

# EĞİTİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE BİR ÖZEL İLKÖĞRETİM OKULUNDA UYGULAMA

*Selda ENE<sup>1</sup>, Ali TATAR<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>Marmara Üniversitesi, S.B.M.Y.O., Pazarlama Bölümü, Yardımcı Doçent Dr.,

<sup>2</sup>Kara Kuvvetleri Komutanlığı,,Dr.

---

## SERVICE QUALITY MEASURING IN EDUCATION INSTITUTES AND AN APPLICATION A PRIVATE EDUCATION INSTITUTE

*The increasing competition conditions in national and international dimensions and rising consumer expectations are forcing businesses to present high quality products and services. Service quality is a measurable concept for the service sector as well as the production sector*

*As it has influenced every business in the service sector, the developing high quality service conception and the measurability of service quality has also influenced private education institutes. In this study which started out from this point of view, the SERVQUAL service quality measuring model developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry has been used for the measurement of service quality. The model has been practised in a private education institute in the service sector. By emphasizing the 21 features of service quality it has been tried to specify if there is a difference between the service parents perceive and the expected service. Besides that, the factors which effect the perception of parents towards service quality have been specified.*

**Keywords:** *Service Quality, Service Quality Measurement, Servqual Scale, Customer Satisfaction, İkem College.*

---

## I. GİRİŞ

Ulusal ve uluslararası boyutta artan rekabet koşulları ve gelişen dünyada, işletmeler, tüketiciler tarafından tercih edilebilmek için tüketici odaklı olarak çalışmak ve onlara kaliteli hizmet sunmaya özen göstermek zorundadırlar. Küreselleşmenin ve gelişimin neden olduğu bu etkiler nedeniyle “hizmet kalitesi” kavramı, ülkemizde de gittikçe artan bir öneme sahip olmaktadır.

Bir hizmet işletmesini diğer bir işletmeden farklı kılan en önemli faktörlerden birisi, rakiplerden daha yüksek kalitede hizmet üretmesi ve sunmasıdır. Bazı işletmeler hizmet kalitesi standartlarını belirlerken müşteri ihtiyaç ve beklentilerini dikkate almamaktadırlar. Oysa işletme hedeflerinin gerçekleştirilmesinde kritik nokta, müşterilerin bekledikleri kalitedeki hizmeti onlara sunmaktır. Müşteriler kendilerine sunulan hizmetle

---

## EĞİTİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE BİR ÖZEL İLKÖĞRETİM OKULUNDA UYGULAMA

*Ulusal ve uluslararası boyutta artan rekabet koşulları ve artan tüketici beklentileri, işletmeleri kaliteli ürün ve hizmetler sunmaya zorlamaktadır. Bu anlamda ortaya çıkan “hizmet kalitesi” kavramı, işletmelerin üzerinde önemle durması gereken bir konudur. Kaliteli hizmet üretimi, yoğun rekabet ortamında var olmanın bir gereğidir. Hizmet kalitesi, üretim sektörünün yanı sıra hizmet sektörü için ölçülebilir bir kavramdır.*

*Gelişen kaliteli hizmet anlayışı ve hizmetin ölçülebilmesi, hizmet sektöründeki tüm işletmeleri etkilediği gibi özel eğitim kurumlarını da etkilemiştir. Bu noktadan yola çıkarak hazırlanan bu çalışmada, hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır. Model, hizmet sektörü içerisinde yer alan özel bir eğitim kurumunda uygulanmıştır. Hizmet kalitesinin 21 özelliği üzerinde durularak velilerin algıladıkları hizmet ile beklenen hizmet arasında fark olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca velilerin hizmet kalitesini algulamalarını etkileyen faktörler belirlenmeye çalışılmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** *Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Ölçümü, Servqual Ölçeği, Müşteri Memnuniyeti, Özel İkem İlköğretim Okulu.*

---

beledikleri hizmeti her zaman karşılamaktadır. Eğer verilen hizmet beklentilerin üzerinde gerçekleştirilmişse daha fazla tatmin olacaklar ve o hizmeti almaya devam edeceklerdir. Hizmet kalitesindeki gelişmelerin bir işletmeye daha fazla yeni müşteri kazandıracığı, mevcut müşteriyle iş hacmini artıracığı, işletmeyi fiyat yönlü rekabetlerden sıyrabileceği ve hataları telafi etmek için harcanan emek ve masrafı azaltabileceği kanıtlanmıştır. Dolayısıyla hizmet işletmelerinin temel amaçlarından biri hizmet kalitesini geliştirmek olmalıdır. Kalite kavramının özünde sürekli iyileştirme yattığı için, hizmet kalitesinin ölçülmesi bir zorunluluktur. Ölçülemeyen şeyin iyileştirilemeyeceği açıktır. O halde, hizmet kalitesinin ölçümde hizmet kalitesinin farklı boyutları düşünülerek, müşterilerin beklentileri ile mevcut hizmeti algılayışları arasındaki farklar ölçümlenmelidir [1]. Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985’te, daha önceki çalışmalardan yola çıkarak hazırladıkları çalışmalarında, hizmet kalitesinin on boyutu olduğunu ortaya koymuşlardır.

Bunlar; “somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güvenlik, erişim, iletişim ve empati”dir [2].

Kaliteli hizmet anlayışı ve hizmetin ölçülebilmesi sayesinde yaşanan gelişmeler, hizmet sektöründeki tüm işletmeler gibi özel eğitim kurumlarını da etkilemiştir. Okulların tüm yönleri ile "kaliteli okullara" dönüştürülebilmesi, ayrı ve özel bir önem taşımaktadır. Geleneksel okul yapılarının bu yöndeki değişimi ile eğitim kuruluş ve yöneticilerinin bireysel ve kurumsal olarak bu konuda öncülük yapmaları ve örnek model oluşturmaları çağımızın temel hedefleri arasına girmiş, ulusal ve evrensel düzeyde var olmak ve rekabet edebilmek için olmazsa olmaz bir önkoşul haline gelmiştir. Kısacası eğitimcilerin de eğitim kurumlarının da çağımızdaki misyonu, kaliteyi yakalamak ve kalite yolculuğunda önder kuruluşlar olabilmektir [3]. Ürünün hizmet olduğu eğitim sektöründe, hizmetin müşteriler tarafından nasıl algılandığının bilinmesi çok önemlidir. Bu nedenle eğitim kurumlarının müşteri memnuniyetini sürekli ölçerek memnuniyetsizliğin ortaya çıktığı alanlarda iyileştirmelere gitmeleri kaçınılmaz bir zorunluluk haline gelmektedir. Bu amaçtan yola çıkılan bu çalışmada, bir özel ilköğretim kurumundan (Özel İkem İlköğretim Okulu) eğitim hizmeti alan velilerin (müşterilerin) algıladıkları hizmet ile bekledikleri hizmet arasındaki farklılıklar ve bu farklılıkları etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır.

