekli eğitimin verilmesi ve hizmeti sağlayabilecekleri çalışma ortamının onlara sağlanması.
- Örgütlerin en değerli kaynaklarından biri de sahip oldukları işgörenlerdir. İşinden memnun ve verimli bir şekilde görev ve sorumluluklarını yerine getiren işgörenler örgütlerinde verimli çalışırlar.
- İşlerinden memnun olan işgörenler tarafından müşterilere etkili ve verimli hizmet sunulması
- Örgütün sunmuş olduğu hizmetten memnun olmuş ve örgüte bağlanan alıcılar.
- Yukarıda sözü edilen süreçler neticesinde müşteriler tarafından hoş karşılanılan hizmet sunumu ile örgüt başarısı arasında ilişkiler zinciri meydana gelmektedir.

2.5 Kalite Kavramı ve Kavramın Tarihsel Gelişimi

Kalite kavramı Latince 'de "qualis" kelimesinden türetilmiş olup Türkçe karşılığı "nasıl oluştuğu" manasını taşımaktadır.

Örgütler, artan rekabetle mücadele edebilmeleri için müşterileri için ürettikleri ürün ya da hizmetin kaliteli olmasına özen göstermelidirler.

Kalite, günlük yaşantımızda sıklıkla karşılaştığımız bir kavramdır. Kalite kavramı, herhangi bir ürünün mükemmellik seviyesini tarif etmek için

kullanılmaktadır. Daha farklı bir deyişle kaliteli ürün mükemmel ya da mükemmele yakın olarak ifade edilmektedir. Örgütler, müşterilerine kaliteli ürün ya da hizmet sunabilmek için ciddi yatırımlar yapmak zorundadırlar.

Diğer yandan kalite, sistemdeki bireylerin kendilerini güvende hissetmeleri ve ifa ettikleri görevden doyum duymaları halinde ortaya çıkmaktadır. Düşük kalite örgütler için çeşitli kayıplara yol açar (Göktaş, 2004)

Kalite kavramına ilişkin farklı tarifler yapılmaktadır. Karakuş (2003) çalışmasında kavramı; müşterileri memnun eden, onların beklentilerini ve gereksinimlerini karşılayan ürün ya da hizmetler şeklinde tarif etmiştir. Göktaş (2004) çalışmasında kavramı müşterilerde hoşnutluk duygusunu yükselten olgu olarak tarif etmiştir. Diğer yandan Demir (2010) kalite kavramını, bir mal veya hizmete dair müşterinin ya da alıcının yargısı olup beklentisi be ihtiyaçları yerine getirme düzeyi şeklinde tarif etmiştir.

Kalite; bir mal ya da hizmetin belirlenen ya da olası gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özelliklerin bütünüdür (T.C Milli Eğitim Bakanlığı, 2011). Kavrama işletmeci ve ekonomici gözü ile bakıldığında; müşterilere en iyi, en güzel ve en doğru mal ya da hizmeti sağlama olarak anlamlandırıldığı görülmektedir (Oksay, 2016).

Kalite kavramına dair yapılan diğer tanımlamalara tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2. Kalite Kavramının Tanımları

Kalite Kavramını Tanımlayanlar	Tanımlamalar
İshikawa (1985)	Kalite; ekonomik, çok kullanışlı, alıcısını her daim doyuma ulaştıran, tasarımı, üretimi ve satış sonrası hizmeti müşterilere sunmaktır.
Juran ve Gryna (1988)	Mükemmelliğe belli bir sistem disiplini çerçevesinde yaklaşmaktır, kullanıma olan uygunluktur.
Deming (1989)	Kalite, alıcıların ileride oluşabilecek taleplerini doğru tahmin edip o yönde buluşlar ortaya çıkarmaktır.
Wealleans (2000)	Kalite, bireylerce ortaya konan sistematik eforların bir meyvesidir.

Garvin (1988) kalite kavramını değişik boyutlar ışığında incelemiş ve kavramı tanımlamaya çalışmıştır. Araştırmacının göz önünde tutmuş olduğu boyutlar ve açıklamalarına aşağıda yer verilmiştir.

- Üstünlük: Kalite, doğuştan mükemmeldir.
- Ürün: Kalite, alıcılara sunulan bileşen ya da özelliklerin derecesinin bütünüdür.
- Kullanıcı: Kalite, alıcının taleplerinin izdüşümüdür.
- Üretim: Kalite, ürünün taşınması gereken özelliklere göre uygun olmasıdır
- Değer: Kalite, alıcılarca makul bulunan fiyatlama ya da ürünün performans açısından sergilediğı uygunluktur.

Karakuş (2003) yapmış olduğı çalışmasında kalite kavramı ile alakalı önemli noktalara değinmiştir. Bu noktalar aşağıdaki gibi ifade edilmiştir.

- Kaliteyi tanımlamada kullanılan kriterler objektif değil, subjektiftir.
- Kalite, mukayeseye dayanmaktadır.
- Kalitede sağlanan istikrar hiçbir zaman şansa ya da tesadüfe bağlı değildir.
- Kalite, tüm bileşenleri ile bütünlük arz etmektedir.

Kalite, özünde üretilen mal ya da hizmetin müşteride hoşnutluk duygusu yaratmasını kapsamaktadır. Bundan hareketle, müşteride hoşnutluk duygusunu yaratmada belli başlı unsurlar önemli rol oynamaktadırlar Bu hususlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Göktaş, 2004).

- Tasarımın kusursuz olması.
- Ürün ya da hizmet kullanımının kusursuz olması.
- Ürün ya da hizmetin fiyatının kusursuz olması.
- Ürün ya da hizmetin teslimat süresinin kusursuz olması.

2.5.1 Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi

Paşaoğlu (2011) yapmış olduğı çalışmasında kalite kavramının tarihsel gelişimine ilişkin bilgilere yer vermiştir.

- Kalite kavramı, M.Ö 2150’li yıllara dayanan oldukça eski bir kavramdır. Hammurabi kanunları kalite kavramını içeren ilk kanunlardan biridir. Söz konusu kanunun 229.maddesi “inşaat ustasının yapmış olduğı konut sahibinin üstüne çekerek onun ölümüne yol açarsa, konutu yapan inşaat ustasının canı alınır” ifadesi yer almaktadır.

- Diğer yandan, 1502 yılına II. Beyazıt tarafından çıkarılan kanunlar arasında ürünlerin kalite ölçütleri belirlenmiş ve ürünler belli sürelerle söz konusu ölçütler ışığında kaliteye uygunluk bakımından kontrol edilirdi. Uygun olmayan ürünler için gerekli tedbirler alınırdı.
- Ahi Birlikleri “müşteri velinimettir” ifadesini kendilerine felsefe edinmişlerdir. O dönemlerde çoğu Avrupa ülkesinde müşteri maaş ödemeye yarayan önemli bir araç olarak nitelendirilirken, Ahi Birlikleri esnafı müşterilere kaliteli ürünleri sunulabilmesi hususunda sıklıkla kontrol altında tutmaktaydı. Bu kontroller neticesinde kaliteli ürün üretmeyen esnafın dükkânına kilit vurularak sağ ayağına giymiş olduğu pabucu ise görevliler tarafından dama atılırdı. Günümüzde halen sıklıkla kullanılan “pabucu dama atıldı” ifadesi bu dönemlerden kalmadır.
- Endüstri devrimi ile Taylor’un kalite hakkındaki düşünceleri ön plana çıkmıştır. Taylor, üretimin çokluğuna odaklanmış ancak kaliteyi ikinci plana itmiştir.
- Diğer yandan, 1919 yılında Endüstriyel Denetimi daha etkin bir şekilde yapmak için İngiltere’de “Teknik Muayene Kurumu” kurulmuştur.
- 1930’lu yıllar kalite kavramına ve kalite yönetimine olan ilginin arttığı dönemler olarak kabul edilmektedir. Bu dönemlerde kalite kontrol kavramı birçok işletme tarafından önemsenmeye başlanmıştır. W.A. Shewhart’ın “İmalat Sanayisinde Kalite Kontrol” isimli eseri bu dönemde büyük ses getiren kalite kontrol kavramı ile alakalı yayınlanmış ilk bilimsel çalışma olarak kabul edilmektedir. Shewhart’ın eserinde ifade etmiş olduğu fikirler Edward Deming’i etkisi altına almıştır.
- Deming ve Juran, Toplam Kalite Yönetimi ile alakalı çeşitli çalışmalarda bulunmuşlardır. Bu çalışmalar Japonlar tarafından ilgi ile takip edilmiştir.

İlerleyen yıllarda birçok işletme Kaizan’ın ortaya koyduğu sürekli olarak gelişme felsefesini ön planda tutmaya başlamışlardır.

2.6 Kaliteyi Oluşturan Temel Unsurlar

Karakuş (2003) yapmış olduğu çalışmasında kaliteyi oluşturan temel unsurlara dikkat çekmiştir. Bu unsurlar sırasıyla; tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesi şeklinde ifade edilmektedir. Diğer yandan, Göктаş (2004) çalışmasında bu unsurlara ilaveten çalışmasında performans kalitesine de vurgu yapmıştır.

2.6.1 Tasarım Kalitesi

Şimşek'e göre (2002) tasarım kalitesinin en önemli halkalarından birini örgütün müşteri araştırmasında bulunması oluşturmaktadır. Araştırmacıya göre müşteri araştırması, örgütlere müşterileri memnun bırakacak ürün ya da hizmetlerin neler olabileceğine dair onlara ışık tutması açısından önemlidir. Bu bağlamda, tasarım kalitesi; müşteri (alıcı) beklenti ya da talepleri doğrultusunda üretilmesi planlanan mal ya da hizmetlerin üretiminde kilit rol oynayan etkenleri de dikkate alarak nihai mal veya hizmete ne ölçüde yaklaşıldığı ile doğrudan ilişkilidir. Bu çerçeveden bakıldığında üretilen malın ya da hizmetin tasarımı müşterilerin arzu ve gereksinimlerine ne kadar yakın olursa ürünün onlar tarafından onaylanması da o derecede fazla olacaktır. Juran (1988) tasarım kalitesinde iki önemli unsura dikkat çekmiştir. Bu unsurlar; zorunlu karakteristik ve hedeflenen kalite düzeyi şeklinde ifade edilmektedir.

- **Zorunlu Karakteristik:** Üretilen üründe müşterilerin talep ve ihtiyaçları ışığında ya da hukuksal standartlar doğrultusunda olması gereken özelliklerdir.
- **Hedeflenen Kalite Düzeyi:** Müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarının şekillenmesinden sonra örgütlerin kendilerine çizdiği hedeflerdir (Özel, 1998).

2.6.2 Uygunluk Kalitesi

Uygunluk kalitesi; en basit ifadeyle üretim safhasında tasarım kalitesi ile belirlenmiş kalite özelliklerine ne derecede riayet edildiğidir. Tasarım kalitesi ile uygunluk kalitesi arasında bir uyumsuzluğun gerçekleşmesinden ötürü kaliteden yoksun olan malın yeniden işleme alınmasını gerektirmektedir (Aktan, 1999)

2.6.3 Performans Kalitesi

Örgütler, ürettikleri malın ya da hizmetin piyasadaki performans seviyesi hakkında fikir sahibi olmayı arzulamaktadırlar. Bu yüzden de örgütler ürettikleri mal ya da hizmetin performans kalitesi hakkında bilgi sahibi olmaya özen göstermektedirler. Performans kalitesi; örgütün ürettiği mal ya da hizmetin piyasadaki performans seviyelerini pazar araştırmalarıyla ya da müşteri izleme yoluyla tespit edilmesidir (Göktaş, 2004). Pazar araştırması, örgütlere ürettikleri ürün ya da hizmetin bakım, güvenilirlik, satış sonrası hizmet gibi çeşitli konularda sergiledikleri performans hakkında net bir görüşe sahip olmalarına ve ürettikleri mal ya da

hizmetin müşterilerce neden tercih edildiği ya da edilmediği hususunda fikir sahibi olmalarına yardımcı olmaktadır (Göktaş, 2004).

Performans kalitesinin artırılması için örgüt içindeki birtakım birimlerin birlikte çalışması gerekmektedir. Örneğin tasarım birimi ürün ya da hizmetin özelliklerini belirlerken müşterilerle yakın temas halinde olan pazarlama birimi ile birlikte fikir alışverişinde bulunması ve fiyatlamanın da yine pazarlama biriminin vereceği değerler ışığında gerçekleşmesi gerekmektedir.

2.7 Hizmet Kalitesi

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütler ayakta kalmak için sağladıkları hizmetleri farklılaştırmalı ve müşterilerinde hizmet kalite algısı yaratmalıdırlar.

Hizmet kalite kavramının farklı tanımları mevcuttur. Örneğin Bozkurt (1995) hizmet kalite terimini işgörenlerin performanslarını kusursuz bir şekilde sergileyerek müşterilere doğru yerde ve zamanda hizmeti düzgün bir şekilde sunmaları şeklinde tarif etmiştir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1994) hizmet kalitesini sayısız alışveriş neticesinde müşterilerde genel olarak şekillenen hizmet algısı biçiminde tanımlamıştır

Zengin ve Erdal (2000) yapmış olduğu çalışmada hizmet kalitesinin tanımlamalarını aşağıdaki gibi listelemiştir.

- Hizmet kalitesi, bireylerin performanslarını hatasız bir biçimde ortaya koymalarıdır.
- Hizmet kalitesi, problemleri gidermenin anahtarıdır.
- Hizmet kalitesi, güvenilir olmanın bir başka yoludur.
- Hizmet kalitesi, müşterilere kibar davranmaktır.
- Hizmet kalitesi, içinde bulunulan zaman dilimine göre hareket etmektir.
- Hizmet kalitesi, tedbir almaktır.

Hizmet kalitesi; bir örgütün müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçme kabiliyeti olarak da ifade edilmektedir (Dalgıç, 2013). Öte yandan Hacıfendioğlu ve Koç (2009) araştırmalarında hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında yakın ilişki bulunduğuna işaret ederek hizmet kalitesinin arttıkça müşteri memnuniyetinin de arttığına değinmişlerdir. Artan müşteri memnuniyetinin örgütlere olan faydalarına aşağıda yer verilmiştir (Hacıfendioğlu ve Koç, 2009).

- Artan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti de artar dolayısı ile müşteri kayıplarında düşüş yaşanır.
- Artan müşteri memnuniyeti, azalan müşteri şikâyetleri manasını taşımaktadır. Dolayısı ile örgütler, müşterilerin şikâyetleri çözmek için harcadıkları zaman ve paradan tasarruf etmiş olurlar.
- Sağlanan hizmetten memnuniyet duyan müşteriler, örgütün sağladığı hizmetin kalitesini diğer müşterilere överek örgütün reklamını bizzat kendileri ücretsiz olarak yapmış olurlar.
- Müşteri elde etmek için büyük indirim yapma ve kampanya düzenleme gereksinimi azalır.

2.8 Hizmet Kalitesinin Boyutları

Kaliteli hizmet sunarak müşteri memnuniyetini artırmak birçok işletmenin temel hedefleri arasında yer almaktadır. İşletmeler bu hedeflerine ulaşmak için hizmet sağladıkları müşterilerin “hizmet kalitesi ölçütlerinden” haberdar olmaları gerekir (Yumuşak, 2006). Parasuraman vd (1990) Yapmış oldukları çalışmalarda hizmet kalitesini belirleyen hususları, hizmet kalitesinin boyutları şeklinde isimlendirmişlerdir. Bu araştırmanın neticesinde hizmet kalitesini belirleyen 10 ana boyuta dikkat çekilmiştir. Bu boyutlar sırası ile fiziksel özellikler (tangibles), güvenilirlik (reliability), heveslilik (responsiveness), yetkinlik (competence), nezaket (courtesy), dürüstlük (credibility), güvenlik (security), ulaşılabilirlik (access), iletişim (communication) ve son olarak da müşteriye anlamak (understanding the customer) şeklinde ifade edilmektedir. Söz konusu boyutların açıklamalarına aşağıda yer verilmiştir.

- **Fiziksel Özellikler (Tangibles):** Hizmetin sağladığı bina, üretim ortamı, kullanılan malzeme, teçhizat, araç-gereç, örgüt veya işgörenlerin dış görünüşü, hizmeti alan ya da bekleyen müşterileri kapsar (Özgül ve Devedakan, 2005).
- **Güvenilirlik (Reliability):** Müşterilere tutulması güç sözler vermemek, onlara verilen sözleri yerine getirmek ya da müşterilere verilen sözleri zamanında yerine getirmek (Sevimli, 2006).
- **Heveslilik (Responsiveness):** Hizmeti sunan personelin sunumdaki istekliliği, müşterilere süratle hizmet sağlama, gönüllü olarak yardımcı olmak (Aşık, 2016).

- **Yetkinlik (Competence):** Hizmet konularında gerekli bilgiye, beceriye ve tecrübeye sahip olmak (Şahin ve Şen, 2017).
- **Nezaket (Courtesy):** Müşterilere karşı her zaman saygılı, nazik davranmak ve işin gerektirdiği gerekli ciddiyeti göstermek (Yumuşak, 2006)
- **Dürüstlük (Credibility):** Müşterilere dürüstçe yaklaşmak örgütün iyi imajı sayesinde müşterilerden güven duygusu yaratmak (Yumuşak, 2006).
- **Güvenlik(Security):** Müşteriye verilen hizmetlerin tehlike taşımaması, risk içermemesi ve şüphe uyandırmaması durumu şeklinde tarif edilmektedir (Ayhan, 2009).
- **Ulaşılabilirlik (Access):** Müşterinin sunulan hizmete ya da hizmeti sunan işgörene kolaylıkla ve en kısa ulaşma durumu olarak açıklanabilir (Gözütok, 2014).
- **İletişim (Communication):** Müşterilerle sıcak, samimi, şeffaf iletişim ve etkileşim halinde olmak. Müşterilere gerekli bilgileri vermek (Yumuşak, 2006).
- **Müşteriyi anlamak (Understanding the customer):** Müşterilerin gereksinimlerini anlamak için gayret gösterme, devamlı müşterileri tanıma ve müşterilerin kişisel ihtiyaçlarını tahmin etme (Ayhan, 2009).

