

**YÜKSEK ÖĞRENİMDE HİZMET KALİTE ALGISININ
ÖLÇÜMÜ: YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİLERİ
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

İsmail ÇELİK

T.C.

**Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü**

İşletme Anabilim Dalı

Pazarlama Bilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eskişehir

2010

**YÜKSEK ÖĞRENİMDE HİZMET KALİTE ALGISININ
ÖLÇÜMÜ: YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİLERİ
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

İsmail ÇELİK

T.C.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Pazarlama Bilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eskişehir

2010

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İsmail ÇELİK tarafından hazırlanan “Yüksek Öğretimde Hizmet Kalite Algısının Ölçümü: Yüksek Lisans Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma 14-06-2010 tarihinde Eskişehir Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı/Pazarlama Bilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan.....
Prof. Dr. Bayram Zafer ERDOĞAN

Üye
Yrd. Doç Dr. Müjdat ÖZMEN
(Danışman)

Üye
Yrd. Doç. Dr. Umut KOÇ

ONAY
.../ .../ 2010
.....
Prof. Dr. Münevver YILANCI
Enstitü Müdürü

ÖZET

YÜKSEK ÖĞRENİMDE HİZMET KALİTE ALGISININ ÖLÇÜMÜ: YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

ÇELİK, İsmail

Yüksek Lisans-2010

İşletme Anabilim Dalı

Pazarlama Bilim Dalı

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Müjdat ÖZMEN

İkinci Danışman: Doç. Dr. Cevahir Uzkurt

Yüksek öğretim kurumları tarafından ortaya konan eğitim ve eğitim sistemi, toplumun tümünü etkileyen önemli faktörleri bünyesinde barındırmaktadır. Dolayısıyla yüksek öğretim ve yüksek öğretim kurumlarına akademisyen yetiştiren kurumların, hizmet ve kalite uygulamaları çok önemlidir. Bu doğrultuda yapılan çalışmalarda hizmet kalitesi modellerinden Servqual Ölçeği sık sık kullanılmaktadır. Bu çalışmada da Servqual Ölçeği kullanılarak İstanbul'un 21 üniversitesindeki sosyal bilimler enstitüsü "İşletme Anabilim Dalı" adı altında bulunan yüksek lisans öğrencilerinin; okullarında aldıkları eğitim ve hizmetlerin kalite düzeylerine yönelik, beklentilerinin ve algılarının ölçülmesine çalışılmıştır. Servqual Ölçeği'nin 22 algı, 22 beklenti ifadesine sadık kalınarak hazırlanan anket formu, iki üniversitede iki öğrenci tarafından yapılmak üzere ve 15 üniversitede gerekli izinler alınarak uygulanmıştır. Dağıtılan 602 anketten 533 adedi geri dönmüş ve bunların 433 adedi geçerli kabul edilerek analizlere geçilmiştir. Geçerlilik analizi olarak yapılan faktör analizi sonucu faktör yükü 0.40 değeri altında kalan 6 ölçek maddesi analizden çıkarılarak diğer maddeler üzerinden analize devam edilmiştir. Güvenirlik analizi sonucu cronbach alfa katsayısı beklentilerde 0.923, algılamalarda 0,952 olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmada Servqual skorlarının demografik bilgilere göre analizinin yapılmasında T-testi ve varyansların homojenliğini ölçmek için kullanılan Leneve testlerine yer verilmiştir. Ayrıca gruplar arası farklılıkları ölçmek için kullanılan Anova analizine yer verilmiş ve farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi olan Scheffe testi sonuçlarına ve Tukey testine yer yer bakılmıştır. Araştırmada Devlet- Vakıf üniversitesi karşılaştırması bağlamında Servqual ölçeğinin 5 boyutunun ayrı ayrı üniversite durumuna (devlet-vakıf) göre farklılaşıp farklılaşmadığı belirlenmiş ve betimsel istatistiklerin ardından T-testi analizi incelenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Yüksek Öğrenim, Algılanan Hizmet Kalitesi, Beklenen Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Modelleri, Servqual Ölçeği.

ABSTRACT

MEASURING PERCIEVED SERVICE QUALITY IN HIGHER EDUCATION: A RESEARCH ON POST GRADUATE STUDENTS

ÇELİK, İsmail

Post Graduate -2010

Business Administration

Marketing Department

Counselor: Assistant Professor Müjdat ÖZMEN

2nd Counselor: Associate Professor Cevahir Uzkurt

Posed by higher education institutions which education and training system, incorporate important factors that affect all of society possesses. At the same time , higher education and training academics institutions of higher education institutions are very important too. In this direction, Servqual Scale of Service Quality models have been used in many researchs. In this study, by using Servqual scale, measured education and service quality expectations and perceptions of “Business Division” under the name of the social sciences institute’ post graduate students in Istanbul’ 21 university. According to Servqual Scale, staying loyal to the questionnaire, 22 have been prepared by expression of perception and expectations of 22 and put into practice as permission was implemented in 17 universities. Number 533 of 602 questionnaires were returned and analyzed them to accept the current number of 433 was adopted. In analyzing the validity of the factor analysis results for under the load factor 0.40 scale articles 6 of the other substances are removed from the analysis through the analysis continued. Cronbach Alpha coefficient of reliability in the 0.923 expectations, perceptions have emerged as 0.952. Servqual scores according to demographic in making T-test and variance analysis used to measure the homogeneity tests are given Leneve. Moreover, differences between groups Anova analysis is used to measure the space given and the differences which indicate that two groups, from multiple places to compare test results of the Scheffe test and Tukey test were used. State and foundation universities in research in the context of the Servqual Scale comparison of the size of the 5 individual condition universities (State and Foundation) were determined according to differentiate after the T-test analysis and descriptive statics were examined.

Keywords: Higher Education, Perceived Service Quality, Expected Service Quality Models of Service Quality, Servqual Scale.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
EKLER LİSTESİ.....	xiv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
ÖNSÖZ.....	xvi
Giriş.....	1

1. BÖLÜM

KALİTE VE HİZMETİN TANIMLARI, HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

1. Kalite ve Hizmet.....	4
1.1. Kalite.....	4
1.1.1. Kalite Kavramı.....	4
1.1.2. Kalitenin Öğeleri ve Değerlendirilmesi.....	5
1.1.3. Kalite Üzerinde Durulmasının Nedenleri.....	5
1.1.4. Kalite Yönetimi ve Uygulamaları.....	7
1.1.4.1. Toplam Kalite Yönetimi	7
1.1.4.1.1. Toplam Kalite Yönetiminin Ana Unsurları.....	8
1.1.5. Üniversitelerde Kalite	10
1.1.5.1. Öğretim Elemanlarının Kalitesi.....	10
1.1.5.1.1. Eğitim-Öğretim ile Araştırma Arasındaki İkişim.....	11
1.1.6. Öğrencilerin Kalitesi.....	12
1.2. Hizmet.....	14
1.2.1. Hizmet Kavramı, Hizmetin Yapısı ve Özellikleri.....	14
1.2.2. Hizmetin Yapısı ve Özellikleri.....	15
1.2.2.1. Dokunulmazlık.....	16

1.2.2.2.	Dayanıksızlık ve Stoklanamama.....	16
1.2.2.3.	Türdeş Olmama (Heterojenlik).....	17
1.2.2.4.	Bütünlük (Ayrılmazlık).....	18
1.2.2.5.	Sahiplik.....	18
1.2.3.	Hizmetin Sınıflandırılması.....	19
1.2.4.	Hizmet Pazarlaması.....	22
1.2.5.	Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	22
1.2.5.1.	Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	24
1.2.5.1.1.	Christian Grönroos Tarafından Açıklanan Kalite Boyutları.....	25
1.2.5.1.2.	Parasuraman, Zeithaml ve Berry Tarafından Açıklanan Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	28
1.2.5.1.3.	Kano Modeli.....	30
1.2.5.1.4.	Normann'ın Hizmet Kalitesi Boyutları.....	31
1.2.6.	Hizmet Kalitesi Modeli ve Ölçümü	33
1.2.7.	Hizmet Kalitesi Ölçümündeki Modellerin Gelişimi.....	35
1.2.8.	Boşluk Modeli.....	40
1.2.8.1.	Birinci Boşluk: Müşteri Beklentilerini Bilmemek.....	42
1.2.8.2.	İkinci Boşluk: Yanlış Hizmet Kalitesi Standartlarının Kullanılması.....	42
1.2.8.3.	Hizmet Standartlarının Yerine Getirilmemesi (Hizmet Performansı Boşluğu).....	43
1.2.8.4.	Dördüncü Boşluk: Vaat edilen sözlerle sunulan Hizmetin Uyuşmaması.....	43
1.2.8.5.	Beşinci Boşluk: Beklenen Hizmet ile Algılanan Hizmet Arasında Oluşan Fark.....	44
1.2.9.	SERVQUAL Ölçeği.....	44
1.2.9.1.	SERVQUAL Ölçeğine Yönelik Eleştiriler.....	47
1.2.10.	Sadece Performans Modeli: SERVPERF Ölçeği.....	48

2. BÖLÜM

TÜRKİYE’DEKİ EĞİTİM POLİTİKALARI VE YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİ

2. Eğitim, Yüksek Öğretim ve Yüksek Lisans Eğitimi.....	50
2.1. Eğitim ve Yüksek Öğretimin Tanımı.....	51
2.2. Türkiye’de Eğitim ve Devlet Politikaları.....	51
2.3. Türkiye’deki Eğitim Sistemi ve Planlaması.....	54
2.3.1. Lisans ve Lisans Öncesi Eğitim Sistemi Planlaması.....	54
2.3.2. Lisansüstü Eğitim Sistemi ve Planlanması.....	57
2.4. Kalkınma ve Hükümet Programlarında Yükseköğretim.....	61
2.5. Eğitim Hizmetleri.....	65
2.5.1. Yüksek Öğretim Hizmetleri.....	66
2.5.1.1. Yüksek Öğretimin Amacı ve Fonksiyonları.....	66
2.5.1.2. Yüksek Öğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	68
2.5.1.2.1. Yüksek Öğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar	68
2.5.1.2.2. Yüksek Öğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Türkiye’de Yapılan Çalışmalar.....	70
2.5.2. Yüksek Lisans Eğitimi (MBA) ve Önemi.....	73
2.5.2.1. Yükseköğretim Kanununda Yüksek Lisans İle İlgili Hükümler.....	76
2.6. Eğitim ve Ekonomik Kalkınma.....	76
2.6.1. Yüksek Lisans Eğitiminin Ekonomik Kalkınmadaki Etkileri.....	79

3. BÖLÜM

YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK ÖRNEK BİR UYGULAMA

3. Yüksek Lisans Eğitiminde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir	
Araştırma.....	81
3.1. Araştırmanın Tanımı ve Önemi.....	81
3.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı.....	82
3.3. Araştırmanın Dayandığı Hipotezler.....	84
3.4. Araştırma Metodolojisi.....	87
3.4.1. Ana kütle ve Örneklem.....	87
3.4.2. Araştırmadaki Kısıtlamalar.....	88
3.4.3. Araştırmanın Yöntemi.....	88
3.4.4. Araştırmanın Veri Toplama Aracı ve Uygulanması.....	89
3.4.5. Verilerin Analiz Edilmesi ve Kullanılan Yöntemler.....	93
3.4.6. Frekans ve Çapraz Tablolara Göre Bulgular ve Yorumlar.....	94
3.4.7. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	106
3.5. Araştırmanın Bulguları ve Yorumları.....	113
3.5.1. Hipotez Testlerinin Analizi, Bulgular ve Yorumlar.....	113
3.5.2. Devlet-Vakıf Üniversitesi Karşılaştırması Bağlamında Analizler, Bulgular ve Yorumlar.....	140
SONUÇ.....	150
KAYNAKÇA.....	155
EKLER.....	164
ÖZGEÇMİŞ.....	214

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1 : Hizmet ve Mallar Arasındaki Farklar.....	15
Tablo 2 : Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	19
Tablo 3 : Hizmetlerin Sınıflandırılmasında Bazı Yollar.....	20
Tablo 4 : Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	24
Tablo 5 : Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Modeller.....	36
Tablo 6 : Hizmet Kalitesi Boyutları.....	46
Tablo 7 : Türkiye’deki Eğitim Sisteminde Basamaklandırılmış Beş Öğretim Düzeyi ve Bu Düzeylerdeki Öğretimin Genel Hedef ve İşlevleri.....	56
Tablo 8 : Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planına Göre Eğitimde Sayısal Gelişmeler.....	63
Tablo 9 : Anket Sayısının Ayrıntılı Tablosu.....	93
Tablo 10: Araştırmaya Dahil Edilen Yükseköğretim Kurumları Ve Anket Yüzdeleri.....	94
Tablo 11: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Cinsiyete Göre Üniversitelere Dağılımı.....	95
Tablo 12: Yüksek Lisans Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Üniversitelere Dağılımı.....	96
Tablo 13: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Öğretim Sistemine Göre Dağılımı.....	97
Tablo 14: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Öğrenim Görmekte Olduğu Ders Yılına Göre Dağılımı.....	98
Tablo 15: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Okul Seçiminizdeki Memnunluk Düzeyine Göre Dağılımı.....	100
Tablo 16: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Branş Seçiminizdeki Memnunluk Düzeyi.....	101
Tablo 17: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Mezun Olduktan Sonra Eğitime Devam Edip Etmeme İsteklerine Göre Dağılımı.....	103
Tablo 18: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Herhangi Bir Kurumdan Burs Alıp Almadıklarına Göre Dağılımı.....	104
Tablo 19: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Aylık Net Gelirlerine Göre Dağılımı.....	105
Tablo 20: KMO ve Barlett Test Sonuçları.....	107
Tablo 21: SERVQUAL Ölçeği Algı Alt Ölçeği İçin Faktörler Tablosu.....	108
Tablo 22: SERVQUAL Ölçeği Algı Alt Ölçeği İçin Faktör Analizi.....	109
Tablo 23: KMO ve Barlett Test Sonuçları.....	109
Tablo 24: SERVQUAL Ölçeği Beklenti Alt Ölçeği İçin Faktörler Tablosu.....	110
Tablo 25: SERVQUAL Ölçeği Beklenti Alt Ölçeği Faktör Analizi.....	110
Tablo 26: Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	112
Tablo 27: SERVQUAL Skorlarının Cinsiyete Göre Farklılaşp/ Farklılaş- madığının Betimsel İstatistikleri.....	113
Tablo 28: SERVQUAL Skorlarının Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları.....	114
Tablo 29: SERVQUAL Skorlarının Yaş Göre T-Testi Sonuçları.....	115
Tablo 30: SERVQUAL Skorlarının Yaş Göre Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene).....	115
Tablo 31: SERVQUAL Skorlarının Yaş Göre Gruplar arası Farklılık Testi (Anova).....	116

Tablo 32: Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okula Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşp Farklılaşmadığının Tek-Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA).....	116
Tablo 33: Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okula Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene).....	117
Tablo 34: Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okula Göre SERVQUAL Skorlarının Gruplar arası Farklılık Testi (Anova).....	118
Tablo 35: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Öğrenim Görmekte Olduğu Öğretim Sistemine Göre Değişip Değişmediğini Belirlemek İçin Betimsel İstatistikler.....	119
Tablo 36: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Öğrenim Görmekte Olduğu Öğretim Sistemine Göre Değişip Değişmediğini Belirlemek İçin T-testi Sonuçları.....	120
Tablo 37: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Ders Yılına Göre Farklılaşp /Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	121
Tablo 38: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Ders Yılına Göre Farklılaşp /Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene).....	122
Tablo 39: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Ders Yılına Göre Farklılaşp /Farklılaşmadığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova).....	123
Tablo 40: Okul Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşp/Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	123
Tablo 41: Okul Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşp/Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi (Levene Testi).....	123
Tablo 42: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Branş Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre Farklılaşp/ Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	124
Tablo 43: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Branş Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre Farklılaşp/ Farklılaşmadığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova).....	124
Tablo 44: SERVQUAL Skorları İle Branş Memnuniyeti Arasında Anlamlı İlişki Bulunmasına Yönelik Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe).....	126
Tablo 45: SERVQUAL Skorlarının Eğitime Devam Edip Etmeme Kararına Göre Farklılaştığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	126
Tablo 46: SERVQUAL Skorlarının Eğitime Devam Edip Etmeme Kararına Göre Farklılaştığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene).....	126
Tablo 47: SERVQUAL Skorlarının Eğitime Devam Edip Etmeme Kararına Göre Farklılaştığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova).....	127
Tablo 48: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Herhangi Bir Kurumdan Burs Alıp Almamalarına Göre Farklılaşmadığının Betimsel İstatistikleri.....	127
Tablo 49: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Herhangi Bir Kurumdan Burs Alıp Almamalarına Göre T-Testi Sonuçları.....	128

Tablo 50: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşp/ Farklılaşmadığının Betimsel İstatistikleri.....	129
Tablo 51: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Gelir Düzeyine Göre Oluşan Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene).....	129
Tablo 52: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Gelir Düzeyine Göre Oluşan Gruplar arası Farklılık Testi (Anova).....	129
Tablo 53: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığının Betimsel İstatistikleri.....	130
Tablo 54: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi (Levene).....	130
Tablo 55: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova).....	131
Tablo 56: Güvenilirlik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Betimsel İstatistikler.....	133
Tablo 57: Güvenilirlik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene).....	134
Tablo 58: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Tek-Yönlü Varyans Analizi (ANOVA).....	135
Tablo 59: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Varyansların Homojenliği Testi (Levene).....	135
Tablo 60: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	136
Tablo 61: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene).....	136
Tablo 62: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Gruplar Arası Farklılık Testi (Anova).....	137
Tablo 63: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Betimsel İstatistikler.....	139
Tablo 64: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi (Levene).....	139
Tablo 65: SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığına (Vakıf/Devlet) Yönelik Betimsel İstatistikler.....	140
Tablo 66: SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları.....	141
Tablo 67: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaştığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	141
Tablo 68: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları.....	142
Tablo 69: Güvenirlik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaştığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	142
Tablo 70: Güvenirlik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite	

Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları.....	143
Tablo 71: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	143
Tablo 72: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları.....	144
Tablo 73: Güven Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığı Betimsel İstatistikler.....	145
Tablo 74: Güven Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları.....	145
Tablo 75: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler.....	146
Tablo 76: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları.....	146
Tablo 77: Hipotez Testlerinin Kabul/ Ret Tablosu.....	148

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Müşterinin Kalite Algısı.....	26
Şekil 2: Grönroos'un Açıkladığı Hizmet Kalite Boyutu.....	27
Şekil 3: Kano Modeli.....	31
Şekil 4: Hizmet Karşılaşması.....	32
Şekil 5: Müşterinin Hizmet Kalite Algılaması.....	34
Şekil 6: Kavramsal Boşluk Modeli.....	41
Şekil 7: Algılanan Hizmet Kalitesi.....	47

EKLER LİSTESİ

Ek 1: SERVQUAL Skorları İle Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversite Arasında Bulunan Anlamlı İlişkiye Yönelik Scheffe Testi Sonuçları.....	164
Ek 2: Öğrencilerin Servqual Puanlarının Üniversitelere Göre Farklılaşmasının Hangi İkili Gruptan Kaynaklandığını Gösteren Tukey Testi Sonuçları.....	171
Ek 3: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Scheffe Testi Sonuçları.....	178
Ek 4: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Tukey Testi Sonuçları.....	185
Ek 5: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Scheffe Testi Sonuçları.....	192
Ek 6: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Tukey Testi Sonuçları.....	199
Ek 7: Anket Formu ve Araştırmada Kullanılan İzin Belgesi.....	206

KISALTMALAR LİSTESİ

ALES	: Akademik Lisansüstü Eğitim Giriş Sınavı
ES	: Expected Service
KPDS	: Kamu Personel Dil Sınavı
MBA	: Master of Business Administration
OECD	: Organisation For Economic Co-operation and Devolepment
ÖSYS	: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı
ÖSYM	: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
PZB	: Parasuraman, Zeithaml ve Berry
PS	: Perceived Service
SPSS	: Statistical Package For The Social Sciences
ÜDS	: Üniversitelerarası Kurul Yabancı Dil Sınavı
VD	: Ve Diğerleri

ÖNSÖZ

İlk kavimlerden günümüze kadar hayatın vazgeçilmezi ve onun devamını sağlayan başat güçlerden biri olarak eğitim; son yarım asırdır farklı perspektiflerle ele alınarak daha mükemmeliyetçi bir zemine yerleştirilmek istenmektedir. genel olarak sürecin bu boyutunda belirli standartlar aranmakta ve bu standartlarda eğitimin kalite düzeyi ele alınarak; gerek akademik camiada, gerekse de günlük hayatımızda ağırlığını hissettirmektedir.

Toplumumuzda ve tüm Dünya genelinde eğitim kalitesi yüksek olduğu için hakim olan prestiji her daim taze tutma eğilimi, yüksek öğretim kurumları arasında rekabet ortamını doğurmakta; dolayısıyla yüksek öğretim kurumları bu rekabeti hizmetlerinin kalite standartlarına yakınlığına yönelik çalışmalarıyla ölçmeye yönelmektedirler. Bu aşamada hizmet kalite standartları; “*Hizmet Kalitesi*”, “*SERVQUAL*” yöntemi yoluyla daha geniş boyutlara ve açıklayıcılığa kavuşmuştur. Bir hizmet olarak eğitimin irdelenmesi ve bu rekabet ortamının oluşması; eğitim hizmet kalitesinin ve bunun “*Toplam Kalite Yönetimi*” ile ilişkisinin birlikte değerlendirilmesine imkan tanımıştır.

Eğitim hizmet kalitesinin yüksek öğrenim kurumlarındaki yansımalarına binaen yapılan çalışmalarda, daha çok lisans öğrencilerine yönelik araştırmalar yapılmış ve buna göre hizmet kalite değerlendirmeleri yapılmıştır. Ülkemizde yüksek lisans öğrencilerinin eğitim hizmet kalite algılamalarına yönelik etraflı bir çalışma sayısı kısıtlıdır. Dolayısıyla bu tez çalışmasında yüksek lisans öğrencilerinin ana kütle olarak seçilmesinin bir sebebi, daha önceki yüksek öğrenimdeki lisans öğrencilerine yönelik çalışmalara dayanarak hizmet kalite algılamalarındaki değişimleri ölçmektir. Bir diğer sebep ise ülkemizdeki toplumsal gereklilik olarak görülen lisans öğrenimine binaen, yüksek lisans öğrenim isteğinin daha çok bireysel yönelim ve uzmanlaşma isteği ile gerçekleşmekte olduğu yönündeki kanaatin geçerliliğini, yüksek lisans öğrencilerinin görüşlerine başvurarak test edilmesi amacıdır.

Yüksek lisans öğrencilerinin hizmet kalite algılamalarına yönelik gerçekleştirilen bu çalışma ile; yüksek lisans öğrencilerinin çok sayıda olması, herhangi bir işte çalışmaları ya da tez çalışmaları çerçevesinde üniversite dahilinde bulunmamaları göz önünde tutularak, araştırma bölümünde bazı kısıtlamalara gidilmiştir. Toplam

kalite yönetimi ve hizmet kalitesi arasındaki birbirini tamamlayan ilişki göz önüne alınarak; bu konulardaki bilgi birikimi ile daha sağlıklı çalışma verileri sunacakları düşünülen, üniversitelerin Sosyal Bilimler Enstitülerindeki İşletme Anabilim Dalı tabanlı yüksek lisans öğrencileri ana kütle olarak seçilmiştir. Burada devlet-vakıf karşılaştırması bağlamında İstanbul'daki devlet üniversiteleri ve vakıf üniversitelerindeki yüksek lisans öğrencilerinin hizmet kalite algılamaları karşılaştırılarak ölçülmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmanın oluşmasında ve araştırma sürecinde tez anketinin uygulanması için gerekli izinlerin alınması, uygulanması konusunda eşsiz destek veren, çalışma esnasında fevkalade istifade ettiğim kütüphanesini tarafıma açan, tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Müjdat ÖZMEN hocama teşekkürlerimi sunmak istiyorum. Ayrıca en başından beri desteğini esirgemeyen ve özellikle İstanbul gibi başarılması zor bir araştırma örneklemini konusundaki korkuları aşmada sonsuz desteğini her an hissettiğim ikinci tez danışmanım Doç. Dr. Cevahir UZKURT hocama teşekkürü bir borç bilmekteyim. Son olarak, tez sürecinin başından sonuna kadar desteğini esirgemeyen saygı değer annem, babam ve sevgili eşim ve oğluma sabırlarından dolayı sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

GİRİŞ

Akademik dünyanın en fazla üzerinde durduğu eğitim ve eğitim kalitesi ile gündeme gelen eğitilmişliğin boyutları; geçen yüzyılda tartışılmış, günümüzde de tartışılmakta ve gelecekte de tartışılabilir. Eğitim yapısında bulunan toplumsal yansımalar; eğitimin başlaması, uygulanması ve sonuçlarının ortaya çıkması sürecinde önemli etkiler doğurmaktadır. Bu etkinin çerçevesi ülkeden ülkeye değişmekte, okul, öğretmen, veli, öğrencinin karakteri vb. daha birçok faktörle çizilebilmektedir. Dolayısıyla eğitim ve eğitim kalitesi üzerine yapılan çalışmalarda ele alınan konular, eğitimin çok çeşitli etkenler tarafından şekillendiği, geliştiği ve yönlendirildiği üzerine olmaktadır. Ancak bu çalışmalarda eğitim seviyesi ve eğitimin kalite düzeyinin belirlenmesi bağlamında bazı standartlara başvurulması gerektiği ve kabul edilebilirliği yüksek olan çeşitli ölçekler tarafından bu yönlü çalışmaların desteklenmesi gerektiği ifade edilmektedir.

Eğitim kalitesi üzerine yapılan çalışmalarda farklı araştırma yöntemleri ve ölçekleri kullanılmaktadır. Bu ölçekler arasında yer alan SERVQUAL ölçeği; Parasuraman vd. (1985) tarafından geliştirilen, eğitimin yanında özel sektörde ve birçok alanda kullanılması tercih edilen bir ölçek olmuştur. Bu çalışmada da SERVQUAL ölçeği ve bu ölçeğe yönelik atıflar, eleştiriler, alternatif ölçekler ele alınmış, böylece hem bu ölçeğin incelenmesi hem uygulanabilirliğinin farklı sonuçları irdelenmiştir.

Eğitim sistemleri; ilköğrenim, yüksek öğrenim öncesi orta öğrenim, lisans ve lisansüstü öğrenim şeklinde giderek gelişen bir yapıya sahiptir. Günümüzde lisans ve lisans öncesi eğitim süreci bir gereklilik olarak toplumsal yönlendirmeler ile belli bir konuma yerleşmiş bulunmaktadır. Ancak lisansüstü eğitim süreci daha çok öğrencilerin kendi istek ve yönelmeleri ile başlamakta ve kendini beslemektedir. İşte bu doğrultuda lisansüstü eğitim sürecinin sağlıklı işleyebilmesi ve önemli aşamalar kaydedebilmesi hizmet kalitesinin tüm boyutları ile yüksek işlevliliğe sahip olması ile sağlanabilecektir. Bu çalışmada da lisansüstü eğitimin başlangıcı olarak ifade edilen yüksek lisans eğitimi hedef seçilmiş ve bu doğrultuda da Türkiye’de en çok devlet ve vakıf üniversitesi barındıran (29 adet) İstanbul’daki üniversiteler seçilmiştir. Çalış-

mada SERVQUAL ölçeği konusunda ve hizmet kalitesine yönelik eğitim almalarının daha sağlıklı değerlendirme olanağı sunacağı düşünülen Üniversitelerin sosyal bilimler enstitü altındaki “işletme” adı ile kısıtlı işletme anabilim dalı öğrencileri Ana kütle olarak seçilmiştir. “işletme” adı kısıtlaması ile, 29 üniversiteden 21 tanesine çalışma uygulanabilmıştır. Yaklaşık olarak 4370 kişi olarak belirlenen yüksek lisans öğrencilerinin yüzde 20’sine denk gelecek şekilde 850 anket hazırlanmıştır. Anket formlarının 602 tanesi dağıtılabilmiş ve bunların 553 tanesi geri dönmüştür. Geri dönen anket formlarının; bazı kısımları boş bırakma, çoklu işaretleme, sayfa atlama, farklı bölümlerden öğrencilerin işaretlemesi vb. sebeplerden dolayı 120 tanesi geçersiz sayılmıştır. Araştırma analizlerine geriye kalan 433 anket üzerinden devam edilmiştir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde hizmet kalitesinin ana unsurları olan kalite ve hizmet üzerinde durulmuştur. Burada kalitenin tanımı, öğeleri, kalitenin üzerinde durulmasının nedenleri, kalite yönetimi ve toplam kalite yönetimi, öğretim üyelerinin ve öğrencilerinin kaliteleri konularını içeren üniversitelerde kalite alt bölümleri ele alınmıştır. Hizmet kısmında ise hizmet kavramı, hizmetin yapısı ve özellikleri, hizmetin sınıflandırılması, hizmet pazarlaması, hizmet kalitesi ve boyutları, hizmet kalitesi modeli ve ölçümü, SERVQUAL ölçeği ve bu ölçeğe yönelik eleştiriler ve sadece performans modeli yer almaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümün Türkiye’deki eğitim politikaları ve yüksek lisans eğitimini kapsamaktadır. Burada eğitimin ve yüksek öğretimin tanımı, Türkiye’deki eğitim planlaması, lisans öncesi ve sonrası eğitimi kapsayan Türkiye’deki eğitim ve devlet politikaları ele alınmıştır. Eğitim hizmetleri kısmı ile de yüksek öğretimin amacı, daha önce bu konuda yapılan çalışmaları kapsayan yüksek öğretim hizmetleri ve yüksek lisans eğitiminin olduğu kısmı yer almaktadır. Ayrıca yüksek lisans eğitiminin ekonomik kalkınma üzerindeki etkilerinin ele alındığı eğitim ve ekonomik kalkınma kısmı da yer almaktadır.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise yüksek lisans eğitiminde eğitim hizmet kalitesinin ölçülmeye çalışıldığı kısımlar yer almaktadır. Araştırmanın tanımı ve önemi, amacı ve kapsamı, araştırmanın dayandığı hipotezler üçüncü bölümün ilk kısmını oluşturmaktadır. Araştırmanın metodolojisinin incelendiği bir diğer kısımda ana kütle ve örneklem, araştırmadaki kısıtlar, araştırmanın yöntemi, araştırmanın veri

toplama aracı ve uygulanması, geçerlilik ve güvenilirlik alt başlıkları ele alınmıştır. Araştırmanın bulguları ve yorumları kısmında ise frekans ve çapraz tablolar analizi, bulguları ve yorumları, hipotez testlerinin analizi, bulguları ve yorumları, devlet-vakıf üniversitesi karşılaştırması bağlamında bulgular ve yorumları yer almaktadır.

1. BÖLÜM

KALİTE VE HİZMETİN TANIMLARI, HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

1. KALİTE VE HİZMET

1.1. Kalite

1.1.1. Kalite Kavramı

Kalite kavramı olarak kullanıldığı yere ve kullanım amaçlarına göre farklı anlamları içerisinde barındırabilmektedir. Günlük hayatımızda iç içe olduğumuz kalite kavramı üzerinde bir anlam bütünlüğü oluşturmak, teknolojik gelişmeler ve küreselleşmenin etkisiyle bir hayli zorlaşmaktadır. Bu durumun nedeni olarak, kalitenin çok boyutlu bir yapı şeklinde ele alınması gösterilmektedir (Yatkın, 2004:1). Toplumsal öncelikler ve bireylerin kendi yönelimleriyle, gerek sübjektif gerekse de objektif saptamalar kalitenin farklı boyutlarını zorunlu kılmıştır. Bu bağlamda “müşteri tarafından istenilen özelliklere ve standartlara uygunluk” şeklinde kalite ifadesi (Yatkın, 2004:2-3) kalitenin çeşitli özellikler ve kriterler ile ayrı ayrı tanımlanabileceğini ortaya koymaktadır.

Kalite kavramının örgütler ve kurumlar, üretim ve ürünler, hizmetler v.b. değişik alanlarda ayrı ayrı tanımları yapılmaktadır. Öncelikle kalitenin sözlük anlamının belirtilmesi yerinde olacaktır. Sözlük anlamında kalite “*Bir şeyin ne olduğunu, yani mahiyetini ifade eden bir sözcük olup doğa (tabiat, fıtrat), karakter, tür, özellik, nitelik, kullanıma uygunluk, iyilik ve yararlılık derecesi*” (Şişman ve Turan, 2002:40) gibi anlamlara gelmektedir.

1990’lı yıllarda kalite konusunda yaşanan yoğun rağbet; daha çok kaliteyi, standartlara uygunluk şeklinde ön plana çıkarmıştır. Günümüzde ise kalite kavramının “*müşteri beklentilerine uygunluk olarak*” tanımlanması (Şişman ve Turan, 2002:41) bir gereklilik olarak görülmeye başlamıştır.

1.1.2. Kalitenin Öğeleri ve Değerlendirilmesi

Kalite öğrencilere, işverenlere, hükümetlere, yüksek öğretim kurumlarına ve genel anlamda personele göre farklı algılamalar çağrıştırmaktadır. Ancak yüksek öğretim göz önünde tutulduğunda kalitenin öğeleri; yüksek öğretim sisteminin girdileri (kabul edilen öğrencinin düzeyi, öğrencinin seçimi ve bütçe boyutları), süreci (amaçlanan hedefler, planlanan eğitsel süreç, kurulan eğitsel örgüt, oluşturulan programların içeriği, danışmanlık işleri) çıktısı (öğrencilerin başarı düzeyi, mezuniyet durumları) şeklinde sıralanabilir. Kalitenin bu öğeler ile değerlendirilmesi süreci Korkut (2001)'a göre başlıca “içsel ve dışsal kalite kontrolü” şeklinde gerçekleşmektedir. Buradaki dışsal kalite kontrolü hükümetler tarafında yapılan “akreditasyon” işlemidir. 1906 Amerika Birleşik Devletlerinde gerçekleştirilen üniversiteler arasında ortak standartların gerçekleştirilmesi ile gelen akreditasyon çalışmaları günümüzde, üniversitelerin kendi kendilerini denetlemelerinin ve düzenlemelerinin bir şekli olarak ortaya çıkmaktadır (Korkut, 2001:180).

Üniversitelerde kalite değerlendirmesi söz konusu olduğunda öncelikle sistemin girdilerinden olan öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kalitesi irdelenmektedir. Bu aşamada üniversiteler kendi kendilerini düzenleme, denetleme ve bunun bir devamı olarak kalite değerlendirmelerini, bireysel ve kolektif olarak gerçekleştirebilmektedirler. Üniversitelerin kendi bünyesindeki dinamiklerini ve güç dengesini gözeterek kendilerini düzenlemeleri ve denetlemeleri bireysel kalite değerlendirme, birden fazla üniversitenin kendi aralarında ortak kalite değerlendirme standartları geliştirmeleri ve politikalar belirlemeleri ise kolektif kalite değerlendirme sürecini ifade etmektedir (Korkut, 2001:182).

1.1.3. Kalitenin Üzerinde Durulmasının Nedenleri

Türkiye’de yüksek öğretim sisteminin kalitesine yönelik yapılan önem atıfları 1950’li yıllar öncesi kayda değer bir ilerleme kaydedemez iken, daha sonraki yıllar

bu konuda önemli gelişmeler gerçekleşmiştir. Korkut (2001)'a göre kalitenin üzerinde durulması gerekliliğinin nedenleri 5 aşamada açıklanabilir:

- Yüksek öğretim kurumlarının, özellikle üniversitelerin 50'li yıllardaki konjonktür dikkate alındığında, doğal olarak yüksek dereceli niteliklere sahip olduğu, eğitim-araştırma ve danışma konusunda tekel konumunda olmaları, kalitenin irdelenmesine gereksinme duyulmadığını ortaya koymuştur. Bu aşamadan sonra üniversitelerin gelişmesi ve kitlesel bir yapı halini almaya başlaması devlete ekonomik bir külfet oluşturmaya başlamış, devlet ve toplum üniversitelere aktarılan fonun harcanış şeklini araştırmaya başlamıştır. Üniversitelerin yapmış oldukları külfetli harcamaların karşılıklarının ne derece verimli olduğu, dolayısıyla kurumların performansına göre ödenek ayırımı yapılıp yapılmadığı tartışılmaya başlamıştır.
- Toplumun yüksek kaliteli insan gücüne ihtiyaç duymaya başlaması, üniversitelerin kalitesine göre değerlendirilmeye başlamasını hızlandırmıştır.
- 50'li yıllardan sonra hükümetlerin okuyan yüksek öğrenim öğrenci sayısının artışı sağlamak için yaptığı destekler kalitenin toplum tarafından dikkate alınmasının bir diğer nedenidir.
- ERASMUS gibi projeler ile yükseköğretimde ülkeler arası öğrenci değişimi ve uluslararası işbirliğinin artması kalite üzerinde durulmasının bir diğer nedenidir.
- Kaliteye yönelik ilginin beşinci nedeni ise; artık karar alma sürecinin merkezi düzeyden yerel düzeye kaymakta olmasıdır. Avrupa ülkeleri gibi modern ülkelerde üniversitelere özerklik verilmesi yönelimleri hızlanmakta ve hükümetlerin nitelikli insan yetişmesi amacıyla kalitenin artırılması hedefini araması ön plana çıkmaktadır (Korkut, 2001:178–179)

1.1.4. Kalite Yönetimi ve Uygulamaları

Kalitenin kendiliğinden oluşan bir nitelik olmaması; tasarlanan hedeflerin ve amaçların önceden belirlenmesi, zorunlu kaynakların elde edilip planlanması gibi ardı sıra bir çok faaliyetin gerçekleştirilmesini gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla kalite yönetim süreci; stratejik planlama, kaynakların belirlenmesi, kalite planlaması, kalite uygulamaları gibi alt oluşumları içerisinde barındırmaktadır.

Tarihsel olarak kaliteye olan vurgu ve kalitenin vazgeçilmezliği ilginç kalite yönetim uygulamalarına sahne olmuştur. Örneğin, Mısır’da firavunun kol ve dirseğinin arası bir ölçü birimi olarak kullanılmış, aksi davranışların ölümle cezalandırılması öngörülmüştür. Roma’da Romalı bir mühendisin inşa ettiği köprü/ bina çökmüş ise o mühendis idam edilmiş, hatta köprünün ilk kullanımı esnasında köprü altında mühendisin yerini alması eğer köprü çökerse ilk önce mühendisin ölmesi, dolayısıyla kalite yönetimi ve güvence sistemi sağlanmaya çalışılmıştır. Günümüzde buna benzer bir kalite yönetim uygulaması olarak ta uçak onarımı yapan teknisyen ilk olarak uçağın deneme sürüşüne katılmaktadır. Kalite yönetimi tarihi açısından gerçekleştirilen bu uygulamaların bir devamı olarak 20.yy.’nın son yarısında, ABD’de başlayıp Japonya’da uygulama alanı bulan Toplam Kalite Yönetimi anlayışı en önemli kalite olgusu halini almıştır (Aksu, 2002:93–95).

1.1.4.1. Toplam Kalite Yönetimi

Günümüz literatüründe “*toplam kalite*”, “*toplam kalite yönetimi*”, “*toplam kalite kontrol*” şeklinde çoğu kez eş anlamlı olarak kullanılabilen Toplam Kalite Yönetimi (TKY); dar anlamıyla “mal ve hizmet kalitesini sürekli olarak iyileştirmek” geniş anlamıyla “*Bir kuruluştaki tüm faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesi ve organizasyondaki tüm çalışanların kesin aktif katılımı ile müşterilerin memnun edilecek karlılığa ulaşması*” şeklinde ifade edilmektedir (Yatkın, 2004:19–20).

Toplam Kalite Yönetim'i kavramı içindeki her bir kavramın ayrı bir anlamı vardır. Toplam: bir şirket ya da kurumun her çalışanını, kalite: müşteri beklentilerinin tam anlamıyla ve eksiksiz karşılanmasını, Yönetim: tepe ve üst yönetimin sürece tam olarak katılmasını ve kalite felsefesinin benimsenmesini ifade etmektedir. Kalitenin tek başına ele alınması ancak klasik örgütlerde mühendisler, teknisyenler ve işte teknik bilgiye sahip uzmanlardan tarafından ölçülebilen ve belirlenebilen bir olgu halindedir. Dolayısıyla teknik bilgisi yüksek insanların anlayabileceği matematiksel ve istatistiksel hesaplamalara dayalı göstergeler ön plandadır. İşte bu noktada Toplam Kalite Yönetimi anlayışı kalite ölçüsünün sıradan insanların da anlayabileceği bir seviyeye inmesine yardımcı olmuştur. Matematiksel ya da istatistiksel kalite ölçme yerine daha da anlaşılır ve öznel “müşteri memnuniyeti” değerleriyle ölçme anlayışı belirginleşmiştir. Böylece kalitenin eski anlaşılması zor ve soğuk yüzü yerini kolay anlaşılabilir, ulaşılabilir ve başarılabılır bir olguya bırakmıştır (Şimşek, 2007:42–43).

1.1.4.1.1. Toplam Kalite Yönetiminin Ana Unsurları

Toplam Kalite Yönetimi anlayışını çeşitli yönleri ile irdeleyen Şimşek (2007), Toplam Kalite Yönetiminin sekiz ana unsuru barındırdığını ifade etmektedir. Bu sekiz ana unsur:

- **Ürün ve Hizmetin tasarımı:** Bir ürün ya da hizmetin en önemli yapı taşlarından olan tasarım birkaç aşamada gerçekleşebilmektedir. Burada ilk önce ürün ve hizmetin tasarımının teknolojik altyapısı gözden geçirilmeli, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin etkileri test edilmelidir. Ürün veya hizmet piyasaya sürüldükten sonra da tasarım konusunda geri bildirimin sürdürülmesi gerekmektedir. Böylece ürün ve hizmetin daha tasarım aşamasında müşterilerin algı, beklenti ve ihtiyaçlarının bu sürece katılması ile maliyetlerde düşüş ve verimde önemli artışlar meydana gelecektir.
- **Süreç Tasarımı ve Yönetimi:** Ürün veya hizmetin birbirini tamamlayan ve izleyen bir süreç tasarımından geçmesi gerekmektedir. İyi tasarlanmış bir üretim ya da hizmet süreci; çalışanların üretim ve karar verme süreçlerine aktif

olarak katılmaları, dolayısıyla bir kurum kültürü oluşumuyla sürece ilişkin hataların giderilmesi sağlanmış olacaktır. Böylece sürekli iyileştirme yönünde önemli aşamaların elde edilmesi gerçekleşebilecektir.

- **Tedarik ve Satın Alma:** Ürün veya hizmetin kurum tarafından direk üretilmesi ya da bunun başka firmalar tarafından tedarik edilmesi mümkün olabilmektedir. Ancak uzmanlaşma anlamında, seri üretim ve değer katma hedefleri tedarik yolunun bir çok avantajını ön plana çıkarabilmektedir. Örneğin bir çok firma ya da kurum gerçekleştirdiği projelere ve girişimlere tedarikçi firmanın bizzat kendini dahil etmektedir. İşte bu süreçte “tedarikçilerden elde edilen hatalı ürün ve hizmet girdileri kalite felsefesi yerleştirmeye çalışan kurum veya firmanın üreteceği ürün veya hizmete birebir hata olarak yansması...” gerçeğine dayanmaktadır.
- **Kıyaslama (Benchmarking):** Örgüt veya kurumların kendi çalışanlarının bilgi birikimine, tecrübelerine ve başarılarına güvenmelerinde haklı oldukları kadar, diğer kurum veya örgütlerin çalışmalarını göz ardı etmemeleri gerçeğini önemsemelidirler. Buradan da her kurum ve örgütün rakiplerinden öğreneceği çok şey olduğu düşüncesi çıkarılabilir.
- **Karar Verme Araçları:** Son asırda birçok işletme ve kalite kuramıyla gelen özellikle yöneticilere yönelik muğlâk ve teknik kavramlarla çeşitlendirilmiş karar verme sürecindeki anlayış, toplam kalite yönetimi ile son derece pratik öneri ve uygulamalara kavuşmuştur. Toplam kalite yönetimi iki önemli karar verme aracını ön plana çıkarmıştır. Bunlardan birincisi kalite kültürünü kurumlarında yerleştirmek için geliştirdikleri stratejik bakış açılarıyla, stratejik planlama yönetimini etkili olarak idare edebilen yöneticilerdir. İkincisi ise işleri hakkında karar alma sürecine katılabilen, kendi başarılarına ya da takım halinde işe olumlu katkılar sağlayabilecek çalışanlar ve bunların eğitilmesidir.
- **Çalışanları Karara Katmak:** Toplam Kalite Yönetimi kendi içerisinde çok güçlü bir hümanist ruh barındırmaktır. Takım çalışmasının yerleştirilmesi, işlerini sahiplenmeleri ve yaptıkları işten gurur duymaları için çalışanların eğitimler verilerek donatılması, hataların en aza indirilmesine dolayısıyla sürekli iyileştirme anlayışı yolunda önemli aşamalar katedilmesini sağlayacaktır.

Yoksa korkuya dayalı ve çalışanları hiçe sayarak baskıcı bir iş takip ve yönetim anlayışı başarı seyrini düşürecek ek maliyetlerin yanında hata oranlarının artmasından dolayı önemli zararlara yol açabilecektir.

- Sürekli İyileştirme: Rutin üretimler, sabit yönetim ve üretim tarzı gelişen teknolojik rekabet gücü ve tercih sebebi olmayı günden güne olumsuz etkilemektedir. Tabii ki burada köklü değişimler ve reform çalışmaları değil, sürekli farklılaştırmayı ve iyileştirmeyi sağlayabilecek “tabana yayılmış” kalite anlayışının çalışanların kendilerinin aktif katılımları kastedilmektedir. Sürekli iyileştirme “*küçük farklılaştırma ve iyileştirmeler uzun vadede ürün veya hizmetin doğasında olumlu nitel sıçramalara yol verebilmesi...*” şeklinde bir süreci ifade etmektedir (Şimşek, 2007:51-54).

1.1.5. Üniversitelerde Kalite

Türkiye’ deki yüksek öğretim kurumlarındaki kalitenin belirginleşmeye başlaması 90’lı yılların başlarında gerçekleşmiş ve giderek önemli boyutlara ulaşmıştır. Özellikle eğitimin artık uluslar arası rekabeti irdeler olması, bununla beraber kaynak sıkıntısının doğması, kalitenin yüksek öğretim kurumlarında aranan nitelik olmasını sağlamıştır (Rehber, 2002:27).

Kalitenin yerleştirilmesi, iyileştirilmesi ve geliştirilmesi konularında öncelikle uzmanlardan eğitim alınması, bu süreci başlatmak için eğitici bir grup belirlenmesi önemli görülmüştür (Şişman ve Turan, 2002:98-99)

1.1.5.1. Öğretim Elemanlarının Kalitesi

Genel olarak üniversite ve üniversite üstü düzeyde eğitim ve öğretim faaliyetlerinde bulunan, gerçekleştirdikleri ilerlemeler ve başarılarla akademik unvanlardan birine sahip olan öğretim üyelerinin öncelikli hedefleri; öğrencilere üniversite düzeyinde eğitim vermek böylece bu eğitimin uygulanabilmesi ve davranış düzeyine ulaştırılmasında çaba göstermeleridir (Köksay, 1998:75).

Yüksek öğretimde tanımlanan “*öğrencinin şimdi ve gelecekte okuluna ve topluma bağlılığını artıracak sosyal, psikolojik, ilmi ve ahlaki değerlerini geliştirecek sistemlerin sürekli iyileştirilmesi*” (Demirel, 1997:35) şeklindeki kalite olgusunun ilk olarak öğretim üyelerince benimsenmesi ve hayata geçirilmesi önemlidir. Dolayısıyla yüksek öğretimde başarıya önemli katkılardan birisi ; akademik mükemmellekle ilgili geleneksel ideallerin yukarıda tutulmaya çalışılması, kendi aralarındaki en güncel bilgileri, önemli eğilim ve gelişmeleri yansıtacak şekilde ders programlarını gözden geçirilip güncellenmesi, bilginin üretildiği, kullanıldığı diğer organizasyonlar, endüstri ve aynı alanda faaliyet gösteren kurumlarla yakın ilişkide olan öğretim elemanlarına sahip olunabilmesidir (Rehber, 2002:6).

1.1.5.1.1. Eğitim-Öğretim ile Araştırma Arasındaki İkilem

80’li yıllarda OECD tarafından eğitim-öğretim de sahip olunması gerekli kriterlerin ve yeterliliklerin arka plana atılması, ayrıca buna paralel olarak eğitim-öğretime ağırlık veren öğretim üyelerinin ikinci sınıf kategorisinde değerlendirilmesinde ön plana çıkan soruların bulunması (Korkut, 2001:232), günümüze kadar üniversitelerin ve öğretim üyelerinin öncelikli olarak görevlerini anlamada çeşitli görüşlerin oluşmasına meydan vermiştir.

Korkut (2001), öğretim-araştırma arasında ikilemin bulunduğunu ve bunun ayrıntılarını ifade eden kendi görüşlerini ön plana çıkarmıştır. Buna göre, uygulama alanında çeşitli farklılaşmalarının olmasına rağmen eğitim-öğretim görevinin öncelikli olduğu görüşü, yani üniversitelerin iki temel işlevinden bir diğeri olan araştırmaya göre eğitim-öğretimin öncelikli geldiği konusu, bahsedilen ikilemin kırılma noktasını oluşturmaktadır. Yüksek öğretim kanunun 4. maddesindeki yüksek öğretimin amaçları ve öğretim üyelerinin görevleri ele alınması, ayrıca 22. maddesinde eğitim öğretime öncelik verilmesi gerektiği ifade ediliyorsa da; araştırma ve eğitim-öğretim işlevlerinin eş düzeyde değerlendirildikleri ön plana çıkmaktadır. Genel olarak kurumsal bakış açısıyla incelendiğinde diğer ülkelerdeki üniversitelerde araştırma ve eğitim-öğretim görevinin birbirinden ayrılamayacağı kabul edilmektedir (Korkut, 2001:233-234).

Üniversitelerin kalitelerinin değerlendirilmesinin dolayısıyla öğretim üyelerinin kalitelerinin değerlendirilmesinin esas alınmasını sağlayan yayınların oluşturduğu reytingler, adaletli bir derecelendirme sunamamaktadır. Üniversitelerdeki bilimsel yayınlar, bilim dünyasına değerli katkılar yapmalarından dolayı çok önemli bir konumdadırlar. Bu önemin farkında olan üniversiteler, kendi bünyelerinden yayınlanacak yayınların miktarı ve niteliğinin durumuna göre bilimsel yarışta yerlerini belirleyebileceklerini bilmekte ve bu yönde önemli teşvikleri ön plana çıkarmaktadırlar (Karluk, Sakarya Gazetesi 17/08/09). Bu noktada öğretim üyelerinin öğrencilere yönelik daha verimli olma bağlamında daha çok ilgi göstermeleri ve yeterli derecede uzman yetişmesini kolaylaştırma anlamında önemli adım atamayabilmeleri, bahsedilen eğitim-öğretim ve araştırma arasındaki ikilemi bir ölçüde de olsa ortaya koyabilmektedir.

1.1.6. Öğrencilerin Kalitesi

Günümüzde daha çok Batılı toplumlar baz alınarak yapılan eğitim-öğretim kalitesi değerlendirmeleri doğal olarak öğrencilerin kalitelerini de şekillendirebilmektedir. Örneğin öğrencilerin mevcut ders kitapları, bilgiye ulaşmada yararlandığı kaynaklar, kendilerine örnekler oluşturabilecek öğretim üyelerinin gerçekleştirdikleri ve üzerinde durdukları yurt dışı eğitim-öğretim deneyimleri, yurt dışından gelen ve Türkiye de eğitim gören öğrenciler ya da ders veren misafir öğretim üyeleri, mevcut ders literatürünün yurtdışı akademik gelişme/ilerleme ile yeni boyutlar kazanması gibi etkenler öğrencilerin mevcut kalite beklenti ve algılarını belirlemektedir.

Yüksek bir ivme ile gelişen teknoloji ve bilim, günümüzde eğitim sektöründe öğrencilerin bireysel ve bunun devamı olarak okul bazında kalitelerini belirlemede ve iyileştirmede önemli katkılar yapabilmektedir. Özellikle bu durum yüksek öğretim kurumlarında önemli noktalardadır. Bu konuda Zuhal Cafoğlu (1997)'nin altını çizdiği gibi

“Bilim, teknoloji ve iyi yetişmiş insan gücü artık başta gelen üretim faktörleri arasında sayılmaktadır. Yüksek öğretim kurumları hem üst düzey insan gücü kaynağı hem de bilgilerin üretiminde odak noktasıdır. Dolayısıyla bir ülkenin yüksek öğretim

sistemi, o ülkenin bilim ve teknoloji sisteminden bağımsız ele almak eksik hatta yanlış sonuçlara varılmasına neden olabilir...” yüksek öğretim öğrencilerinin üstlendikleri ya da kendilerine biçilen role göre kendilerinden beklenen kalite düzeyi önemli derecede yüksek olacaktır.

1.2. HİZMET

1.2.1. Hizmet Kavramı, Hizmetin Yapısı ve Özellikleri

Hizmet kavramının tanımından önce hizmetin, hizmet olarak karşımıza çıktığı farklı alanlara göz atılması hizmet kavramının günümüze kadar hangi aşamalardan geçtiğini kavramakta faydalı olacaktır.

Günümüzde hemen hemen toplumun farklı kesimlerindeki kuruluşların tamamı kendi ürettikleri işlevleri ya da ürünleri hizmet olarak nitelendirmektedir. Kişilerin kurum ve kuruluşların kendilerini bir hizmet kuruluşu olarak ön plana çıkarmaları, hizmet kavramının tanımlanması, anlaşılması ve kavranması zor bir kavram olmasına yol açmaktadır (Öztürk, 2008:3).

İlk olarak hizmet kavramının ele alınışı Fransız filozoflar tarafından sistematik bir biçimde gerçekleşmiş ve hizmet kavramı tarım faaliyetleri dışında kalan tüm faaliyetler olarak tanımlanmıştır. O dönemdeki böyle bir tanım doğal olarak görülmüştür ancak, Amerikan Pazarlama Birliğinin “*satışa sunulan ya da ürünlerin satışı ile bağlantılı olan faaliyetler, yarar ya da doyumlar*” olarak tanımlamasından sonra hizmet kavramı üzerine yapılan tanımlama çabaları artışa geçmiştir. Bu tanımlardan en yalını diyebileceğimiz “herhangi birisi için yapılan iş” gibi ya da “Bir malın ya da hizmetin satışına bağlı olmaksızın, son tüketicilere ya da işletmelere pazarlandığında gereksinme ve hizmet doygunluğu sağlayan, bağımsız olarak tanımlanabilen eylemler” gibi önemli hizmet kavramı tanımları yapılmıştır (Çatı ve Baydaş, 2008:3)

Hizmet kavramına daha kapsamlı yaklaşmak adına Philip Kotler ve Christian Grönroos’un tanımlarını ele alan Öztürk (2008) Kotler’in “*Hizmet bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi ise, fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir...*” tanımını ve Grönroos’un önerdiği “*Hizmet, mutlaka olmasa da doğal olarak az ya da çok dokunulmaz (soyut) bir yapısı olan, müşteri ile hizmet personeli ve/veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları, malları ve/veya sistemleri*

arasındaki etkileşim anında oluşan ve müşteri problemlerine çözüm olarak sağlanan bir faaliyet ya da faaliyet dizisidir...” tanımını ön plana çıkarmaktadır (Öztürk, 2008:4).

1.2.2. Hizmetin Yapısı ve Özellikleri

Hizmet kavramının tanımları arasında yer alan dokunulabilir olmama özelliği ve bazı diğer özellikler; hizmetlerin fiziksel olan mallardan ayrılmasına ve hizmet pazarlamasının neden ayrı bir alan olarak ele alındığına açıklık getirecektir (Öztürk, 2008:18).

Hizmetin özelliklerini Dokunulmazlık, Dayanıksızlık ve stoklanamama, Türdeş Olmama (heterojenlik), Bütünlük (Ayrılmazlık) ve Sahiplik şeklinde beş başlık altında inceleyeceğiz. Hizmetin özelliklerinin fiziki malların özelliklerine göre farklılıklarının karşılaştırılmasını tablo 1’ de sistematik olarak görebilmekteyiz.

Tablo 1: Hizmet ve Mallar Arasındaki Farklar

Fiziki Malların Özellikleri	Hizmetlerin Özellikleri
Somut	Soyut
Homojen	Heterojen
Üretim ve dağıtım tüketimden ayrı	Üretim, dağıtım ve tüketim eş zamanlı
Mal bir şeydir (nesnedir)	Bir faaliyet ya da süreçtir
Temel değeri fabrikada üretilir	Temel değeri alıcı-satıcı arasındaki etkileşimle üretilir
Müşteriler normalde üretim sürecine katılmaz (üretimden uzaktır)	Müşteriler üretim sürecine katılırlar ve etkileşim içindedirler.
Stoklarda saklanabilir	Stoklanamaz
Mülkiyet transferi yapılabilir	Mülkiyet transfer edilemez

Kaynak: Çatı ve Baydaş, 2008:35.

1.2.1.1. Dokunulmazlık

Fiziksel mallar ve hizmetler arasındaki en önemli ve evrensel farklılık hizmetlerin dokunulmazlığıdır. Hizmetlerin satın alınması durumunda somut bir nesne değişimi söz konusu olmaması; hizmetlerin nesne olmamaları performans ya da eylemlerden oluşmamalarından kaynaklanmaktadır. Örneğin sağlık hizmetlerinde bu hizmeti sunanların muayene teşhis inceleme ve tedavi gibi belki bizim farkında bile olmadığımız hizmetleri gerçekleştirmeleri ve bu uygulamaların belirli bedellerinin bize yansması hizmetin dokunulmazlığını ifade etmektedir (Öztürk, 2008:19). Ancak maddi unsurlarla destekli hizmetlerde müşterilerin rahatlıkla görebileceği ve kavrayabileceği unsurlar söz konusudur. Bu kriterler sayesinde müşteri karar vermede zorlanmayacaktır. Örneğin sağlık hizmetini sunan bir hastanenin binası, kullandığı cihazlar, tecrübeli personel sağlık hizmetini daha anlamlı ve anlaşılır hale getirecektir (Çatı ve Baydaş, 2008:35).

1.2.2.2. Dayanıksızlık ve Stoklanamama

Hizmetlerin stoklanamaması; hizmetlerin anlık birer olgu olduğunu yani hizmetlerin mevcut zaman dilimi haricinde sunulmak üzere saklanamayacağı, iade edilemeyeceği ya da yeniden satılamayacağı anlamına gelmektedir. Mevsimlere gün- lere hatta gün içindeki saatlere göre oluşan talebin düzensizliği hizmetlerin bir kısmının dayanıksızlığını ortaya çıkarmaktadır (Öztürk, 2008:22-23). Bundan dolayı işletmeler hizmetlerin arz ve talebini düzenlemek amacıyla hizmetleri planlamaya ve hizmetlere yönelimin sürekliliğini sağlamaya yönelik çeşitli pazarlama stratejilerine başvurmaktadırlar.

Peter Doyle (1998), hizmetlerin stoklanamaması sonucu talep dalgalanmasından ve arzın ayarlanamamasından dolayı ortaya çıkan problemlerin minimize edilmesi için, birkaç yolun takip edilmesini önermektedir. Doyle talep dalgalanması için;

- Farklı fiyat tarifesi uygulamak
- Eşantiyon vermek

- Rezervasyon sistemini kullanmak
- Reklam yaparak talebi yaymaya çalışmak
- Part-time personel çalıştırmak

Arzın ayarlanması için;

- Part-time personel çalıştırmak
- Müşterinin katılımını artırmak
- Yeni iş programları geliştirilmelidir (Doyle, 1998:360-361).

1.2.2.3. Türdeş Olmama (Heterojenlik)

İnsanlar tarafından sunulan hizmetlerin, farklı kişiler tarafından farklı tarzda ve performansta sunulması sebebiyle, kişiler üzerinde aynı etkiyi doğurması imkansızdır denilebilir. Örneğin şehirler arası otobüs işletmeciliği yapan firmanın her seferinde aynı hizmeti vermesi olanaksızdır. Çünkü firma personeli aynı olsa bile yolcular farklı olacak ya da bir sonraki seferde mevcut şartlar farklı olabilecektir. Dolayısıyla kişiden kişiye ve şartlara göre değişen hizmetin sunumu ve değerlendirilmesi farklı olacaktır. Ayrıca hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin zorluğu her ne kadar belirli kriterle olsa da aşıkardır (Öztürk, 2008:20). Çünkü dayanıksızlık ve dokunulmazlık özellikleri ile hizmetler; hem hizmet personeli hem de tüketiciler ile aynı zamanda buluşmakta ve her seferinde farklı bir zeminde değerlendirilebilme imkanı sunmaktadır.

Hizmetin türdeş olmaması yani heterojen olmasından kaynaklanan olumsuz etkiler üç çeşit yolla azaltılabilir (Doyle, 1998:360).

- Personelin seçimi, eğitimi ve motivasyonuna yapılacak yatırım ile
- Dayanıklı hizmet sunan teknolojik ekipmanlar ile insan yerine sürekli ve standart hizmet verecek makinelerin işler hale getirilmesi
- Sipariş usulü hizmet ile standart dışı hizmet arayanlara kendilerine özel bir durum oluşturulması yoluyla gerçekleştirilebilir.

1.2.2.4. Bütünlük Ayrılmazlık

Hizmetlerin bütünlük ilkesi üretildikleri ve tüketildikleri zamanın bir olmasıdır. Örneğin bir ürünün üretilmesi ve satılması için aynı zaman dilimi gerekliliği şartı aranmaz iken hizmetlerde hizmetin sunumu ve tüketimi eş zamanlıdır. Ayrıca burada hizmetin üretiminde müşteri üretimin bir parçası olması, hizmet sunanlara müşteri deneyimi adına önemli bir artı sağlayabilmektedir. Ancak üretim ve tüketim esnasında hizmetlerin ayrılmazlığı ilkesi, bir hizmetin birden çok pazarda sunulmasını kısıtlamakta ve ayrıca bir işletme tarafından sunulan hizmetlerin hacmini kısıtlamaktadır (Öztürk, 2008:21-22). Hizmetlerin bütünlüğü ilkesi ile ortaya çıkan kısıtlamalar hizmet sunucuların değişik stratejiler belirleyerek çıkarımlarını maksimize etmelerini teşvik etmektedir. Örneğin terapistlerin küçük gruplara yaptığı seansları bir otelin büyük salonunda yapmasıyla daha fazla kişiye ulaşabilmesi mümkün olabilecektir. Böylece hizmet sağlayıcı hızlı ve etkili çalışarak 50 dk. ayrılacak hasta başı tedavi süresini 30 dk. ya indirebilecek ve daha fazla hastaya ulaşması mümkün olabilecektir (Kotler, 1991:457).