## II. KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI

Kalite bir yaşam tarzı ve davranış biçimidir. Bu bakış açısı, bireylerin hem bireysel olarak "kaliteli" yaşamı hedeflemeleri, hem de "kaliteli kurumların" kaliteli toplumların oluşumunda etkin bir rol almaları anlamına gelmektedir. Kuşkusuz kalite anlayışı ile hareket etmek, bir defalık yapıp biten bir iş değil, bir yaşam biçimi, sürekli bir mükemmellik arayışıdır. Bu nedenle bireyler ve kurumlar “kalite anlayışına” özenle hazırlanmalı, daima sistematik bir çaba harcamalı, her zaman değişime ve gelişime açık olmaları gerekmektedir.

Çağımızda alıcıların kaliteye dönük talep ve beklentileri çok hızlı bir şekilde değişim göstermektedir. Kalitenin bugünlerde en önemli rekabet alanı olduğu görüşünden hareketle, kuruluşlar tüm çalışmalarını kalite alanına kanalize etmeye çalışmaktadırlar ve kalite olgusu şimdiye kadar olmadığı bir biçimde ciddi olarak ele alınmaktadır. Kalite sözcüğü, Latince "Qualis" sözcüğünden türemiş olup, “gerçekte öyle olmak” anlamına gelmektedir [4]. Kaoru Ishikawa (1984)’ya göre kalite, ürünün veya hizmetin tüketiciyi tatmin etmek için sahip olduğu özelliklerdir. J. M. Juran (1970)’ın kalite tanımı ise, kalite konusunda hemen herkesin kullandığı ve kalitenin manasını en iyi şekilde özetleyen bir tanım olan “kullanıma uygunluktur” [5].

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) yaptıkları araştırmalar sonucunda, hizmet kalitesi kavramı hakkında aşağıdaki sonuçlara ulaşmışlardır [6]:

1. Müşterilerin hizmet kalitesi algılaması, hizmete ulaşmadan önceki beklentileri ile gerçekleşen deneyimlerini karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkar. Eğer beklentileri karşılanmış ise, hizmet tatminkârdır. Hizmet kalitesi “müşterilerin istek veya beklentileri ile algıladıkları arasındaki farklılık ölçüsü” şeklinde tanımlanmıştır.

[Hizmet Kalitesi = Algılanan Kalite – Beklenen Kalite]

2. Hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığı, müşteri açısından önemlidir.

3. Müşteri ve işletme temsilcisi arasındaki etkileşim ve işletmenin sorunu etkinlikle çözümü, kalitenin algılanmasında önemlidir.

Parasuraman, Zeithaml and Berry’nin 1985’te daha önceki çalışmalardan yola çıkarak hazırlanan çalışmalarında, hizmet kalitesinin on boyutu bulunduğu ortaya konmuştur. Bunlar; “somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güvenlik, erişim, iletişim, empati”dir [7]. Somut bir ürünün tersine, sunulan hizmetler, dört önemli karakteristik özelliğe sahiptir. Bu özellikler; “sunulan hizmetin soyut bir kavram olması”, “teslimat noktasında üretilip, aynı anda tüketilmesi”, “hizmetin değişken bir özelliğe sahip olması” ve “hizmetin çabuk bozulan depolanamayan bir özelliğe sahip olmasıdır”[8]. Hizmetin bu özelliklerinden yola çıkarak, hizmet kalitesinin on temel boyutu ayrıntılı olarak incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılır [9]:

1. Somut özellikler: Binaların, kullanılan teçhizatların, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü,

2. Güvenilirlik: Vaat edilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneği,

3. Heveslilik: Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,

4. Yeterlilik: Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,

5. Nezaket: Müşteri ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması.

6. İnanılabilirlik: Hizmet sunan kişinin güvenilir ve dürüst olması,

7. Güvenlik: Tehlike risk veya şüphenin olmaması, işletme çalışanlarının bilgi ve nezaket ile

güven yaratması,

8. Erişim: İletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik,

9. İletişim: Müşterinin bilgilendirilmesi ve sorunlarının dinlenmesi,

10. Empati: Müşterileri ve ihtiyaçlarını tanımak için çaba sarf edilmesidir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin çalışmalarının devamında, algılanan hizmet kalitesi ile ilgili on faktörden aslında sadece beşinin yüksek düzeyde ilişkili olduğu bu faktörlerin kendi aralarında da karşılıklı etkileşim içinde buldukları sonucu ortaya çıkmıştır [10].

Bu boyutlar: güvenilirlik, heveslilik (karşılık verebilmek), güvenlik (yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik), empati (erişim, iletişim, müşteriye anlamak) ve somut özelliklerdir [11].

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından, "hizmet kalitesinin ölçümü" için yapılacak araştırmalara yardımcı olacak bir "boşluklar modeli" geliştirilmiştir. Hizmet kalitesi yapısını ve kalite problemlerine yol açan dört adet boşluk (fark) tanımlayarak hizmet kalitesi yapısını etkileyen faktörlerin anlaşılmasını sağlamışlardır. Kalite problemlerinin sebep olduğu beşinci fark ise müşterinin hizmet beklentisiyle algılaması arasındaki farktır. Bu fark hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır. Hizmet kalitesi modelindeki boşluklar aşağıdaki gibi tanımlanabilir [8]:

• Birinci Boşluk: Tüketici beklentileri ile yönetimin tüketici beklentilerini algılayışı arasındaki boşluk (konumlandırmadaki boşluk),

• İkinci Boşluk: Hizmet kalite özellikleri ile tüketici beklentilerini yönetimin algılayışı arasındaki boşluk (özelliklerdeki boşluk)

• Üçüncü Boşluk: Hizmet kalite özellikleri ile hizmetin verilmesi arasındaki boşluk (teslimattaki boşluk),

• Dördüncü Boşluk: Hizmetin verilmesi ile hizmetin nasıl iletildiği ile ilgili dıştaki iletişim arasındaki boşluk (iletişimdeki boşluk),

• Beşinci Boşluk: Algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki boşluktur (algılamalardaki boşluk).