Yumuşak (2006) yapmış olduğu çalışmasında hizmet kalitesinin boyutlarını ele alan farklı araştırmalardan yola çıkarak ele almıştır. Bu boyutlardan en önemlisi zamandır. Zaman boyutu kendi içinde erişim süresi, kuyruk süresi ve faaliyet süresidir. Bu boyutlara dair bilgilere kısaca aşağıda yer verilmiştir.

- **Erişim süresi:** Erişim süresi, müşterilerin sağlanan hizmete erişme isteğiyle başlamaktadır. Erişim süresi, işletmenin bu isteğe karşı çaba ile sona erer. Erişim süresine verilebilecek en iyi örnek kurum telefonlarına hizmet politikaları doğrultusunda belirlenen sürede cevap verilmesidir.
- **Kuyruk süresi:** Bazı kurumlarda müşterilerin sağlanan hizmetten faydalanması için sıraya girmesi gerekir. Bu gibi durumlarda müşteriler sıradaki bekleyen sayısını ve süreyi göz önünde tutar. Bu gibi durumlarda müşterilere numara tahsis etmek ve sıralarını beklerken dergi, gazete okuma imkânı sağlamak önemli unsurlar arasında yer alır. Banka ve üniversitelerin öğrenci işleri bu tarz yöntemlere başvurumaktadırlar.

- **Faaliyet süresi:** Faaliyet süresi, alıcının söz konusu hizmet talebini yerine getirdikten sonra hizmetin tamamlanması ile sonlanan süredir.

2.9 Hizmet Kalitesi Modelleri

Hizmet kalitesi ile alakalı çeşitli modeller geliştirilmiştir. Çalışmanın bu kısmında; Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli, Lehtinen ve Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli, 4Q Modeli, Niteliksel Hizmet Kalitesi Modeli, Kano Modeli, İyi ve Kötü Döngüler Modeli ve son olarak da Beklenen ve Algılanan Hizmetler Modeli'nden bahsedilmiştir.

2.9.1 Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli

Söz konusu model, 1984 yılında Grönroos tarafından geliştirilen hizmet kalitesi modelidir. Model, tüketicilerin almayı umduğu (beklediği) hizmet ile gerçekte almış olduğu hizmet arasındaki ilişkiyi göz önünde tutmaktadır. Bununla birlikte model iki ana boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar sırası ile teknik kalite ve fonksiyonel kalite şeklide ifade edilmektedir (Dalgıç, 2013).

- **Teknik Kalite Boyutları:** Teknik kalite boyutu, müşteri ya da müşteriler için üretilen hizmet sunum sürecinin teknik sonuçlarına odaklanır. Kısacası teknik kalite boyutları müşterinin daha çok “ne” aldığını merkez noktada tutar. Bu boyut sıklıkla hizmet gerçekleşikten sonra müşterilerce irdelenen çıktıları içermekte (Caner ve Külcü, 2016) ve onlar tarafından bağımsız bir şekilde değerlendirilmektedir. Hizmet sunum sürecinin sonrasında değerlendirilebildiğinden, bu sürecin sonucunda somut olarak elde edilen hizmet veya algılanan çıktı olarak görülmektedir
- **Fonksiyonel Kalite:** Fonksiyonel kalite hizmetin veriliş şeklinin safha safha **değerlendirilmesidir**. Fonksiyonel kalite boyutunda odaklanılan nokta hizmetin “nasıl” verildiğidir. Bu boyutun, alıcıların elde etmiş oldukları hizmet hakkındaki fikirlerini şekillendirdiğini belirtmek mümkündür (Caner ve Külcü, 2016).

Grönroos kalite modeline göre alıcılarda örgüt alıcılar gözünde iyi bir imaj çizmişlerse müşteriler örgütün sağlamış olduğu hizmetten hoşnut kalırlar. Ancak örgütler müşteriler gözünde kötü bir imaj çizmişlerse kalitenin her iki boyutu kusursuz olsa dahi alıcıları memnun edemezler (Dalgıç, 2013) Öte yandan, Yumuşak (2006) algılanan kalite ve beklenen kalitenin birbiri ile uyuşması halinde müşterinin hoşnut olduğuna değinmiştir.

2.9.2 Lehtinen ve Lehtinen Hizmet Kalitesi Modeli

Model, hizmet kalitesini, hizmet sağlayan örgütte işgörenlerle alıcılar arasındaki ilişkiler temelinde irdelemektedir. Modelde üç ana boyut mevcuttur. Bu boyutlar sırası ile; fiziksel kalite, firma kalitesi ve etkileşimsel kalite şeklinde sıralanmaktadır (Parasuraman vd., 1985).

- **Fiziksel Kalite:** Servisin müşterilere verildiği bina, araç gereç gibi fiziki donanımı kapsamına almaktadır.
- **Firma Kalitesi:** Örgütlerin müşteriler üzerinde yarattığı imajı kapsamına almaktadır.
- **Etkileşimsel Kalite:** İşgörenlerin, alıcıları ile oluşturmuş olduğu iletişim ve etkileşimi kapsamına almaktadır.

2.9.3 4Q Modeli

Gummerson tarafından 1987 senesinde geliştirilen 4Q modeli hizmet sunanların kaliteye ruhsal açıdan eğilmelerine neden olmuştur. Modelde dizayn kalitesi, üretim kalitesi, dağıtım kalitesi ve son olarak da üretim kalitesi boyutları ön plana çıkmaktadır. Bu boyutların açıklamalarına aşağıda yer verilmiştir (Yumuşak, 2006).

- **Dizayn Kalitesi:** Ürünün üretiminden, alıcının gereksinimi karşıladığı noktaya kadar olan aşamayı kapsamaktadır. Bu boyutta müşteriler kendilerine hizmet sunan firmalardan hizmetle ilgili gereksinimlerini dile getirip söz konusu gereksinimlerinin giderilmesi için onların hizmet paketine dâhil edilmesi talebinde bulunabilirler.
- **Üretim Kalitesi:** Ürünün imalatı ile ilgili olan bu boyut, temel olarak üretim birimi ile alakalı olsa da, örgütteki farklı birimlerle (dizayn ve satış-pazarlama), fikir alışverişinde bulunarak ürüne katkı konmasını sağlar yakından ilişkilidir.
- **Dağıtım Kalitesi:** Alıcılara hizmet sağlarken kalite düzeyini ve sürekliliğini sağlamakla yakından ilişkilidir. Sevk bölümünün yerine getirdiği bu aşama üretim, satış ve dizayn kısımlarının da sorumluluğunu üstlenir.
- **İlişkisel Kalite:** İlişkisel kalite kişiler arasındaki etkileşim ve ilişkiye bağlı olarak şekillenmektedir. Profesyonel ve sosyal ilişkileri içeren, ilişkisel kalite müşteriler bayiler, hammadde sağlayıcıları gibi dış kaynaklı olacağı gibi örgüt içinde de gerçekleşmektedir.

2.9.4 Niteliksel Hizmet Kalite Modeli

Haywood-Farmer'in geliştirmiş olduğu Niteliksel Hizmet Kalitesi Modeli hizmet sağlayan örgütlerin, alıcılarının talep ve arzularını karşıladıkları süre boyunca müşterilerce "yüksek kaliteli" olarak nitelendirdiğini öne sürmektedir. Bu bağlamda, hizmete dair özelliklerin belli temel başlıklarda toplanması ve kategorilere ayrılmasının hizmet kalite modelinin oluşturulmasının ilk safhası olarak kabul edilmektedir. Söz konusu özellikler; fiziksel tesis ve süreçler, davranışsal özellikler ve profesyonel kararlar şeklinde ele alınmaktadır. Söz konusu özelliklere dair örneklere aşağıda yer verilmiştir (Küçükkonyalı, 2014)

- **Fiziksel Tesisler ve Süreçler:** Örgütün konumu, tesise yönelik alınan güvenlik tedbirleri, örgütte kullanılan dekor, binanın büyüklüğü, iletişimdeki hız, zamanlama yönetimi
- **Davranışsal Özellikler:** Dakik olma, müşterilerle kurulan samimiyet, müşterilere karşı işğörenlerin ses tonları, , örgüt çalışanlarının giymiş oldukları kıyafetler, müşterilerin şikâyetlerini/önerilerini dinlemek ve dikkate almak, müşterilerin problemlerini çözmek.
- **Profesyonel Kararlar:** Dürüst davranmak, esneklik, rehberlik, inovasyon, birikim ve öneriler.

2.9.5 Kano Modeli

Kano modeli Dr. Noritaki Kano ve arkadaşları tarafından 1984 yılında geliştirilmiştir. Model, temelde müşteri taleplerine değeri veren ve onların taleplerini müşteri memnuniyetine olan etkisini ele almaktadır. Her müşterinin talep ve beklentisi aynı değildir. Bu yüzden de müşterilerin taleplerini doğru algılamak müşterileri memnuniyeti sağlamada önemli rol oynamaktadır. Kano modeline göre genel anlamda müşterinin sunulan üründen beklediği belli başlı özellikler vardır. Bu özelliklere aşağıda yer verilmiştir (Songur, 2016).

- Üründe bulunması gereken ve alıcılarca üründe olacağı düşünölen ana özellikler. Bir başka ifadeyle, gereksinimler ya da beklentiler ürün ya da hizmetlerin ana hatlarıdır. Bu gereksinimlerin ürün ya da hizmetlerde özellik olarak yer alması alıcıların ürün ya da hizmeti satın almasını sağlar. Eğer bu özellikler ürün ya da hizmette yer almazsa müşteriler satın alma davranışında bulunmaz. Genellikle bu tip özellikler, sıklıkla müşterilerin yapmış oldukları

şikayetlerden yola çıkılarak ürüne ya da hizmete eklenmektedir (Kelesbayev, 2014).

- Örgütlerce sağlandığında müşterileri hoşnut eden ancak sağlanmadığında müşterilerde hoşnutsuzluk yaratması muhtemel olan özellikler. Bu özellikler sıklıkla müşterilerce sarıh bir şekilde dillendirilmektedir. Bu çerçeveden bakıldığında alıcıların satın aldıkları ya da alacakları ürün ya da hizmetten ne elde etmeyi umduğuna dair sorunun cevabını bu özellikler oluşturmaktadır. Bu özellikler satın alınacak olan ürün ya da hizmetin ortaya koyacağı performansın izdüşümüdür (Kelesbayev, 2014)
- Müşterilerce dile getirilmemiş ancak sağlandığında müşterinin üründen elde edeceği memnuniyet düzeyini doruğa çıkaran ve onları heyecanlandıran özelliklerdir (Songur, 2016). Bu özellikler, müşterilerin hoşnutluluk düzeyinin etkilenmesinde büyük öneme sahiptirler. Söz konusu özellikler alıcılar tarafından dillendirilmemiştir ve sıklıkla müşteriler tarafından beklenmemektedir. Bu tarz özellikler ürüne farklılık getirerek rakiplere karşı avantaj sağlamada önemli rol oynar (Kelesbayev, 2014)

2.9.6 İyi ve Kötü Döngüler Modeli

Kötü döngü kurumun harcamalarını düşürmesi ile başlamaktadır. Harcamaların kısıtlanması genellikle tali hizmetlerde olmaktadır. Müşteri, harcamaların kısıtlanması ile hizmetteki kalitenin düştüğünü farkeder. Hizmet kalitesindeki düşüş, müşterileri alternatif arayışına iter. Böylece, müşteri aynı hizmeti veren başka kurumlara yönelir. Harcamaların kısıtlanmasından etkilenen personelin müşterilere karşı olan davranışları olumsuz yönde değişmesi ile beraber kurum hızla müşteri kaybeder. Artan müşteri kaybı karlılığı düşürerek beraberinde yeni kısıtlamaların getirilmesine zemin hazırlar. Böylece kurum kötü bir döngü içerisine girer (Dalgıç, 2013).

Kurum, bu gidişe bir çare bulup kötü döngüyü kıramazsa iflasa sürüklenir ve ömrünü tamamlar.

İkincil hizmetlerdeki harcamaların azaltılması, kötü döngüye sebep olduğu gibi iyi döngüyü de başlatabilir. Bu durumda müşteriler kurumda çok düşük de olsa iyiye doğru bir gelişme görürler. Algıladıkları bu gelişme onlarda kurum hakkında olumlu bir görüş oluşturur. Eğer kurum bu süreçte hizmet kalitesini yükseltebilirse iyi döngüye girebilir (Yıldırım, 2010). Hizmet verenlerle müşteri arasında oluşan pozitif etkileşimin katkısı ile de kurumun kötü gidişi sona erebilir.

Normann'a göre esaslı ve dengeli bir kalite yaklaşımı; hizmet paketini, hizmeti sunan personelle müşteri arasındaki etkileşimini, hizmet verme sürecini ve hizmet yönetim sisteminin değişir ve değişmez özelliklerini bütün tarafı ile kapsamalıdır. Normann, kalitenin değişir ve değişmez öğelerinin birbirleri ile bağlantı halinde bulunduğunu, hizmet sisteminin bütün yönleri ile hizmet sağlama sürecine, dolayısı ile hizmet kalitesine etki edeceğini belirtmiştir (Yumuşak, 2006).

2.9.7 Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli

Müşteri beklentilerine denk ya da üzerinde hizmet sunma olarak ifade edilen hizmet kalitesi (Fettahlıoğlu, Polat ve Demir, 2016) düzeyini bilmek her örgütün arzusudur. Zira bir örgüt sağladığı hizmet kalite düzeyini bilirse, kalitesini yükseltmek adına daha etkili adımlar atabileceği gibi (Yıldırım, 2015) üstün ve zayıf yönlerini tespit ederek rakiplerine stratejik üstünlük sağlayacaktır (Savaş ve Kesmez, 2015).

Bilinen adı ile SERVQUAL Model, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiştir. SERVQUAL Model, araştırmacılar tarafından hizmet kalitesini ölçmede en fazla kullanılan ve en popüler yöntemlerden biridir (Savaş ve Kesmez, 2015).

Parasuraman ve arkadaşları SERVQUAL ölçeği ile hizmet kalitesini tanımlamayı, hizmet kalitesini etkileyen faktörleri tespit etmeyi ve hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamışlardır (Yumuşak, 2006).

Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesini önce 10 boyutla ölçmeye çalışmışlar, daha sonra ölçeği revize ederek boyut sayısını 5'e indirmişlerdir. Bu boyutlar ise; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olarak sıralamışlardır (Can, 2016). Savaş ve Kesmez (2015) boyutları kısaca aşağıdaki gibi açıklamışlardır.

- **Fiziksel Özellikler:** Örgütün hizmeti sunduğu yerin fiziksel olanakları, her tür araç, gereç, donanım ile hizmeti sunan işgörenlerin fiziksel görüntüsü.
- **Güvenirlilik:** Örgütün vaat ettiği hizmeti bir kerede, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirmesi.
- **Heveslilik:** Hizmeti sunan personelin hizmeti sağlamada, müşterilere yardımcı olmada ve destekleyici hizmet vermede hevesli olmaları.
- **Güven:** Hizmet veren personelin bilgili, kibar, güleryüzlü olması ve müşterilerde güven duygusu uyandıracak davranışlar sergilemesi.

- Empati: Hizmeti veren personelin, kendisini hizmeti talep edenlerin yerine koyarak ona göre davranması, onlara bireysel alaka göstermeleri.

SERVQUAL Yöntemde, müşterilerin hizmet beklentileri ile hizmet algıları arasındaki fark hizmet kalitesini göstermektedir. Beklenen hizmet kalite, müşterinin hizmeti almadan önce, sunulacak hizmete dair kafasında oluşturduğu kaliteyi ifade ederken, hizmeti aldıktan sonra hizmet hakkındaki fikirleri ise algılanan kaliteyi ifade etmektedir.

Modelde, hizmet kalitesi sorunlarının mevcudiyetini işaret eden ya da gösteren beş farktan (boşluk) bahsedilmektedir. Bu boşluklar, müşteri beklentileri ile algıları arasındaki farkları ifade eder ve doğrultusu ve büyüklüğü hizmetin kalitesini ifade eder (Parasuraman vd., 1985).

Fark 1 Müşteri beklentileri ile yönetim algıları arasındaki fark: Bireysel gereksinim, geçmiş tecrübe ve etraftaki duyumlarla şekillenen müşteri beklentileri ile bu beklentilerin yönetimce algılanma arasında oluşan farktır. Parasuraman ve arkadaşları (1990) söz konusu farkı üç unsura bağlamaktadır(akt. Yumuşak, 2006).

- Yetersiz piyasa araştırması ya da araştırma sonuçlarının yeterince kullanılmaması, yönetimle müşteri arasında yeterince iletişim olmaması.
- Müşteri ile yüzyüze gelen personel (kontakt personel), ile yönetim arasındaki iletişimin kopuk olması.
- Kontakt personelle üst yönetim arasında çok tabakalı yönetim olması.

Fark 2 Yönetim Algısı ile Hizmet Kalitesi Standartları Arasındaki Fark:

Yönetimin, müşteri beklentilerini algılayıp buna uygun hizmet standartlarını seçmesi gerekmektedir. Genellikle yönetimce masrafları azaltmak için getirilen kısıtlamalar, personeli hizmet beklentilerini karşılamada yetersiz bırakmaktadır. Parasuman ve arkadaşları bu boşluğa dört unsur sebep olduğunu vurgulamaktadırlar.