1.2.2.5. Sahiplik

Herhangi bir ürün satın alındığında meydana gelen ürün hakkındaki sahiplik, hizmetlerden yararlanılması ya da hizmetlerin kullanılması içinde geçerlidir. Hizmetlerde sadece bir kolaylıktan geçici bir süre yararlanma ya da bir imkandan faydalanma söz konusudur (Öztürk, 2008:23). Dolayısıyla malların satın alınmasında malın mülkiyeti satıcıdan alıcıya geçerken, hizmetler yerine getirildiğinde hizmet alıcısına hiçbir mülkiyet transferi gerçekleşmemektedir (Çatı ve Baydaş, 2008: 39-40).

1.2.3. Hizmetin Sınıflandırılması

Hizmetlerin sınıflandırılmasında birden fazla yöntem kullanılmıştır. Ortaya çıkan farklılıklar hizmetlere yönelik değişik bakış açılarından kaynaklanmıştır. Örneğin bir sınıflandırmaya göre (İslamoğlu, 2008):

- Dağıtım Hizmetleri: Taşıma depolama haberleşme ve öteki ticari hizmetler gibi mal ve hizmetlerin alıcı ve kullanıcılara ulaştırılması ile ilgili hizmetler.
- Üretici Hizmetleri: Hukuk bankacılık gibi üretici işletmelere sunulan hizmetler.
- Sosyal Hizmetler: Sağlık eğitim ve öteki kamu hizmetleri gibi kişilere topluca sunulan hizmetler
- Kişisel Hizmetler: Ev ve tamir bakım hizmetleri gibi kişilerin özel ihtiyaç ve isteklerini karşılamaya yönelik sunulan hizmetler şeklinde sınıflandırma yapılmaktadır.

Hizmetlerin sınıflandırılmasında Kotler (1991); üretim teknolojisi açısından bir sınıflandırma yapılabileceği üzerinde durmaktadır. Bu sınıflandırmada da hizmetler teknolojiye dayalı hizmetler, insan emeğine ve ilişkilerine dayalı hizmetler şeklinde iki kısma ayrılmaktadır. Bu sınıflandırmayı aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak görebiliriz.

Tablo 2: Hizmetlerin Sınıflandırılması

Teknolojiye Dayalı Hizmet			İnsana Dayalı Hizmet		
Otomatik (tam makineleşme) Otomatik araba yıkama gibi	Kısmi makineleşme Tiyatro gibi	Uzmanlık ve makineleşme bilgisayar gibi	Uzmanlık gerektirmeyen ev müziği gibi	Uzmanlık gerektiren berberlik gibi	Profesyonellik gerektiren avukatlık gibi

Kaynak: Kotler, 1991:455–456.

Çok çeşitli hizmetlerin ve tanımların bulunması sonucunda karşılaşılan güçlükler hizmet sınıflandırmasında da karşımıza çıktığı için bir önceki tabloya ek olarak, daha genel ve özel mahiyetteki tablo 3'e yer vermek uygun olacaktır.

Tablo 3: Hizmetlerin Sınıflandırılmasında Bazı Yollar

Satıcı Odaklı		
<u>Girişimcinin Yapısı</u>	<u>Uygulanan Fonksiyon</u>	<u>Gelir Kaynağı</u>
Özel Kar Amaçlı	İletişim	Pazardan Sağlanan
Özel Kar Amacı Gütmeyen	Danışmanlı	Pazar + Bağışlar
Kamu Kar Amaçlı	Eğitim	Sadece Bağışlar
Kamu Kar Amacı Gütmeyen	Finansman Sağlık Sigorta	Sadece Bağışlar Vergileme
Satıcı – Alıcı Odaklı		
<u>Pazarın Tipi</u>	<u>Satın Alınan Hizmetin Yöntemi</u>	<u>Güdüler</u>
Tüketici Pazarı	Uygunluk Hizmetleri	Araçsal Güdüler
Endüstriyel Pazar	Beğenmeli Hizmetler	Duygusal Güdüler
Kamu Pazarı	Özellikli Hizmetler	
Tarımsal Pazar	Nadir Hizmetler	
Hizmet Odaklı		
<u>Hizmet Yapısı</u>	<u>İnsan/Makine Esaslı</u>	<u>Yüksek ya da Düşük</u>
Tek Tip Hizmet	İnsan Merkezli Hizmet	Yüksek Seviyeli Hizmet
Çok Merkezli Hizmet	Makine Merkezli Hizmet	Düşük Seviyeli Hizmet

Kaynak: Çatı ve Baydaş, 2008: 43.

Hizmetin kapsamış olduğu geniş alandan dolayı her ne kadar sadece birkaç kriter ve görüşle hizmet sınıflandırılmasına gidilmesi yetersiz olsa da, konunun bir bütün halinde kavranması açısından bu gerekli görülmüştür.

Hizmet sınıflandırılmasını Çatı ve Baydaş (2008); pazarlama amaçları bakımından sınıflandırma, hizmetlerin hedefleri bakımından sınıflandırma, kar amaçlı

olup olmamasına göre sınıflandırma, üretim teknolojisine göre sınıflandırma, Pazar ve hizmet sağlayıcı açısından hizmetlerin sınıflandırılması, stratejik pazarlama açısından hizmetlerin sınıflandırılması şeklinde 6 ayrı kısım halinde incelemiştir. Öztürk (2008)'e göre bu sınıflandırma; pazarlanabilir hizmetler ve pazarlanamayan hizmetler sınıflandırması, hizmetin yapısına göre sınıflandırma, üretici ve tüketici hizmetleri, hizmet işletmesinin müşterisiyle ilişki türüne göre sınıflandırma, hizmet işletmesinin esnekliğine ve inisiyatifine göre sınıflandırma şeklinde 5 kısım halinde incelenmiştir.

Amerikan Pazarlama Birliğinin hizmet sınıflandırması ise 10 kategoride karşımıza çıkmaktadır (Öztürk, 2003:7).

- Sağlık Hizmetleri
- Finansal Hizmetler
- Profesyonel Hizmetler (Avukatlık, muhasebecilik, mimarlık v.b.)
- Konaklama, seyahat ve turizm hizmetleri
- Kamusal, yarı kamusal, kar amacı gütmeyen hizmetler
- Kanal, fiziksel dağıtım ve kiralama hizmetleri
- Eğitim araştırma hizmetleri
- Telekomünikasyon hizmetleri ve
- Kişisel ve bakım/onarım hizmetleri

Görüldüğü gibi hizmet sınıflandırmasında hizmetin değişik dal ve branşlardan kendi kriterlerine ve yönelimlerine göre ayrı ayrı sınıflandırılması mümkün olabilmektedir. Ancak burada ön plana çıkan nokta; hangi dal ve branşta olursa olsun hizmetin verimliliğe ve faydaya olan pozitif katkısının derecesi olmaktadır.

1.2.4. Hizmet Pazarlaması

Üretim ile gelen sanayinin gelişmesi ve bu gelişmenin bir devamı olan gelir düzeyindeki yükselme süreci, hizmet sektörünü her geçen gün daha önemli bir konuma taşımış ve taşımaktadır. Hizmetlerin yönetiminde mevcut olan bazı farklılıkları bünyesinde barındıran (Zeithaml ve Bitner, 1996:12) hizmet pazarlaması nesnelerin

değil, daha çok faaliyet ve süreçlerin pazarlamasıdır. Böylece hizmet pazarlamasının en ayırt edici özelliği somutluk ve soyutluk arasındaki farklılıkları tanımlayarak ortaya çıkmaktadır (Çatı ve Baydaş, 2008:59–60)

Hizmet pazarlaması konsepti ve stratejileri, ilk olarak hizmet endüstrilerinin kendilerinin öneminin büyüklüğü ile, Amerika ve Dünya ekonomilerine nazaran ne kadar arttığı oranı çerçevesinde gelişmiştir. Özellikle hizmet pazarlaması alanı ve yönetimi konusundaki ilgi ve yönelimler hizmet endüstrileri ve sağlık sektöründe belirginleşmeye başlamıştır. Günümüzde ise araba sektöründen bilgisayar sektörüne ve üretim esaslı diğer sektörlerle, hizmet kalitelerini geliştirmek, USA ve dünya genelindeki rekabeti yönetmek adına hızla yayılmıştır (Zeithaml ve Bitner, 1996:9-10).

Ekonomileri gelişmiş ülkeler baz alınarak yapılacak değerlendirmelerle görülecektir ki; güçlü ve gelişmiş ekonomiler üzerinde hizmet sektörünün ağırlığının artmakta ve bu önemli bir konu haline almaktadır. Çünkü hizmet sektörünün ekonomiyeye olan etkisinin büyüklüğü ne kadar çok ise, toplumsal yaşamımıza olan etkisi o derece artacak; istihdam, girişimcilik ve yatırım önemli aşamalar kaydedebilecektir (Çatı ve Baydaş, 2008:57). Tüm bunlar hizmet sektörünün gelişmişliğinin, toplumsal yaşam standardının yüksekliği ile doğru orantılı olduğunu açıkça ortaya koyabilmektedir. Böylece hizmet sektörünün bir gelişmişlik ivmesi kazanması, hizmet pazarlamasının toplumsal bir aidiyet ve önem kazanmasına yardımcı olacaktır.

1.2.5. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Boyutları

Somit bir ürünün üretimine kıyasla soyut bir ürün olan hizmetin üretimi, hizmetin özelliklerini ifade ederken belirttiğimiz gibi daha zor ve ölçülmesi daha karmaşık bir süreci ifade etmektedir. Dolayısıyla ürün kalitesini belirleyen etmenlerle hizmet kalitesinin tanımlanması oldukça zordur (Çatı ve Baydaş, 2008:241).

Hizmet kalitesi Grönroos (1982), Parasuraman vd. (1985) yaptıkları çalışmalarda, verilen hizmete karşılık müşteri beklentisinin ne kadarının karşılanabildiğinin bir ölçüsü olarak tanımlanmaktadır.

Hizmet kalitesinin tanımı yapılırken içsel ve dışsal olmak üzere iki perspektif kullanılmaktadır. İçsel görüşe göre hizmet sıfır hata ile sunulmalı yani en başından

beri her şey doğru ve normlara uygun şekilde yapılmalıdır. Dışsal perspektifte ise müşterilerin algılamaları, beklentileri, memnuniyetleri ve tutumları ile hizmet kalitesi açıklanmaktadır (Sachdev ve Verma, 2004:93-94).

Hizmet kalitesinin dışsal perspektifteki tanımlaması bir çok hizmet kalitesi kaynağında olduğu gibi Çatı ve Baydaş (2008) tarafından da PZB (Parasuraman, Zeithaml ve Berry) 'nin (1985) tanımlamaları ışığında değerlendirilmiş ve böylelikle hizmet kalitesinin çerçevesi belirlenmiştir. PZB ölçeğine göre algılanan hizmet kalitesinin yerini, Beklenen Hizmet (Expected Service= ES) ile Oluşan (gerçekleşen) Hizmetin (Perceived Service = PS) algılanması arasındaki meydana gelen farklılık belirginleştirmektedir. $ES > PS$ durumunda müşteri tarafından alınan hizmetin oluşturduğu algılama tatmin edici olamamaktadır. ES ile PS arasında oluşan bu fark arttıkça, ölçekte algılanan hizmet kalitesi kabul edilmeyerek kalite noktasına doğru kayma gerçekleşecektir. Ayrıca $ES = PS$ olduğu zaman müşterilerce alınan hizmetin algılanması tatmin edici düzeyde olacaktır. $ES < PS$ durumu söz konusu olursa algılanan hizmetin kalitesi tatmin edici düzeyi aşmış olacak, algılanan hizmetin kalitesi ideal hizmet kalitesi düzeyine doğru kayması, ES-PS arasındaki farkın artışı miktarınca gerçekleşecektir (Çatı ve Baydaş, 2008:241-242).

Hizmet Kalitesi kavramı ile müşteri tatmini arasındaki öne sürülen ilişkiye açıklık getiren Öztürk (2008)'e göre hizmet kalitesi hem araştırmacıların hem de uygulamacıların son derece ilgisini çeken bir konu haline gelmiştir. Hizmet işletmelerin yanında üretimde kaliteye yönelik gereksinimleri yerine getirmiş çok sayıda imalat işletmesi, hizmet kalitelerini artırmayı rekabetin başat faktörü olarak ele almıştır. Bu aşamada devreye giren müşteri tatmini kavramını Öztürk, genelde literatürdeki kalite kavramından ayrı olarak ele aldığını ifade etmekte ve tatmin kavramının kalite kavramına göre daha geniş bir zemine oturduğunu ifade etmektedir (Öztürk, 2008:150).

Hizmet Kalitesi ile karşılaştırıldığında tatmin kısa vadeli ve belirli bir hizmetin gerçekleşmesine özgü, iken hizmet kalitesi; uzun bir süreci ve hizmet konusunda genel bir değerlendirmeyi ifade etmektedir (Öztürk, 2008:151).

1.2.5.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmaların genelinde hizmet ile ilgili bir çok değişik özellik ön plana çıkarılmıştır. Hizmet kalitesinin bu boyutlarını özetleyen aşağıdaki tablo genel bir bakış açısı sunacaktır.

Tablo 4: Hizmet Kalitesinin Boyutları

Yazar/Yazarlar	Önerilen Boyutlar
SASSER, OLSEN, WYCKOF (1978)	• Üretimde kullanılan materyallerin niteliği • Hizmetin oluşturulduğu fiziksel atmosfer, araç, gereç, v.b. teknik olanaklar • Personelin tutum ve davranışları
LEHTINEN (1983)	1. <u>Üç Boyutlu Yaklaşım</u> a. Fiziksel Kalite b. Etkileşim Kalitesi c. Şirket Kalitesi
GRÖNROOS(1983)	2. <u>İki boyutlu yaklaşım</u> a. Süreç Kalitesi b. Çıktı Kalitesi i. Teknik Kalite ii. İşlevsel Kalite iii. Firma İmajı
BERRY, ZEITHAML VE PARASURAMAN(1985)	A. Çıktı Kalitesi B. Süreç Kalitesi <u>Diğer Bir Yaklaşım Göre</u> a) Hizmetin verildiği düzeydeki kalite b) İstisnaların veya sorunların ele alındığı ka-

NORMANN (1988)	lite düzeyi 1) Güvenilirlik 2) Heveslilik 3) Yetenek 4) Ulaşılabilirlik 5) Nezaket 6) İletişim 7) İnanırlık 8) Güvenlik 9) Müşteriyi tanımlama/anlama 10) Maddi Değerler (Hizmet Ortamı) <u>Hizmet Paketinin Özellikleri</u> I. Değişir (soft) Özellikler II. Değişmez (hard) Özellikler
----------------	---

Kaynak: Uyguç, 1998:36.

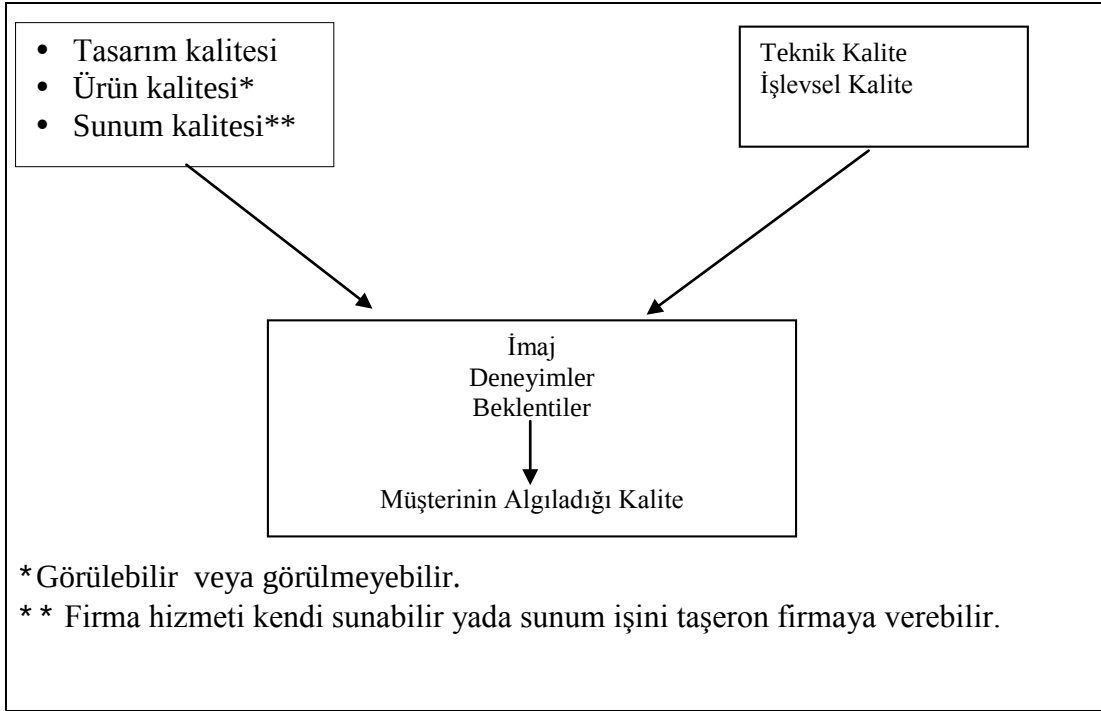
Çalışmada bu bağlamda ön plana çıkan Christian Grönroos tarafından açıklanan kalite boyutları, Parasuraman Zeithaml ve Berry tarafından açıklanan kalite boyutları, Kano Modeli etrafında şekillenen hizmet kalitesi boyutları, Normann tarafından açıklanan hizmet kalitesi boyutları kronolojik sıra göz önünde tutularak ele alınmıştır.

1.2.5.1.1. Christian Grönroos Tarafından Açıklanan Kalite Boyutları

Mal ve hizmet kalitesi ile ilgili yapılan son araştırmaların bir genel sentezi olarak karşımıza çıkan Grönroos'un açıkladığı kalite modelinde hizmetler söz konusu olduğu zaman; tasarım, üretim, sunum ve ilişkiler kalite oluşturma sürecinde önemli kaynaklar olarak karşımıza çıkmaktadır (Grönroos, 1990:65–66). Bu model sayesinde hizmet işletmelerinin barındırdığı değişik işlevlerin kaliteye olan etkileri ve kalite boyutları ile işletme işlevleri arasındaki ilişkilerin kavranması sağlanabilmektedir. Yani hem tasarım, üretim ve sunum süreçlerinin geliştirilebilmesi, uygulan-

ması, hem de insanlar arasındaki ilişkilerin planlanarak yönetilmesi, teknik ve fonksiyonel kalite boyutlarının göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Uyguç, 1998:33). Grönroos bu durumu şu şekilde açıklamaktadır.

Şekil 1: Müşterinin Kalite Algısı

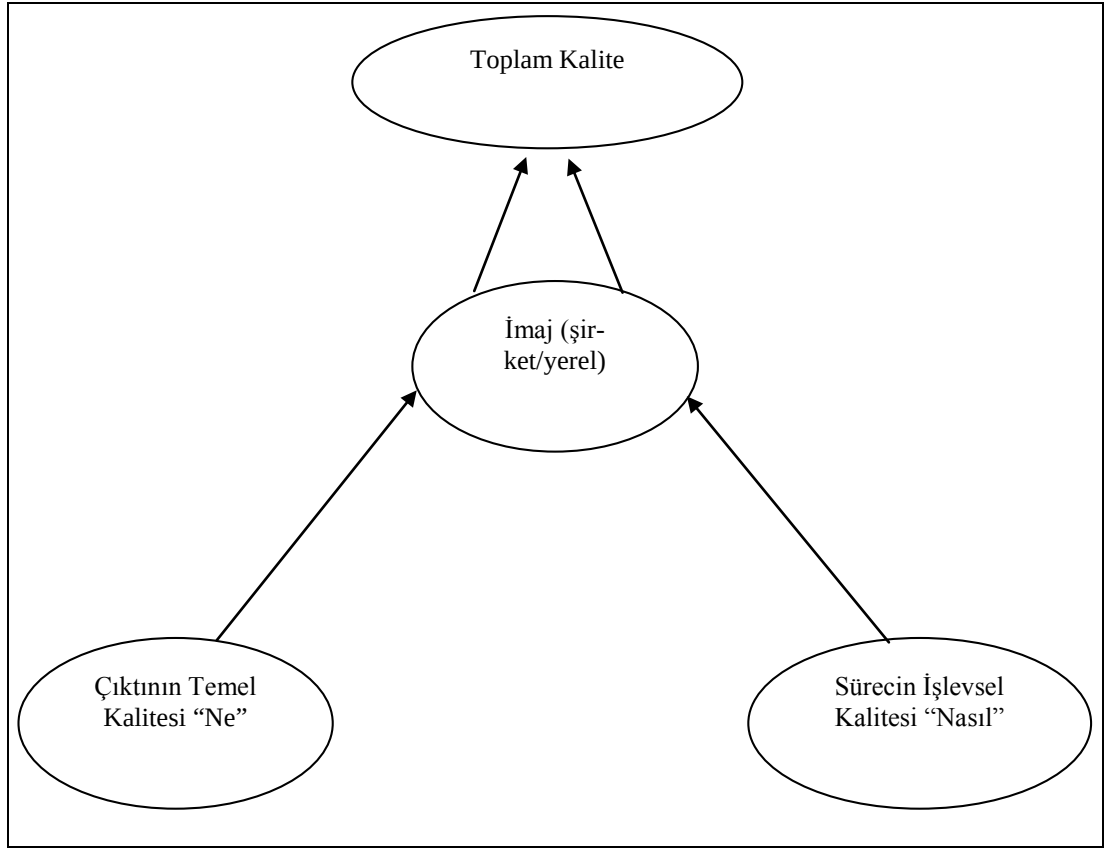


Kaynak: Grönroos, 1990:66; Uyguç, 1998:34.

Grönroos 1982 yılında yapmış olduğu çalışmada hizmet kalite boyutunu iki kısım olarak incelemiştir. Bunlar 1- Teknik boyut (Hizmet olarak “ne” verildiği), 2- fonksiyonel (işlevsel) boyut (hizmetin nasıl sağlandığı)

Müşteri hizmet süreci sonunda, elde ettiği sonucun kalitesini ölçülebilecek ve değerlendirilebilecektir. Ancak bazı hizmet sektörlerinde teknik kalite boyutunu değerlendirmek zor olduğu için müşteriler hizmetin kalitesini değerlendirirken, hizmetin sunulmuş şekline bakmaktalar ve aldıkları hizmetin sonucunu değerlendirebilmektedirler (Çatı ve Baydaş,2008:245).

Şekil 2: Grönroos’un Açıkladığı Hizmet Kalite Boyutu



Kaynak: Grönroos, 1990:38.

Grönroos'un 2001 yılında yaptığı çalışmada da kurumsal imajın hizmet kalitesi deneyiminde önemli bir rol oynadığının üzerinde durmaktadır. Burada müşteriler şirkete yönelik genel görüşlerini ve daha önceki deneyimlerini hizmetin alınması ve değerlendirilmesi sürecine taşımaktadırlar (Çatı ve Baydaş, 2008:245-246). Müşterilerin şirketlere yönelik bu değerlendirmeleri Rust ve Oliver(1994)'in ortaya koyduğu:

- Müşteri ve hizmet sağlayan/şirket çalışanı etkileşimi (işlevsel kalite ya da sürecin kalitesi)
- Hizmetin verildiği çevre (tesislerin dizaynı, sosyal çevre v.b.)
- Hizmetin sonucu (teknik kalite)

hizmet kalite algılamaları boyutlarında da görebilmekteyiz (Rust ve Oliver, 1994:7).

Grönroos'un ortaya koyduğu firma imajında firmanın sunduğu hizmetlere ilişkin beklentilerini etkilediği için müşterilerce algılanan kaliteye önemli etkiler yapacaktır. Ancak firma imajını bir kalite boyutu olarak görmekte olan Lehtinen; tüm bunlara ek olarak, Grönroos'un teknik ve işlevsel kalite olarak ayırdığı iki boyutu 3 boyut halinde incelemiştir. Bu boyutlar:

- Fiziksel kalite: Hizmetin fiziksel elemanlarından kaynaklanan kalite boyutudur. Fiziksel elemanlar ise fiziksel ürün ve fiziksel destektir.
- Etkileşim kalitesi: Müşterinin temasta bulunduğu kaynaklar ile arasındaki etkileşim vasıtasıyla ortaya çıkmaktadır. Hizmetin türüne göre müşteri ile hizmet veren arasında oluşabilen bu boyut, müşteri ile diğer müşteriler arasında da oluşabilir.
- Firma (şirket) kalitesi: Mevcut müşteriler ve potansiyel müşterilerin, şirketi kamuoyunda oluşan imaja göre değerlendirmelerine dayanmaktadır (Uyguç, 1998:37-38).

1.2.5.1.2. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) Tarafından Açıklanan Kalite Boyutları

Sasser, Olsen ve Wyckof (1978) tarafından açıklanan

- Hizmet üretiminde kullanılan materyallerin nitelikleri
- Hizmetin oluşturduğu fiziksel atmosfer ile araç gereç gibi teknik olanaklar
- Hizmet veren personelin tutum ve davranışları

şeklindeki hizmet kalitesi boyutlarının genel, farklı ve daha gelişmiş olarak Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) hizmet kalitesi boyutlarını

- Hizmetin verildiği düzeydeki kalite: Örneğin bir banka memurunun bir işlemi yapması sırasında ortaya çıkması gibi
- İstisnaların veya sorunların ele alındığı kalite düzeyi: Bunun bir işlemin hatalı yapılması durumunda gerçekleştiği

şeklinde çıktı ve süreç boyutlarına ek olarak bu iki hizmet türü üzerinde incelemişlerdir. PZB burada her iki düzeyinde istenilen biçimde olması ile hizmet kalitesinin gerçekleşeceğini ifade etmektedirler (Uyguç, 1998:39).

PZB tarafından yapılan odak çalışmaları sonucunda hangi hizmet türü olursa olsun tüketicilerin hem hizmet sonucu elde ettiklerini değerlendirdikleri hem de hizmetin veriliş sürecini dikkate alarak hizmet ile ilgili değerlendirmeler ortaya koydukları ifade edilmektedir. Böylece bu odak grup çalışması sonucunda, müşterilerin hizmet kalitesi değerlendirmelerini şekillendirecek on önemli değerlendirme kriteri ortaya çıkmıştır. Müşterinin beklediği hizmet ile aldığı hizmet ölçüsünün karşılaştırılmasında ortaya çıkan hizmet kalite algısı bu on önemli kriterden önemli derecede etkilenebilmektedir. Ayrıca on kriterin daha önce belirtilen kriterlerle tutarlı ve daha kapsamlı olması bu etkinin derecesini daha da çok artırmaktadır (Çatı ve Baydaş, 2008:246).

PZB hizmet kalitesinin farklı pazarlar için genel olarak; Güvenilirlik, Karşılık(tepki) vermek, güvence, empati ve fiziksel varlıklar şeklinde beş temel boyutta inceleneceğini ortaya koymuşlardır. Bu beş temel boyutu bahsettiğimiz odak grubu çalışması sonucu belirlenen on kriterle meydana getirmişlerdir. PZB'nin ortaya koyduğu on kriter şunlardır (Öztürk; 2008:155-157)

- Güvenilirlik: Firmanın en başta hizmeti doğru yapması, performansta tutarlılık yeni verilen sözün yerine getirilmesi
- Karşılık vermek: Hizmetin zamanında sunulması konusunda hizmetlilerin hazır ve istekli oluşu
- Yetkinlik: hizmetin gerçekleşmesi için gerekli kabiliyet ve bilgiye sahip olma
- Ulaşılabilirlik: Hizmette kolay ilişki kurulmasını ve yaklaşılabiliirliği ifade eder. Örneğin Hizmet yerlerine ulaşımın kolaylığı, iş saatlerinin uygun olması, hizmeti elde etmede fazla zaman kaybolmaması gibi.
- Nezaket: Müşteri ile karşılaşan kişinin kibarlığını, saygısını ve dostluğunu ifade eder.
- İletişim: Müşteri ile ilişkilerde anlaşılır bir dille bilgi vermeyi ve dinlemeyi bilmeyi ifade eder.

- İtibar (Kredibilite): İnanırlılığı, dürüstlüğü, müşterinin çıkarlarını kalben hissetmeyi içerir.
- Güvenlik: Fiziksel, finansal güvenliği ve mahremiyet konularını içeren tehlikeye riske ya da şüpheyeye maruz kalmamayı ifade eder.
- Müşteriyi anlamak: Müşteriye yakın ve bireysel ilgi göstererek, onun ihtiyaçlarını anlamaya çaba göstermektir.
- Fiziksel varlıklar: Hizmeti sunmak için kullanılan araçlar, personelin görünüşü gibi fiziksel kanıtları içerir.

Hizmet kalitesi modeli altında SERVQUAL ölçeği ve Boşluk modeli konularında PZB tarafından geliştirilen hizmet kalitesine yönelik çalışmalar, ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

1.2.5.1.3. Kano Modeli

1984 yılında N. Kano ve arkadaşları tarafından, müşteri ihtiyaçlarını kategorilendirmek üzere geliştirilen Kano modeli; müşteri memnuniyeti ile bir ürünün veya bir servisin performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. İşletmelerin kalite fonksiyon yayılımı yoluyla müşteri tatminini sağlamaya yönelik girişimleri ve bu yönde yapılan çalışmalarda ön plana çıkan Kano modeli; müşteri beklentilerinin karşılanabilme dereceleri ile müşteri tatmini arasındaki ilişkiyi müşteri beklentilerini özetleyen üç özellik ile açıklamaktadır (Delice ve Güngör,2008:2).

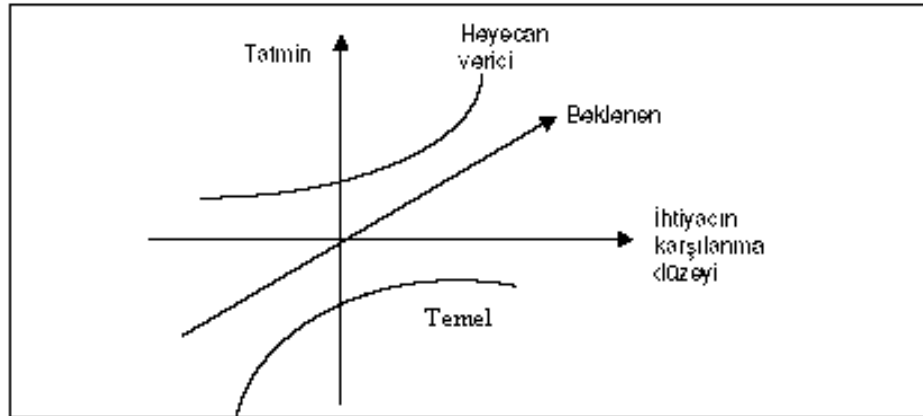
- Temel Özellikler: Ürün üzerinde bulunması gerekli ve zaten müşteri tarafından ürün üzerinde bulunması varsayılan ihtiyaçlardır. Ancak bu özelliklerin bulunması memnuniyeti artırmamakla beraber, bu özelliklerin eksikliği memnuniyeti olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Örnek olarak otomobilde fren sisteminin zayıf olması müşteride memnuniyetsizliğe yol açmakta iken iyi bir fren sistemi de müşteride memnuniyeti artırmamaktadır.
- Beklenen Özellikler: Müşterilerin ürünlerden ne beklediği sorulmasına karşılık alınan cevapları içermektedir. Üründen müşterinin beklediği temel per-

formans olarak da ifade edebileceğimiz bu özellik, müşteri isteklerinin yerine getirilme düzeyi arttıkça memnuniyetin derecesi de artmaktadır.

- Heyecan Verici Özellikler: Müşteriyi son derece memnun eden bu özellikler müşteri tarafından beklenmediği halde, yerine getirilmemesi ile müşteride bir tatminsizliğe neden olmamakta ve müşteri memnuniyeti ile ürün başarı durumunu test edebilme imkanını sağlayabilmektedir.

Kano modelinin ifade edilmesinde kullanılan aşağıdaki şekil 3’te ürün veya hizmetin müşteri beklentilerini karşılamada ne derece başarılı olduğunu yatay eksen, ürün ve hizmet ile ilgili müşteri tatmin derecesini dikey eksen göstermektedir.

Şekil 3: Kano Modeli

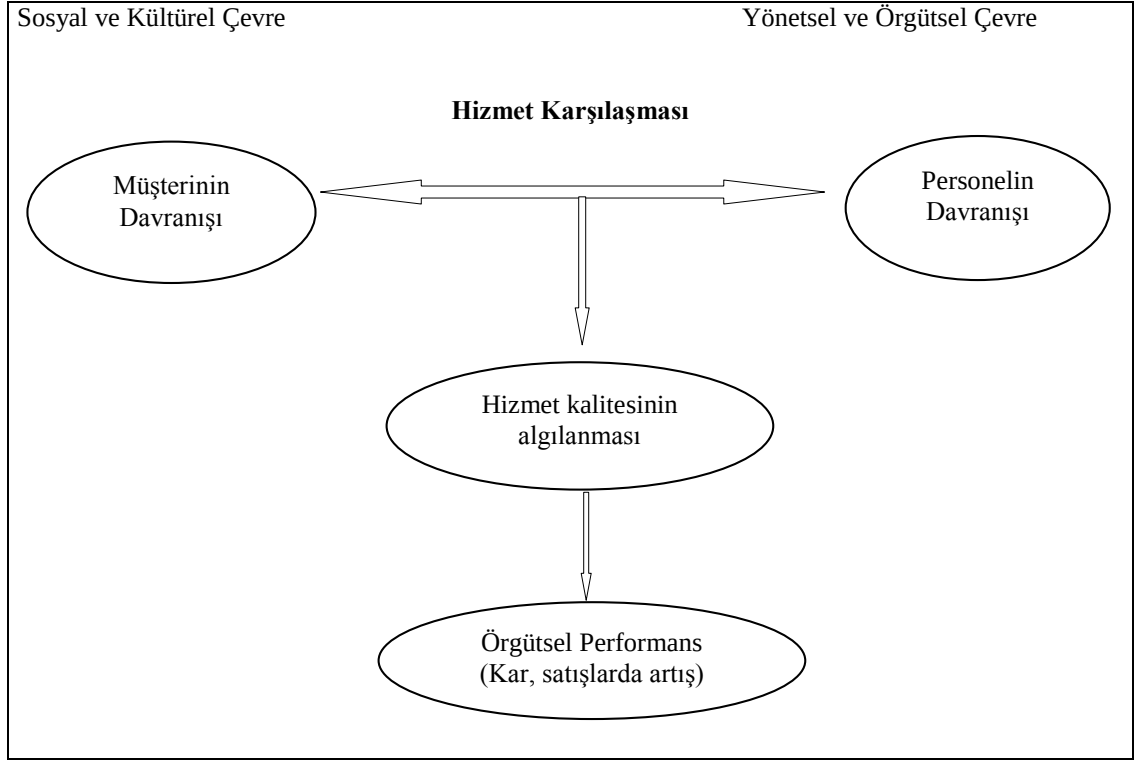


Kaynak: Delice ve Güngör, 2008:2.

1.2.5.1.4. Normann'ın Hizmet Kalitesi Boyutları

“Hizmet Karşılığı” veya “karar anı/kritik an” görüşlerini açıklayan Richard Normann (1988), burada müşteri ile müşteriye hizmeti sunan personel arasında gerçekleşen iki yönlü etkileşimi vurgulamaktadır. Hizmet karşılığı aşağıdaki şekille özetlenebilmektedir.

Şekil 4: Hizmet Karşılığı



Kaynak: Uyguç, 1998:56.

Gerçekleşen iki yönlü bu etkileşimde müşteriye hizmetin kalitesi ve işletme hakkında görüş açısı oluşturan bir deneyim ortaya çıkmaktadır. Müşterinin kendisine karşı yapılan kaba davranışlar, yerinde ve zamanında sunulmayan hizmetler olumsuz etkileşim ortaya çıkaracak ve müşteri algılamasını olumsuz etkileyecektir. Dolayısıyla hizmet kalitesi hizmet karşılığının etkili biçimde yönetilmesine bağlıdır. Buradan anlaşılan şudur ki; hizmet karşılığı tesadüfi hareketlerden oluşmamakta ve diğer beşeri etkileşimlerden ayırıcı bazı özellikler barındırmaktadır. Bu özellikler başlıca şunlardır (Uyguç, 1998:57-59):

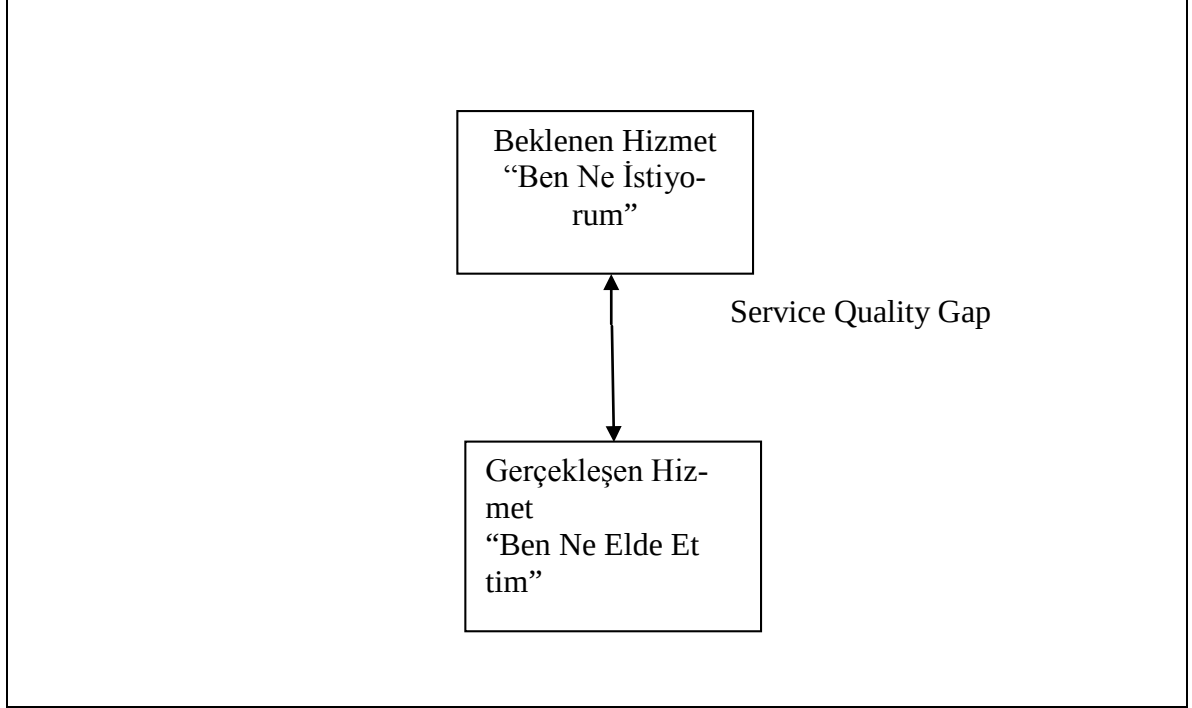
- Hizmet Karşılığı bir amaca yöneliktir.
- Hizmet Karşılığında hizmet veren kişiler için hizmet maddi kazanç sağlayan işlerinin bir parçasıdır.

- Bir hizmet karşılaşmasında, müşteri ve hizmet veren personelin daha önceden tanınmış olmaları gerekli değildir. Bu iki taraf arasındaki ilişki özel bir “yabancı” ilişkidir.
- Hizmet karşılaşması belirli bir alan ile sınırlıdır. Bir hizmet karşılaşmasının hem görünmeyen, hem de açıkça görülebilen işlevleri vardır. Açıkça görülebilen işlevler, müşteri ile personel arasındaki mantığa dayanan karşılıklı görüşmenin alanını belirginleştirmekte ve tanımlamaktadır. Bu alışverişin alanı ise verilen hizmetin niteliği ve içeriği ile sınırlandırılmıştır.
- Göreve ilişkin bilgi alışverişi egemendir.
- Müşteri ve Hizmet veren Personelin rolleri iyi tanımlanmıştır. Bir hizmet karşılaşmasında iki temel rol vardır. Bunlardan biri “hizmet edilen” diğeri ise “hizmet eden” rolüdür.
- Hizmet karşılaşmasında geçici statü farklılıkları ortaya çıkmaktadır. Hizmet karşılaşmasının bu özelliği de, müşteri ve hizmet veren personelin rol tanımları ve beklentileri ile ilgilidir.
- Hizmet karşılaşması karşılıklı bağımlılığa dayanmaktadır.

1.2.6. Hizmet Kalitesi Modeli ve Ölçümü

Hizmet Kalitesi, modeli ve bu konuda ölçüm metotlarını ele alan çalışmaların hemen hemen hepsinde Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL, Gaps model denilen “boşluk Modeli” ve bu iki modele dayanılarak geliştirilen SERVPERF ölçeğine atıfta bulunmaktadırlar. PZB (1990a) tarafından yapılan araştırmalarda müşterinin hizmet kalitesi algısına yönelik aşağıdaki şekil önemsenmiştir:

Şekil 5: Müşterinin Hizmet Kalite Algılaması



Kaynak:Parasuraman ve diğ.,1990b:34.

Yüksek lisans öğrencilerinin eğitim hizmet kalite algılamalarını ölçmeye çalıştığımız bu araştırma genel olarak yukarıdaki şekil etrafında geliştirilecektir.

Son yıllarda işletmelerin performanslarına yönelik duydukları endişeleri ve bu konudaki gayretleri hizmet kalitesi ölçümünün popüleritesini oldukça artırmıştır. Son 25 yıldır hizmet kalitesi ölçümüne yönelik gelişmeler aslında, PZB’nin (1985) geliştirmiş olduğu SERVQUAL ölçeği etrafında şekillenmektedir. Bu bağlamda ilk olarak hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan modellerle ilgili bilgiler verilecektir. Daha sonra çalışmamızda uyguladığımız SERVQUAL ölçeği ve boşluk modellerine, SERVQUAL ölçeğine yönelik eleştiriler ve SERVPERF ölçeğine değinilecektir.

1.2.7. Hizmet Kalitesi Ölçümündeki Modellerin Gelişimi

Hizmet kalitesi modellerinin oluşumu farklı bakış açılarının bir ürünü olarak zaman içerisinde gelişmiş ve halen gelişmektedir. Örneğin Grönroos (1984)' un ağızdan ağza iletişim modeli, PZB (1985-1988-1991) tarafından müşteri ile hizmeti sunan arasındaki boşlukların bulunduğu tanısıyla geliştirilmiştir. Daha sonra PZB' nin Boşluk ve SERVQUAL ölçeğine dayanılarak Frost ve Kumbar (2000)'in iç hizmet kalitesi modeli geliştirilmiştir. Hizmet kalitesinin ölçüm modelleri ve bunların gelişimi tablo 5'te ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Seth ve diğ.(2004) tarafından şekillendirilen bu tablo da hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için

- Pazar müşteri odaklılık
- Güdülenmiş çalışanlar
- Hizmet kalitesi kavramı ile hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin net bir şekilde anlaşılması
- Etkili ölçüm ve geri bildirim sistemi
- Etkili bir uygulama sistemi

bileşenleri ile etkin müşteri ilişkileri sistemi sunulmaktadır. (Seth ve diğ., 2004:946)

Tablo 5: Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Modeller

Modelin adı	Yazar	Kategori *	Araştırma Konuları	Temel Bulgular	Modelin Kısıtları
Teknik ve fonksiyonel kalite (Technical and functional Quality model)	Grönroos (1984)	I	Teknik ve Fonksiyonel kalite, sunulan hizmetin kalitesini nasıl etkiler? Müşteri bu kalite boyutlarını nasıl algılar? Teknik ve Fonksiyonel kalite ile oluşturulan kurumsal imaj hizmet kalitesinin bir boyutudur?	Hizmet Kalitesi, teknik kalite fonksiyonel kalite ve kurum imajına bağlıdır. Fonksiyonel kalite teknik kaliteden daha önemlidir.	Model teknik kalite ve fonksiyonel kalitenin nasıl ölçüleceği konusunda bilgi vermemektedir.
Boşluk (fark) model Gap Model	Parasuraman ve diğ. (1985)	III	Değişik düzeylerde, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark (boşluk) standart bir ölçekle nasıl ölçülebilir? Boşlukları etkileyen faktörler nelerdir? Bu boşluklar sektörlere göre farklılık gösterir mi?	Model, yöneticilerin sunulan hizmetin kalitesini etkileyen değişkenler arasındaki hizmet kalitesi boşluklarını sistematik olarak belirlemesini sağlayan analitik bir araçtır. Yöneticilere hizmet kalitesi faktörlerini tüketicilerin bakış açısıyla belirlemelerine yardımcı olma özelliğine sahiptir.	Keşifsel bir araştırmadır. Model, değişik düzeylerdeki boşlukları ölçmede kullanılacak ölçme sürecini net bir şekilde açıklamamaktadır.
Hizmet Kalitesi Nitelik modeli (Attribute Service Quality model)	Haywood-Farmer (1985)	III	Bu model kullanılarak belirli bir hizmetin kalitesi nasıl ölçülebilir? Model, hangi niteliklere ve alınan hizmette bu niteliklerin görece önemleri nelerdir?	Model daha iyi bir kalite yönetimi için örgütlerini üç boyuta göre sınıflandırmaya zemin hazırlıyor. Model ayrıca, hizmet kalitesi içinde yer alan kavramların daha iyi anlaşılmasını sağlama ve doğru müşteri kitlesinin hedeflenmesine yol gösterme potansiyeline sahiptir.	Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik bir araç sunmuyor. Yöneticilere örgütlerindeki hizmet kalitesine ilişkin problemleri beklemede ya da mevcut hizmetin kalitesini iyileştirmede kullanılabilecekleri pratik bir yöntem sunmuyor.
Sentezlenmiş Hizmet Kalitesi modeli (Synthesised Model of Service Quality)	Brogowicz ve diğ. (1990)	I	Bilgi, geribildirim, tasarım, uygulama ve iletişim boyutlarının oluşmasında rol oynayan faktörler nelerdir? Hizmet yöneticileri planlama, uygulama ve kontrol faaliyetleri ile bu boşlukların oluşumunu en aza indirebilirler.	Bu model ve ilgili yönetim fonksiyonlarının kullanımı, sektör ayrımı olmaksızın, tüm yöneticilere sağladıkları hizmetin kalitesini iyileştirmeye yardımcı olur. Model ayrıca, yönetimin hizmet kalitesi boşluklarının oluşmaması ya da en aza indirgenebilmesi için geliştirdiği hizmet pazarlaması stratejilerini planlama, uygulama ve kontrol etme süreçlerine sistematik olarak eğilmesi için gerekli önemli değişkenleri belirler.	Ampirik çalışmalarla geçerliliği test edilmeli. Farklı hizmet alanlarında uygulanmalı.
Performans modeli (Performans Only Model)	Cronin and Taylor	I	Hizmet Kalitesinin kuramsal yapısı nasıl olmalıdır ve hizmet kalitesi nasıl ölçülmelidir? Hizmet Kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki neden-sonuç ilişkisi ne yöndedir? Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin satın alma eğilimi üzerindeki etkisi nedir?	Hizmet Kalitesi kavramı ele alınırken, ölçülürken bir tutum olduğu dikkate alınmalıdır. Ölçekte yer alan ifadeleri % 50 oranında azaltması, daha iyi sonuçlar vermesi nedeniyle performansa dayalı olan SERVPERF, SERVQUAL'a göre daha etkindir. Hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti belirleyicilerinden biridir. Müşteri memnuniyeti, satın alma eğilimi üzerinde hizmet kalitesine göre daha etkilidir	Tüm hizmet alanları için genellene bilmeye ihtiyaç vardır. Bu nedenle ampirik çalışmalar yapılmalı, Hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında kantitatif ilişki kurulmalıdır.

Hizmet Kalitesi- nin İdeal Değeri (Ideal Value of Service Quality)	Mattson (1992)	I	Tüketicilerin hizmete ilişkin görüşlerinin oluşu- munda ve değişiminde yaşadıkları bilişsel süreç nedir?	Model incelenen hizmetin muhtelif bileşen- lerini içerir. Ayrıca bu bileşenlerin önemini açıklar. Model ayrıca ideal bir standardın oluşturulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için yeni bir öğrenme perspekti- fi sunar.	Değer ve müşteri memnuniyeti az sayıda ifade ile ölçüldü. Tüm hizmet alanları için tanımlanmalı.
Değerlendirilen Performansve Normlu Kalite Modeli (EP& NQ Model)	Teas(1993)	I	EP modelinin bulguları tüm hizmet alanına nasıl genellenebilir? Model, hizmet alanına göre yeniden değerlendirilmeli ve uyarlanmalı mı?	Model beklenti ve gözden geçirilerek revize edilmiş,beklentinin kavramsal ve operasyonel tanımları ile ilgili bazı sorun- ları gündeme getirmiştir.	Bu model, küçük bir örneklem ve tek bir hizmet alanında test edilmiştir.
BT Uyumlaştırma Modeli (IT Alingment Model)	Berkley ve Gupta (1994)	II	Bilgi teknolojileri müşteri memnuniyetini nasıl artırabilir? Bilgi teknolojilerine yatırım kararı rekabet, pazardaki v.b. faktörlere mi bağlıdır? Bilgi teknolojilerine ne kadar yatırım yapılmalı ve bilgi teknolojileri ne düzeyde kullanılmalı?	Model, müşteri hizmetlerinin iyileştirilme- sinde güvenilirlik ve müşteriye anlamak gibi kalite boyutlarında bilgi teknolojileri- nin nasıl kullanılabileceği ışık tutuyor. Model ayrıca, hizmet kalitesi ile bilgi sistemleri stratejilerinin çok iyi uyumlaştı- rılması ve koordine edilmesi konularına dikkat çekiyor.	Model hizmet kalitesinin nasıl ölçülebile- ceğine ya da izleneceğine ilişkin bir yön- tem sunmuyor. Belirli hizmet alanlarında bilgi teknolojilerinin ne düzeyde kullanıl- ması gerektiği konusunda herhangi bir şey söylemiyor.
Nitelik ve genel Etki Modeli (Attribute and Overall Affect Model)	Dabholkar ve diğerleri(1996)	II	Teknolojinin kullanımına yönelik tutum ve davranışları beklenen hizmet kalitesi üzerindeki rolü nedir?	Niteliği temel alan model, özellikle tekno- lojiye dayalı self-servis seçenekleri için hizmet kalitesi değerlendirmesinde uygun- dur. Ayrıntılı etkilene modeli de destek- lenmiştir ancak niteliği temel alan modele hizmet kalitesini daha iyi açıklayacak desteği sağlamamaktadır.	Diğer self-servis seçeneklerine genellenme- si gerekir. Demografik değişkenler fiyat, fiziksel çevre gibi değişkenlerin etkisi dikkate alınmamıştır.
Algılanan Kalite ve memnuniyet Modeli (Model of Percieved Quality and Satisfactions)	Spfrenge ve Mackoy(1996)	I	Algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasın- da fark var mıdır? Beklentilerinin olumlu ve olumsuz etkileri arasındaki denge nasıl sağlanabi- lir?	Model hizmet kalitesi ve memnuniyet kavramlarının birbirinden farklı olduğunu göstermektedir. Hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetinin esas belirleyicisi müşteri- lerin arzularıdır. Yüksek beklenti, algılanan performans aracılığı ile müşteri memnuni- yetini olumlu yönde etkiler, ancak beklenti- lerin gerçekleşenden çok yüksek olması nedeniyle memnuniyet üzerinde olumsuz etkiye de sahiptir.	Model hizmet kalitesinin nasıl elde edile- ceğine ve uygulanabileceğine ilişkin bilgi vermemektedir. Model hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için öneriler sunmada yeter- sizdir.
Odak, Ana, Yan Nitelikler Modeli (PCP Model)	Philip ve Hazlet (1997)	III	Nitelik düzeylerinin ağırlıkları ne olmalı? Bu ağırlıklar hangi faktörlere bağlıdır? Nitelik düzey- lerinin ağırlıkları hizmet alanına göre farklılık gösterir mi?	Model herhangi bir hizmet sektöründe hizmet kalitesi düzeyini belirlemede kulla- nılabilecek basit, etkili ve genel çerçeve sunuyor. Her hizmet alanı bu üç nitelik düzeyine en uygun olan boyuta müşteri- lerini dikkate alarak karar vermelidir. Hizmet kalitesinin iyileştirilebileceği alanları	Model her bir nitelik düzeyinde, tüm hizmet alanları için kullanılabilecek boyut- ta belirlemiyor. Geçerlik açısından zayıf, daha fazla ampirik uygulama gerekiyor.

				hizmeti alma sıklığına bağlı olarak açıktır.	
Perakende Hizmetlerinin Kalitesi ve algılanan değer (Retail Service Quality and Perceived Value)	Sweeney ve diğ.(1997)	I	Fonksiyonel değer, duygusal değer ve sosyal değer değişkenlerinin ürün kalitesi, algılanan fiyat, harcanan paraya karşı alınan değer ve satın alma istekliliği üzerindeki etkisi nedir?	Teknik hizmet kalitesi, ürün kalitesi ve değer algılarına önemli düzeyde katkı sağlar ve dolayısıyla satın alma isteğini etkiler. Fonksiyonel hizmet kalitesi , ürün kalitesi ve değer alıcısı aracılığıyla satın alma isteğini dolaylı olarak etki eder. Ancak, satın alma isteği üzerinde ürünün algılanan değerinden bağımsız bir etkiye sahiptir.	Model sadece “değer” üzerine kurulmuştur. Her bir değer değişkeni az sayıda ifadeyle ölçülmüştür.
Öncüller ve Aracı Modeli (Antecedents and mediator Model)	Dabholkar ve diğ. (2000)	I	Güvenilirlik, heveslilik gibi faktörlerin davranışsal eğilimler üzerinde dolaylı etkisi olduğunu savunan “hizmet kalitesinin “antecedents” modeli, faktörlerin hizmet kalitesini gösterdiği ve bu nedenle de davranışsal eğilimler üzerinde doğrudan etkisinin olduğunu savunan “hizmet kalitesinin bileşenleri” modelinden daha üstün müdür? Müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve davranışsal eğilimler arasındaki ilişki nasıldır? Müşteri memnuniyetinin belirleyicileri nelerdir? Bu belirleyiciler ile hizmet kalitesinin belirleyicileri arasında bir ilişki var mı?	Hizmet kalitesini antecedentleri, bileşenleri modelinden üstündür. Müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesinin davranışsal eğilimler üzerindeki etkisine aracılık eder. Bu nedenle eğilimlerin öngörülmesinde daha etkilidir. Müşterilerin hizmeti nasıl değerlendirdikleri araştırılırken müşteri memnuniyetinin hizmet kalitesinden ayrı olarak ölçülmesi önemlidir. Hizmet kalitesini ölçmede kesitsel araştırma daha uygundur.	Kalitatif çalışmada müşteri memnuniyetinin nedenleri araştırılmadı. Gerçekleşen davranış değil, davranış eğilimleri ölçüldü.
İç Hizmet Kalitesi Modeli (Internal Service Quality Model)	Frost ve Kumar (2000)	III	SERVQUAL boyutlarından hangisi iç hizmet kalitesini ölçmede önemlidir? Tüm hizmet alanlarında,, hevesliliğin rolü güvenilirlikten daha önemli midir?	İç müşterilerin (müşterilerle yüz yüze iletişim içinde olan personel) ve iç tedarikçilerin (destek elemanları) algıları ve beklentileri,algılanan iç hizmet kalitesinin düzeyinin belirlenmesinde önemli role sahiptir.	Farklı iç çevrelere genellenebilmesi için amprik çalışmalar yapılmalı. Dış çevredeki değişimin model üzerindeki etkileri dikkate alınmadı.
İç hizmet kalitesi Veri Sarma Analizi modeli (Internal Service Quality DEA Model))	Sateriou ve Stavrinides (2000)	I	Veri sarma analizi; hizmet kalitesi, karlılık ve etkinlik arasındaki ilişkiyi belirlemede kullanılabilir mi? Çıktı gibi diğer performans ölçülerinin model üzerindeki etkisi ne olur?	Daha yüksek hizmet kalitesine ulaşmak için daha iyi kullanılacak kaynakları belirler.	Farklı iç çevrelere genellenebilmesi için amprik çalışmalar yapılmalı. Dış çevredeki değişimin model üzerindeki etkileri dikkate alınmadı. Hizmet kalitesi ölçüm aracı sunmuyor. Model, bankaların diğer performans ölçülerini göz ardı ediyor.

Bilgi Teknolojileri (BT) Temelli model (IT Based Model)	Zhu ve Diğerleri (2002)	II&III	BT temelli işlemlerde hizmet kalitesi nasıl ölçülebilir?	BT temelli hizmetler; güvenilirlik, heveslilik, ve güven boyutları üzerinde doğrudan, müşteri memnuniyeti ve algılanan hizmet kalitesi üzerinde dolaylı etkiye sahiptir. Model, BT temelli hizmet sunan işletmelere daha fazla müşteri memnuniyeti sağlamada yardımcı olabilir.	BT temelli hizmet kullanımında rahatlık ve hakimiyet hissi az sayıda ifadeyle ölçüldü. BT temelli hizmetlerin kalitesini ölçmeye yönelik bir araç sunmuyor.
Elektronik Hizmet (E-Hizmet) Kalitesi Modeli (Model of e-service Quality)	Santos (2003)	II&III	Modelde yer alan değişkenlerin öğeleri nelerdir? E-hizmet kalitesi nasıl ölçülebilir? Araştırma modeli, incelenen işletmenin türünden etkilenecek mi?	E- hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılmasını sağlıyor. Model, müşteriye elde tutma, müşteri memnuniyeti sağlama ve karşılık konularında daha iyi bir performansla ulaşmada yol gösterici olabilir. Bu model e-ticaret yapmakta olan ya da yapmayı planlayan tüm işletmelere yardımcı olma potansiyeline sahiptir.	Keşifsel bir araştırma . E- hizmet kalitesini ölçmeye yönelik bir ölçüm aracı sunmuyor.

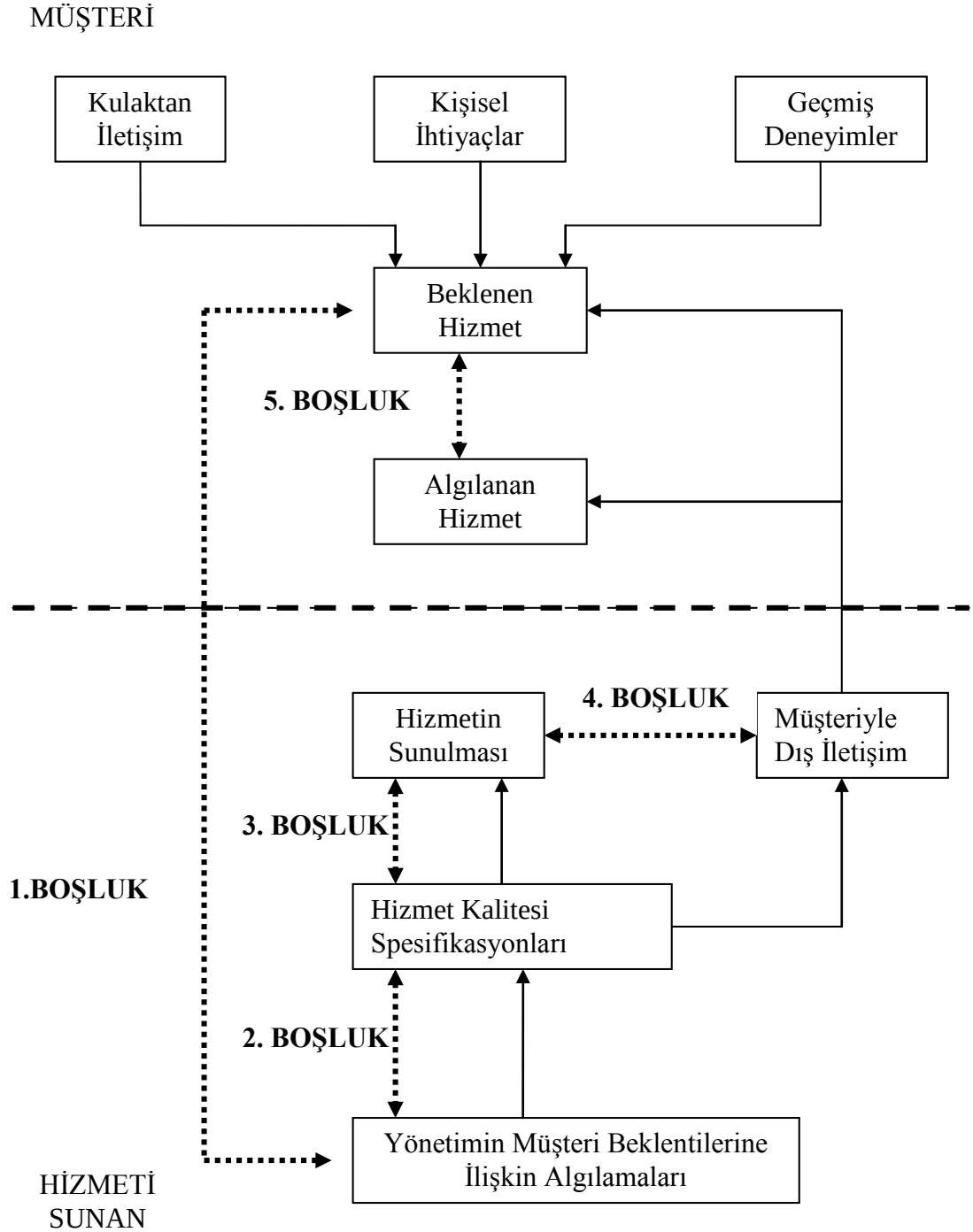
Kategoriler: I=Hizmet değişkenleri arasında genel ilişki, II= Teknolojinin Rolü (Örn. BT), III=Ölçüm Sorunları

Kaynak: Çatı ve Baydaş, 2008:257–258; Seth, N., Deshmukh, S.G. ve Vrat p., (2004), *Service Quality Models: a review*, International Journal of Quality and Reability Management ss 935-942.