Boşluklar modeli incelendiğinde müşteri beklentilerinin işletme yönetimi tarafından anlaşılmasının (empati) yeterli olmadığı görülür. Bu beklentilerin karşılanmasını sağlayacak kalite standartlarının

oluşturulması gerekir. Ancak kalite standartlarının uygulanmasından kaynaklanan hatalar da amaca ulaşılmasını engelleyebilecektir. Son olarak, hizmet kalitesinin hedef kitle ile buluşturulmasına yönelik iletişim çabaları da son derece önemlidir. Kısaca birinci boşluk beklenen hizmet seviyesinin yönetim tarafından ne kadarının algılandığı, ikinci boşluk bu algılamalara dönük ne tür tedbirlerin alındığı, üçüncü boşluk alınan tedbirlerin ne oranda uygulanabildiği, dördüncü boşluk hizmet kalitesinin hedef kitleye duyurulabilmesi anlamındadır.

Kalite problemlerinin sebep olduğu beşinci fark ya da beşinci boşluktaki algılanan hizmet kalitesi; tüketicilerin işletmelerden almayı arzu ettikleri ile aldıkları hizmeti karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkar. Başka bir ifadeyle algılanan hizmet kalitesine, tüketicilerin beklentileri ile algıları arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak bakılır. Beklentiler, tüketicinin hizmet kalitesi değerlendirmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Beklentilere, tüketicilerin arzuları, istekleri olarak bakılır. Tüketicinin almayı beklediği, ümit ettiği hizmet düzeyi olarak tanımlanan bu beklenti standardı, arzu edilen hizmet olarak da adlandırılabilir. Tüketici tarafından algılanan hizmet kalitesi, beşinci farkın büyüklüğüne ve yönüne bağlıdır. Beşinci fark, diğer farkların bir fonksiyonudur ve şu şekilde ifade edilebilir:

$$\text{Fark 5} = f(\text{Fark 1, Fark 2, Fark 3, Fark 4}) \quad [12]$$

### III. EĞİTİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE SERVQUAL MODELİ

Hizmet kalitesi, işletmeler açısından rakiplere karşı önemli bir silahtır. Kaliteli hizmet sayesinde müşteri memnuniyeti ve dolayısıyla karlılık artar. Sıfır hata ile çalışmak için kaliteyi sürekli geliştirmek gerekir. Bu da hizmet kalitesi ölçülerek sağlanabilecektir. Hizmet kalitesini ölçmek, hizmetin soyut bir kavram olmasından dolayı somut ürünlere nazaran daha zordur. Hizmet kalitesinin ölçümünde, değişik model ve yaklaşımlar ortaya konulmuştur. Bunlardan bazıları; "Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli", "SERVQUAL", "SERVPERF", "Kritik Olaylar Modelleri" şeklinde sıralanabilir [13]. SERVQUAL Parasuraman ve arkadaşları tarafından, SERVPERF Cronin ve Taylor tarafından geliştirilmiş yöntemlerdir [14]. SERVQUAL modelinde hizmet kalitesi, müşterilerin hizmetlerle ilgili algılamaları ile beklentileri arasındaki farkı şeklinde tanımlanmaktadır. SERVPERF yöntemi, hizmet kalitesini "müşterilerin algıları" ile ölçmektedir [14]. Kritik olaylar tekniği ise, müşterilerin hizmet satın alırken karşılaştıkları en olumlu ve en olumsuz olayları hikâye etmelerini esas almaktadır [15]. Bu modellerin hepsinde hizmet kalitesinin ölçümünde müşterilerin değerlendirmeleri esas alınmaktadır. Çünkü hizmetle ilgili değerlendirmeyi en gerçekçi yapacak kişi, hizmeti alan

bireylerdir.

Servqual yöntemini ilk ortaya atan ve çeşitli alanlarda uygulayan Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) olmuştur. Çalışmalarında hizmet kalitesini beş boyut altında toplayarak (güvenilirlik, karşılık verebilmek, güvenlik, empati, somut özellikler) hizmet kalitesinin 22 özelliği üzerinde durmuşlardır [16]. Servqual ölçeğinin kullanıldığı çalışmalar 1980'li yıllara dayanır. Daha sonra çeşitli hizmet sektörlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla yaygın olarak kullanılmıştır. Hizmet kalitesinin ölçmesinde Servqual ölçeğini: Cook (1997) ve Sahney vd. (2004) eğitim sektöründe; Stafford ve Brenda (1998) sigortacılık sektöründe; Angur (1999), Newman (2001) ve Cui (2003) bankacılık sektöründe; Juwaheer (2004) turizm sektöründe; Jabnoun, Chaker (2003) ve Choi vd. (2005) sağlık sektöründe uygulamışlardır. Ölçeğin kullanımı ve analizi basit olduğundan konuyla ilgili literatürde pek çok çalışma mevcuttur [17].

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için geliştirdikleri SERVQUAL adı verilen ayrıntılı ölçme yöntemi ihtiyaç duyulduğunda belirli organizasyonların araştırma ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla adapte edilebilmektedir [18]. Bu noktadan hareketle özel eğitim sektöründe faaliyet gösteren Özel İkem İlköğretim Okulu'nun hizmet kalitesini ölçmek maksadıyla SERVQUAL ölçeği iskeleti sabit kalmak kaydıyla 21 maddeden oluşan bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen bu ölçekten diğer özel ilköğretim okullarının hizmet kalitesi ölçümlerinde yararlanılabilir. Ölçekte tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen beşli likert ölçeği kullanılmıştır.