- Yönetimin hizmet kalitesini artırmaya hevesli olmaması.
- Yöneticilerin müşteri beklentilerinin karşılanmasına dair inançsızlığı.
- Görev standartlarının kifayetsizliği.
- Hedef saptayamama.

Fark 3 Hizmet Kalitesi Standartları ile Hizmet Sunumu Arasındaki Fark

Örgüt, kontrol ve mali yetersizlikler nedeniyle doğru projelendirilmiş standartlara uygun hizmet sağlayamayabilir. Bu fark daha çok hizmet sunanların

hizmeti belirlenen düzeyde sunmaması ya da sunmak istememesinden kaynaklanmaktadır. Üçüncü farkın oluşmasına yedi unsur sebep olmaktadır.

- Rol belirsizliği.
- Rol çatışması.
- İşgören-iş uyumsuzluğu.
- Teknoloji-iş uyumsuzluğu.
- Uygunsuz denetim sistemleri
- Algılanan kontrol noksanlığı.
- Takım çalışmasının olmaması.

Fark 4 Hizmet Sunumu ile Dış Çevre İletişim Farkı

Bu boşluk, müşteriye sunulan kalitenin üstünde kalite sözlü verilmesi, reklam, bireysel satış ve halkla ilişkilerce müşterilere duyurulan hizmetin sunulan hizmet kalite düzeyinden farklı olması ile ortaya çıkmaktadır. Parasuraman ve arkadaşları söz konusu boşluğa iki unsurun neden olduğunu belirtmişlerdir (Yumuşak, 2006).

- Yatay iletişimin kifayetsizliği.
- Abartma eğilimi.

Fark 5 Beklenen Hizmet ile Algılanan Hizmet Arasındaki Fark

Söz konusu fark yukarıda sıralanan dört farkın bir fonksiyonu olarak ortaya çıkar. Buna göre; kalitenin beklenen seviyede olması için hem müşteri beklentilerinin hem de örgüt faaliyetlerinin ve işgörenlerinin etkin yönetimine bağlıdır.

Çalışmanın bu kısmında söz konusu ölçeğe getirilen eleştiriler ve ölçeğin güçlü ve zayıf yönleri incelenmiştir.

Sözlü iletişim, bireysel gereksinimler, geçmişteki edinimler ve dışsal iletişimler müşteri beklentilerini etkileyen unsurların başında gelmektedir.

2.9.7.1 SERVQUAL Ölçeği'ne Getirilen Eleştiriler

Buttle SERVQUAL ölçeğine birtakım eleştiriler getirmiştir (Kalburan, Kantar, Yılmaz ve Haşiloğlu, 2017). Söz konusu eleştiriler aşağıda sıralanmıştır

- SERVQUAL ölçeği hizmetin sonuçlarına yoğunlaşmak yerine hizmetin müşteri beklentisi ile algısı arasındaki farkı belirlemeye yoğunlaşmıştır.
- Ölçeğin boyutları evrensel değildir. Bu yüzden hizmet kalitesi ile ilgili beklentiği tespit etmede kifayetsiz olmaktadır.

- Boyutları ölçmek üzere geliştirilen soruların o boyuttaki çeşitliliği belirlemede kifayetsiz olması.
- Hizmeti talep edenlerin kalite algılarının zamanla farklılaştığını göz ardı etmesi.
- Ölçmede kullanılan bazı sorularının olumsuz ifadelerden oluşması cevaplamalarda yanlışlara sebep olması
- Çevrimiçi mecrada uygulanmasında zorluklar yaşanmasına ve ölçeğin farklı kültürlerle tatibikinde güçlüklerle karşı karşıya kalmasına vesile olması.

2.9.7.2 SERVQUAL Ölçeğinin Zayıf ve Güçlü Yönleri

Hizmetin soyut bir olgu olmasından ötürü hizmet kalitesini ölçmede sıkıntı yaşanmaktadır. Oysa kurumlar hem rakipleri ile yarışmada, hem de müşterilerine daha iyi ve kaliteli hizmet sunabilmeleri için hizmet kalitelerini bilmek durumundadırlar (Erenkol, 2005).

Hizmet kalitesini ölçmek üzere geliştirilen SERVQUAL yönteminin zayıf ve güçlü yönleri aşağıda gösterilmiştir.

2.9.7.2.1 SERVQUAL Yönteminin Zayıf Yönleri

- SERVQUAL ölçeğine göre bir hizmet alımında algı, beklentiye aşarsa müşteri hizmeti kalite olarak değerlendirir ve hizmeti yeniden talep eder. Oysa Cronin ve Taylor'a göre hizmet kalitesi ile müşterinin yeniden talep davranışı arasında bir bağlantının olduğunu gösteren yeterince çalışma olmadığını ve bu ilişkiyi kanıtlayacak delillerin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir.
- Cronin ve Taylor (1994) yapmış oldukları çalışmada SERVQUAL ölçeğe dayalı olarak hizmet kalitesini ölçmede yetersiz kalmasının ikinci sebebi ise müşterilerin hizmet beklentilerini etkileyen bazı özel durumları göz ardı etmesidir.
- Yine Cronin ve Taylor'a göre hizmet kalitesinin ölçümü ile algı- beklenti farkını ilişkilendiren yeteri kadar çalışma yapılmamıştır. Bu konuda yeterli delil bulunmadığını, hizmet kalitesini yalnızca kurumun performansına göre ölçülmesi gerektiğini savunmuşlardır.
- Modeli irdeleyen diğer araştırmacı, Carman'a (1990) göre SERVQUAL Model'in 5 boyutunun bütün hizmet alanlarına tatbik edecek kadar sabit değildir. Carman (1990) hizmet türlerine göre hizmet kalitesini belirleyen

unsurların değişiklik gösterdiğini vurgulayarak ölçekteki bazı ifadelerin uygulanacak hizmet alanına göre değiştirilmesi. Gerektiğini belirtmiştir.

- SERVQUAL Model'in zayıf yönlerinden biri de Babaqus ve Boller tarafından ortaya konmuştur. Babaqus ve Boller'e göre bazı hizmet sektörleri beş boyutla ölçülemeyecek kadar karmaşık bazıları ise beş boyuttan az boyutla ölçülebilecek kadar basittir. Babaqus ve Boller boyutların miktarının hizmet alanına bağlı olarak değişim gösterecek elastikiyete sahip olması gerektiğini belirtmişlerdir.
- SERVQUAL yöntemi, müşterilerin hizmet kalitesini belirlenen beş boyut doğrultusunda algıladıklarını varsaymıştır. Oysa hizmetin verilmesi esnasında hizmeti veren personelle müşteri arasında bir etkileşim yaşanmakta ve bu etkileşim müşterinin hizmet kalitesi hususunda yaptığı değerlendirmeyi önemli oranda etkilemektedir (Erenkol, 2005).

2.9.7.2.2 SERVQUAL Yönteminin Güçlü Yönleri

. Giritlioğlu (2012) SERVQUAL Model'inin güçlü yönleri aşağıdaki gibi sıralamıştır.

- Kalite ölçme problemini ortadan kaldırarak hizmet kalitesini etkin bir biçimde ölçmektedir.
- Model, müşterilerin hizmet beklentileri ile kuruluşun performansının belirlenmesine imkân tanıdığı için kuruluşlara stratejik bilgiler sağlamaktadır.
- Modelin, uygulanması ile kuruluşlar vermiş oldukları hizmetin hangi yönden güçlü, hangi yönden zayıf olduğunu belirlerler ve zayıf yönlerini güçlendirme yönüne giderler.
- Model, araştırmacılara ve tatbik edenlere bir endüstri hakkında işlevsel kaliteyi tespit etmeye ve kalitenin öğelerini test etmeye katkı koyar.
- SERVQUAL Yöntemin tatbiki kuruluşlara verdikleri hizmet hakkında daha derin bilgi sağladığı gibi hizmet çeşitlerinin güncellenmesindeki etkinin anlaşılmasını sağlamaktadır.
- Yöntem, müşteri memnuniyet düzeyini kolayca belirlemektedir.

2.10 Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Hizmet kalitesinin tespiti zor ve karmaşık birtakım işlemler gerektirir. Bu karmaşıklığın sebebi; hizmet kalitesine birçok unsurun etki etmesidir. Hizmet

sektöründe hizmet kalitesini etkileyen unsurların derinlemesine ele alınması, hizmet kalitesinin anlaşılmasını kolaylaştırmaktadır (Zerenler ve Öğüt, 2010).

Literatüre bakıldığında hizmet kalitesini etkileyen unsurların; hizmeti alan müşterileri etkileyen unsurlar, hizmeti sağlayan personeli etkileyen unsurlar ve hizmeti alanlarla sağlayanları etkileyen unsurlar olarak üç kısımda toplandığı görülmektedir (Ataberk, 2007).

2.10.1 Hizmeti Alan Müşterileri Etkileyen Unsurlar

Hizmet kalitesini, etkileyen unsurların birincisi hizmeti alan müşteriyi etkileyen unsurlardır. Söz konusu unsurlar ise; müşterinin kişisel özellikleri, müşterinin hizmetten beklentileri ve hizmetin algılanan karakteri olmak üzere üç kısımda incelenmektedir (Giritlioğlu, 2012).

- **Müşterinin Kişisel Özellikleri:** Bilindiği üzere hizmetin üretimi ve tüketimi aynı esnada olmakta ve hizmet sürecinin tamamlanması için müşterinin mutlaka sürece dâhil olması gerekmektedir. Bu durum müşteriyi hizmetin odak noktasına yerleştirmektedir.

Hizmet kurumlarında müşteri hem ürünü talep eden hem de tüketen kişi pozisyonundadır. Müşterinin, hizmeti talep eden olarak; bir taraftan hizmeti sunan personelin davranışını diğer taraftan hizmetin kalitesini algılayan ve değerlendiren olarak onun kişisel özellikleri kritik öneme sahiptir. Bir başka ifadeyle, müşterinin kişisel özellikleri hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir etkiye sahiptir (Shengelbayeva, 2009)

Müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri onların beklentilerine göre meydana gelmekte ve beklenti ve hizmet sonrası yapılan değerlendirmeler müşterilerin kişilik özelliklerine göre farklılık gösterebilmektedir (Shengelbayeva, 2009)

Müşterilerin kişisel özellikleri; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, kişilik yapıları ve mesleğini içermektedir (Ekinci, Prokopaki ve Çobanoğlu, 2002; akt. Giritlioğlu, 2012).

Diğer yandan müşterinin kimliği, bedensel ve ruhsal durumu ile bireysel hedefleri de hizmet kalitesine olan beklentilerini etkilemektedir (Leblebici ve Karasoy, 2009).

- **Müşterinin Hizmetten Beklentileri:** Müşterinin hizmet kalitesini belirlemesindeki unsurlardan biri de müşterinin hizmetten beklentileridir. Beklentiler, müşterinin hizmeti tarif etmesi ile birlikte hizmetten elde etmeyi

düşündüğü faydaları ifade eder. Beklentiler, aslında müşterilerin kurumdan hizmet talep etmelerinin temel nedenidir (Ataberk, 2007).

Müşteri beklentileri, kurumun önemle üzerinde durması gereken bir husustur. Çünkü kurumun söz konusu beklentileri karşılayamaması durumunda, müşteri memnuniyetsizlik duygusu yaşayacak ve bu olumsuz edinimlerini diğer müşteriler ile paylaşacaktır.

Zamanımızda hizmet talep eden farklı müşterilerin değişik beklentileri vardır. Farklı beklentileri olan farklı kişiler elette ki; hizmet kalitesini farklı algılayacak ve değerlendireceklerdir.

Hizmet sektöründe hizmeti talep edenlerin hizmete dair beklentileri birtakım değişkenlere göre şekillenmektedir. Bu değişkenler arasında; kurumun imkânları, hizmeti sağlayan personelin sunum sırasında kurumla ilgili verdiği kalite mesajı, kurumun imajı ve fiyat sayılabilir (Giritlioğlu, 2012). Öte yandan müşterinin şahsi gereksinimleri, geçmiş edinimleri kurumun kendini tanıtmaya sıklığı da müşteri beklentilerini etkilemektedir.

- **Hizmetin Algılanan Karakteri:** Hizmet kurumlarında, çoğu zaman birçok farklı hizmet üretilebilmektedir. Bazı müşteriler kurumun verdiği bazı hizmetlere ilgi duyarken bazıları ilgi duymayabilir. Örneğin küçük çocuğu olan bir müşterinin otelde çocuk bakım merkezi olmasını otelin kaliteli hizmet sunması şeklinde değerlendirirken çocuğu olmayan bir müşteri için böyle bir merkezin bulunması birşey ifade etmez.

Hizmet kurumlarında hizmetin algılanan yapısı, hizmetin bedeli ile müşteri gözündeki değeri gibi unsurların etkisi ile oluşmaktadır. Bu açıdan bakıldığında hizmetin algılanan karakteri müşteriden müşteriye farklılık göstermektedir. Örneğin servis sağlayanların yakın ilişkisi bazı müşteriler tarafından olumlu olarak kabul görürken bazı müşterilerce hoş karşılanmayabilir (Giritlioğlu, 2012).

Yapılan araştırmalar hizmetin algılanan karakterinde, hizmeti talep edenlerle bu hizmeti sağlayanlar arasındaki etkileşimin ana belirleyici görev gördüğünü ve bu etkileşimin müşterilerin, kurumun hizmet kalitesini algılamalarında önemli rol üstlendiğini göstermiştir (Havjang, 2010; akt. Giritlioğlu, 2012).

2.10.2 Hizmeti Sağlayan Personeli Etkileyen Unsurlar

Hizmeti sağlayan personeli etkileyen unsurları; hizmetin sağlayan personelin kişilik özellikleri, hizmeti sağlayan personelin beklentileri ve örgütsel ve yönetsel unsurlar olmak üzere üç kısımda incelenmektedir.

- **Hizmeti Sağlayan Personelin Kişisel Özellikleri:** Hizmet sağlayan kurumlarda müşteri ile birebir temasta olan personel kilit rol üstlenmektedir. Bu kilit rol personelin üstlendiği iki fonksiyondan kaynaklanmaktadır. Bu fonksiyonlardan ilki; söz konusu personelin müşterinin de isteği doğrultusunda hizmeti üretmesi ve pazarlaması ikincisi ise; hizmetin üretilme ve sunulma sürecinde sergilediği davranışların müşterinin kalite algılaması önemli oranla etkilemesidir (Ataberk, 2007).

Bir hizmetin sunulması sırasında hizmeti sağlayan personelin davranışları ya da performansı onun kişilik özellikleri ile yakından ilişkilidir. Bu özellikler arasında; personelin bilgisi, kabiliyeti işini planlayabilme yetisi ve yaptığı işle alakalı ortaya çıkan problemlere çözüm getirebilme becerisi yer almaktadır (Ataberk, 2007).

Hizmet kurumlarının başarılı olmasında müşteri ile yüzyüze iletişim kuran personelin müşteriye karşı olan tutum ve davranışlarının büyük önemi vardır. Bu yüzden personelin seçimi, eğitilmesi, hizmet etkinliklerinin geliştirilmesi kurum açısından yaşamsal öneme haizdir.

Personel kalitesini artırmanın yolu; eğitim, iletişim ve motivasyondan geçer. Eğitim; personel eğitiminin temel amacı onların becerilerini artırma, mesleki yönlerini geliştirmeleri ve genel eğitim seviyelerini yükseltmektir.

Toplumsal sık sık değişen gereksinimlerini karşılamak, mesleki yeniliklere adapte olabilmek ve becerilerini geliştirmek için personelin hizmet içinde yetiştirilmesi gerekmektedir.

İletişim, insan sosyal bir varlıktır ve etrafı ile etkileşim içinde olma gereksinimi duymaktadır. İnsanın, bireysellikten toplumsallığa geçiş yapmasını sağlayan en önemli öge iletişimdir. İletişim; bireylerin ya da kurumların, hem içinde bulundukları toplumsal sistemle hem de bu sistemdeki öteki birey ve kurumlarla uyumuna ve etkileşimine katkı koyan temel süreçtir (Ergünler ve Fener, 2013). Koçel'e göre (2018) iletişim bir mesaj alışveriştir.

Hizmet sektöründe personelin hizmeti sağlama gayreti müşterilerin ihtiyaç ve gösterecekleri tepkilere göre şekillenmektedir. Bu açıdan bakıldığında personelin müşteri ile kurduğu yüzyüze iletişim hizmet kalite düzeyini etkilemektedir. Kişiler arası iletişimde sözlü iletişimin yanında göz teması, tokalaşma, yüz ifadesi ve gülümseme gibi sözsüz iletişim araçları da kullanılmaktadır (Sundaran ve Webster, 2000).

Motivasyon; bireylerin belirlenmiş bir gayeyi yerine getirmek üzere kendi rıza ve istekleri ile davranmaları ve bu doğrultuda gayret göstermeleri olarak ifade edilmektedir (Koçel, 2018) Bir başka tanıma göre motivasyon; bireyleri çalışmaya özendirme ve kurumda yüksek performans göstermeleri halinde şahsi gereksinimlerinin en iyi şekilde karşılanacağına dair onları ikna etme sürecidir (Ölçer, 2005).