1.2.8. Boşluk Modeli

Orijinal ismi “Gaps Model” olan Türkçede boşluk modeli olarak ifade edilen bu model; hizmet kalitesini bir bütün olarak görebilmek adına Parasuraman ve diğ. (1985) tarafından geliştirilmiştir (Çatı ve Baydaş, 2008:263). Pazar araştırmalarında karşılaşılan boşluk müşteri beklentileri ile bu beklentinin gerçekleşmesinin sağlanmasında ortaya çıkmaktadır (Fitzsimmons vd. 2004:133)

Boşluk modelinde kalite ile ilgili problemlere yol açan 4 boşluğun tanımlanması yapılmakta ve hizmet kalitesine etki eden faktörler açılanmaya çalışılmaktadır. Ancak ilk 4 boşluğun kapatılması ile kapatılabilecek boşluk, müşterinin hizmet beklentileri ile algıları arasındaki farkı oluşturmaktadır. Bu boşluğun kapatılması ile hizmet kalitesi sağlanmış olacaktır. Boşluk modelini özetleyen genel boşluk modeli şekil 6’da verilmiştir



Şekil 6: Kavramsal Boşluk Modeli

Kaynak: A.Parasuraman, L. Berry ve V.ZEITHAML, *Perceived Service Quality as a Customer- Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model*, Human Research Management, 30/3 Fall, 1991(a), s.337.

1.2.8.1. Birinci Boşluk: Müşteri Beklentilerini Bilmemek

Hizmeti sunan yönetimin müşterinin beklentilerini anlaması ile müşterinin beklentileri arasında oluşan fark birinci boşluğu doğurmaktadır. Burada hizmet sunan yöneticinin müşterinin kalite beklentilerini tam ve doğru olarak algılayamadığı için böyle bir boşluk oluşmuştur (Uyguç, 1998:29). Buradaki boşluğu oluşturan faktörler:

- Pazar araştırmasındaki odaklılıktaki eksiklik
- Yukarıya doğru iletişimin yani alt kademe ile tepe yöneticiler arasındaki olası kopukluklar.
- Yönetim düzeylerinin çokluğu nedeniyle bilgilerin yanlış veya değiştirilerek aktarılması (Çatı ve Baydaş, 2008:264).

1.2.8.2. İkinci Boşluk: Yanlış Hizmet Kalitesi Standartlarının Kullanılması

İşletmeler müşterilerin beklentilerini anlamakta, müşteri odaklı hizmet planları ve standartları geliştirme yolunda ortaya çıkan boşluğu ifade eden ikinci boşluk, Hizmet işletmelerinin gerçekleştirmekte oldukça zorlandıkları bir konuyu simgelemektedir (Zeithaml ve Bitner, 1996:40-41).

İkinci boşluğun oluşmasına neden olan faktörler şu şekilde sıralanabilir (Uyguç, 1998:31) :

- Üst yönetimin kaliteye yeterince destek vermemesi
- Amaçların açık seçik belirlenmemiş olması
- Yetersiz standartlaşma
- Kötü planlama
- Yöneticilerin müşteri beklentilerinin karşılanamayacağına inanmaları

1.2.8.3 Hizmet Standartlarının Yerine Getirilmemesi (Hizmet Performansı Boşluğu)

Şirket çalışanlarının müşteri odaklı kalite standartlarına bakarak kendi sundukları hizmet performansı arasındaki fark da 3. boşluk olarak ifade edilmektedir (Zeithaml ve Bitner, 1996:43). Ancak Zeithaml vd. (1996) şirketin belirlediği hizmet standartlarının müşteri beklentilerini karşılayabilecek seviyede olması gerektiği buna rağmen doğacak boşluk için ihtiyaç duyulan tüm kaynakların kullanılması gerektiğini ifade etmektedir (Çatı ve Baydaş, 2008:267).

Hizmet Kalitesinin Ulaştırılması adlı çalışmada Parasuraman ve diğ. (1990) bu boşluğun oluşmasına neden olan faktörleri şu şekilde sıralıyor:

- Görev belirsizliği
- Görev çatışması
- Görev-Çalışan uyumunun iyi olmaması
- Görev teknoloji uyumunun iyi olmaması
- Üst denetim sisteminin uygun olmaması
- Algılanan kontrolünün yetersizliği
- Takım çalışmasının yetersizliği (Parasuraman ve diğ.,1990:91).

1.2.8.4. Dördüncü Boşluk: Vaat edilen sözlerle sunulan Hizmetin Uyuşmaması

Sunulan hizmet ile hizmet sunan firmaların medya satış yönetimi ve diğer iletişim araçları yardımıyla taahhüt ettikleri sözler arasında oluşan boşluğu ifade eden 4. boşluk müşterinin aklında oluşturulan kalite kavramının uygulamada verilmemesi yani beklentinin yüksek, ancak algılanan kalite düzeyinin düşük olmasını ifade etmektedir.

Taahhüt edilen ile gerçekleşen arasındaki farklılığı ifade eden bu boşluğu oluşturan iki etken:

- Pazarlama, insan kaynakları ve diğer yatay branşlar arasında oluşan yetersiz iletişim.

- İletişim vasıtalarıyla abartılı vaatler sunma(Haksever vd. 2000), şeklinde belirtilmektedir.
- Bunlara ek olarak İşletmede reklam ve üretim departmanları arasında iletişim eksikliği
- Şubeler veya departmanlar arasında politika ve prosedürler bakımından farklılıkların olması gibi diğer nedenlere de yer verilmektedir (Uyguç, 1998:32).

1.2.8.5. Beşinci Boşluk: Beklenen Hizmet ile Algılanan Hizmet Arasında Oluşan Fark

Modelin müşteri tarafında yer alan bu boşluk hizmet kalitesi ölçümlerinde başlangıç noktası olarak kabul edilmektedir. SERVQUAL ölçüm aracının etkin olarak kullanıldığı bu boşlukta, “beklenen hizmetin > algılanan performans” durumu çıkması muhtemeldir. Bu durumda birinci ve dördüncü boşluklara ilişkin gerekli araştırmalar yapılmalı ve 5. Boşluğun kapatılması için diğer boşlukların kapatılması gerekmektedir (Çatı ve Baydaş, 2008:269).

1.2.9. SERVQUAL Ölçeği

Parasuraman vd. (1991a) şirketlerin hizmet kalitelerini ölçmeleri ve buna göre değerlendirilmelerini; güvenilir ve geçerli biçimde gerçekleştirmelerini sağlayacak bir model olarak geliştirdikleri SERVQUAL’ın, günümüzde önemli aşamalar kaydettiğini belirtmektedirler (Parasuraman vd. 1991:446).

1980 yılında Oliver’in ortaya koyduğu gerçeklememe modeline dayanan SERVQUAL; bu modeldeki hizmetin rakiplerle kıyaslanması sürecine rağmen, daha çok hizmet kalitesinin müşteriler tarafından değerlendirilmesini esas alan bir yaklaşım ortaya koymaktadır.

SERVQUAL modelinin gelişimi belirli bir kronolojik sıralamaya dayanmaktadır. İlk olarak geliştirilen SERVQUAL modeli PZB tarafından 1985'te hizmet kalitesinin on bileşeni şeklinde sunulmuştur. Bu on bileşen:

- Güvenilirlik
- Heveslilik
- Yeterlilik
- Erişebilirlik
- Nezaket
- İletişim
- İnanabilirlik
- Güvenlik
- Anlayış
- Fiziksel özellikler

Belirlenen bu on bileşen 100 soruluk bir araştırma halinde tüketicilerin değerlendirmelerine sunulmuştur. Tüketici değerlendirmeleri, faktör analizleri sonucunda güvenilirlik, fiziksel özellikler ve heveslilik aynı kalırken diğer yedi bileşen güven ve empati boyutlarında birleştirilmiştir. Belirlenen bu beş boyutu ölçmeye yönelik faktör analizleri sonucunda 22 adet önerme geliştirilmiştir. 1991 yılında PZB tarafından revize edilen ve son halini alan ölçekte her bir boyuta ilişkin iki ifade yer almaktadır. Buradaki ilk ifadede müşterilerin hizmet ile ilgili algılamaları ölçülmektedir. Ölçekteki 22 önerme aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi hizmetin beş boyutuna paylaştırılmıştır (Çatı ve Baydaş, 2008:260).

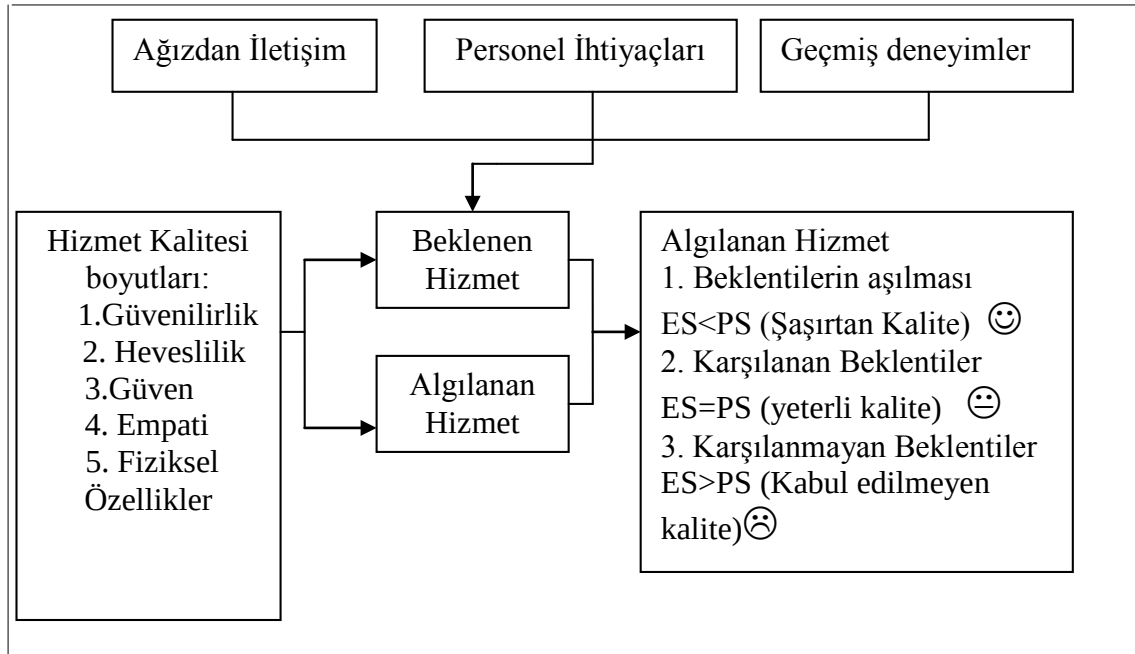
Tablo 6: Hizmet Kalitesi Boyutları

Boyutlar	Tanım	Ölçekteki İfade Sayısı
Fiziksel Özellikler	Şirketin hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç, gereç ve personelin görünüşü	4 ifade (1-4)
Güvenilirlik	Söz verilen hizmetleri doğru ve güvenilir şekilde yerine getirebilme yeteneği	5 ifade (5-9)
Heveslilik	Müşterilere yardım etme istekliği ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi	4 ifade (10-13)
Güven	Çalışanların bilgili ve nazik olması ve müşterilerine güven duygusu uyandırabilme becerileri	4 ifade (14-17)
Empati	Şirketin kendisini müşterilerin yerine koyması, müşterilerle bire bir ilgilenmesi	5 ifade (18-22)

SERVQUAL ölçeğinde analiz yöntemi birkaç şekilde yapılabilmektedir. Madde madde analiz yöntemi uygulanırsa beklentiler ve algılamalar karşılaştırılır (P1-E1, P2-E2). Boyut olarak analiz yapıldığında her bir boyutun beklenti ve algı değerlerinin karşılıklı olarak ortalamaları karşılaştırılır. Örneğin $(P1+P2+P3+P4+P5/5) - (E1+E2+E3+E4+E5/5)$. Hizmet kalitesi için tek bir değerin hesaplandığı analizlerde ise boyut ayrımına gitmeden beklentilerin tümü ile algılamaların tümünün değerlendirilmelerinin ortalamaları karşılaştırılır. İşte bu son yöntem SERVQUAL boşluğu olarak ifade edilmektedir (Çatı ve Baydaş, 2008:261).

SERVQUAL modelinde matematiksel olarak algılarla beklentilerin fonksiyonu $SQ=(P-E)$ olarak ifade edilen hizmet kalitesinin gerçekleşmesi süreci şekil 7'deki gibi işlemektedir.

Şekil 7: Algılanan Hizmet Kalitesi



Kaynak: Fitzsimmons ve Fitzsimmons, 2004:133.

1.2.9.1. SERVQUAL Ölçeğine Yönelik Eleştiriler

PZB 1994 yılında ele aldıkları bir çalışmada 1985, 1988, ve 1991 yıllarındaki SERVQUAL çalışmalarına yönelik eleştirileri ele almışlardır. PZB Croin ve Taylor (1992) ve Teas'ın (1993) kavramsal, yöntemsel ve analitik konularda ayrıca pratik konularda da farklı bakış açıları ortaya koyduklarını ifade etmektedir (Parasuraman vd, 1994:111). Aslında buradaki temel eleştiri; SERVQUAL'daki farklılık skorunu tam olarak hesaplamanın (Hizmet kalitesi beklentileri- Hizmet kalitesi algıları) psikometrik problemlerle sonuçlanacağına ve müşterilerin beklentilerini daha önceki deneyimlerine dayanarak abartılı biçimde sunmalarındır. Ayrıca boşluk değerleri Croin ve Taylor tarafından güvenilir bulunmayıp, beklenti değerleri ve önem derecelerinin hizmet kalitesinin varyansını açıklamak için yeterli olarak görülmediği ifade edilmektedir. 2007 yılında Bayrak tarafından yapılan çalışmada da PZB'nin 1994 yılındaki bu çalışmasının, SERVQUAL çalışmalarına yönelik eleştirilerin bir özeti olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca Bayrak; Croin ve Taylor (1992)'ın sadece perfor-

mansa dayalı bir ölçüm modelinin daha üstün olduğunu savunduklarını böylelikle Servperf modelini geliştirdiklerini özetlemektedir. Croin ve Taylor, hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve satın alma eğilimi şeklinde üç faktör arasındaki eğilimi incelemeye koyulmuşlar ve araştırmanın başında bir literatür taraması gerçekleştirmişlerdir (Bayrak, 2007:92).

Hizmet kalitesi ve müşteri tatmini bu çalışmalarda bir tür tavır olarak görülmüştür. Algılanan hizmet kalitesini uzun dönemde yapılan bir değerlendirme olarak görürlerken, tatminin yapılan işlemlere özel bir ölçüm aracı olarak değerlendirmişlerdir. Croin ve Taylor'ın öne sürdüğü bu tavır süreci Oliver'in 1980 de ele aldığı çalışmasına dayandırılmış ve burada bir işletmenin kendi performansına ilişkin tavırların deneyimler bulunmadığı durumda beklentiler vasıtasıyla geliştirildiği ve bu tavırların bu işletmenin hizmetlerinden yararlanma ve bu hizmete ücret ödeme eğilimlerini etkilediğini belirtmektedirler (Oliver, 1980:460).

Croin ve Taylor gerçekleştirdikleri bu literatür taramalarına referansla öne sürecekleri alternatif modelin SERVQUAL'dan üstün yönlerini göstermek için ortaya koydukları SERVQUAL'ın eksik yönlerini belirtmeyi önemsemişlerdir. 1990 yılında James Carman tarafından Hizmet kalitesinin beş faktörünün, farklı hizmet tedarikçileri tarafından geçerli kabul edilemeyeceği vurgulanmıştır. Buna rağmen geçerliliği kanıtlanmış 22 tane performans maddesinin aynısı Servperf' te de kullanılmıştır (Carman, 1990:33-34). SERVQUAL' a alternatif olarak gösterilen Servperf modeli ayrı bir başlık halinde aşağıda incelenecek ve formüle edilecektir.

1.2.10. Sadece Performans modeli: SERVPERF Ölçeği

Hizmetin kavramsallığı ve ölçümü ile, müşteri memnuniyeti- satın alma arasındaki ilişkiyi araştıran Cronin ve Taylor (1992); hesaplanmış farklılık değerlerini algılarla karşılaştırmışlardır. Daha sonra algıların hizmet kalitesi ölçümü için daha iyi bir performans göstergesi olduğu sonucuna varmışlardır. Böylece SERVQUAL'dan farklı bir yaklaşım tarzı sunan, sadece performansa dayalı ölçüm aracı olan SERVPERF'i geliştirmişlerdir.

Bayrak (2007), SERVPERF araştırmasının varsayımını şu şekilde ele alındığını ifade etmektedir (Bayrak, 2007:93).

H 1= Ağırlıklandırılmamış performansa dayalı hizmet kalitesi ölçümü (Servperf) hizmet kalitesi ölçümü için, SERVQUAL, ağırlıklı SERVQUAL veya ağırlıklı SERVFERF'den daha uygundur.

SERVQUAL formülü: $SQ = (\text{Performans} - \text{Beklenti})$

Ağırlıklı SERVQUAL formülü $SQ = \text{Önem} * (\text{Performans} - \text{Beklenti})$

SERVPERF'in formülü: $SQ = \text{Performans}$

Ağırlıklı SERVPERF'in formülü: $SQ = \text{Önem} * (\text{Performans})$

Çalışmaların başında SERVQUAL'ın boyutsallığına yönelik incelemeler gerçekleştiren Cronin ve Taylor (1992), ikinci adım olarak SERVQUAL ile alternatifinin karşılaştırılmasını ve son olarak ta hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve satın alma eğilimi arasındaki ilişkiye yönelik saptamalarda bulunmuştur. Cronin ve Taylor bu çalışma doğrultusunda fast food, ilaçlama sektörlerini temsil edecek 660 kişinin değerlendirmeleri almışlardır. Her bir deneğin sadece bir işletmeyi değerlendirdiği bu araştırmanın sonucunda hizmetin kalitesini ölçmek için SERVPERF'in SERVQUAL'dan daha kullanışlı olduğunu savunmuşlardır. Burada müşteriye hizmet kalitesine yönelik ifadeler sorulurken bunların birer davranış olarak düşünülmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca SERVQUAL'daki beklentilerin ölçülmesi hizmet kalitesini belirlemede gerekli olmayacağı sebebiyle, soru sayısında da bir azalma olacağı vurgulanmaktadır. Diğer bir ifadeyle Cronin ve Taylor SERVPERF'in eksiklikleri olmasına rağmen SERVQUAL'a göre daha kullanışlı olduğunu vurgulamaktadırlar (Bayrak, 2007:95).

Bu çalışmada yüksek lisans öğrencileri ile anket çalışmasının uzunluğu bağlamında yapılacak uygulamadan doğacağı düşünülen izin kısıtlamaları göz önüne alınmış ve ağırlıklandırılmış/ağırlıklandırılmamış SERVQUAL araştırması yapılmamıştır. Dolayısıyla yüz puan üzerinden böyle bir uygulama için orijinal ölçekteki SERVQUAL'ın beş boyutu ile ilgili değerlendirme testi araştırma anket testi içerisine alınmamıştır.

2. BÖLÜM

TÜRKİYE’DEKİ EĞİTİM POLİTİKALARI VE YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİ

2. EĞİTİM, YÜKSEK ÖĞRETİM VE YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİ

Her toplumda egemen olan kendi kültürünü yaşatma ve gelecek nesillere model oluşturacak bir birikim sunma hedefi, ilk olarak toplumsal eğitilmişlik ve eğitime verilen önemle başarılabilmektedir. Bu doğrultuda ülkeler hem rekabet hem de ülke politikalarını yaşatmak adına eğitim sistemlerine devamlı pozitif katkılar sağlamaktadırlar.

Bireylerin kendi amaçları doğrultusunda geliştirilmesi ve gelişimin kontrol altında tutularak önemli başarıların yakalanması adına yapılan tüm uğraşlar, günümüzde bir bakıma “toplumsal çabalar” olarak isimlendirilmektedir. Bu süreci bir zorunluluk olarak ele alan yazarlara göre eğitim:

- Bireylerin topluma uyumunu sağlama
- Toplumun moral değerlerini yükseltme
- Bireyin kişiliğini geliştirme
- Bireyin mesleki yeterliliklerini artırmak için gerekli görülen ve en

başta gelen faktördür. Bu bağlamda toplumsal büyüme ve gelişime katkısı olacak eğitimin tanımı, uygulanışı ve geleceğimize olan katkıları üzerine eğilinilmesi gerekmektedir (Kartal, 2009:45).

Çalışmanın ikinci bölümü olan Türkiye’deki eğitim politikaları ve yüksek lisans eğitimi bölümünde; eğitimin ve asıl ele alacağımız yüksek öğretimin tanımı alt başlığı, dünya çapındaki eğitim sistemlerine de yer vereceğimiz Türkiye’deki Eğitim ve Devlet politikaları alt başlığı ele alınacaktır. Burada önceki eğitim kalitesi çalışmalarını içeren yüksek öğretim hizmetleri ve yüksek lisans eğitiminin önemi ve bunların alt başlıkları da ele alınacaktır. Ayrıca eğitim ve ekonomik kalkınma ilişkisi içerisinde yüksek lisans eğitiminin bu konudaki katkıları ele alınacaktır.

2.1. Eğitim ve Yüksek Öğretimin Tanımı

Öztürk (2009)'a göre Eğitim öğrencileri işlenecek malzemeler, eğitimsel faaliyetleri ve ortamı süreçler, mezunları da sürecin ürünleri olduğu düşünülebilen bir kapalı sistemdir. Yüksek öğretim ise 2547 sayılı Yükseköğretim kanununda “ Milli eğitim sistemi içinde, orta öğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim-öğretim tümüdür” tanımı yapılmaktadır (Yüksek Öğretim Mevzuatı, 2009:15). Ayrıca kanunun devamında üniversiteler ile ileri teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuarlar, meslek yüksek okulları ile uygulama ve araştırma merkezleri şeklinde açıklama getirilmiştir (Özçalık, 2007:34).

Ertürk (1988) eğitime ve eğitimin tanımına yönelik çok farklı görüşler bulunduğunu özellikle Türkiye’de eğitim sözcüğü farklı anlamlarda kullanıldığını ifade etmektedir. Bu kullanımların bazılarını değinerek:

- Milli Eğitim Bakanlığı dendiğinde “disiplin”
- Milli Eğitim Bakanlığı dendiğinde “Sosyal Hizmet”
- Bir kişideki eğitim düzeyi dendiğinde “kazantı”
- Bir kimsenin eğitimini tamamladığı yer dediğinde “öğrenim”
- Belli bir toplumda eğitim, tümüyle bağımsız bir değişken sayılmaz dendiğinde “sosyal kurum”,
- Eğitim kültürlenme sürecinin kasıtlı bir aracı ve biçimidir dendiğinde ise ortak tanım olarak önerilen “eğitim” anlaşıldığını ifade etmektedir (Ertürk, 1988:12-13).

2.2. Türkiye’de Eğitim ve Devlet Politikaları

Günümüz yoğun rekabet şartları altındaki uluslararası pazarında hızla gelişen yüksek teknolojilerinin öncülük ettiği değişim ortamına ayak uydurabilmek büyük

oranda söz konusu değişime kolayca adapte olabilecek, hatta değişimin önünde gidebilecek insan kaynakları potansiyeline sahip olmaya bağlıdır. Daha teknik ifade ile, global ekonomide ülkeler ve firmalar arası yoğun rekabet ortamında kalitesi yüksek, maliyeti düşük ürün ve hizmetleri piyasaya sunabilmek için artık vazgeçilmez olan teknolojik ve kalifiye elemanlar tarafından oluşturulan organizasyonel esneklikten yararlanılması gerekmektedir (Kurtulmuş, 2004:163).

Türkiye’deki eğitim politikaları ve bu politikaların meyvesi olarak eğitim sistemi, eğitim sisteminin çıktılarını bir göz atıldığında kalifiye eleman yetiştirme ve başarılı sonuçlar ortaya koyma oranında tutarlı bir fikir birliği sağlanamamıştır. Örneğin Özbudun ve Demirer (2006)’a göre Türk eğitim sisteminin bilgiye ulaşırken senteze, analize ve bunun devamı olan deneye bağlı eğitmekten çok; ezbere, elenmeye ve sınavlara hazırlanmaya yönelik bir gidişat sergilemektedir. Bu eğitim sistemi; özgür düşünce üretmeye kapalı olan ve kapalı, sadece kaderci(çalışmayan), sorgulamayan, baskıcı, otoriter, yasakçı, tek tip insan yetiştirebilmektedir. Ayrıca Özbudun ve Demirer (2006) Türkiye’deki Yüksek öğretim sisteminin oluşumu ve işleyişinin en önemli belirleyicisi olan Yüksek Öğretim Kurumunun (YÖK) yapılan çalışmalar ve yüksek öğretimin işleyişinde önemli denetimler ve olumlu katkılar sağlayamadığını bildirmektedir.

Ataüenal (1998)’a göre Cumhuriyetin kuruluşundan günümüze kadar işbaşına gelen hükümetlerin hemen hemen tamamı, üniversite diplomasına gösterilen ilgiye paralel olarak, yükseköğretim kurumlarına karşı büyük bir sempati ve sorumluluk duymuştur. Bu bağlamda her yıl devlet bütçesinden bu kurumlara pay ayrılmasında oldukça cömert davranmışlardır. Diğer eğitim kademelerine ve yatırım alanlarına oranla maddi açıdan daha büyük destek gören yükseköğretimde niceliksel büyüme özendirilirken niteliğin çok da önemsenmediği, göz ardı edildiği görülmüştür. Yani diğer bir deyişle hükümetler, yükseköğretimdeki başarılarını yükseköğretime alınan öğrenci sayısı ile ve bu meydana gelen artışla değerlendirmişlerdir (Ataüenal, 1998:234). Ayrıca Ataüenal (1998) yükseköğretimdeki sorunların çözülebilmesi ve niteliğin artması adına bazı önerilerde bulunmaktadır. Özellikle üniversitelerin tüm akademik ve yönetim kadrolarının, yükseköğretimin kendi içinde felsefe, amaç, fonksiyon yapı ve işleyişi bakımından çağdaş yaklaşımları benimsemiş, özümsemiş ve uygulama yetenek ve becerisine ulaşmış olması gerektiğinin altını çizmektedir.

Ayrıca bu sorunun çözümü için yükseköğretimin temel öğelerinin tüm boyutları ile uluslar arası standartlarda seyretmesi ve bu doğrultuda gelişimini hızlandırmasını gerekli görmektedir. Ataünal bu konuda bazı önerileri sıralamaktadır. Bunlar:

- Yükseköğretime girişte ortaöğretimde yapılacak etkin bir yöneltme esas olmalı; kısmen de olsa ayrıcalıklı uygulamalar kaldırılarak fırsat ve olanak eşitliği sağlanmalıdır.
- Öğretim programları bilimsel ve teknolojik esaslara, ülke ve yöre gereksinimlerine göre sürekli olarak geliştirilmelidir.
- Üniversitelerimiz, küreselleşen bir dünya da programlarını dünyanın her yerinde geçerli olabilecek şekilde ve uluslar arası normlara uygun hale getirmelidir.
- Üniversitelerimizde eğitim-öğretim, XXI. Yüzyılın öngördüğü kitlesel eğitim, sürekli eğitim ve elit eğitim ilkelerini hayata geçirecek bir biçimde düzenlenmelidir.
- Bütün üniversitelerin aynı düzeyde olmayışı geçeceği karşısında bazı üniversitelerin ağırlıklı işlevi, yüksek düzeyde eğitim ve bilimsel araştırma yapmak olmalıdır.
- Üniversitelerin asli görevlerinden biri olan eğitim-öğretimin objektif olarak değerlendirilmesini sağlayacak esaslar getirilmelidir.
- Etkili bir öğretim için öngörülen ara sınav ve devam zorunluluğu ile başarının yükseltilmesi sağlanmalıdır.
- Öğrenci açısından yatay ve dikey geçişlerin kolaylaştırılması, bununla ilgili işlemlerin daha belirgin ve standart esaslara bağlanması, öğrencilerin yıl kaybetmeden yetenekleri ölçüsünde yükseköğretim olanaklarından yararlanmaları sağlanmalıdır.
- Yurt dışından yapılan yatay geçişlerde objektif esaslar getirilmeli; nitelikten ödün verilmemelidir.
- Üniversiteler mezunlarını izlemeli; geri beslenme ve sürekli eğitim olanağı sağlanmalıdır.
- Eğitimin niteliğinin yükseltilmesi ve uluslar arası normlara göre görev yapacak, geleceğin insanın yetiştirilmesi bakımından üniversitelerimizin başarılı öğrencilerinin, en az bir yıl, gelişmiş ülkeler üniversitele-

rinde öğrenim görmeleri sağlanmalı, bunun için yasal düzenleme yapılmalıdır.

- Doktoralı araştırma görevlileri ve yardımcı doçentlere, en az iki yıl, gelişmiş ülkelerin üniversitelerinde bilgi ve uzmanlıklarını artırma olanağı verilmelidir (Ataunal, 1998:235-236).

2.3. Türkiye’deki Eğitim Sistemi ve Planlaması

Türkiye’deki eğitim politikalarının ele alınacağı bu kısımda ilk önce eğitim planlamasına yönelik uygulamalara yer verilmesi uygun olacaktır. Gerek gelişmiş gerekse gelişmemiş ülkelerde eğitimin yeterli ve gelişmiş bir alt yapı sergilemesi için değişik görüşler ve planlar ortaya konmuştur.

2.3.1. Lisans, Lisans Öncesi Eğitim Sistemi ve Planlaması

Lisans öncesi ilk, ortaöğretim ve lisans sürecindeki eğitim sistemleri ve bu bağlamdaki eğitim planlamalarına yönelik görüşleri bir araya toplayan Hesapçioğlu (1994)’a göre eğitimin planlanması ve yapılandırılması için gerekli motifler şu şekilde sıralanabilir:

- Eğitim bakanları bugün aynı zamanda büyük bütçelere sahip ekonomik teşebbüslerin yöneticileri olarak kabul edilirler. Bu da eğitim planlamasının zorunluluğunun maliye politikası ile ilgili nedenidir.
- Eğitim planlamasının gerekliliği ile ilgili en önemli nedenlerden birini de şu örnek içermektedir. ABD göçmen bürolarının dokümanlarından anlaşıldığına göre, 1952 ile 1963 yılları arasında ortalama 53 000 yabancı bilim adamı ülkeye gelmiştir. Bu bilim adamları başka ülkelerde yetişmişlerdir. Gayet açıktır ki, böylece ABD bu bilim adamlarının eğitim harcamalarını tasarruf etmiştir. Fransız eğitim economicisi R. Aron tasarruf edilen bu eğitim harcamalarının o zaman için 10 milyar Frank olduğunu tahmin etmektedir. Bu 53 000 bilim adamı bu nedenle 10 milyar frank değerinde bir yatırım olarak kabul edilebilir. Bura-

daki düşüncede eğitim, görüldüğü üzere manevi sermaye (beşeri sermaye) türünde ele alınmaktadır. Beşeri sermaye türündeki bu eğitime, ekonomik refah ve günlük yaşamın modernleştirilmesi konusunda esaslı bir anlam atfedilmektedir. Kamu ve özel eğitim harcamaları, ezazından sermaye yatırımları kadar faiz getiren yatırımlardır. Beşeri sermaye bu nedenle bugün iki klasik üretim faktörü sermaye ve emek'in yanında "üçüncü üretim faktörü" olarak geçmektedir. Aynı zamanda, eğitim örgütünün, ekonominin ve toplumun karşılıklı bağımlılık sistemi içinde bulundukları ve bu sistem içinde etki yapan güçlerin tesadüfün kör bir oyununa bırakılamayacağına dikkat edilmiştir, çünkü toplum gelişmesinin anlamlı bir inşasına gayret edilmesi gerekliliği ön planda tutulmuştur.

- Böyle bir oluşum neticesinde eğitim planlamasının zorunluluğunun üçüncü nedeni ortaya çıkmıştır. Yüksek düzeyli uzmanların hazırlanması için gerekli olan zaman, her türlü endüstriyel üretim için gerekli olan süreden çok daha uzundur. Kalkınan bir ekonominin gereklerine uyma konusunda uzun vadeli bir eylem planı ile çalışmak ise eğitim sektöründe eğitim planlamasına düşen bir görev olmaktadır.
- Eğitim bir toplumun bilgi ve kültürel gücünün artırılmasında, değerler sisteminin değiştirilmesinde başlıca araçlardan birisidir. Ekonomi ve sosyal kalkınma bir yandan bir dizi temel davranış ve değerleri gerektirir, diğer yandan da sosyal ve üretici güçlerden daha yoğun bir şekilde faydalanmayı gerektirir. Bu gereklerin sağlanması da büyük ölçüde eğitim sisteminin görevini ne derece başarıp başaramadığına bağlıdır. Planlı bir sistemle bu başarı şansı artırılabilir.
- Sosyal piyasa ekonomisi eğitim sisteminin planlaması olmadan sosyal değildir. Çünkü eğitim sisteminde günlük geçici politika, eğitim şanslarının eşit olmayan bir dağılıma götürmektedir (Hesapçıoğlu, 1994:14-16).

Tablo 7’de görüleceği üzere ülkemizde uygulanan eğitim sistemi her basamakta ayrı bir hedef ve uygulamaya imkan vermektedir. Ancak bu eğitimin işlevselliğinin değerlendirilmesi ve bu yönde yapılabilecek eleştiriler çok farklı perspektiflerde sunulmasına rağmen genel de belli başlı yetersizliklere ya da aşırılıklara atıflar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde 2009 yılı sonu itibari ile üniversite sayısında önceki dönemlere nazaran yüksek düzeyde bir artış meydana gelmiştir. Belki de küresel ekonomik krizin yansıması ya da diğer üniversitelerdeki kalıplaşmış yapılara atfen taze kan arayışları neticesinde yeni akademik yapıların oluşturulması; üniversitelerin toplumdaki işlevselliğinin, ekonomik, kültürel, sosyal olarak devlet politikalarına pozitif katkılarının en azından ABD deki gibi oluşması sağlanacaktır. Ancak bu sürecin oluşmasının nasıl ya da ne zaman başarılı olacağının irdelenmesi yerine, bu süreci başarılı kılacak, bu sürecin ana kaynağı lisansüstü eğitimin geçmişi ve bu geçmişten gelen günümüze yönelik eleştiri ve önerileri incelemek; sonuçta da günümüzdeki değişim ve geline noktanın önceki senelerdeki öneri ve eleştiriler ışığında ne kadar mesafe katettiğini incelemek yerinde olacaktır. Bu doğrultuda lisansüstü eğitim sisteminin ülkemizdeki yapısı ve bu yöndeki planlamalara yer verilecektir.

Tablo 7: Türkiye’deki Eğitim Sisteminde Basamaklandırılmış Beş Öğretim Düzeyi ve Bu Düzeylerdeki Öğretimin Genel Hedef ve İşlevleri

Öğretim Düzeyi	Öğretimin Hedef ve İşlevi
İlköğretim	1. Ön tanıma- Ön yöneltme
Lise (Genel/Mesleki)	2. Hazırlama- Yönlendirme
Yüksek Öğretim / Önlisans- Lisans	3. Biçimlendirme- Yeterlilik kazandırma
Yüksek Öğretim/Yüksek Lisans tezli-tezsiz	4.Derinleştirme-analiz ve sentezde yetkinleştirme- bilimsel araştırmaya yöneltme
Yüksek Öğretim / Doktora- Sanatta Yeterlilik	5. Geliştirme- uzmanlaştırma- bağımsız araştırmaya/yaratıcılığa/yorumlamaya yöneltme

Kaynak. Eskioğlu, 2007:3

2.3.2. Lisansüstü Eğitim Sistemi ve Planlanması

Lisansüstü eğitimin planlamasına geçmeden önce ilk olarak Türkiye’deki lisansüstü eğitimin sorunları ile ilgili görüşlere yer verilecektir. Bu doğrultuda özellikle Karakütük (2002) tarafından lisansüstü eğitimin sorunlarına yönelik tespitlerine yer verilecektir. 1981 yılında yürürlüğe girip lisansüstü öğretimin sistemleştirilmesi ve uygulamada birliğin sağlanmasında 2547 sayılı yükseköğretim yasasının önemli katkılarına değinen Karakütük, Lisansüstü öğretimle ilgili bir çok sorunun olduğunu ve bazılarının halen güncelliğini koruduğunu ifade etmektedir. Ancak “Lisansüstü öğretimle ilgili sorunların tümünü burada sunmak ne olanaklıdır, ne de gereklidir. Sadece lisansüstü öğretimle ilgili başlıca sorunlara değinmek yeterli olmaktadır...” şeklinde bir öneride bulunmuş ve şu maddeleri sıralamıştır (Karakütük, 2002:145–147):

- Öncelikle Türkiye’nin bilim, araştırma ve öğretim üyesi yetiştirme politikalarının açıkça ortaya konulmamış olması, lisansüstü öğretimde yapılacakların yönünü belirlemede zorluklarla karşılaşılmasına neden olmaktadır.
- Yasa ve yönetmeliklerde çok genel bir biçimde yer alan lisansüstü öğretimin amaçlarının, açık bir biçimde yüksek lisansla nasıl bir insan tipi yetiştirileceği, doktora ile nasıl bir insan tipi yetiştirileceğini içerek açıklıkla belirlenmelidir. Başka bir deyişle ilköğretim ve ortaöğretimde nasıl bir insan tipi yetiştirileceği; lisansüstü öğretim kademesinden daha belirgindir.
- Lisansüstü öğretimle ilgili hedefler açık bir biçimde ortaya konulmamıştır. Lisansüstü öğretim, yükseköğretim içinde öncelikle bir konu olarak ele alınmamıştır. Kalkınma planlarında öğretim üyesi sayısı ve yurtdışına gönderilecek lisansüstü öğrencilerle ilgili sayısal hedefler belirlenmesi ya da belli konularda kontenjanların belirlenmesi yeterli olamamıştır.
- Yükseköğretim ve lisansüstü öğretimle ilgili yasaların öngördüğü planlama yapılmamıştır. Bu konudaki kararlar birbirinden ayrı ve dağınık kalmıştır. Kalkınma planlarında lisansüstü öğretim bir bütünlük içinde ele alınmamıştır. Yalnız sınırlı bazı konularda bazı sayısal hedeflere yer verilmiştir. Lisansüstü

öğretim konusunda ne yüksek öğretim kurulu (YÖK), ne de Milli Eğitim Bakanlığı'nın (MEB) bir planı, ne de sistemli bir politikası vardır.

- Lisansüstü öğretim ve gerekleri, son yirmi yıllık dönemde ilgili çevrelerde tartışılan bir konu olmamıştır. Tartışma, sorunlara çözümler bulunmasında ve bilimsel gelişmenin sağlanmasında önemli bir aşamadır. Lisansüstü öğretim konusunda, sorunları ortaya koymaya yönelik araştırmaların yapılmasına da gereken önem verilmemiştir. Yükseköğretimi konu edilen çalışmalarda, lisansüstü öğretim konusu üzerinde gerektiği kadar durulmamıştır.
- Yükseköğretim tarihimizde öğretim üyesi sorunu sürmüştür. Bu konuda önemli sayısal gelişmeler sağlanmasına karşın, ulaşılan düzey yeterli değildir, bu durum ve eğilim sürerse hiçbir zamanda yeterli olmayacaktır. Çünkü ne öğretim üyeliğinin kaynağı olan araştırma görevlilerinin yetiştirilmesine yönelik ayrıntılı bir planlama, ne de öğretim üyeliğinin çekici duruma getirilmesi konusunda geliştirmeye yönelik çabalar yeterli olmamıştır.
- Lisansüstü öğretim ile ölçünlerin (standartların) belirlenmemiş olması, bu konuda gelişme sağlanıp sağlanmadığının değerlendirilmesini engellemektedir. Lisansüstü öğretimin hangi kurumlarca, hangi koşullar gerçekleştirildikten sonra, hangi niteliklerdeki öğretim üyelerince, hangi bilim dallarında, hangi programlarla, hangi nitelikteki öğrencilerle gerçekleştirileceği konularında ölçünlere gerek duyulmaktadır.
- Lisansüstü öğretime ilişkin saptanacak hedeflerin gerçekleştirilmesi için gerekli parasal kaynaklar ile madde kaynaklarının da sağlanamadığı gözlenmektedir. Üniversitelere ayrılan parasal kaynaklar yeterli değildir ve bunun neredeyse tümünü giderek erozyona uğrayan öğretim elemanlarının aylıklarına yapılan ödemeler oluşturmaktadır. Üniversitelere ayrılan parasal kaynaklar, enflasyon oranında bile artırılamadığı için koşullar giderek zorlaşmaktadır.
- Öğretim üyesi yetiştirmek amacıyla yurtdışına öğrenci gönderme konusunda planlı kalkınma dönemi boyunca yapılan uygulamalarda hedefler gerçekleştirilmemiştir. Bu arada, ülkenin çok önemli parasal kaynakları bu uğurda harcanmıştır. Başarısızlık ya da çeşitli nedenlerle, gidenlerin dönmemesi de bu programı aksatan nedenler arasında yer almıştır. Öğretim üyesi ve bilim insa-

nı ile araştırmacıların yetiştirilmesinde aynı programlar uygulanmıştır. Öğretim üyesi olacaklara, öğretmenlik bilgisi kazandırılması ihmal edilmiştir.

- Yükseköğretimde ve lisansüstü öğretimde ağırlıklı olarak nicelik üzerinde durulmuş, nitelik arka planda kalmıştır.
- Ülkemizde kamu ve özel kesimin gereksinim duyacağı bilim insanı ve araştırmacı yetiştirme konusundaki çabalarda bir sisteme bağlanmış görünmemektedir. Ayrıca, bu konuda ayrılan parasal kaynakların da yeterli olmadığı bir gerçektir.

Bir önceki başlık altında bahsettiğimiz Lisans ve öncesi eğitim sistemi ve planlamasına kıyasla lisansüstü eğitimin planlanması için akademisyenler tarafından çeşitli ve zengin içerikli öneriler bulunmaktadır. Karakütük (2002) tarafından bu önerilerin özeti şeklinde ele alınan lisansüstü eğitimin planlaması, lisansüstü eğitimin sorunlarının aşılması adına önemli bir aşama teşkil edeceği beklentilerine karşılık verebilmek adına titizlik ile kaleme alınmıştır. Lisansüstü eğitimin planlanması adına Karakütük (2002) *“Türkiye’de gerek yükseköğretimin, gerek onun içinde ele alınan lisansüstü öğretimin planlaması için gerekli yasal düzenlemelere karşın, sistemli bir planlama etkinliği yapılamamıştır. Kuşkusuz, yapılan bazı tasarımlar ve kontenjanlar belirlenmesi, lisansüstü öğretim ve yurtdışı öğretimle ilgili sınavlara yönelik ölçütlerin belirlenmeye başlanması söz konusudur”*. Ancak bunların lisansüstü eğitimi kapsayacak bir bütünlük içinde yapılması gerekmekte ve Lisansüstü öğretimde yapılacak planlamada özellikle şu konular/öneriler, planlamanın ana konularını oluşturmaktadır (Karakütük, 2002:148-149):

- Lisansüstü öğretimle yetiştirilecek insan tipinin tanımlanması, lisansüstü öğretim amaçları, politikası ve hedefleri belirlenmelidir.
- Ülkemizin gereksinim duyduğu nitelikli insan gücünün planlanması ve bunları yetiştirecek yüksek nitelikli insan gücü olan öğretim üyesi sayısının kestirilmesi gereklidir. Bunun için gelecek 20 yılda gereksinim duyduğu öğretim üyesi sayıları kestirilmeli, bunların yetiştirilmesine hemen başlanmalıdır. Bir üniversite adına başka üniversitede lisans üstü öğretim yapacak araştırma görevlileri ile ilgili bir planlama yapılmalıdır. Planlama yapılmadan yeni üniversite açılmamalı, yeni açılmış üniversite-

telerin öğretim üyesi gereksinimini karşılamaya yönelik önlemler geliştirilmelidir.

- Lisansüstü öğretimde uygulanacak olan ölçünler (standartlar) ve ölçütler belirlenmelidir. Bu bağlamda öğretim üyelerinin hangi niteliklere sahip olmaları gerektiği, bilim dallarına/alanlara göre bir öğretim üyesine kaç öğrenci düşmesi gerektiği, üniversite ya da fakülte açılabilmesinin önkoşulları, lisansüstü öğretimin yapılabilmesi için gerekli koşullar vb. konulardaki ölçünler belirlenmelidir. Ölçünler ve ölçütler olmadan planlama yapılmayacağı gibi, hedeflere ulaşıp ulaşılamadığının değerlendirilmesi de söz konusu olamaz.
- Yurt dışında hangi alanlarda ne kadar lisansüstü öğrencinin gönderilmesi gerektiği kestirilmeli, yurtdışında yetiştirilecek alanlarda yurtdışına lisansüstü öğrenci gönderilmemelidir. Bu konuda yapılacak 20 yıllık bir kestirim, yurt içinde yetiştirilecek lisansüstü öğretimle paralel (koşut) sürdürülecek biçimde planlanmalıdır.
- Öğretim üyelerinin ve öğretim üyeliğinin kaynağı olan araştırma görevlilerinin mesleklerinin asgari çalışmalarını yapabilecek koşullara ve aylığı alabilmeleri konusunda gerekli planlama yapılmalıdır. Üniversitelerin gerçekleştirmek istedikleri hedefler oranında, finansman kaynakları sağlanmalıdır. Yapılan planlar, yeterli bütçe ile desteklenmediğinde planların gerçekleşmesi söz konusu olamaz.
- Üniversitelerde nicelik kadar nitelik (kalite) önemsenmelidir. Bu bağlamda öğretim üyesi kadar uygulanan öğretim programları da önemlidir. Öğretim programlarının yeniden ele alınarak program geliştirme çabalarının planlanması gerekmektedir.
- Üniversitelerin sahip oldukları olanaklar (öğretim üyesi, bina, araç gereç, kitaplıklar v.b.) özellikle birbirine yakın olan kurumlarca etkin biçimde kullanılabilmesi için gerekli tasarımlar yapılmalıdır.

2.4. Kalkınma ve Hükümet Programlarında Yükseköğretim

Yükseköğretim kurumlarına yönelik kalkınma planları ülkemizde eğitim-öğretim gelişmesi ve bu yönde yapılan planlamaların başvuru kaynağı olmuştur. 27 Mayıs 1960 ihtilalinden sonra ikinci defa ülkemizde yaşamına giren planlı kalkınma dönemi ve bu doğrultuda yapılan çalışmalar yüksek öğretime yönelik ön görülen hedefler, ilke ve önlemlerin, hükümet programları ve uygulamaları kadar önemli katkıları söz konusudur (Ataünal, 1998:123).

Devlet Planlama Teşkilatınca(DPT) yayınlanan kalkınma planlarından **Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planında (1963-1967)** Yükseköğretim için öngörülen hedef, ilke ve önlemleri daha iyi anlayabilmek amacıyla konuya, okul öncesinden yükseköğretimin sonuna kadar sistem bütünlüğü içinde bakabilmeyi sağlamak üzere, ilgili kurum ve uzmanlar yardımıyla yasama organının eğitim sistemimizin geneli hakkındaki değerlendirmelere yer verilmesine özen gösterilmiştir. Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planında eğitimde yeterlilik esasına dayanan seçme usulleri getirilmesi, öğretim üyesi yetiştirilmesi, araştırmaya önem verilmesi ve yükseköğretimdeki okullaşma oranının yüzde 3.3'ten yüzde 3.6'ya çıkarılmasının yeterli görüleceği gibi hedefleri ön plana çıkarmıştır (Ataünal, 1998:123-124).

İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1968-1972) seçkin ve kitlesel eğitim, bilimsel araştırmalara ağırlık verme, öğretim üyesi yetiştirme sorunu, öğretim üyelerinin zamanlarını eğitim-öğretim ve araştırma yapabilmeye ayırmalarını sağlayıcı önlem arayışlarını benimseme gibi ülkemize çağdaş bilim dünyasının gelişmesinde pay sahibi olabilme olanağının sağlanması beklentileri ön plana çıkmıştır. **Üçüncü Beş yıllık Kalkınma Planında (1973-1977)** Yükseköğretimin sürekli eğitim eğiliminden uzak oluşu eleştirisi yapılmış ve her beş yıllık plan bir önceki planı eleştirir nitelik kazanmıştır. Bu plan yükseköğretimde, uzun dönemde gerekli kapasiteyi oluşturacak nitelik yükseltilmesi sağlanacak, yükseköğretim sorunlarını kapsamlı bir biçimde ele alacak merkezi bir örgüte zorunluluk bulunduğunu ifade etmiştir. **Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1979-1983)** Eğitim sistemindeki yetersizliklerin yükseköğretimde süre geldiğini ifade etmekte ve yükseköğretim kurumlarının sağladığı eğitim olanaklarının sayısal yetersizliğin yanı sıra, ülkenin insan gücü gereksinimleri açısından tutarsız ve kurumlar arası dağılım açısından dengesiz bir görünüm sergilediğini ifade etmiştir. Üçüncü Planla birlikte yükseköğretim kurumlarındaki yığılma

yani yükseköğretime yönelik oluşan hızlı talep, yükseköğretime girişte ortaöğretim programlarını dikkate alan ve ders kredisi sistemine dayalı yeni bir yöntemin geliştirilmesini hedeflemiştir. Ayrıca yükseköğretim kurumları, sosyal, ekonomik ve kültürel amaçlara ve işlevlerine uygun bir yapı ve içerik düzeyine kavuşturulamamış farklı kurumlar arasında birlik ve bütünlük ve eş değerliliğin sağlanamadığı görüşü 4 Kasım 1981 tarih ve 2547 sayılı yükseköğretim kanunun gerekçelerinden birini oluşturmuştur. **Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985-1989)** bilimsel araştırmaların ve bilginin çok hızlı geliştiği bir döneme rast gelmesi üniversitelerin sorumluluğunu artıracığı vurgulanmıştır. Yükseköğretime geçişte fırsat eşitliğinin sağlanması, başarılı elemanların üniversiteye çekilebilmesi için öğretim üyeliğinin teşvik edilmesi ve bu doğrultuda yükseköğretim politikasının temelini oluşturulması gerektiği vurgulanmaktadır. **Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planında (1990-1994)** yükseköğretim kurumu açma ve buralara öğretim üyesi yetiştirme konularının birer plan çerçevesinde yürütülmesi hedefi tekrar vurgulanmıştır. Yükseköğretim kurulunun planlama ve eşgüdüm faaliyetlerini etkin bir biçimde yürütecek yapıya dönüştürülmesi ilk defa bu planda öngörülmüştür. Bu planda yer alan meslek yüksek okullarının geliştirilmesi ve meslek liseleri ile ilişkilendirilmesi gereği, günümüzde hala gündemde bulunmaktadır (<http://www.dpt.gov.tr/DYS/Dokuman> erişim tarihi:10-01-2010).

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996-2000) üzerinde en çok durduğu konu yükseköğretim kurulunun merkeziyetçi yapısının üniversitelerde karar alma sürecinin yavaş işlemesine yol açmasıdır. Burada 40 yıllık eğitimin temel ilkelerinden biri olarak benimsendiği halde yaşam geçirilmeyen “yönlendirme sisteminin” yeterli olmaması, sürüp gelen çeşitli sorunların ve üniversite önünde yığılmanın temel nedeni olarak görülmektedir. Ayrıca plana göre öğretim programlarının sergiledikleri bilimsellikten uzaklık, öğretim üyesi sayısındaki yetersizlik ve öğrenci dağılımındaki dengesizlikler, fırsat ve olanak eşitliği yanında yükseköğretimin temel sorunlarından olan çağdaş eğitimin yöntem ve teknolojilerini kullanma bilgi ve becerisinden yoksunluk, eğitimin niteliğini olumsuz yönde etkileyen başlıca unsurlar olarak ön plana çıkarılmaktadır. Bu plandaki diğer bir yenilik ise 1965-1968 yılları arasındaki uygulamada görülen sorunlar ve bunların İkinci Beş Yıllık Plandaki eleştiriler göz ardı edilerek vakıflar dışında da özel üniversite veya yüksekokul kurulmasına

olanak sağlayacak yasal düzenlemeler yapılacağı ilk defa bu planda vurgulanmasıdır (Ataünal, 1998:128).

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001-2005) üniversitelerdeki terfi konularına değinmiş ve “...Üniversitelerde, akademik terfilerde bilimsel liyakatin esas alınmasındaki aksaklıklar giderilecek, kadrosuzluk bir akademi terfi engeli olmaktan çıkarılacaktır. Yeni üniversite ve bağlı birimlerin kurulması objektif kriterlere ve geniş tabanlı bir karar alma sürecine bağlanacaktır”. Ayrıca planda yükseköğretimin, bürokrasi ile olan ilişkilerine yönelik hedefler şu şekilde ifade edilmiştir: “...Yükseköğretim bürokratik ve merkeziyetçi bir yapıdan kurtarılacak, sistemde rekabeti geliştirici düzenlemeler yapılacak, üniversitelerin idari, mali ve bilimsel özerklikleri güçlendirilecektir. Yükseköğretim kurulu üst düzeyde uzun dönemli planlama koordinasyon işlevini yürütecek bir yapıya kavuşturulacaktır...” (Kaynak: <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan8str.pdf>. erişim tarihi 02-01-2010, ss.83-84). Sekizinci beş yıllık kalkınma planda eğitimde sayısal gelişmelere ve hedeflere yönelik sayısal verilere Tablo 8’de yer verilmiştir.

Tablo 8: Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planına Göre Eğitimde Sayısal Gelişmeler

Eğitim Kademeleri	Eğitimde Sayısal Gelişmeler					
	1995-1996		1999-2000		2000-2005 (1)	
	Öğrenci Sayısı ('000)	Okullaşma Oranı (%)	Öğrenci Sayısı ('000)	Okullaşma Oranı (%)	Öğrenci Sayısı ('000)	Okullaşma Oranı (%)
Okul Öncesi Eğitim	199	7,7	252	9,8	690	25,0
İlköğretim	9.564	89,8	10.053	97,6	10.328	100,0
Ortaöğretim	2.223	55,0	2.444	59,4	2.886	75,0
Genel Lise Eğitimi	1.277	31,6	1.506	36,6	1.539	40,0
Meslek ve Teknik Eğitimi	946	23,4	938	22,8	1.346	35,0
Yükseköğretim (*)	1.226	23,8	1.492	27,8	2.002	37,3
Örgün Eğitim	766	14,9	1.006	18,7	1.519	28,3
Açıköğretim	460	8,9	486	9,1	483	9,0
(*)Yüksek lisans öğrencileri dahil						
(1) Hedef						

(Kaynak: <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan8str.pdf>. erişim tarihi 02-01-2010, s.83).

Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2007–2013), 2010 Ocak ayı itibarı ile hükümet makamında olan bu planı oluşturan ve planın uygulamasını takip eden AKP iktidarı tarafından, 2001–2023 uzun vadeli strateji planı olarak ele alınmaktadır. Bu planda daha çok hükümet icraatları ve bu doğrultuda geleceğe yönelik gerçekleştirilecek hedefler ele alınmaktadır. Buna göre planda “...Nüfusun eğitime erişiminde önemli, gelişmeler sağlanmıştır. Zorunlu temel eğitimin 8 yıla çıkarılmasıyla, öğrenci sayısında büyük artış sağlanım ve ilköğretimden ortaöğretime geçişler artmıştır. Yükseköğretim kademesinde okullaşma oranı bakımından önemli ilerlemeler kaydedilmekle birlikte, yükseköğretime olan yoğun talep artarak devam etmektedir. Talebe cevap verebilmek amacıyla 2006 yılında 15 adet yeni devlet üniversitesi kurulmuştur. Yükseköğretimde Bologna süreci kapsamında öğrenci ve öğretim üyesi değişimi, Avrupa kredi transfer sistemi ve diploma eki başta olmak üzere önemli çalışmalar yapıldığı ancak, yükseköğretim sisteminin merkeziyetçi yapısı ve kalitesine ilişkin sorunlar yükseköğretimin rekabet edilebilirliğini ve toplumun ihtiyaçlarına cevap verebilme kapasitesini olumsuz yönde etkilemeye devam ettiği ifade edilmiştir. Önümüzdeki yıllarda ortaöğretim okullaşma oranlarındaki artışla birlikte yükseköğretime olacak talep artışını karşılamak üzere, yükseköğretim okullaşma oranının yüzde 48’e ulaşması planlandığı ifade edilmektedir. Yükseköğretim kurumlarında finansman kaynakları geliştirileceği ve çeşitlendirileceği; öğrenci katkı paylarının, mali gücü olmayan başarılı öğrencilere burs ve kredi sağlanması şartıyla yükseköğretimin finansmanındaki payının artırılmasına yönelik düzenlemeler yapılacağına işaret edilmektedir. Ortaöğretim ve yükseköğretime hazırlık dershanelerinin özel okullara dönüştürülmesine yönelik teşvikler sağlanacağı ve yükseköğretim kurulunun, standart belirleme, koordinasyon ve planlamadan sorumlu olacak şekilde yeniden yapılandırılacaktır. Yükseköğretim kurumlarının şeffaflık, hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda idari ve mali özerkliğe sahip olmaları ve yerel özelliklere uygun şekilde uzmanlaşmaları sağlanarak, sistemin rekabetçi bir yapıya kavuşması destekleneceği kararlaştırılmıştır (Kaynak: <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan9str.pdf> . erişim tarihi:04-01-2010).

Eğitime ve özellikle Yükseköğretime yönelik devlet politikaları genelde hükümetlerin yapmış olduğu açıklamalar ve bu yönde geliştirdikleri politikalar ve açıklamalar ışığında şekillenmiştir. Bu doğrultuda 2000’li yıllara kadar Ataunal (1998)

tarafından ayrıntılı olarak hükümet politikaları ele alınmıştır. Özellikle Elli Beşinci hükümet, Elli Üçüncü hükümetin bir devamı olarak yükseköğretime yönelik programlarda daha önceki programları geliştirmek ve Avrupa uyumlu üniversite oluşumunu hedefleyen ifadeler ön plana çıkarılmıştır. Bu programdaki ifadelerde özellikle Üniversitelerde öğretim kalitesinin uluslar arası standartlara ulaştırılması, öğretim üyesi açıklarının süratle kapatılması ve üniversitelerin kaynak ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli önlemlerin alınacağı ifade edilmiştir. Üniversitelerin ve araştırma-geliştirme kurumlarının, uluslar arası ve ulusal düzeyde, bilgi kaynaklarına elektronik ortamda ve hızla erişebilmelerini sağlayacak, bir yandan öğretimle araştırmanın bütünleşmesini, bir yandan da ortak araştırmayı destekleyecek Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezinin hızla tamamlanabilmesi için her türlü destek sağlanması kararlaştırılmıştır. Çağdaş eğitim ve iletişim teknolojisi, etkili bir biçimde değerlendirilerek açıköğretim de kalitenin yükseltilmesi sağlanacaktır. Açıköğretim ile örgün eğitim arasında işlevsel bağlantı kurulacaktır. YÖK, üniversitelerarası eşgüdüm kurumu haline getirilecek, üniversiteler tam özerkliğe kavuşturulacak; öğrencilerin üniversite yönetimlerinde temsiline olanak sağlanacaktır. Üniversiteler ile sanayi ve tarım işbirliğinin geliştirilmesi özendirilecektir. Üniversitelerin, kendi oluşturdukları mali kaynakları kullanmaları kolaylaştırılacaktır. Eğitimin her kademesinde yurt olanaklarının artırılmasına özen gösterileceği ifade edilmiştir (Ataüenal, 1998:149–150).

2.5. Eğitim Hizmetleri

Eğitim kurumları ve bu kurumlarının eğitim hizmetlerinin değerlendirilmesinde öncelikli olarak eğitim sürekli olması birincil hedef olarak görülmektedir.

Eğitim sistemi gelişmeyi ve büyümeyi mümkün kılacak bir yöne ya da bunları da içeren moral seviyesini üstün tutacak deneyimleri geliştirecek diğer bir yöne doğru ilerleme sağlamalıdır. Aynı zamanda unutulmamalıdır ki; yeni bir eğitim hizmeti eskilere nazaran daha kolay ve uygulanabilir olmayabilecektir. Ancak bu zor olduğu kadar daha canlı ve etkili bir yön çizmeyi kolaylaştırabilecektir (Dewey, 1997:89). Eğitim kalitesini ölçmek için en çok kullanılan method, ders içeriği ve öğretim elemanı ile ilgili öğrencilerin öğretim elemanı deneyimlerinin kalitesi üzerine fikirlerinin ve görüşlerinin ele alındığı ders ve öğretim elemanı değerlendirmeleridir.

Bu noktada bazı yöntemler ise ders değerlendirmesinin ötesine geçip, öğrencinin bilgi, deneyim ve yeterliliğini ölçüp, değerlendirebilecek eğitim çıktılarını ölçmeye çalışmaktadır. Ancak buna rağmen ne ders değerlendirmeleri ne de yeterliliğe dayalı değerlendirme eğitim kalitesi üzerine tam net bir bilgi verememektedir (Holdford ve Reinders 2001).

2.5.1. Yüksek Öğretim Hizmetleri

Türkiye’de lisans eğitiminden sonra Yüksek lisans ve Doktora eğitimini kapsayan Lisansüstü eğitim başlangıçtan itibaren devlet üniversiteleri tarafından gerçekleştirilmekteydi. Özellikle 1990 yılından sonra vakıf yükseköğretim kurumlarının kurulmaya başlanmasıyla, vakıf üniversiteleri de lisansüstü öğretim vermeye başlamıştır (Karakütük, 2002:53). Bu bağlamda yükseköğretimin amacı, fonksiyonu ve vizyonu 90’lı yıllardan sonra devlet ve vakıf üniversiteleri altında yeniden değerlendirilmiştir. Hem bu değerlendirmelere hem de bu doğrultuda yapılan çalışmalara değinilecek bu bölümde ilk olarak yükseköğretimin amacı ve fonksiyonları incelenecek, daha sonra gerek yurt dışı gerekse yurt içindeki ulaşılabilen çalışmalar özet olarak ele alınacaktır.

2.5.1.1. Yüksek Öğretimin Amacı ve Fonksiyonları

Öğrencilerin mevcut yükseköğretim sisteminde başarılı bir performans sergilemeleri ve yüksek öğretim sonrası önemli çalışmalara imza atmaları her ne kadar öğrencilerin kendi çalışmaları ile gerçekleşse de, yeterli ve etkin bir eğitim sistemi, eğitimin planlanması arzulanan başarının sağlanmasında önemli faydalar sağlayacaktır. Burada önemli olan kendini geliştirmek isteyen ve araştırma ruhuna sahip idealist öğrencilerin elinden tutulması ve bu öğrencilerin diğer öğrencilere büyük katkılar sağlaması için kendi bireysel deneyimlerinin yanında araştırmalarının sonucunda önemli projeleri gerçekleştirmeleri gerekmektedir.