### III.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Gelişen kaliteli hizmet anlayışı ve hizmetin ölçülebilmesi, hizmet sektöründeki tüm işletmeler gibi özel eğitim kurumlarını da etkilemiştir. Hizmet kalitesi anlayışı, özel eğitim kurumlarının hizmet verdikleri müşterilerine karşı sorumluluk duygusu içerisinde nasıl davranmaları gerektiği konusunda yol göstermiş, iyi veya eksik yönlerini görebilme şansı vermiştir. Bu çalışmada, SERVQUAL modeli kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

Araştırmada, müşteriler yönünden hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilmesine çalışılmıştır. Elde edilen bilgiler katılımcıların ortak görüşlerine göre, kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesini ortaya çıkarmıştır. Sonuç olarak müşteriler tarafından hizmet kalitesi, "istek veya

beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü" şeklinde tanımlanmıştır.

Araştırmanın kapsamına Özel İkem İlköğretim Okulu'ndan hizmet alan öğrenci veliler alınmıştır. Hizmet alan müşteriler olarak düşünülen velilerin, diğer bir özel ilköğretim okulu dikkate alındığında özel ilköğretim hizmetine yönelik beklentileri, okulun vermiş olduğu hizmete ilişkin algılamaları ve bu algılamaları etkileyen faktörlere ulaşmaya çalışılmıştır.

### III.2. Araştırmanın Yöntemi

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modelinin kullanıldığı bu araştırma, hizmet sektörü içerisinde faaliyet gösteren özel bir eğitim kurumunda (Özel İkem İlköğretim Okulu) yürütülmüştür. Hizmet kalitesine ilişkin 21 özellik tespit edilmiş, bu özellikler ile ilgili beklenti ve algıları ölçmek üzere anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formundaki değişkenler, SERVQUAL ölçeğinin özel eğitim hizmeti alanına uyarlanması sonucu belirlenmiştir. Ölçekte tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Eğitim hizmeti alan velilerin (müşterilerin) özel eğitim hizmetinden beklentileri ve almış oldukları hizmete yönelik algılamaları ayrı ayrı ölçümlenmiştir. Ayrıca, velilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ve algılamaları ile demografik değişkenler arasındaki farklılıkları tespit etmek maksadıyla ANOVA testi uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılan değişkenler; algılanan hizmet kalitesine ilişkin değişkenler, genel memnuniyet düzeyine ilişkin değişkenler, velilerin okulu tercih sebepleri ve demografik özelliklerdir (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hal, gelir durumu, öğrencinin devam ettiği sınıfı). Araştırmanın anakütlesi İkem Özel İlköğretim kurumundan eğitim hizmeti alan velilerin tamamıdır. Araştırmanın örnek kütlesine 235 veli dahil edilmiştir. Araştırmada verilerin analizi için, SPSS 13.0 paket programı kullanılmıştır.

#### III.2.1. Güvenilirlik Analizi

Kullanılan ölçeğin iç tutarlılığını (yani cevapları gelişigüzel cevaplanmadığını, tutarlı cevaplar verildiğini) kontrol etmek amacıyla servqual ölçeğinde bulunan 21 maddeye güvenilirlik testi (alfa = 0.05 anlamlılık düzeyinde) uygulanmıştır.

Velilerin beklentileriyle ilgili ölçek için Cronbach's Alfa değeri 0,949, velilerin verilen hizmet kalitesine yönelik algılamaları ile ilgili ölçek için Cronbach's Alfa değeri 0,943 olarak hesaplanmıştır.

Cronbach's Alfa değeri (güvenilirlik katsayısı) 0.00 ile +1.00 arasında bir değere karşılık gelir. Bu değer

1 doğru ne kadar yakınsa araştırma o kadar güvenilir ve verilen cevaplar kendi içerisinde o kadar tutarlıdır denilebilir [19]. Sonuç olarak bu araştırmanın güvenilirliğinin çok yüksek olduğu söylenebilir.

### III.2.2.Frekans Dağılımı

SPSS 13.0 veri analizi programı kullanılarak katılımcı velilere ilişkin yapılan frekans analizi neticesinde elde edilen veriler Tablo.1’de gösterilmiştir. Tablo.1’de görüldüğü üzere katılımcı velilerin 84’ü erkek (%35,7), 150’si kadındır (%63,8).

**Tablo.1. Katılımcılara İlişkin Demografik Faktörlerin Frekans Dağılımı**

Demografik Özellikler	Kategori	Sayı (n)	Yüzde (5)
Cinsiyet	Erkek	84	35,7
	Kadın	150	63,8
	Cevapsız	1	0,5
Yaş	25-34	42	17,9
	35-44	159	67,7
	45-54	30	12,8
	55-64	3	1,3
	65 ve üzeri	1	0,4
Medeni Hal	Bekar	2	0,9
	Evli	219	93,2
	Dul	11	4,7
	Cevapsız	3	1,3
Eğitim Durumu	İlkokul	6	2,6
	Ortaokul	12	5,1
	Lise	58	24,7
	Üniversite	129	54,9
	Yüksek Lisans	21	8,9
	Doktora	9	3,8
Gelir Durumu	1000 ve Altı	6	2,6
	1001-2000	25	10,6
	2001-3000	18	7,7
	3001-4000	52	22,1
	4001-5000	18	7,7
	5001-6000	21	8,9
	6001-7000	21	8,9
	7001-8000	13	5,5
	8001 ve Üzeri	30	12,8
	Cevapsız	31	13,2

**Tablo.1. Katılımcılara İlişkin Demografik Faktörlerin Frekans Dağılımı (devam)**

Demografik Özellikler	Kategori	Sayı (n)	Yüzde (5)
Sınıflar	1.sınıf	40	17
	2.Sınıf	15	6,4
	3.Sınıf	35	14,9
	4.Sınıf	19	8,1
	5.Sınıf	37	15,7
	6.Sınıf	35	14,9
	7.Sınıf	30	12,8
	8.Sınıf	24	10,2

### III.2.3.SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçümü

Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulu’nu tercih etme nedenleri Tablo 2’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre okulun en çok tercih edilmesinin nedeni eğitim kadrosunun kaliteli olarak (%51,1) algılanmasıdır. Bunu %21,7 ile yabancı dil eğitimi izlemektedir. Okulun fiziki olanakları % 8,9 ile tercihleri etkilemektedir.