Motivasyon insan ilişkilerini etkileyen önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İşgörenler, kurumlara birtakım gereksinimlerini elde etmek için girerler. İşgörenlerin bu ihtiyaçlarının karşılanması onları motive eder. Öte yandan motivasyon insan ilişkilerini yönlendiren ve sürekliliğini sağlayan bir olgudur (Güler, Demiralay ve Selvi, 2017). Nitekim Yıldız, Sarıtepe, Özkaynar ve Işkın (2014) sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada motivasyonun hizmet kalitesini olumlu yönde etkilediğini vurgulamışlardır. Bu gereksinimler maddi olduğu kadar sosyal ve psikolojik kökenli de olmaktadır. İnsanların ihtiyaçlarının karşılanması onların motivasyonunu yükseltir Motivasyonu yüksek işgörenin verimliliği de artar (Ölçer, 2005).

- **Hizmeti Sağlayan Personelin Beklentileri:** İşgörenler, iyi bir ücret, iş güvencesi, adaletli bir iş ortamı vb gibi beklentilerle kuruma çalışmaya başlarlar. Hizmeti sunan personelin beklentilerinin kurumca karşılanması oldukça önemlidir. Çünkü hizmeti sunan personelin hizmeti sunuş tarzı müşteri ile direkt temasından ötürü hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Bireylerin kurumdan beklentileri bireyden bireye değişebilmektedir. Bazıları iyi bir ücretten tatmin olurken, bazıları takdir edilmekten hoşlanabilmektedir. Yöneticilerin birey farklılığını da göz önüne alarak işgören beklentilerini tatmin etmesi işgörenlerin işlerini zeckle yapmalarına vesile olmaktadır. Bu da onların iş doyumlarını artırarak verimi yükselteceği gibi işin iyi yapılması da müşteri memnuniyetini artıracaktır (Ataberk, 2007). Kurumun beklentilerini karşıladığını ve kendilerini koruduğunu algılayan işgörenler

karşılığında müşteri beklentilerini karşılayan ya da bu beklentileri aşan hizmet ortaya koyarlar (Chi ve Gürsoy, 2009).

- **Örgütsel ve Yönetmel Faktörler:** Kurumlarda, örgütsel ve yönetmel unsurların işgören davranışlarını etkilediği inkâr edilmez bir gerçektir. Hizmet sunumu bir süreçtir. Hizmet sağlayan kurumlarda yönetiminin görevi bu süreci en iyi şekilde yönetmedir. Bu bağlamda hizmet kurumları etkin yönetime daha fazla gereksinim duymakta, örgütün değerleri kültürü, kişisel motivasyon ve işte özerkliğe daha fazla önem vermesi gerekmektedir (Ataberk, 2007). Söz konusu unsurlara özen gösteren yönetim hizmet sunan personelin moralini işe katılımını ve işe karşı olan hevesini artıracığından fonksiyonel kalitenin artırılmasını sağlayacaktır (Ataberk, 2007).

2.10.3 Hem Hizmeti Sunan Personeli Hem de Müşteriyi Etkileyen Unsurlar

Hizmeti veren personelle, hizmeti talep edenlerin hizmet kalitesi hususunda bazı ortak paydaları da mevcuttur. Hizmet kurumlarında hem servis personeli hem de müşteriyi etkileyen unsurlar; hizmet üretimi ile alakalı özellikler ve durumsal özellikler olarak iki başlıkta incelenmektedir (Giritlioğlu, 2012).

- **Hizmet üretimi ile alakalı özellikler:** Söz konusu özellikler hizmetin yapısal fonksiyonları ile alakalı olup hizmet kurumlarını birbirinden ayıran özelliklerdir. Bu özellikler hizmetin üretim ve sunum sırasında müşteri ve hizmeti sağlayan işgörenin beklentilerini ve gösterecekleri davranışları şekillendirdiğinden işgörenlerin iş tatmini ve müşterinin kalite algısını doğrudan etkilemektedir (Ataberk, 2007).

Hizmetin soyut bir karakter taşıması, hizmeti sunan ve talep eden arasındaki etkileşim, hizmet sunum sürecinde önemlidir. Bu yüzden sunum esnasında meydana gelen bir problem hizmeti sağlayanla müşteri tarafından yöneticilere göre daha kolay anlaşılır ve ortaya konulur. Hataların ortaya konulmasında etkili bir müşteri geri bildirimi ve personelin büyük katkısı vardır (Giritlioğlu, 2012).

- Hizmeti sağlayanlarla müşterileri etkileyen faktörlerden birisi de durumsal özelliklerdir. Hizmet kalitesinin algılanmasında, hizmetin sunumu sırasında gerek hizmeti sağlayanın gerekse hizmeti alanın psikolojik durumları, hizmeti talep edenlerin sayısı ve yoğunluğu etkili olabilmektedir (Giritlioğlu, 2012). Gerek personelin gerekse müşterinin o anki psikolojik durumu davranışlarına

yansımakta, bu da hizmet kalitesini olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Diğer yandan, aynı anda çok sayıda müşterinin hizmet talep etmesi ve talebe cevap verecek yeteri kadar servis elemanının bulunamaması hizmette aksamalara sebep olacağından müşteri memnuniyetini düşürecektir.

2.11 Eğitim ve Eğitimde Hizmet Kavramları

Eğitim, kişilere çevrelerinde meydana gelen değişim ve yeniliklere adapte olmalarına yardımcı olacak yeni davranışlar kazandırma görevini üstlenir. Kişileri hem etrafındaki değişikliklere hem de bu değişikliklere adapte olma yeterliliğine kavuşturacak olan eğitimin kendisi de sürekli değişim ve gelişim içerisinde olması gerekmektedir. Toplumlara oluşturan bireylerin zenginleşmesi ve mutlu olmaları toplumun huzurunu sağlayan unsurlardandır. Refah ve mutluluksa bireylerin iyi ve sürekli bir eğitimden geçmelerine ve bunun sonucunda elde ettikleri bilgi ve edinimleri ile ekonomik kalkınmaya yapacakları olumlu katkıya bağlıdır (Ereş, 2005).

Eğitim bir taraftan ülkede sosyal bakımdan güçlü bir toplum oluşmasını sağlarken diğer taraftan beşeri sermayeyi oluşturan insanı eğiterek ülkenin ekonomik yönden kalkınmasına zemin hazırlamaktadır (Taş ve Yenilmez, 2008).

İnsan onurunu ve gururunu korumayı hedefleyen insan haklarına sahip çıkılmasının yolu da eğitimden geçmektedir. Zira kişilerde insan hakları ile alakalı bilinç ve duyarlılık ancak eğitimle kazanılır (Üste, 2007). Diğer taraftan, demokrasi ile eğitim arasında da sıkı bir ilişki vardır. Genel düşünceye göre, bir memlekette yurttaşların eğitim düzeyi yükseldikçe o memlekette demokrasi daha iyi gelişmektedir. Gerçekte eğitimle demokrasi birbirlerini bütünlerler. Bu açıdan bakıldığında eğitim düzeyi yüksek olan toplumlarda demokrasinin, demokrasinin üst düzeyde olduğu toplumlarda eğitimin iyi düzeyde olduğunu söyleyebiliriz.

Cezalandırılması gereken eylemler olarak ifade edilen suçun önlenmesi, suç oranının düşürülmesi ve suçu teşvik eden koşulların ortadan kaldırılması açısından da eğitim önemli rol üstlenmektedir. Suç; farklı alanlarda yer almakla birlikte sorunların hukuk kuralları ile çelişen bir yöntemle çözülme olgusudur. Mevcut problemlerin insancıl, yasal ve rasyonel bir çözüme kavuşturulmasında eğitimin rolü inkâr edilemez. Suç konusunda yapılan çalışmalar, eğitim düzeyinin yükselmesine karşılık suç oranlarında inkâr edilemez bir düşüşün olduğunu bulgulamışlardır. Bunun nedenini ise; eğitim düzeyinin yükselmesi ile kişilerin yasaya aykırı davranışlarının, onların gelecekteki planlarını olumsuz yönde etkileyeceği bilincini kazanmış

olmaları şeklinde açıklamışlardır. Bu bilinç onları hukuk kuralları ile çelişmeyecek bir yaşam tarzı seçmelerine vesile olmaktadır (Kızmaz, 2004).

Eğitimin gayesi çevre ile iyi ilişkiler geliştiren, performansı yüksek, üretken, yaratıcı, yenilikçi, iletişim becerileri mükemmel, sorumluluk yüklenen, problemlere çözüm önerileri sunan ve teknolojik gelişmeleri yakından takip eden fertler yetiştirmektir (Bıncı ve Arı, 2004).

Topluma çeşitli alanlarda birçok sonuçları olan eğitimin, değişik birçok tanımının yapıldığı ve değişik anlamlar yüklendiği görülmektedir. Arslan'a göre (2009) bunun nedeni her araştırmacı ve eğitimcinin, eğitimi kendi felsefi düşüncesine göre ifade etmesi ve anlamlandırmasından kaynaklanmaktadır. Arslan (2009) eğitimi dar manada, kişilerin davranışlarını değiştirme faaliyeti, geniş manada ise kişilerin üyesi olduğu toplumun standartlarını, inançlarını, değer yargılarını ve hayat yollarını elde etmelerine katkı koyan süreçlerin bütünü olarak tanımlamaktadır. Eğitim; kişinin davranışlarını kendi deneyimleri ışığında ve kasıtlı olarak istendik yönde değiştirilmesi olarak da ifade edilmektedir (Ertürk, 1984). Tezcan (1985) eğitimi; kişilerin toplumsal kabiliyetlerini, tutumlarını ve pozitif olarak nitelenen öteki davranışlarını geliştiren süreçlerin bütünü olarak tarif ederken, Taşkın ve Büyük (2002) kişiye etrafındaki değişimlere uyum sağlayabilecek ve değiştirecek yeni davranışları katma süreci olarak ifade etmişlerdir.

Eğitim bittiğinde kişiler, eğitimin başlamadan önceki hallerinden farklıdır. Çünkü yeni davranışlar elde etmişler ya da eğitim öncesi var olan bazı davranışları değişikliğe uğramıştır (Baykul, 1992).

Bir kişinin eğitilebilmesi için her şeyden önce o kişinin arzulanan davranışı sergilemeye gönüllü olması, kabullenmesi ve söz konusu davranışı fiziksel ve düşünsel olarak yerine getirmeye uygun ve yeterli olması gerekmektedir (Ayaz ve Arakaya, 2017).

Yakın geçmişe kadar devlet eliyle yürütülen eğitim hizmetleri, eğitimin insan merkezli olması ve en iyi yatırımın insana olan yatırımdır hesabı ile devlet tekelinden çıkarılarak özel sektörün de eğitime katılmasına imkân tanınmıştır. Bu kararın altında yatan sebep; eğitim hizmetlerinin daha etkin ve kaliteli sunulmasına imkân tanımadır (Taşkın ve Büyük, 2002).

Eğitimin en önemli öğeleri öğretmen, öğrenci ve eğitimi basite indirgeyen, ulaşılabilen hale getiren her çeşit fiziki, sosyal ve entelektüel bağlardır (Taşkın ve Büyük, 2002).

Öğrencilerin, eğitime bilfiil iştirak etmesi, onların fikir yürütmesi, olayları sorgulaması, pratik yapması ve araştırması manasına gelmektedir (Şentürk, 2008).

2.12 Eğitimin Yararları ve İşlevleri

2.12.1 Eğitimin Bireylere ve Topluma olan Yararları

Eğitimin gerek bireylere gerekse topluma yararı olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Eğitimin bireylere ve topluma olan yararlarının en önemlileri aşağıda sıralanmıştır.

- **Bireylere Olan Yararları:** Eğitim bireylere gelecekte daha kolay iş bulma olanağı sağlamaktadır (Gölpek, 2012). Diğer yandan eğitim, kişisel verimlilik düzeyini yükselterek bireyin daha fazla gelir elde etmesine olanak tanımaktadır.
- **Topluma Olan Yararları:** Eğitim, ülkenin ekonomisinin gelişmesinde önemli rol oynamaktadır. Böylelikle yurttaşların refah seviyesi artmaktadır (Doğrul, 2009). Öte yandan eğitim daha sağlıklı toplumun oluşumunda büyük öneme sahiptir. Doğurganlık ve bebek ölüm oranlarını düşürür (Öztürk, 2005). Bunların yanı sıra eğitim ülkede demokrasinin gelişimine katkı koyan en önemli unsurlardan biri olarak kabul edilmektedir (Türkmen, 2002). Öztürk (2005) yapmış olduğu çalışmasında eğitimin ülkeedeki suç işleme oranını düşürdüğüne dikkat çekmiştir. Eğitimin, ülkedeki siyasi istikrarın sağlanmasına ve toplumsal dayanışmaya yardımcı olduğunu ifade etmek mümkündür (Türkmen, 2002).

2.13 Eğitimin İşlevleri

Eğitimin toplumun bir gereksiniminden dolayı ortaya çıkmıştır. Eğitim, kişi açısından öğrenme ve gelişmeyi, toplum açısından; eğitim gereksinimlerini karşılayan bir olguyu belirtmektedir. Eğitimin işlevlerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

- **Toplumsal Sosyalleşmeyi Sağlama İşlevi:** Toplumsallaştırma; kişiyi topluma adapte etme sürecidir. Kültürel edinimin çoğalması, bilimsel ve teknolojiye dayalı ilerlemelere dayalı hızlı değişimler nedeniyle tek başına aile çocuğun toplumsallaşmasında yeterli olmamakta ve çocuğun eğitilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Eğitim, toplumsal norm ve değerleri öğretmek onun topluma adapte olmasını sağlar.

- **Kültürel Mirası Aktarma ve Zenginleştirme İşlevi:** Toplumu oluşturan fertlerin ortak gayretleri sonucu ortaya çıkan değerler, davranışlar ve yaşam şekilleri o toplumun kültürünü oluşturur. Eğitim söz konusu ortak değerlerin korunmasında ve toplum bireylerine kazandırılmasında önemli bir görev üstlenir (Hoşgörür ve Taştan, 2010).
- **Siyasal İşlevi:** Eğitim; demokrasi, düşünce özgürlüğü ve iyi vatandaş yetiştirme, eşitlik, adalet gibi hususlarda önemli görevler üstlenmektedir. Ülkelerin eğitim sistemleri yani kuşaklara kendi siyasi düzenlerini idame ettirme adına var olan siyasi sistemin ana inanç ve değerlerini öğretirler (Buluç, 2007).
- **Ekonomik İşlevi:** Bir ülkede ekonominin gelişmesi vasıflı insan gücüne bağlıdır. Vasıflı insan gücü ise eğitim ile kazanılır. Eğitilmiş insan gücü ekonomik kalkınmayı hızlandırır, kaynakları ve sermayeyi randımanlı bir şekilde kullanarak israfı önler. Yeni teknolojilerin geliştirilmesine katkı koyar (Hoşgörür ve Taştan, 2010).⁴
- **Toplumu Dönüştürme İşlevi:** Toplumu meydana getiren fertler arasındaki ilişkilerde oluşan farklılaşma adalet olarak ifade edilen toplumsal dönüşmenin nedenleri arasında; teknolojik gelişmeler, diğer toplumlardaki değişimler, insan gereksinimlerinin değişmesi, iletişimdeki değişimler ve insani ilişkilerde yaşanan değişimler yer almaktadır. Eğitimin görevlerinden biri de fertlere doğal ve toplumsal çevrelerine daha kolay adapte olmasını sağlayacak davranışları kazandırmaktır.
- **Ferde Yardım İşlevi:** Fertlerin, topluluk içerisinde kendini ifade edebilmesi, çevresindekilerle ilişki ve iletişim kurabilmesi, sağlıklı olması ve hayatını idame ettirebilmesi için bir takım davranışlar kazanmasına bağlıdır. Eğitim kuruluşları ferdin gereksinim duyduğu bu davranışları elde edebilmesi için mhem fiziksel hem duygusal açıdan gelişmesini sağlamak için bireysel farklılıkları da göz önüne alarak yardımda bulunurlar (Hoşgörür ve Taştan, 2010).

2.14 Eğitimin Gizli Görevleri

Eğitimin yukarıda ifade edilen işlevlerinin yanında bazı gizli görevleri vardır. Bunlardan bazıları eş seçme, tanıdık elde etme, statü kazanma, çocuk

bakıcılığı, işsizliği önleme, çocuğun sömürülmesini önleme ve temizleyiciliktir. Tezcan (1984) eğitimin bu gizli görevlerini aşağıdaki gibi açıklamıştır.

- **Eş Seçme:** Eğitim, bireylere kendilerine uygun eş bulma olanağı sağlar. Bireylerin önemli bir kısmı eşlerini birlikte eğitim gördükleri kişilerden seçerler. Bir başka söyleyişle, eğitim kurumları, toplumun aile kuruma bir evlenme pazarı olarak işlev görür.
- **Tanidik Elde Etme:** Eğitim, bireyin yeni arkadaşlar elde etmesine vesile olur. Eğitim düzeyi yükseldikçe arkadaş sayısı da artar. Birey ileride bu arkadaş grubu ile ilişkilerini sürdürür. Kimisi birleşerek iş kurarlar ya da bir iş ilişkisi kurarak birbirlerine yardımcı olurlar.
- **Statü Kazandırma:** Eğitim kişilere prestij ve statü kazandırır. Eğitimli insan toplum gözünde daha saygın ve değerlidir. Bireyin statüsü tayin edilirken onun eğitim düzeyi ve eğitim türü göz önüne alınır.
- **Çocuk Bakıcılığı:** Özellikle okul öncesi, temel eğitim ve ortaöğretim kurumları öğretim görevlerinin yanı sıra bu kapsama dâhil olan çocukları günün belirli saatlerinde korunmasını sağlayarak adeta bir çocuk bakıcılığı görevi görmektedirler. Daha çok endüstrileşmiş olan toplumlarda ve şehirlerde kadınların önemli bir bölümünün iş hayatında olmaları, eğitim kurumlarının bu yanını önemli kılmaktadır.
- **İşsizliği Önleme:** Eğitim geçici de olsa işsizliğin azalmasına katkı koymaktadır. Bilhassa; orta, lise ve yüksekokullarda öğrenim görenler, zamanlarının önemli bir kısmını öğrenim kurumlarında geçirirler. Eğer bu öğrenciler öğrenimde olmalardı çalışmak izere iş bulma içinde olacaklardı. Bu durum işsizliğin artmasına neden olacaktı.
- **Çocuğun Ekonomik Sömürülmesini Önlemek:** Çocukların zorunlu eğitim kapsamında okulda olması, onları iş yerlerinin dışında tutarak, onları emek yönünden istismar edilmesini ve erişkinlerle rekabetten korur.
- **Temizleyicilik:** Eğitim kurumları gençleri suçtan, uyuşturucu bağımlılığından ve istenmeyen gebelik durumundan uzak tutar. Eğitim kurumları sağladıkları eğitimle bu davranışlara eğilimli olanların davranışlarını değiştirmelerine katkı koyar.