Başarılı öğrencilerin zihinsel ve duygusal deneyimlerindeki başarının önemi o kadar büyüktür ki; öğretmen her vesile ile onlara cesaret ve kahramanlıklarını göstermeleri için alan bulmalarında yardım etmelidir (Suhomlinski, 1995:202). Öğret-

menlerin bu başarılarına katkılarının maksimum seviyede gerçekleşmesi için ise gerek yüksek lisansta gerekse doktora eğitiminde etkin, faydalı ve objektif benimsenebilir bir lisans üstü öğretim planlamasının oluşturulması ve benimsenmesi gerekmektedir.

Karakütük (2002) tarafından yükseköğretimin amacı, yükseköğretimin fonksiyonlarını yerine getirilebilmesi için bilim adamı yetiştirme ve lisansüstü eğitimin planlaması farklı boyutları ve geniş bir araştırma zemini etrafında ele alınmıştır. Karakütük'e göre lisansüstü öğretimin amaçlarını şu sözler ile özetlenebilmektedir. *"Lisansüstü öğretimin (Yüksek Lisans, doktora) amacını belirlemeye çalışırken, bu öğretim düzeyinde nasıl bir insan yetiştirileceği sorusunun düşünülmesi gerekir. Bilim ve eğitimin ortak amaç ve işlevleri çerçevesinde, gençlerimizi yetiştirirken, okulöncesi eğitimden başlayarak, araştırmacı düşünciyi geliştirmeyi kapsayan laik ve çağdaş eğitim ve öğretimin sağlanması gereklidir..."*. Bilim ve bilim insanları bu eğitim ve öğretime bilimsel çalışmaları ile katkı sağlamalıdır. Lisans düzeyinde öğrencilere ne kadar uzmanlık kazandırılacağı tartışılmakta; bu konudaki görüşler genel bir eğitim (liberal eğitim) verilmesi ya da meslek eğitimi verilmesi konusunda yoğunlaşmaktadır. Ancak lisansüstü öğretimde uzmanlaşmaya yönelik bir öğretim yapılması konusunda birleşilmektedir (Karakütük, 2002:9).

Karakütük ayrıca lisansüstü öğretime yönelik programların ve özellikle doktora programlarının genel amaçlarının; öğrencilere bağımsız araştırma yapma, ele alınan bilimsel olayları geniş ve derinlemesine bir bakış açısıyla yorumlama ve yeni sentezlere ulaşmaya yönelik gerekli adımları belirleme ve bu hedef doğrultusunda çalışmalarını gerçekleştirme olması gerektiğini ifade etmektedir. Ayrıca öğrencilerin yeni teknolojilere yönelik uyum sağlayabilecek bilgi, teknoloji ve beceriye sahip olabilmeleri, evrensel düzeyde bilgi üretebilmelerini, kendi başına bir araştırmayı planlayıp, yürütüp sonuçlandıracak düzeye eriştirebilmelerinin teşvik edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Böylece ülke sanayisi ve iş yaşamıyla diğer üniversitelerin gereksinim duyduğu öğretim üyesi, bilim insanları ve araştırmacıların yetiştirilmesi sağlanmış olacaktır. Üstelik bu öğrenciler kendi başlarına bir araştırmayı yürütebilecek kapasiteye gelmiş olacaklar, gerektiğinde disiplinler arası takımlarda çalışabilme becerisini kazanmış olacaklardır (Karakütük, 2002:9-10).

2.5.1.2. Yüksek Öğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yüksek Öğretimde yapılan eğitim-öğretime yönelik kalite algılamaları çalışmalarında farklı bakış açıları ve konuya farklı yaklaşımlar olmasına rağmen, genel ve belli başlı ölçekler kullanılmış ve tavsiye edilmiştir. Çalışmamızda uyguladığımız SERVQUAL ölçeği bu ölçeklerin en önemlileri arasındadır.

Ayrıca Firdaus (2006)'ya göre yüksek öğretimde eğitim hizmet kalitesini belirlemeye yönelik ölçek testlerinden Servperf (Service Performans) HEDPERF (Higher Education Performance) ölçeğinin yüksek öğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini ölçmede daha güvenilir sonuçlar verebilmektedir (Saydan, 2008:67).

Bu başlık altında daha önce gerek yurt içi gerekse yurt dışında yüksek öğretime yönelik yapılan çalışmaların bir kısmına yer verilecektir.

2.5.1.2.1. Yüksek Öğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar

Bu araştırma konusu seçilirken özellikle Londra'da eğitim gören Çin kökenli yüksek lisans öğrencilerine yönelik Bradley R. Barnes (2005) tarafından gerçekleştirilen "Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students" adlı çalışmanın önemli katkıları olmuştur. Bu çalışmanın Türkiye'de uygulanmasının nasıl sonuçlanacağı üzerinden yapılan değerlendirmeler, SERVQUAL ölçeği ve bu ölçek üzerine eğinilmesine vesile olmuştur. Londra da yapılan bu çalışmada, Çin öğrencilerine yönelik anket çalışması yapılmıştır. Dağıtılan anketlerin % 69'u dönmüş ve bu rakam 105 olarak tespit edilmiştir. Anketlerin 102 tanesinin geçerli olduğu ve öğrencilerin yönetim bilimleri bölümlerinden seçilmesinin anket dönüş başarı ve yeterlilik oranına olumlu katkı sağladığı ifade edilmiştir. Bu sonuçlar üzerine SERVQUAL'ın 5 faktörü üzerinden analizlere geçilmiş ve bu beş faktörün yükleri ölçmek adına faktör analizi ayrıca regresyon ve ANOVA analizlerinin değerlendirilmesine yer verilmiştir. Ayrıca aynı çalışmada konuya yönelik yapılan bazı çalışmalara da yer verilmiştir. 1990 yılının ortalarına doğru öğretme ve öğrenme faktörleri ile

ilişkili, hizmet kalitesi görüşleri ve çevresel etkenlerin Harrop ve Douglas (1996), Narasimhan (1997), Shank vd. (1995) tarafından önemle ele alındığı vurgulanmaktadır (Barnes, 2005:5).

Ford ve diğerleri (1999) ise iş dünyasına yönelik kursların ve eğitimlerin yaygınlaşmasına dayanarak, enstitülerin hizmetin kalitesi ve doğası konusunda daha anlayışlı olmalarının gerekliliği şeklinde özetlenebilecek bir çalışma ele almışlardır. Bu çalışmada da Amerika Birleşik Devletleri ve Yeni Zelanda'daki hizmet kalitesi konusunda; unvan, programlanabilir konular, kariyer fırsatları, fiziksel görünüm ve yerleşim birimleri faktörlerin incelenmesinin gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu vurguyu ise daha farklı kültürler ve global eğitim sistemlerine olan uyum ile eğitimde farklı hizmet kalite sistemlerinin yerleşeceği yönünde şekillendirmektedirler. Vidal vd. (2003) tarafından üstlenilen yüksek öğretim sektöründeki bazı çalışmalar, bahsettiğimiz global eğitim sistemi ve kültürel yüksek öğretim farklılıklarını bazı gerçeklere dayandırmaktadırlar. Araştırmacılar hizmet rehberliği için “profesyoneller, akademisyenler ve personelin İspanya eğitim metotlarında ayrılmaz bir bütün olarak rol almasını önermektedirler. Adee (1997) ise, çeşitli üniversite karakterlerinin öğrenciler arasında algılanan kaliteyi açıklamakta faydalı olabileceğini, bunların da doyurucu eğitimde kullanılacak araçlara vurgularla gerçekleşeceğini belirtmektedir. Bu araçlar olarak ta öğrencilerin sorunlarında görevlilere başvurabilmesi, kütüphane hizmetleri, bilgisayar olanakları, eğlence aktiviteleri, sınıfların boyutları, konu içeriklerinin seviyesi ve zorluk dereceleri, öğrencilerin çalışma imkanları v.b. (Barnes, 2005:6).

Oldfield ve Baron (2000), İngiltere’de öğrencilerin eğitime yönelik ampirik bir çalışmada iktisadi ve idari bilimler fakültelerinde önemli görülen üç faktörü ortaya çıkarmışlardır. Bunlar; öğrencilerin eğitim için temel gereksinim duydukları “Zorunlu Şeyler (*Requisite*)”, öğrencilerin hoş karşıladığı şeyler olan “Kabul Edilebilirlik (*Acceptable*)” pratiklik ve yararlık değerlerini tasvir edebilecek “İşlevsellik (*functional*)” dir. Bunlara ek olarak Lau (2003) üniversite mezunlarının mezuniyet sonrası kampüse dönüş oranlarında Amerika enstitülerin bir düşüş deneyimi yaşadıklarını savunmaktadır. Lau kavramsal olarak, öğrenme, eğitime ve kaynak (öğrenci) olarak üç faktörün öğrencinin zihninde yer etmesi, etkilenmesin ve mezuniyetinde bir bütün olarak ele alındığında etkili olacağını araştırmıştır. Buna benzer şekilde Owlia

ve Aspinwall (1996), kavramsal üçlü kalite faktörlerini SERVQUAL'ın temel faktörlerine benzer bir formatta altı boyutta incelemişlerdir. Bunlar ise “fiziksel değerler”, “beceri/yeteneklilik”, “tutum/davranış”, “memnunluk”, “ulaşabilirlik” ve “güvenilirlik” tir. (Barnes, 2005:6).

Orta doğuda kalite sisteminin geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin araştırılmasına yönelik bir üniversitenin işletme fakültesinde 310 öğrenci ile bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada üniversitenin sunduğu hizmet kalitesi altı boyutta irdelenmiş ve boyutlar içerisinde öğretim elemanları ile idari kadro öğrencilerin hizmet kalitesi değerlendirilmelerinde en etkili boyutlar olarak ele alınmıştır (Sohail ve Shaikh, 2004:58-65). Kalitenin algılanmasında en önemli unsur olarak öğretim elemanlarını ön plana çıkaran bir diğer çalışma da, Oregon devlet üniversitesinde işletme fakültesi mezunlarını kapsayan çalışmadır (Brown ve Koenig, 1993: 325-330).

2.5.1.2.2. Yüksek Öğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Türkiye’de Yapılan Çalışmalar

Türkiye’de yüksek öğretimde öğrencilere yönelik çeşitli üniversitelerde farklı çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar üniversite bütününe yönelik genellenmeleri, belli bölüm ve öğrencileri kapsamaları ya da birden fazla üniversitenin dahil edilmesi ile analizlere imkan vermeleri şeklinde çeşitlilik göstermektedirler. Bu çalışmaların ele alınmasında iki yöntem takip edilecektir.

Birincisi bu çalışmalara genel bir bakış açısıyla yaklaşan ve bunları özetleyen Reha Saydan (2008)’in üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentilerini irdelleyen çalışmasından yararlanma şeklinde olacaktır. İkinci olarak ta araştırma konusu ve formatı doğrultusunda önemli gördüğümüz İstanbul, Çorum, Eskişehir ve Antalya’da yapılan üniversite öğrencilerine yönelik çalışmaların içeriklerine değinilecektir.

Saydan (2008) yüksek öğretim kurumlarına yönelik hizmet kalitesinin artırılması ve geliştirilmesi konusunda yapılan bilimsel çalışmaların sınırlı sayıda olduğunu vurgulamaktadır. Yapılan çalışmaların önemli bir bölümünün yüksek öğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini fiziksel çevre, sosyal imkanlar, eğitim kalitesi v.b

ya da değişik eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyetinde oluşan farklılıkların belirlenmesine yönelik çalışmalar olduğunu ifade etmektedir. Saydan bu konudaki çalışmaların birçoğunda öğretim elemanlarının yükseköğretimde kalitenin sağlanması en önemli faktörlerden biri olarak vurgulandığını ifade etmektedir (Saydan, 2008:66).

Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik yüksek okulunda öğrenim gören öğrencilerin kendilerinin eğitim aldıkları öğretim görevlilerine yönelik kalite beklentilerini ölçmeye çalışan bir çalışmada, öğrenciler öğretim elemanlarının anlayış, hoşgörü, güven, destek, hasta yanında hatalarının söylenmemesi, iletişime açık olmaları ve bilgi birikimlerinin yeterli olması konusunda beklenti içinde oldukları tespit edilmiştir (Atalay vd, 1994:19-25). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde yüksek lisans ve doktora öğrencileri, enstitü dahilinde hizmetlerin kaliteli olarak algılanmasının en temel öğeleri olarak ders içerikleri ve öğretim üyelerini göstermişlerdir (Devebakan v.d., 2003:30-44).

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 248 öğrencisi üzerinde yapılan bir araştırmada eğitim kalitesi en fazla önem atfedilen değişken olarak ifade edilmiştir (Tütüncü ve Doğan, 2003:130–151). 721 öğrenciyle gerçekleştirilen Dumlupınar Üniversitesindeki çalışmada da öğrenci memnuniyeti yaş, cinsiyet, gelir, sosyal sınıf vb. olası etkileri olacak kavramlarla ele alınmıştır. Bu çalışmada öğrencilerin üniversiteden memnuniyet düzeyleri % 72 olarak belirlenmiştir (Uzgören v.d., 2007).

Öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerinin neler olduğu üzerine Gökdoğan ve arkadaşlarının (2001) gerçekleştirdiği bir çalışmada öğrencilerin, öğretim elemanlarından kaliteli bir eğitimin yanında öğrencilerin kendilerini tarafsız ve doğru bir şekilde değerlendirmelerini istemektedirler (Gökdoğan v.d., 2001:155–158).

Dokuz Eylül, Ortadoğu Teknik, Süleyman Demirel, Gazi, Karadeniz Teknik, Pamukkale üniversitelerinin dahil olduğu altı üniversite de bir çalışma yapan Erdoğan ve Uşak (2004); fen bilimlerinde öğrenciler için yeni bir memnuniyet ölçeği oluşturmuşlar ve yönetim olanakları, öğretim elemanları ve laboratuvar olanaklarını öğrenci memnuniyetini belirleyen en önemli unsurları olarak belirlemişlerdir (Erdoğan ve Uşak, 2004:35–54).

İkinci olarak Türkiye’de yüksek öğretimde hizmet kalitesine yönelik İstanbul, Çorum, Eskişehir ve Antalya’da yapılan çalışmalar olarak ele alınacaktır. İstanbul’da doktora tezi olarak Berna Bayrak (2007) tarafından yapılan çalışma da İstanbul’daki 14 üniversitede İşletme fakültelerinin 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin okuldaki eğitim kalitelerini ölçmeye yönelik 1200 öğrenciden toplanan verilerle; devlet ve özel üniversitelerin hizmet kaliteleri karşılaştırılması yapılmıştır. Burada öğrencilerin hizmet kalitesi algı ve beklentilerindeki farklılıklar karşılaştırılmış ve PZB (1985–1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL esas alınarak ve Marmara Üniversitesi- Yeditepe Üniversitesi öğrencileriyle yapılan ön çalışmalar ışığında anket formları hazırlanmıştır.

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne bağlı olarak Fatih Özçalık (2007) tarafından yüksek lisans tezi olarak Hitit Üniversitenin fakülteleri ve yüksek okulları arasında üniversite öğrencilerinin hizmet kalite algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Hazırlanan anket formunda PZB tarafından geliştirilen 22 şer maddelik Beklentiler ve Algılara yönelik formata sadık kalınmış ve SERVQUAL temelli araştırmanın uygulama kısmı kaleme alınmıştır. Çalışma 196 erkek, 195 bayan öğrenciden toplanan toplam 391 anket ile frekans, ti-Test, Anova analizleri gerçekleştirilmiş ve fakülteler arası kalite algılaması karşılaştırmaları yapılmıştır.

Eskişehir Anadolu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde uygulamalı bir araştırma olarak Yılmaz v.d. (2007) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada da Eskişehir’deki Osmangazi ve Anadolu Üniversitelerinin fen fakültelerinin öğrencilerine üniversitelerinin kendilerine sundukları hizmetin kalitelerini değerlendirmeleri istenmiştir. 115 Anadolu, 150 Osmangazi üniversite öğrencisinden toplanan anketlerden 26 tanesi geçersiz sayılmış ve toplam 239 anket üzerinden PZB’nin SERVQUAL ölçeği kullanılarak analiz yapılmıştır. Faktör analizi, ti-testi ve ANOVA analizi uygulamaları sonucu Anadolu üniversitesinin algılanan hizmet kalitesi skorları daha yüksek ortaya çıkmaktadır. Kalite boyutları açısından üniversite öğrencilerin en fazla önemi hizmette yeterlilik ve heveslilik boyutlarına daha fazla önem vermiştir. Osmangazi Üniversitesinde yeterlilik boyutu ön plana çıkarken, Anadolu Üniversitesinde heveslilik boyutu ön plana çıkmaktadır (Yılmaz v.d., 2007:299-316).

M. Cem Sakarya (2007) tarafından Akdeniz Üniversitesi İİBF’de “Öğrenci Tatmin Düzeyi” şeklinde bir ölçek çalışması olarak “*Yüksek Öğretimde Öğrenciye*

Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İİBF Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezi hazırlanmıştır. Çalışmada Araştırma Evreni olarak Akdeniz Üniversitesi İİBF deki bölümlerim 2. ve 4. Sınıf öğrencileri seçilmiştir. Anket uygulamasında 279 anket geri dönmüş ve geri dönüş oranı %39 olarak belirlenmiştir. Araştırmada SERVQUAL’ın 22’lik önermesi kullanılmış ancak burada sadece Servperf ölçeğinden yararlanarak Fakülte ve bölümlerin kalite algılamalarının performansı ölçülmesi hedeflenmiştir. Güvenirlilik katsayısı olarak kabul edilen Cronbach Alfa katsayısı 0.95 olarak bölünmüştür. Faktör Analizi, T-Testi ve Anova Analizlerinden yararlanılmıştır. Bu çalışmada Servperf’in kurumsal performans ölçümlerinde gerek bütünsel gerekse ayrı ayrı bölümlerin performansının ölçülebileceğini vurgulamaktadır.

2.5.2. Yüksek Lisans Eğitimi (MBA) ve Önemi

Yükseköğretim Mevzuatına göre Türkiye Cumhuriyetinde Lisans eğitiminden sonra Lisansüstü eğitim süreci başlamakta ve bu sürecin aşamaları Yüksek Lisans, Doktora, Tıpta uzmanlık, Sanatta Yeterlilik şeklinde sıralanmaktadır:

- Yüksek Lisans (Bilim uzmanlığı, Yüksek mühendislik, Yüksek Mimarlık, Master): Bir lisans öğretimine dayalı, eğitim-öğretim ve araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yükseköğretimdir.
- Doktora: Lisansa dayalı en az altı veya yüksek lisans veya eczacılık veya fen fakültesi mezunlarınca sağlık ve sosyal yardım bakanlığı tarafından düzenlenen esaslara göre bir laboratuvar dalında kazanılan uzmanlığa dayalı en az dört yarı yıllık programı kapsayan ve orijinal bir araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yükseköğretimdir.
- Tıpta Uzmanlık: Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı tarafından düzenlenen esaslara göre yürütülen ve tıp doktorlarına belirli alanlarda özel yetenek ve yetki sağlamayı amaçlayan bir yükseköğretimdir.

- Sanatta Yeterlik: Lisansa dayalı en az altı, yüksek lisansa dayalı en az dört yarı yıllık programı kapsayan ve orijinal bir sanat eserinin ortaya konulmasını, müzik ve sahne sanatlarında ise üstün bir uygulama ve yaratıcılığı amaçlayan doktora düzeyinde bir yükseköğretim eşdeğeri-
dir.

Yüksek lisans eğitimi, lisans eğitimi tamamlandıktan sonra devam edilen eğitime verilen addır. Yüksek lisans eğitimi tezli, tezsiz, tezli MBA, tezsiz MBA, Executive MBA gibi değişik isimler altında adlandırılmaktadır. Ayrıca genel olarak bu eğitimlerin tümü “Master” unvanıyla anılmaktadır.

Yüksek lisans eğitimi tezli ve tezsiz olmak üzere iki kısma ayrılmaktadır. Yüksek lisans eğitimi yapabilmek için ÖSYM tarafından yapılan ALES sınavından yeterli puan almak ve gerekli diğer şartları yerine getirmek gerekmektedir. Yüksek lisans eğitiminin bir diğer ifadesi olan MBA “**Master of Business Administration**” kelimelerinin ilk harflerinden oluşan ingilizce bir kısaltmadır. Türkiye’de üniversiteler İşletme yüksek lisans programlarına bu ismi vermeyi tercih etmektedirler. MBA diye bilinen yüksek lisans eğitimi, işletme yönetimi alanında master yapmak anlamına gelmektedir. MBA Programı, kurumların her düzeyinde görev yapan ve bilgilerini yenilemek, güncelleştirmek isteyen profesyonellerle, kariyerini geliştirme çabasında olan ve yöneticilik vasfı kazanmak isteyen üniversite mezunlarının katılabileceği çağdaş ve etkin bir işletme yüksek lisans programıdır. Eğitim dili çoğunlukla İngilizce’dir. Yurt içinde ve yurt dışında çeşitli üniversiteler bu eğitimi vermektedir. Yukarıda belirttiğimiz üzere diğer yüksek lisans programları gibi İşletme Yüksek Lisansı da (MBA) tezli ya da tezsiz olarak, devlet ya da vakıf üniversitelerinde yapılabilmektedir (Kaynak: <http://www.yukseklisans.com.tr/yukseklisansgenelbilgiler.php>, erişim tarihi: 20/12/2009).

MBA eğitiminin, e-MBA ve Executive MBA olarak farklı kısımları bulunmaktadır. e-MBA: Uzaktan eğitim şeklinde yapılan MBA çeşididir. Ülkemizde bir çok vakıf üniversitesi ve bazı devlet üniversiteleri özellikle çalışma hayatında bulunanlara kolaylık sağlamak amacıyla e-MBA programları başlatmış bulunmaktadır. e-MBA programında dersler internet üzerinden verilmektedir. Eğitim süresi 3 yarıyıldır. Altı yarıyıl kadar uzayabilir. e-MBA eğitimi iş hayatına devam ederken sürdürebilmektedir. Okula gitme ve belli saatlerde ders takip etme zorunluluğu olmadığı-

dan öğrenciler kendileri için en uygun olan gün ve saatlerde derslerini alabilmektedirler. Teknolojinin bütün araçlarını kullanarak hazırlanan eğitimler bazen ses, bazen video, bazen de yazı formatında öğrencilere sunulmaktadır. Executive MBA, yönetici MBA anlamına gelir. Executive MBA öğrencileri, profesyonel iş deneyimine sahip kişilerden oluşmakta ve çok yoğun bir program takip edilmektedir. Belli bir sene yöneticilik deneyimine sahip olmayanlar bu programa kabul edilmezler. Öğrenciler çalışanlardan oluştuğu için bu program genelde akşamları, hafta sonları veya online olarak verilmektedir. Katılımcılar genelde çalıştıkları şirketlerin özel sorunları ve problemleri üzerine proje çalışması yürütürler. Executive MBA programları daha çok pratik ve uygulamaya yöneliktir. Program 3 yarıyıldan tamamlanır en çok 6 yarıyıla uzayabilir. Program bazı temel dersler ve dönem projesinden oluşmaktadır (Kaynak: <http://www.yukseklisans.com.tr/mba.php>, erişim tarihi: 20/12/2009).

Üniversitede okuyan öğrencilerdeki bazı temel eksiklikler özellikle kendini matematik gibi branşlarda ortaya çıkarmaktadır. Örneğin sınavlarda hesap makinesi olmaksızın öğrencilerin dört işlemde dahi zorlanmaları, kişiye sistemli düşünme ve problem çözme yeteneği kazandıran matematik biliminde yetersiz ya da ilgisiz olduğunu göstermektedir. Halbuki Hollanda da liseli öğrencilerin %90'ı ileri matematik dersi alırken, ayrıca Japonya'da ilkökul öğrencilerinin %25' i matematik ve bilim ile ilgilenmeleri teşvik edilirken, ülkemizde sadece üniversiteye giriş endeksli test tekniğine dayalı bir sistem izlenmektedir (Öztürk, 2009:183). Üniversitelerdeki bu eksiklikler ve yetersizlikler göz önüne alındığında yüksek lisans eğitiminin önemi bir derece daha artmaktadır. Çünkü yüksek lisans eğitiminde öncelikle belirli bir ideale ve amaca sahip öğrencinin aktif katılımı ve bazı kriterleri sağlamış olması ön şart olarak ele alınmaktadır. Örneğin ALES puanındaki 70 barajı, KPDS ve ÜDS' deki belirli puan limitleri, başarılı derecede Lisans transkript notu gibi kriterler ve öğrencinin bilimsel yeterlilikleri v.b.

Tüm bu nitelikler göz önüne alındığında yüksek lisans eğitimi için ÖSYS sisteminde bulunan test tekniğindeki bireysel sınıflama değil, daha çok öğrencilerin kendi istek ve arzuları ile yeteneklerini bir sunmaları ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda yüksek lisans öğretimi nitelikli bir öğrenci kitlesinin eğitimi, bunların uzmanlaşması ve başarılı çalışmalar ortaya koymasını çerçevelemektedir.

2.5.2.1. Yükseköğretim Kanununda Yüksek Lisans İle İlgili Hükümler

04-11-1981 tarihinde kabul edilip resmi gazetede 06-11-1981 tarihinde yayımlanan 2547 sayılı yükseköğretim kanununda önlisans, lisans, yüksek lisans, doktora, tıpta uzmanlık, sanatta yeterlilik olarak yükseköğretim kısımlarına tanımlamalar getirilmiştir. Burada yüksek lisansa yönelik “...*Bilim uzmanlığı, yüksek mühendislik, yüksek mimarlık, master (şeklinde) bir lisans öğretimine dayalı, eğitim-öğretim ve araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yüksek öğretimdir.*”tanımı yer almaktadır. Yüksek öğretim mevzuatının lisansüstü eğitim-öğretim enstitülerinin teşkilat ve işleyişi hakkında 17976 sayılı yönetmelikte, enstitülerinin eğitim-öğretim, işletme ve teşkilatlanmalarında beraberliği sağlayarak uygulamalar arasındaki birliği temin amacını gütmek amacı esas alınmıştır. Bu yönetmeliğin ilgili maddelerinde bir programda lisansüstü eğitim-öğretim yapılabilmesi için programla ilgili anabilim veya ana sanat dalında lisans eğitimi-öğretimi yapılmakta olması şart değildir. Bu yönetmeliğin 8. maddesinde lisansüstü eğitim-öğretim, araştırma, uygulama ve yayın faaliyetleri ile ilgili çalışmaların sürdürülmesinde, üniversite birimlerinin imkânlarından da yararlanılır denmekte ve 9. ve 13. madde de yönetmeliğin enstitü anabilim dallarınca yönetmeliğin uygulanışı, lisansüstü öğretimin uygulandığı enstitülerde idari sistemin işleyişi, ortak lisansüstü programların uygulanması ele alınmaktadır (Kaynak:T.C.YükseköğretimMevzuatı <http://www.yok.gov.tr/content/view/435/183/lang,tr/> erişim tarihi: 27-12-2009).

2.6. Eğitim ve Ekonomik Kalkınma

Okul aracılığıyla bilgi beceri ve zekânın geliştirilmesi süreci olarak görülen eğitim, eskiden beri yoğun tartışmaların yapıldığı alanlardan biri olmuştur. Bu hararetli tartışmaların en başta geleni siyasi olanlarıdır. Siyasi olmayan tartışmalarda ise en etkili faktör, insanın bilgi, hüner ve yeteneklerinin gelişmesi yolunda bu şekildeki bir süreçten geçme zorunluluğudur. Aslında siyasi tartışmaların ortaya çıkmasında ideolojik ve ekonomik nedenler ortaya çıkmaktadır. Çoğu ülkede eğitim sistemi vasıtasıyla yetiştirilecek insan tipi ve ona kazandırılacak kimlik üzerinde önemli mücadeleler oluşmakta, oluşan tartışmaları siyasi kılan, bu mücadelelerinin bu konuda alın-

cak siyasi kararları etkileme amacı taşıması olmaktadır. Birçok ülkede savunma, sağlık ve diğer bazı harcamaların yanında eğitim amacıyla önemli kaynaklar kullanılmaktadır. Siyasi tartışmaların bir diğer nedeni de bu kaynakların kimler tarafından sağlanacağı, nasıl kullanılacağı, eğitim hizmetlerinin nasıl organize edileceği, devletin eğitimdeki rolünün ne olacağı vb. hususlardır (Aslan, 1998:297).

İnsanın eğitilmesi ekonomik açıdan son derecede önemli görülmektedir. Beşeri sermaye olarak ele alınan insan gücü için, ekonomik gelişmeler, konuşmalar ve tartışmalar çoğu zaman kalkınmada insan unsurunun önemini belirterek; eğitimin, ekonomik ve sosyal gelişmedeki rolüyle ilgili çok sayıda çalışma yapılmıştır. Aslan (1998), tüm bunların etkisi ile günümüzde kalkınmanın yolunun eğitim ve öğretimden geçtiği, ayrıca bu doğrultuda çaba sarf etmeyen ve bu alana yeterince kaynak ayırmayan toplumların ekonomik gelişmelerini en azından gereken hıza ulaştıracağı düşüncesi iyice kendini kabul ettirmiştir (Aslan, 1998:297–298).

Devlet, eğitim ve ekonomik kalkınma ilişkisini inceleyen Aslan (1998)’a göre *“...Birçok ülkede eğitim hizmetleri devlet müdahalelerine konu olmakta ve bu hizmetler kamu kesimi tarafından finanse edilmektedir. Bunun nedenlerin arasında küçüklerin korunması, dışsallıklar, demokrasinin etkin hale getirilmesinde eğitimin rolü, fırsat eşitliğinin sağlanması, ortak değerler arayışı ve eğitimin ekonomik büyümeye etkisi sayılmaktadır...”* (Aslan, 1998:340). Aslan, eğitimin ekonomik kalkınma ve büyümeyi etkileme yollarını ele alarak eğitim stratejisine büyüme sağlayıcı kapasite koşullarını şu şekilde belirtmiştir:

- Eğitim, ekonomik büyüme ve gelişmenin lehinde bir ortamın oluşmasına neden olur. Bu durum sosyal mobilitenin artmasına, gelişmiş iletişim beslemeye yeterli bir okuryazarlık oranına vb. hususlara işaret eder. Birçok çalışma, ekonomik gelişmişlik düzeyi veya hızlı büyüme oranları ile okuryazarlık oranı arasında önemli bir korelasyonu bulunduğunu göstermiştir.
- Eğitim ve özellikle işgücünün eğitimi, kaynak kullanımında etkinliğin sağlanmasında imkan verecek bir ortamın oluşmasında katkıda bulunur. Eğitim sayesinde doğal kaynaklar daha fazla kullanılır; kaynakların etkin kullanılması mümkün olur. Eğitim, bol ve ucuz bir kaynağın kıt ve pahalı olan yerine kullanılmasını sağlayacak tekniklerin gelişmesini sağlar; insanların, değişen üretim şartlarına daha hızlı intibak etmelerini kolaylaştırır. Mesela, bir dünya

bankası araştırması, çiftçilerin sadece ilköğretimden geçmiş olmaları durumunda bile, fiziki sermaye yatırımlarının daha üretken olduklarını göstermiştir.

- Eğitimle ilgili yatırımlar dayanıklıdır. Bunun anlamı, eğitime yapılan yatırımların veya eğitim hizmetlerin etkilerinin kalıcı olduğudur. Eğitimin etkilerinin kalıcı olması, beşeri olmayan sermayeye göre çok daha fazladır. Beşeri sermayenin aşınması ve değer yitirmesi, fiziki sermayenin aşınma ve yıpranmasından ve dolayısıyla teknik ve ekonomik ömrünü tamamlanmasından çok daha yavaş olur. Bu durum, özellikle uzun bir hayat bekleyişine sahip ülkelerde daha belirgindir. Mesela iyi yetişmiş bir mühendis, bir hekim, bir öğretim üyesi veya iyi bir mesleki eğitimden geçip tecrübe kazanmış bir işçi ömrünün sonuna kadar hizmet verebilir.
- Eğitim tüketimin, fiziksel yatırımın ve hükümetin eğitimin dışındaki amaçlarla yaptığı harcamaların alternatifidir. Eğitim harcamalarının tasarruf değil tüketim pahasına yapıldığı söylenebilir. Bu iddia şöyle açıklanabilir: (1) Eğitime yapılan direkt harcamaların büyük bir bölümü hükümete ait birimlerce gerçekleştirilir. Eğer harcamalar yeni vergilerle finanse edilirse, çok muhtemeldir ki, vergi gelirinin çoğu tüketimden kurtarılan tutarlardır. Eğer marjinal tasarruf eğilimi % 10 ise, yeni vergilerin % 90'ı tüketime gidecek olan gelirden alınıyor demektir. (2) Öğrenciler ve onların aileleri tarafından yüklenilen eğitim maliyetleri, doğrudan harcamalar ve vazgeçilen kazançlardan ibarettir. Bazı anne ve babalar çocuklarının okuldaki hayat standardını desteklemek için tasarruflarını çözebilirlerse de, eğitime yapılan direkt harcamalar öğrenciler için azalan tüketim anlamına gelecektir. Ayrıca doğrudan harcamalar nispeten önemsiz olup, tasarruflarının azaltılması suretiyle finanse edilmeleri muhtemel değildir. Böylece eğitim, aksi taktirde tüketime gidecek kaynakları dolaylı olarak üretime transfer etmektedir.

2.6.1. Yüksek Lisans Eğitiminin Ekonomik Kalkınmadaki Etkileri

Genelde her ülkenin ekonomik sistemi ve benimsediği yönetim biçimi ile o ülkede uygulanacak eğitim arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır. Örneğin, kapitalist bir ülkede, eğitim sistemi bu nitelikte insan yetiştirecektir. Dolayısıyla hiçbir ülke kendi sistemine uygun olmayan yurttaşlar yetiştirmez ve bunun tersinin gerçekleşmesi sistemin yıkılmasıdır (Karakütük, 2001:69).

Uzkurt (2008)'a göre gerçekleştirilmek istenen yeniliklerin rekabetçi bir avantaj ortaya koyabilmesi ve bunun sürdürülebilir olması için, tüketicilerin değişime bağlı olarak hissettikleri yeni ihtiyaçlarına yönelik en uygun cevabın verilebilmesine ve bununda yeniliklerin Pazar odaklı bir anlayışla sunulması ve bu yönde geliştirilmesi gerekmektedir (Uzkurt, 2008: 39). Ayrıca yeniliklerin gerçekleşebilmesi için işletmeler gibi üniversitelerinde pazarlama etkinliği sağlayacak, üniversitelerin (Pazarlanması) tanıtılması, yönetimi ve faaliyetlerini yönlendirecek olan “Modern Pazarlama Anlayışı”na sahip olması gerekecektir (Torlak ve Altunışık, 2009:344).

Türkiye’de iktisadi olarak faal 10.000 kişiye düşen tam zaman eşdeğeri araştırmacı personel sayısı 2002 yılı itibari ile 13,6 olup, 66,6 olan OECD ortalamasının oldukça altındadır. Buna ek olarak ülkemizdeki araştırmacıların yüzde 73,1’i yükseköğretim kurumlarında görev yapmakta iken, gelişmiş ülkelerde araştırmacıların yüzde 70’i özel sektörde çalıştığı belirtilmektedir.

(Kaynak: <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan9str.pdf>. erişim tarihi 02-01-2010, s.30)

ÖSYM verilerine dayandırılan bir araştırmaya göre, üniversitelerde görev yapan öğretim elemanı sayısı da bir önceki akademik yıla göre yüzde 1,7 artarak, 2008–2009 akademik yılında 100 bin 504 olarak belirlenmiştir. Profesör sayısı, 13 bin 494’den 13 bin 662’ye, doçent sayısı 6 bin 867’den 7 bin 360’a, yardımcı doçent sayısı 18 bin 74’den 18 bin 538’e, öğretim görevlisi 15 bin 292’den 15 bin 752’ye, okutman 7 bin 92’den 7 bin 320’ye, araştırma görevlisi 34 bin 784’den 34 bin 792’ye yükselmiştir. Üniversitelerdeki eğitim öğretim planlamacısı ve çevirici sayısı 47 olarak aynı kalırken, uzman sayısı ise 3 bin 116’dan 3 bin 33’e düşmüştür. Burada ayrıca Türkiye’de, üniversiteye giden öğrenci sayısı, üniversitelerin ve dolayısıyla kontenjanların yükselmesi nedeniyle arttığı ifade edilmiştir. Yükseköğretimde okul-

laşma oranı lisansüstü eğitim hariç 2008 yılında yüzde 38.18 olarak gerçekleşmiş ve bu oran, bir önceki yıl yüzde 36 olarak belirlenmiştir. ÖSYM'nin verilerine göre, Türkiye'deki tüm yükseköğretim kurumlarında 2007–2008 akademik yılında 1 milyon 90 bin 900'ü kız olmak üzere toplam 2 milyon 532 bin 622 olan üniversite öğrencisi sayısı 2008-2009 akademik yılda 1 milyon 274 bin 618'i kız toplam 2 milyon 924 bin 281'e yükselmiştir. 2008 -2009 akademik yılında önlisans programlarında 352 bin 60, lisans programlarında 839 bin 391, ikinci öğretimde 397 bin 841, lisansüstü eğitimde 144 bin 950 öğrenci öğrenim görmüştür. Tıpta ihtisas yapan öğrenci sayısı 12 bin 292 olarak belirlenirken, askeri yükseköğretim kurumları ile Polis Akademisinde toplam 35 bin 211 öğrenci okumuştur (Kaynak: <http://www.kanal04.com.tr/egitim/rakamlarla-turkiyenin-yuksek-ogretimi.html> erişim tarihi: 03-01-2010).

3. BÖLÜM

YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK ÖRNEK BİR ARAŞTIRMA

3. YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ- NE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Tanımı ve Önemi

Eğitim kurumları etkin eğitim sistem metotlarını, kullandıkları bilgi altyapısını ve bunların zaman içerisinde değişimini nasıl gerçekleştirdikleri şeklindeki önermeler; hemen hemen her eğitim üzerine yapılan araştırmada temel konular olarak ele alınmaktadır. Aslında bu sorunun temel dayanağı da eğitim sisteminin kendi öz yapısında mevcuttur. Şöyle ki eğitim sistemi diğer talep edenlere nazaran kendi ürününü kendi almak ve bunu maximize etmek için kendi vermek yarışı içerisinde (Hesapçıoğlu, 1994:148). Bu durum üniversite çatısı altında akademik düzey yükseldikçe ve uluslararasılaştıkça daha da önemsenen ve ülke politikalarını bile şekillendirebilecek bir konum arz edecektir.

Dünya genelinde eğitim sistemleri ülkelerin gelişmişlik düzeyine göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin az gelişmiş ülkelerdeki eğitimin kapalı bir yapı arz etmesi (Bayrak, 2007:101) ülkelerin gelişmesi için önemli bir alt yapı taşı olan kendini geliştirmiş kalifiye eleman ihtiyacını karşılayamamanın önemli bir nedenini oluşturmaktadır. Daha da öze inildiğinde kalifiye eleman ihtiyacını karşılayan eğitim kurumlarında; öğrencilerin eğitimindeki öncelikler ile siyasiler ya da okul yöneticilerinin hedeflerinin uyuşmaması az gelişmişliğe olan kaymanın devam edeceğini göstermektedir. İşte eğitim üzerine yapılan çalışmalarda da idealleri olan ve bunları taze tutup ülke idealleri olarak besleyen araştırmacı ve uygulamacı kalifiye eğitilmiş bireylere ihtiyaç duyulduğu vurgulanmaktadır.

Günümüzde ele alınan araştırma kavramlarında ve uygulamalarında belki en önemli iki unsur olarak; önem ve yapılabirlik ölçütleri ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda; konu içeriği, konunun ve araştırmanın hedef aldığı kesim ile uyumu, araştırma sonucunda konjonktüre sağlayabileceği önemli katkıları düşünerek ele aldığımız bu araştırmada; yüksek öğrenim eğitim hizmet kalite algılamaları konusunda yapılan araştırmalara binaen yüksek lisans öğrencilerinin, bizzat kendilerinin hizmet kalite algılamalarının nasıl şekillendiği incelenmiştir. Ayrıca çalışmanın gelecekte yüksek öğretimdeki hizmet kalite algılamalarına yönelik çalışmalara; lisans, yüksek lisans, doktora ve üstü şeklinde farklı boyutlarda ve birbirini tamamlayan bir hiyerarşi içinde önemli katkıları söz konusu olabilecektir.

Lisans öğrencilerine; toplumumuzda hakim olan bir gereklilik sonucu yüksek öğretim dahilinde öğrenim görmeleri yönündeki yönlendirmeler, eğitimde hizmet kalite algılamaları konusunda, yeterli bir analiz imkanını doğurmamaktadır. Ancak bu eğitim-öğretim süreci sonucunda lisans öğrencilerinin, kendi yetenek ve kabiliyetlerinin doğrultusunda gelişmelerine yönelik bir adım olarak yüksek lisans öğrenimi yönelimleri ile başlayan, yüksek öğrenimdeki hizmet kalite algılamalarını şekillendirme süreci; yüksek lisans eğitimi süresince/sonucunda büyük ölçüde netleşmiş olacaktır. İşte bu süreçte ilk olarak izlenebilecek bir yöntem olarak, yüksek lisans öğrencilerinin kalite düzeylerinin nerelerde olduğu, kurumun, öğretim üyelerinin ve diğer fiziki faktörlerin bu yöndeki pozitif ve negatif etkilerin şekillendirdiği boyutlarının irdelenmesi önemlidir. Tabii ki bu yöntemde yüksek lisans öğrencilerinin hizmet kalite algılamalarının ölçülmesi ve bunun daha ileri boyutlara taşınabilmesi için gerekli başat faktör, öğrencilerin şu an ki kalitelerinin ölçülmesinden ve öğrencilerin değerlendirme ve görüşlerinin sağlıklı ve geçerli düzlemde incelenmesinden geçmektedir.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu araştırmadaki amacımız; Yüksek lisans öğrencilerinin; okullarında aldıkları eğitim ve hizmetlerin kalite düzeylerine yönelik beklentilerinin ve algılarının ölçülmesi, bu öğrencilerin lisans öğrenimlerine kıyasla yüksek lisans eğitiminde al-

dıkları eğitim kalitesinin beklentilerini karşılayıp karşılamadığının ve bu yönde etki eden faktörlerin irdelenmesidir. Bu amaçlar:

- Devlet Üniversitelerindeki yüksek lisans öğrencilerinin kendilerine verilen eğitim ve hizmetlerdeki kalite algılamaları ile okul idarecilerinin eğitim ve hizmetlerdeki kalite sunumlarının karşılaştırılması.
- Vakıf Üniversitelerindeki yüksek lisans öğrencilerinin kendilerine verilen eğitim ve hizmetlerdeki kalite algılamaları ile okul idarecilerinin eğitim ve hizmetlerdeki kalite sunumlarının karşılaştırılması
- Devlet ve Vakıf üniversitelerinin yüksek lisans öğrencilerinin kendilerine verilen eğitim ve hizmetlerdeki kalite algılamalarının karşılaştırılması şeklinde sıralanabilir.

Yapılan anket çalışmasındaki sorularla aşağıdaki maddelerin ölçülmesi hedeflenmiştir.

- Yüksek lisans öğrencilerinin kendi üniversitelerinde verilen eğitim ve hizmetin kalitesine yönelik algı düzeyleri.
- Yüksek lisans öğrencilerinin kaliteli bir üniversitede verilen eğitim ve hizmetin kalitesine yönelik beklenti düzeyleri.
- Devlet ve Vakıf üniversitelerindeki yüksek lisans öğrencilerinin, kaliteli bir üniversitede verilen eğitim ve hizmetin kalitesine yönelik beklenti düzeyleri.
- Devlet ve Vakıf üniversitelerindeki yüksek lisans öğrencilerin kendi üniversitelerinde verilen eğitim ve hizmetin kalitesine yönelik algıları arasındaki farklılık düzeyi.
- Yüksek lisans öğrencilerinin belirli sınıflandırma ve demografik özelliklerine göre üniversitelerinde verilen eğitim ve hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentileri arasındaki anlamlı farklılık durumlarının incelenmesi.

Araştırmada bir pilot uygulama olarak İstanbul Üniversitelerindeki yüksek lisans öğrencilerinin seçilmesi ile; devlet ve özel üniversite ayrımında, yüksek lisans eğitim-öğretim hizmetlerinin karşılaştırılması fırsatını elde etme amacı belirgin olmuştur. Böylece yapılacak araştırma sonucunda elde edilecek bulgular ışığında, hem yüksek öğrenim camiasında yüksek lisans öğrencilerinin eğitim ve hizmet kalite algı-

lamaları ile mevcut konumları irdelenmiş olacak, hem de ülke yönetimi ve hemen hemen tüm önemli kurumlarda bir gereklilik halini almış yüksek lisans mezunu uzmanların, ülke gelişmişliğine olacak katkılarının boyutları irdelenmiş olacaktır.

3.3. Araştırmanın Dayandığı Hipotez Testleri

Genel anlamda hipotez testleri ortaya atılan bir iddiayı ispatlama ya da çürütme işlemidir. Hipotez testlerinin faydası, örnekleme yöntemiyle seçtiğimiz örnek kütlenin ortalamasında ve standart sapmasının belirlenmesinde ortaya çıkmaktadır. Burada sıfır ve alternatif hipotezlerin oluşturulması işlemi yapılmaktadır. Sıfır hipotezi ile mevcut durumun, bilinenin ya da yaygın kanaatin ne olduğu ifade edilmektedir. Alternatif hipotezle ise beklenilenin değişikliğine yönelik mevcut veriler ifade edilir. Sıfır hipotezinin kabul edilmesi ile hiçbir şeyin değişmediği, alternatif hipotezin kabulüyle de görüşlerin, eylemlerin, değişmesi gerektiği ifade edilir. Yani sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilecek, ya da sıfır hipotezi kabul edilmesiyle alternatif hipotez reddedilmiş olacaktır. Ancak pazarlama araştırmalarında sanki daha çok sıfır hipotezinin reddedilmesi beklenen bir sonuç gibi bir tasarlama yapılmaktadır (Nakip, 2006:266-267). Bu çalışmanın araştırma bölümünün oluşumunu sağlayacak hipotezler aşağıda sıralanacaktır.

SERVQUAL ölçeği baz alınarak oluşturulan araştırma anketi üç bölüm halinde incelenmiştir. Yüksek lisans öğrencilerinin beklentilerini oluşturan (genel perspektifteki) okul eğitim hizmet kalite algılamalarının 22 önerme ile ölçüldüğü birinci bölüm ile, öğrencilerin kendi okullarındaki eğitim hizmet kalite algılamalarını kendi görüşlerine dayanılarak ölçüldüğü 22 önermeli üçüncü bölümde; üniversitelerin eğitim hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin SERVQUAL skorlarının test edilmesine yönelik verilerin elde edilmesine çalışılmıştır. Anketin ikinci bölümünde yüksek lisans öğrencilerinin 10 sorudan oluşan demografik bilgileri yer almaktadır. Dolayısıyla araştırmanın hipotez testleri; demografik bilgilerin test edildiği A bölümü, SERVQUAL skorlarının test edildiği B bölümü ve SERVQUAL skorlarının Devlet-Vakıf üniversitesi karşılaştırması bağlamında test edildiği C bölümünden oluşmaktadır.

Demografik bilgilere yönelik test edilmek istenen A bölümü hipotezleri şu şekildedir.

H₁: SERVQUAL skorları demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Demografik özelliklerle ilgili bu genel/temel hipotezin alt hipotezleri ise şu şekilde sıralanabilir:

H_{1a}: SERVQUAL skorları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1b}: SERVQUAL skorları, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1c}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim gördükleri okula göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1d}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu öğretim sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1e}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu öğretim ders yılına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1f}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin okul seçimindeki memnunluk düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1g}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin branş seçimindeki memnunluk düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1h}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin eğitime devam edip etmeme kararına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{11} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin herhangi bir kurumdan burs alıp almamalarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1j} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının anketin birinci ve üçüncü kısımlarına göre test edileceği hipotezler, B bölümü kapsamında şu genel/temel hipotez altında incelenecektir.

H_2 : Üniversitelerin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Üniversitelerin SERVQUAL skorlarına yönelik ortalamalar arasındaki farklılığın önemli olduğuna ya da olmadığına ilişkin değerlendirmeyi ifade eden bu genel/temel hipotezin alt hipotezleri, 5 kısımda ele alınacaktır. Bu hipotezler:

H_{2a} : Üniversitelerin, fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2b} : Üniversitelerin, güvenilirlik boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2c} : Üniversitelerin, ilgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2d} : Üniversitelerin, güven boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2e} : Üniversitelerin, empati boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna göre (Vakıf/Devlet) anketin birinci ve üçüncü kısımlarına göre test edileceği hipotezler, C bölümü kapsamında şu genel/temel hipotez altında incelenecektir.

H₃: SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3a}: Fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3b}: Güvenirlilik boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3c}: İlgili/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3d}: Güven boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3e}: Empati boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.

3.4. Araştırma Metodolojisi

Bu kısımda ana kütle ve örneklemin seçimine, araştırma sürecindeki ve araştırmaya yönelik araştırmanın kısıtlarına, veri toplama yöntemi olarak kullanılan anketin sorularının ele alınması ve hazırlanması sürecine, toplanan anket verilerinin analiz edilmesinde kullanılacak istatistiksel metotlara ve bu analiz sonuçlarına, son olarak da geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilecektir.

3.4.1. Ana Kütle ve Örneklem

Çalışmada anakütle olarak İstanbul’da kurulmuş 21 devlet ve vakıf üniversitesinin, Sosyal Bilimler Enstitüsü “İşletme Anabilim Dalı” adı altındaki yüksek lisans öğrencileri seçilmiştir. Bu sınırlamaya gidilmesindeki en önemli neden; hizmet kalitesi ölçümleri bağlamında ve “SERVQUAL” ölçeğinin uygulanması düzleminde, yüksek lisans öğrencilerinin akademik alt yapı yeterliliğinin bulunuşunun önemli artıları, bunun yanı sıra ölçeğin güvenilirlik ve geçerliliğine olacak olumlu katkıları bünyesinde zengin bir şekilde bulundurabileceği kanısıdır.

3.4.2. Araştırmadaki Kısıtlamalar

Yüksek lisans öğrencilerinin kendilerine verilen eğitim ve hizmetlerdeki kalite düzeyine yönelik algılamalarını ölçmeye çalıştığımız bu çalışmamızda; araştırma süresinin kısalığı, yüksek maddi külfetler, çeşitli izin sorunları ve yüksek lisans öğrencilerinin tez çalışmaları çerçevesinde ya da bir işte çalışmaları nedeniyle üniversite dahilinde bulunmayışları, öğrencilerle sağlıklı iletişim kurmada zorluklar yaşanabileceği endişesini hakim kılmış ve bazı gerekli sınırlamalara gidilmiştir.

Genel anlamda Toplam Kalite Yönetimi, daha spesifik olarak ta Hizmet Kalitesi konusundaki bilgi birikimi ve deneyimleri göz önünde bulundurularak çalışmanın örneklem kütesi; İstanbul'daki 29 üniversitenin Sosyal Bilimler Enstitüsü "İşletme Anabilim Dalı" adı altında öğrenim görmekte olan tezli/tezsiz ve MBA yüksek lisans öğrencileri şeklinde sınırlandırılmıştır. Bu kısıtlamalar bağlamında yapılan araştırmalar sonucu, 29 üniversitenin 21 tanesi ile çalışmanın uygulanabilirliğine karar verilmiştir.

3.4.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada İstanbul ili dahilinde bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinin İşletme Anabilim dalı altındaki MBA, Tezli/tezsiz Yüksek lisans öğrencilerinin üniversitelerine yönelik eğitim hizmet kalite algılamaları ölçülmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada; Hizmet kalite algılamaları üzerine yapılan araştırmaların çoğunda yoğun bir şekilde uygulanan Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından geliştirilen "SERVQUAL" ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeğindeki beklentiler ve algılara yönelik geliştirilen 22 önermeli ölçeğe bağlı kalınması ve yüksek lisans öğretim formatına uyarlanması ile bir anket formu oluşturulmuştur. Böylece hem SERVQUAL ölçeğinin Yüksek lisans öğrencilerine yönelik uygulanabilirliğini ve daha önceki yüksek öğrenime yönelik yapılan çalışmalardaki (Özçalık, 2007; Bayrak, 2007 v.b.) ölçek formatını test etmek, hem de ileride yapılacak doktora öğrencilerine yönelik v.b. çalışmalara SERVQUAL ölçeğinin katkılarının neler olabileceği ifade edilmek istenmektedir. Dolayısıyla araştırmanın değişkeni beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeyidir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri olarak cinsiyet,

nüfusu en fazla olan il, eğitim tarihi açısından eskilere dayanması, çok sayıda üniversite olması ve gelir düzeyindeki çeşitlilik sayılabilir.

Araştırmada en çok bilinen ve hakkında en çok yazılan bir örnekleme türü olan (Nakip, 2006: 209) basit tesadüfî örnekleme yöntemi seçilmiştir. Araştırmanın Veri Toplama Aracı ve Uygulanması bölümünde ifade edileceği üzere yaklaşık olarak belirlenen ana kütlenin %20' sine tekabül edecek 850 öğrenciye yetecek anket formu hazırlanmış ve bunların 602 tanesi dağıtılabilmektedir.

Araştırma verilerini toplamak üzere oluşturulan anket formlarının yüksek lisans öğrencilerine uygulanması süreci, Mart –Mayıs 2009 tarihleri arasında kapsamaktadır. Gerek sınav zamanına denk gelmemesi gerek öğrencilerin SERVQUAL ölçeğinin dinamiklerine bilinçli biçimde yanıt vermelerine yönelik belirli bir fikir sahibi olmaları için (en azında bir sömestr eğitim almaları düşünülerek) 2008-2009 bahar yarı yılı eğitim/ öğretim dönemi seçilmiştir.

3.4.4. Araştırmanın Veri Toplama Aracı ve Uygulanması

Araştırmamızda gözetim yöntemlerinin en önemli aracı olan anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında daha önce belirttiğimiz gibi PZB tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğindeki beklentiler ve algılara yönelik 22 şer önerme ele alınmıştır. Anket formunun birinci bölümünde beklentileri ifade eden genel 22 önerme ele alınmıştır. Bu sayede anketörlerin ilk önce genel anlamda beklentilerinin neler olduğu yönündeki görüşlerine başvurmak ve ilk başta anket hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamaktır. Anketörlerden samimi duygularını çekinmeden aktarmaları adına isimlerini yazmaları mecbur kılınmamıştır.

Araştırmanın ölçek kısmı dışındaki ikinci bölümde ise; yüksek lisans öğrencilerinin sosyal, psikolojik ve demografik bilgilerinin ele alındığı demografik bilgileri ele alınmıştır. Beklentiler ölçeğinin ele alındığı birinci bölüm sonrasında hemen demografik bilgilerin ele alınmasındaki amaç, beklentiler ve algıların ele alındığı test düzeneklerindeki ifadelerin birbirine yakınlığı ve dolayısıyla anketörlerin anlam karışmasına düşmelerinin önüne geçilmesidir. Bu bölümde anket uygulaması yapılan örneklemin cinsiyeti, yaşı, öğrenim görmekte olduğu kurumu, öğrenim görmekte olduğu branşı, öğrenim görmekte olduğu eğitim sistemi, öğrenim görmekte olduğu

ders yılı, okul seçimindeki memnunluk düzeyi, branş seçimindeki memnunluk düzeyi, okulu bitirdikten sonra eğitime devam edip etmeyeceği, herhangi bir kurumdan burs alıp almadığı, aylık gelirleri ile ilgili bilgilerin elde edilmesi amaçlanmıştır.

Anketin son bölümü olan üçüncü bölümde ise yüksek lisans öğrencilerinin kendi üniversitelerine yönelik eğitim hizmet kalite algılamalarını ölçmek üzere diğer 22'lik önermeler ele alınmıştır.

Çalışmanın uygulama kısmına yönelik hazırlanan anket formları yapılan ön hazırlık çalışmaları sonucu oluşturulmuştur. Yapılan ön görüşmeler sonucu her ne kadar net bir işletme anabilim dalı yüksek lisans öğrencisi kontenjanı belirlenememişse de, toplanan veriler ışığında yaklaşık olarak 4370 adet Tezli/ tezsiz ve MBA öğrencisi olduğu tespitinden hareket edilerek anket formları hazırlanmıştır. Hazırlanan anket formları Ana kütle sayısının yaklaşık olarak yüzde 20' sine tekabül eden 850 adet hazırlanmış ancak 602 tanesi dağıtılabilmektedir. Burada anketlerin geri döneme, yanlış işaretlemeler sonucu yeni form istenmesi ve formların geçerli bir veri imkanı verememesi sonucu geçersiz olması kaygıları ile net % 10'luk bir örneklem sayısını elde etme hedefi ön plana çıkmıştır.

Anket uygulaması süreci üç bölümde incelenecektir.

- Anket yapılması için gerekli şartlara uygun üniversitelerinin belirlenmesi.
- Anket uygulamasının bazı üniversitelerce reddedilmesi ve diğer üniversitelerin izni dahilinde kendilerince ya da direkt dağıtma-toplama usulü ile yapılması
- Anketlerin üniversitedeki öğrenciler vasıtası ile uygulanması ve toplanması usulü.

Anket yapılması için gerekli şartlara uygun üniversitelerinin belirlenmesi: Anketlerin uygulanması için gerekli şartları, araştırmanın kısıtları bölümünde ele aldığımız üzere, yüksek lisans öğrencilerin İşletme Anabilim Dalı adıyla bir Sosyal Bilimler Enstitüsü dahilinde eğitim görmeleri olarak özetlemiştik. Buna göre Şubat 2009 itibari ile İstanbul dahilinde 29 adet üniversite belirlenmiştir. 29 üniversitenin

22 tanesinde MBA ve yüksek lisans öğrencisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Ancak Sabancı Üniversitesinde yönetim bilimleri altında yüksek lisans eğitimi yapıldığı, dolayısıyla “İşletme Ana bilim Dalı” adı, araştırma kısıtlamasına uymadığı için, bu üniversitenin ilgili sekreterliğine de durum izah edilerek kendilerinden konuya yönelik anlayışlı cevaplar alınarak bu üniversite araştırma dışı tutulmuştur. Sonuç olarak araştırmanın uygulanabileceği tablo 9’da belirtilen 21 adet üniversite belirlenmiştir.

Anket uygulamasının bazı üniversitelerce reddedilmesi ve diğer üniversitelerin izni dahilinde kendilerince ya da direkt dağıtma-toplama usulü ile yapılması: Anketlerin uygulanması için üniversitelerin gerek sosyal bilimler enstitüleri gerekse bölüm başkanlıkları ile ek kısmında yer alan araştırmanın uygulanması için Osmangazi Üniversitesi Rektörlüğünden alınan anket formu ve buna eklenmiş izin tutanağı vasıtasıyla görüşmeler yapılmıştır. Anket uygulamaları bölüm içinden iki öğrenci aracılığıyla anket uygulaması gerçekleştirilen, Fatih ve İstanbul Aydın Üniversitesi dışındaki 19 üniversite ile bire bir görüşme sağlanmıştır. 19 üniversiteden Boğaziçi Üniversitesi (böyle çalışmaları sadece kurum içinde yaptıkları birebir görüşmede sekreterlikçe ifade edildi), Koç Üniversitesi(e-mail ve telefon ile görüşmeler sonucu sekreterlik araştırmaya izin verilmediğini bildirdi), İstanbul Kültür Üniversitesi (Bölüm başkanlığı uygun görülürse geri dönüleceğini bildirdi, ancak dönüş sağlanamadı) ve İstanbul Ticaret Üniversitesi(anket örneği alınarak, Yönetim kurulunca görüşüleceği, uygun görülürse geri dönüleceği yoksa araştırmanın yapılamayacağı ifade edildi, geri dönüş sağlanamadı) üniversitelerinde araştırma yapma imkanı bulunmamıştır. Diğer 15 üniversiteden Bahçeşehir, Beykent ve Kadir Has Üniversitelerine anket formları bırakılmış ve bu üniversiteler 1-2 hafta içerisinde kendi bölümlerinde bizzat kendileri anket uygulamalarını yapmışlardır. Tüm bunların dışındaki 12 üniversite ile anket uygulaması; kendilerince uygun görülen gün ve saatte öğrencilere ders başlarında bölüm yetkililerinin eşlik etmesi ile dağıtma ve 10 dk. sonra toplama usulüyle gerçekleştirilmiştir. Anketlerin uygulanmasında geçersiz anket olmaması yönünde bilgilendirmeler yapıp gerekli gayret sarf edilmiş ve mümkün mertebe belirlenen zaman içerisinde o üniversite ile ilgili veri toplama işlemi tamamlanmıştır. Ancak gerekli izin ve uygun zaman bildirimlerinin sınav zamanına denk gelmesi ve öğrencilere ulaşmadaki zorluklar sonucu, Marmara ve Kadir Has üniversitelerinden arzu edilen sayının altında anket uygulaması gerçekleştirilebilmiştir.

Anketlerin üniversitedeki öğrenciler vasıtası ile uygulanması ve toplanması usulü: Anket toplama sürecinde üniversitelerin birbirine yakın saat dilimlerini araştırma için uygun zaman olarak bildirmeleri, vize zamanının üniversitelerde farklı haftalarda olabilmesi, yüksek lisans öğrencilerin çoğunun çalışması neticesinde sadece akşam vakitlerinde ve sadece derse yönelik vakit ayırmaları ile anket uygulamasında bölüm içi ikinci öğrenciden çalışmaya yardımcı olmaları istenmiştir. Fatih ve İstanbul Aydın Üniversitelerinden bu iki MBA öğrencisi, ders öncesi diğer öğrencilerle görüşerek istekli olanlara bu anketi uygulamış ve geri toplamışlardır.