**Tablo.2. Özel İkem İlköğretim Okulunun Tercih Edilme Nedenleri**

Tercih Nedeni	Cevap Sayısı (n)	Yüzde (%)
Eğitim Kadrosunun Kalitesi	120	51,1
Yabancı Dil Eğitimi	51	21,7
Okulun Fiziki İmkanları	21	8,9
Yakın Çevredeki En İyi Okul Olması	9	3,8
Eve Yakınlık	7	3,0
Okulda Tanıdık Olması	6	2,6
Öğrencinin Sıkı Takip Edilmesi	5	2,1
Eğitim Kalitesi	4	1,7
Öğrenci Güvenliği	3	1,3
Sınıf Öğretmeni Nedeniyle Tercih Etme	3	1,3
Tam Gün Eğitim	3	1,3
Burslu Olması	1	0,4
İdarecilerin Tecrübe ve Kalitesi	1	0,4
Sağlık Sorunu Nedeniyle Tercih Etme	1	0,4

Velilerin ideal bir özel ilköğretim okulunun vereceği eğitim hizmetine ilişkin beklentileri Tablo 3’de gösterilmiştir. Bu sonuçlar ışığında en yüksek beklenti 4,74 ortalama ile “ideal özel okullar öğrencilerin güvenliğine önem verir” ifadesine yöneliktir. “İdeal özel okullar modern bir dış görünüme sahiptir” ifadesi ile “ideal

özel okullar kendilerine ödenen paranın karşılığını öder” ifadesi ise en düşük ortalama puanlara sahiptir. Bu kapsamda velilerin en yüksek beklentisi öğrencilerin güvenliği iken, en düşük beklenti okulların dış görünüşü ile okulların paranın karşılığını ödemesidir.

**Tablo.3. Velilerin Özel İlköğretim Hizmetine İlişkin Beklentilerinin Ortalama Değerleri**

Beklenti İfadeleri	Cevap Sayısı	Ort.	Std Sapma
B1.İdeal özel okullar modern bir dış görünüme sahiptir.	233	4,42	,684
B2.İdeal özel okullar temiz, tertipli ve düzenlidir.	235	4,73	,509
B3.İdeal özel okullarda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır.	234	4,64	,578
B4.İdeal özel okullar bilgisayar teknolojilerinden faydalanır.	234	4,68	,521
B5.İdeal özel okullarda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir.	233	4,67	,562
B6.İdeal özel okullarda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir.	235	4,46	,780
B7.İdeal özel okullarda verilen yemek hizmeti kaliteli ve güveniliridir.	233	4,64	,621
B8.İdeal özel okullar öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur.	235	4,60	,571
B9.İdeal özel okullar öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur.	235	4,48	,712
B10.İdeal özel okullar öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur.	235	4,50	,682
B11.İdeal özel okullar öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar.	235	4,54	,674
B12.İdeal özel okullarda hizmet gören personel naziktir.	235	4,54	,642
B13.İdeal özel okullarda veli istek ve şikayetleri dikkate alınır.	234	4,50	,637
B14.İdeal özel okullarda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır.	235	4,63	,558
B15.İdeal özel okullarda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler.	235	4,58	,645
B16.İdeal özel okullar öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır.	235	4,59	,595

**Tablo.3. Velilerin Özel İlköğretim Hizmetine İlişkin Beklentilerinin Ortalama Değerleri (devam)**

Beklenti İfadeleri	Cevap Sayısı	Ort.	Std Sapma
B17.İdeal özel okullarda yabancı dil eğitimi yeterlidir.	231	4,48	,785
B18.İdeal özel okullarda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir.	235	4,49	,718
B19.İdeal özel okullar öğrencilerin güvenliğine önem verir.	233	4,74	,494
B20.İdeal özel okullar kendilerine ödenen paranın karşılığını öder.	233	4,42	,703
B21.İdeal özel okullarda kütüphane hizmetleri yeterlidir.	234	4,52	,688
Cronbach's Alfa Güvenilirlik Katsayısı: 0,949			

Tablo.4 velilerin İkem Özel İlköğretim Okulu'ndan almış oldukları eğitim hizmetine yönelik algılamalarına ait ortalama puanları göstermektedir. Bu kapsamda en yüksek ortalama puanı “Özel İkem İlköğretim Okulu bilgisayar teknolojilerinden faydalanır”, “Özel İkem İlköğretim Okulu öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır” ve “Özel İkem İlköğretim Okulu öğrencilerin güvenliğine önem verir” ifadeleri almıştır (4,50). “Özel İkem İlköğretim Okulunda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir” ifadesi ise 3,62 ortalama ile en düşük puana sahiptir.

**Tablo.4. Velilerin İkem Özel İlköğretim Okulunun Vermiş Olduğu Hizmetlere İlişkin Algılamalarının Ortalama Değerleri**

Algılama İfadeleri	Cevap Sayısı	Ort.	Std Sapma
A1.Özel İkem İlköğretim Okulu modern bir dış görünüme sahiptir.	234	4,37	,609
A2.Özel İkem İlköğretim Okulu temiz, tertipli ve düzenlidir.	233	4,47	,630
A3.Özel İkem İlköğretim Okulunda dershanelerin ısısı yaz/kış ideal olarak sağlanır.	232	4,44	,765
A4.Özel İkem İlköğretim Okulu bilgisayar teknolojilerinden faydalanır.	233	4,50	,657
A5.Özel İkem İlköğretim Okulunda sınıf mevcutları ideal olarak belirlenir.	234	4,37	,771
A6.Özel İkem İlköğretim Okulunda yaşam alanları (okul bahçesi, kantinler, spor sahaları vs.) yeterlidir.	233	3,62	1,040
A7.Özel İkem İlköğretim Okulunda verilen yemek hizmeti kaliteli ve güveniliridir.	233	4,28	,864

**Tablo.4. Velilerin İkem Özel İlköğretim Okulunun Vermiş Olduğu Hizmetlere İlişkin Algılamalarının Ortalama Değerleri (devam)**