2.15 Eğitimde Hizmet Kalitesi

Eğitimde hizmet kalitesi kavramı çeşitli araştırmacılarca ele alınmıştır. Araştırmacılar, eğitimde hizmet kalitesi kavramını kısaca “eğitimde mükemmellik” biçiminde tarif etmektedirler.

Yönetim bilimleri ışığında hizmetler sektöründe hizmet verilen herbir birey müşteri olarak nitelendirilmektedir. Bu bağlamda eğitimde de müşteri grubunun belirlenmesi sağlanan hizmet ve kalitesi açısından oldukça önemlidir. Eğitim kurumlarında müşteriler ikiye ayrılarak ele alınmaktadır. Bu gruplar sırası ile iç ve dış müşteriler şeklinde ifade edilmektedir. İç müşteriler grubuna veliler, eğitimciler ve öğrenenler dâhil olurken, dış müşteriler grubunda ise örgütler ve toplumlar yer almaktadır.

Yönetim bilimlerinde kalite kavramı gittikçe önem kazanmıştır. Kavramın önem kazanması beraberinde Toplam Kalite Yönetimini getirmiştir. Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımı ile birlikte eğitim kurumları hizmet sağladıkları müşterileri onlara kaliteli hizmet sağlayarak memnun etme yolunu seçmişlerdir. Kaliteli hizmet yani eğitim sağlama eğitim kurumlarının devamlılığı için büyük önem taşımaktadır. Dolayısı ile sağlanan eğitimin gerek öğrenenleri gerekse velileri memnun etmesi gerekmektedir. Bundan hareketle kaliteli bir eğitim için, eğitimin verildiği ortamın bir bütün olarak irdelenmesi gerekmektedir. Eğitim hizmetlerinin kaliteli bir şekilde yürütülmesi için eğitim kurumaları müşterilerinin algıladıkları hizmet kalitesini iyi tahmin etmesi ya da belirlemesi gerekir.

Eğitim kuruluşlarında verilen eğitimin kalite düzeyinin artırılmasında öğrencilerin rolü büyüktür. Bu bağlamda kalitenin yükseltilmesinin yolu; öğrenci beklentilerini karşılamadan ya da beklentilerin üzerine çıkmaktan geçer. Bu yüzden öğrenci beklentilerini bilmek, eğitim kalitesini geliştirmek açısından önemlidir (Şahin, 2011).

Eğitim hizmeti; eğitim kurumalarınca üretilen ve bu kurumlarca topluma verilen hizmet türüdür (Zeybekoğlu, 2007). Özgen (2011) ise eğitim hizmetini, bireylerin öğrenme gereksinimlerini karşılamak üzere devlet kurumları ya da özel kurumlarca üretilen ve sunulan, sadece talep edene değil, toplumun bütününe yarar sağlayan hizmet türü şeklinde tanımlamıştır.

Eğitim hizmetinin kendine özgü birtakım özellikleri vardır. Özgen (2011) söz konusu özellikleri aşağıdaki gibi sıralamıştır.

- Eğitim hizmeti için gösterilen fedakârlık ve sarfedilen mali kaynak ile eğitim hizmetlerinden elde edilen yarar arasında elle tutulur bir bağlantı yoktur.
- Eğitime olan gereksinim devamlılık arz eder. Bu bağlamda gereksinim diğer ürün ya da hizmetlere nazaran daha uzun vadede karşılanır.
- Eğitim hizmetinin kişiye ve topluma olan yararı katlanarak artar. İlköğretimde elde edilen bilgiler ortaöğretimde, ortaöğretimde elde edilen bilgiler ise yükseköğretimde kullanılır. Böylece bilgi birikimi üzerine konarak çoğalır.
- Eğitim hizmeti hem üretim safhasına hem de tüketim safhasına dâhil olan bir çeşit ara maldır. Bir taraftan elde edilen bir bilgi kullanılarak bir üretim gerçekleştirilirken diğer taraftan bu bilgiyi elde etmek için eğitim hizmetine ihtiyaç duyulmaktadır.

Hizmet sektöründeki gelişmelere paralel olarak eğitim sektöründe de bir takım gelişmeler yaşanmıştır. Diğer mal ve hizmet sektöründe olduğu gibi eğitim hizmetlerini pazarlanması da önemli bir husus olarak karşımıza çıkar. Eğitimin pazarlanmasında istenilen başarıyı yakalamanın yolu, verilen eğitim hizmeti kalitesini yükseltmekten geçer. Çünkü değişim ve yenileşmenin hızlı yaşandığı günümüzde, sektörlerin ayakta kalmaları kaliteli ürün ya da hizmet üretmeleri ile mümkündür. Oysa gerek hizmet sektörünün gerekse eğitim sektörünün karmaşık yapısı eğitimde kaliteyi oluşturmayı zorlaştırmaktadır (Okumuş ve Duygun, 2008). Eğitimde kalite; verilen eğitim hizmetinin toplumun beklentisine uygunluğu ya da toplum beklentilerine yaklaşma düzeyi olarak tarif edilmektedir. Eğitim kalitesi; eğitim kuruluşlarının ellerindeki olanakları en iyi biçimde değerlendirerek öğrenciye bilgiyi elde etme olanağı veren, bilgi üretmesini öğreten ve kendi sahasında uluslararası seviyede rekabet edebilecek donanıma sahip fertler yetiştirme kapasitesidir (Eroğlu, 2000).

Eroğlu (2000) yayınladığı makalesinde eğitimde kaliteyi 5 unsurun etkilediğini belirtmiştir. Bu unsurları ise öğrencilerin kalitesi, öğretmenlerin kalitesi, fiziki ortamın ve teknik donanımın kalitesi, sosyo-kültürel ve eğitim faaliyetlerinin yeterliliği son olarak da yönetim anlayışı şeklinde sıralamıştır.

Günümüz eğitim sistemini meydana getiren unsurlardan olan; öğretmen, öğrenci, ebeveyn, okul ve öğretim programının rolü devamlı değişiklik

göstermektedir. Söz konusu unsurlar arasındaki ahenk ve etkileşim eğitim kalitesi üzerinde doğrudan rol oynamaktadır (Kıldan, 2010)

2.16 İlgili Çalışmalar

Çalışmanın bu kısmında çeşitli alanlarda hizmet kalitesi ile alakalı yapılmış benzer çalışmalara yer verilmiştir. Çalışmalar kronolojik olarak sıralanarak elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Gerşil ve Güven (2018) yapmış oldukları çalışmada Celal Beyar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesine bağlı bölümlerde eğitim gören öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini değerlendirmişlerdir. Araştırmaya 895 öğrenci katılmıştır. Çalışmada SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen bulgular, öğrencilerin Celal Beyar Üniversitesi'nin verdiği hizmet kalitesini genel anlamda yetersiz bulmuşlardır. Elde edilen en önemli bulgulardan belli başlıları arasında fiziksel özellikler boyutunda beklentiyi en fazla karşılayan madde “öğretim üyeleri ve çalışanların temiz ve düzgün görünüşü”, beklentiyi en az karşılayan madde ise “üniversite binaları ve ofisleri göze hoş görünür ifadesi olmuştur”. Güvenirlilik boyutunda beklentiyi en fazla karşılayan madde ” öğretim üyeleri ve çalışanlar verdikleri sözleri zamanında yerine getirir” olurken beklentileri en az karşılayan”üniversite çalışanları öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunu çözmek için yakın ve samimi bir ilgi gösterir” maddesi olmuştur. Heveslilik boyutu bu boyutta beklentiyi en çok karşılayan ifade “öğretim üyeleri ve çalışanlar hiçbir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildir” olurken, öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin ve problem çözme yeteneğinin geliştirilmesi için çaba gösterir ifadesi öğrenci beklentilerini en az karşılayan ifade olmuştur. Güven boyutunda beklentileri en fazla karşılayan madde “öğretim üyeleri ve çalışanlar öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler” olarak belirlenirken öğrenci beklentisini en az karşılayan madde “öğrenciler şikâyetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindirler” olmuştur. Empati boyutu öğrenci beklentilerine en fazla cevap veren boyut olduğu tespit edilmiştir. Bu boyutta öğrenci beklentilerini en fazla karşılayan ifade “çalışma saatleri öğrencilere uygun şekilde düzenlenmiştir” olurken öğretim üyeleri ve çalışanlar müşterilerinin özel isteklerini anlar” ifadesi beklentileri en az karşılayan madde olarak tespit edilmiştir.

Ertük (2017) Türkiye’yi ziyaret eden ve Antalya, Muğla, İstanbul ve Aydınlardaki otellerde konaklayan turistlerin aldıkları hizmetin kalitesini irdelemiştir. Çalışmaya 462 turist katılmıştır. Katılımcılara SERVQUAL ölçeği

uygulanmıştır. Elde edilen neticeler doğrultusunda katılımcıların hizmet kalite beklentilerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar uyruklarına göre fiziksel özellikler boyutunda anlamlı farklılık göstermiştir. Bu bağlamda Rus uyruklu turistlerin fiziksel özellikler boyutunda beklentilerinin yüksek olduğu bulgulanmıştır. Söz konusu boyutta en yüksek algı ise Alman ve Rus turistlerde görülmüştür. Güvenirlilik ve Heveslilik boyutlarında en yüksek beklenti Hollandalı turistlerde, en yüksek algı Rus turistlerde tespit edilmiştir. Güven boyutunda en yüksek beklenti Hollandalı turistlerde en yüksek algı Rus turistlerde olduğu bulgulanmıştır. Empati boyutunda en büyük beklenti Hollandalı turistlerde en yüksek algı ise Almanlarda ortaya çıkmıştır. Heveslilik boyutunda ise en yüksek beklenti Hollandalı beklenti Hollandalı turistlerde en yüksek algının ise Rus turistlerde olduğu ortaya çıkmıştır.

Songur (2016) çalışmasında Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin almış oldukları eğitimin kalitesini ölçmeyi amaçlamıştır. Araştırmacı çalışmasında SERVQUAL ölçeğinden yararlanmıştır. Çalışmanın örneklemini 217 öğrenci oluşturmaktadır. Çalışmada, öğrencilerin hizmet kalite beklentilerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ile cinsiyet, sınıf ve şube değişkenleri açısından anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Algılanan hizmet kalitesi açısından öğrencilerin cinsiyet ve sınıfları ile anlamlı fark bulgulanmazken, algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci şubeleri arasında anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır. Diğer yandan çalışmada, beklenen hizmet kalitesinin öğrencilerin yaş, bölüm ve yaşadığı bölge değişkenleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Öğrencilerin, en yüksek beklentisini meslek yüksekokulu personeli tüm öğrencilere eşit ve adil davranmalıdır maddesi oluştururken en düşük algı Meslek Yüksek Okulu, modern görünümlü bina ve öğretim mekânlarına sahiptir maddesi olmuştur.

Can (2016) yapmış olduğu çalışmada Uşak Üniversitesi'nin merkez kütüphanesinin hizmet kalitesini irdelemiştir. Araştırmacı, çalışmasında SERVQUAL ölçeğini kullanmıştır. Araştırmaya, 400 öğrenci katkı koymuştur. Elde edilen bulgular ışığında, fiziksel özellikler boyutunda öğrencilerin beklenen hizmeti alamadıkları, güvenirlilik boyutunda hizmet kalitesinin zayıf olduğu, kütüphane çalışanlarının hizmet sunumunda hevesli olmadıkları, katılımcılar kütüphane çalışanlarına verdiği hizmete güven duymadıkları, kütüphane çalışanlarının empati boyutunda hizmet kalitesine yeterince ulaşamadıkları görülmüştür.

Fettahlioğlu vd (2016) yapmış oldukları çalışmada SERVQUAL ölçeğinden faydalanarak Kahramanmaraş bölgesinde faaliyetine devam eden otel işletmesinde konaklayan müşterilerin otelden almış oldukları hizmet kalitesini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın örneklemini 93 müşteri oluşturmuştur. Araştırmada elde edilen bulgular otelin hizmet kalitesinin tüm boyutlarında müşterilerin beklentilerinin altında kaldığını göstermiştir.

Kakouris ve Finos (2016) yapmış oldukları çalışmada Sırbistanda seçmiş oldukları bir bankada SERVQUAL yöntemini kullanarak vaka çalışması yapmışlardır. Çalışmanın örneklemini 220 banka müşterisi oluşturmuştur. Elde edilen sonuçlara göre toplam kalite algısı ile beklenti arasındaki fark negatif yönlü olup bankanın, müşterilerin hizmet beklentilerini karşılamadığı, en yüksek algı-beklenti farkının güvenilirlik boyutunda, en düşük algı-beklenti farkının güvence boyutunda olduğu bulgulanmıştır. Fiziksel görünüm boyutunda en yüksek algı-beklenti farkının hizmet sağlamada kullanılan araç-gereçlerin modern görünümlü olması ifadesinde, güvenilirlik boyutunda en yüksek algı-beklenti farkının çalışanların sözlerini tutması ifadesinde, yanıt verebilirlik boyutunda en yüksek algı-beklenti farkının müşterilere hizmetin tam olarak ne zaman sağlanabileceğini söyleme ifadesinde, güvence boyutunda en yüksek algı-beklenti farkının sorulan sorulara cevap verecek bilgiye sahip olma ifadesinde, empati boyutunda ise en yüksek algı-beklenti farkının uygun çalışma saatlerine sahip olma ifadesinde olduğu tespit edilmiştir.

Khadaparasti ve Gharebag (2015) yapmış oldukları çalışmada 228 katılımcı üzerinde Saderat Bankası Urmiya Şubesi'nin hizmet kalitesini SERVQUAL metodunu kullanarak ölçmeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın sonuçları; bankanın Urmiya Şubesi'nin verdiği hizmet kalitesinin tüm boyutlarda müşteri beklentisini karşılayamadığını, en büyük müşteri beklentisini fiziksel görüntü, en düşük beklenti empati boyutunda olduğu, en büyük algı fiziksel görüntüde oluşurken, en düşük algı empati ve yanıt verebilirlik, en büyük algı-beklenti farkının yanıt verebilirlik boyutunda tespit edilirken, en düşük algı-beklenti farkının empati boyutunda olduğu bulgulanmıştır.

Enayati, Modanloo, Behnamfar ve Rezaci (2013) yapmış oldukları çalışmalarında SERVQUAL yöntemini kullanarak İslam Azad Üniversitesi'nin Nazandaran kampüsünde hizmet kalitesini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırmaya 373 öğrenci katkı koymuştur. Elde edilen bulgulara göre üniversitenin

sağladığı hizmet kalitesinin tüm boyutlarda öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı, en yüksek algı farkı fiziki görünüm boyutunda, en düşük beklenti yanıt verebilirlik boyutunda, en düşük algı ise empati boyutunda, en yüksek algı-beklenti farkının güvence boyutunda, en düşük algı-beklenti farkının fiziksel görünüm boyutunda olduğu saptanmıştır.

Evanthis (2012) yapmış olduğu çalışmada 135 katılımcı ile bankanın hizmet kalitesini SERVQUAL yöntemi ile ölçmeyi amaçlamıştır. Elde edilen bulgular hizmet kalitesi toplam kalitede müşteri beklentilerini karşılayamamıştır. En düşük algı-beklenti farkı bankanın fiziksel görünüşü boyutunda olurken, en büyük algı-beklenti farkı empati boyutunda oluşmuştur.

Okumuş ve Duygun (2008) yapmış oldukları araştırmalarında Açıköğretim kurslarına devam eden öğrencilerin kurslarda verilen eğitim hizmetinin kalitesini ölçmeyi ve algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın örneklemini 311 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırmacılar SERVQUAL ölçeğinden faydalanmışlardır. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların hizmet algıları beklentilerinin altında kalmıştır. Demografik değişken olarak seçilen gelir durumu, cinsiyet ile verilen hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark gözlemlenmemiştir. Verilen hizmet kalitesi ile genel öğrenci memnuniyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulgulanmıştır. Bu bulguya göre hizmet kalitesi arttıkça genel öğrenci memnuniyeti artmaktadır. Araştırmacılar, algılanan hizmet kalitesi ile beklenti arasında en büyük farkın fiziksel boyutta oluştuğuna dikkat çekmişlerdir.