Anketlerin uygulanması ve toplanması sürecinde göze çarpan önemli bir nokta; öğrencilerin anket formatındaki beklentiler ve algılara yönelik ifadeler verdikleri yanlış cevaplamaları anket bitiminde fark etmeleri, tarafımızdan doğru bilgiler verebilmek adına yeni bir form istemeleridir. Ayrıca işletme anabilim dalı öğrencisi olmayan fakat anket uygulamasına katıldığını ve katkı sağlamak istediğini ifade eden arkadaşlar durumu izah etmişler ancak bu anketler değerlendirme dışı tutulmuştur. Araştırma anketinde araştırma kısıtlarının yerine getirilip getirilmediğini ölçmek üzere yüksek lisans öğrencilerin hangi branşta olduğuna yönelik öğrenim görmekte olduğunuz branş adlı bir soru cümlesi eklenmiştir. Buradaki amaç yapılacak elemeler sonucu herhangi bir işletme Ana bilim dalı öğrencisi dışındaki cevaplamaların verilerin derlenmesi sürecinde ayıklanmasıdır. Tablo 9’da görüldüğü üzere anket uygulaması sonucu geri dönen anket sayısının yaklaşık olarak % 22’ si geçersiz olarak kabul edilmiştir. Bu anketlerin geçersiz sayılmasındaki nedenler:

- Farklı branştaki bir yüksek lisans öğrencisinin anketi cevaplaması (İktisat, Uluslararası iliş. v.b.)
- Anketin maddelerinin herhangi birisinin boş bırakılması
- Anket uygulaması esnasında sınıfa yeni gelen öğrencilerin anketi yetiştirememesi sonucu bilgi eksikliği
- Anket formu üzerine ek maddeler yazılarak bunların işaretlenmesi

Tablo 9: Anket Sayısının Ayrıntılı Tablosu

Üniversite Adı	Geçerli Anket	Geçersiz Anket
1 Bahçeşehir Üniversitesi	35	11
2 Beykent Üniversitesi	37	3
3 Doğu Üniversitesi	17	4
4 Fatih Üniversitesi	9	---
5 Galatasaray Üniversitesi	10	---
6 Haliç Üniversitesi	7	1
7 Işık Üniversitesi	6	---
8 İstanbul Aydın Üniversitesi	15	2
9 İstanbul Bilgi Üniversitesi	35	12
10 İstanbul Teknik Üniversitesi	23	6
11 İstanbul Üniversitesi	78	39
12 Kadir Has Üniversitesi	6	2
13 Maltepe Üniversitesi	9	4
14 Marmara Üniversitesi	12	3
15 Okan Üniversitesi	8	---
16 Yeditepe Üniversitesi	112	32
17 Yıldız Teknik Üniversitesi	14	1
TOPLAM	433	120
GENEL TOPLAM	553	

3.4.5. Verilerin Analiz Edilmesi ve Kullanılan Yöntemler

Araştırmanın bundan sonraki kısımlarında daha önceki çalışmalarda olduğu gibi ilk önce Geçerlilik ve Güvenilirlik analizine değinilmiştir. Geçerlilik analizi olarak gerçekleştirilen faktör analizi sonucu faktör yükü 0.40 değeri altında kalan toplam 6 ölçek maddesi analizden çıkarılmış ve analize bu şekilde devam edilmiştir. Güvenilirlik analizinde ise SERVQUAL ölçeğinin Algılar ve Beklentiler şeklinde iki alt boyutunun güvenilirlik analizi değerleri irdelenmiştir.

Demografik ve SERVQUAL ölçeğinin uygulandığı Araştırmanın bulguları ve yorumları bölümünde ilk olarak Frekans ve çapraz tablolar analizi yapılmıştır. İki bölüm halinde incelenen araştırma hipotezlerinde ayrı ayrı olmak üzere şu analizler yapılmıştır. SERVQUAL skorlarının demografik bilgilere göre analizinin yapılmasında T-testi ve varyansların homojenliğini ölçmek için kullanılan Leneve testlerine yer verilmiştir. Ayrıca gruplar arası farklılıkları ölçmek için kullanılan ANOVA analizine yer verilmiş ve farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi olan Scheffe testi sonuçlarına yer yer bakılmıştır. Ancak

bazı analizlerde Scheffe testinin geçirgenliğinin az olmasından dolayı Tukey testine de başvurulabilmiştir. Bu analizler araştırmanın ölçek analizi kısmında aynı şekilde uygulanmıştır.

Araştırmanın yapılaş amaçları arasında ifade edilen Devlet- Vakıf üniversitesi karşılaştırması bağlamında SERVQUAL ölçeğinin 5 boyutunun ayrı ayrı üniversite durumuna (devlet-vakıf) göre farklılaşıp farklılaşmadığı belirlenmiş ve betimsel istatistiklerin ardından T-testi analizi incelenmiştir.

3.4.6. Frekans ve Çapraz Tablolara Göre Bulgular ve Yorumlar

Frekans tabloları oluşturulurken veri seti, değerler veya kategoriler şeklinde organize edilmekte yani her bir değer ya da kategorinin sıklığı sayılarak tablo oluşturulmaktadır. Araştırmaya yönelik SPSS sisteminden alınan ve yeniden düzenlenen frekans tabloları aşağıda açıklanacaktır.

Tablo 10: Araştırmaya Dahil Edilen Yükseköğretim Kurumları Ve Anket Yüzdeleri

	Üniversite Adı	Anket Sayısı	Örneklem Hacmi %
1	Bahçeşehir Üniversitesi	35	8.1
2	Beykent Üniversitesi	37	8.5
3	Doğuş Üniversitesi	17	3.9
4	Fatih Üniversitesi	9	2.1
5	Galatasaray Üniversitesi	10	2.3
6	Haliç Üniversitesi	7	1.6
7	Işık Üniversitesi	6	1.4
8	İstanbul Aydın Üniversitesi	15	3.5
9	İstanbul Bilgi Üniversitesi	35	8.1
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	23	5.5
11	İstanbul Üniversitesi	78	17.8
12	Kadir Has Üniversitesi	6	1.4
13	Maltepe Üniversitesi	9	2.1
14	Marmara Üniversitesi	12	2.8
15	Okan Üniversitesi	8	1.8
16	Yeditepe Üniversitesi	112	25.9
17	Yıldız Teknik Üniversitesi	14	3.2
	TOPLAM	433	100

Tablo 10’da görüldüğü üzere araştırmaya 17 adet üniversite dahil edilmiş ve bu üniversitelerden elde edilen geçerli anketlerin sayısı ve toplamdaki anket sayısına oranı yüzde olarak verilmiştir. Araştırmanın uygulama kısmı için hazırlanan 850 an-

ketten 600 adedi dağıtılabilmiş ve geri dönen 553 adet yani yaklaşık % 92 anket dönüş oranı olarak belirlenmiştir. 553 anketten 433'si yani yaklaşık olarak %78'i geçerli kabul edilmiştir. Geçerli anketlerin yüzde oranlarına bakıldığında yüzde 25.9 Yeditepe Üniversitesi ve yüzde 17.8 İstanbul üniversitesi anket toplam sayısında yüzde 43 gibi önemli bir rakamı temsil etmektedirler.

Tablo 11: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Cinsiyete Göre Üniversitelere Dağılımı

Üniversite Adı		Erkek		Bayan		Toplam	
		N	%	N	%	N	%
1	Bahçeşehir Üniversitesi	14	40	21	60	35	100
2	Beykent Üniversitesi	18	48	19	52	37	100
3	Doğuş Üniversitesi	6	35	11	65	17	100
4	Fatih Üniversitesi	9	100	0	0	9	100
5	Galatasaray Üniversitesi	4	40	6	60	10	100
6	Haliç Üniversitesi	5	72	2	28	7	100
7	Işık Üniversitesi	6	100	0	0	6	100
8	İstanbul Aydın Üniversitesi	15	100	0	0	15	100
9	İstanbul Bilgi Üniversitesi	15	43	20	57	35	100
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	8	34	16	66	24	100
11	İstanbul Üniversitesi	44	57	33	43	77	100
12	Kadir Has Üniversitesi	3	50	3	50	6	100
13	Maltepe Üniversitesi	8	89	1	11	9	100
14	Marmara Üniversitesi	5	42	7	58	12	100
15	Okan Üniversitesi	4	50	4	50	8	100
16	Yeditepe Üniversitesi	51	45	61	55	112	100
17	Yıldız Teknik Üniversitesi	6	43	8	57	14	100
TOPLAM		221	51	212	49	433	100

Tablo 11'de anketleri geçerli sayılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre kurumlara dağılımı gösterilmişti. Burada toplam erkek öğrenci sayısı % 51'lik yüzde ile 221 kişi, toplam bayan öğrenci sayısı % 49'luk yüzde ile 212 kişi olarak karşımıza çıkmaktadır. Fatih, Işık ve İstanbul üniversitelerinde bayan öğrenci yüzdesi sıfır olmuştur. Bu yüzden de özellikle Fatih ve İstanbul üniversitelerine anket verilerinin toplanması kısmında ifade ettiğimiz gibi, iki erkek öğrencinin yardımları sayesinde anket yapılabilirdi ve bu kişilerinde sadece kendi erkek arkadaş çevresinde uygulama yapma imkanı bulduğu kanısındayız. Işık üniversitesinde ise anket uygulaması için uygun saat aranmış ve sadece bir sınıfta bu mümkün olabilmiş ve tesadüfi olarak bu ders saatine bayan öğrenci arkadaşlar iştirak etmemişlerdir.

Tablo 12: Yüksek Lisans Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Üniversitelere Dağılımı

Üniversite Adı		Yaş							
		22-25		26-28		29-32		32 ve Üstü	Toplam
		Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan
1	Bahçeşehir Üniversitesi	4	6	8	8	2	5	0	2
2	Beykent Üniversitesi	5	5	7	8	3	3	3	3
3	Doğuş Üniversitesi	1	3	2	4	1	3	2	1
4	Fatih Üniversitesi	6	0	1	0	1	0	1	0
5	Galatasaray Üniversitesi	1	2	2	2	1	1	0	0
6	Haliç Üniversitesi	1	0	2	2	2	0	0	0
7	Işık Üniversitesi	2	0	2	0	2	0	0	0
8	İstanbul Aydın Üniversitesi	5	0	3	0	4	0	3	0
9	İstanbul Bilgi Üniversitesi	8	10	6	2	1	6	0	2
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	4	7	1	6	0	3	3	0
11	İstanbul Üniversitesi	23	12	11	12	8	4	2	5
12	Kadir Has Üniversitesi	2	3	1	0	0	0	0	0
13	Maltepe Üniversitesi	1	1	3	0	3	0	1	0
14	Marmara Üniversitesi	4	7	0	0	1	0	0	0
15	Okan Üniversitesi	0	0	2	1	2	1	0	2
16	Yeditepe Üniversitesi	5	20	23	16	17	15	6	10
17	Yıldız Teknik Üniversitesi	3	6	1	2	0	0	2	0
TOPLAM		75	82	75	63	48	41	23	25
Genel Toplam		157		139		89		48	
Yüzde Toplam		36.3		32.1		20.6		11	

Yüksek lisans öğrencilerinden alınan örneklemin tablo 12’de görüldüğü gibi % 36.3 ‘lük kısmı 22-25 yaş grubundandır. Bu veriden anlaşıldığına göre örneklemin yüzde olarak en fazla olan bölümünü genç yaş grubu oluşturmaktadır. Bu genç yaş grubunda 35 kişilik öğrenci sayısı ile İstanbul Üniversitesi ilk sırada gelmektedir. 26-28 yaş grubunun yüzdesi 32.1 olarak belirlenmiş ve 22-25 grubuyla toplam örneklemin % 68.4’sini oluşturmaktadır. Böyle bir ayırım yapmaktaki amaç yüksek

lisans öğrencilerinin ortalama olarak lisans sonrası kısa bir süre içerisinde yüksek lisansa başladığını örneklemektir.

Yüksek lisans eğitiminde orta yaş grubu olarak nitelendirebileceğimiz 29-32 yaş grubunun örneklem % 20.6'sını, üst yaş grubunun da % 11' ni oluşturduğunu görmekteyiz. Hem anket uygulaması sürecinde hem de anket verileri ışığında bu iki yaş grubunun farklı lisans branşlarından gelmeleri, özel sektörde daha verimli olmak adına yöneticilik vasıflarını geliştirmeleri ve dünya daki emsalleri ile aralarındaki farkı kapatmak adına yoğunluklarına rağmen takdire değer performans gösterdikleri müşahade edilmiştir.

Tablo 13: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Öğretim Sistemine Göre Dağılımı

Üniversite Adı		Normal Öğretim (Gündüz)		İkinci Öğretim (Gece)		Toplam	
		N	%	N	%	N	%
1	Bahçeşehir Üniversitesi	1	2	34	98	35	100
2	Beykent Üniversitesi	3	7	34	93	37	100
3	Doğuş Üniversitesi	7	40	10	60	17	100
4	Fatih Üniversitesi	1	11	8	89	9	100
5	Galatasaray Üniversitesi	0	0	10	100	10	100
6	Haliç Üniversitesi	0	0	7	100	7	100
7	Işık Üniversitesi	0	0	6	100	6	100
8	İstanbul Aydın Üniversitesi	4	30	11	70	15	100
9	İstanbul Bilgi Üniversitesi	3	8	32	92	35	100
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	4	17	20	83	24	100
11	İstanbul Üniversitesi	8	10	69	90	77	100
12	Kadir Has Üniversitesi	5	83	1	17	6	100
13	Maltepe Üniversitesi	4	44	5	56	9	100
14	Marmara Üniversitesi	12	100	0	0	12	100
15	Okan Üniversitesi	1	12.5	7	87.5	8	100
16	Yeditepe Üniversitesi	17	15	95	85	112	100
17	Yıldız Teknik Üniversitesi	0	0	14	100	14	100
TOPLAM		70	16	363	84	433	100

Normal Öğretim(Gündüz) ve İkinci Öğretim (Gece) olarak öğrenim gördükleri sistemi işaretlemeleri istenen örneklemdeki yüksek lisans öğrencilerinin örneklem yaklaşık olarak % 16'sına tekabül eden 70'i normal öğretim, diğer yüzde 84'lük kısmı 363 kişi ile ikinci öğretimi işaretlemişlerdir. Böyle bir ayırım yapılmasındaki ilk amaç devlet üniversiteleri ile vakıf üniversiteleri arasında varsayılan farklı eğitim sisteminin ortaya konmasıdır. Tablo 13'teki veriler göz önüne alındığında devlet ve

özel üniversiteleri az da olsa her iki eğitim sistemine öğrenci almaktadır. Ancak örneklem kütesine yapılan anket uygulamasında yüksek lisans öğrencilerinin öğretim sistemine dağılımında farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Örneğin yıldız teknik üniversitesi ve Galatasaray üniversitesindeki anketörlerin hepsi ikinci öğretim de öğrenim görmekte iken bu durum Marmara üniversitesi anketörlerinin hepsinde normal öğretim olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak bu karşıtlık durumu İstanbul ve İstanbul Teknik Üniversitesinde, her iki öğretim sistemini kapsayacak şekilde gerçekleşmiştir. Bu şekilde devlet üniversitelerindeki farklı verilerin oluşması anket uygulaması esnasında uygun görülen süre ve tarihe göre öğrencilere ulaşım imkanına paralel olarak gerçekleşmiştir. Örneğin Haliç ve Işık üniversitelerinde bu durum sadece ikinci öğretim bazlı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 14: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Öğrenim Görmekte Olduğu Ders Yılına Göre Dağılımı

Üniversite Adı		Ders Yılı						Toplam
		1.Sınıf		2. Sınıf		Tez / Proje yılı		
Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan			
1	Bahçeşehir Üniversitesi	4	10	5	6	5	5	35
2	Beykent Üniversitesi	9	10	5	7	4	2	37
3	Doğuş Üniversitesi	3	4	2	4	1	3	17
4	Fatih Üniversitesi	6	0	2	0	1	0	9
5	Galatasaray Üniversitesi	0	0	2	5	2	1	10
6	Haliç Üniversitesi	5	2	0	0	0	0	7
7	Işık Üniversitesi	4	0	0	0	2	0	6
8	İstanbul Aydın Üniver-sitesi	12	0	1	0	2	0	15
9	İstanbul Bilgi Üniversite-si	11	13	4	6	0	1	35
10	İstanbulTeknik Üniver-sitesi	4	5	0	1	4	10	24
11	İstanbul Üniversitesi	28	23	13	10	3	0	77
12	Kadir Has Üniversitesi	1	2	2	1	0	0	6
13	Maltepe Üniversitesi	2	1	4	0	2	0	9
14	Marmara Üniversitesi	5	7	0	0	0	0	12
15	Okan Üniversitesi	2	1	2	1	0	2	8
16	Yeditepe Üniversitesi	29	31	12	16	10	14	112
17	Yıldız Teknik Üniversite-si	3	4	0	0	3	4	14
TOPLAM		128	113	54	57	39	42	433
Genel Toplam		241		111		81		433
Yüzde Toplam		55.7		25.6		18.7		100

Veri toplama aracı ve uygulanması bölümünde açıklandığı gibi hizmet kalitesi bağlamında örneklem kütesinin akademik alt yapıya sahip olması ve bu aşamadan sonra verilerin toplanacağı ifade edilmişti. Bu doğrultuda anket verileri Mart – Mayıs 2009 ayları arasında toplanmış, en homojen ve elverişli verilere ulaşma hedefi ön plana çıkmıştır. Tablo 14’deki öğrencilerin ders yılına göre dağılımlarının ele alınması, üniversitedeki eğitim hizmet kalite algılamalarının incelenmesinde öğrencilerin kıdemlerine göre ne tür farklılıklar olabileceği sorularına niceliksel veriler sunmaktadır. Yüzde 55.7 ile 1.sınıf seviyesinde olan öğrenciler 241 kişi olarak örneklem çöğunluğunu oluşturmaktadır. Ancak okuldaki geçmişleri ve dolayısıyla okul hakkındaki eğitim hizmet kalite algılamaları önemli görülebilecek tez/proje yılı öğrencileri, toplam örneklem %18’ni oluşturmaktadır. Burada Marmara, Kadir Has ve Haliç üniversitelerinin bu kısımdaki öğrencilerine ulaşılammıştır. Bu kısımda en çok veri 24 adet öğrenci ile Yeditepe üniversitesinden sağlanmıştır. Ayrıca 14 öğrenci ile kendi bünyesinde yüzde 60’lık bir oranla, tez/proje yılı verileri ortaya koyan İstanbul Teknik Üniversitesi göze çarpmaktadır.

Tablo 15: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Okul Seçiminizdeki Memnunluk Düzeyine Göre Dağılımı

Üniversite Adı		Okul Seçiminizdeki Memnunluk Düzeyi										
		Çok yüksek		Yüksek		Kararsızım		Düşük		Çok düşük		Toplam
Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	
1	Bahçeşehir Üniversitesi	0	4	6	9	4	6	3	2	1	0	35
2	Beykent Üniversitesi	1	0	9	5	5	10	2	4	1	0	37
3	Doğuş Üni-versitesi	0	1	4	9	1	1	0	0	1	0	17
4	Fatih Üni-versitesi	0	0	5	0	3	0	1	0	0	0	9
5	Galatasaray Üniversitesi	0	0	2	1	2	5	0	0	0	0	10
6	Haliç Üni-versitesi	0	0	3	1	1	1	1	0	0	0	7
7	Işık Üniver-	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	6

	sitesi											
8	İstanbul Aydın Üni-versitesi	0	0	4	0	5	0	5	0	1	0	15
9	İstanbul Bilgi Üni-versitesi	4	8	10	11	1	1	0	0	0	0	35
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	2	3	5	8	1	3	0	2	0	0	24
11	İstanbul Üniversitesi	2	7	27	15	13	11	2	0	0	0	77
12	Kadir Has Üniversitesi	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	6
13	Maltepe Üniversitesi	0	0	4	1	2	0	1	0	1	0	9
14	Marmara Üniversitesi	1	1	0	4	3	0	1	2	0	0	12
15	Okan Üni-versitesi	1	2	2	2	0	0	1	0	0	0	8
16	Yeditepe Üniversitesi	1	4	24	28	18	20	7	7	1	2	112
17	Yıldız Tek-nik Üniver-sitesi	1	1	3	2	2	4	0	1	0	0	14
TOPLAM		15	32	114	97	62	62	24	19	6	2	433
Genel Toplam		47		211		124		43		8		433
Yüzde Toplam		10.9		48.7		28.6		9.9		1.8		100

Tablo 15'teki veriler incelendiğinde örneklemin 211'i yani % 48.7' lik kısmı okul seçimlerinden dolayı yüksek derecede memnun gözükmektedirler. Okul seçimindeki memnunluk düzeyi çok düşük olan öğrenci sayısı örneklemin % 1,8'lik kısmını oluşturmaktadır. Bu rakama memnunluk düzeyi düşük olanları yani 43 kişi ile yüzde 9.9'luk kısmı da dahil ettiğimizde toplamda sadece yüzde 11.7 lik bir oran elde edilmektedir ki; bu rakam kozmopolit bir şehir olan ve her üniversitenin farklı ortamı ve tarzı olmasına rağmen İstanbul'daki üniversiteler adına önemli bir başarı olarak görülebilir.

Tablo 16: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Branş Seçiminizdeki Memnunluk Düzeyi

Üniversite Adı		Branş Seçiminizdeki Memnuluk Düzeyi										Toplam
		Çok yüksek		Yüksek		Kararsızım		Düşük		Çok düşük		
		Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	
1	Bahçeşehir Üniversitesi	1	9	8	5	3	5	2	2	0	0	35
2	Beykent Üniversitesi	3	4	11	10	3	2	1	3	0	0	37
3	Doğuş Üniversitesi	2	6	3	5	0	0	1	0	0	0	17
4	Fatih Üniversitesi	1	0	6	0	2	0	0	0	0	0	9
5	Galatasaray Üniversitesi	1	3	2	2	1	1	0	0	0	0	10
6	Haliç Üniversitesi	3	2	3	0	0	0	0	0	0	0	7
7	Işık Üniversitesi	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
8	İstanbul Aydın Üniversitesi	1	0	8	0	3	0	3	0	0	0	15
9	İstanbul Bilgi Üniversitesi	7	8	7	8	1	4	0	0	0	0	35
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	3	6	5	10	0	0	0	0	0	0	24
11	İstanbul Üniversitesi	9	15	25	13	8	4	2	0	0	1	77
12	Kadir Has Üniversitesi	2	2	1	0	0	1	0	0	0	0	6
13	Maltepe Üniversitesi	1	1	6	0	0	0	0	0	1	0	9
14	Marmara Üniversitesi	1	3	3	3	1	1	0	0	0	0	12
15	Okan Üniversitesi	1	2	2	2	0	0	1	0	0	0	8
16	Yeditepe Üniversitesi	9	16	34	40	5	5	3	0	0	0	112
17	Yıldız Teknik Üniversitesi	1	2	1	4	4	2	0	0	0	0	14
TOPLAM		49	79	128	102	31	25	13	5	1	1	433
Genel Toplam		128		230		56		18		2		433
Yüzde Toplam		29.1		53.3		12.9		4.2		0.5		100

Tablo 16 incelendiğinde örneklem kütlemizdeki yüksek lisans öğrencilerinin öğrenim görmekte oldukları branşlardan yüzde 53.3 oranında yüksek düzeyde memnun gözükmektedirler. Çok yüksek derecede memnun olan öğrenci yüzdesi olan 29,1’ide yüksek düzeydeki memnuniyete eklediğimizde 82.4 gibi önemli bir memnuniyet yüzdesine ulaşmış oluyoruz. Bu kadar yüksek bir yüzdenin elde edilmesinde özellikle anket uygulaması esnasında oluşan kanaatlerle şu şekilde açıklayabiliriz. Öncelikle İstanbul gibi metropol olma ağırlığını hissettiren şehirlerde eğitim daha çok kendi geliştirme, ortaya koyma buna bağlı olarak ta kariyer yapma gibi süper itici faktörlerin etkisi ile önemli bir zeminde değerlendirilmektedir. Eğitimin bu gibi rekabeti artıran faktörleri yüksek lisans öğrencilerinin ifadeleri ince eleyip sık dokumaya ve sonrasında eğitim kurumlarına ona göre yönelmeye öğrenci adayını itmektedir.

Öğrencilerden elde edilen görüşler ışığında anlaşılmaktadır ki; önceleri özel üniversitelerin imkanlar bakımından haklı üstünlüğünün, günümüzde devlet üniversitelerince daha farklı ve özel bir şekilde karşılanabildiği görüşleri benimsenmektedir. Özellikle tablo 16’daki frekans verileri incelendiğinde ve veri toplama sürecinde izlendiğine göre İstanbul Teknik Üniversitesi ve İstanbul Üniversitesinde yüksek lisans öğrencilerinde bölümleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri oldukça belirgindir. Yüksek lisans öğrencilerinin memnuniyetsizliklerini belirtmek üzere yaklaşık yüzde 5 oranında bir işaretlemeye bulunduklarını tablodan görmekteyiz. Ancak yukarıda belirttiğimiz gibi öğrencilerin birçok üniversite ve bölüm seçeneğinden isteyerek ve farkında olarak tercih ettikleri branşlardan, yüzde 82 den fazla memnun oldukları izlenebilmektedir.

Tablo 17: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Mezun Olduktan Sonra Eğitime Devam Edip Etmeme İsteklerine Göre Dağılımı

Üniversite Adı		Mezuniyet Sonrası Eğitime Devam Edip Etmeme İsteği						Toplam
		Evet		Hayır		Kararsızım		
		Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	
1	Bahçeşehir Üniversitesi	6	9	5	6	3	6	35
2	Beykent Üniversitesi	7	3	5	8	6	8	37
3	Doğuş Üniversitesi	4	5	1	2	1	4	17
4	Fatih Üniversitesi	5	0	2	0	2	0	9
5	Galatasaray Üniversitesi	0	0	2	3	2	3	10
6	Haliç Üniversitesi	1	1	2	0	2	1	7
7	Işık Üniversitesi	1	0	2	0	3	0	6
8	İstanbul Aydın Üniversi-tesi	6	0	3	0	6	0	15
9	İstanbul Bilgi Üniversite-si	2	6	7	5	6	9	35
10	İstanbul Teknik Üniversi-tesi	2	1	4	11	2	4	24
11	İstanbul Üniversitesi	8	13	20	10	16	10	77
12	Kadir Has Üniversitesi	1	2	2	1	0	0	6
13	Maltepe Üniversitesi	5	0	2	0	1	1	9
14	Marmara Üniversitesi	1	4	2	0	2	3	12
15	Okan Üniversitesi	3	3	1	0	0	1	8
16	Yeditepe Üniversitesi	10	18	34	18	7	25	112
17	Yıldız Teknik Üniversite-si	2	1	3	7	1	0	14
TOPLAM		64	66	97	71	60	75	433
Genel Toplam		130		168		135		433
Yüzde Toplam		30.0		38.8		31.2		100

Çalışmanın birinci ve ikinci bölümlerinde ele aldığımız gibi uzman eğitilmiş insan ihtiyacı, günümüzde daha çok dalında ya da uzmanlaşmak istediği alanda yüksek lisans ve doktora yapılarak daha net bir şekilde karşılanabilecektir. Tablo 17’de görüldüğü üzere yüksek lisans yapan yöneticiler/yönetici adayları yüksek lisans sonrası akademik olarak yükselme konusunda farklı görüşlere sahip olmaktadır. Örneğimizin % 38.8 gibi bir oranda mezun olduktan sonra eğitime devam etmeme kararı veren öğrenci kitlesi, toplamda en çok yüzdeye sahiptir. Ancak 433 kişiden 130’u yani %30’u akademik olarak yükselmeye evet demişlerdir. Eğer kararsızların oranı da bu yüzde 30’luk kısma dahil edilirse % 61 gibi bir oran elde edilecek ve geleceğe yönelik uzmanlaşmada önemli artışların olacağı söylenebilecektir.

Tablo 18: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Herhangi Bir Kurumdan Burs Alıp Almadıklarına Göre Dağılımı

Üniversite Adı		Herhangi Bir Kurumdan Burs Alıp Alınmadığı				
		Evet		Hayır		Toplam
		Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	
1	Bahçeşehir Üniversitesi	2	3	12	18	35
2	Beykent Üniversitesi	1	2	17	17	37
3	Doğuş Üniversitesi	0	0	6	11	17
4	Fatih Üniversitesi	0	0	9	0	9
5	Galatasaray Üniversitesi	0	0	4	6	10
6	Haliç Üniversitesi	0	0	5	2	7
7	Işık Üniversitesi	1	0	5	0	6
8	İstanbul Aydın Üniversitesi	0	0	15	0	15
9	İstanbul Bilgi Üniversitesi	1	1	14	19	35
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	1	1	7	15	24
11	İstanbul Üniversitesi	1	1	43	32	77
12	Kadir Has Üniversitesi	0	0	3	3	6
13	Maltepe Üniversitesi	0	0	8	1	9
14	Marmara Üniversitesi	2	2	3	5	12
15	Okan Üniversitesi	0	0	4	4	8
16	Yeditepe Üniversitesi	2	9	49	52	112
17	Yıldız Teknik Üniversitesi	0	0	6	8	14
TOPLAM		11	19	210	193	433
Genel Toplam		30		403		433
Yüzde Toplam		6.9		93.1		100

Yüksek lisans öğrencilerinin geneli özellikle İstanbul gibi iş sahası geniş yerlerdeki öğrenciler iş hayatında pozisyonlarını yükseltmek ya da daha çok bilgi birikimini global dünya ile eş güdümlü hale getirmek adına yüksek lisans eğitime önem vermektedirler. Ancak her öğrenci eşit eğitim fırsatlarına sahip olamayabilmektedir. Göstermiş olduğu üstün başarılar sayesinde paralı üniversitelerde burslu eğitim alamayan az varlıklı öğrenci kesimi, devlet üniversitelerinde yüksek lisans yapmakta ve eğitim-araştırmaya yönelik masrafları karşılamak adına değişik burs

programlarına katılmaktadırlar. İşte burada ortaya çıkan eğitime yönelik giderlerini karşılamada olumlu katkıları tartışılmaz olan burs faktörünün, öğrencilerin eğitimine hangi oranlarda katkı sağladığını tablo 18’de görmekteyiz.

Örnekleme yüzde 93 gibi yüksek oranda öğrencilerin herhangi bir kurumdan burs almadığı tespit edilmiştir. Toplam devlet üniversitesi öğrencileri örnekleme 137 kişiden oluşmakta ve bu rakam toplam yüzdenin 31.5’ lik kısmını oluşturmaktadır. Ancak devlet üniversitelerindeki öğrencilerin maddi olanaklarının kısıtlı olduğu hipoteziyle hareket edildiğinde, devlet üniversitelerindeki öğrencilerin büyük çoğunluğunun herhangi bir kurumdan burs almadığı bilakis çoğu varlıklı öğrencilerin hoca, akademik geçmiş ve üniversite prestiji gibi faktörleri göz önünde tutarak bu üniversiteleri tercih ettiklerine de şahit olunmuştur. Özellikle İstanbul üniversitesi Avcılar kampüsündeki İşletme İktisadi Enstitüsünde bu durum açıkça gözlenmiştir. Ayrıca devlet üniversitesi oldukları halde bir vakıf üniversitesi gibi eğitim profili sergileyen Galatasaray, Yıldız Teknik ve İstanbul Teknik Üniversiteleri, kendi öğrenci profilleriyle ve diğer olanaklarıyla önemli artıları bünyelerinde barındırdıkları söylenebilir.

Tablo 19: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Aylık Net Gelirlerine Göre Dağılımı

Üniversite Adı		Yüksek Lisans Öğrencilerinin Aylık Net Gelirlerine Göre Dağılımı								
		300-700 TL		700- 1000 TL		1000- 1500 TL		1500 TL ve Üstü		Toplam
		Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	Erkek	Bayan	
1	Bahçeşehir Üniversitesi	1	0	0	0	2	6	11	15	35
2	Beykent Üniversitesi	1	1	0	2	4	2	13	14	37
3	Doğuş Üniversitesi	1	0	0	0	0	5	5	6	17
4	Fatih Üniversitesi	0	0	1	0	1	0	7	0	9
5	Galatasaray Üniversitesi	0	0	0	0	1	1	3	5	10
6	Haliç Üniversitesi	0	0	1	0	2	0	2	2	7
7	Işık Üniversitesi	0	0	0	0	2	0	4	0	6
8	İstanbul Aydın Üniversitesi	1	0	2	0	3	0	9	0	15
9	İstanbul Bilgi Üniversitesi	2	1	2	2	3	3	8	14	35
10	İstanbul Teknik Üniversitesi	0	1	0	1	2	1	6	13	24

11	İstanbul Üniver- sitesi	7	5	3	2	11	11	23	15	77
12	Kadir Has Üni- versitesi	0	0	0	1	1	2	2	0	6
13	Maltepe Üniver- sitesi	0	0	0	0	2	1	6	0	9
14	Marmara Üni- versitesi	3	5	0	0	1	1	1	1	12
15	Okan Üniversi- tesi	0	0	0	0	2	3	2	1	8
16	Yeditepe Üni- versitesi	1	4	0	6	6	11	44	40	112
17	Yıldız Teknik Üniversitesi	1	6	0	1	0	0	5	1	14
TOPLAM		18	23	9	15	43	47	151	127	433
Genel Toplam		41		24		90		278		433
Yüzde Toplam		9.5		5.5		20.8		64.2		100

Örneklemin yüzde 68,5’lik kesimini vakıf üniversitelerindeki öğrenciler oluşturmaktadır. Bu öğrencilerin tamamına yakını aldıkları eğitimin ücretini ödemekte ve yüksek gelir sahibi gruplar olarak nitelendirilmektedir. Tablo 19’da görüldüğü üzere devlet üniversitelerin de bu durum biraz farklı olmaktadır. Örneğin Yıldız Teknik Üniversitesinde düşük gelir grubunun bu üniversitedeki toplama oranı % 50, Marmara Üniversitesinde % 66 dır. Ancak İstanbul Üniversitesinde bu oran % 15.5, İstanbul Teknik Üniversitesinde % 4.5 ve Galatasaray Üniversitesinde sıfırdır. Dolayısıyla devlet üniversitelerinde gelir grubu dağılımı her üniversiteye göre farklı işlemektedir. Örneklemdaki yüksek lisans öğrencilerinin yüksek gelir grubu olarak nitelendirdiğimiz 1500 TL ve üstü aylık net gelire sahip devlet okullarında öğrenim görmekte olanları, yüksek gelir grubunun yaklaşık % 26’sına (73 kişi) tekabül etmektedir.

3.4.7. Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizi

Çalışmada uygulanan SERVQUAL ölçeği doğrultusunda yapılan daha önceki çalışmalar ve analizler incelendiğinde daha çok 7’li Likert tipi ölçek kullanıldığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda 5’li Likert tipi ölçek kullandığımız çalışmanın geçerliliğinin yeniden ölçülmesi kararlaştırılmış ve faktör analizi yapılmıştır. Çalışmada Faktör Analizi SERVQUAL ölçeğinin yapısında bulunan Algılar ve Beklentiler olmak üzere iki boyuta ayrılarak incelenmiştir.

Faktör analizinin uygulanabilmesi için öncelikle verinin büyüklüğünün ve yapısal özelliklerinin analiz için uygunluğu test edilmesi gerekmektedir (Büyüköztürk, 2007:124-125). Verilerin faktör analizi için uygunluğunun belirlenmesi amacı ile yapılan KMO ve Barlett test sonuçları ise tablo 20’de gösterilmektedir. Buna göre KMO testi sonucu ortaya çıkan değer $0.939 > 0.80$ ’den büyük olması ve yine aynı tabloda Barlett testinin ($\text{sig.} = 0.001 < 0.05$) de anlamlı çıkması verilerin analiz için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 20: KMO ve Barlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0.939
Bartlett Testi	Ki-Kare	5147.785
	df	153
	Sig.	0.001

Algı alt ölçeğinde SERVQUAL boyutlarını tespit etmek üzere yapılan faktör analizinde en fazla önerilen yöntem olan dik döndürme (varimax rotasyonu) uygulanmıştır. KMO, değişkenlerin arasındaki homojeniteyi ölçmektedir. KMO değerinin $\%80$ ’inin üstünde olması verinin analiz için çok uygun olduğunu göstermektedir. $\%50$ ’nin altındaki değerler için ise analiz yapılamamaktadır. Genel olarak KMO ölçütü 0.90 - 1.00 olduğunda mükemmel, 0.80 - 0.89 çok iyi, 0.70 - 0.79 iyi, 0.60 - 0.69 orta, 0.50 - 0.59 zayıf ve 0.50’nin altında olduğunda kabul edilemez şekilde değerlendirilmektedir. Araştırma için değişkenler arasında kısmi korelasyon büyüklüğünü tespit eden Kaiser-Meyer Olkin testinin sonucu 0,939 olarak bulunmuştur. Bu değer 1’e çok yakın olduğu için mükemmeldir (Akgül ve Çevik, 2003:424-430).

Faktör analizi, temel bileşenler analizi (principle component analysis) ve dik döndürme (varimax) yöntemiyle uygulanmış ve ölçekteki bir maddenin bir faktördeki yükü 0,40’ın üstünde ise madde o faktörde sayılmıştır ve faktör yükü 0,40’ın altında kalan maddeler faktörü yeterli düzeyde açıklamadığı düşüncesiyle çıkarılmıştır. Dolayısıyla, ölçekteki 28, 32, 39 ve 44 numaralı maddeler faktör yükü 0.40’ın altında kaldığı için ölçekten çıkarılmıştır. Bu sorular çıkarıldıktan sonra geriye kalan toplam 18 ifadenin faktör analizine tabi tutulması sonucu toplam beş faktör elde edilmiştir.

Tablo 21: SERVQUAL Ölçeği Algı Alt Ölçeği İçin Faktörler Tablosu

Faktörler	İlk Eigen değerleri (Özdeğerler)		
	Toplam	Açıklanan Varyans (%)	Açıklanan Toplam Varyans (%)
1	9.137	50.759	50.759
2	1.655	9.194	59.954
3	1.169	6.495	66.449
4	.702	3.900	70.349
5	.661	3.672	74.021

Faktör analizi sonucunda ifadelerin tümünün 5 boyut altında toplandığı görülmektedir. Bu faktörler varyansın % 74,021'ini açıklamaktadır. Burada en büyük pay % 50.759 ile ilk faktöre aittir. İkinci faktör varyansın % 9.194'ünü, üçüncü faktör varyansın % 6.495'ini, dördüncü faktör varyansın % 3.900'ünü, beşinci faktör varyansın % 3.672'sini açıklamaktadır. Her bir maddeye ilişkin faktör yükleri tablo 22'de verilmiştir.

Tablo 22: SERVQUAL Ölçeği Algı Alt Ölçeği İçin Faktör Analizi

	Faktörler				
	1	2	3	4	5
s42	.807				
s43	.757				
s41	.736				
s40	.661				
s34	.569				
s29		.824			
s31		.782			
s30		.716			
s27		.647			
s36			.730		
s37			.669		
s35			.609		
s38			.598		
s33			.540		
s24				.879	
s23				.867	
s26				.720	
s25					.774

SERVQUAL Ölçeği beklentiler alt ölçeği incelendiğinde, KMO testi sonucu ortaya çıkan değerin %50 ($0.926 > 0.80$)’den büyük olması ve yine tablo 23’te Barlett testinin ($\text{sig.} = 0.00 < 0.05$) de anlamlı çıkması verilerin analiz için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 23: KMO ve Barlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0.926
Bartlett Testi	Ki-Kare	4842.937
	df	190
	Sig.	0.001

Beklenti alt ölçeğinde SERVQUAL boyutlarını tespit etmek üzere yapılan faktör analizinde en fazla önerilen yöntem olan dik döndürme (varimax rotasyonu) uygulanmıştır. KMO, değişkenlerin arasındaki homojeniteyi ölçmektedir. KMO değerinin %80’inin üstünde olması verinin analiz için çok uygun olduğunu göstermektedir. %50’nin altındaki değerler için ise analiz yapılamamaktadır. Genel olarak KMO ölçütü 0.90 - 1.00 olduğunda mükemmel, 0.80 - 0.89 çok iyi, 0.70 - 0.79 iyi, 0.60 - 0.69 orta, 0.50 - 0.59 zayıf ve 0.50’nin altında olduğunda kabul edilemez şeklinde değerlendirilmektedir. Araştırma için değişkenler arasında kısmi korelasyon büyüklüğünü tespit eden Kaiser-Meyer Olkin testinin sonucu 0,926 olarak bulunmuştur. Bu değer 1’e çok yakın olduğu için mükemmeldir (Akgül ve Çevik, 2003:424-430).

Faktör analizi, temel bileşenler analizi (principle component analysis) ve dik döndürme (varimax) yöntemiyle uygulanmış ve ölçekteki bir maddenin bir faktördeki yükü 0,40’ın üstünde ise madde o faktörde sayılmıştır ve faktör yükü 0,40’ın altında kalan maddeler faktörü yeterli düzeyde açıklamadığı düşüncesiyle çıkarılmıştır. Dolayısıyla, ölçekteki 16 ve 21 numaralı maddeler faktör yükü 0.40’ın altında kaldığı için ölçekten çıkarılmıştır. Bu sorular çıkarıldıktan sonra geriye kalan toplam 20 ifadenin faktör analizine tabi tutulması sonucu toplam beş faktör elde edilmiştir.

Tablo 24: SERVQUAL Ölçeği Beklenti Alt Ölçeği İçin Faktörler Tablosu

Faktörler	İlk Eigen değerleri (Özdeğerler)		
	Toplam	Açıklanan Varyans (%)	Açıklanan Toplam Varyans (%)
1	8.273	41.364	41.364
2	2.285	11.425	52.790
3	1.783	8.914	61.703
4	.862	4.312	66.016
5	.757	3.783	69.799

Faktör analizi sonucunda ifadelerin tümünün 5 boyut altında toplandığı görülmektedir. Bu faktörler varyansın % 69,799'unu açıklamaktadır. Burada en büyük pay % 41,364 ile ilk faktöre aittir. İkinci faktör varyansın % 11.425'ini, üçüncü faktör varyansın % 8.914'ünü, dördüncü faktör varyansın % 4.312'sini, beşinci faktör varyansın % 3.783'ünü açıklamaktadır. Her bir maddeye ilişkin faktör yükleri tablo 25'te verilmiştir.

Tablo 25: SERVQUAL Ölçeği Beklenti Alt Ölçeği Faktör Analizi

	Faktörler				
	1	2	3	4	5
s7	.848				
s9	.811				
s8	.801				
s10	.791				
s5	.757				
s17	.724				
s6	.709				
s15	.669				
s14	.654				
s13	.637				
s11	.579				
s19		.836			
s20		.809			
s22		.807			
s18		.686			

s2			.886		
s1			.839		
s4			.592		
s12				.849	
s3					.713

Bireylerin test maddelerine verdikleri cevaplar arasındaki tutarlılık olarak tanımlanan **Güvenirlilik Analizi** ise; testin ölçmek istediği özelliği ne derece doğru ölçtüğü ile ilgili olarak veriler ortaya koymaktadır. Evet/hayır gibi iki seçenekli test maddelerine kıyasla, çok seçenekli (örneğin çalışmamızda uyguladığımız 5’li Likert tipi ölçek) testlerde en çok tercih edilen Cronbach Alfa Katsayısı yöntemidir (Büyüköztürk, 2007:169-171).

Cronbach Alfa Katsayısı yönteminde alfa katsayısı, ölçekteki k sorularının varyansları toplamının genel varyansa oranlanması yoluyla hesaplanmaktadır. Buradaki Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında standart bir değişime tabii olmaktadır. Ölçeğin güvenirliliği alfa kat sayısına bağlı olarak şu şekilde hesaplanmaktadır (Özçalık, 2007:122):

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenirliliği düşüktür.
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirlerdir.
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirlerdir.

Çalışmamızda “SERVQUAL” ölçeğinin uygulanması söz konusu olduğu için; Beklentiler ve Algılar olarak iki başlık altında ve bunların her birinin altındaki beş boyutunun alfa testi sonucu Cronbach Alfa Katsayısı verileri, tablo 26’da verilmiştir.

Tablo 26: Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçek İsmi	İfade Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
BEKLENTİLER	22	0.923
c) Fiziksel Değerler	4	0.806
d) Güvenilirlik	5	0.893
e) Heveslilik	4	0.691
f) Güven	4	0.822
g) Empati	5	0.853
ALGILAR	22	0.952
h) Fiziksel Değerler	4	0.845
i) Güvenilirlik	5	0.895
j) Heveslilik	4	0.803
k) Güven	4	0.858
l) Empati	5	0.877

Tablo 26’da görüldüğü üzere Beklentilere yönelik alfa katsayısı 0.923, Algılara yönelik alfa katsayısı 0.952 olarak hesaplanmış ve her iki katsayıda ölçeklerin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir.

3.5. Araştırmanın Bulguları ve Yorumları

3.5.1. Hipotez Testlerinin Analizi, Bulgular ve Yorumlar

Bu kısımda SERVQUAL'in yüksek lisans öğretimi gerçekleştiren kurumlar için uyarlanmış hali doğrultusunda ortaya konmuş olan hipotezlerin analizi ele alınacaktır.

H₁: SERVQUAL skorları demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1a}: SERVQUAL skorları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda SERVQUAL skorlarının cinsiyete göre farklılaşmadığı ve H_{1a} hipotezinin reddedildiği görülmüştür. İlk olarak betimsel istatistikler Tablo 27'de sunulmuştur.

Tablo 27: SERVQUAL Skorlarının Cinsiyete Göre Farklılaşıp/ Farklılaşmadığının Betimsel İstatistikleri

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Erkek	221	-0.0014	0.00184	0.00012
	Kadın	212	-0.0014	0.00169	0.00012

Tablo 27'de de görüldüğü gibi, erkeklerin SERVQUAL puan ortalaması -0.0014 iken, kadınların ortalaması -0.0014 olarak bulunmuştur. SERVQUAL skorlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin t-testi sonuçları Tablo 28'de sunulmuştur.

Tablo 28: SERVQUAL Skorlarının Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalama lar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Beklenti Varyansın Eşitliği	1.202	0.274	-.039	430	0.969	-0.00001	0.00023	-0.00046	.00045
Varyansın Eşitsizliği			-.036	92.893	0.971	-0.00001	0.00025	-0.00050	.00048

Levene testi sonucu $F=1,202$ ve $\text{Sig. } 0,274 > 0,05$ 'ten dolayı iki grubun varyansı eşittir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,969 alınır. Sig (2-tailed)= 0,969>0,05 olduğundan dolayı H_{1a} hipotezi reddedilmektedir. Başka bir ifade ile kadın ve erkeklerin ortalama puanları arasındaki fark anlamlı olmadığı için, H_{1a} hipotezi reddedilmiştir. Kısaca, kadın ve erkeklerin hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı (önemli) bir farklılık yoktur.

H_{1b} : SERVQUAL skorları, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yaşa göre SERVQUAL skorlarının farklılaşıp farklılaşmadığı hipotezi, tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) ile test edilmiştir. Analiz sonucunda öğrencilerin SERVQUAL skorlarının yaşa göre farklılaşmadığı ve H_{1b} hipotezinin reddedildiği görülmüştür. Betimsel istatistikler aşağıda Tablo 29'da gösterilmiştir.

Tablo 29: SERVQUAL Skorlarının Yaşa Göre T-Testi Sonuçları

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
22-25	157	-.0013	.00175	.00014	-.0016	-.0010
26-28	139	-.0013	.00178	.00015	-.0016	-.0010
29-32	89	-.0017	.00180	.00019	-.0021	-.0014
32 ve üstü	48	-.0017	.00170	.00025	-.0022	-.0012
Toplam	433	-.0014	.00177	.00008	-.0016	-.0013

Tablo 30: SERVQUAL Skorlarının Yaşa Göre Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
0.195	3	429	0.900

Levene testine göre sig. değeri 0.900 bulunmuştur. Bu değerin 0,05'ten büyük bulunması gruplar arasındaki Varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,205 > 0,05$). Dolayısıyla grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçlarının incelenmesi gerekmektedir. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları sunulmuş, ardından Scheffe Testi sonuçları irdelenmiştir.

Tablo 31: SERVQUAL Skorlarının Yaşa Göre Gruplar arası Farklılık Testi (Anova)

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplararası	.000	3	1.626	0.183
Grupları içi	.001	429		
Toplam	.001	432		

Tablo 31’de de görüldüğü gibi, öğrencilerin hizmet kalitesi puanları (SERVQUAL skorları) yaşa göre farklılaşmamaktadır ($p > 0.05$). Başka bir ifade ile SERVQUAL skorları ile öğrencilerin yaşları arasında anlamlı ilişki yoktur. 0,05 anlamlılık düzeyinde sig. 0,183 $>$ 0,05 olduğundan dolayı 0,05 anlamlılık düzeyinde öğrencilerin yaşları ile hizmet kalitesi arasında anlamlı (önemli) bir farklılık yoktur. SERVQUAL skorları ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmamasından dolayı Scheffe testi sonuçlarına bakılmamıştır.

H_{1c}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim gördükleri okula göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Öğrencilerin öğrenim gördükleri okula göre SERVQUAL skorlarının farklılaşp farklılaşmadığı hipotezi, tek-yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) ile test edilmiştir. Analiz sonucunda öğrencilerin SERVQUAL skorlarının okula göre farklılaşmadığı ve H_{1c} hipotezinin reddedildiği görülmüştür. Betimsel istatistikler aşağıda Tablo 32’de gösterilmiştir.

Tablo 32: Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okula Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşp Farklılaşmadığının Tek-Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA)

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	35	-.0014	.00192	.00032	-.0020	-.0007
Beykent	37	-.0018	.00173	.00028	-.0024	-.0013
Doğuş	17	-.0005	.00111	.00027	-.0011	.0001
Fatih	9	-.0010	.00147	.00049	-.0021	.0002
Galatasaray	10	-.0020	.00121	.00038	-.0029	-.0012
Haliç	7	-.0009	.00133	.00050	-.0021	.0004
Işık	6	-.0009	.00097	.00040	-.0019	.0001
Aydın	15	-.0027	.00211	.00054	-.0039	-.0016
Bilgi	35	-.0002	.00118	.00020	-.0006	.0002
İTÜ	24	-.0012	.00149	.00030	-.0018	-.0006
İstanbul	77	-.0014	.00162	.00018	-.0017	-.0010
Kadir Has	6	-.0006	.00211	.00086	-.0028	.0016
Maltepe	9	-.0012	.00156	.00052	-.0024	.0000
Marmara	12	-.0029	.00209	.00060	-.0042	-.0016
Okan	8	.0000	.00122	.00043	-.0010	.0010
Yeditepe	112	-.0018	.00183	.00017	-.0021	-.0014
Yıldız	14	-.0020	.00189	.00051	-.0031	-.0009

Teknik						
Toplam	433	-.0014	.00177	.00008	-.0016	-.0013

Tablo 33: Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okula Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
1.500	16	416	0.096

Levene testine göre sig. değeri 0.096 bulunmuştur. Bu değerin 0,05'ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,096 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir ve grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçları dikkate alınacaktır. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları, ardından Scheffe Testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 34: Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Okula Göre SERVQUAL Skorlarının Gruplar arası Farklılık Testi (Anova)

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	Farkın Kaynağı (Tukey Testi)
Gruplararası	0.00	16	3.904	0.001	Beykent-Bilgi Doğuş-Aydın Doğuş-Marmara Aydın-Bilgi Aydın-Okan Bilgi-Marmara Bilgi-Yeditepe Marmara-Okan
Gruplariçi	0.001	416			
Toplam	0.001	432			

Tablo 34’de de görüldüğü gibi, öğrencilerin hizmet kalitesi puanları (SERVQUAL skorları) üniversiteye göre farklılaşmaktadır ($p < 0.05$). Başka bir ifade ile SERVQUAL skorları ile öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversite arasında anlamlı ilişki vardır. 0,05 anlamlılık düzeyinde sig. 0,001 < 0,05 olduğundan dolayı 0,05 anlamlılık düzeyinde öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye göre hizmet kalitesi algısı farklılaşmaktadır. SERVQUAL skorları ile üniversite arasında anlamlı ilişki bulunmasından dolayı Scheffe testi sonuçlarına bakılmış ve sonuçlar Ek 1’de verilmiştir.

ANOVA sonuçları öğrencilerin Servqual puanlarının üniversitelere göre farklılaştığını göstermiş olmasına karşın, farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi olan Scheffe testi sonuçları ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olmadığını göstermiştir. Bu durumun nedeni Scheffe testinin çok güçlü bir test olması ve geçirgenliğinin çok az olmasıdır (Büyüköztürk, 2002). Scheffe testi yerine farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testlerinden biri olan Tukey testi ile analize devam edilmiştir. Tukey testi sonuçları Ek 2’de verilmiştir.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey) sonuçları incelendiğinde, hizmet kalitesinin Beykent-Bilgi, Doğuş-Aydın, Doğuş-Marmara, Aydın-Bilgi, Aydın-Okan, Bilgi-Marmara, Bilgi-Yeditepe ve Marmara-Okan üniversiteleri arasındaki değerin sig 0.001 < 0,05 olmasından dolayı bu üniversiteler arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Diğer ikili grupların sig değerleri > 0,05 olmasından dolayı aralarında anlamlı bir farklılık yoktur.

Beykent üniversitesi öğrencilerinin SERVQUAL puanları (Ort: -.0018), Bilgi üniversitesi öğrencilerinin SERVQUAL puanlarına (Ort: -.0002) göre daha düşüktür. Dolayısıyla Bilgi üniversitesi öğrencileri üniversitelerinden aldıkları hizmeti Beykent öğrencilerine göre daha kaliteli olduğunu düşünmektedirler. Benzer biçimde, ortalama puanlar incelendiğinde, Doğuş üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi ve Marmara üniversitesi öğrencilerine göre; Bilgi üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi öğrencilerine göre; Okan üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi ve Marmara üniversitesi öğrencilerine göre ve son olarak da Bilgi üniversitesi öğrencileri Marmara üniversitesi ve Yeditepe üniversitesi öğrencilerine göre üniversitelerinden aldıkları hizmetin daha kaliteli olduğunu düşünmektedirler.

H_{1d} :SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu öğretim sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu öğretim sistemine göre değişip değişmediğini belirlemek için t-testi yapılmıştır. İlk olarak betimsel istatistikleri aşağıda sunulmaktadır.

Tablo 35: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Öğrenim Görmekte Olduğu Öğretim Sistemine Göre Değişip Değişmediğini Belirlemek İçin Betimsel İstatistikler

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
Servqual	Normal Öğretim (gündüz)	70	-.0014	0.00190	0.00023
	İkinci Öğretim (gece)	362	-.0014	0.00175	0.00009

Tablo 35’de de görüldüğü gibi, normal öğretim (gündüz) öğrencilerinin SERVQUAL puan ortalaması -.0014 iken, ikinci öğretim (gece) ortalaması -.0014’tür.

Tablo 36: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Öğrenim Görmekte Olduğu Öğretim Sistemine Göre Değişip Değişmediğini Belirlemek İçin T-testi Sonuçları

Beklenti	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Varyansın Eşitliği	1.102	0.264	-.038	430	0.967	-0.00001	.00023	-.00046	.00045
Varyansın Eşitsizliği			-.036	92.893	0.969	-0.00001	.00025	-.00050	.00048

Leneve testi sonucu $F=1,102$ ve $\text{Sig. } 0,264 > 0,05$ 'ten dolayı iki grubun varyansı eşittir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,967 olarak alınır. $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,967 > 0,05$ olduğundan dolayı H_{1A4} reddedilmektedir. Başka bir ifade ile normal öğretim (gündüz) öğrencilerinin SERVQUAL puan ortalaması ile ikinci öğretim (gece) ortalaması arasındaki fark anlamlı olmadığı için, H_{1d} hipotezi reddedilmiştir. Kısaca, öğrencilerin SERVQUAL puanları öğretim yöntemine göre farklılaşmamaktadır.

H_{1e} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu ders yılına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Ders yılına göre SERVQUAL skorlarının farklılaşıp farklılaşmadığı hipotezi, tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) ile test edilmiştir. Analiz sonucunda öğrencilerin SERVQUAL skorlarının ders yılına göre farklılaşmadığı ve H_{1e} hipotezinin reddedildiği görülmüştür. Betimsel istatistikler tablo 37'de gösterilmiştir.

Tablo 37: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Ders Yılına Göre Farklılaşıp /Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
1.Sınıf	241	-.0015	.00178	.00011	-.0017	-.0012
2.Sınıf	111	-.0013	.00186	.00018	-.0016	-.0009
Tez/Proje yılı	81	-.0016	.00161	.00018	-.0020	-.0012
Toplam	433	-.0014	.00177	.00008	-.0016	-.0013

Tablo 38: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Ders Yılına Göre Farklılaşp /Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
0.862	2	430	0.423

Levene testine göre sig. değeri 0.423 bulunmuştur. Bu değer 0,05'ten büyük bulunması gruplar arasındaki Varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir (0,423> 0,05). Dolayısıyla grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçları dikkate alınacaktır. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları, ardından Scheffe Testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 39: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Ders Yılına Göre Farklılaşp /Farklılaşmadığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova)

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplararası	0.000	2	0.944	0.390
Gruplariçi	0.001	430		
Toplam	0.001	432		

Tablo 39'da da görüldüğü gibi, öğrencilerin hizmet kalitesi puanları (SERVQUAL skorları) öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu öğretim ders yılına göre farklılaşmamaktadır ($p= 0.390$; $p > 0.05$). Başka bir ifade ile SERVQUAL skorları ile öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu öğretim ders yılı arasında anlamlı ilişki yoktur. SERVQUAL skorları ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmamasından dolayı Scheffe testi sonuçlarına bakılmamıştır.

H_{1f}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin okul seçimindeki memnunluk düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Okul seçimindeki memnunluk düzeyine göre SERVQUAL skorlarının farklılaşp farklılaşmadığı hipotezi, tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) ile test edilmiştir. Betimsel istatistikler Tablo 40’da gösterilmiştir.

Tablo 40: Okul Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşp/Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler

Memnuniyet	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Çok yüksek	47	-.0004	.00125	.00018	-.0008	.0000
Yüksek	211	-.0009	.00150	.00010	-.0011	-.0007
Kararsızım	124	-.0022	.00160	.00014	-.0024	-.0019
Düşük	43	-.0027	.00198	.00030	-.0033	-.0021
Çok düşük	8	-.0043	.00150	.00053	-.0056	-.0030
Toplam	433	-.0014	.00177	.00008	-.0016	-.0013

Tablo 41: Okul Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre SERVQUAL Skorlarının Farklılaşp/Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi (Levene Testi)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
3.230	4	428	0.013

Levene testine göre sig. değeri 0,013 çıkmıştır. Sig değerinin $0,013 < 0,05$ olması sonucu, SERVQUAL skorlarının öğrencilerin okul seçimindeki memnunluk düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermekte olduğu, dolayısıyla H_{1f} hipotezinin kabul edildiği ortaya çıkmıştır.

H_{1g}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin branş seçimindeki memnunluk düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının öğrencilerin branş seçimindeki memnunluk düzeyine göre değişip değişmediğini belirlemek için tek-yönlü ANOVA yapılmıştır.

Analiz sonucunda öğrencilerin SERVQUAL skorlarının branş seçimindeki memnunluk düzeyine göre farklılaşmadığı bulunmuş ve H_{1g} hipotezinin reddedildiği görülmüştür. Betimsel istatistikler aşağıda Tablo 42’de gösterilmiştir.

Tablo 42: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Branş Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre Farklılaşp/ Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler

Memnuniyet	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Çok yüksek	126	-.0010	.00170	.00015	-.0013	-.0007
Yüksek	231	-.0014	.00166	.00011	-.0016	-.0012
Kararsızım	56	-.0021	.00176	.00024	-.0026	-.0017
Düşük	18	-.0027	.00232	.00055	-.0039	-.0016
Çok düşük	2	-.0034	.00225	.00159	-.0236	.0169
Toplam	433	-.0014	.00177	.00008	-.0016	-.0013

Tablo 3.24.1. Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Branş Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre Farklılaşp/ Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
1.723	4	428	0.144

Levene testine göre sig. değeri 0.144 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki Varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir (0,144> 0,05). Dolayısıyla grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçları dikkate alınacaktır. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenmiş, ardından Scheffe Testi sonuçları değerlendirilmiştir.

Tablo 43: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Branş Seçimindeki Memnunluk Düzeyine Göre Farklılaşp/ Farklılaşmadığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova)

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplararası	0.000	4	7.492	0.001
Gruplariçi	0.001	428		
Toplam	0.001	432		

Tablo 43’de de görüldüğü gibi, öğrencilerin hizmet kalitesi puanları (SERVQUAL skorları) öğrencilerin branş seçimindeki memnunluk düzeyine göre farklılaşmaktadır ($p = 0.001$; $p < 0.05$). Başka bir ifade ile SERVQUAL skorları ile öğrencilerin branş seçimindeki memnunluk düzeyi arasında anlamlı ilişki vardır. SERVQUAL skorları ile branş memnuniyeti arasında anlamlı ilişki bulunmasından dolayı Scheffe testi sonuçlarına bakılmıştır.

Tablo 44: SERVQUAL Skorları İle Branş Memnuniyeti Arasında Anlamlı İlişki Bulunmasına Yönelik Çoklu Karşılaştırma Testi (Scheffe)

Scheffe Testi					95% Güven aralığı	
(I) branş memnuniyeti	(J) branş memnuniyeti	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	Düşük Değer	Yüksek Değer
Çok yüksek	Yüksek	.00035	.00019	.497	-.0002	.0009
	Kararsızım	.00112(*)	.00028	.003	.0003	.0020
	Düşük	.00171(*)	.00043	.004	.0004	.0031
	Çok düşük	.00235	.00122	.451	-.0014	.0061
Yüksek	Çok yüksek	-.00035	.00019	.497	-.0009	.0002
	Kararsızım	.00077	.00026	.060	.0000	.0016
	Düşük	.00136(*)	.00042	.034	.0001	.0027
	Çok düşük	.00200	.00122	.611	-.0018	.0058
Kararsızım	Çok yüksek	-.00112(*)	.00028	.003	-.0020	-.0003
	Yüksek	-.00077	.00026	.060	-.0016	.0000
	Düşük	.00059	.00047	.807	-.0008	.0020
	Çok düşük	.00123	.00124	.911	-.0026	.0051
Düşük	Çok yüksek	-.00171(*)	.00043	.004	-.0031	-.0004

	Yüksek	-.00136(*)	.00042	.034	-.0027	-.0001
	Kararsızım	-.00059	.00047	.807	-.0020	.0008
	Çok düşük	.00064	.00128	.993	-.0033	.0046
Çok düşük	Çok yüksek	-.00235	.00122	.451	-.0061	.0014
	Yüksek	-.00200	.00122	.611	-.0058	.0018
	Kararsızım	-.00123	.00124	.911	-.0051	.0026
	Düşük	-.00064	.00128	.993	-.0046	.0033

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe) sonuçları incelendiğinde, hizmet kalitesinin branş memnuniyeti çok yüksek olanlarla, kararsız ve düşük olanlar arasında ve branşından memnuniyet düzeyi yüksek olanla düşük olanlar arasındaki değerin sig. $<0,05$ olmasından dolayı bu öğrenciler arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Diğer ikili grupların sig değerleri $> 0,05$ olmasından dolayı aralarında anlamlı bir farklılık yoktur.