Algılama İfadeleri	Cevap Sayısı	Ort.	Std Sapma
A8.Özel İkem İlköğretim Okulu öğrencilerin kültürel gelişimine katkıda bulunur.	229	4,26	,760
A9.Özel İkem İlköğretim Okulu öğrencilerin bedensel gelişimine katkıda bulunur.	232	4,00	,905
A10.Özel İkem İlköğretim Okulu öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunur.	231	4,23	,744
A11.Özel İkem İlköğretim Okulu öğrencilerin bireysel yeteneklerini ortaya çıkarırlar.	230	4,05	,914
A12.Özel İkem İlköğretim Okulunda hizmet gören personel naziktir.	234	4,45	,747
A13.Özel İkem İlköğretim Okulunda veli istek ve şikayetleri dikkate alınır.	231	4,35	,747
A14.Özel İkem İlköğretim Okulunda öğretmenler velilerle işbirliği içinde çalışır.	231	4,40	,690
A15.Özel İkem İlköğretim Okulunda öğretmenler tüm öğrencilerle bire bir ilgilenirler.	232	4,25	,862
A16.Özel İkem İlköğretim Okulu öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşır.	233	<b>4,50</b>	,714
A17.Özel İkem İlköğretim Okulunda yabancı dil eğitimi yeterlidir.	231	4,18	,835
A18.Özel İkem İlköğretim Okulunda hizmet veren öğretmenler meslektaşlarının en iyileridir.	234	4,26	,771
A19.Özel İkem İlköğretim Okulu öğrencilerin güvenliğine önem verir.	234	<b>4,50</b>	,644
A20.Özel İkem İlköğretim Okulu kendilerine ödenen paranın karşılığını öder.	229	4,24	,741
A21.Özel İkem İlköğretim Okulunda kütüphane hizmetleri yeterlidir.	226	4,13	,841

Cronbach's Alfa Güvenilirlik Katsayısı: 0,943

**Tablo.5. Servqual Skorları (Algılamalar-Beklentiler)**

Değ.	Algılamalar	Beklentiler	Skorlar	
1	4,37	4,42	-0,50	<b>Somut Özellikler</b>
2	4,47	4,73	-0,26	
3	4,44	4,64	-0,20	
4	4,50	4,68	-0,18	
5	4,37	4,67	-0,30	
6	3,62	4,46	<b>-1,02</b>	
7	4,28	4,64	-0,36	
8	4,26	4,60	-0,34	<b>Heveslilik</b>
9	4,00	4,48	-0,48	
10	4,23	4,50	-0,27	
11	4,05	4,54	-0,49	<b>-0,395</b>
12	4,45	4,54	<b>-0,09</b>	<b>İletişim, Empati</b>
13	4,35	4,50	-0,15	
14	4,40	4,63	-0,23	
15	4,25	4,58	-0,33	
16	4,50	4,59	<b>-0,09</b>	<b>-0,178</b>
17	4,18	4,48	-0,30	<b>Yeterlilik</b>
18	4,26	4,49	-0,23	
19	4,50	4,74	-0,24	
20	4,24	4,42	-0,18	
21	4,13	4,52	-0,39	

Algılamalar ve beklentiler arasındaki boşluk hesaplandığında Tablo.5'teki sonuçlar elde edilir. Servqual skorları incelendiğinde velilerin beklentilerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Eğitim hizmet kalitesine ilişkin dört boyutun tamamında negatif sonuçlar elde edilmiştir. Bunlar sırasıyla, İletişim, empati (-0,178); yeterlilik (-0,268); heveslilik (-0,395) ve somut özellikler (-0,403)'dir. Bu sonuçlara göre Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmet kalitesinin "iletişim, empati" boyutunun veli beklentilerini karşılamaya en yakın öge olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu hizmet faktörünü sırasıyla yeterlilik, heveslilik ve somut özellikler takip etmektedir. "Okul çalışanlarının nezaketi" ile "öğretmenlerin öğrencilere sevgi ile yaklaşması" konularında boşluk değerleri en düşük değerdedir (-0,09). Bu değer veli beklentilerine oldukça yaklaşıldığı anlamına gelmektedir. Öğrencilerin yaşam alanlarının yeterliliğine yönelik algılama ise en yüksek değere sahiptir. Bu değer velilerin tatmin olmaktan en uzak oldukları konu olarak dikkat çekmektedir.

**Tablo 6. Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun Vermiş Olduğu Eğitim Hizmetlerinden Beklentileri İle Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkinin ANOVA Test Sonuçları**

ANOVA	Değ.	Ortalama Kare Değerleri	F	Sig.
Beklentiler-Eğitim Durumu	B2	Gruplar Arası 0,678 Grup İçi 0,250	2,717	0,021
	B4	Gruplar Arası 0,681 Grup İçi 0,263	2,590	0,027
	B6	Gruplar Arası 1,741 Grup İçi 0,584	2,981	0,013
	B9	Gruplar Arası 1,415 Grup İçi 0,487	2,904	0,015
	B15	Gruplar Arası 1,098 Grup İçi 0,401	2,739	0,020
	B17	Gruplar Arası 1,890 Grup İçi 0,587	3,218	0,008
	B21	Gruplar Arası 1,232 Grup İçi 0,457	2,694	0,022
Beklentiler-Gelir Durumu	B6	Gruplar Arası 1,197 Grup İçi 0,560	2,138	0,034
Beklentiler-Sınıflar	B14	Gruplar Arası 0,854 Grup İçi 0,294	2,901	0,006

Velilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiler 0,05 anlamlılık düzeyinde incelendiğinde, Tablo.6'daki sonuçlar elde edilir. Demografik özellikler ile beklentiler arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı şu hipotezlerle test edilmiştir:

**H<sub>0</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

**H<sub>1</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Sonuçlar incelendiğinde velilerin eğitim durumları ile B2, B4, B6, B9, B15, B17 ve B21 değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Gelir durumu ile B6 değişkeni arasında da anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca sınıflar ile B14 değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu değişkenler için **H<sub>0</sub>** hipotezi red edilmiştir.

Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmetlerini algılamaları ile demografik değişkenler arasındaki ilişki 0,05 anlamlılık düzeyinde incelendiğinde, Tablo.7'deki sonuçlar elde edilir. Demografik özellikler ile algılanan hizmet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı şu hipotezlerle test edilmiştir:

**H<sub>0</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerini algılamaları ile demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

**H<sub>1</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerini algılamaları ile demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

**Tablo.7. Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun Vermiş Olduğu Eğitim Hizmetlerini Algılamaları İle Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkinin ANOVA Test Sonuçları**

ANOVA	Değ.	Ortalama Kare Değerleri	F	Sig.
Algılamalar-Yaş	A6	Gruplar Arası 3,879 Grup İçi 1,033	3,755	0,006
	A13	Gruplar Arası 1,323 Grup İçi 0,544	2,431	0,049
Algılamalar-Medeni Durum	A2	Gruplar Arası 1,370 Grup İçi 0,373	3,674	0,027
	A4	Gruplar Arası 1,215 Grup İçi 0,401	3,028	0,050
	A6	Gruplar Arası 4,549 Grup İçi 1,064	4,277	0,015
Algılamalar-Eğitim Durumu	A7	Gruplar Arası 1,777 Grup İçi 0,724	2,454	0,034
	A16	Gruplar Arası 1,211 Grup İçi 0,494	2,450	0,035
	A20	Gruplar Arası 1,227 Grup İçi 0,534	2,297	0,046
	A21	Gruplar Arası 1,830 Grup İçi 0,682	2,682	0,022
Algılamalar-Gelir Durumu	A15	Gruplar Arası 1,709 Grup İçi 0,686	2,491	0,014
	A3	Gruplar Arası 1,952 Grup İçi 0,542	3,602	0,001
Algılamalar-Sınıflar	A7	Gruplar Arası 1,865 Grup İçi 0,712	2,619	0,013
	A12	Gruplar Arası 1,208 Grup İçi 0,537	2,248	0,031
	A15	Gruplar Arası 1,588 Grup İçi 0,716	2,218	0,034
	A16	Gruplar Arası 1,337 Grup İçi 0,484	2,763	0,009
	A18	Gruplar Arası 1,282 Grup İçi 0,574	2,236	0,032

Sonuçlar incelendiğinde velilerin yaşları ile A6 ve A13 arasında; medeni durum ile A2, A4 ve A6 arasında; eğitim durumu ile A7, A16, A20 ve A21 arasında; gelir durumu ile A15 arasında; sınıflar ile A3, A7, A12, A15, A16 ve A18 arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Bu değişkenler için **H<sub>0</sub>** hipotezi red edilmiştir.

**Tablo 8. Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun Vermiş Olduğu Eğitim Hizmetlerinden Beklentileri İle Okulu Tercih Etme Nedenleri Arasındaki İlişkinin ANOVA Test Sonuçları**

ANOVA	Değ.	Ortalama Kare Değerleri	F	Sig.
Beklentiler-Tercih Nedeni	B2	Gruplar Arası 0,481 Grup İçi 0,246	1,082	0,025
	B6	Gruplar Arası 1,058 Grup İçi 0,582	1,817	0,042
	B10	Gruplar Arası 1,078 Grup İçi 0,429	2,514	0,003
	B20	Gruplar Arası 0,964 Grup İçi 0,466	2,067	0,017



Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmetlerinden beklentileri ile okulu tercih etme nedenleri arasındaki ilişkinin 0.05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı şu hipotezlerle test edilmiştir:

**H<sub>0</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile okulu tercih etme nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

**H<sub>1</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile okulu tercih etme nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmetlerinden beklentileri ile okulu tercih etme nedenleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde B2, B6, B10 ve B20 değişkenleri açısından anlamlı bir ilişki bulunduğu görülür (Tablo.8). Bu değişkenler için **H<sub>0</sub>** hipotezi red edilmiştir.

Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmetlerini algılamaları ile okulu tercih etme nedenleri arasındaki ilişkinin 0.05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı aşağıda Tablo.9’da gösterilmiş ve şu hipotezlerle test edilmiştir:

**Tablo.9. Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun Vermiş Olduğu Eğitim Hizmetlerini Algılanması İle Okulu Tercih Etme Nedenleri Arasındaki İlişkinin ANOVA Test Sonuçları**

ANOVA	Değ.	Ortalama Kare Değerleri	F	Sig.
Algılamalar-Tercih Nedeni	A1	Gruplar Arası 0,673 Grup İçi 0,353	1,907	,031
	A2	Gruplar Arası 1,067 Grup İçi 0,357	2,992	,000
	A6	Gruplar Arası 2,641 Grup İçi 0,989	2,670	,002
	A7	Gruplar Arası 1,290 Grup İçi 0,715	1,805	,044
	A8	Gruplar Arası 1,390 Grup İçi 0,529	2,629	,002
	A9	Gruplar Arası 2,779 Grup İçi 0,701	3,963	,000
	A10	Gruplar Arası 0,956 Grup İçi 0,530	1,805	,044
	A11	Gruplar Arası 1,543 Grup İçi 0,793	1,945	,027
	A12	Gruplar Arası 1,108 Grup İçi 0,525	2,112	,015
	A17	Gruplar Arası 2,261 Grup İçi 0,604	3,745	,000
	A18	Gruplar Arası 1,691 Grup İçi 0,530	3,190	,000
	A19	Gruplar Arası 0,735 Grup İçi 0,395	1,861	,036
	A20	Gruplar Arası 1,683 Grup İçi 0,481	3,499	,000
	A21	Gruplar Arası 1,274 Grup İçi 0,673	1,892	,032

**H<sub>0</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerini algılamaları ile okulu tercih etme nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

**H<sub>1</sub>:** Velilerin eğitim hizmetlerini algılamaları ile okulu tercih etme nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Velilerin Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmetlerin algılanması ile okulu tercih etme nedenleri arasındaki farklılıklar incelendiğinde ise A1, A2, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A17, A18, A19, A20 ve A21değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık bulunduğu görülür (Tablo.9). Bu değişkenler için **H<sub>0</sub>** hipotezi red edilmiştir.

#### IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın amacı Özel İkem İlköğretim Okulundan eğitim hizmeti alan velilerin beklentileri ile okul tarafından sunulan hizmetlere ilişkin algılanan hizmet kalitesi düzeyini ölçmektir. Bu amacın yanı sıra ulaşılmak istenen alt amaç ise, eğitim hizmeti veren özel okullar için hizmet kalitesinin özelliklerini ve boyutlarını tespit etmektir.