Yılmaz, Çelik ve Deprem (2007) yaptıkları araştırmada devlet ve özel bankaların hizmet kalitesini araştırmışlardır. Çalışmaya katkı koyan bankaların isimleri sırasıyla Halk Bankası, İş Bankası, Ziraat Bankası, Yapı Kredi Bankası, Garanti Bankası, HSBC Bankası, Akbank, Koçbank, Fortis, Vakıfbank, Oyak Bankası, Türkiye Ekonomi Bankası (TEB) ve Şekerbank şeklinde ifade edilmektedir. Çalışmanın örneklemini toplamda 400 müşteri oluşturmaktadır. Araştırmacılar, hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla SERVQUAL ölçeğinden yararlanmışlardır. Elde edilen neticeler ışığında her iki tür bankada da müşterin arzuladıkları hizmeti alamadıkları bulgulanmıştır. Özellikle heveslilik boyutunda müşterilerin şikayetçi oldukları ortaya çıkmıştır.

Devebakan ve Aksaraylı (2003) çalışmalarında Özel Altınordu Hastahanesi'nde hizmet kalitesini değerlendirmişlerdir. Araştırmacılar,

alışmalarında Babakus ve Mangold (1992) hastahane hizmetlerine ilişkin geliştirdikleri ölçeği uygulamışlardır. Çalışmaya 105 hasta katılım göstererek araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada, cinsiyet değışkeni ile SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark tespit edilmezken, yaşı hastalar genç hastalara oranla fiziksel özellikler bakımından sunulan hizmetleri daha kaliteli algılamaktadırlar. Diğer yandan, medeni durum değışkeni açısından SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark bulgulanmamış ancak düşük eğitim düzeyine sahip olan hastaların sunulan hizmetleri daha kaliteli değlendirdikleri ortaya çıkmıştır.

BÖLÜM III

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde çalışmada uygulanan araştırma modeline ve yöntemine örneklem ve örneklem tipine, veri toplama yöntemi ve aracına, araştırma sorularına, çalışmada kullanılan analizlerle alakalı bilgilere yer verilmiştir.

3.1 Araştırma Modeli ve Yöntemi

Çalışmada, nicel araştırma modeli kullanılmıştır. Nicel araştırma modelinin temel kuramları arasında; çalışmanın örneklemini oluşturan katılımcılardan elde edilen bilgilerin sayısal değerlerle ifade edilmesi, ölçülmesi ve istatistiksel kuramlar ışığında yorumlanarak araştırma sorularının test edilmesi yer almaktadır (Metin, 2016).

Diğer yandan Kinsiz (2017) nicel veri toplama modelinin araştırmalara derinlik ve kapsam kazandırdığına dikkat çekerek, nicel araştırma yöntemlerinin sayısal ve ispatlanabilir verilere bağlı kalarak olguyu ya da araştırma konusunu olduğu şekilde ele aldığını ifade etmiştir.

Araştırmada betimsel tarama yöntemi uygulanmıştır. Betimsel tarama yöntemi; araştırmacılar tarafından mevcut durumu bulgulama maksadı ile tercih edilmektedir. Bu bağlamda, çalışma 2018-2019 dönemin boyunca KKTC devlet liselerinde öğrenimlerini sürdüren lise öğrencilerinin aldıkları hizmet kalitesine ilişkin bakış açılarını ele aldığından betimsel tarama yöntemi araştırma için en uygun araştırma yöntemi olarak kabul edilmektedir.

3.2 Çalışmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, 2018-2019 akademik yılı boyunca KKTC devlet liselerinde eğitim gören 2000 öğrenciden oluşmaktadır. Örneklem 2018-2019 akademik yılı boyunca KKTC devlet liselerinde eğitim gören 226 lise öğrencisinden oluşmaktadır. Çalışmada, “tesadüfi örneklem” yöntemi uygulanmıştır.

3.3 Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Çalışmada, Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeği 5 boyut ve 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan boyutlar sırası ile; fiziki görünüm, güvenilirlik, yanıt verilebilirlik, güvence ve son olarak da empati şeklinde ifade edilmektedir. Fiziksel görünüm boyutunda örnek maddeler “modern görünümlü donanımlar vardır”,

“binalar ve iç ortam göze hoş görünür”, “hizmet verirken kullanılan eşya ve malzemeler yeterlidir” şeklinde belirtilirken güvenirlilik boyutunda yer alan örnek maddeler “verilen sözler daima zamanında yerine getirilir”, “öğrencinin bir sorunu olduğunda çözmek için samimi bir ilgi gösterilir”, “doğru hizmet, doğru zamanda ve ilk seferde yapılır” şeklinde ifade edilmektedir. Yanıt verilebilirlik boyutunda ise örnek maddeler” öğretmenler eğitimin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini öğrencilere söylerler”, “öğretmenler öğrencilere hızlı hizmet verirler, öğretmenler her zaman her öğrenciye yardım etmeye isteklidirler” şeklinde belirtilmiştir. Güvence boyutundaysa örnek maddeler” öğretmenlerin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır”, “öğrenciler hizmete ilişkin işlemler yapılırken kendilerini güvende hissederler” biçiminde ifade edilirken, empati boyutunda örnek maddeler” öğrenciler ile tek tek ilgilenilir, çalışma saatleri öğrencilere uygun bir şekilde düzenlenir ve her öğrenci ile kişisel olarak ilgilenen öğretmenler vardır” biçiminde belirtilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeğin öğrencilere uygulanmadan önce yukarıda bahsedilen maddelerin dilinin anlaşılır olup olmadığını tespit etmek amacıyla Türkçe Dil Bilimcilerinden uzman görüşü alınmıştır. Uzmanlardan alınan görüş olumlu yönde olduğundan veri toplama aşamasına geçilmiştir.

Çalışmada, veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formu, KKTC devlet liselerinin sağlamış olduğu hizmet kalitesini tespit etmeye yönelik tasarlanmıştır. Bir başka deyişle çalışmada kullanılan anket araştırmacıya, katılımcıların öğrenim gördükleri liselerden bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farkları değerlendirme imkânını tanımıştır. Katılımcılar cevaplarını 7’li Likert Ölçeği ışığında derecelendirmişlerdir. Daha geniş bir ifade ile katılımcılar cevaplarını 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Biraz Katılmıyorum, 4= Kararsızım, 5= Biraz Katılıyorum 6= Katılıyorum, 7= Kesinlikle Katılıyorum şeklinde belirtmişlerdir.

Ölçekte kullanılan boyutlar ve ilgili maddelere tablo 3’de yer verilmektedir.

Tablo 3. Ölçekte Kullanılan Boyutlar ve İlgili Maddeler

SERVQUAL Boyutları	Ölçekteki Maddeler
Fiziki Görünüm Boyutu	1-4
Güvenirlilik Boyutu	5-9
Yanıt verebilirlik Boyutu	10-13
Güvence Boyutu	14-17
Empati Boyutu	18-22

3.3 Çalışmanın Etik Boyutu ve Prosedürü

Çalışmanın amacı ve önemi KKTC Milli Eğitim Bakanlığı’na yazılı bir dilekçe ile aktarılmış ve çalışmada kullanılacak olan anket soruları uygunluk için makama sunulmuştur. MEB’den gelen onay ışığında veri toplama sürecine geçilmiştir.

Araştırmacı, KKTC’de lise eğitimi veren devlet kurumlarının listesini çıkarmış ve idarecileriyle temasa geçmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden eğitim kurumlarına gidilmiş ve çalışmanın amacı ve önemi ders sonlarında sınıftaki öğrencilere anlatılmıştır. Çalışmaya katkı koymak isteyen öğrencilere anket dağıtılmıştır. Araştırmacı, öğrencilerin anlamadığı sorulara onların cevaplarını etkilemeyecek şekilde açıklama yapmış ve anketlerin eksiksiz doldurulmasını sağlamıştır. Veri toplama süresi iki hafta, anketlerin katılımcılar tarafından doldurulması ortalama 20 dakika sürmüştür. Çalışmada elde edilen veriler Statistical Package for Social Sciences (SPSS) programı ile çözümlenmiştir.

3.5 Verilerin Çözümlemesi

Uygulanan ankette katılımcılardan elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) paket programı ile analiz edilmiştir.

Verilerin çözümlemesinde ortalama analizleri, dağılım analizleri ve bağımlı t örneklem analizleri uygulanmıştır. Ortaya çıkan neticeler, tablolar halinde sunulmuş ve istatistiksel kuramlar ışığında yorumlanmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR ve TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde elde edilen bulgulara ve onların yorumlarına yer verilmiştir.

4.1 Çalışmanın Güvenirlilik ve Uygulanabilirlik Analizi

Cronbach katsayısının alabileceği aralıklara ve güvenirlilik düzeyi bakımından yorumlanmasına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir (Minaslı, 2013).

Tablo 4. Alfa Katsayısı aralıkları ve Güvenirlilik Düzeyi

Alfa Katsayısı aralıkları	Güvenirlilik Düzeyi
$0.00 \leq \alpha < 0.40$	Ölçek Güvenilir Değildir
$0.40 \leq \alpha < 0.60$	Ölçek Orta Güvenirliliktedir
$0.60 \leq \alpha < 0.80$	Ölçek Oldukça Güvenilirdir
$0.80 \leq \alpha < 1.00$	Ölçek Yüksek Derecede Güvenilirdir

Tablo 5. Çalışmanın Güvenirlilik ve Uygulanabilirlik Analizi

N	C. Alpha Katsayısı (Beklenti)	C. Alpha Katsayısı (Algılanan)
226	0.89	0.87

Çalışmada kullanılan SERVQUAL ölçeğindeki sorulara verilen cevaplar ışığında uygulanan güvenilirlik analizinde öğrencilerin gerek beklentilerine gerekse algıladıkları hizmet kalitesine yönelik sorulan sorularda Cronbach Alpha Katsayılarının yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiştir. Genel anlamda çalışmada kullanılan ölçek güvenilir ve uygulanabilir bir ölçektir. Fettahlıoğlu vd (2016) yapmış oldukları çalışmada cronbach alpha katsayısını bekleklenti ve algılanan için ayrı ayrı analiz etmişlerdir. Araştırmacılar da ölçeğin güvenilir ve uygulanabilir olduğunu bulgulamışlardır. Bu bağlamda çalışmanın bu bulgusu Fettahlıoğlu vd (2016) bulgusu ile benzerlik göstermiştir.

4.2 Çalışmanın Boyutlarına Göre Anlamlılık Analizi

Tablo 6. Çalışmanın Boyutlarına Göre Ortalama Analizi

Beklenen	Ortalama (Beklenti)	Standart Sapma (Beklenti)	Algılanan	Ortalama (Algılanan)	Standart Sapma (Algılanan)	Fark
Fiziki Görünüm	24.45	4.25	Fiziki Görünüm	14.87	5.27	9,58
Güvenirlilik	30.56	4.92	Güvenirlilik	19.10	7.14	11.46
Yanıt	23.67	4.63	Yanıt	17.43	6.44	6,14
Verebilirlik	24.34	4.11	Verebilirlik	17.61	5.70	6,74
Güvence	28.51	5.76	Güvence	19.05	7.22	9.46
Empati			Empati			

Çalışmanın ortalama analizi neticesinde elde edilen bulgular katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesinin tüm boyutlarda beklentilerinin altında kaldığına işaret etmektedir. Ortaya çıkan bu bulgunun istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımlı örneklem t testi uygulanmıştır. Bağımlı örneklem t testi neticelerine tablo 7’te yer verilmiştir.

Tablo 7. Boyutlara Göre Bağımlı Örneklem T testi Neticesi

Boyutlar	Ortalama	Standart Sapma	Standart Ortalama Hatası	T değeri	Serbestlik Derecesi (df)	P değeri
Fiziki Görünüm Beklenti- Fiziksel Görünüm Algılanan	(9.58)	6.58	0,44	21.87	225	0.00*
Güvenirlilik Beklenti- Fiziksel Görünüm Algılanan	(11.46)	8.66	0,57	19.88	225	0.00*
Yanıt Verebilirlik Beklenti- Yanıt Verebilirlik Algılanan	(6,14)	7.75	0,51	11.91	225	0.00*
Güvence Beklenti-Güvence Algılanan	(6.74)	6.93	0,46	14.61	225	0.00*
Empati Beklenti-Empati Algılanan	(9.46)	9.08	0,60	15.65	225	0.00*

Boyutlara göre bağımlı örneklem t testi neticesi tablo 7’de verilmiştir. Elde edilen neticeler doğrultusunda tüm boyutlarda beklenen kalite ile algılanan kalite birbirinden istatistiksel olarak farklıdır ($p < 0.01$) Başka bir deyişle, katılımcıların öğrenim gördükleri lisede algıladıkları hizmet kalitesi ile beklentileri arasında ciddi

farklar oluşmuş, algılanan kalite beklenen kalitenin altında kalmıştır. Elde edilen neticeler; bilhassa güvenilirlik ve fiziki görünüm boyutunda algılanan kalite ile beklenen kalite arasında oldukça büyük farklıklar oluştuğunu göstermiştir.

4.3 SERVQUAL Ölçeğinin Maddeler Bazında İncelenmesi

Tablo 8. SERVQUAL Ölçeğinin Maddeler Bazında İncelenmesine İlişkin Bulgular

Beklenti						Algılanan						Servqual Puanı	
Maddeler	N	Min.	Max.	Ortalama	Standart Sapma	N	Min.	max.	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Fark	Ortalama Serqual Puanı	
Soru 1	226	1	7	6.18	1.3	226	1	7	3.35	1.62	(2.83)	(2.40)	Fiziksel görünüm
Soru 2	226	1	7	6.12	1.36	226	1	7	3.59	1.77	(2.53)		
Soru 3	226	1	7	6.05	1.49	226	1	7	3.49	1.71	(2.56)		
Soru 4	226	1	7	6.09	1.44	226	1	7	4.43	1.97	(1.66)		
Soru 5	226	1	7	6.12	1.34	226	1	7	3.69	1.93	(2.43)	(2.29)	Güvenirlilik
Soru 6	226	1	7	6.29	1.26	226	1	7	4.02	2.02	(2.27)		
Soru 7	226	1	7	6.05	1.39	226	1	7	3.64	1.92	(2.41)		
Soru 8	226	1	7	5.97	1.50	226	1	7	3.64	1.97	(2.33)		
Soru 9	226	1	7	6.12	1.33	226	1	7	4.09	1.85	(2.03)	(1.54)	Yanıt verebilirlik
Soru 10	226	1	7	5.96	1.52	226	1	7	4.38	2	(1.58)		
Soru 11	226	1	7	5.71	1.68	226	1	7	4.35	2.02	(1.36)		
Soru 12	226	1	7	6.07	1.36	226	1	7	4.43	1.99	(1.64)		
Soru 13	226	1	7	5.81	1.68	226	1	7	4.25	2.01	(1.56)	(1.69)	Güvence
Soru 14	226	1	7	6.11	1.35	226	1	7	4.23	2.04	(1.88)		
Soru 15	226	1	7	5.98	1.45	226	1	7	4.25	1.88	(1.73)		
Soru 16	226	1	7	6.14	1.34	226	1	7	4.28	2	(1.86)		

Soru 17	226	1	7	6.1	1.44	226	1	7	4.83	1.94	(1.27)	(1.89) Empati
Soru 18	226	1	7	5.88	1.5	226	1	7	3.91	1.95	(1.97)	
Soru 19	226	1	7	5.61	1.76	226	1	7	3.91	2.18	(1.70)	
Soru 20	226	1	7	5.73	1.64	226	1	7	3.82	2.12	(1.91)	
Soru 21	226	1	7	5.32	1.86	226	1	7	3.53	2.03	(1.79)	
Soru 22	226	1	7	5.96	1.58	226	1	7	3.87	2.08	(2.09)	

Çalışmada, SERVQUAL boyutlarını oluşturan maddeler katılımcıların beklenen ve algılanan kalite bağlamında vermiş oldukları cevaplar göz önünde tutularak ortalama analizi ışığında değerlendirilmiştir. Fiziksel özellikler boyutunda “modern görünümlü binalar vardır” ve “hizmet verirken kullanılan eşya ve malzemeler yeterli ve modern görünümlüdür” maddelerinde beklenen kalite ile algılanan kalite arasındaki farkların “çalışanlar temiz ve düzgün görünür”, “binalar ve iç ortam göze hoş görünür” maddelerine oranla daha büyük olduğu bulgulanmıştır.

Güvenirlilik boyutunda, “verilen sözler daima zamanında yerine getirilir” ve “doğru hizmet, doğru zamanda ve ilk seferde yapılır” maddelerinde beklenen ve algılanan kalite arasındaki farkların “yapılan eğitim titizlikle yürütülür” ile “öğrencinin bir problemi olduğunda çözüm bulmak için samimi bir ilgi gösterilir” maddelerine oranla daha büyük olduğu tespit edilmiştir.

SERVQUAL ölçeğinin üçüncü boyutu olan yanıt verebilirlik boyutunda “öğretmenler her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidirler”, “öğretmenler eğitimin tam olarak ne zaman yerine geleceğini öğrencilere söylerler” maddelerinde beklenen ve algılanan kalite arasındaki farkların “öğretmenler öğrencilere hızlı hizmet verirler” ile “öğretmenler hiçbir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildirler” maddelerine oranla daha büyük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Güvence boyutunda, “öğretmenlerin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır”, “öğretmenler, öğrencilere karşı daima saygılı ve naziktir” maddelerinde beklenen ve algılanan kalite arasındaki farkların “öğrenciler hizmete ilişkin işlemler yapılırken kendilerini güvende hisseder” ile “öğretmenler öğrencilerin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler” maddelerine oranla daha büyük olduğu tespit edilmiştir.