Branşından memnuniyeti çok yüksek olan öğrencilerinin SERVQUAL puanları (Ort: -.0010), kararsız olan öğrencilerinin SERVQUAL puanlarına (Ort: -.0021) ve memnuniyeti düşük olan öğrencilerin ortalama puanlarına (Ort: -.0027) göre daha yüksektir. Dolayısıyla branşından çok memnun olan öğrenciler üniversitelerinden aldıkları hizmetin diğer öğrencilere göre daha kaliteli olduğunu düşünmektedirler. Benzer biçimde, branşından memnuniyeti yüksek olan öğrenciler, düşük olanlara göre üniversitelerinden aldıkları hizmetin daha kaliteli olduğunu düşünmektedirler.

H_{1h}: SERVQUAL skorları, öğrencilerin eğitime devam edip etmeme kararına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının öğrencilerin eğitime devam edip etmeme kararına göre değişip değişmediğini belirlemek için tek-yönlü ANOVA yapılmıştır.

Analiz sonucunda öğrencilerin SERVQUAL skorlarının eğitime devam edip etmeme kararına göre farklılaşmadığı bulunmuş ve H_{1h} hipotezinin reddedildiği görülmüştür. Betimsel istatistikler aşağıda tablo 45’de gösterilmiştir.

Tablo 45: SERVQUAL Skorlarının Eğitime Devam Edip Etmeme Kararına Göre Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Evet	130	-.0014	.00186	.00016	-.0017	-.0010
Hayır	168	-.0015	.00167	.00013	-.0018	-.0013
Kararsızım	135	-.0014	.00181	.00016	-.0017	-.0011
Toplam	433	-.0014	.00177	.00008	-.0016	-.0013

Tablo 46: SERVQUAL Skorlarının Eğitime Devam Edip Etmeme Kararına Göre Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
0.981	2	430	0.376

Levene testine göre sig. değeri 0.376 olarak bulunmuştur. Bu değerin 0,05'ten büyük bulunması gruplar arasındaki Varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,376 > 0,05$). Dolayısıyla grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçları dikkate alınacaktır. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları, ardından Scheffe Testi yapılmasına yönelik bulgular sunulmuştur.

Tablo 47: SERVQUAL Skorlarının Eğitime Devam Edip Etmeme Kararına Göre Farklılaşmadığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova)

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	Anamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplararası	0.000	2	0.367	0.693
Gruplarıçi	0.001	430		
Toplam	0.001	432		

Tablo 47’de de görüldüğü gibi, öğrencilerin hizmet kalitesi puanları (SERVQUAL skorları) öğrencilerin eğitime devam edip etmeme kararına göre farklılaşmamaktadır ($p = 0.693$; $p > 0.05$). Başka bir ifade ile SERVQUAL skorları ile öğrencilerin eğitime devam edip etmeme kararı arasında anlamlı ilişki yoktur. SERVQUAL skorları ile eğitime devam edip etmeme kararı arasında anlamlı ilişki bulunmamasından dolayı Scheffe testi sonuçlarına bakılmamıştır.

H₁₁: SERVQUAL skorları, öğrencilerin herhangi bir kurumdan burs alıp almamalarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının öğrencilerin herhangi bir kurumdan burs alıp almamalarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda SERVQUAL skorlarının öğrencilerin herhangi bir kurumdan burs alıp almamalarına göre farklılaşmadığı ve H₁₁ hipotezinin reddedildiği görülmüştür. İlk olarak betimsel istatistikler aşağıda Tablo 48’de sunulmuştur.

Tablo 48: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Herhangi Bir Kurumdan Burs Alıp Almamalarına Göre Farklılaşmadığının Betimsel İstatistikleri

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Evet	30	-0.0010	0.00226	0.00041
	Hayır	403	-0.0015	0.00172	0.00009

Tablo 48’de de görüldüğü gibi, burs alanların SERVQUAL puan ortalaması -0.0010 iken, burs almayanların ortalaması -0.0015 ’tir.

Tablo 49: SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Herhangi Bir Kurumdan Burs Alıp Almamalarına Göre T-Testi Sonuçları

	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
Beklenti	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Varyansın Eşitliği	4.782	0.029	1.531	431	0.126	0.00051	.00033	- .00015	.00117
Varyansın Eşitsizliği			1.215	31.567	0.233	0.00051	.00042	- .00035	.00137

Levene testi sonucu $F=4.782$ ve $\text{Sig. } 0,029 < 0,05$ 'ten dolayı iki grubun varyansı eşit değildir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,233 olarak alınır. Sig (2-tailed)= 0,233 $> 0,05$ olduğundan dolayı H_{11} hipotezi reddedilir. Başka bir ifade ile burs alan ve almayan öğrencilerin ortalama puanları arasındaki fark anlamlı olmadığı için, H_{11} hipotezi reddedilmiştir. Kısaca, burs alan ve almayan öğrencilerin hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı (önemli) bir farklılık yoktur.

H_{1j} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin gelir düzeyine anlamlı bir farklılık göstermektedir.

SERVQUAL skorlarının öğrencilerin gelir düzeyine göre değişip değişmediğini belirlemek için tek-yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

Analiz sonucunda öğrencilerin SERVQUAL skorlarının öğrencilerin gelir düzeyine göre farklılaşmadığı bulunmuş ve H_{1j} hipotezinin reddedildiği görülmüştür. Betimsel istatistikler aşağıda Tablo 50'de gösterilmiştir.

Tablo 50: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşp/ Farklılaşmadığının Betimsel İstatistikleri

					95% Güven Aralığı	
Memnuniyet	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	Düşük Değer	Yüksek değer
300-700	41	-.0015	.00178	.00028	-.0020	-.0009
700-1000	24	-.0014	.00149	.00030	-.0020	-.0007
1000-1500	90	-.0012	.00172	.00018	-.0016	-.0009
1500 ve üstü	278	-.0015	.00181	.00011	-.0017	-.0013
Toplam	433	-.0014	.00177	.00008	-.0016	-.0013

Tablo 51: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Gelir Düzeyine Göre Oluşan Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
0.637	3	429	0.592

Levene testine göre sig. değeri 0.592 olarak bulunmuştur. Bu değerin 0,05'ten büyük bulunması, gruplar arasındaki varyansın homojen olduğu anlamına gelmektedir (0,592> 0,05). Dolayısıyla, tek-yönlü varyans analizi sonuçlarında anlamlı fark bulunması durumunda, grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçları dikkate alınacaktır. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları, ardından Scheffe Testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 52: Öğrencilerin SERVQUAL Skorlarının Öğrencilerin Gelir Düzeyine Göre Oluşan Gruplar arası Farklılık Testi (Anova)

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
Gruplararası	0.000	3	0.555	0.645
Gruplarıçi	0.001	429		
Toplam	0.001	432		

Tablo 52’de de görüldüğü gibi, öğrencilerin hizmet kalitesi puanları (SERVQUAL skorları) öğrencilerin gelir düzeyine göre farklılaşmamaktadır ($p = .645$; $p > 0.05$). Başka bir ifade ile SERVQUAL skorları ile öğrencilerin gelir düzeyleri arasında anlamlı ilişki yoktur. SERVQUAL skorları ile öğrencilerin gelir düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunmamasından dolayı Scheffe testi sonuçlarına bakılmamıştır. H_1 hipotezlerinin sadece bir tanesi dışında hepsinin ret edilmesi sonucu Servqual skorlarının anlamlı bir farklılık oluşturduğunu savunan H_1 hipotezi ret edilmiştir.

H_2 : Üniversitelerin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2a} : Üniversitelerin, fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorlarının okula göre farklılaştığı ve H_{2a} hipotezinin doğrulandığı görülmüştür. İlk olarak betimsel istatistikler Tablo 53’de gösterilmiştir.

Tablo 53: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığının Betimsel İstatistikleri

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	35	-.0004	.00222	.00038	-.0011	.0004
Beykent	37	-.0015	.00261	.00043	-.0024	-.0006
Doğuş	17	.0006	.00202	.00049	-.0004	.0016
Fatih	9	-.0011	.00164	.00055	-.0024	.0002
Galatasaray	10	-.0010	.00166	.00052	-.0022	.0002
Haliç	7	-.0008	.00191	.00072	-.0026	.0009
Işık	6	-.0009	.00061	.00025	-.0015	-.0002
Aydın	15	-.0011	.00237	.00061	-.0024	.0002
Bilgi	35	.0005	.00205	.00035	-.0002	.0012
İTÜ	24	-.0005	.00230	.00047	-.0015	.0005
İstanbul	77	-.0015	.00215	.00024	-.0019	-.0010
Kadir Has	6	.0016	.00152	.00062	.0000	.0032
Maltepe	9	-.0004	.00319	.00106	-.0029	.0020
Marmara	12	-.0032	.00238	.00069	-.0047	-.0017

Okan	8	-.0001	.00232	.00082	-.0020	.0019
Yeditepe	112	-.0001	.00237	.00022	-.0005	.0004
YıldızTeknik	14	-.0017	.00219	.00059	-.0030	-.0004
Toplam	433	-.0006	.00238	.00011	-.0009	-.0004

Tablo 54: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
0.745	16	416	0.747

Levene testine göre sig. değeri 0.747 bulunmuştur. Bu değerin 0,05'ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,747 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir ve grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçları dikkate alınacaktır. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları, ardından Scheffe Testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 55: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Gruplar arası Farklılık Testi (Anova)

	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	Farkın Kaynağı (Tukey Testi)
Gruplararası	16	4.004	0.001	Bahçeşehir-Marmara Beykent-Bilgi
Gruplarıçi	416			

Toplam	432			Doğuş- Marmara Bilgi- İstanbul Bilgi- Marmara İstanbul- Yeditepe Kadirhas- Marmara Marmara- Yeditepe
---------------	-----	--	--	---

Tablo 55’de de görüldüğü gibi, fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversiteye göre farklılaşmaktadır ($p= 0.001$; $p < 0.05$). Başka bir ifade ile fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları ile öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversite arasında anlamlı ilişki vardır. Fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşmasından dolayı Scheffe testi yapılmış ve sonuçlar ek 3’de verilmiştir.

ANOVA sonuçları öğrencilerin fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversiteler arasında farklılaştığını göstermiş olmasına karşın, farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi olan Scheffe testi sonuçları ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olmadığını göstermiştir. Bu durumun nedeni Scheffe testinin çok güçlü bir test olması ve geçirgenliğinin çok az olmasıdır (Büyüköztürk, 2002). Scheffe testinin yanında farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testlerinden biri olan Tukey testi ile de analize devam edilmiştir. Tukey testi sonuçları Ek 4’de gösterilmektedir

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey) sonuçları incelendiğinde, Bahçeşehir-Marmara, Beykent-Bilgi, Doğuş-Marmara, Bilgi-İstanbul, Bilgi-Marmara, İstanbul-Yeditepe, Kadir has-Marmara ve Marmara-Yeditepe üniversiteleri arasındaki değerlerin sig. $<0,05$ olmasından dolayı fiziksel değerlere ilişkin SERVQUAL skorlarının bu üniversiteler arasında anlamlı bir biçimde farklılaştığı görülmektedir. Diğer ikili grupların sig değerleri $> 0,05$ olmasından dolayı aralarında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tukey testi sonuçlarına göre, Bahçeşehir üniversitesi öğrencilerinin fiziksel değerlere ilişkin SERVQUAL skorları (Ort: -.0004), Marmara üniversitesi öğrencile-

rinin puanlarına (Ort: -.0032) göre daha yüksektir. Dolayısıyla Bahçeşehir üniversitesi, öğrenciler tarafından fiziksel olarak Marmara üniversitesine göre daha kaliteli olarak algılanmaktadır. Benzer biçimde, Bilgi üniversitesi Beykent'e, Marmara Üniversitesi'ne ve İstanbul Üniversitesi'ne göre; Doğuş üniversitesi Marmara Üniversitesi'ne göre; Yeditepe, İstanbul Üniversitesi'ne göre; Kadir Has Üniversitesi Marmara Üniversitesi'ne göre ve son olarak da Yeditepe Üniversitesi Marmara Üniversitesi'ne göre fiziksel değerler olarak daha kalitelidir ve öğrenciler tarafından fiziksel olarak daha kaliteli olarak algılanmaktadır.

H_{2b}: Üniversitelerin, güvenilirlik boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Güvenilirlik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Tablo 56'da görüldüğü gibi SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşmaktadır ve H_{2b} hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 56: Güvenilirlik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Betimsel İstatistikler

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	35	-.0021	.00222	.00038	-.0029	-.0013
Beykent	37	-.0022	.00195	.00032	-.0028	-.0015
Doğuş	17	-.0010	.00129	.00031	-.0016	-.0003
Fatih	9	-.0013	.00182	.00061	-.0027	.0001
Galatasaray	10	-.0032	.00187	.00059	-.0045	-.0019
Haliç	7	-.0020	.00199	.00075	-.0039	-.0002
Işık	6	-.0024	.00169	.00069	-.0042	-.0006
Aydın	15	-.0043	.00267	.00069	-.0058	-.0029
Bilgi	35	-.0006	.00138	.00023	-.0010	-.0001
İTÜ	24	-.0018	.00170	.00035	-.0025	-.0011
İstanbul	77	-.0012	.00191	.00022	-.0017	-.0008
Kadir Has	6	-.0015	.00250	.00102	-.0041	.0012
Maltepe	9	-.0026	.00306	.00102	-.0049	-.0002
Marmara	12	-.0033	.00231	.00067	-.0047	-.0018
Okan	8	-.0006	.00154	.00054	-.0019	.0007
Yeditepe	112	-.0027	.00252	.00024	-.0032	-.0022
Yıldız Teknik	14	-.0028	.00243	.00065	-.0042	-.0014
Toplam	433	-.0020	.00228	.00011	-.0023	-.0018

Tablo 57: Güvenilirlik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
1.778	16	416	0.032

Levene testine göre sig. değeri 0,032 çıkmıştır. Sig değerinin $0,032 < 0,05$ olmasından dolayı güvenilirlik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre değişip değişmediğini belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) analizi sona erdirilmiştir

H_{2c} : Üniversitelerin, ilgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İlgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda ilgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının okula göre farklılaştığı ve H_{2c} hipotezinin doğrulandığı görülmüştür. İlk olarak betimsel istatistikler Tablo 58’de gösterilmiştir

Tablo 58: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Tek-Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	35	-.0015	.00218	.00037	-.0022	-.0007
Beykent	37	-.0019	.00213	.00035	-.0026	-.0012
Doğuş	17	-.0010	.00122	.00030	-.0016	-.0004
Fatih	9	-.0015	.00141	.00047	-.0026	-.0005
Galatasaray	10	-.0022	.00130	.00041	-.0031	-.0013

Haliç	7	-.0012	.00178	.00067	-.0029	.0004
Işık	6	-.0012	.00110	.00045	-.0023	.0000
Aydın	15	-.0028	.00249	.00064	-.0042	-.0014
Bilgi	35	-.0007	.00165	.00028	-.0012	-.0001
İTÜ	24	-.0011	.00201	.00041	-.0020	-.0003
İstanbul	77	-.0016	.00185	.00021	-.0020	-.0011
Kadir Has	6	-.0013	.00317	.00129	-.0046	.0021
Maltepe	9	-.0015	.00228	.00076	-.0032	.0003
Marmara	12	-.0031	.00275	.00079	-.0049	-.0014
Okan	8	-.0001	.00130	.00046	-.0012	.0009
Yeditepe	112	-.0020	.00213	.00020	-.0024	-.0016
Yıldız Teknik	14	-.0020	.00215	.00057	-.0033	-.0008
Toplam	433	-.0016	.00205	.00010	-.0018	-.0015

İlgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (Anova) sonrası, varyansların homojenliğine bakılmıştır.

Tablo 59: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Varyansların Homojenliği Testi (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
1.642	16	416	0.043

Levene testine göre sig. değeri 0,043 çıkmıştır. Sig değerinin $0,043 < 0,05$ olmasından dolayı ilgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre değişip değişmediğini belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) analizi sona erdirilmiştir.

H_{2d}: Üniversitelerin, güven boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır.

Analiz sonucunda güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının okula göre farklılaştığı ve H_{2d} hipotezinin doğrulandığı görülmüştür. İlk olarak betimsel istatistikler Tablo 60’da gösterilmiştir.

Tablo 60: Güven boyutuna ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Betimsel İstatistikler

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	35	-.0015	.00225	.00038	-.0023	-.0007
Beykent	37	-.0018	.00206	.00034	-.0025	-.0011
Doğuş	17	-.0006	.00175	.00043	-.0015	.0003
Fatih	9	-.0006	.00185	.00062	-.0020	.0008
Galatasaray	10	-.0025	.00191	.00060	-.0038	-.0011
Haliç	7	-.0012	.00171	.00065	-.0028	.0003
Işık	6	-.0007	.00229	.00094	-.0031	.0017
Aydın	15	-.0035	.00253	.00065	-.0049	-.0021
Bilgi	35	-.0003	.00185	.00031	-.0009	.0004
İTÜ	24	-.0013	.00189	.00039	-.0021	-.0005
İstanbul	77	-.0013	.00184	.00021	-.0018	-.0009
Kadir Has	6	-.0004	.00230	.00094	-.0028	.0020
Maltepe	9	-.0011	.00117	.00039	-.0020	-.0002
Marmara	12	-.0026	.00276	.00080	-.0044	-.0009
Okan	8	-.0001	.00136	.00048	-.0012	.0011
Yeditepe	112	-.0024	.00230	.00022	-.0028	-.0019
Yıldız Teknik	14	-.0016	.00294	.00078	-.0033	.0001
Toplam	433	-.0016	.00222	.00011	-.0018	-.0014

SERVQUAL skorlarının okula göre farklılaştığına yönelik hipotezin doğruluğunun belirtildiği analiz sonrası, varyansların homojenliğine bakılmıştır.

Tablo 61: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
1.388	16	416	0.143

Levene testine göre sig. değeri 0.143 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir

(0,143 > 0,05). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir ve grupların varyanslarının eşit olduğu zaman uygulanan Scheffe testi sonuçları dikkate alınacaktır. Aşağıda ilk önce tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları, ardından Scheffe Testi sonuçları sunulmuştur.

**Tablo 62: Güven Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaş-
tığına Yönelik Gruplar Arası Farklılık Testi (Anova)**

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	Farkın Kaynağı (Tukey Tes- ti)
Gruplararası	0.000	16	3.839	0.001	Doğuş-Aydın
Gruplarıçi	0.002	416			Aydın-Bilgi
Toplam	0.002	432			Aydın- İstanbul, Ay- dın-Okan Bilgi- Yeditepe

Tablo 62’de de görüldüğü gibi, güven boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversiteye göre farklılaşmaktadır ($p= 0.001$; $p < 0.05$). Başka bir ifade ile güven boyutuna ait SERVQUAL skorları ile öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversite arasında anlamlı ilişki vardır. Güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşmasından dolayı Scheffe testi yapılmış ve sonuçlar ek 5’te verilmiştir.

ANOVA sonuçları öğrencilerin güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversiteler arasında farklılaştığını göstermiş olmasına karşın, farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi olan Scheffe testi sonuçları ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olmadığını göstermiştir. Bu durumun nedeni Scheffe testinin çok güçlü bir test olması ve geçirgenliğinin çok az olmasıdır (Büyüköztürk, 2002). Scheffe testinin yanında ayrıca farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testlerinden biri olan Tukey testi ile

analize devam edilmesi daha verimli olacaktır. Tukey testi sonuçları ek 6'da gösterilmektedir.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey) sonuçları incelendiğinde, güven'in Doğuş-Aydın, Aydın-Bilgi, Aydın-İstanbul, Aydın-Okan ve Bilgi-Yeditepe üniversiteleri arasındaki değerin sig. $<0,05$ olmasından dolayı bu üniversiteler arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Diğer ikili grupların sig değerleri $> 0,05$ olmasından dolayı aralarında anlamlı bir farklılık yoktur.

Doğuş üniversitesi öğrencilerinin güven boyutuna ait SERVQUAL puanları (Ort: -.0006), Aydın üniversitesi öğrencilerinin SERVQUAL puanlarına (Ort: -.0035) göre daha yüksektir. Dolayısıyla Doğuş üniversitesi öğrencileri üniversitelerinden aldıkları güvenin Aydın öğrencilerine göre daha kaliteli olduğunu düşünmektedirler. Benzer biçimde, ortalama puanlar incelendiğinde, Bilgi üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi ve Yeditepe üniversitesi öğrencilerine göre; İstanbul üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi öğrencilerine göre ve son olarak da Okan Üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi öğrencilerine göre üniversitelerinden aldıkları güvenin daha yüksek olduğunu düşünmektedirler.

Bu bağlamda, güven boyutunda en değer verilen üniversite Okan iken, en az değer atfedilen üniversite Aydın Üniversitesi'dir.

H_{2e} : Üniversitelerin, empati boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analizde Empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaştığı belirlenmiş ve H_{2e} hipotezi doğrulanmıştır. Betimsel istatistikler Tablo 63'te gösterilmiştir.

Tablo 63: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Betimsel İstatistikler

	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	35	-.0004	.00220	.00037	-.0021	-.0006
Beykent	37	-.0008	.00191	.00031	-.0024	-.0011
Doğuş	17	-.0005	.00200	.00048	-.0015	.0005
Fatih	9	-.0004	.00191	.00064	-.0019	.0011
Galatasaray	10	-.0013	.00117	.00037	-.0021	-.0005
Haliç	7	.0010	.00145	.00055	-.0003	.0023
Işık	6	.0005	.00211	-.0014	.00220	.00037
Aydın	15	-.0019	.00253	-.0018	.00191	.00031
Bilgi	35	.0001	.00140	-.0005	.00200	.00048
İTÜ	24	-.0003	.00226	-.0004	.00191	.00064
İstanbul	77	-.0012	.00214	-.0013	.00117	.00037
Kadir Has	6	-.0004	.00320	.0010	.00145	.00055
Maltepe	9	-.0005	.00201	.0005	.00211	.00086
Marmara	12	-.0003	.00254	-.0019	.00253	.00065
Okan	8	.0008	.00214	.0001	.00140	.00024
Yeditepe	112	-.0017	.00235	-.0013	.00226	.00046
Yıldız Teknik	14	-.0010	.00281	-.0012	.00214	.00024
Toplam	433	-.0012	.00225	-.0014	.00320	.00131

Empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için tek-yönlü varyans analizi sonrası, varyansların homojenliğine bakılmıştır.

Tablo 64: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversitelere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına Yönelik Varyansların Homojenliği Testi (Levene)

Levene Testi	df1	df2	Sig.
1.009	16	416	0.003

Levene testine göre sig. değeri 0,003 çıkmıştır. Sig değerinin $0,003 < 0,05$ olmasından dolayı empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversitelere göre değişip değişmediğini belirlemek için tek-yönlü varyans analizi (ANOVA) analizi sona erdirilmiştir. Tüm H_2 hipotezlerinin kabul edilmesi sonucu Servqual skorlarının anlamlı bir farklılık oluşturduğunu savunan H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

3.5.2. Devlet-Vakıf Üniversitesi Karşılaştırması Bağlamında Analizler, Bulgular Yorumlar

SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna göre farklılaşmadığı ve H_3 hipotezinin **reddedildiği** görülmüştür. İlk olarak betimsel istatistikler aşağıda Tablo 65’de sunulmuştur.

Tablo 65: SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığına (Vakıf/Devlet) Yönelik Betimsel İstatistikler

	Üniversite	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Özel	299	-.0014	.00179	.00010
	Devlet	134	-.0015	.00173	.00015

Tablo 65’de de görüldüğü gibi, özel üniversitede okuyanların SERVQUAL puan ortalaması -.0014 iken, devlet üniversitesinde okuyanların ortalaması -.0015 olarak bulunmuştur. SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin t-testi sonuçları Tablo 66’de sunulmuştur.

Tablo 66: SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları

Beklenti	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						%95 Güvenirlik Aralığı	
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı		Düşük	Yüksek
Varyansın Eşitliği	.095	0.758	.354	431	0.723	.00007	.00018	-	.00030	.00043
Varyansın Eşitsizliği			.359	263.543	0.720	.00007	.00018	-	.00029	.00042

Levene testi sonucu $F=0,095$ ve $\text{Sig. } 0,758 > 0,05$ 'ten dolayı iki grubun varyansı eşittir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,723 olarak alınır. Sig (2-tailed)= $0,723 > 0,05$ olduğundan dolayı özel ve devlet üniversitelerinde okuyanların ortalama puanları arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, SERVQUAL skorları üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşmamaktadır.

Fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna göre farklılaştığı ve H_{3a} hipotezinin **kabul** edildiği görülmüştür. İlk olarak betimsel istatistikler aşağıda Tablo 67'de sunulmuştur.

Tablo 67: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaştığına Yönelik Betimsel İstatistikler

	Üniversite	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Özel	299	-.0003	.00234	.00014
	Devlet	134	-.0014	.00231	.00020

Tablo 67'de de görüldüğü gibi, özel üniversitede okuyanların fiziksel değerler SERVQUAL puan ortalaması -.0003 iken, devlet üniversitesinde okuyanların ortalaması -.0014 olarak bulunmuştur. Fiziksel değerlere ait SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin t-testi sonuçları Tablo 68'de sunulmuştur.

Tablo 68: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları

Beklenti	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Varyansın	0.831	.363	4.458	431	0.001	.00108	.00024	.00060	.00155

Eşitliği									
Varyansın Eşitsizliği			4.479	258.823	0.001	.00108	.00024	.00060	.00155

Levene testi sonucu $F=0,831$ ve $\text{Sig. } 0,363 > 0,05$ 'ten dolayı iki grubun varyansı eşittir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,000 olarak alınır. $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,000 < 0,05$ olduğundan dolayı özel ve devlet üniversitelerinde okuyanların ortalama puanları arasındaki farkın anlamlı olduğu görülmektedir. Kısaca, fiziksel değerler SERVQUAL skorları üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, özel üniversitede okuyanların fiziksel değer puanları daha yüksek bulunduğu için, özel üniversitelerin fiziksel koşullarının devlet üniversitelerinden daha iyi olduğu görülmektedir.

Güvenirlilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda güvenirlilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna göre farklılaştığı ve H_{3b} hipotezinin **kabul** edildiği görülmüştür bulunmuştur. İlk olarak betimsel istatistikler aşağıda tablo 69'da sunulmuştur.

Tablo 69: Güvenirlilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaştığına Yönelik Betimsel İstatistikler

	Üniversite	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Özel	299	-.0022	.00235	.00014
	Devlet	134	-.0017	.00206	.00018

Tablo 69'da da görüldüğü gibi, özel üniversitede okuyanların güvenirlilik SERVQUAL puan ortalaması -.0022 iken, devlet üniversitesinde okuyanların ortalaması -.0017 olarak bulunmuştur. Güvenirliliğe ait SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin t-testi sonuçları Tablo 70'de sunulmuştur.

Tablo 70: Güvenirlik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları

Beklenti	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Varyansın Eşitliği	3.782	0.052	-2.392	431	0.017	-.00056	.00024	-.00103	-.00010
Varyansın Eşitsizliği			-2.514	289.24	0.012	-.00056	.00022	-.00101	-.00012

Levene testi sonucu $F=3,782$ ve $\text{Sig. } 0,052 > 0,05$ 'ten dolayı iki grubun varyansı eşittir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,017 olarak alınır. $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,017 < 0,05$ olduğundan dolayı özel ve devlet üniversitelerinde okuyanların ortalama puanları arasındaki farkın anlamlı olduğu görülmektedir. Kısaca, güvenirlik SERVQUAL skorları üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, devlet üniversitesinde okuyanların güvenirlik puanları daha yüksek bulunduğu için, devlet üniversitelerinin güvenirliliğinin özel üniversitelerden daha iyi olduğu görülmektedir.

İlgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda İlgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna göre farklılaşmadığı ve H_3 hipotezinin **reddedildiği** görülmüştür bulunmuştur. İlk olarak betimsel istatistikler aşağıda Tablo 71'de sunulmuştur.

Tablo 71: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler

	Üniversite	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Özel	299	-.0017	.00206	.00012
	Devlet	134	-.0016	.00204	.00018

Tablo 71’de de görüldüğü gibi, özel üniversitede okuyanların İlgi/heveslilik SERVQUAL puan ortalaması -.0017 iken, devlet üniversitesinde okuyanların ortalaması -.0016 olarak bulunmuştur. SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin t-testi sonuçları Tablo 72’de sunulmuştur.

Tablo 72: İlgi/Heveslilik Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları

Beklenti	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Varyansın Eşitliği	.065	0.799	-.318	431	.751	-.00007	.00021	-.00049	.00035
Varyansın Eşitsizliği			-.319	258.099	.750	-.00007	.00021	-.00049	.00035

Levene testi sonucu $F=0,065$ ve Sig. $0,431 > 0,05$ ’ten dolayı iki grubun varyansı eşittir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri $0,751$ olarak alınır. Sig (2-tailed)= $0,751 > 0,05$ olduğundan dolayı özel ve devlet üniversitelerinde okuyanların ortalama puanları arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, ilgi/heveslilik SERVQUAL skorları üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşmamaktadır.

Güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna göre farklılaşmadığı ve H_{3d} hipotezinin **reddedildiği** görülmüştür bulunmuştur. İlk olarak betimsel istatistikler aşağıda Tablo 73’de sunulmuştur.

Tablo 73: Güven Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığı Betimsel İstatistikler

	Üniversite	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Özel	299	-.0017	.00228	.00013
	Devlet	134	-.0014	.00207	.00018

Tablo 73’de de görüldüğü gibi, özel üniversitede okuyanların güven SERVQUAL puan ortalaması -.0017 iken, devlet üniversitesinde okuyanların ortalaması -.0014 olarak bulunmuştur. SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin t-testi sonuçları aşağıda Tablo 74’de sunulmuştur.

Tablo 74: Güven Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları

Beklenti	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Varyansın Eşitliği	3.917	0.048	-1.138	431	.256	-.00026	.00023	-.00072	.00019
Varyansın Eşitsizliği			-1.183	281.192	.238	-.00026	.00022	-.00070	.00017

Levene testi sonucu $F=3,917$ ve $Sig. 0,048 < 0,05$ ’ten dolayı iki grubun varyansı eşit değildir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,238 olarak alınır. $Sig (2-tailed)= 0,238 > 0,05$ olduğundan dolayı özel ve devlet üniversitelerinde okuyanların ortalama puanları arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, güven boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşmamaktadır.

Empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna göre farklılaşmadığı ve H_{3e} hipotezinin **reddedildiği** görülmüştür bulunmuştur. İlk olarak betimsel istatistikler Tablo 75’de sunulmuştur.

Tablo 75: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna Göre Farklılaşmadığına Yönelik Betimsel İstatistikler

	Üniversite	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
SERVQUAL	Özel	299	-.0012	.00223	.00013
	Devlet	134	-.0013	.00230	.00020

Tablo 75’de de görüldüğü gibi, özel üniversitede okuyanların empati SERVQUAL puan ortalaması -.0012 iken, devlet üniversitesinde okuyanların ortalaması -.0013 olarak bulunmuştur. Empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversiteye göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin t-testi sonuçları Tablo 76’de sunulmuştur.

Tablo 76: Empati Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Üniversite Durumuna (Vakıf/Devlet) Göre T-Testi Sonuçları

Beklenti	Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi (df)	Anlamlılık Düzeyi (Sig.2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlik Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Varyansın Eşitliği	.123	.726	.607	431	.544	.00014	.00023	-.00032	.00060
Varyansın Eşitsizliği			.599	248.766	.549	.00014	.00024	-.00032	.00061

Levene testi sonucu $F=0,123$ ve Sig. $0,726 > 0,05$ 'ten dolayı iki grubun varyansı eşittir. Dolayısıyla sig.(2-tailed) değeri 0,544 olarak alınır. Sig (2-tailed)= $0,544 > 0,05$ olduğundan dolayı özel ve devlet üniversitelerinde okuyanların empati boyutuna ait ortalama puanları arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, empati boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna (vakıf/devlet) göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 77: Hipotez Testlerinin Kabul/ Ret Tablosu

HİPOTEZLER	Kabul/Ret
H₁: SERVQUAL skorları, demografik bilgilere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1a} : SERVQUAL skorları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1b} : SERVQUAL skorları, yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1c} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim gördükleri okula göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1d} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu öğretim sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1e} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu ders yılına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1f} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin okul seçimindeki memnunluk düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{1g} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin branş seçimindeki memnunluk düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1h} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin eğitime devam edip etmeme kararına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1i} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin herhangi bir kurumdan burs alıp almamalarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{1j} : SERVQUAL skorları, öğrencilerin gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret

H₂ : Üniversitelerin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{2a} : Üniversitelerin, fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{2b} : Üniversitelerin, güvenilirlik boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{2c} : Üniversitelerin, ilgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{2d} : Üniversitelerin, güven boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{2e} : Üniversitelerin, empati boyutuna ait SERVQUAL skorları anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₃: SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{3a} : Fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{3b} : Güvenirlik boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{3c} : İlgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{3d} : Güven boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret
H _{3e} : Empati boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna göre (vakıf/devlet) anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Ret

SONUÇ

Rekabetin ön planda olduğu günümüz hizmet sektöründe, hizmet ve kalite birbirini tamamlayan önemli iki kavram halini almıştır. Hizmet, kalite ve rekabetin birbirlerine olan olumlu katkıları devam ettiği ve kalkınma ekseninde doğru yönlendirmelerle beslendiği müddetçe, çağımızın da ötesinde gelişmelere ulaşmak güç olmayacaktır. Ancak bu gelişmelerin nitelikli eğitim ve eğitimin dinamiklerine her aşamada ihtiyaç duyacağı muhakkaktır. Eğitimin kendi içindeki giderek yükselen kalite trendi, eğitim hizmetleriyle paralel bir ivme yakaladığı zaman önemli bir başarı elde edilmiş olacaktır. Arzu edilen eğitim sistemlerinin ön plana çıkmasının arkasında yatan en önemli etken olarak ta bu başarı ve düzeyi gösterilebilir.

Günümüz eğitim sistemleri; ilk öğrenim, yüksek öğrenim öncesi orta öğrenim, lisans ve lisansüstü öğrenim şeklinde giderek gelişen bir yapıya sahiptir. Günümüzde lisans ve lisans öncesi eğitim süreci bir gereklilik olarak toplumsal yönlendirmeler ile belli bir konuma yerleşmiş bulunmaktadır. Ancak lisansüstü eğitim süreci daha çok öğrencilerin kendi istek ve yönelmeleri ile başlamakta ve kendini beslemektedir. İşte bu doğrultuda lisansüstü eğitim sürecinin sağlıklı işleyebilmesi ve önemli aşamalar kaydedebilmesi hizmet kalitesinin tüm boyutları ile yüksek işlerliğe sahip olması ile sağlanabilecektir.

Ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmişlikle paralel ilerleyen eğitimdeki gelişmişliğin en önemli aşaması, lisansüstü eğitim ile gelen kalifiye insan kaynakları gücüdür. Lisansüstü eğitim siteminde ilerlemenin her bir kademesi önemli bilgi birikimleri, deneyimler, araştırmalar ve kısacası daha özverili çalışmaları gerekli kılmaktadır. Akademik gelişmişlik olarak ta ifade edilen lisansüstü eğitim ve gelişim sürecinin daha ilk ayağında yüksek lisans eğitimi, sağlam bir temelle önemli mesafeler kaydetmek adına önemli bir süreci simgelemektedir. Dolayısıyla bu aşamadaki yetersizliklerin fark edilmesi ve gerekliliklerin yerli yerince belirli ve genel kabul gören bir standartta iyileştirmelerle ele alınması önemli bir konudur. Bu doğrultuda eğitim hizmet kalitesinin ölçülmesi ve buna yönelik bilimsel çalışmaların oluşturulması bir ihtiyaç halini almaktadır.

Yurt dışında son otuz yıldır, ülkemizde de son 15 yıldır hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmalar hızla gelişerek artmaktadır. Hizmet kalitesi üzerine geliştirilen

ölçüm modelleri çeşitli tartışmalarla tekrar ele alınmış ve günümüzdeki belli başlı referans ölçekler şeklinde kullanılır olmuşlardır. Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen daha sonra çeşitli çalışmalarla iyileştirmelere tabii tutulan hizmet kalitesi modellerinden SERVQUAL ölçeği, halen bir çok sektörde en çok başvurulana ve kullanılan ölçek olma unvanını korumaktadır. Bu doğrultuda eğitim hizmet kalite ölçümlerinde gerek yurt içi gerekse yurtdışı çalışmalarda tercih edilen SERVQUAL ölçeği, bu çalışmada da araştırma ölçeği olarak kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeğinin kullanılmasında amaç; ölçeğin eğitim hizmet kalitesinin ölçülmesi sürecinde yüksek lisans öğrencilerine 6 devlet 23 vakıf üniversitesinin bulunduğu İstanbul gibi ana kütleler üzerinde uygulanabilirliğinin ölçülmesidir.

Türkiye’de çeşitli üniversitelerde yapılan eğitim hizmet kalitesi bağlamında SERVQUAL ölçeği çalışmaları daha çok lisans düzeyinde yapılmıştır. Bu çalışmada da lisans öğrencilerinin eğitim süresinde verdikleri SERVQUAL ölçeği bağlamındaki görüşlerinin, genel olarak lisans sonrası eğitimlerinde de devam edip etmediği, bu konudaki yeni yönelimlerinin ve algılarının neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Ancak burada eğitim hizmet kalitesi ölçümlerinde nitelikli bir araştırma ortaya konulması adına SERVQUAL ölçeği yada hizmet kalitesi ile ilgili yeterli bilgi birikimleri olduğu düşünülen “işletme” adı ile sınırlandırılmış sosyal bilimler enstitüsü işletme anabilim dalı öğrencileri ana kütle olarak seçilmiştir. Yapılan anket çalışmasında dağıtılan 602 adet anket formunun 533 tanesi yani % 92’sinin geri dönüşü sağlanabilmiştir. Yapılan incelemeler sonucu 533 anketten 120 adet anketin; eksik doldurma, sayfa atlama, birden fazla şık işaretleme, farklı bölümlerden öğrencilerin anket doldurmaları gibi sebeplerle geçersiz sayılması önemli bir durumu ifade etmektedir. Çünkü lisans öğrencilerine yapılan benzeri diğer çalışmalarda geri dönüş oranlarına ve kabul edilen anket formu sayısına bakıldığında bu oran daha yüksektir. Yapılan çalışmanın ana kütesinin, daha önceki çalışmalara bakarak daha nitelikli ve orijinal olduğu düşünüldüğünde, % 28 gibi geçersiz anket oranının yüksek olduğu söylenebilir. Aslında akademik yükselme ve kariyer hedefleyen yüksek lisans öğrencilerinin aldıkları eğitim ve hizmetlerin ölçülmesi konusunda ilgi ve alakalarının pozitif yönlendirmelerle desteklenmesi, eğitim hizmet kalitesinin yükseltilmesine yönelik yapılacak çalışmaların öncelikli hedefi olması gerekmektedir.

Araştırmada frekans analizleri ve çapraz tablolar incelendiğinde geçerli 433 anketin en çoğu, yüzde 25’lik oran ve 112 adetle Yeditepe üniversitesine ait olduğu bunu yüzde 17.8’lik oran ve 78 adet ile İstanbul üniversitesinin izlediği görülmektedir. En az anket sayısı ise yüzde 1.4 oran ve 6 adet ile Işık üniversitesi ve Kadir Has Üniversitesine aittir.

Geçerli anketlerin 221 adedi (% 51) erkek 212 adedi (% 49) bayan öğrenciler tarafından doldurulmuştur. Analizler incelendiğinde özellikle branş memnuniyetindeki % 82.4’ lük yüksek düzeydeki memnuniyet oranı dikkat çekmektedir. Ayrıca yüksek lisans eğitimi sonrası eğitime devam edip etmeme konusunda yüzde 30 evet, yüzde 38.8 hayır, yüzde 31.2 oranında kararsız olduklarını belirten öğrencilerin önemli bir kısmı akademik ilerleme ve yükselme hedefi taşımamaktadır. Öğrencilerin net gelirlerine yönelik cevaplarında ise yüzde 64.2’si 1500 TL ve üzeri net geliri olduğunu ifade etmektedirler. Vakıf üniversitelerindeki öğrencilerin devlet üniversitelerindeki öğrencilere göre daha iyi gelirlere sahip olduğu yaygın kanaati mevcuttur. Ancak örneklem de vakıf üniversitelerinin öğrenci sayısı yüzde 68.5 olmasına rağmen yüksek gelir seviyesine sahip öğrencilerin oranı bu oranın altındadır. Dolayısıyla yüksek gelir düzeyine sahip öğrencilerin hepsi vakıf üniversitelerini tercih etmekte, devlet üniversitelerini de tercih eden yüksek gelir grubuna sahip öğrencilerin bulunduğu gözlemlenmektedir.

Ayrıca öğrencilerin öğrenim gördükleri okula göre SERVQUAL skorlarının gruplar arası farklılık testi analizinde, öğrencilerin öğrenim gördükleri okula göre SERVQUAL skorlarının farklılaşması sonucu Beykent üniversitesi öğrencilerinin SERVQUAL puanları (Ort: -.0018), Bilgi üniversitesi öğrencilerinin SERVQUAL puanlarına (Ort: -.0002) göre daha düşük olması önemli bir karşılaştırma sergilemektedir. Dolayısıyla Bilgi SERVQUAL üniversitesi öğrencileri üniversitelerinden aldıkları hizmeti Beykent öğrencilerine göre daha kaliteli olduğunu düşünmektedirler. Benzer biçimde, ortalama puanlar incelendiğinde, Doğu üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi ve Marmara üniversitesi öğrencilerine göre; Bilgi üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi öğrencilerine göre; Okan üniversitesi öğrencileri Aydın üniversitesi ve Marmara üniversitesi öğrencilerine göre ve son olarak da Bilgi üniversitesi öğrencileri Marmara üniversitesi ve Yeditepe üniversitesi öğrencilerine göre üniversitelerinden aldıkları hizmetin daha kaliteli olduğunu düşünmektedirler.

Devlet-vakıf üniversitesi karşılaştırması bağlamında SERVQUAL skorları incelendiğinde:

- Fiziksel değerler boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite (devlet-vakıf) durumuna göre farklılaştığı ve özel üniversitede okuyanların fiziksel değer puanları daha yüksek bulunduğu için, özel üniversitelerin fiziksel koşullarının devlet üniversitelerinden daha iyi olduğu,
- Güvenirlilik değerler boyutuna ait SERVQUAL skorları üniversite durumuna (devlet-vakıf) göre farklılaşmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, devlet üniversitesinde okuyanların güvenirlilik puanları daha yüksek bulunduğu için, devlet üniversitelerinin güvenirliliğinin özel üniversitelerden daha iyi olduğu,
- İlgi/heveslilik boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (devlet-vakıf) göre farklılaşmadığı,
- Güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (devlet-vakıf) göre farklılaşmadığı,
- Empati boyutuna ait SERVQUAL skorlarının üniversite durumuna (devlet-vakıf) göre farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Sonuç olarak; eğitim hizmet kalite algılamaları konusunda yurt dışında yapılan çalışmalar ile Türkiye'deki çalışmalar karşılaştırıldığında, lisansüstü eğitime yönelik çalışmaların yurtdışında daha yaygın ve geçerli olduğu gözlemlenmiştir. Yüksek lisans öğrencilerine yönelik kapsamlı çalışmaların yanı sıra, Doktora öğrencilerine yönelik önemli çalışmalar yapıldığı gözlemlenmiştir. Günümüzde Türkiye'de yüksek lisans öğrencilerine yönelik çalışmaların farklı branşlarda az sayıda olmasının yanında, doktora öğrencilerine hizmet kalite algılamaları çalışmaları daha da az sayıdadır. Ülkemizde doktora eğitiminin daha çok akademik yükselme ve akademisyenlik amacıyla gerçekleştirilmesi, bu yönlü çalışmaların kısıtlı kalmasına yol açmaktadır. Çünkü bu çalışmanın uygulama sürecinde karşılaşılan bazı önyargılar neticesinde; tarafsız değerlendirmelerin olmayacağı inancı ve doktora öğrencilerinin üniversite dahilinde olmaları neticesinde tarafsız olamayacağı inancı, hizmet kalite değerlendirmeleri açısından çeşitli kısıtlılıkları beraberinde getirdiği kanaatini doğurmaktadır.

Tüm bu eğitim hizmet kalite algılamalarına yönelik eleştiriler ve eksiklikler daha belirgin ve verimli bir çalışma ortamı olmasıyla; ülkenin sosyal, ekonomik ve

dünya genelindeki aktüel gelişmişliğine olumlu katkıları beraberinde getirecektir. Ülkelerin gelişmesinin ve daima bu gelişmişliği güncel tutmalarının en önemli yardımcısı, süreci tetikleyecek ve takip edecek nitelikli insan gücünü hazır bulunmasıdır. Dolayısıyla nitelikli insan kaynakları ve Ar-Ge işgücü temininde önemli bir konumda bulunan lisansüstü eğitim alarak uzmanlaşmış bireylerin bulunması, bu sürecin en önemli etkeni olacaktır. İşte bu bireylere eğitim süreçlerinde kaliteli hizmetin ulaşması ve sürekli iyileştirici denetimlerin yapılması gerekmekte ve bu denetimlerin yapılması için akademik toplantılar ve çalışmalar desteklenmelidir. Eğitimdeki cazibenin lisansüstü eğitimde toplanmasının sağlanması için yüksek öğretim kurumları, ulusal ve uluslar arası rekabet yerine kendi temel ve birikimlerini de kuvvetlendirecek günyüzüne çıkmamış yeteneklerin keşfine gereken gayreti vermelidirler.

İstanbul'un sahip olduğu toplam 29 üniversitenin hem İstanbul örneği ile Türkiye'nin tanıtılması, hem de dünya çapında üniversite sıralamaları yapan kuruluşlara örnek teşkil edecek "Üniversiteleşmiş Şehirler" bağlamında oluşacak yeni global üniversite değerlendirme kriterine öncülük etmesi bir arada düşünülmesi gereken bir konudur. Oluşacak bu yönlü çalışmaların sağlıklı ilerleyebilmesi ve İstanbul'un bu bağlamda metropol bir şehir olarak öncü olması; öncelikle "Avrupa Üniversiteler Birliği" gibi "İstanbul Üniversiteler Birliğinin" kurulması ve burada üniversitelerin kendi içinde değil, birlikte benzer oluşumlara karşı birlik oluşturmaları sayesinde sağlanabilecektir. Günümüzdeki "Avrupa Üniversiteler Birliğine" ne üye 49 üniversitemiz bu konuda öncülüğü gerçekleştirebilecektir. Ayrıca bu birlik, eğitim hizmet kalite ölçümleri bağlamında yapılacak gerek akademik gerekse sektörden gelecek araştırma tekliflerini değerlendirebilecek, olabildiğince objektif yönlendirmelerle destekleyecek, global saygınlığını kazanmış itibarlı bir birlik haline gelmelidir. Kısacası, İstanbul üniversiteleri "2010 Avrupa Kültür Başkenti" gibi projeleri oluşturacakları bu birlikteliklerle kendileri tasarlamalı ve dünya ya önemli referanslar olabilecek çalışmalar üretebildiğini sergilemelidir. Tüm bunların doğal sonucu olarak ülkemizde lisansüstü eğitim ve öğretim önemli bir sıçrama yaşayacak, böylece arzu edilen tüm gelişmeye yönelik hayallerin sarsılmaz alt yapısı oluşturulmuş olacaktır. ÖSYS süreciyle başlayan üniversiteli olma hayalinin, lisansüstü eğitime taşınması durumunda uluslar arası arenada kriterlere uyan değil kriterlerine uyulan toplum olmamız kolaylaşacaktır.

KAYNAKÇA

Adee, A. (1997), *Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education*, European Journal of Marketing, Vol. 37, No. 7, pp. 528–535.

Akgül, Aziz ve Osman Çevik (2003), *İstatistiksel Analiz Teknikleri SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları*, Emek Ofset, Ankara.

Aksu, Mualla Bilgin(2002), *Eğitimde Stratejik planlama ve Toplam Kalite Yönetimi*, Anı Yayıncılık, Ankara.

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma planı, <http://www.dpt.gov.tr/DYS/Dokuman> erişim tarihi:10-01-2010.

Aslan, M. Hanifi (1998), *Hizmet Ekonomisi*, Alfa Basım Yayınları, İstanbul.

Atalay, M, Tel, H. Ve Altun, E.(1994), *Hemşirelik Birinci Sınıf Öğrencilerinin Klinik Uygulamada Yaşadıkları Güçlükler ve Yardım Beklentileri*, Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksek okulu dergisi 1/1, ss.19-25.

Ataünal, Aydoğan (1998), *Türkiye’de Yükseköğretim(1923–1998) Yasal Düzenlemeler ve Değerlendirmeler*, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı-Yükseköğretim Genel Müdürlüğü Yay. Ankara.

Barnes, Bradley R.(2005), *Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students*, Leeds University Business School Yay. Vol:2 No:2 UK.

Bayrak, Berna (2007) , “Yüksek Öğretimde Beklenen-Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Örnek Bir Uygulama”, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), İstanbul.

Brown D.J. ve Koenig, H.F.(1993), Applying Total Quality Management To Business Education, *Journal of Education for Business* 68/6 ss.325–330.

Büyüköztürk, Şener (2007), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*, Pegem A Yay. Ankara.

Carman ,James(1990) *Consumer Perceptions of Service Quality: An Assesment of the SERVQUAL Dimensions*, *Journal of Retailing*, 66/1.

Çatı, Kahraman ve Abdulvahap Baydaş (2008), ed. *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi* , Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Cronin, Joseph ve S.A. Taylor (1992), *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, Vol.56/July.

Çoruh, Mithat (1997) ed. *Yüksek Öğretimde Sürekli Kalite İyileştirme*, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara.

Delice, Elif Kılıç ve Zülal Güngör (2008), “Müşteri İsteklerinin Sınıflandırılmasında Kano Model Uygulaması”, *Akademik Bilişim* 30 Ocak -01 Şubat 2008 Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, <http://ab.org.tr/ab08/bildiri/157.doc> (erişim tarihi, 13-11-2009).

Demirel, Özcan(1997), *Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Program Geliştirme*, Usem Yayınları, Ankara.

Devebakan N, Koçdor, H., Musal, B. ve Güner, G.(2003), *Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Artırılması Kapsamında Öğrencilerin Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi*, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5/2, ss.30-44.

Dewey, John(1997), *Experience&Education*, Touchstone Books, USA, ss89-90.

Doyle, Peter (1998), *Marketing Management and Strategy*, ikinci baskı, Londra.

Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan9str.pdf> . erişim tarihi: 04-01-2010.

Erdoğan, M. Ve Uşak, M. (2004), *Factors Affecting Prospective Science Teacher Satisfaction Level of Their Department (Abstract)* Paper Presented At The Conference, July 2004, İstanbul University of Bahçeşehir.

Ertürk, Selahaddin (1988), *Türkiye’de Eğitim Felsefesi Sorunu*, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1988/3, ss.11-16 Ankara.

Eskioğlu, İtir (2007), *Türkiye İle Kanada, Norveç, ABD, Avustralya ve Avusturya Yükseköğretim Sistemleri İçinde Lisansüstü Müzik Eğitimi Programlarının Karşılaştırılması*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara.

Fitzsimmons James A. ve Fitzsimmons Mona J.(2004), *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, McGraw HILL, International Fourth Edition Boston.

Ford, J. B., Joseph, M. ve Joseph, B. (1999), *Importance-Performance Analysis as a Strategic Tool for Service Marketers: The Case of Service Quality Perceptions of Business Students in New Zealand and the USA*, The Journal of Services Marketing, Vol. 13, No. 2, pp. 171-181.

Gökdoğan, F., Çıtak, N. ve Karahan A. (2003), *Hemşire Öğrencilerin Ders, Uygulama ve Öğretim Elemanlarına İlişkin Görüşleri: I.Uluslararası ve V. Ulusal Hemşirelik Eğitimi Kongresi Kitabı*, İstanbul, Özlem Grafik Matbaacılık.

Grönroos, Christian (1984), *A Service Quality Model And Its Marketing Implications*, European Journal of Marketing, Vol: 18, ss.36-44.

Grönroos, Christian (1990a), *Service Management and Marketing*, Lexington kitapları, Toronto.

Grönroos, Christian(1990b), *Service Management And Marketing: Managing The Moments Of Truth In Service Competition*, Lexington Books, USA, ss.65-67.

Haksever, Cengiz, Barry Render, Roberta S. Russell ve Robert G. Murdick (2000), *Service Management and Operations*, Prentice Hall, USA.

Harrop, A. ve Douglas, (1996), *Do Staff and Students see Eye to Eye?*, New Academic, Vol. 5, pp. 8–9.

Hesapçioğlu, Muhsin(1994), *İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Ekonomisi*, Beta yay., İstanbul.

Holdford D. ve Reinders T.P. (2001) *Development of An Instrument to Assess Student Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Education*, American Journal of Pharmaceutical Education, Summer 2001, ss:125-131.

İslamoğlu, Ahmet Hamdi (2008), *Pazarlama Yönetimi*, Beta Yayınları, 4.Baskı, İstanbul.

Karakütük, Kasım (2001), *Demokratik Laik Eğitim: Çağdaş Toplum Olmanın Yolu*, Anı Yay., Ankara.

Karakütük, Kasım (2002), *Öğretim Üyesi ve Bilim İnsanı Yetiştirme*, Anı Yayıncılık, Ankara.

Kartal, Sadık (2009), *Üniversiteye Girişte Bölgeler Arası Fırsat Eşitsizliği*, Verimlilik Dergisi 2009/2, ss.45-60, İstanbul.

Korkut, Hüseyin (2001). *Sorgulanan Yüksek Öğretim*, Nobel Yayınları, İstanbul.

Kotler, Philip (1991), *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation and Central*, 7. Baskı, Prentice-Hall International Edition.

Köksoy, Mümin(1998), *Yükseköğretimde Kalite Ve Türk Yükseköğretimi İçin Öneriler*, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Kurtulmuş, Numan (2004), *İnsan Kaynakları Yönetimi: Japonya Modeli*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Lau, L. K. (2003), *Institutional Factors Affecting Student Retention*, Education, Vol. 124, No.1, pp. 126-136.

MBA: Master of Business Administration, <http://www.yukseklisans.com.tr/yukseklisansgenelbilgiler.php>, erişim tarihi: 20/12/2009.

Nakip, Mahir (2006), *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Narasimhan, K. (1997), *Improving Teaching and Learning: Perceptions minus Expectations Gap Analysis Approach*, Training for Quality, Vol. 5, pp. 121- 125.

Normann, Richard (1988), *Service Management Strategy and Leadership in Service Business*, John Wiley & Sons Inc., USA.

Oldfield, B. M. ve Baron, S. (2000), *Student Perceptions of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty*, Quality Assurance in Education, Vol. 8, No. 2, pp. 85–94.

Oliver, R.L. (1980), *A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions*, Journal Of Marketing Research, Vol. 17.

Owlia, M. S. ve Aspinwall, E. M. (1996), *A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education*, Quality Assurance in Education, Vol. 4, No. 2, pp. 12-19.

Öğretim Üyesi Sayısı, <http://www.kanal04.com.tr/egitim/rakamlarla-turkiyenin-yuksek-ogretimi.html> erişim tarihi: 03-01-2010.

Özbudun, Sibel ve Demirer Temel (2006), *Eğitim, Üniversite ve Aydın(lar)*, Ütopya Yayınları, Ankara.

Özçalık, Fatih (2007), *Yüksek Öğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Örnek Bir Uygulama*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basilmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Öztürk, Ayşe Sevgi (2008), *Hizmet Pazarlaması*, Ekin Yayınları, 8.Baskı, Bursa.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A ve Berry L. (1985), *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*, Journal Of Marketing, Vol:49, fall, ss.41-50.

Parasuraman A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1990a), *Guidelines for Conducting Service Quality Research*, Marketing Research, USA, ss. 34-44.

Parasuraman A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1990b), *Delivering Quality of Service*, Free Pres, Newyork.

Parasuraman A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1991), *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, Journal of Retailing, Vol. 67 (4).

Parasuraman A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1994), *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Further Research*, Journal of Marketing, Vol58(1) ss.111-124.

Rehber, Erhan (2002) . *Yüksek Öğretimde Kalite Sorunu, Akreditasyon ve Kalite Yönetimi*, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa.

Rust, R.T. ve Oliver, R.L.(1994), *Service Quality: Insights and managerial Implications from the Frontier-Service Quality: New Directions In theory and Practice*, Sage Publications, ss 1-19.

Ryan, E. Katherine (Ed.) (2000) , *Evaluating Teaching In Higher Education: A Vision For The Future*, Jossey-Bass Yay., 83/ fall, San Francisco.

Sachdev, Sheetal B. ve Verma, Harsh V. (2004), *Relative Impotance Of Service Quality Dimensions: A Multisectoral Study*, Journal Of Service Research, vol.4 (1), ss.93-116.

Sakarya, M. Cem (2006), *Yüksek Öğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İİBF Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Antalya.

Saydan, Reha (2008), *Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği*, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 10/1, 63-79.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan8str.pdf>. erişim tarihi 02-01-2010.

Seth, N., Deshmukh, S.G. ve Vrat p., (2004), *Service Quality Models: a review*, International Journal of Quality and Reability Management Vol:22/9 ss 935-942.

Shank, M., Walker, M. and Hayes, T. J. (1995), *Understanding Professional Service Expectations: Do we Know What our Students Expect in a Quality Education?*, Journal of Professional Services Marketing, Vol. 13, pp. 71–89.

Sohail, M.S. ve Shaikh, N.M.(2004), *Quest for Excellence In Businnes Education: A Study of Student Impression of Service Quality*, The International Journal of Educational Management, 18/1 ss.58-65.

Suhomlinski, Vasili(1995), *Eğitim Üzerine*, Çev. Ali Özdoğu, Sorun Yayınları, İstanbul.

Şimşek, Hasan (2007), *Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Şişman, Turan ve Selahattin Turan(2002), *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi: Teori ve Uygulama*, Pegem A Yayınları, Ankara.

Torlak, Ömer ve Altunışık Remzi (ed.) (2009), *Pazarlama Stratejileri: Yönetmel Bir Yaklaşım*, Beta Yay. İstanbul.

T.C Yüksek Öğretim Mevzuatı: Kanunlar, KHK, Bakanlar Kurulu Kararları, Yök Yürütme Kurulu Kararları, Tüzükler, Yönetmelikler, Protokoller, Yalın Yayıncılık, 14. Basım, Nisan 2009, İstanbul.

T.C. Yükseköğretim Mevzuatı <http://www.yok.gov.tr/content/view/435/183/lang,tr/> erişim tarihi: 27-12-2009.

Uyguç, Nermin(1998), *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Yaklaşım*, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.

Uzgören, N ve Uzgören, E. (2006), *Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi-Hipotez Testi Ki-Kare Testi ve Doğrusal Olasılık Modeli*, Dumlupınar Üniversitesi SBE. Dergisi(14), <http://sbe.dumlupinar.edu.tr/17/173-192.pdf> erişim tarihi: 20-12-2009.

Uzkurt, Cevahir(2008), *Yeniliklerin Sürdürülebilirliği için Pazarlamanın Önemi: Değer Yeniliği*, 13. Ulusal Pazarlama Kongresi (25–29 Ekim 2009) bildiriler Kitabı, ss.31–41, Nevşehir.

Vidal, J., Diez, G. ve Vieira, M. J. (2003), *Guidance Services in Spanish Universities, Tertiary Education and Management*”, Vol. 9, No. 4, pp. 267-280.

Yatkın, Ahmet (2004), *Toplam Kalite Yönetimi*, Nobel yay. İstanbul.

Yılmaz, Veysel; Filiz, Zeynep; Betül Yaprak(2007), *SERVQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt:7, Sayı:1, ss.299-316.

Zeithmal A. Valarie, M.J. Bitner (1996), *Services Marketing*, Mc Graw-Hill International Edition.