Toplanan verilerin analiz edilmesiyle elde edilen bulgular değerlendirildiğinde ilk göze çarpan, velilerin özel okuldan bekledikleri hizmet standartlarının oldukça yüksek olduğudur. Velilerin en önde gelen beklentileri öğrencilerin güvenliğidir. Özel İkem İlköğretim Okulunun bu beklentiye yüksek oranda karşılığından söz edilebilir.

Elde edilen sonuçlara göre okulun en çok tercih edilmesinin nedeni eğitim kadrosunun kaliteli olarak algılanmasıdır. Bunu yabancı dil eğitimi izlemektedir. Okulun fiziki olanakları da velilerin tercihleri etkilemektedir. Okulun mevcut rekabet ortamında varlığını devam ettirebilmesi, rakipleri arasında hizmet kalitesi yönünden tercih edilirliliğini sürdürebilmesine bağlıdır. Velilerin okulun eğitim kadrosuna olan güveni, yabancı dil eğitiminin iyi seviyede verildiğini düşünmesi ve okulun fiziki olanaklarını beğenmesi okulun tercih edilmesindeki ana belirleyicilerdir. Velilerin istek ve beklentilerini bu yönde ifade etmeleri okul için geleceğe dönük bir ışık tutmaktadır.

Araştırma neticesinde Özel İkem İlköğretim Okulunun vermiş olduğu eğitim hizmet kalitesinin iletişim, empati boyutunun veli beklentilerini karşılamaya en yakın öge olduğu ortaya çıkmıştır. Bu hizmet faktörünü yeterlilik, heveslilik ve somut özellikler takip etmektedir. “Okul çalışanlarının nezaketi” ile “öğretmenlerin öğrencilere sevgi ile yaklaşması” konularında velilerin istek ve beklentileri karşılanmaya en yakın öğelerdir. Öğrencilerin yaşam alanlarının yeterliliğine yönelik algılama ise en yüksek negatif değere

sahiptir. Ayrıca okulun modern bir dış görünüme sahip olması, öğrencilerin bedensel ve bireysel yeteneklerini ortaya çıkarması konularına veliler en düşük puanları vermişlerdir. Bu değerler velilerin tatmin olmaktan en uzak oldukları konular olarak dikkat çekmektedir. Okulun önceliğini bu konulara ayırmasının hizmet kalitesinin artırılmasına yarar sağlayacağı açıktır.

Bu araştırma neticesinde Servqual modeli esas alınarak özel ilköğretim okullarına yönelik bir ölçüm modeli ortaya konmuştur. Özel ilköğretim okullarında kullanılabilecek olan bu modelde hizmet kalitesine ilişkin 21 özellik tespit edilmiştir. Konuya ilişkin yapılacak araştırmalarda bu özellikler temel alınarak kullanılabilir.

#### YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Çakırcı, M.A. (2008). Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Ölçümü. Sağlıkta Kalite İyileştirme Derneğinin Sitesi. ([http://skid.org.tr/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=17&Itemid=26](http://skid.org.tr/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=17&Itemid=26)). [22.11.2009].
- [2] Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- [3] Uygun, S. (2003). Türkiye’de Düünden Bugüne Özel Okullara Bir Bakış (Gelişim ve Etkileri). *Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 36(1-2), 107-120.
- [4] Erkan, N.; Alakavuk, D. & Tosun, Y.Ş. (2008). Gıda Sanayinde Kullanılan Kalite Güvence Sistemleri. *Journal of Fisheries Sciences*, 2(1), 88-99.
- [5] Kayak, S. (2008). Eğitimde Kalite Güvence Sisteminin Önemi ve Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği Bölümlerinde Akrediasyonun Yararları. (<http://ietc2008.home.anadolu.edu.tr/ietc2008/186.doc>). [15.10.2009].
- [6] Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). A Multiple-item Scala for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 41-50.
- [7] Kotler, P. (2000). *Designing and Managing Services in Marketing Management*. The Millennium Ed. New Jersey: Prentice Hall International Inc., 428-434.
- [8] Atlan, Ş.; Ediz, E. & Atan, M. (2003). SERVQUAL Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. 12. *Ulusal Kalite Kongresi*, , Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İstanbul, 13–15 Ekim (<http://muratatan.info/academic/bulletin/13.pdf>). [10.09.2009].
- [9] Okumuş, A. & Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17–38.
- [10] Odabaşı, Y. (2004). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. 4. Baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- [11] Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.
- [12] Çatı, K. & Şahin, S. (2007). Perakendecilik Hizmetlerinde Kalite. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 129-149.
- [13] Çatı, K. & Yıldız, S. (2005). Şehirlerarası Otobüs İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Uygulama. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 121-144.
- [14] Cronin, J.J. & S.A. Taylor, (1992). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance- Based and Perceptions Minus- Expectations Measurement of Services Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- [15] Öztürk, A.S. (2000). Hizmet Kalitesinin Ölçülmesinde Yeni Bir Yaklaşım: Kritik Olaylar Tekniği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 57-68.
- [16] Arslan, M.; Gegez, A.E.; Cengiz, E. & Pirtini, S. (2004). Competing Globally in Healthcare Markets: An Examination of Service Quality in Private Hospitals. 11. *International Conference on Retailing and Services Science*, Corinthia Towers hotel Kongresová 1Prague Czech Republic, July 10 - 13, 7-8.
- [17] Yılmaz, V.; Çelik, H.E. & Depren, B. (2007). Devlet ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 234-248.
- [18] Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.B. (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [19] Gegez, A.E. (2007). Pazarlama Araştırmaları. Geliştirilmiş 2. Baskı. İstanbul: Beta Basım A.Ş.

**Selda ENE** ([seldaene@marmara.edu.tr](mailto:seldaene@marmara.edu.tr)) is an Assistant Professor of Marketing Department in Marmara University of Social Science High School. She has PhD degree of “Production Management and Marketing” in Marmara University of Faculty of Economic and Administrative Sciences. Areas of interest and specialty includes E-Commerce, Consumer Behaviour, Large Store Management, Sales Management.

**Ali TATAR** ([ali.tatar@hotmail.com](mailto:ali.tatar@hotmail.com)) has been working at Turkish Land Forces. He has PhD degree of “Production Management and Marketing” in Marmara University of Faculty of Economic and Administrative Sciences. Areas of interest and specialty includes Soscial Marketing, Consumer Behaviour, E- Commerce, Supply Chain Management, Export Marketing.