SERVQUAL ölçeğinin son boyutu olan empati boyutunda “öğretmenler öğrencilerin özel isteklerini anlamalıdır” ve “her öğrenci ile kişisel olarak ilgilenen öğretmenler vardır” maddelerinde ortaya çıkan beklenen ile algılanan kalite arasındaki farkların “çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun bir şekilde düzenlenir” ile “öğrencilerin menfaati her şeyin üzerinde tutulur” maddelerine kıyasla daha büyük olduğu bulgulanmıştır.

Mevcut araştırmada, boyutları oluşturan maddeler bazında beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesini belirlemek amacı ile ortalama analizi uygulanmıştır. Benzer uygulamayı Gerşil ve Güven (2018) ve Fettahlıoğlu, Polat ve Demir (2016) alışmalarında uygulamışlardır. Çalışmada, fiziksel görünüm boyutunda elde edilen bulgular Gerşil ve Güven'in (2018) bulguları ile kısmen de olsa örtüşmektedir. Başka bir deyişle her iki çalışmada da “ ğretim yeleri ve çalışanları temiz ve düzgün oluşu” maddesi fiziksel görünüm boyutta öğrencilerin beklediği hizmet kalitesine yakın olan maddeler arasındadır. Diğer yandan güvenirlilik boyutunda, çalışma “ alışanlar, öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunu çözmek için yakın ve samimi ilgi gösterir” maddesinde öğrencilerin beklentilerinin önemli derecede karşılandığını bulgulamıştır. Ancak Gerşil ve Güven (2018) araştırmalarında güvenirlilik boyutunun söz konusu maddesini en az beklentiyi karşılayan madde şeklinde bulgulamışlardır. Bu erçveden bakıldığında çalışmanın bu bulgusu Gerşil ve Güven'in (2018) bulgusu ile paralellik göstermemektedir. Çalışmanın fiziksel görünüm boyutunda öğrencilerin beklentisini en az karşılayan maddeler arasında “hizmet verirken kullanılan eşyalar yeterli ve modern görünüşlüdür” yer almaktadır. Songur (2016) ve Fettahlıoğlu vd. (2018) yapmış oldukları çalışmada aynı bulguyu elde etmişlerdir. Bu erçveden bakıldığında fiziksel görünüm boyutunda çalışmanın bu bulgusu Fettahlıoğlu vd. (2018) elde ettikleri neticeyle birebir paralellik göstermiştir. Yurt dışında yapılan çalışmalar incelendiğinde araştırmacıların algı ve beklenti arasındaki farkları da irdeledikleri ortaya çıkmaktadır. Çalışmamızda da benzer bir uygulama mevcut olup en yüksek algı-beklenti farkı fiziksel görünüm en düşük algı beklenti farkı ise güvence boyutunda tespit edilmiştir. Kakouris ve Finos'un (2016) yapmış oldukları çalışmada en düşük algı-beklenti farkını güvence boyutunda bulgulamışlardır. Bu açıdan bakıldığında çalışmamızın bu bulgusu Kakouris ve Finos'un (2016) elde ettikleri bulgu ile paralellik göstermekle beraber, Enayati vd (2013), Khadaparasti ve Gharebag'in (2015), Evanthis'in (2012) bulguları ile uyurşmamaktadır.

Öte yandan, SERVQUAL ortalama puanına göre, sırasıyla yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutlarında oluşan hizmet kalitesindeki algı-beklenti farkının fiziksel görünüm ve güvenirlilik boyutlarına oranla daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Bir başka ifadeyle, katılımcı öğrenciler fiziksel görünüm ve güvenilirlik boyutlarında almış olduğu kaliteden diğer boyutlara oranla daha az memnun kalmışlardır.

Tablo 9 Boyutlara Göre Hizmet. Katılımcıların Kalite Beklentileri Ortalama Analizi

Boyutlar	Ortalama	Standart Sapma
Fiziksel Görünüm	24.45	4.25
Güvenirlilik	30.56	4.94
Yanıt Verebilirlik	23.57	4.63
Güvence	24.35	4.11
Empati	28.51	5.75

Tablo 9 boyutlara göre katılımcı öğrencilerin hizmet kalite beklentilerini sergilemektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda katılımcıların güvenilirlik ve empati boyutlarında kaliteli hizmet beklentileri diğer boyutlara oranla daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Enayati vd (2013), Khadaparasti ve Gharebag (2015) ve Kakouris ve Finos'un (2016) bulguları ile mevcut araştırmanın bulguları paralellik göstermemektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Boyutlara Göre Hizmet Kalite Algıları Ortalama Analizi

Boyutlar	Ortalama	Standart Sapma
Fiziksel Görünüm	14.87	5.27
Güvenirlilik	19.10	7.14
Yanıt Verebilirlik	17.43	6.44
Güvence	17.10	5.70
Empati	19.05	7.22

Tablo 10 katılımcı öğrencilerin boyutlara göre hizmet kalite algılarını sergilemektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda katılımcıların güvenilirlik ve empati boyutlarında algıladıkları hizmet kalitesi diğer boyutlara oranla daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçeveden bakıldığında; Enayati vd (2013),

Khadaparasti ve Gharebag (2015) ve Kakouris ve Finos'un (2016) bulguları ile mevcut araştırmanın bulguları örtüşmemektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Ortalama Analizine Göre Toplam Hizmet Kalitesi Beklentileri ve Algıladıkları Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi

Katılımcıların toplam hizmet kalitesi beklentileri ve algıladıkları hizmet kalitesinin değerlendirilmesi	Katılımcıların Toplam Hizmet Kalitesi Beklentileri	Katılımcıların Toplam Hizmet Kalitesi Algıları
Ortalama	131.46	88.07
Standart Sapma	18.19	24.45

Tablo 11'de katılımcıların toplam hizmet kalite beklentileri ve algıladıkları hizmet kalitesi ortalama analizi ile irdelenmiştir. Çalışmada elde edilen bulguya göre katılımcı öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi bekledikleri hizmet kalitesinin altında kalmıştır. Başka bir ifadeyle, devlet liseleri SERVQUAL ölçeğinin tüm boyutlarında katılımcı lise öğrencilerinin beklentilerini karşılayamamış ve onlarda hizmet kalitesi açısından memnuniyetsizliğin oluşmasına neden olmuştur. Bu çerçeveden bakıldığında çalışmanın bu bulgusu Gerşil ve Güven (2018), Ertürk (2017), Songur (2016), Fettahlıoğlu vd (2016), Kakouris ve Finos (2016), Khadopalasti ve Gearebag (2015), Enayati vd (2013), Evanthis (2012), Okumuş ve Duygun (2008), Yılmaz, Çelik ve Deprem (2007) bulguları ile birebir örtüşmektedir.

BÖLÜM V

SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde sonuç, tartışma ve önerilerle ilgili bilgilere yer verilmiştir.

5.1 Sonuç

Önceden de ifade edildiği üzere çalışmada SERVQUAL ölçeği uygulanarak KKTC'deki devlet liselerinin öğrencilerine sunmuş olduğu hizmet kalitesinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın örneklemini KKTC devlet liselerinde öğrenimini sürdüren 226 lise öğrencisi oluşturmuştur. Araştırmacı, çalışmasında tesadüfi örneklem yöntemini kullanmıştır.

SERVQUAL ölçeği kullanılarak çeşitli alanlarda çalışmalar yürütülmüştür. Ancak ilgili alanyazın incelendiği zaman KKTC'de faaliyet gösteren devlet liselerinin hizmet kalitesini tespit etmeye ilişkin yayımlanmış bilimsel bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmanın elde ettiği bulgularla ilgili alanyazına katkı koyması ve ileride konu ile alakalı yapılacak benzer çalışmalara bulguları ile öncülük edecek olması çalışmanın özgünlüğünü ve önemini ortaya koymaktadır.

Çalışmada, SERVQUAL boyutlarına göre bağımlı örneklem t testi uygulanmıştır. Bağımlı Örneklem T testi neticesinde tüm boyutlarda beklenen kalite ile algılanan kalitenin birbirlerinden istatistiksel olarak farklı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.01$). Elde edilen neticeler; bilhassa güvenilirlik ve fiziki görünüm boyutunda algılanan kalite ile beklenen kalite arasında oldukça büyük farklıklar oluştuğunu göstermiştir.

Diğer yandan, KKTC devlet liselerinin sağlamış olduğu hizmet kalitesinin çalışmaya katılım gösteren öğrencilerinin beklentilerinin altında kalmıştır.

Eğitim kalitesi hususunda birtakım kuşkular bulunmakla birlikte, KKTC çapında öğrenci başarı düzeyini tespit etmeye yönelik bir takip ve değerlendirme sisteminin bulunmaması, devlet okullarında verilen eğitim kalitesi hususunda bir fikir edinilmesini zorlaştırmaktadır. Buna rağmen, öğretmen ve yönetici tayinlerinde torpil, kayırmacılık ve referans gibi yöntemlerin yaygın bir şekilde uygulanması, dersliklerde teknolojik araç-gereç azlığı ve öğrenim süresinin yarım gün olması devlet okullarının

sağladığı eğitim hizmetinin kalitesi hakkında önemli ipuçları sağlamaktadır (TEPAV, 2012).

1985 yılında yürürlüğe konan Öğretmenler Yasası'nda öğretmenlerin sınava dâhil edilerek aday öğretmen, uzman öğretmen ve başöğretmen şeklinde tasnif edilmeleri, daha sonra sözleşmeli öğretmen istihdamı öğretmenleri hem işten soğutmuş hem de mesleki tükenmişliğin eşiğine getirmiştir (Karahanoğlu, 2015). Bundan hareketle, heveslilik (yanıt verebilirlik) ve empati boyutlarında devlet okullarının beklentileri karşılamada yetersiz kaldığını ifade etmek mümkün olabilmektedir.

KKTC eğitim sahasında yaşanan özelleştirme politikası sonrasında devlet, kamusal eğitime olan harcamalarını kısmıştır. Bunun sonucunda devlet okullarının fiziki altyapılarının yetersizliği ve kalitesiz eğitim, özel okulların öğrenciler ve veliler gözünde itibarını artırmıştır (İren, 2009). Bundan hareketle, fiziki altyapıların yetersizliği, fiziksel görünüm boyutunun beklentiye karşılamamasının nedenleri arasında olduğu düşünülmektedir.

Devlet okullarındaki eğitim kalitesi yetersizliği, tam gün eğitimin olmayışı ve öğretmen açığı gibi sebeplerden ötürü veliler daha çok özel okulları tercih etmektedirler (Yolaç, 2018).

5.2 Öneriler

Çalışmanın bu kısmında KKTC devlet liselerinin hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik ve ileride yapılacak olan benzer çalışmalara ilişkin önerilere yer verilmiştir.

5.2.1 KKTC Devlet Liselerinin Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Öneriler

- Okul binalarının modern görünüşe kavuşturulması, içinde kullanılan eşyalarının ve derslerin işlenmesinde kullanılan araç-gereçlerin yenilenmesi ve zamanın teknolojisine uydurulması için ilgili bakanlığın bütçesine gerekli ödeneğin konularak gerekli uygulamaların yapılması.
- Okul yönetimi ve eğitimcilerin verdikleri sözleri zamanında ve vaat ettikleri şekilde yerine getirmeleri.
- ...
- Öğretmenler, öğrencilerine yardıma hazır ve istekli olmalı ve öğrencilerine işlenecek ders konuları hakkında gerekli bilgiyi vermelidirler.

- Yöneticiler ve öğretmenler davranış ve uygulamaları ile öğrencilerde güven duygusu yaratmalı ve onlara karşı nazik, saygılı ve anlayışlı olmalıdırlar.
- Öğretmenler, ülkenin geleceği olan gençlerin daha iyi yetişebilmeleri için onların şahsi sorunlarına da gerekli vakti ayırmalıdırlar.

5.2.2 İleride Yapılacak Benzer Çalışmalara İlişkin Öneriler

- Konu ile alakalı yapılacak benzer çalışmaların cinsiyet, yaş, eğitim görülen devlet lisesi türü vb. sosyo-demografik değişkenlerin eklenmesi ve değişkenlere göre hizmet kalitesinde beklenti ve algılara göre farklılaşım gösterip göstermediğinin boyutlara göre parametrik ya da parametrik olmayan testler ışığında ($p < 0.01$) tespit edilmesi ilgili alanyazına farklı bulguların kazandırılmasına katkı koyacaktır.
- KKTC'deki devlet liseleri ile özel liselerin hizmet kalitesi açısından SERVQUAL ölçeği ile karşılaştırılması liselerin hizmet kalitesi yönünden farklılaşım gösterdikleri ve benzeştikleri alanların saptanmasına katkı koyacaktır.
- Konu ile alakalı çalışmaların öğrenci, öğretmen ve velilerin bakış açılarına göre incelenmesi ortaya geniş kapsamlı bulguların çıkmasına ve ilgili alanyazına kazandırılmasına katkı koyarken, MEB'in ileride konu ile yapacağı çalışmalara bulgularıyla yön verecektir.

KAYNAKÇA

- Aktan, C. C. (1999). Türkiye’de Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Sektöründe Uygulanmasına Yönelik Öneriler. *Türk İdare Dergisi*, 71(422), 1-13.
- Arslan, M. (2009). *Eğitimle İlgili Temel Kavramlar*, Ed (Arslan, M.) *Eğitim Bilimine Giriş*, Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayıncılık Turizm Sanayii Ticaret Şirketi 1. Baskı.
- Aşık, N. A. (2016). Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Termal Otellerde Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47), 1161-1168
- Ataberk, E. (2007). *Tur Operatörlerinin Paket Tur Organizasyonlarında Hizmet Kalitesi İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkileri Belirleyen Faktörler: İzmir İli Örneği* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü ve Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Ayaz, N., & Arakaya, A. (2017). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği. Karabük Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1) 336-350.
- Ayhan, E. (2009). *Sağlık İşletmelerinde Uygulanmak Üzere İç Aralık Analizi Modeli Oluşturulması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Baykul, Y. (1992). Eğitim Sisteminde Değerlendirme. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7, 85-94
- Bıncı, H., & Arı, N. (2004). Mesleki ve Teknik Eğitimde Arayışlar. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 24(3), 383-396.
- Bozkurt, R. (1995). Hizmet Endüstrilerinde Kalite. *Verimlilik Dergisi*, Özel Sayı, 171-211.

- Buluç, B. (2007). Eğitim Amaç ve İşlevleri Ed (Karip, E.) Eğitim Bilimlerine Giriş, Ankara: PEGEM A Yayıncılık 1. Baskı.
- Can, P. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği ile Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.
- Caner, E., & Külcü, Ö. Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Değerlendirme Modelleri: Grönroos Modeli Örneği. *Akademia Disiplinlerarası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 23-30.
- Cerman, J. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Chi, C. G., & Gursoy, D. (2009). Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, and Financial Performance: An Empirical Examination. *International Journal Of Hospitality Management*, 28, 245-253.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based And Perceptions-Minus-Expectations Measurement Of Service Quality. *The Journal Of Marketing*, 58, 125-131..
- Çilenti, K. (1984). *Eğitim Teknolojisi ve Öğretim*, Ankara: Kadioğlu Matbaası,
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya'da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Aydın.
- Demir, E. K. (2010). Rekreatyonel Spor Hizmeti Veren İşletmelerde Kalite Ölçeği; Geçerlilik Güvenirlik Çalışması (Türkçe Uyarlaması). *Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. (Quality Scale for Enterprises Providing Recreational Sports Service)*.
- Deming, W.E. (1989). *Out of crisis*, Cambridge: Massachusetts Institute Technology, Center for Advanced Engineering Study.

- Devebakan, N., & Aksaraylı, M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1) 38-54.
- Doğan, Ö. İ., & Tütüncü, Ö. (2003). Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001: 2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama. İzmir: *Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Yayınları*, (s 1).
- Doğrul, N. (2009). Gelir Seviyeleri Farklı İllerde Eğitimin Ekonomik Büyümeye Etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23,
- Elgünler, T. Ç., & Fener, T. Ç. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller Ve Bu Engellerin Giderilmesi. *The Turkish Online Journal Of Design Art And Communication*, 1(1), 35-39.
- Enayati, T., Madanloo, Y., ve Behnamfar, R., Rezaei, A. (2013). Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran Using SERVQUAL Model, *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1)i 101-118.
- Erenkol, D.A (2005) Hizmet Kalitesini Ölçmede Kullanılan SERVQUAL Modelinin Zayıf Olduğu İleri Sürülen Teorik ve Uygulama Yönlerine Yönelik Olarak Yapılan Değerlendirmeler, *İstanbul Üniversitesi, İktisad Fakültesi, Maliye Araştırmaları Konferansları*, 48. Seri, 72-86.
- Ereş, F. (2005). Eğitimin Sosyal Faydaları: Türkiye-AB Karşılaştırması. *Milli Eğitim Üç Aylık Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi* Yıl 33, Sayı 167, Ankara.
- Eroglu, E. (2000). Sürekli Kalite İyileştirme İlkelerinin Temel Eğitimde Uygulanması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 178-186.
- Ertürk, M. (2017). Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Algısının Türkiye'ye Gelen Yabancı Turistler Üzerinden Ölçülmesi1. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(3), 547-571.
- Ertürk, S. (1984). *Eğitimde Program Geliştirme*, Ankara: Yelken Tepe Yayınları, 5. Baskı.