EKLER

Ek 1: SERVQUAL Skorları İle Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Üniversite Arasında Bulunan Anlamlı İlişkiye Yönelik Scheffe Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Servqual

(I) üniversite	(J) üniversite	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% güven aralığı	
		Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	Düşük değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	Beykent	.00047	.00040	1.000	-.0016	.0025
	Doğuş	-.00086	.00050	1.000	-.0034	.0017
	Fatih	-.00038	.00063	1.000	-.0036	.0029
	Galatasaray	.00067	.00060	1.000	-.0024	.0038
	Haliç	-.00049	.00070	1.000	-.0041	.0031
	Işık	-.00044	.00074	1.000	-.0043	.0034
	Aydın	.00138	.00052	.971	-.0013	.0041
	Bilgi	-.00118	.00040	.926	-.0033	.0009
	YTÜ	-.00016	.00045	1.000	-.0025	.0021
	İstanbul	.00001	.00034	1.000	-.0018	.0018
	Kadir Has	-.00079	.00074	1.000	-.0046	.0030
	Maltepe	-.00014	.00063	1.000	-.0034	.0031
	Marmara	.00156	.00056	.957	-.0013	.0045
	Okan	-.00134	.00066	.999	-.0047	.0021
	Yeditepe	.00041	.00033	1.000	-.0013	.0021
	Yıldız Teknik	.00066	.00053	1.000	-.0021	.0034
Beykent	Bahçeşehir	-.00047	.00040	1.000	-.0025	.0016
	Doğuş	-.00133	.00049	.966	-.0039	.0012
	Fatih	-.00085	.00062	1.000	-.0041	.0024
	Galatasaray	.00020	.00060	1.000	-.0029	.0033
	Haliç	-.00096	.00069	1.000	-.0045	.0026
	Işık	-.00090	.00074	1.000	-.0047	.0029
	Aydın	.00091	.00051	1.000	-.0017	.0036
	Bilgi	-.00165	.00040	.373	-.0037	.0004
	YTÜ	-.00063	.00044	1.000	-.0029	.0016
	İstanbul	-.00046	.00034	1.000	-.0022	.0013
	Kadir Has	-.00126	.00074	1.000	-.0051	.0026
	Maltepe	-.00061	.00062	1.000	-.0038	.0026
	Marmara	.00109	.00056	.999	-.0018	.0040
	Okan	-.00180	.00066	.959	-.0052	.0016
	Yeditepe	-.00006	.00032	1.000	-.0017	.0016
	Yıldız Teknik	.00019	.00053	1.000	-.0025	.0029
Doğuş	Bahçeşehir	.00086	.00050	1.000	-.0017	.0034
	Beykent	.00133	.00049	.966	-.0012	.0039
	Fatih	.00048	.00069	1.000	-.0031	.0041

	Galatasaray	.00153	.00067	.994	-.0019	.0050
	Haliç	.00037	.00075	1.000	-.0035	.0043
	Işık	.00043	.00080	1.000	-.0037	.0045
	Aydın	.00224	.00060	.588	-.0008	.0053
	Bilgi	-.00032	.00050	1.000	-.0029	.0022
	YTÜ	.00070	.00053	1.000	-.0021	.0034
	İstanbul	.00087	.00045	.999	-.0015	.0032
	Kadir Has	.00007	.00080	1.000	-.0041	.0042
	Maltepe	.00072	.00069	1.000	-.0029	.0043
	Marmara	.00242	.00063	.558	-.0009	.0057
	Okan	-.00048	.00072	1.000	-.0042	.0032
	Yeditepe	.00127	.00044	.935	-.0010	.0035
	Yıldız Teknik	.00152	.00061	.984	-.0016	.0047
Fatih	Bahçeşehir	.00038	.00063	1.000	-.0029	.0036
	Beykent	.00085	.00062	1.000	-.0024	.0041
	Doğuş	-.00048	.00069	1.000	-.0041	.0031
	Galatasaray	.00105	.00077	1.000	-.0029	.0050
	Haliç	-.00011	.00085	1.000	-.0045	.0043
	Işık	-.00006	.00089	1.000	-.0046	.0045
	Aydın	.00176	.00071	.986	-.0019	.0054
	Bilgi	-.00080	.00063	1.000	-.0040	.0024
	YTÜ	.00022	.00066	1.000	-.0032	.0036
	İstanbul	.00039	.00059	1.000	-.0027	.0034
	Kadir Has	-.00041	.00089	1.000	-.0050	.0042
	Maltepe	.00024	.00079	1.000	-.0039	.0043
	Marmara	.00194	.00074	.976	-.0019	.0058
	Okan	-.00096	.00082	1.000	-.0052	.0033
	Yeditepe	.00079	.00058	1.000	-.0022	.0038
	Yıldız Teknik	.00104	.00072	1.000	-.0027	.0047
Galatasaray	Bahçeşehir	-.00067	.00060	1.000	-.0038	.0024
	Beykent	-.00020	.00060	1.000	-.0033	.0029
	Doğuş	-.00153	.00067	.994	-.0050	.0019
	Fatih	-.00105	.00077	1.000	-.0050	.0029
	Haliç	-.00116	.00083	1.000	-.0054	.0031
	Işık	-.00110	.00087	1.000	-.0056	.0034
	Aydın	.00071	.00069	1.000	-.0028	.0043
	Bilgi	-.00185	.00060	.894	-.0050	.0013
	YTÜ	-.00083	.00063	1.000	-.0041	.0024
	İstanbul	-.00066	.00056	1.000	-.0036	.0023
	Kadir Has	-.00146	.00087	1.000	-.0059	.0030
	Maltepe	-.00081	.00077	1.000	-.0048	.0032
	Marmara	.00089	.00072	1.000	-.0028	.0046
	Okan	-.00200	.00080	.983	-.0061	.0021
	Yeditepe	-.00026	.00055	1.000	-.0031	.0026
	Yıldız Teknik	-.00001	.00070	1.000	-.0036	.0036

Haliç	Bahçeşehir	.00049	.00070	1.000	-.0031	.0041
	Beykent	.00096	.00069	1.000	-.0026	.0045
	Doğuş	-.00037	.00075	1.000	-.0043	.0035
	Fatih	.00011	.00085	1.000	-.0043	.0045
	Galatasaray	.00116	.00083	1.000	-.0031	.0054
	Işık	.00005	.00093	1.000	-.0048	.0049
	Aydın	.00187	.00077	.989	-.0021	.0058
	Bilgi	-.00069	.00070	1.000	-.0043	.0029
	YTÜ	.00033	.00072	1.000	-.0034	.0041
	İstanbul	.00050	.00066	1.000	-.0029	.0039
	Kadir Has	-.00030	.00093	1.000	-.0051	.0045
	Maltepe	.00035	.00085	1.000	-.0040	.0047
	Marmara	.00204	.00080	.980	-.0021	.0062
	Okan	-.00085	.00087	1.000	-.0053	.0036
	Yeditepe	.00089	.00065	1.000	-.0025	.0043
	Yıldız Teknik	.00115	.00078	1.000	-.0029	.0052
Işık	Bahçeşehir	.00044	.00074	1.000	-.0034	.0043
	Beykent	.00090	.00074	1.000	-.0029	.0047
	Doğuş	-.00043	.00080	1.000	-.0045	.0037
	Fatih	.00006	.00089	1.000	-.0045	.0046
	Galatasaray	.00110	.00087	1.000	-.0034	.0056
	Haliç	-.00005	.00093	1.000	-.0049	.0048
	Aydın	.00181	.00081	.996	-.0024	.0060
	Bilgi	-.00074	.00074	1.000	-.0046	.0031
	YTÜ	.00027	.00077	1.000	-.0037	.0042
	İstanbul	.00044	.00071	1.000	-.0032	.0041
	Kadir Has	-.00035	.00097	1.000	-.0054	.0047
	Maltepe	.00030	.00089	1.000	-.0043	.0049
	Marmara	.00199	.00084	.991	-.0023	.0063
	Okan	-.00090	.00091	1.000	-.0056	.0038
	Yeditepe	.00084	.00070	1.000	-.0028	.0045
	Yıldız Teknik	.00110	.00082	1.000	-.0031	.0053
Aydın	Bahçeşehir	-.00138	.00052	.971	-.0041	.0013
	Beykent	-.00091	.00051	1.000	-.0036	.0017
	Doğuş	-.00224	.00060	.588	-.0053	.0008
	Fatih	-.00176	.00071	.986	-.0054	.0019
	Galatasaray	-.00071	.00069	1.000	-.0043	.0028
	Haliç	-.00187	.00077	.989	-.0058	.0021
	Işık	-.00181	.00081	.996	-.0060	.0024
	Bilgi	-.00256	.00052	.089	-.0052	.0001
	YTÜ	-.00154	.00055	.954	-.0044	.0013
	İstanbul	-.00137	.00047	.936	-.0038	.0011
	Kadir Has	-.00217	.00081	.969	-.0064	.0020
	Maltepe	-.00152	.00071	.997	-.0052	.0021
	Marmara	.00018	.00065	1.000	-.0032	.0035

	Okan	-.00271	.00074	.627	-.0065	.0011
	Yeditepe	-.00097	.00046	.998	-.0034	.0014
	Yıldız Teknik	-.00072	.00062	1.000	-.0039	.0025
Bilgi	Bahçeşehir	.00118	.00040	.926	-.0009	.0033
	Beykent	.00165	.00040	.373	-.0004	.0037
	Doğuş	.00032	.00050	1.000	-.0022	.0029
	Fatih	.00080	.00063	1.000	-.0024	.0040
	Galatasaray	.00185	.00060	.894	-.0013	.0050
	Haliç	.00069	.00070	1.000	-.0029	.0043
	Işık	.00074	.00074	1.000	-.0031	.0046
	Aydın	.00256	.00052	.089	-.0001	.0052
	YTÜ	.00102	.00045	.994	-.0013	.0033
	İstanbul	.00119	.00034	.742	-.0006	.0030
	Kadir Has	.00039	.00074	1.000	-.0034	.0042
	Maltepe	.00104	.00063	1.000	-.0022	.0043
	Marmara	.00274	.00056	.103	-.0002	.0056
	Okan	-.00016	.00066	1.000	-.0036	.0032
	Yeditepe	.00159	.00033	.102	-.0001	.0033
	Yıldız Teknik	.00184	.00053	.742	-.0009	.0046
YTÜ	Bahçeşehir	.00016	.00045	1.000	-.0021	.0025
	Beykent	.00063	.00044	1.000	-.0016	.0029
	Doğuş	-.00070	.00053	1.000	-.0034	.0021
	Fatih	-.00022	.00066	1.000	-.0036	.0032
	Galatasaray	.00083	.00063	1.000	-.0024	.0041
	Haliç	-.00033	.00072	1.000	-.0041	.0034
	Işık	-.00027	.00077	1.000	-.0042	.0037
	Aydın	.00154	.00055	.954	-.0013	.0044
	Bilgi	-.00102	.00045	.994	-.0033	.0013
	İstanbul	.00017	.00039	1.000	-.0019	.0022
	Kadir Has	-.00063	.00077	1.000	-.0046	.0033
	Maltepe	.00002	.00066	1.000	-.0034	.0034
	Marmara	.00172	.00059	.935	-.0013	.0048
	Okan	-.00117	.00069	1.000	-.0047	.0024
	Yeditepe	.00057	.00038	1.000	-.0014	.0025
	Yıldız Teknik	.00082	.00057	1.000	-.0021	.0037
İstanbul	Bahçeşehir	-.00001	.00034	1.000	-.0018	.0018
	Beykent	.00046	.00034	1.000	-.0013	.0022
	Doğuş	-.00087	.00045	.999	-.0032	.0015
	Fatih	-.00039	.00059	1.000	-.0034	.0027
	Galatasaray	.00066	.00056	1.000	-.0023	.0036
	Haliç	-.00050	.00066	1.000	-.0039	.0029
	Işık	-.00044	.00071	1.000	-.0041	.0032
	Aydın	.00137	.00047	.936	-.0011	.0038
	Bilgi	-.00119	.00034	.742	-.0030	.0006
	İTÜ	-.00017	.00039	1.000	-.0022	.0019

	Kadir Has	-.00080	.00071	1.000	-.0045	.0029
	Maltepe	-.00015	.00059	1.000	-.0032	.0029
	Marmara	.00155	.00052	.919	-.0011	.0042
	Okan	-.00134	.00062	.997	-.0046	.0019
	Yeditepe	.00040	.00025	1.000	-.0009	.0017
	Yıldız Teknik	.00065	.00049	1.000	-.0019	.0032
Kadir Has	Bahçeşehir	.00079	.00074	1.000	-.0030	.0046
	Beykent	.00126	.00074	1.000	-.0026	.0051
	Doğuş	-.00007	.00080	1.000	-.0042	.0041
	Fatih	.00041	.00089	1.000	-.0042	.0050
	Galatasaray	.00146	.00087	1.000	-.0030	.0059
	Haliç	.00030	.00093	1.000	-.0045	.0051
	Işık	.00035	.00097	1.000	-.0047	.0054
	Aydın	.00217	.00081	.969	-.0020	.0064
	Bilgi	-.00039	.00074	1.000	-.0042	.0034
	YTÜ	.00063	.00077	1.000	-.0033	.0046
	İstanbul	.00080	.00071	1.000	-.0029	.0045
	Maltepe	.00065	.00089	1.000	-.0039	.0052
	Marmara	.00235	.00084	.953	-.0020	.0067
	Okan	-.00055	.00091	1.000	-.0052	.0041
	Yeditepe	.00120	.00070	1.000	-.0024	.0048
	Yıldız Teknik	.00145	.00082	1.000	-.0028	.0057
Maltepe	Bahçeşehir	.00014	.00063	1.000	-.0031	.0034
	Beykent	.00061	.00062	1.000	-.0026	.0038
	Doğuş	-.00072	.00069	1.000	-.0043	.0029
	Fatih	-.00024	.00079	1.000	-.0043	.0039
	Galatasaray	.00081	.00077	1.000	-.0032	.0048
	Haliç	-.00035	.00085	1.000	-.0047	.0040
	Işık	-.00030	.00089	1.000	-.0049	.0043
	Aydın	.00152	.00071	.997	-.0021	.0052
	Bilgi	-.00104	.00063	1.000	-.0043	.0022
	YTÜ	-.00002	.00066	1.000	-.0034	.0034
	İstanbul	.00015	.00059	1.000	-.0029	.0032
	Kadir Has	-.00065	.00089	1.000	-.0052	.0039
	Marmara	.00170	.00074	.994	-.0021	.0055
	Okan	-.00120	.00082	1.000	-.0054	.0030
	Yeditepe	.00055	.00058	1.000	-.0025	.0036
	Yıldız Teknik	.00080	.00072	1.000	-.0029	.0045
Marmara	Bahçeşehir	-.00156	.00056	.957	-.0045	.0013
	Beykent	-.00109	.00056	.999	-.0040	.0018
	Doğuş	-.00242	.00063	.558	-.0057	.0009
	Fatih	-.00194	.00074	.976	-.0058	.0019
	Galatasaray	-.00089	.00072	1.000	-.0046	.0028
	Haliç	-.00204	.00080	.980	-.0062	.0021
	Işık	-.00199	.00084	.991	-.0063	.0023

	Aydın	-.00018	.00065	1.000	-.0035	.0032
	Bilgi	-.00274	.00056	.103	-.0056	.0002
	YTÜ	-.00172	.00059	.935	-.0048	.0013
	İstanbul	-.00155	.00052	.919	-.0042	.0011
	Kadir Has	-.00235	.00084	.953	-.0067	.0020
	Maltepe	-.00170	.00074	.994	-.0055	.0021
	Okan	-.00289	.00077	.583	-.0069	.0011
	Yeditepe	-.00115	.00051	.995	-.0038	.0015
	Yıldız Teknik	-.00089	.00066	1.000	-.0043	.0025
Okan	Bahçeşehir	.00134	.00066	.999	-.0021	.0047
	Beykent	.00180	.00066	.959	-.0016	.0052
	Doğuş	.00048	.00072	1.000	-.0032	.0042
	Fatih	.00096	.00082	1.000	-.0033	.0052
	Galatasaray	.00200	.00080	.983	-.0021	.0061
	Haliç	.00085	.00087	1.000	-.0036	.0053
	Işık	.00090	.00091	1.000	-.0038	.0056
	Aydın	.00271	.00074	.627	-.0011	.0065
	Bilgi	.00016	.00066	1.000	-.0032	.0036
	YTÜ	.00117	.00069	1.000	-.0024	.0047
	İstanbul	.00134	.00062	.997	-.0019	.0046
	Kadir Has	.00055	.00091	1.000	-.0041	.0052
	Maltepe	.00120	.00082	1.000	-.0030	.0054
	Marmara	.00289	.00077	.583	-.0011	.0069
	Yeditepe	.00174	.00062	.946	-.0014	.0049
	Yıldız Teknik	.00200	.00074	.968	-.0018	.0058
Yeditepe	Bahçeşehir	-.00041	.00033	1.000	-.0021	.0013
	Beykent	.00006	.00032	1.000	-.0016	.0017
	Doğuş	-.00127	.00044	.935	-.0035	.0010
	Fatih	-.00079	.00058	1.000	-.0038	.0022
	Galatasaray	.00026	.00055	1.000	-.0026	.0031
	Haliç	-.00089	.00065	1.000	-.0043	.0025
	Işık	-.00084	.00070	1.000	-.0045	.0028
	Aydın	.00097	.00046	.998	-.0014	.0034
	Bilgi	-.00159	.00033	.102	-.0033	.0001
	YTÜ	-.00057	.00038	1.000	-.0025	.0014
	İstanbul	-.00040	.00025	1.000	-.0017	.0009
	Kadir Has	-.00120	.00070	1.000	-.0048	.0024
	Maltepe	-.00055	.00058	1.000	-.0036	.0025
	Marmara	.00115	.00051	.995	-.0015	.0038
	Okan	-.00174	.00062	.946	-.0049	.0014
	Yıldız Teknik	.00026	.00048	1.000	-.0022	.0027
Yıldız Teknik	Bahçeşehir	-.00066	.00053	1.000	-.0034	.0021
	Beykent	-.00019	.00053	1.000	-.0029	.0025
	Doğuş	-.00152	.00061	.984	-.0047	.0016
	Fatih	-.00104	.00072	1.000	-.0047	.0027

	Galatasaray	.00001	.00070	1.000	-.0036	.0036
	Haliç	-.00115	.00078	1.000	-.0052	.0029
	Işık	-.00110	.00082	1.000	-.0053	.0031
	Aydın	.00072	.00062	1.000	-.0025	.0039
	Bilgi	-.00184	.00053	.742	-.0046	.0009
	YTÜ	-.00082	.00057	1.000	-.0037	.0021
	İstanbul	-.00065	.00049	1.000	-.0032	.0019
	Kadir Has	-.00145	.00082	1.000	-.0057	.0028
	Maltepe	-.00080	.00072	1.000	-.0045	.0029
	Marmara	.00089	.00066	1.000	-.0025	.0043
	Okan	-.00200	.00074	.968	-.0058	.0018
	Yeditepe	-.00026	.00048	1.000	-.0027	.0022

Ek 2: Öğrencilerin Servqual Puanlarının Üniversitelere Göre Farklılaşmasının Hangi İkili Gruptan Kaynaklandığını Gösteren Tukey Testi Sonuçları

					95% Güven Aralığı	
(I) üniversite	(J) üniversite	Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	Sig.	Yüksek Değer	Düşük Değer
Bahçeşehir	Beykent	.00047	.00040	.999	-.0009	.0018
	Doğuş	-.00086	.00050	.949	-.0026	.0009
	Fatih	-.00038	.00063	1.000	-.0026	.0018
	Galatasaray	.00067	.00060	1.000	-.0014	.0028
	Haliç	-.00049	.00070	1.000	-.0029	.0019
	Işık	-.00044	.00074	1.000	-.0030	.0021
	Aydın	.00138	.00052	.388	-.0004	.0032
	Bilgi	-.00118	.00040	.220	-.0026	.0002
	YTÜ	-.00016	.00045	1.000	-.0017	.0014
	İstanbul	.00001	.00034	1.000	-.0012	.0012
	Kadir Has	-.00079	.00074	1.000	-.0034	.0018
	Maltepe	-.00014	.00063	1.000	-.0023	.0020
	Marmara	.00156	.00056	.315	-.0004	.0035
	Okan	-.00134	.00066	.832	-.0036	.0010
	Yeditepe	.00041	.00033	.998	-.0007	.0015
	Yıldız Teknik	.00066	.00053	.998	-.0012	.0025
Beykent	Bahçeşehir	-.00047	.00040	.999	-.0018	.0009
	Doğuş	-.00133	.00049	.362	-.0030	.0004
	Fatih	-.00085	.00062	.996	-.0030	.0013
	Galatasaray	.00020	.00060	1.000	-.0019	.0023
	Haliç	-.00096	.00069	.995	-.0034	.0015
	Işık	-.00090	.00074	.999	-.0035	.0017
	Aydın	.00091	.00051	.939	-.0009	.0027
	Bilgi	-.00165(*)	.00040	.005	-.0030	-.0003
	YTÜ	-.00063	.00044	.992	-.0022	.0009
	İstanbul	-.00046	.00034	.995	-.0016	.0007
	Kadir Has	-.00126	.00074	.957	-.0038	.0013
	Maltepe	-.00061	.00062	1.000	-.0028	.0016
	Marmara	.00109	.00056	.871	-.0009	.0030
	Okan	-.00180	.00066	.325	-.0041	.0005
	Yeditepe	-.00006	.00032	1.000	-.0012	.0010
	Yıldız Teknik	.00019	.00053	1.000	-.0016	.0020
Doğuş	Bahçeşehir	.00086	.00050	.949	-.0009	.0026
	Beykent	.00133	.00049	.362	-.0004	.0030
	Fatih	.00048	.00069	1.000	-.0019	.0029
	Galatasaray	.00153	.00067	.667	-.0008	.0039
	Haliç	.00037	.00075	1.000	-.0023	.0030
	Işık	.00043	.00080	1.000	-.0024	.0032

	Aydın	.00224(*)	.00060	.020	.0002	.0043
	Bilgi	-.00032	.00050	1.000	-.0020	.0014
	ÝTÜ	.00070	.00053	.997	-.0012	.0026
	İstanbul	.00087	.00045	.882	-.0007	.0024
	Kadir Has	.00007	.00080	1.000	-.0027	.0028
	Maltepe	.00072	.00069	1.000	-.0017	.0031
	Marmara	.00242(*)	.00063	.016	.0002	.0046
	Okan	-.00048	.00072	1.000	-.0030	.0020
	Yeditepe	.00127	.00044	.241	-.0003	.0028
	Yıldız Tek-nik	.00152	.00061	.496	-.0006	.0036
Fatih	Bahçeşehir	.00038	.00063	1.000	-.0018	.0026
	Beykent	.00085	.00062	.996	-.0013	.0030
	Doğuş	-.00048	.00069	1.000	-.0029	.0019
	Galatasaray	.00105	.00077	.995	-.0016	.0037
	Haliç	-.00011	.00085	1.000	-.0031	.0028
	Işık	-.00006	.00089	1.000	-.0031	.0030
	Aydın	.00176	.00071	.518	-.0007	.0042
	Bilgi	-.00080	.00063	.998	-.0030	.0014
	ÝTÜ	.00022	.00066	1.000	-.0021	.0025
	İstanbul	.00039	.00059	1.000	-.0017	.0024
	Kadir Has	-.00041	.00089	1.000	-.0035	.0027
	Maltepe	.00024	.00079	1.000	-.0025	.0030
	Marmara	.00194	.00074	.421	-.0006	.0045
	Okan	-.00096	.00082	.999	-.0038	.0019
	Yeditepe	.00079	.00058	.996	-.0012	.0028
	Yıldız Tek-nik	.00104	.00072	.991	-.0015	.0035
Galatasaray	Bahçeşehir	-.00067	.00060	1.000	-.0028	.0014
	Beykent	-.00020	.00060	1.000	-.0023	.0019
	Doğuş	-.00153	.00067	.667	-.0039	.0008
	Fatih	-.00105	.00077	.995	-.0037	.0016
	Haliç	-.00116	.00083	.994	-.0040	.0017
	Işık	-.00110	.00087	.998	-.0041	.0019
	Aydın	.00071	.00069	1.000	-.0017	.0031
	Bilgi	-.00185	.00060	.161	-.0039	.0002
	ÝTÜ	-.00083	.00063	.997	-.0030	.0014
	İstanbul	-.00066	.00056	.999	-.0026	.0013
	Kadir Has	-.00146	.00087	.961	-.0045	.0016
	Maltepe	-.00081	.00077	1.000	-.0035	.0019
	Marmara	.00089	.00072	.998	-.0016	.0034
	Okan	-.00200	.00080	.492	-.0048	.0008
	Yeditepe	-.00026	.00055	1.000	-.0022	.0017
	Yıldız Tek-nik	-.00001	.00070	1.000	-.0024	.0024
Haliç	Bahçeşehir	.00049	.00070	1.000	-.0019	.0029
	Beykent	.00096	.00069	.995	-.0015	.0034

	Doğuş	-.00037	.00075	1.000	-.0030	.0023
	Fatih	.00011	.00085	1.000	-.0028	.0031
	Galatasaray	.00116	.00083	.994	-.0017	.0040
	Işık	.00005	.00093	1.000	-.0032	.0033
	Aydın	.00187	.00077	.559	-.0008	.0045
	Bilgi	-.00069	.00070	1.000	-.0031	.0017
	YTÜ	.00033	.00072	1.000	-.0022	.0028
	İstanbul	.00050	.00066	1.000	-.0018	.0028
	Kadir Has	-.00030	.00093	1.000	-.0036	.0030
	Maltepe	.00035	.00085	1.000	-.0026	.0033
	Marmara	.00204	.00080	.460	-.0007	.0048
	Okan	-.00085	.00087	1.000	-.0039	.0022
	Yeditepe	.00089	.00065	.995	-.0014	.0032
	Yıldız Tek-nik	.00115	.00078	.989	-.0016	.0039
Işık	Bahçeşehir	.00044	.00074	1.000	-.0021	.0030
	Beykent	.00090	.00074	.999	-.0017	.0035
	Doğuş	-.00043	.00080	1.000	-.0032	.0024
	Fatih	.00006	.00089	1.000	-.0030	.0031
	Galatasaray	.00110	.00087	.998	-.0019	.0041
	Haliç	-.00005	.00093	1.000	-.0033	.0032
	Aydın	.00181	.00081	.702	-.0010	.0046
	Bilgi	-.00074	.00074	1.000	-.0033	.0018
	YTÜ	.00027	.00077	1.000	-.0024	.0029
	İstanbul	.00044	.00071	1.000	-.0020	.0029
	Kadir Has	-.00035	.00097	1.000	-.0037	.0030
	Maltepe	.00030	.00089	1.000	-.0028	.0034
	Marmara	.00199	.00084	.602	-.0009	.0049
	Okan	-.00090	.00091	1.000	-.0041	.0023
	Yeditepe	.00084	.00070	.999	-.0016	.0033
	Yıldız Tek-nik	.00110	.00082	.996	-.0018	.0040
Aydın	Bahçeşehir	-.00138	.00052	.388	-.0032	.0004
	Beykent	-.00091	.00051	.939	-.0027	.0009
	Doğuş	-.00224(*)	.00060	.020	-.0043	-.0002
	Fatih	-.00176	.00071	.518	-.0042	.0007
	Galatasaray	-.00071	.00069	1.000	-.0031	.0017
	Haliç	-.00187	.00077	.559	-.0045	.0008
	Işık	-.00181	.00081	.702	-.0046	.0010
	Bilgi	-.00256(*)	.00052	.000	-.0044	-.0008
	YTÜ	-.00154	.00055	.303	-.0035	.0004
	İstanbul	-.00137	.00047	.244	-.0030	.0003
	Kadir Has	-.00217	.00081	.379	-.0050	.0007
	Maltepe	-.00152	.00071	.764	-.0040	.0009
	Marmara	.00018	.00065	1.000	-.0021	.0024
	Okan	-.00271(*)	.00074	.025	-.0053	-.0002
	Yeditepe	-.00097	.00046	.789	-.0026	.0006

	Yıldız Tek-nik	-.00072	.00062	.999	-.0029	.0015
Bilgi	Bahçeşehir	.00118	.00040	.220	-.0002	.0026
	Beykent	.00165(*)	.00040	.005	.0003	.0030
	Doğuş	.00032	.00050	1.000	-.0014	.0020
	Fatih	.00080	.00063	.998	-.0014	.0030
	Galatasaray	.00185	.00060	.161	-.0002	.0039
	Haliç	.00069	.00070	1.000	-.0017	.0031
	Işık	.00074	.00074	1.000	-.0018	.0033
	Aydın	.00256(*)	.00052	.000	.0008	.0044
	YTÜ	.00102	.00045	.668	-.0005	.0026
	İstanbul	.00119	.00034	.053	.0000	.0024
	Kadir Has	.00039	.00074	1.000	-.0022	.0030
	Maltepe	.00104	.00063	.966	-.0011	.0032
	Marmara	.00274(*)	.00056	.000	.0008	.0047
	Okan	-.00016	.00066	1.000	-.0024	.0021
	Yeditepe	.00159(*)	.00033	.000	.0005	.0027
	Yıldız Tek-nik	.00184	.00053	.053	.0000	.0037
YTÜ	Bahçeşehir	.00016	.00045	1.000	-.0014	.0017
	Beykent	.00063	.00044	.992	-.0009	.0022
	Doğuş	-.00070	.00053	.997	-.0026	.0012
	Fatih	-.00022	.00066	1.000	-.0025	.0021
	Galatasaray	.00083	.00063	.997	-.0014	.0030
	Haliç	-.00033	.00072	1.000	-.0028	.0022
	Işık	-.00027	.00077	1.000	-.0029	.0024
	Aydın	.00154	.00055	.303	-.0004	.0035
	Bilgi	-.00102	.00045	.668	-.0026	.0005
	İstanbul	.00017	.00039	1.000	-.0012	.0015
	Kadir Has	-.00063	.00077	1.000	-.0033	.0020
	Maltepe	.00002	.00066	1.000	-.0023	.0023
	Marmara	.00172	.00059	.242	-.0003	.0038
	Okan	-.00117	.00069	.955	-.0036	.0012
	Yeditepe	.00057	.00038	.986	-.0007	.0019
	Yıldız Tek-nik	.00082	.00057	.990	-.0011	.0028
İstanbul	Bahçeşehir	-.00001	.00034	1.000	-.0012	.0012
	Beykent	.00046	.00034	.995	-.0007	.0016
	Doğuş	-.00087	.00045	.882	-.0024	.0007
	Fatih	-.00039	.00059	1.000	-.0024	.0017
	Galatasaray	.00066	.00056	.999	-.0013	.0026
	Haliç	-.00050	.00066	1.000	-.0028	.0018
	Işık	-.00044	.00071	1.000	-.0029	.0020
	Aydın	.00137	.00047	.244	-.0003	.0030
	Bilgi	-.00119	.00034	.053	-.0024	.0000
	YTÜ	-.00017	.00039	1.000	-.0015	.0012
	Kadir Has	-.00080	.00071	1.000	-.0033	.0017

	Maltepe	-.00015	.00059	1.000	-.0022	.0019
	Marmara	.00155	.00052	.203	-.0003	.0034
	Okan	-.00134	.00062	.758	-.0035	.0008
	Yeditepe	.00040	.00025	.975	-.0005	.0013
	Yıldız Teknik	.00065	.00049	.996	-.0010	.0024
Kadir Has	Bahçeşehir	.00079	.00074	1.000	-.0018	.0034
	Beykent	.00126	.00074	.957	-.0013	.0038
	Doğuş	-.00007	.00080	1.000	-.0028	.0027
	Fatih	.00041	.00089	1.000	-.0027	.0035
	Galatasaray	.00146	.00087	.961	-.0016	.0045
	Haliç	.00030	.00093	1.000	-.0030	.0036
	Işık	.00035	.00097	1.000	-.0030	.0037
	Aydın	.00217	.00081	.379	-.0007	.0050
	Bilgi	-.00039	.00074	1.000	-.0030	.0022
	YTÜ	.00063	.00077	1.000	-.0020	.0033
	İstanbul	.00080	.00071	1.000	-.0017	.0033
	Maltepe	.00065	.00089	1.000	-.0024	.0037
	Marmara	.00235	.00084	.300	-.0006	.0053
	Okan	-.00055	.00091	1.000	-.0037	.0026
	Yeditepe	.00120	.00070	.958	-.0013	.0036
	Yıldız Teknik	.00145	.00082	.939	-.0014	.0043
Maltepe	Bahçeşehir	.00014	.00063	1.000	-.0020	.0023
	Beykent	.00061	.00062	1.000	-.0016	.0028
	Doğuş	-.00072	.00069	1.000	-.0031	.0017
	Fatih	-.00024	.00079	1.000	-.0030	.0025
	Galatasaray	.00081	.00077	1.000	-.0019	.0035
	Haliç	-.00035	.00085	1.000	-.0033	.0026
	Işık	-.00030	.00089	1.000	-.0034	.0028
	Aydın	.00152	.00071	.764	-.0009	.0040
	Bilgi	-.00104	.00063	.966	-.0032	.0011
	YTÜ	-.00002	.00066	1.000	-.0023	.0023
	İstanbul	.00015	.00059	1.000	-.0019	.0022
	Kadir Has	-.00065	.00089	1.000	-.0037	.0024
	Marmara	.00170	.00074	.662	-.0009	.0043
	Okan	-.00120	.00082	.990	-.0040	.0016
	Yeditepe	.00055	.00058	1.000	-.0015	.0026
	Yıldız Teknik	.00080	.00072	1.000	-.0017	.0033
Marmara	Bahçeşehir	-.00156	.00056	.315	-.0035	.0004
	Beykent	-.00109	.00056	.871	-.0030	.0009
	Doğuş	-.00242(*)	.00063	.016	-.0046	-.0002
	Fatih	-.00194	.00074	.421	-.0045	.0006
	Galatasaray	-.00089	.00072	.998	-.0034	.0016
	Haliç	-.00204	.00080	.460	-.0048	.0007
	Işık	-.00199	.00084	.602	-.0049	.0009

	Aydın	-.00018	.00065	1.000	-.0024	.0021
	Bilgi	-.00274(*)	.00056	.000	-.0047	-.0008
	YTÜ	-.00172	.00059	.242	-.0038	.0003
	İstanbul	-.00155	.00052	.203	-.0034	.0003
	Kadir Has	-.00235	.00084	.300	-.0053	.0006
	Maltepe	-.00170	.00074	.662	-.0043	.0009
	Okan	-.00289(*)	.00077	.019	-.0056	-.0002
	Yeditepe	-.00115	.00051	.688	-.0029	.0006
	Yıldız Tek-nik	-.00089	.00066	.996	-.0032	.0014
Okan	Bahçeşehir	.00134	.00066	.832	-.0010	.0036
	Beykent	.00180	.00066	.325	-.0005	.0041
	Doğuş	.00048	.00072	1.000	-.0020	.0030
	Fatih	.00096	.00082	.999	-.0019	.0038
	Galatasaray	.00200	.00080	.492	-.0008	.0048
	Haliç	.00085	.00087	1.000	-.0022	.0039
	Işık	.00090	.00091	1.000	-.0023	.0041
	Aydın	.00271(*)	.00074	.025	.0002	.0053
	Bilgi	.00016	.00066	1.000	-.0021	.0024
	YTÜ	.00117	.00069	.955	-.0012	.0036
	İstanbul	.00134	.00062	.758	-.0008	.0035
	Kadir Has	.00055	.00091	1.000	-.0026	.0037
	Maltepe	.00120	.00082	.990	-.0016	.0040
	Marmara	.00289(*)	.00077	.019	.0002	.0056
	Yeditepe	.00174	.00062	.276	-.0004	.0039
	Yıldız Tek-nik	.00200	.00074	.371	-.0006	.0046
Yeditepe	Bahçeşehir	-.00041	.00033	.998	-.0015	.0007
	Beykent	.00006	.00032	1.000	-.0010	.0012
	Doğuş	-.00127	.00044	.241	-.0028	.0003
	Fatih	-.00079	.00058	.996	-.0028	.0012
	Galatasaray	.00026	.00055	1.000	-.0017	.0022
	Haliç	-.00089	.00065	.995	-.0032	.0014
	Işık	-.00084	.00070	.999	-.0033	.0016
	Aydın	.00097	.00046	.789	-.0006	.0026
	Bilgi	-.00159(*)	.00033	.000	-.0027	-.0005
	YTÜ	-.00057	.00038	.986	-.0019	.0007
	İstanbul	-.00040	.00025	.975	-.0013	.0005
	Kadir Has	-.00120	.00070	.958	-.0036	.0013
	Maltepe	-.00055	.00058	1.000	-.0026	.0015
	Marmara	.00115	.00051	.688	-.0006	.0029
	Okan	-.00174	.00062	.276	-.0039	.0004
	Yıldız Tek-nik	.00026	.00048	1.000	-.0014	.0019
Yıldız Tek-nik	Bahçeşehir	-.00066	.00053	.998	-.0025	.0012
	Beykent	-.00019	.00053	1.000	-.0020	.0016
	Doğuş	-.00152	.00061	.496	-.0036	.0006

	Fatih	-.00104	.00072	.991	-.0035	.0015
	Galatasaray	.00001	.00070	1.000	-.0024	.0024
	Haliç	-.00115	.00078	.989	-.0039	.0016
	Işık	-.00110	.00082	.996	-.0040	.0018
	Aydın	.00072	.00062	.999	-.0015	.0029
	Bilgi	-.00184	.00053	.053	-.0037	.0000
	YTÜ	-.00082	.00057	.990	-.0028	.0011
	İstanbul	-.00065	.00049	.996	-.0024	.0010
	Kadir Has	-.00145	.00082	.939	-.0043	.0014
	Maltepe	-.00080	.00072	1.000	-.0033	.0017
	Marmara	.00089	.00066	.996	-.0014	.0032
	Okan	-.00200	.00074	.371	-.0046	.0006
	Yeditepe	-.00026	.00048	1.000	-.0019	.0014

Ek 3: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Scheffe Testi Sonuçları

					95% güven aralığı	
(I) üniversite	(J) üniversite	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık (Sig.)	Düşük değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	Beykent	.00112	.00053	.998	-.0016	.0039
	Doğuş	-.00097	.00067	1.000	-.0044	.0025
	Fatih	.00073	.00084	1.000	-.0036	.0051
	Galatasaray	.00062	.00081	1.000	-.0036	.0048
	Haliç	.00046	.00093	1.000	-.0044	.0053
	Işık	.00050	.00100	1.000	-.0046	.0057
	Aydın	.00075	.00070	1.000	-.0028	.0043
	Bilgi	-.00089	.00054	1.000	-.0037	.0019
	YTÜ	.00014	.00060	1.000	-.0029	.0032
	İstanbul	.00110	.00046	.990	-.0013	.0035
	Kadir Has	-.00200	.00100	.999	-.0071	.0031
	Maltepe	.00009	.00084	1.000	-.0043	.0044
	Marmara	.00286	.00075	.571	-.0010	.0068
	Okan	-.00029	.00088	1.000	-.0049	.0043
	Yeditepe	-.00027	.00044	1.000	-.0025	.0020
	Yıldız Teknik	.00133	.00071	1.000	-.0024	.0050
Beykent	Bahçeşehir	-.00112	.00053	.998	-.0039	.0016
	Doğuş	-.00209	.00066	.862	-.0055	.0013
	Fatih	-.00039	.00084	1.000	-.0047	.0039
	Galatasaray	-.00050	.00080	1.000	-.0047	.0037
	Haliç	-.00066	.00093	1.000	-.0055	.0041
	Işık	-.00062	.00099	1.000	-.0057	.0045
	Aydın	-.00037	.00069	1.000	-.0039	.0032
	Bilgi	-.00201	.00053	.577	-.0048	.0007
	YTÜ	-.00098	.00059	1.000	-.0040	.0021
	İstanbul	-.00002	.00045	1.000	-.0024	.0023
	Kadir Has	-.00312	.00099	.871	-.0082	.0020
	Maltepe	-.00103	.00084	1.000	-.0054	.0033
	Marmara	.00174	.00075	.993	-.0021	.0056
	Okan	-.00141	.00088	1.000	-.0060	.0031
	Yeditepe	-.00139	.00043	.833	-.0036	.0008
	Yıldız Teknik	.00021	.00071	1.000	-.0034	.0039
Doğuş	Bahçeşehir	.00097	.00067	1.000	-.0025	.0044
	Beykent	.00209	.00066	.862	-.0013	.0055
	Fatih	.00170	.00093	1.000	-.0031	.0065
	Galatasaray	.00159	.00090	1.000	-.0030	.0062
	Haliç	.00144	.00101	1.000	-.0038	.0067
	Işık	.00148	.00107	1.000	-.0041	.0070
	Aydın	.00173	.00080	.997	-.0024	.0059

	Bilgi	.00008	.00067	1.000	-.0034	.0035
	ÝTÜ	.00112	.00071	1.000	-.0026	.0048
	İstanbul	.00207	.00060	.757	-.0010	.0052
	Kadir Has	-.00102	.00107	1.000	-.0066	.0045
	Maltepe	.00106	.00093	1.000	-.0037	.0059
	Marmara	.00383	.00085	.212	-.0006	.0082
	Okan	.00068	.00097	1.000	-.0043	.0057
	Yeditepe	.00070	.00059	1.000	-.0023	.0037
	Yıldız Tek-nik	.00230	.00081	.947	-.0019	.0065
Fatih	Bahçeşehir	-.00073	.00084	1.000	-.0051	.0036
	Beykent	.00039	.00084	1.000	-.0039	.0047
	Doğuş	-.00170	.00093	1.000	-.0065	.0031
	Galatasaray	-.00011	.00104	1.000	-.0055	.0052
	Haliç	-.00027	.00114	1.000	-.0061	.0056
	Işık	-.00022	.00119	1.000	-.0064	.0059
	Aydın	.00003	.00095	1.000	-.0049	.0049
	Bilgi	-.00162	.00084	.999	-.0060	.0027
	ÝTÜ	-.00059	.00088	1.000	-.0051	.0040
	İstanbul	.00037	.00079	1.000	-.0037	.0045
	Kadir Has	-.00273	.00119	.994	-.0089	.0034
	Maltepe	-.00064	.00106	1.000	-.0061	.0048
	Marmara	.00213	.00099	.997	-.0030	.0073
	Okan	-.00102	.00110	1.000	-.0067	.0046
	Yeditepe	-.00100	.00078	1.000	-.0050	.0030
	Yıldız Tek-nik	.00060	.00096	1.000	-.0044	.0056
Galatasaray	Bahçeşehir	-.00062	.00081	1.000	-.0048	.0036
	Beykent	.00050	.00080	1.000	-.0037	.0047
	Doğuş	-.00159	.00090	1.000	-.0062	.0030
	Fatih	.00011	.00104	1.000	-.0052	.0055
	Haliç	-.00016	.00111	1.000	-.0059	.0056
	Işık	-.00012	.00116	1.000	-.0061	.0059
	Aydın	.00013	.00092	1.000	-.0046	.0049
	Bilgi	-.00151	.00081	1.000	-.0057	.0027
	ÝTÜ	-.00048	.00085	1.000	-.0049	.0039
	İstanbul	.00048	.00076	1.000	-.0034	.0044
	Kadir Has	-.00262	.00116	.995	-.0086	.0034
	Maltepe	-.00053	.00104	1.000	-.0059	.0048
	Marmara	.00224	.00097	.993	-.0027	.0072
	Okan	-.00091	.00107	1.000	-.0064	.0046
	Yeditepe	-.00089	.00074	1.000	-.0047	.0030
	Yıldız Tek-nik	.00071	.00093	1.000	-.0041	.0055
Haliç	Bahçeşehir	-.00046	.00093	1.000	-.0053	.0044
	Beykent	.00066	.00093	1.000	-.0041	.0055
	Doğuş	-.00144	.00101	1.000	-.0067	.0038
	Fatih	.00027	.00114	1.000	-.0056	.0061

	Galatasaray	.00016	.00111	1.000	-.0056	.0059
	Işık	.00004	.00125	1.000	-.0064	.0065
	Aydın	.00029	.00103	1.000	-.0050	.0056
	Bilgi	-.00135	.00093	1.000	-.0062	.0035
	ÝTÜ	-.00032	.00097	1.000	-.0053	.0047
	İstanbul	.00064	.00089	1.000	-.0040	.0052
	Kadir Has	-.00246	.00125	.999	-.0089	.0040
	Maltepe	-.00038	.00114	1.000	-.0062	.0055
	Marmara	.00240	.00107	.995	-.0031	.0079
	Okan	-.00075	.00117	1.000	-.0068	.0053
	Yeditepe	-.00073	.00088	1.000	-.0053	.0038
	Yıldız Tek-nik	.00087	.00104	1.000	-.0045	.0063
Işık	Bahçeşehir	-.00050	.00100	1.000	-.0057	.0046
	Beykent	.00062	.00099	1.000	-.0045	.0057
	Doğuş	-.00148	.00107	1.000	-.0070	.0041
	Fatih	.00022	.00119	1.000	-.0059	.0064
	Galatasaray	.00012	.00116	1.000	-.0059	.0061
	Haliç	-.00004	.00125	1.000	-.0065	.0064
	Aydın	.00025	.00109	1.000	-.0054	.0059
	Bilgi	-.00139	.00100	1.000	-.0065	.0038
	ÝTÜ	-.00036	.00103	1.000	-.0057	.0050
	İstanbul	.00060	.00096	1.000	-.0043	.0055
	Kadir Has	-.00250	.00130	.999	-.0092	.0042
	Maltepe	-.00042	.00119	1.000	-.0066	.0057
	Marmara	.00236	.00113	.998	-.0035	.0082
	Okan	-.00079	.00122	1.000	-.0071	.0055
	Yeditepe	-.00077	.00094	1.000	-.0057	.0041
	Yıldız Tek-nik	.00082	.00110	1.000	-.0049	.0065
Aydın	Bahçeşehir	-.00075	.00070	1.000	-.0043	.0028
	Beykent	.00037	.00069	1.000	-.0032	.0039
	Doğuş	-.00173	.00080	.997	-.0059	.0024
	Fatih	-.00003	.00095	1.000	-.0049	.0049
	Galatasaray	-.00013	.00092	1.000	-.0049	.0046
	Haliç	-.00029	.00103	1.000	-.0056	.0050
	Işık	-.00025	.00109	1.000	-.0059	.0054
	Bilgi	-.00164	.00070	.992	-.0052	.0020
	ÝTÜ	-.00061	.00074	1.000	-.0044	.0032
	İstanbul	.00035	.00064	1.000	-.0029	.0036
	Kadir Has	-.00275	.00109	.983	-.0084	.0029
	Maltepe	-.00067	.00095	1.000	-.0056	.0042
	Marmara	.00211	.00087	.989	-.0024	.0066
	Okan	-.00104	.00099	1.000	-.0061	.0041
	Yeditepe	-.00102	.00062	1.000	-.0042	.0022
	Yıldız Tek-nik	.00057	.00084	1.000	-.0038	.0049
Bilgi	Bahçeşehir	.00089	.00054	1.000	-.0019	.0037

	Beykent	.00201	.00053	.577	-.0007	.0048
	Doğuş	-.00008	.00067	1.000	-.0035	.0034
	Fatih	.00162	.00084	.999	-.0027	.0060
	Galatasaray	.00151	.00081	1.000	-.0027	.0057
	Haliç	.00135	.00093	1.000	-.0035	.0062
	Işık	.00139	.00100	1.000	-.0038	.0065
	Aydın	.00164	.00070	.992	-.0020	.0052
	YTÜ	.00103	.00060	1.000	-.0021	.0041
	İstanbul	.00199	.00046	.288	-.0004	.0044
	Kadir Has	-.00111	.00100	1.000	-.0063	.0040
	Maltepe	.00098	.00084	1.000	-.0034	.0053
	Marmara	.00375	.00075	.081	-.0001	.0076
	Okan	.00060	.00088	1.000	-.0040	.0052
	Yeditepe	.00062	.00044	1.000	-.0016	.0029
	Yıldız Tek-nik	.00222	.00071	.880	-.0015	.0059
YTÜ	Bahçeşehir	-.00014	.00060	1.000	-.0032	.0029
	Beykent	.00098	.00059	1.000	-.0021	.0040
	Doğuş	-.00112	.00071	1.000	-.0048	.0026
	Fatih	.00059	.00088	1.000	-.0040	.0051
	Galatasaray	.00048	.00085	1.000	-.0039	.0049
	Haliç	.00032	.00097	1.000	-.0047	.0053
	Işık	.00036	.00103	1.000	-.0050	.0057
	Aydın	.00061	.00074	1.000	-.0032	.0044
	Bilgi	-.00103	.00060	1.000	-.0041	.0021
	İstanbul	.00096	.00053	1.000	-.0018	.0037
	Kadir Has	-.00214	.00103	.998	-.0075	.0032
	Maltepe	-.00006	.00088	1.000	-.0046	.0045
	Marmara	.00272	.00080	.767	-.0014	.0068
	Okan	-.00043	.00092	1.000	-.0052	.0043
	Yeditepe	-.00041	.00051	1.000	-.0030	.0022
	Yıldız Tek-nik	.00119	.00076	1.000	-.0027	.0051
İstanbul	Bahçeşehir	-.00110	.00046	.990	-.0035	.0013
	Beykent	.00002	.00045	1.000	-.0023	.0024
	Doğuş	-.00207	.00060	.757	-.0052	.0010
	Fatih	-.00037	.00079	1.000	-.0045	.0037
	Galatasaray	-.00048	.00076	1.000	-.0044	.0034
	Haliç	-.00064	.00089	1.000	-.0052	.0040
	Işık	-.00060	.00096	1.000	-.0055	.0043
	Aydın	-.00035	.00064	1.000	-.0036	.0029
	Bilgi	-.00199	.00046	.288	-.0044	.0004
	YTÜ	-.00096	.00053	1.000	-.0037	.0018
	Kadir Has	-.00310	.00096	.836	-.0080	.0018
	Maltepe	-.00101	.00079	1.000	-.0051	.0031
	Marmara	.00176	.00070	.983	-.0019	.0054
	Okan	-.00139	.00084	1.000	-.0057	.0029

	Yeditepe	-.00137	.00033	.401	-.0031	.0004
	Yıldız Tek-nik	.00023	.00066	1.000	-.0032	.0036
Kadir Has	Bahçeşehir	.00200	.00100	.999	-.0031	.0071
	Beykent	.00312	.00099	.871	-.0020	.0082
	Doğuş	.00102	.00107	1.000	-.0045	.0066
	Fatih	.00273	.00119	.994	-.0034	.0089
	Galatasaray	.00262	.00116	.995	-.0034	.0086
	Haliç	.00246	.00125	.999	-.0040	.0089
	Işık	.00250	.00130	.999	-.0042	.0092
	Aydın	.00275	.00109	.983	-.0029	.0084
	Bilgi	.00111	.00100	1.000	-.0040	.0063
	YTÜ	.00214	.00103	.998	-.0032	.0075
	İstanbul	.00310	.00096	.836	-.0018	.0080
	Maltepe	.00208	.00119	1.000	-.0041	.0082
	Marmara	.00486	.00113	.297	-.0010	.0107
	Okan	.00171	.00122	1.000	-.0046	.0080
	Yeditepe	.00173	.00094	1.000	-.0032	.0066
	Yıldız Tek-nik	.00333	.00110	.905	-.0024	.0090
Maltepe	Bahçeşehir	-.00009	.00084	1.000	-.0044	.0043
	Beykent	.00103	.00084	1.000	-.0033	.0054
	Doğuş	-.00106	.00093	1.000	-.0059	.0037
	Fatih	.00064	.00106	1.000	-.0048	.0061
	Galatasaray	.00053	.00104	1.000	-.0048	.0059
	Haliç	.00038	.00114	1.000	-.0055	.0062
	Işık	.00042	.00119	1.000	-.0057	.0066
	Aydın	.00067	.00095	1.000	-.0042	.0056
	Bilgi	-.00098	.00084	1.000	-.0053	.0034
	YTÜ	.00006	.00088	1.000	-.0045	.0046
	İstanbul	.00101	.00079	1.000	-.0031	.0051
	Kadir Has	-.00208	.00119	1.000	-.0082	.0041
	Marmara	.00277	.00099	.953	-.0024	.0079
	Okan	-.00038	.00110	1.000	-.0060	.0053
	Yeditepe	-.00036	.00078	1.000	-.0044	.0037
	Yıldız Tek-nik	.00124	.00096	1.000	-.0037	.0062
Marmara	Bahçeşehir	-.00286	.00075	.571	-.0068	.0010
	Beykent	-.00174	.00075	.993	-.0056	.0021
	Doğuş	-.00383	.00085	.212	-.0082	.0006
	Fatih	-.00213	.00099	.997	-.0073	.0030
	Galatasaray	-.00224	.00097	.993	-.0072	.0027
	Haliç	-.00240	.00107	.995	-.0079	.0031
	Işık	-.00236	.00113	.998	-.0082	.0035
	Aydın	-.00211	.00087	.989	-.0066	.0024
	Bilgi	-.00375	.00075	.081	-.0076	.0001
	YTÜ	-.00272	.00080	.767	-.0068	.0014
	İstanbul	-.00176	.00070	.983	-.0054	.0019

	Kadir Has	-.00486	.00113	.297	-.0107	.0010
	Maltepe	-.00277	.00099	.953	-.0079	.0024
	Okan	-.00315	.00103	.895	-.0085	.0022
	Yeditepe	-.00313	.00068	.189	-.0067	.0004
	Yıldız Teknik	-.00153	.00089	1.000	-.0061	.0031
Okan	Bahçeşehir	.00029	.00088	1.000	-.0043	.0049
	Beykent	.00141	.00088	1.000	-.0031	.0060
	Doğuş	-.00068	.00097	1.000	-.0057	.0043
	Fatih	.00102	.00110	1.000	-.0046	.0067
	Galatasaray	.00091	.00107	1.000	-.0046	.0064
	Haliç	.00075	.00117	1.000	-.0053	.0068
	Işık	.00079	.00122	1.000	-.0055	.0071
	Aydın	.00104	.00099	1.000	-.0041	.0061
	Bilgi	-.00060	.00088	1.000	-.0052	.0040
	YTÜ	.00043	.00092	1.000	-.0043	.0052
	İstanbul	.00139	.00084	1.000	-.0029	.0057
	Kadir Has	-.00171	.00122	1.000	-.0080	.0046
	Maltepe	.00038	.00110	1.000	-.0053	.0060
	Marmara	.00315	.00103	.895	-.0022	.0085
	Yeditepe	.00002	.00083	1.000	-.0042	.0043
	Yıldız Teknik	.00162	.00100	1.000	-.0035	.0068
Yeditepe	Bahçeşehir	.00027	.00044	1.000	-.0020	.0025
	Beykent	.00139	.00043	.833	-.0008	.0036
	Doğuş	-.00070	.00059	1.000	-.0037	.0023
	Fatih	.00100	.00078	1.000	-.0030	.0050
	Galatasaray	.00089	.00074	1.000	-.0030	.0047
	Haliç	.00073	.00088	1.000	-.0038	.0053
	Işık	.00077	.00094	1.000	-.0041	.0057
	Aydın	.00102	.00062	1.000	-.0022	.0042
	Bilgi	-.00062	.00044	1.000	-.0029	.0016
	YTÜ	.00041	.00051	1.000	-.0022	.0030
	İstanbul	.00137	.00033	.401	-.0004	.0031
	Kadir Has	-.00173	.00094	1.000	-.0066	.0032
	Maltepe	.00036	.00078	1.000	-.0037	.0044
	Marmara	.00313	.00068	.189	-.0004	.0067
	Okan	-.00002	.00083	1.000	-.0043	.0042
	Yıldız Teknik	.00160	.00064	.984	-.0017	.0049
Yıldız Teknik	Bahçeşehir	-.00133	.00071	1.000	-.0050	.0024
	Beykent	-.00021	.00071	1.000	-.0039	.0034
	Doğuş	-.00230	.00081	.947	-.0065	.0019
	Fatih	-.00060	.00096	1.000	-.0056	.0044
	Galatasaray	-.00071	.00093	1.000	-.0055	.0041
	Haliç	-.00087	.00104	1.000	-.0063	.0045
	Işık	-.00082	.00110	1.000	-.0065	.0049
	Aydın	-.00057	.00084	1.000	-.0049	.0038

	Bilgi	-.00222	.00071	.880	-.0059	.0015
	ÝTÜ	-.00119	.00076	1.000	-.0051	.0027
	İstanbul	-.00023	.00066	1.000	-.0036	.0032
	Kadir Has	-.00333	.00110	.905	-.0090	.0024
	Maltepe	-.00124	.00096	1.000	-.0062	.0037
	Marmara	.00153	.00089	1.000	-.0031	.0061
	Okan	-.00162	.00100	1.000	-.0068	.0035
	Yeditepe	-.00160	.00064	.984	-.0049	.0017

Ek 4: Fiziksel Değerler Boyutuna Ait SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Tukey Testi Sonuçları

					95% güven aralığı	
(I) üniversite	(J) üniversite	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık (Sig.)	Düşük değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	Beykent	.00112	.00053	.788	-.0007	.0030
	Doğuş	-.00097	.00067	.990	-.0033	.0013
	Fatih	.00073	.00084	1.000	-.0022	.0037
	Galatasaray	.00062	.00081	1.000	-.0022	.0034
	Haliç	.00046	.00093	1.000	-.0028	.0037
	Işık	.00050	.00100	1.000	-.0030	.0040
	Aydın	.00075	.00070	1.000	-.0017	.0032
	Bilgi	-.00089	.00054	.967	-.0028	.0010
	YTÜ	.00014	.00060	1.000	-.0019	.0022
	İstanbul	.00110	.00046	.586	-.0005	.0027
	Kadir Has	-.00200	.00100	.844	-.0055	.0015
	Maltepe	.00009	.00084	1.000	-.0028	.0030
	Marmara	.00286(*)	.00075	.018	.0002	.0055
	Okan	-.00029	.00088	1.000	-.0034	.0028
	Yeditepe	-.00027	.00044	1.000	-.0018	.0012
	Yıldız Teknik	.00133	.00071	.909	-.0012	.0038
Beykent	Bahçeşehir	-.00112	.00053	.788	-.0030	.0007
	Doğuş	-.00209	.00066	.123	-.0044	.0002
	Fatih	-.00039	.00084	1.000	-.0033	.0025
	Galatasaray	-.00050	.00080	1.000	-.0033	.0023
	Haliç	-.00066	.00093	1.000	-.0039	.0026
	Işık	-.00062	.00099	1.000	-.0041	.0028
	Aydın	-.00037	.00069	1.000	-.0028	.0020
	Bilgi	-.00201(*)	.00053	.018	-.0039	-.0002
	YTÜ	-.00098	.00059	.966	-.0030	.0011
	İstanbul	-.00002	.00045	1.000	-.0016	.0015
	Kadir Has	-.00312	.00099	.132	-.0066	.0003
	Maltepe	-.00103	.00084	.998	-.0040	.0019
	Marmara	.00174	.00075	.637	-.0009	.0043
	Okan	-.00141	.00088	.975	-.0045	.0016
	Yeditepe	-.00139	.00043	.099	-.0029	.0001
	Yıldız Teknik	.00021	.00071	1.000	-.0023	.0027
Doğuş	Bahçeşehir	.00097	.00067	.990	-.0013	.0033
	Beykent	.00209	.00066	.123	-.0002	.0044
	Fatih	.00170	.00093	.920	-.0015	.0049
	Galatasaray	.00159	.00090	.939	-.0015	.0047
	Haliç	.00144	.00101	.993	-.0021	.0050
	Işık	.00148	.00107	.995	-.0022	.0052
	Aydın	.00173	.00080	.751	-.0011	.0045

	Bilgi	.00008	.00067	1.000	-.0022	.0024
	ÝTÜ	.00112	.00071	.980	-.0014	.0036
	İstanbul	.00207	.00060	.058	.0000	.0042
	Kadir Has	-.00102	.00107	1.000	-.0048	.0027
	Maltepe	.00106	.00093	.999	-.0022	.0043
	Marmara	.00383(*)	.00085	.001	.0009	.0068
	Okan	.00068	.00097	1.000	-.0027	.0040
	Yeditepe	.00070	.00059	.999	-.0013	.0027
	Yıldız Tek-nik	.00230	.00081	.278	-.0005	.0051
Fatih	Bahçeşehir	-.00073	.00084	1.000	-.0037	.0022
	Beykent	.00039	.00084	1.000	-.0025	.0033
	Doğuş	-.00170	.00093	.920	-.0049	.0015
	Galatasaray	-.00011	.00104	1.000	-.0037	.0035
	Haliç	-.00027	.00114	1.000	-.0042	.0037
	Işık	-.00022	.00119	1.000	-.0044	.0039
	Aydın	.00003	.00095	1.000	-.0033	.0033
	Bilgi	-.00162	.00084	.885	-.0046	.0013
	ÝTÜ	-.00059	.00088	1.000	-.0037	.0025
	İstanbul	.00037	.00079	1.000	-.0024	.0031
	Kadir Has	-.00273	.00119	.659	-.0069	.0014
	Maltepe	-.00064	.00106	1.000	-.0043	.0031
	Marmara	.00213	.00099	.763	-.0013	.0056
	Okan	-.00102	.00110	1.000	-.0048	.0028
	Yeditepe	-.00100	.00078	.998	-.0037	.0017
	Yıldız Tek-nik	.00060	.00096	1.000	-.0028	.0040
Galatasaray	Bahçeşehir	-.00062	.00081	1.000	-.0034	.0022
	Beykent	.00050	.00080	1.000	-.0023	.0033
	Doğuş	-.00159	.00090	.939	-.0047	.0015
	Fatih	.00011	.00104	1.000	-.0035	.0037
	Haliç	-.00016	.00111	1.000	-.0040	.0037
	Işık	-.00012	.00116	1.000	-.0042	.0039
	Aydın	.00013	.00092	1.000	-.0031	.0033
	Bilgi	-.00151	.00081	.907	-.0043	.0013
	ÝTÜ	-.00048	.00085	1.000	-.0034	.0025
	İstanbul	.00048	.00076	1.000	-.0022	.0031
	Kadir Has	-.00262	.00116	.693	-.0067	.0014
	Maltepe	-.00053	.00104	1.000	-.0041	.0031
	Marmara	.00224	.00097	.638	-.0011	.0056
	Okan	-.00091	.00107	1.000	-.0046	.0028
	Yeditepe	-.00089	.00074	.999	-.0035	.0017
	Yıldız Tek-nik	.00071	.00093	1.000	-.0025	.0040
Haliç	Bahçeşehir	-.00046	.00093	1.000	-.0037	.0028
	Beykent	.00066	.00093	1.000	-.0026	.0039
	Doğuş	-.00144	.00101	.993	-.0050	.0021
	Fatih	.00027	.00114	1.000	-.0037	.0042

	Galatasaray	.00016	.00111	1.000	-.0037	.0040
	Işık	.00004	.00125	1.000	-.0043	.0044
	Aydın	.00029	.00103	1.000	-.0033	.0039
	Bilgi	-.00135	.00093	.991	-.0046	.0019
	ÝTÜ	-.00032	.00097	1.000	-.0037	.0031
	İstanbul	.00064	.00089	1.000	-.0025	.0037
	Kadir Has	-.00246	.00125	.867	-.0068	.0019
	Maltepe	-.00038	.00114	1.000	-.0043	.0036
	Marmara	.00240	.00107	.700	-.0013	.0061
	Okan	-.00075	.00117	1.000	-.0048	.0033
	Yeditepe	-.00073	.00088	1.000	-.0038	.0023
	Yıldız Tek-nik	.00087	.00104	1.000	-.0028	.0045
Işık	Bahçeşehir	-.00050	.00100	1.000	-.0040	.0030
	Beykent	.00062	.00099	1.000	-.0028	.0041
	Doğuş	-.00148	.00107	.995	-.0052	.0022
	Fatih	.00022	.00119	1.000	-.0039	.0044
	Galatasaray	.00012	.00116	1.000	-.0039	.0042
	Haliç	-.00004	.00125	1.000	-.0044	.0043
	Aydın	.00025	.00109	1.000	-.0035	.0040
	Bilgi	-.00139	.00100	.994	-.0049	.0021
	ÝTÜ	-.00036	.00103	1.000	-.0039	.0032
	İstanbul	.00060	.00096	1.000	-.0027	.0039
	Kadir Has	-.00250	.00130	.885	-.0070	.0020
	Maltepe	-.00042	.00119	1.000	-.0046	.0037
	Marmara	.00236	.00113	.797	-.0016	.0063
	Okan	-.00079	.00122	1.000	-.0050	.0034
	Yeditepe	-.00077	.00094	1.000	-.0041	.0025
	Yıldız Tek-nik	.00082	.00110	1.000	-.0030	.0047
Aydın	Bahçeşehir	-.00075	.00070	1.000	-.0032	.0017
	Beykent	.00037	.00069	1.000	-.0020	.0028
	Doğuş	-.00173	.00080	.751	-.0045	.0011
	Fatih	-.00003	.00095	1.000	-.0033	.0033
	Galatasaray	-.00013	.00092	1.000	-.0033	.0031
	Haliç	-.00029	.00103	1.000	-.0039	.0033
	Işık	-.00025	.00109	1.000	-.0040	.0035
	Bilgi	-.00164	.00070	.608	-.0041	.0008
	ÝTÜ	-.00061	.00074	1.000	-.0032	.0020
	İstanbul	.00035	.00064	1.000	-.0019	.0026
	Kadir Has	-.00275	.00109	.483	-.0065	.0010
	Maltepe	-.00067	.00095	1.000	-.0040	.0026
	Marmara	.00211	.00087	.570	-.0009	.0051
	Okan	-.00104	.00099	1.000	-.0045	.0024
	Yeditepe	-.00102	.00062	.967	-.0032	.0011
	Yıldız Tek-nik	.00057	.00084	1.000	-.0023	.0035
Bilgi	Bahçeşehir	.00089	.00054	.967	-.0010	.0028

	Beykent	.00201(*)	.00053	.018	.0002	.0039
	Doğuş	-.00008	.00067	1.000	-.0024	.0022
	Fatih	.00162	.00084	.885	-.0013	.0046
	Galatasaray	.00151	.00081	.907	-.0013	.0043
	Haliç	.00135	.00093	.991	-.0019	.0046
	Işık	.00139	.00100	.994	-.0021	.0049
	Aydın	.00164	.00070	.608	-.0008	.0041
	YTÜ	.00103	.00060	.950	-.0010	.0031
	İstanbul	.00199(*)	.00046	.002	.0004	.0036
	Kadir Has	-.00111	.00100	1.000	-.0046	.0024
	Maltepe	.00098	.00084	.999	-.0020	.0039
	Marmara	.00375(*)	.00075	.000	.0011	.0064
	Okan	.00060	.00088	1.000	-.0025	.0037
	Yeditepe	.00062	.00044	.992	-.0009	.0021
	Yıldız Tek-nik	.00222	.00071	.143	-.0003	.0047
YTÜ	Bahçeşehir	-.00014	.00060	1.000	-.0022	.0019
	Beykent	.00098	.00059	.966	-.0011	.0030
	Doğuş	-.00112	.00071	.980	-.0036	.0014
	Fatih	.00059	.00088	1.000	-.0025	.0037
	Galatasaray	.00048	.00085	1.000	-.0025	.0034
	Haliç	.00032	.00097	1.000	-.0031	.0037
	Işık	.00036	.00103	1.000	-.0032	.0039
	Aydın	.00061	.00074	1.000	-.0020	.0032
	Bilgi	-.00103	.00060	.950	-.0031	.0010
	İstanbul	.00096	.00053	.926	-.0009	.0028
	Kadir Has	-.00214	.00103	.803	-.0057	.0014
	Maltepe	-.00006	.00088	1.000	-.0031	.0030
	Marmara	.00272	.00080	.062	-.0001	.0055
	Okan	-.00043	.00092	1.000	-.0036	.0028
	Yeditepe	-.00041	.00051	1.000	-.0022	.0014
	Yıldız Tek-nik	.00119	.00076	.980	-.0015	.0038
İstanbul	Bahçeşehir	-.00110	.00046	.586	-.0027	.0005
	Beykent	.00002	.00045	1.000	-.0015	.0016
	Doğuş	-.00207	.00060	.058	-.0042	.0000
	Fatih	-.00037	.00079	1.000	-.0031	.0024
	Galatasaray	-.00048	.00076	1.000	-.0031	.0022
	Haliç	-.00064	.00089	1.000	-.0037	.0025
	Işık	-.00060	.00096	1.000	-.0039	.0027
	Aydın	-.00035	.00064	1.000	-.0026	.0019
	Bilgi	-.00199(*)	.00046	.002	-.0036	-.0004
	YTÜ	-.00096	.00053	.926	-.0028	.0009
	Kadir Has	-.00310	.00096	.101	-.0064	.0002
	Maltepe	-.00101	.00079	.998	-.0038	.0018
	Marmara	.00176	.00070	.491	-.0007	.0042
	Okan	-.00139	.00084	.965	-.0043	.0015

	Yeditepe	-.00137(*)	.00033	.006	-.0025	-.0002
	Yıldız Tek-nik	.00023	.00066	1.000	-.0021	.0025
Kadir Has	Bahçeşehir	.00200	.00100	.844	-.0015	.0055
	Beykent	.00312	.00099	.132	-.0003	.0066
	Doğuş	.00102	.00107	1.000	-.0027	.0048
	Fatih	.00273	.00119	.659	-.0014	.0069
	Galatasaray	.00262	.00116	.693	-.0014	.0067
	Haliç	.00246	.00125	.867	-.0019	.0068
	Işık	.00250	.00130	.885	-.0020	.0070
	Aydın	.00275	.00109	.483	-.0010	.0065
	Bilgi	.00111	.00100	1.000	-.0024	.0046
	YTÜ	.00214	.00103	.803	-.0014	.0057
	İstanbul	.00310	.00096	.101	-.0002	.0064
	Maltepe	.00208	.00119	.944	-.0021	.0062
	Marmara	.00486(*)	.00113	.002	.0009	.0088
	Okan	.00171	.00122	.993	-.0025	.0059
	Yeditepe	.00173	.00094	.921	-.0016	.0050
	Yıldız Tek-nik	.00333	.00110	.179	-.0005	.0072
Maltepe	Bahçeşehir	-.00009	.00084	1.000	-.0030	.0028
	Beykent	.00103	.00084	.998	-.0019	.0040
	Doğuş	-.00106	.00093	.999	-.0043	.0022
	Fatih	.00064	.00106	1.000	-.0031	.0043
	Galatasaray	.00053	.00104	1.000	-.0031	.0041
	Haliç	.00038	.00114	1.000	-.0036	.0043
	Işık	.00042	.00119	1.000	-.0037	.0046
	Aydın	.00067	.00095	1.000	-.0026	.0040
	Bilgi	-.00098	.00084	.999	-.0039	.0020
	YTÜ	.00006	.00088	1.000	-.0030	.0031
	İstanbul	.00101	.00079	.998	-.0018	.0038
	Kadir Has	-.00208	.00119	.944	-.0062	.0021
	Marmara	.00277	.00099	.301	-.0007	.0062
	Okan	-.00038	.00110	1.000	-.0042	.0034
	Yeditepe	-.00036	.00078	1.000	-.0031	.0024
	Yıldız Tek-nik	.00124	.00096	.997	-.0021	.0046
Marmara	Bahçeşehir	-.00286(*)	.00075	.018	-.0055	-.0002
	Beykent	-.00174	.00075	.637	-.0043	.0009
	Doğuş	-.00383(*)	.00085	.001	-.0068	-.0009
	Fatih	-.00213	.00099	.763	-.0056	.0013
	Galatasaray	-.00224	.00097	.638	-.0056	.0011
	Haliç	-.00240	.00107	.700	-.0061	.0013
	Işık	-.00236	.00113	.797	-.0063	.0016
	Aydın	-.00211	.00087	.570	-.0051	.0009
	Bilgi	-.00375(*)	.00075	.000	-.0064	-.0011
	YTÜ	-.00272	.00080	.062	-.0055	.0001
	İstanbul	-.00176	.00070	.491	-.0042	.0007

	Kadir Has	-.00486(*)	.00113	.002	-.0088	-.0009
	Maltepe	-.00277	.00099	.301	-.0062	.0007
	Okan	-.00315	.00103	.163	-.0067	.0004
	Yeditepe	-.00313(*)	.00068	.001	-.0055	-.0007
	Yıldız Tek-nik	-.00153	.00089	.951	-.0046	.0016
Okan	Bahçeşehir	.00029	.00088	1.000	-.0028	.0034
	Beykent	.00141	.00088	.975	-.0016	.0045
	Doğuş	-.00068	.00097	1.000	-.0040	.0027
	Fatih	.00102	.00110	1.000	-.0028	.0048
	Galatasaray	.00091	.00107	1.000	-.0028	.0046
	Haliç	.00075	.00117	1.000	-.0033	.0048
	Işık	.00079	.00122	1.000	-.0034	.0050
	Aydın	.00104	.00099	1.000	-.0024	.0045
	Bilgi	-.00060	.00088	1.000	-.0037	.0025
	YTÜ	.00043	.00092	1.000	-.0028	.0036
	İstanbul	.00139	.00084	.965	-.0015	.0043
	Kadir Has	-.00171	.00122	.993	-.0059	.0025
	Maltepe	.00038	.00110	1.000	-.0034	.0042
	Marmara	.00315	.00103	.163	-.0004	.0067
	Yeditepe	.00002	.00083	1.000	-.0029	.0029
	Yıldız Tek-nik	.00162	.00100	.972	-.0019	.0051
Yeditepe	Bahçeşehir	.00027	.00044	1.000	-.0012	.0018
	Beykent	.00139	.00043	.099	-.0001	.0029
	Doğuş	-.00070	.00059	.999	-.0027	.0013
	Fatih	.00100	.00078	.998	-.0017	.0037
	Galatasaray	.00089	.00074	.999	-.0017	.0035
	Haliç	.00073	.00088	1.000	-.0023	.0038
	Işık	.00077	.00094	1.000	-.0025	.0041
	Aydın	.00102	.00062	.967	-.0011	.0032
	Bilgi	-.00062	.00044	.992	-.0021	.0009
	YTÜ	.00041	.00051	1.000	-.0014	.0022
	İstanbul	.00137(*)	.00033	.006	.0002	.0025
	Kadir Has	-.00173	.00094	.921	-.0050	.0016
	Maltepe	.00036	.00078	1.000	-.0024	.0031
	Marmara	.00313(*)	.00068	.001	.0007	.0055
	Okan	-.00002	.00083	1.000	-.0029	.0029
	Yıldız Tek-nik	.00160	.00064	.503	-.0006	.0038
Yıldız Teknik	Bahçeşehir	-.00133	.00071	.909	-.0038	.0012
	Beykent	-.00021	.00071	1.000	-.0027	.0023
	Doğuş	-.00230	.00081	.278	-.0051	.0005
	Fatih	-.00060	.00096	1.000	-.0040	.0028
	Galatasaray	-.00071	.00093	1.000	-.0040	.0025
	Haliç	-.00087	.00104	1.000	-.0045	.0028
	Işık	-.00082	.00110	1.000	-.0047	.0030
	Aydın	-.00057	.00084	1.000	-.0035	.0023

	Bilgi	-.00222	.00071	.143	-.0047	.0003
	ÝTÜ	-.00119	.00076	.980	-.0038	.0015
	İstanbul	-.00023	.00066	1.000	-.0025	.0021
	Kadir Has	-.00333	.00110	.179	-.0072	.0005
	Maltepe	-.00124	.00096	.997	-.0046	.0021
	Marmara	.00153	.00089	.951	-.0016	.0046
	Okan	-.00162	.00100	.972	-.0051	.0019
	Yeditepe	-.00160	.00064	.503	-.0038	.0006

**Ek 5: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Scheffe Tes-
ti Sonuçları**

					95% güven aralığı	
(I) üniversite	(J) üniversite	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık (Sig.)	Düşük değer	Yüksek değer
Bahçeşehir	Beykent	.00028	.00050	1.000	-.0023	.0029
	Doğuş	-.00084	.00062	1.000	-.0041	.0024
	Fatih	-.00091	.00079	1.000	-.0050	.0032
	Galatasaray	.00100	.00076	1.000	-.0029	.0049
	Haliç	-.00025	.00087	1.000	-.0048	.0043
	Işık	-.00081	.00093	1.000	-.0056	.0040
	Aydın	.00206	.00065	.866	-.0013	.0054
	Bilgi	-.00122	.00050	.989	-.0038	.0014
	YTÜ	-.00016	.00056	1.000	-.0031	.0027
	İstanbul	-.00014	.00043	1.000	-.0024	.0021
	Kadir Has	-.00110	.00093	1.000	-.0059	.0037
	Maltepe	-.00039	.00079	1.000	-.0045	.0037
	Marmara	.00116	.00071	1.000	-.0025	.0048
	Okan	-.00141	.00083	1.000	-.0057	.0029
	Yeditepe	.00088	.00041	.997	-.0012	.0030
	Yıldız Tek- nik	.00012	.00067	1.000	-.0033	.0036
Beykent	Bahçeşehir	-.00028	.00050	1.000	-.0029	.0023
	Doğuş	-.00112	.00062	1.000	-.0043	.0021
	Fatih	-.00119	.00078	1.000	-.0052	.0029
	Galatasaray	.00072	.00075	1.000	-.0032	.0046
	Haliç	-.00053	.00087	1.000	-.0050	.0040
	Işık	-.00109	.00093	1.000	-.0059	.0037
	Aydın	.00178	.00065	.959	-.0016	.0051
	Bilgi	-.00150	.00050	.908	-.0041	.0011
	YTÜ	-.00044	.00055	1.000	-.0033	.0024
	İstanbul	-.00042	.00042	1.000	-.0026	.0018
	Kadir Has	-.00138	.00093	1.000	-.0062	.0034
	Maltepe	-.00067	.00078	1.000	-.0047	.0034
	Marmara	.00088	.00070	1.000	-.0027	.0045
	Okan	-.00169	.00082	.998	-.0059	.0026
	Yeditepe	.00060	.00040	1.000	-.0015	.0027
	Yıldız Tek- nik	-.00015	.00066	1.000	-.0036	.0033
Doğuş	Bahçeşehir	.00084	.00062	1.000	-.0024	.0041
	Beykent	.00112	.00062	1.000	-.0021	.0043
	Fatih	-.00007	.00087	1.000	-.0046	.0044
	Galatasaray	.00184	.00084	.997	-.0025	.0062
	Haliç	.00059	.00095	1.000	-.0043	.0055
	Işık	.00003	.00100	1.000	-.0052	.0052
	Aydın	.00290	.00075	.527	-.0010	.0068

	Bilgi	-.00038	.00062	1.000	-.0036	.0028
	ÝTÜ	.00068	.00067	1.000	-.0028	.0041
	İstanbul	.00070	.00057	1.000	-.0022	.0036
	Kadir Has	-.00026	.00100	1.000	-.0054	.0049
	Maltepe	.00045	.00087	1.000	-.0041	.0049
	Marmara	.00200	.00080	.984	-.0021	.0061
	Okan	-.00057	.00091	1.000	-.0053	.0041
	Yeditepe	.00172	.00055	.877	-.0011	.0046
	Yıldız Tek-nik	.00096	.00076	1.000	-.0030	.0049
Fatih	Bahçeşehir	.00091	.00079	1.000	-.0032	.0050
	Beykent	.00119	.00078	1.000	-.0029	.0052
	Doğuş	.00007	.00087	1.000	-.0044	.0046
	Galatasaray	.00191	.00097	.999	-.0031	.0069
	Haliç	.00066	.00106	1.000	-.0048	.0062
	Işık	.00010	.00111	1.000	-.0057	.0058
	Aydın	.00296	.00089	.802	-.0016	.0076
	Bilgi	-.00031	.00079	1.000	-.0044	.0038
	ÝTÜ	.00075	.00083	1.000	-.0035	.0050
	İstanbul	.00076	.00074	1.000	-.0031	.0046
	Kadir Has	-.00019	.00111	1.000	-.0059	.0056
	Maltepe	.00051	.00100	1.000	-.0046	.0057
	Marmara	.00207	.00093	.996	-.0027	.0069
	Okan	-.00051	.00103	1.000	-.0058	.0048
	Yeditepe	.00178	.00073	.988	-.0020	.0056
	Yıldız Tek-nik	.00103	.00090	1.000	-.0036	.0057
Galatasaray	Bahçeşehir	-.00100	.00076	1.000	-.0049	.0029
	Beykent	-.00072	.00075	1.000	-.0046	.0032
	Doğuş	-.00184	.00084	.997	-.0062	.0025
	Fatih	-.00191	.00097	.999	-.0069	.0031
	Haliç	-.00125	.00104	1.000	-.0066	.0041
	Işık	-.00181	.00109	1.000	-.0074	.0038
	Aydın	.00106	.00086	1.000	-.0034	.0055
	Bilgi	-.00222	.00076	.928	-.0061	.0017
	ÝTÜ	-.00116	.00079	1.000	-.0053	.0029
	İstanbul	-.00114	.00071	1.000	-.0048	.0025
	Kadir Has	-.00210	.00109	.999	-.0077	.0035
	Maltepe	-.00139	.00097	1.000	-.0064	.0036
	Marmara	.00016	.00090	1.000	-.0045	.0048
	Okan	-.00241	.00100	.990	-.0076	.0028
	Yeditepe	-.00012	.00070	1.000	-.0037	.0035
	Yıldız Tek-nik	-.00087	.00087	1.000	-.0054	.0036
Haliç	Bahçeşehir	.00025	.00087	1.000	-.0043	.0048
	Beykent	.00053	.00087	1.000	-.0040	.0050
	Doğuş	-.00059	.00095	1.000	-.0055	.0043
	Fatih	-.00066	.00106	1.000	-.0062	.0048

	Galatasaray	.00125	.00104	1.000	-.0041	.0066
	Işık	-.00056	.00117	1.000	-.0066	.0055
	Aydın	.00230	.00097	.991	-.0027	.0073
	Bilgi	-.00097	.00087	1.000	-.0055	.0035
	ÝTÜ	.00009	.00091	1.000	-.0046	.0048
	İstanbul	.00010	.00083	1.000	-.0042	.0044
	Kadir Has	-.00085	.00117	1.000	-.0069	.0052
	Maltepe	-.00015	.00106	1.000	-.0056	.0054
	Marmara	.00141	.00100	1.000	-.0038	.0066
	Okan	-.00117	.00109	1.000	-.0068	.0045
	Yeditepe	.00112	.00082	1.000	-.0031	.0054
	Yıldız Tek-nik	.00037	.00098	1.000	-.0047	.0054
Işık	Bahçeşehir	.00081	.00093	1.000	-.0040	.0056
	Beykent	.00109	.00093	1.000	-.0037	.0059
	Doğuş	-.00003	.00100	1.000	-.0052	.0052
	Fatih	-.00010	.00111	1.000	-.0058	.0057
	Galatasaray	.00181	.00109	1.000	-.0038	.0074
	Haliç	.00056	.00117	1.000	-.0055	.0066
	Aydın	.00287	.00102	.950	-.0024	.0081
	Bilgi	-.00041	.00093	1.000	-.0052	.0044
	ÝTÜ	.00065	.00096	1.000	-.0043	.0056
	İstanbul	.00067	.00090	1.000	-.0040	.0053
	Kadir Has	-.00029	.00122	1.000	-.0066	.0060
	Maltepe	.00042	.00111	1.000	-.0053	.0062
	Marmara	.00197	.00106	1.000	-.0035	.0074
	Okan	-.00060	.00114	1.000	-.0065	.0053
	Yeditepe	.00169	.00088	.999	-.0029	.0063
	Yıldız Tek-nik	.00093	.00103	1.000	-.0044	.0063
Aydın	Bahçeşehir	-.00206	.00065	.866	-.0054	.0013
	Beykent	-.00178	.00065	.959	-.0051	.0016
	Doğuş	-.00290	.00075	.527	-.0068	.0010
	Fatih	-.00296	.00089	.802	-.0076	.0016
	Galatasaray	-.00106	.00086	1.000	-.0055	.0034
	Haliç	-.00230	.00097	.991	-.0073	.0027
	Işık	-.00287	.00102	.950	-.0081	.0024
	Bilgi	-.00328	.00065	.071	-.0066	.0001
	ÝTÜ	-.00222	.00070	.854	-.0058	.0014
	İstanbul	-.00220	.00060	.627	-.0053	.0009
	Kadir Has	-.00316	.00102	.886	-.0084	.0021
	Maltepe	-.00245	.00089	.959	-.0071	.0021
	Marmara	-.00089	.00082	1.000	-.0051	.0033
	Okan	-.00347	.00092	.593	-.0082	.0013
	Yeditepe	-.00118	.00058	.999	-.0042	.0018
	Yıldız Tek-nik	-.00193	.00078	.987	-.0060	.0021
Bilgi	Bahçeşehir	.00122	.00050	.989	-.0014	.0038

	Beykent	.00150	.00050	.908	-.0011	.0041
	Doğuş	.00038	.00062	1.000	-.0028	.0036
	Fatih	.00031	.00079	1.000	-.0038	.0044
	Galatasaray	.00222	.00076	.928	-.0017	.0061
	Haliç	.00097	.00087	1.000	-.0035	.0055
	Işık	.00041	.00093	1.000	-.0044	.0052
	Aydın	.00328	.00065	.071	-.0001	.0066
	YTÜ	.00106	.00056	.999	-.0018	.0040
	İstanbul	.00108	.00043	.984	-.0011	.0033
	Kadir Has	.00012	.00093	1.000	-.0047	.0049
	Maltepe	.00083	.00079	1.000	-.0033	.0049
	Marmara	.00238	.00071	.784	-.0013	.0060
	Okan	-.00019	.00083	1.000	-.0045	.0041
	Yeditepe	.00210	.00041	.055	.0000	.0042
	Yıldız Tek-nik	.00134	.00067	.999	-.0021	.0048
YTÜ	Bahçeşehir	.00016	.00056	1.000	-.0027	.0031
	Beykent	.00044	.00055	1.000	-.0024	.0033
	Doğuş	-.00068	.00067	1.000	-.0041	.0028
	Fatih	-.00075	.00083	1.000	-.0050	.0035
	Galatasaray	.00116	.00079	1.000	-.0029	.0053
	Haliç	-.00009	.00091	1.000	-.0048	.0046
	Işık	-.00065	.00096	1.000	-.0056	.0043
	Aydın	.00222	.00070	.854	-.0014	.0058
	Bilgi	-.00106	.00056	.999	-.0040	.0018
	İstanbul	.00002	.00049	1.000	-.0025	.0026
	Kadir Has	-.00094	.00096	1.000	-.0059	.0040
	Maltepe	-.00023	.00083	1.000	-.0045	.0040
	Marmara	.00132	.00075	1.000	-.0025	.0052
	Okan	-.00125	.00086	1.000	-.0057	.0032
	Yeditepe	.00104	.00048	.997	-.0014	.0035
	Yıldız Tek-nik	.00029	.00071	1.000	-.0034	.0040
İstanbul	Bahçeşehir	.00014	.00043	1.000	-.0021	.0024
	Beykent	.00042	.00042	1.000	-.0018	.0026
	Doğuş	-.00070	.00057	1.000	-.0036	.0022
	Fatih	-.00076	.00074	1.000	-.0046	.0031
	Galatasaray	.00114	.00071	1.000	-.0025	.0048
	Haliç	-.00010	.00083	1.000	-.0044	.0042
	Işık	-.00067	.00090	1.000	-.0053	.0040
	Aydın	.00220	.00060	.627	-.0009	.0053
	Bilgi	-.00108	.00043	.984	-.0033	.0011
	YTÜ	-.00002	.00049	1.000	-.0026	.0025
	Kadir Has	-.00096	.00090	1.000	-.0056	.0037
	Maltepe	-.00025	.00074	1.000	-.0041	.0036
	Marmara	.00130	.00066	.999	-.0021	.0047
	Okan	-.00127	.00078	1.000	-.0053	.0028

	Yeditepe	.00102	.00031	.830	-.0006	.0026
	Yıldız Teknik	.00027	.00061	1.000	-.0029	.0034
Kadir Has	Bahçeşehir	.00110	.00093	1.000	-.0037	.0059
	Beykent	.00138	.00093	1.000	-.0034	.0062
	Doğuş	.00026	.00100	1.000	-.0049	.0054
	Fatih	.00019	.00111	1.000	-.0056	.0059
	Galatasaray	.00210	.00109	.999	-.0035	.0077
	Haliç	.00085	.00117	1.000	-.0052	.0069
	Işık	.00029	.00122	1.000	-.0060	.0066
	Aydın	.00316	.00102	.886	-.0021	.0084
	Bilgi	-.00012	.00093	1.000	-.0049	.0047
	YTÜ	.00094	.00096	1.000	-.0040	.0059
	İstanbul	.00096	.00090	1.000	-.0037	.0056
	Maltepe	.00071	.00111	1.000	-.0050	.0065
	Marmara	.00226	.00106	.997	-.0032	.0077
	Okan	-.00031	.00114	1.000	-.0062	.0056
	Yeditepe	.00198	.00088	.996	-.0026	.0065
	Yıldız Teknik	.00122	.00103	1.000	-.0041	.0065
Maltepe	Bahçeşehir	.00039	.00079	1.000	-.0037	.0045
	Beykent	.00067	.00078	1.000	-.0034	.0047
	Doğuş	-.00045	.00087	1.000	-.0049	.0041
	Fatih	-.00051	.00100	1.000	-.0057	.0046
	Galatasaray	.00139	.00097	1.000	-.0036	.0064
	Haliç	.00015	.00106	1.000	-.0054	.0056
	Işık	-.00042	.00111	1.000	-.0062	.0053
	Aydın	.00245	.00089	.959	-.0021	.0071
	Bilgi	-.00083	.00079	1.000	-.0049	.0033
	YTÜ	.00023	.00083	1.000	-.0040	.0045
	İstanbul	.00025	.00074	1.000	-.0036	.0041
	Kadir Has	-.00071	.00111	1.000	-.0065	.0050
	Marmara	.00156	.00093	1.000	-.0033	.0064
	Okan	-.00102	.00103	1.000	-.0063	.0043
	Yeditepe	.00127	.00073	1.000	-.0025	.0051
	Yıldız Teknik	.00052	.00090	1.000	-.0041	.0052
Marmara	Bahçeşehir	-.00116	.00071	1.000	-.0048	.0025
	Beykent	-.00088	.00070	1.000	-.0045	.0027
	Doğuş	-.00200	.00080	.984	-.0061	.0021
	Fatih	-.00207	.00093	.996	-.0069	.0027
	Galatasaray	-.00016	.00090	1.000	-.0048	.0045
	Haliç	-.00141	.00100	1.000	-.0066	.0038
	Işık	-.00197	.00106	1.000	-.0074	.0035
	Aydın	.00089	.00082	1.000	-.0033	.0051
	Bilgi	-.00238	.00071	.784	-.0060	.0013
	YTÜ	-.00132	.00075	1.000	-.0052	.0025
	İstanbul	-.00130	.00066	.999	-.0047	.0021

	Kadir Has	-.00226	.00106	.997	-.0077	.0032
	Maltepe	-.00156	.00093	1.000	-.0064	.0033
	Okan	-.00257	.00096	.969	-.0076	.0024
	Yeditepe	-.00029	.00064	1.000	-.0036	.0030
	Yıldız Tek-nik	-.00104	.00083	1.000	-.0053	.0033
Okan	Bahçeşehir	.00141	.00083	1.000	-.0029	.0057
	Beykent	.00169	.00082	.998	-.0026	.0059
	Doğuş	.00057	.00091	1.000	-.0041	.0053
	Fatih	.00051	.00103	1.000	-.0048	.0058
	Galatasaray	.00241	.00100	.990	-.0028	.0076
	Haliç	.00117	.00109	1.000	-.0045	.0068
	Işık	.00060	.00114	1.000	-.0053	.0065
	Aydın	.00347	.00092	.593	-.0013	.0082
	Bilgi	.00019	.00083	1.000	-.0041	.0045
	YTÜ	.00125	.00086	1.000	-.0032	.0057
	İstanbul	.00127	.00078	1.000	-.0028	.0053
	Kadir Has	.00031	.00114	1.000	-.0056	.0062
	Maltepe	.00102	.00103	1.000	-.0043	.0063
	Marmara	.00257	.00096	.969	-.0024	.0076
	Yeditepe	.00229	.00077	.920	-.0017	.0063
	Yıldız Tek-nik	.00154	.00094	1.000	-.0033	.0064
Yeditepe	Bahçeşehir	-.00088	.00041	.997	-.0030	.0012
	Beykent	-.00060	.00040	1.000	-.0027	.0015
	Doğuş	-.00172	.00055	.877	-.0046	.0011
	Fatih	-.00178	.00073	.988	-.0056	.0020
	Galatasaray	.00012	.00070	1.000	-.0035	.0037
	Haliç	-.00112	.00082	1.000	-.0054	.0031
	Işık	-.00169	.00088	.999	-.0063	.0029
	Aydın	.00118	.00058	.999	-.0018	.0042
	Bilgi	-.00210	.00041	.055	-.0042	.0000
	YTÜ	-.00104	.00048	.997	-.0035	.0014
	İstanbul	-.00102	.00031	.830	-.0026	.0006
	Kadir Has	-.00198	.00088	.996	-.0065	.0026
	Maltepe	-.00127	.00073	1.000	-.0051	.0025
	Marmara	.00029	.00064	1.000	-.0030	.0036
	Okan	-.00229	.00077	.920	-.0063	.0017
	Yıldız Tek-nik	-.00075	.00060	1.000	-.0038	.0023
Yıldız Teknik	Bahçeşehir	-.00012	.00067	1.000	-.0036	.0033
	Beykent	.00015	.00066	1.000	-.0033	.0036
	Doğuş	-.00096	.00076	1.000	-.0049	.0030
	Fatih	-.00103	.00090	1.000	-.0057	.0036
	Galatasaray	.00087	.00087	1.000	-.0036	.0054
	Haliç	-.00037	.00098	1.000	-.0054	.0047
	Işık	-.00093	.00103	1.000	-.0063	.0044
	Aydın	.00193	.00078	.987	-.0021	.0060

	Bilgi	-.00134	.00067	.999	-.0048	.0021
	ÝTÜ	-.00029	.00071	1.000	-.0040	.0034
	İstanbul	-.00027	.00061	1.000	-.0034	.0029
	Kadir Has	-.00122	.00103	1.000	-.0065	.0041
	Maltepe	-.00052	.00090	1.000	-.0052	.0041
	Marmara	.00104	.00083	1.000	-.0033	.0053
	Okan	-.00154	.00094	1.000	-.0064	.0033
	Yeditepe	.00075	.00060	1.000	-.0023	.0038

Ek 6: SERVQUAL Skorlarının Okula Göre Farklılaştığına Yönelik Tukey Testi Sonuçları

					95% Güven Aralığı	
(I) üniversite	(J) üniversite	Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	Sig.	Yüksek Değer	Düşük Değer
Bahçeşehir	Beykent	.00028	.00050	1.000	-.0015	.0020
	Doğuş	-.00084	.00062	.996	-.0030	.0013
	Fatih	-.00091	.00079	.999	-.0037	.0018
	Galatasaray	.00100	.00076	.997	-.0016	.0036
	Haliç	-.00025	.00087	1.000	-.0033	.0028
	Işık	-.00081	.00093	1.000	-.0041	.0024
	Aydın	.00206	.00065	.128	-.0002	.0043
	Bilgi	-.00122	.00050	.566	-.0030	.0005
	YTÜ	-.00016	.00056	1.000	-.0021	.0018
	İstanbul	-.00014	.00043	1.000	-.0016	.0014
	Kadir Has	-.00110	.00093	.999	-.0043	.0021
	Maltepe	-.00039	.00079	1.000	-.0031	.0024
	Marmara	.00116	.00071	.968	-.0013	.0036
	Okan	-.00141	.00083	.956	-.0043	.0015
	Yeditepe	.00088	.00041	.764	-.0005	.0023
	Yıldız Teknik	.00012	.00067	1.000	-.0022	.0024
Beykent	Bahçeşehir	-.00028	.00050	1.000	-.0020	.0015
	Doğuş	-.00112	.00062	.928	-.0033	.0010
	Fatih	-.00119	.00078	.986	-.0039	.0015
	Galatasaray	.00072	.00075	1.000	-.0019	.0033
	Haliç	-.00053	.00087	1.000	-.0036	.0025
	Işık	-.00109	.00093	.999	-.0043	.0021
	Aydın	.00178	.00065	.326	-.0005	.0040
	Bilgi	-.00150	.00050	.184	-.0032	.0002
	YTÜ	-.00044	.00055	1.000	-.0024	.0015
	İstanbul	-.00042	.00042	1.000	-.0019	.0010
	Kadir Has	-.00138	.00093	.988	-.0046	.0019
	Maltepe	-.00067	.00078	1.000	-.0034	.0021
	Marmara	.00088	.00070	.998	-.0016	.0033
	Okan	-.00169	.00082	.818	-.0046	.0012
	Yeditepe	.00060	.00040	.987	-.0008	.0020
	Yıldız Teknik	-.00015	.00066	1.000	-.0025	.0022
Doğuş	Bahçeşehir	.00084	.00062	.996	-.0013	.0030
	Beykent	.00112	.00062	.928	-.0010	.0033
	Fatih	-.00007	.00087	1.000	-.0031	.0030
	Galatasaray	.00184	.00084	.738	-.0011	.0048
	Haliç	.00059	.00095	1.000	-.0027	.0039
	Işık	.00003	.00100	1.000	-.0035	.0035
	Aydın	.00290	.00075	.013	.0003	.0055
	Bilgi	-.00038	.00062	1.000	-.0026	.0018

	ÝTÜ	.00068	.00067	1.000	-.0017	.0030
	İstanbul	.00070	.00057	.998	-.0013	.0027
	Kadir Has	-.00026	.00100	1.000	-.0038	.0032
	Maltepe	.00045	.00087	1.000	-.0026	.0035
	Marmara	.00200	.00080	.494	-.0008	.0048
	Okan	-.00057	.00091	1.000	-.0037	.0026
	Yeditepe	.00172	.00055	.140	-.0002	.0036
	Yıldız Teknik	.00096	.00076	.998	-.0017	.0036
Fatih	Bahçeşehir	.00091	.00079	.999	-.0018	.0037
	Beykent	.00119	.00078	.986	-.0015	.0039
	Doğuş	.00007	.00087	1.000	-.0030	.0031
	Galatasaray	.00191	.00097	.866	-.0015	.0053
	Haliç	.00066	.00106	1.000	-.0030	.0044
	Işık	.00010	.00111	1.000	-.0038	.0040
	Aydın	.00296	.00089	.079	-.0001	.0061
	Bilgi	-.00031	.00079	1.000	-.0031	.0024
	ÝTÜ	.00075	.00083	1.000	-.0021	.0036
	İstanbul	.00076	.00074	1.000	-.0018	.0034
	Kadir Has	-.00019	.00111	1.000	-.0041	.0037
	Maltepe	.00051	.00100	1.000	-.0030	.0040
	Marmara	.00207	.00093	.711	-.0012	.0053
	Okan	-.00051	.00103	1.000	-.0041	.0031
	Yeditepe	.00178	.00073	.551	-.0008	.0043
	Yıldız Teknik	.00103	.00090	.999	-.0021	.0042
Galatasaray	Bahçeşehir	-.00100	.00076	.997	-.0036	.0016
	Beykent	-.00072	.00075	1.000	-.0033	.0019
	Doğuş	-.00184	.00084	.738	-.0048	.0011
	Fatih	-.00191	.00097	.866	-.0053	.0015
	Haliç	-.00125	.00104	.999	-.0049	.0024
	Işık	-.00181	.00109	.965	-.0056	.0020
	Aydın	.00106	.00086	.999	-.0019	.0041
	Bilgi	-.00222	.00076	.223	-.0049	.0004
	ÝTÜ	-.00116	.00079	.990	-.0039	.0016
	İstanbul	-.00114	.00071	.974	-.0036	.0013
	Kadir Has	-.00210	.00109	.884	-.0059	.0017
	Maltepe	-.00139	.00097	.992	-.0048	.0020
	Marmara	.00016	.00090	1.000	-.0030	.0033
	Okan	-.00241	.00100	.575	-.0059	.0011
	Yeditepe	-.00012	.00070	1.000	-.0025	.0023
	Yıldız Teknik	-.00087	.00087	1.000	-.0039	.0022
Haliç	Bahçeşehir	.00025	.00087	1.000	-.0028	.0033
	Beykent	.00053	.00087	1.000	-.0025	.0036
	Doğuş	-.00059	.00095	1.000	-.0039	.0027
	Fatih	-.00066	.00106	1.000	-.0044	.0030
	Galatasaray	.00125	.00104	.999	-.0024	.0049
	Işık	-.00056	.00117	1.000	-.0047	.0035

	Aydın	.00230	.00097	.592	-.0011	.0057
	Bilgi	-.00097	.00087	1.000	-.0040	.0021
	ÝTÜ	.00009	.00091	1.000	-.0031	.0032
	İstanbul	.00010	.00083	1.000	-.0028	.0030
	Kadir Has	-.00085	.00117	1.000	-.0049	.0032
	Maltepe	-.00015	.00106	1.000	-.0039	.0036
	Marmara	.00141	.00100	.993	-.0021	.0049
	Okan	-.00117	.00109	1.000	-.0050	.0026
	Yeditepe	.00112	.00082	.995	-.0017	.0040
	Yıldız Teknik	.00037	.00098	1.000	-.0030	.0038
Işık	Bahçeşehir	.00081	.00093	1.000	-.0024	.0041
	Beykent	.00109	.00093	.999	-.0021	.0043
	Doğuş	-.00003	.00100	1.000	-.0035	.0035
	Fatih	-.00010	.00111	1.000	-.0040	.0038
	Galatasaray	.00181	.00109	.965	-.0020	.0056
	Haliç	.00056	.00117	1.000	-.0035	.0047
	Aydın	.00287	.00102	.289	-.0007	.0064
	Bilgi	-.00041	.00093	1.000	-.0037	.0028
	ÝTÜ	.00065	.00096	1.000	-.0027	.0040
	İstanbul	.00067	.00090	1.000	-.0024	.0038
	Kadir Has	-.00029	.00122	1.000	-.0045	.0040
	Maltepe	.00042	.00111	1.000	-.0035	.0043
	Marmara	.00197	.00106	.907	-.0017	.0056
	Okan	-.00060	.00114	1.000	-.0046	.0034
	Yeditepe	.00169	.00088	.891	-.0014	.0048
	Yıldız Teknik	.00093	.00103	1.000	-.0027	.0045
Aydın	Bahçeşehir	-.00206	.00065	.128	-.0043	.0002
	Beykent	-.00178	.00065	.326	-.0040	.0005
	Doğuş	-.00290	.00075	.013	-.0055	-.0003
	Fatih	-.00296	.00089	.079	-.0061	.0001
	Galatasaray	-.00106	.00086	.999	-.0041	.0019
	Haliç	-.00230	.00097	.592	-.0057	.0011
	Işık	-.00287	.00102	.289	-.0064	.0007
	Bilgi	-.00328	.00065	.000	-.0055	-.0010
	ÝTÜ	-.00222	.00070	.116	-.0046	.0002
	İstanbul	-.00220	.00060	.025	-.0043	-.0001
	Kadir Has	-.00316	.00102	.150	-.0067	.0004
	Maltepe	-.00245	.00089	.325	-.0055	.0006
	Marmara	-.00089	.00082	1.000	-.0037	.0020
	Okan	-.00347	.00092	.020	-.0067	-.0003
	Yeditepe	-.00118	.00058	.830	-.0032	.0008
	Yıldız Teknik	-.00193	.00078	.532	-.0047	.0008
Bilgi	Bahçeşehir	.00122	.00050	.566	-.0005	.0030
	Beykent	.00150	.00050	.184	-.0002	.0032
	Doğuş	.00038	.00062	1.000	-.0018	.0026
	Fatih	.00031	.00079	1.000	-.0024	.0031

	Galatasaray	.00222	.00076	.223	-.0004	.0049
	Haliç	.00097	.00087	1.000	-.0021	.0040
	Işık	.00041	.00093	1.000	-.0028	.0037
	Aydın	.00328	.00065	.000	.0010	.0055
	ÝTÜ	.00106	.00056	.897	-.0009	.0030
	İstanbul	.00108	.00043	.500	-.0004	.0026
	Kadir Has	.00012	.00093	1.000	-.0031	.0034
	Maltepe	.00083	.00079	1.000	-.0019	.0036
	Marmara	.00238	.00071	.070	-.0001	.0048
	Okan	-.00019	.00083	1.000	-.0031	.0027
	Yeditepe	.00210	.00041	.000	.0007	.0035
	Yıldız Teknik	.00134	.00067	.841	-.0010	.0037
ÝTÜ	Bahçeşehir	.00016	.00056	1.000	-.0018	.0021
	Beykent	.00044	.00055	1.000	-.0015	.0024
	Doğuş	-.00068	.00067	1.000	-.0030	.0017
	Fatih	-.00075	.00083	1.000	-.0036	.0021
	Galatasaray	.00116	.00079	.990	-.0016	.0039
	Haliç	-.00009	.00091	1.000	-.0032	.0031
	Işık	-.00065	.00096	1.000	-.0040	.0027
	Aydın	.00222	.00070	.116	-.0002	.0046
	Bilgi	-.00106	.00056	.897	-.0030	.0009
	İstanbul	.00002	.00049	1.000	-.0017	.0017
	Kadir Has	-.00094	.00096	1.000	-.0043	.0024
	Maltepe	-.00023	.00083	1.000	-.0031	.0026
	Marmara	.00132	.00075	.939	-.0013	.0039
	Okan	-.00125	.00086	.991	-.0043	.0017
	Yeditepe	.00104	.00048	.736	-.0006	.0027
	Yıldız Teknik	.00029	.00071	1.000	-.0022	.0028
İstanbul	Bahçeşehir	.00014	.00043	1.000	-.0014	.0016
	Beykent	.00042	.00042	1.000	-.0010	.0019
	Doğuş	-.00070	.00057	.998	-.0027	.0013
	Fatih	-.00076	.00074	1.000	-.0034	.0018
	Galatasaray	.00114	.00071	.974	-.0013	.0036
	Haliç	-.00010	.00083	1.000	-.0030	.0028
	Işık	-.00067	.00090	1.000	-.0038	.0024
	Aydın	.00220	.00060	.025	.0001	.0043
	Bilgi	-.00108	.00043	.500	-.0026	.0004
	ÝTÜ	-.00002	.00049	1.000	-.0017	.0017
	Kadir Has	-.00096	.00090	1.000	-.0041	.0022
	Maltepe	-.00025	.00074	1.000	-.0028	.0023
	Marmara	.00130	.00066	.853	-.0010	.0036
	Okan	-.00127	.00078	.972	-.0040	.0015
	Yeditepe	.00102	.00031	.096	-.0001	.0021
	Yıldız Teknik	.00027	.00061	1.000	-.0019	.0024
Kadir Has	Bahçeşehir	.00110	.00093	.999	-.0021	.0043
	Beykent	.00138	.00093	.988	-.0019	.0046

	Doğuş	.00026	.00100	1.000	-.0032	.0038
	Fatih	.00019	.00111	1.000	-.0037	.0041
	Galatasaray	.00210	.00109	.884	-.0017	.0059
	Haliç	.00085	.00117	1.000	-.0032	.0049
	Işık	.00029	.00122	1.000	-.0040	.0045
	Aydın	.00316	.00102	.150	-.0004	.0067
	Bilgi	-.00012	.00093	1.000	-.0034	.0031
	ÝTÜ	.00094	.00096	1.000	-.0024	.0043
	İstanbul	.00096	.00090	1.000	-.0022	.0041
	Maltepe	.00071	.00111	1.000	-.0032	.0046
	Marmara	.00226	.00106	.765	-.0014	.0059
	Okan	-.00031	.00114	1.000	-.0043	.0037
	Yeditepe	.00198	.00088	.703	-.0011	.0051
	Yıldız Teknik	.00122	.00103	.999	-.0024	.0048
Maltepe	Bahçeşehir	.00039	.00079	1.000	-.0024	.0031
	Beykent	.00067	.00078	1.000	-.0021	.0034
	Doğuş	-.00045	.00087	1.000	-.0035	.0026
	Fatih	-.00051	.00100	1.000	-.0040	.0030
	Galatasaray	.00139	.00097	.992	-.0020	.0048
	Haliç	.00015	.00106	1.000	-.0036	.0039
	Işık	-.00042	.00111	1.000	-.0043	.0035
	Aydın	.00245	.00089	.325	-.0006	.0055
	Bilgi	-.00083	.00079	1.000	-.0036	.0019
	ÝTÜ	.00023	.00083	1.000	-.0026	.0031
	İstanbul	.00025	.00074	1.000	-.0023	.0028
	Kadir Has	-.00071	.00111	1.000	-.0046	.0032
	Marmara	.00156	.00093	.963	-.0017	.0048
	Okan	-.00102	.00103	1.000	-.0046	.0026
	Yeditepe	.00127	.00073	.948	-.0013	.0038
	Yıldız Teknik	.00052	.00090	1.000	-.0026	.0037
Marmara	Bahçeşehir	-.00116	.00071	.968	-.0036	.0013
	Beykent	-.00088	.00070	.998	-.0033	.0016
	Doğuş	-.00200	.00080	.494	-.0048	.0008
	Fatih	-.00207	.00093	.711	-.0053	.0012
	Galatasaray	-.00016	.00090	1.000	-.0033	.0030
	Haliç	-.00141	.00100	.993	-.0049	.0021
	Işık	-.00197	.00106	.907	-.0056	.0017
	Aydın	.00089	.00082	1.000	-.0020	.0037
	Bilgi	-.00238	.00071	.070	-.0048	.0001
	ÝTÜ	-.00132	.00075	.939	-.0039	.0013
	İstanbul	-.00130	.00066	.853	-.0036	.0010
	Kadir Has	-.00226	.00106	.765	-.0059	.0014
	Maltepe	-.00156	.00093	.963	-.0048	.0017
	Okan	-.00257	.00096	.379	-.0059	.0008
	Yeditepe	-.00029	.00064	1.000	-.0025	.0019
	Yıldız Teknik	-.00104	.00083	.998	-.0039	.0019

Okan	Bahçeşehir	.00141	.00083	.956	-.0015	.0043
	Beykent	.00169	.00082	.818	-.0012	.0046
	Doğuş	.00057	.00091	1.000	-.0026	.0037
	Fatih	.00051	.00103	1.000	-.0031	.0041
	Galatasaray	.00241	.00100	.575	-.0011	.0059
	Haliç	.00117	.00109	1.000	-.0026	.0050
	Işık	.00060	.00114	1.000	-.0034	.0046
	Aydın	.00347	.00092	.020	.0003	.0067
	Bilgi	.00019	.00083	1.000	-.0027	.0031
	YTÜ	.00125	.00086	.991	-.0017	.0043
	İstanbul	.00127	.00078	.972	-.0015	.0040
	Kadir Has	.00031	.00114	1.000	-.0037	.0043
	Maltepe	.00102	.00103	1.000	-.0026	.0046
	Marmara	.00257	.00096	.379	-.0008	.0059
	Yeditepe	.00229	.00077	.207	-.0004	.0050
	Yıldız Teknik	.00154	.00094	.969	-.0017	.0048
Yeditepe	Bahçeşehir	-.00088	.00041	.764	-.0023	.0005
	Beykent	-.00060	.00040	.987	-.0020	.0008
	Doğuş	-.00172	.00055	.140	-.0036	.0002
	Fatih	-.00178	.00073	.551	-.0043	.0008
	Galatasaray	.00012	.00070	1.000	-.0023	.0025
	Haliç	-.00112	.00082	.995	-.0040	.0017
	Işık	-.00169	.00088	.891	-.0048	.0014
	Aydın	.00118	.00058	.830	-.0008	.0032
	Bilgi	-.00210	.00041	.000	-.0035	-.0007
	YTÜ	-.00104	.00048	.736	-.0027	.0006
	İstanbul	-.00102	.00031	.096	-.0021	.0001
	Kadir Has	-.00198	.00088	.703	-.0051	.0011
	Maltepe	-.00127	.00073	.948	-.0038	.0013
	Marmara	.00029	.00064	1.000	-.0019	.0025
	Okan	-.00229	.00077	.207	-.0050	.0004
	Yıldız Teknik	-.00075	.00060	.998	-.0028	.0013
Yıldız Teknik	Bahçeşehir	-.00012	.00067	1.000	-.0024	.0022
	Beykent	.00015	.00066	1.000	-.0022	.0025
	Doğuş	-.00096	.00076	.998	-.0036	.0017
	Fatih	-.00103	.00090	.999	-.0042	.0021
	Galatasaray	.00087	.00087	1.000	-.0022	.0039
	Haliç	-.00037	.00098	1.000	-.0038	.0030
	Işık	-.00093	.00103	1.000	-.0045	.0027
	Aydın	.00193	.00078	.532	-.0008	.0047
	Bilgi	-.00134	.00067	.841	-.0037	.0010
	YTÜ	-.00029	.00071	1.000	-.0028	.0022
	İstanbul	-.00027	.00061	1.000	-.0024	.0019
	Kadir Has	-.00122	.00103	.999	-.0048	.0024
	Maltepe	-.00052	.00090	1.000	-.0037	.0026
	Marmara	.00104	.00083	.998	-.0019	.0039

	Okan	-.00154	.00094	.969	-.0048	.0017
	Yeditepe	.00075	.00060	.998	-.0013	.0028

Ek 7: Anket Formu ve Araştırmada Kullanılan İzin Belgesi



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : B.30.2.OĞÜ.0.72.00.00.500 - 1269
Konu:

07 04 2009

İLGİLİ MAKAMA

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalı tezli yüksek lisans programı öğrencisi İsmail ÇELİK'in hazırlamakta olduğu tezi için, Üniversitemiz İşletme Anabilim dalındaki tezli/tezsiz yüksek lisans öğrencilerine "Yüksek Lisans Öğrencilerinin Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Algılamaları" konulu ekte gönderilen anketi uygulamasına müsaadelerinizi arz ederim.

Prof.Dr.Zekeriya ALTAÇ
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

EKİ:6

Adres: Meşelik Yerleşkesi
26480 ESKİŞEHİR
e-posta: ogrisl@ogu.edu.tr

Telefon: (0 222) 239 37 50 (10 Hat)
Faks: (0 222) 229 20 80
Elektronik Ağ: www.ogu.edu.tr

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANPAZARI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
ESKİŞEHİR

Kurumunuzun 512720061002 nolu Pazarlama Tezli Yüksek Lisans öğrencisiyim. Tez çalışmam olarak "Yüksek Lisans öğrencilerinin eğitim hizmet kalite algılarını elemeğe yönelik" İstanbul'daki işletme Anabilim Dalı mevcut olan 21 üniversite - Bahçeşehir Üniversitesi, Beykent Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi, Doğuş Üniversitesi, Fatih Üniversitesi, Galatasaray Üniversitesi, Haliç Üniversitesi, İşık Üniversitesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi, Kadir Has Üniversitesi, Koş Üniversitesi, Maltepe Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, Okan Üniversitesi, Yeditepe Üniversitesi, Yıldırım Teknik Üniversitesi - İşletme Anabilim Dalı altındaki tezli/tezsiz yüksek lisans öğrencilerine yönelik ekte belirttiğim anketi uygulayarak bilimsel çalışmamı tamamlamak istiyorum.

Yukarıda belirttiğim 21 üniversite de anket çalışması yapabilmek için ilgili kurumlara ~~hitaben~~ müdürlüğünüzce bir izin dilekgesi verilmesini istiyorum.

Gereğinin yapılmasını saygılarımla arz ederim.

Adresi Emel mh. Salkın
Sk. No:1/2 Odunpazarı
Eskişehir.

Tel: 0534 275 7643
0543 217 9338
0222 237 2150

06-04-2009
İsmail GELİK




EK

**YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİNDE EĞİTİM HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE
YÖNELİK ANKET FORMU**

Değerli Yüksek Lisans öğrencisi;

Bu anket formu ile yüksek lisans öğrencilerinin almış oldukları eğitim hizmet kalitesinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Bu anket ışığında toplanan veriler üçüncü şahıs ve kuruluşlar ile kesinlikle paylaşılmayacak ve anketörlerin isimleri gizli tutulacaktır.

Üç bölüm halinde sizlere sunulan ankette birinci bölümde ideal yüksek lisans öğrenimi için kaliteli yüksek öğrenim hizmeti veren okulların nasıl olması gerektiği konusunda bilgilerinize başvurulmaktadır. İkinci bölümde ankete katılan yüksek lisans öğrencilerinin bir kısım demografik bilgilerine ulaşılması hedeflenmiştir. Üçüncü ve son bölümde ise mevcut yüksek lisans eğitiminizde okulunuzun vermiş olduğu eğitim hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır.

Anketimizi yanıtlayarak bu çalışmaya yaptığınız katkılardan dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

İsmail ÇELİK

ASLİNE FAXEDİ
Ayşe TAN
Enstitü Sekreteri

BİRİNCİ BÖLÜM

Kalite Okulun Eğitim Hizmet Düzeyi

Aşağıdaki sorulara 1'den 5'e kadar puan verilmiştir. 1 için Hiç katılmıyorum, 5 için ise Tamamen katılıyorum cevaplarını düşünerek ifadelerle ilgili düşüncelerinizi puanlandırınız.

1 Kaliteli okul modern görünümlü araç ve gereçlere sahiptir.	① ② ③ ④ ⑤
2 Kaliteli okulun tesisleri görsel olarak çekici ve caziptir.	① ② ③ ④ ⑤
3 Kaliteli okulun öğretim elemanları ve diğer çalışanlar düzenli ve şık görünüşlüdür.	① ② ③ ④ ⑤
4 Kaliteli okulun eğitim hizmetinde kullanılan materyalleri çekicidir.	① ② ③ ④ ⑤
5 Kaliteli okulun tüm elemanları ve yönetimi verdikleri sözü zamanında ve her ne olursa olsun yerine getirirler.	① ② ③ ④ ⑤
6 Kaliteli okulun tüm elemanları öğrencilerin sorunlarını halletmede içten bir şekilde ilgi gösterir.	① ② ③ ④ ⑤
7 Kaliteli okul eğitim hizmetini tam ve zamanında verir.	① ② ③ ④ ⑤
8 Kaliteli okulun kayıtları hatasız ve düzenli bir şekilde tutulur.	① ② ③ ④ ⑤
9 Kaliteli okulun öğretim elemanları eğitim hizmetini gecikmeksizin verir.	① ② ③ ④ ⑤
10 Kaliteli okul öğretim elemanları öğrencilerin bilgi ve becerilerinin gelişmesi için çaba gösterirler.	① ② ③ ④ ⑤
11 Kaliteli okulun çalışanları öğrencilere görgü, kültür ve benzeri unsurlar açısından örnek olurlar.	① ② ③ ④ ⑤

ASLİM
Avs TAN
İnstitü Sekreteri

12 Kaliteli okulun öğretim elemanları öğrencilerin soru, öneri ve isteklerine cevap vermede asla meşgul değildir.	①	②	③	④	⑤
13 Kaliteli okullarda öğrenciler alacakları hizmetlere ilişkin bilgilendirilirler.	①	②	③	④	⑤
14 Kaliteli okul çalışanları öğrenciye güven hissi verir.	①	②	③	④	⑤
15 Öğrenciler Kaliteli okullarda bilgi öğrenme, sorunlarını halletme ve benzeri konularda kendilerini güvende hissederler.	①	②	③	④	⑤
16 Kaliteli okullarda tüm çalışanlar öğrenciye karşı naziktir.	①	②	③	④	⑤
17 Kaliteli okulda öğrencilerin sorularına cevap bulacak yüksek bilgi düzeyi mevcuttur.	①	②	③	④	⑤
18 Kaliteli okulun çalışanları öğrenciyle birebir ilgilenir.	①	②	③	④	⑤
19 Kaliteli okulun eğitim saatlerinin düzenlenmesinde tüm öğrencilere uygun zaman seçilir.	①	②	③	④	⑤
20 Kaliteli okulun öğretim elemanları öğrencinin eğitimine bireysel ilgi göstererek her öğrenciyle birebir ilgilenir.	①	②	③	④	⑤
21 Kaliteli okulun öğretim elemanları öğretim faaliyetini içtenlikle ve isteyerek yapar.	①	②	③	④	⑤
22 Kaliteli okulun öğretim elemanları öğrencinin özel isteklerini anlar.	①	②	③	④	⑤

ASİ İNİN AYŞE
Ayşe TAN
Enstitü Sekreteri

İKİNCİ BÖLÜM DEMOGRAFİK BİLGİLER

Cinsiyetiniz

(1) Erkek (2) Kadın

Yaşınız

(1) 22-25 (2) 26-28 (3) 29-32 (4) 32 ve üstü

Öğrenim Görmekte Olduğunuz Kurum:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| 1) Bahçeşehir Üniversitesi | 12) İstanbul Teknik Üniversitesi |
| 2) Beykent Üniversitesi | 13) İstanbul Ticaret Üniversitesi |
| 3) Boğaziçi Üniversitesi | 14) İstanbul Üniversitesi |
| 4) Doğuş Üniversitesi | 15) Kadir Has Üniversitesi |
| 5) Fatih Üniversitesi | 16) Koç Üniversitesi |
| 6) Galatasaray Üniversitesi | 17) Maltepe Üniversitesi |
| 7) Haliç Üniversitesi | 18) Marmara Üniversitesi |
| 8) Işık Üniversitesi | 19) Okan Üniversitesi |
| 9) İstanbul Aydın Üniversitesi | 20) Yeditepe Üniversitesi |
| 10) İstanbul Bilgi Üniversitesi | 21) Yıldız Teknik Üniversitesi |
| 11) İstanbul Kültür Üniversitesi | |

Öğrenim görmekte olduğunuz branş

Öğrenim Görmekte Olduğunuz Öğretim Sistemi.

(1) Normal Öğretim (Gündüz) (2) İkinci Öğretim (Gece)

Öğrenim görmekte olduğunuz ders yılı

(1) 1.Sınıf (2) 2. Sınıf (3) Tez / Proje yılı

Okul seçiminizdeki memnunluk düzeyiniz.

(1) Çok yüksek (2) Yüksek (3) Kararsızım (4) Düşük (5) Çok düşük

Branş seçiminizdeki memnunluk düzeyiniz.

(1) Çok yüksek (2) Yüksek (3) Kararsızım (4) Düşük (5) Çok düşük

Okulu bitirdikten sonra eğitiminize devam etmeyi düşünür müsünüz?

(1) Evet (2) Hayır (3) Kararsızım

Herhangi bir özel/kamu kurumundan burs alıyor musunuz?

(1) Evet (2) Hayır

Aylık net geliriniz

(1) 300-700 TL (2) 700- 1000 TL (3) 1000- 1500 (4) 1500 ve üstü

AYŞE TAN
Enstitü Sekreteri

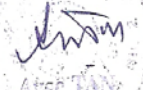
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
YÜKSEKÖĞRENİM GÖRMEKTE OLDUĞUNUZ OKULUN EĞİTİM HİZMET DÜZEYİ

Aşağıdaki sorulara 1'den 5'e kadar puan verilmiştir. 1 için Hiç katılmıyorum 5 için ise Tamamen katılıyorum, cevaplarını düşünerek ifadelerle ilgili düşüncelerinizi puanlandırırsınız.

1 Okulunuz modern görünümlü araç ve gereçlere sahiptir.	①	②	③	④	⑤
2 Okulunuzun tesisleri görsel olarak çekici ve caziptir.	①	②	③	④	⑤
3 Okulunuzun öğretim elemanları ve diğer çalışanları düzenli ve şık görünüşlüdür.	①	②	③	④	⑤
4 Okulunuzun eğitim hizmetinde kullanılan materyalleri çekicidir.	①	②	③	④	⑤
5 Okulunuzun tüm elemanları ve yönetimi verdikleri sözü zamanında ve her ne olursa olsun yerine getirirler.	①	②	③	④	⑤
6 Okulunuzun tüm elemanları öğrencilerin sorunlarını halletmede içten bir şekilde ilgi gösterir.	①	②	③	④	⑤
7 Okulunuz eğitim hizmetini tam ve zamanında verir.	①	②	③	④	⑤
8 Okulunuzun kayıtları hatasız ve düzenli bir şekilde tutulur.	①	②	③	④	⑤
9 Okulunuzun öğretim elemanları eğitim hizmetini gecikmeksizin verir.	①	②	③	④	⑤
10 Okulunuzun öğretim elemanları öğrencilerin bilgi ve becerilerinin gelişmesi için çaba gösterirler.	①	②	③	④	⑤
11 Okulunuzun çalışanları öğrencilere görgü, kültür, ve benzeri unsurlar açısından örnek olurlar.	①	②	③	④	⑤

Ayşe TAN
Enstitü Sekreteri

12 Okulunuzun öğretim elemanları öğrencilerin soru, öneri ve isteklerine cevap vermede asla meşgul değildir.	①	②	③	④	⑤
13 Okulunuzun öğrencileri alacakları hizmetlere ilişkin bilgilendirilirler.	①	②	③	④	⑤
14 Okulunuzun çalışanları öğrenciye güven hissi verir.	①	②	③	④	⑤
15 Okulunuzun öğrencileri bilgi öğrenme, sorunlarını halletme ve benzeri konularda kendilerini güvende hissedерler.	①	②	③	④	⑤
16 Okulunuzun tüm çalışanları öğrenciye karşı naziktir.	①	②	③	④	⑤
17 Öğrencilerin sorularını cevaplayacak yüksek bilgi düzeyi okulunuzda mevcuttur.	①	②	③	④	⑤
18 Okulunuzun çalışanları öğrenciyle birebir ilgilenir.	①	②	③	④	⑤
19 Okulunuzun eğitim saatlerinin düzenlenmesinde tüm öğrencilere uygun zaman seçilir.	①	②	③	④	⑤
20 Okulunuzun öğretim elemanları öğrencinin eğitimine bireysel ilgi göstererek her öğrenciyle birebir ilgilenir.	①	②	③	④	⑤
21 Okulunuzun öğretim elemanları öğretim faaliyetini içtenlikle ve isteyerek yapar.	①	②	③	④	⑤
22 Okulunuzun öğretim elemanları öğrencinin özel isteklerini anlar.	①	②	③	④	⑤


 Abse TAV
 Enstitü Sekreteri

ÖZGEÇMİŞ

1981 yılında Eskişehir’de doğan İsmail Çelik, ilköğrenimini Eskişehir’de, orta ve lise öğrenimini ise, açıköğretim lisesi/ Ankara’da tamamlamıştır. 2001 yılında Selçuk üniversitesi uluslararası ilişkiler bölümüne yerleşen Çelik, 2003 yılında Sakarya Üniversitesi uluslararası ilişkiler bölümüne yatay geçiş yapmıştır. 2006 yılında bu bölümden mezun olan Çelik, aynı yılda Eskişehir Osmangazi Üniversitesi işletme anabilim dalı pazarlama bilim dalı (tezli) yüksek lisans eğitimine başlamış ve 2010 yılı ilk yarısında mezun olmuştur. Çelik evli ve bir çocuk babasıdır.