- Evanthis, D. (2012): *Measuring Service Quality Using SERVQUAL Model, A study in the Banking Sector of Cyprus*, Master Thesis Neopolis University Business Administration, Pafos.
- Fettahlıoğlu, Ö. O., Polat, M., & Demir, S. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Kahramanmaraş İlinde Bir Uygulama. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 849-860.
- Garvin, D. (1987). Competing On The Eight Dimensions Of Quality. *Harv. Bus. Rev.* 65(6) 101-109.
- Gerşil, M., & Güven, H. (2018). Üniversitelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi: Celal Bayar Üniversite'nde Bir Uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 111-125.
- Giritlioğlu, İ. (2012). *Yiyecek İçecek Bölümlerinde İşgörenlerin ve Müşterilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algıları: Termal Otellerde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1998). *Understanding and implementing ISO 9000 and ISO standards*. New Jersey: Prentice Hall.
- Göktaş, B. K. (2004). Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Uygulamalarının İşletme Performansı Üzerine Etkileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, İstanbul*.
- Gölpek, F. (2012). Eğitim Getirilerinin Özel ve Sosyal Açıdan İncelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 43-53.
- Gözütok, E. (2014) *Muhasebe Mesleğinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Sivas İli Örneği* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Sivas.
- Güler, E. G., Demiralay, T., & Selvi, F. Konaklama İşletmelerinde Motivasyon Araçlarının İş Doyumu Üzerine Etkisi: Edirne Otellerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 7(2), 31-38.

- Hacıfendioğlu, Ş., & Koç, Ü. (2009). Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (2) 146-167.
- Hoşgör, V. ve Taştan, M. (2010) Eğitimin İşlevleri Eds (Demirel, Ö ve Kaya, Z.) Eğitim Bilimine Giriş Ankara: PEGEM A Yayıncılık 5. Baskı.
- İren, G. (2009). KKTC’de Öğretmen Sendikalarının Eğitim Alanına Etkilerinin Öğretmen ve Sendika Yöneticilerinin Görüşleri Yolu ile Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- İshikaw, A. (1985. What is total quality control? The Japanese Way London: Prentice Hall.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*, New York: The free press
- Juran, J. M ve Gryna, F.M. (1988). *Jurans Quality of Control Handbook* New York: Mc Graw Hill, 4.baskı.
- Kakauris, A.P ve Finos, P.K (2016). Applying SERVQUAL to the Banking Industry, *Ecas-West Journal of Economies and Business* 19(2), 57-71.
- Kalburan, Ç., Kantar, M., Yılmaz, M. A., & Haşiloğlu, S. B (2017). Servqual Beklenti Anketinde Geçmiş Deneyim Sorgulanmalı Midir?. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 20, 121-134.
- Karahanoğlu, S. (2015). *KKTC Eğitim Sistemindeki Güncel Sorunların Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi*, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Lefkoşa.
- Karakuş, H. (2003). *İnşaat Sektöründe Kalite Yönetimi ve Bir Uygulama Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kelesbayev, D. (2014). Kano Modelinin Kalite Fonksiyon Yayılımı ile Bütünleştirilmesi ve Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama.

Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.

Khodaparasti, R.B ve Gharebag, M.K (2015) Application of SERVQUAL Method for Evaluate Service Quality of Saderat Bank Urmia Iran, *Polish Journal of Management Studies*, 11 (2), 32-49.

Kızmaz, Z. (2004). Öğrenim Düzeyi ve Suç: Suç-Okul İlişkisi Üzerine Sosyolojik Bir Araştırma, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 14(2) 291-319.

Kıldan, A. O. (2010). Okul Öncesi Eğitim Bağlamında;" Eğitim Hizmetlerinde Kalite". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2). 111-130.

Kinsiz, D.N (2017). Sosyolojik bir araştırma yapan nicel araştırmacıyı bekleyen zorluklar, *Akademik Sosyal Araştırmacılar Dergisi*, 5 (47) 488-504.

Koçel, T.(2018). *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş 17. Baskı.

Konya, Ü. (1998). Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması. *Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları*, 4 (4) 71-90.

Kuzu, A. (2010). *Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: SERVQUAL Uygulaması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.

Küçükkonyalı, H. (2014) *Bilişim Sistemlerinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.

Leblebici, D. N., & Karasoy, A. (2009). Örgüt Kültürünün Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi: Kamu Ve Özel Öğrenci Yurtlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 279-304.

- Metin, M. (2016). *Kuramdan Uygulamaya Eğitimden Bilimsel Araştırma Yöntemleri* Ankara PEGEM, Akademi, 1. Baskı.
- Oksay, A. (2016). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Tam Olarak Ne Demek?-What Actually Is Quality In Healthcare?. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 181-192.
- Palmer, A. (1997). Defining Relationship Marketing: An International Perspective, *Management Decision*, 35(4) 319-321.
- Minaslı, V.A. (2013). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Konu İle İlgili Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trakya Üniversitesi, Edirne
- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 8(2), , 17-38.
- Ölçer, F. (2005). Departmanlı Mağazalarda Motivasyon Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23), 1-26.
- Özel, A. (1988) ISO: 9000 Standartları Uluslararası Rekabet ve Kobiler: İzmir Ticaret Odası Yayınları No:40
- Özgen, V. (2011). Eğitim Hizmetlerinde Yerelleşme ve Hizmet Kalitesi, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Aydın.
- Özgül, E. ve Devedakan, N. (2005). Üniversitelerde SERVQUAL Tekniği ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma., *Yönetim Bilimleri Dergisi* 3(2) 93-116.
- Özsağır, A. ve Akın, A. (2012). Hizmetler Sektörü İçinde Hizmet Ticaretinin Yeri ve Karşılaştırmalı Bir Analizi, *Electronic Journal of Social Sciences*, 11(41), 311-331.

- Öztürk, N. (2005). İktisadi kalkınmada eğitimin rolü. *Sosyoekonomi, Dergisi* 1(1). 27-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research. *The Journal Of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Deivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Express
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassesment Of Expectations as A Comparison Standard In Measuring Service Quality Implications Future Research, *Journal Of Marketing* 38, 111-124.
- Paşaoğlu, P. (2011). Toplam Kalite Yönetimi, Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Isparta.
- Savaş, H., & Kesmez, A. G. (2014). Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli Ile Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17, 1-13.
- Sayım, F., & Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri Ve Sistemati Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri Ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 245-262.
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Shengelbayeva, M. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Kiriş (Antalya Örneği)* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü ve Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Songur, G.(2016). *Kargo Taşımacılığında Hizmet Kalitesi ve Kurumsal Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Konya İlinde Bir Araştırma* Yayınlanmamış

Yüksek Lisans Tezi Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Niğde.

- Sundaram, D. S., & Webster, C. (2000). The Role Of Nonverbal Communication In Service Encounters. *Journal Of Services Marketing*, 14(5), 378-391.
- Şahin, A., & Şen, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Journal Of International Social Research*, 10(52), 1176-1184.
- Şahin, G. G (2011). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Ve Beklenti, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 3 (4) 49-65
- Şentürk, Ü. (2008). Enformasyon Toplumunda Eğitimin Yeri. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(3), 487-506.
- Şimşek, M. (2002). Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü. İstanbul: *Babîâli Kültür Yayınları*, 1. Baskı
- T.C Milli Eğitim Bakanlığı (2011) Ankara: Ulaştırma Hizmetleri, Toplam Kalite, http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Toplam%20Kalite.pdf, ulaşım tarihi, 28/11/2018.
- Taş, U., & Yenilmez, F. (2008). Türkiye’de Eğitimin Kalkınma Üzerindeki Rolü Ve Eğitim Yatırımlarının Geri Dönüş Oranı. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 155-186.
- Taşkın, E., & Büyük, K. (2002). Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya’daki Özel Dershane Öğrencileri Ile İlgili Bir Saha Araştırması). *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 1-21.
- TEPAV (2012) KKTC Gençlik ve Spor Bakanlığı Kurumsal ve Fonksiyonel Analizi, http://www.tepav.org.tr/upload/files/1455008657-6.KKTC_Milli_Egitim_Genclik_ve_Spor_Bakanligi_Kurumsal_ve_Fonksiyonel_Analizi.pdf , erişim tarihi 15/12/2018.
- Tezcan, M. (1985). *Eğitim Sosyolojisi*, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları No:157.

- Turkmen, F. (2002). Egitimin Ekonomik Ve Sosyal Faydalari Ve Turkiye’de Egitim Ekonomik Buyume Iliskisinin Arastirilmesi. *DPT Uzmanlik Tezleri Yayın No: 2655*.
- Üste, R. B. (2007). İnsan Haklari Eğitimi ve İlköğretimdeki Önemi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 7(1), 295-310.
- Weallneans, D. (2000). The Quality Audit for ISO 9001:2000: A Pratical Guide, England: Gower Publishing Ltd.
- Yıldız, Y., Sarıtepe, K.Ö., Özkaynar, K., Işgın, H.E. (2014). *Personel Motivasyonun Hizmet Kalitesine Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektörü Üzerine Bir Uygulama*, Melikşah Üniversitesi, II. Örgüt Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, eds. (Özdevecioğlu, M., Dedeoğlu, T. ve Çapar, N.), 785-792.
- Yıldırım, A. (2010). *Bankacılıkta Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti, Sadakati ve Satın Alma Eğilimine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Gebze.
- Yıldırım, A. E. (2015). Algılanan Hizmet Kalitesi: Alışveriş Merkezinde Bir Araştırma, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 36, 357-378.
- Yıldız, G. (1994). *Hizmet Sektöründe Performans Ölçümü ve Önemi*, II. Verimlilik Kongresi, Bildiriler Kitabı, Ankara: MPM Yayınları No:540.
- Yılmaz, V., Çelik, H. E., & Deprem, B. (2007). Devlet Ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2) 234-248.
- Yolaç, R. (2018). Orta Dereceli Devlet Okullarındaki Başarı Oranının Düşme Nedenleri (Lefke Örneği), *International Journal of New Trends in Art, Sports and Science Education*, 7(1), 31-73.
- Yumuşak, N. U. (2006). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.

- Yücel, N., & Sayiner, N. Hizmet Pazarlamasında İç Müşteri Tatmini; Banka Çalışanları Örneği. *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 103-127.
- Zengin, E., & Erdal, A. (2000). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. *Journal Of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.
- Zerenler, M., & Öğüt, A. (2007). Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesive Hastane Tercih Nedenleri araştırması: Konya Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 501-519.
- Zeybekoğlu, A. Z. (2007). Pazarlama ve Özel Okullar: Okul Müdürlerinin Hedef Pazarlamadaki Rolü. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(1) 173-186.

EKLER

Ek 1. Etik Kurul İzni

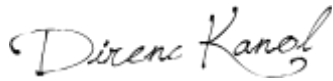
03.01.2019

Sayın Nihan Yuca

Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na yapmış olduğunuz YDÜ/EB/2018/261 proje numaralı ve **“Devlet Okullarında Verilen Hizmet Kalitesinin Öğrenci Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi”** başlıklı proje önerisi kurulumuzca değerlendirilmiş olup, etik olarak uygun bulunmuştur. Bu yazı ile birlikte, başvuru formunuzda belirttiğiniz bilgilerin dışına çıkmamak suretiyle araştırmaya başlayabilirsiniz.

Doçent Doktor Direnç Kanol

Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Raportörü



Not: Eğer bir kuruma resmi bir kabul yazısı sunmak istiyorsanız, Yakın Doğu Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na bu yazı ile başvurup, kurulun başkanının imzasını taşıyan resmi bir yazı temin edebilirsiniz.

Ek 2. MEB İzni



KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ
MİLLÎ EĞİTİM VE KÜLTÜR BAKANLIĞI
GENEL ORTAÖĞRETİM DAİRESİ MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı : GOÖ.0.00-174/06-18-E.6145 24 Eylül 2018
 Konu : Nihan Yuca'nın Anketi

Sayın Nihan YUCA

İlgi : 17 Eylül 2018 tarihli ve GOÖ.0.00-174/06-18-E.5566 sayılı yazınız.

Nihan Yuca tarafından gerçekleştirilecek "**KKTC'deki Devlet Okullarında Verilen Hizmet Kalitesinin Lise Öğrencilerinin Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi**" konulu çalışmanızdaki anket soruları incelenmiştir. Yapılan inceleme sonucunda;

- Tüm bireyi tanıma teknikleri; gizlilik ve gönüllülük ilkelerine dayalı olarak yapılmalı ve çalışmaya katılan tüm katılımcıların kimlik bilgileri gizli tutulmalıdır.
- Okul idaresi, öğrenci ve veliler, çalışmanın amacı ve uygulama süreçleri hakkında detaylı bir biçimde bilgilendirilmeli, uygulama için gerekli etik ilkeler, yazılı olarak okul yöneticilerine ve ailelere iletilmeli ve yazılı izinleri alınmalıdır.
- Araştırma sonuçlarına ilişkin geri bildirimler; öğrencilerin ve öğrenci velilerinin etkilenmesine karşılık gelmeyecek şekilde iletilmelidir.

Gerçekleştirilecek çalışma; uygulanacak okulların bağlı bulunduğu Genel Ortaöğretim Dairesi Müdürlüğü ile istişarede bulunulup, çalışmanın hangi okulda ne zaman uygulanabileceği birlikte saptanması ve **yukarıda belirtilen hususların yerine getirilmesi** koşulu ile uygun görülmüştür. Çalışma uygulandıktan sonra sonuçlarının Talim Terbiye Dairesi Müdürlüğü'ne ulaştırılması yasa gereğidir.

Bilgilerinize saygı ile rica ederim.

e-imzalıdır
Aktan ERDOĞA
Daire Müdürü

Not: 93/2007 sayılı Elektronik İmza Yasası'nın 6.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.
 Evrak Doğrulama Kodu : XBLTHZPVWZBXULTZTOJK Evrak Takip Adresi: <http://dogrulama.ebys.gov.ct.tr>
 ŞH.T. MEHMET HASAN TUNA SOK. NO.5 YENİŞEHİR 99010 Lefkoşa 2288745

Bilgi için: Refiye EMİRSOYU
Arşiv Memuru

Ek 3. Benzerlik Raporu

EĞİTİMDE HİZMET KALİTESİ EN SON.docx

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	acikerisim.deu.edu.tr Internet	152 words — 1%
2	www.sosyalarastirmalar.com Internet	35 words — < 1%
3	dergipark.gov.tr Internet	35 words — < 1%
4	www.researchgate.net Internet	34 words — < 1%
5	bys.trakya.edu.tr Internet	34 words — < 1%
6	kalite.saglik.gov.tr Internet	28 words — < 1%
7	termemyo.net Internet	24 words — < 1%
8	ERTÜRK, Müjdat. "Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Algısının Türkiye'ye Gelen Yabancı Turistler Üzerinden Ölçülmesi1", Melih Topaloğlu, 2017. Publications	22 words — < 1%
9	mestek.beun.edu.tr Internet	20 words — < 1%
10	SÖKMEN, Alev and EKMEKÇİOĞLU, Emre Burak. "İÇ GİRİŞİMCİLİK: ADANA'DAKİ TEKSTİL İŞLETME YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA", Gazi Üniversitesi,	18 words — < 1%

Ek 4. SERVQUAL Ölçeği

Bu çalışmanın amacı KKTC'deki devlet okullarında verilen hizmet kalitesini, lise öğrencilerinin görüşlerine dayanarak, değerlendirmektir. Araştırmanın sonunda devlet okullarının hizmet kalitesini belirleyen temel etkenlerin neler olduğunu görülecektir.

Yakın Doğu Üniversitesi
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bölümü
Yüksek Lisans Öğrencisi
Nihan YUCA

MÜKEMMEL/İDEAL OKULDA: Lütfen, mükemmel hizmet kalitesi sunan bir okul düşünün. Aşağıda açıklanan ifadelerle böyle bir okulun sahip olması gereken özelliklerini belirtiniz. Aşağıdaki ifadelerle katılım düzeyinizi **1 (Kesinlikle Katılmıyorum)**' dan **7 (Kesinlikle Katılıyorum)**' a kadar olan yedili ölçekler üzerinde size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz.

ÖĞRENCİSİ OLDUĞUNUZ OKULDA: sunulan hizmetler hakkındaki deneyimlerinize dayalıdır. Aşağıda açıklanan ifadelerle tanımlanan özelliğin, okulunuzda olup olmadığını belirtiniz. Okununuz hakkında verilen ifadelerle katılım düzeyinizi **1 (Kesinlikle Katılmıyorum)**' dan **7 (Kesinlikle Katılıyorum)**' a kadar olan yedili ölçekler üzerinde size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz.

	kesinlikle katılmıyorum								kesinlikle katılıyorum						
	Mükemmel/ideal okulda								Öğrencisi olduğunuz okulda						
1.Modern görünümlü donanımlar vardır.	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
2.Binalar ve iç ortam göze hoş görünür.	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
3.Hizmet verirken kullanılan eşya ve	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7

malzemeler yeterli ve modern görünümlüdür.															
4. Çalışanlar temiz ve düzgün görünümlüdür.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
5. Verilen sözler daima zamanında yerine getirilir.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
6. Öğrencinin bir sorunu olduğunda çözmek için samimi bir ilgi gösterilir.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
7. Doğru hizmet doğru zamanda ve ilk seferde yapılır.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
8. Hizmetler daima talep edilen zamanda yerine getirilir.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
9. Yapılan eğitimin takibi titizlikle yürütülür.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
10. Öğretmenler eğitimin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini öğrencilere söylerler.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
11. Öğretmenler öğrencilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
12. Öğretmenler her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidirler.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
13. Öğretmenler hiçbir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
14. Öğretmenlerin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
15. Öğrenciler hizmete ilişkin işlemler yapılırken kendilerini	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	

güvende hissederler.														
16. Öğretmenler öğrencilere karşı daima saygılı ve naziktir.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. Öğretmenler öğrencilerin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18. Öğrenciler ile tek tek ilgilenilir.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19. Çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenlenir.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20. Her öğrenci ile kişisel olarak ilgilenen öğretmenler vardır.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21. Öğrencilerin menfaati her şeyin üstünde tutulur.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22. Öğretmenler öğrencilerin özel isteklerini anlamalıdır.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7