



## YÜKSEK ÖĞRETİMDE ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK ALGILAMALARI\*

**Yrd. Doç. Dr. Azamat MAKSÜDÜNOV**

Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü  
*azamat.maksudunov@manas.edu.kg*

**Prof. Dr. Şenol ÇAVUŞ**

Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Konaklama İşletmeciliği Bölümü  
*scavus@adu.edu.tr*

**Prof. Dr. Ali ELEREN**

Kastamonu Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü  
*aeleren@kastamonu.edu.tr*

### Öz

Hizmet sektörü birçok ülkede olduğu gibi Kırgızistan ekonomisi için de önemli yere sahiptir. Küresel rekabet koşullarında işletmelerin ve kurumların uzun dönemli başarıları kaliteli hizmet ve müşteri odaklı pazarlama anlayışına dayanmaktadır. Hizmet sektöründeki bu gelişmeler eğitim kurumları için de geçerlidir. Eğitim kurumlarının etkinliği hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesine bağlıdır. Bu bağlamda, çalışmanın amacı yüksek öğretimde hizmet kalitesini değerlendirmek şeklinde belirlenmiştir. Literatürde hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik çeşitli araştırmalar yapılmış, SERVQUAL, SERVPERF gibi ölçme araçları önerilmiştir. Bu çalışmada sözü geçen ölçeklere dayalı olarak hazırlanan bir ölçek kullanılmış ve Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi öğrencileriyle (n=419) yüz yüze görüşülerek doldurtulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre, öğrenci algılamaları genel olarak orta düzeyin üzerinde, özellikle çevre temizliği ve hijyen boyutunda yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yüksek Öğretim, Hizmet Kalitesi, Öğrenci Algılamaları

### STUDENTS' PERCEPTIONS TOWARD SERVICE QUALITY IN HIGHER EDUCATION

#### Abstract

The service sector is the main field of economy in Kyrgyzstan as in many other countries. Under global competitive conditions the basis of long-term success of the service enterprises is made by quality and the modern concept of marketing. Higher educational institutions as one of the service sectors are not exception. The effectiveness of educational institutions depends on evaluating and providing of high service quality. In this context, this study aims to define quality for service in higher education. Empirical research on this field has been provided by various researchers across

\* Bu makale 03-05 Aralık 2013 tarihinde Türkiye'de Sakarya Üniversitesince düzenlenen "International Conference on Quality in Higher Education (ICQH2014)" konulu konferansta bildiri olarak sunulmuştur.

the world and different measurement instruments such as SERVQUAL, SERVPERF are suggested. This paper presents results of the survey carried out among students (n=419) of Kyrgyzstan-Turkey Manas University. According to the findings, student perceptions in general on the middle level and particularly high in environmental sanitation and hygiene dimension.

**Keywords:** Higher education, service quality, students' perceptions

## Giriş

Günümüzde işletmeler yoğun bir rekabet içerisinde faaliyet göstermektedir ve bu koşullarda işletmelerin tüketici zevk ve isteklerine göre hareket etmesi, toplum çıkarlarını göz önünde bulundurması zorunluluk haline gelmektedir. Küresel rekabette işletmeleri müşteri odaklı olmaya zorlayan belli başlı faktörler söz konusu olmaktadır. Bilindiği gibi piyasaya arz edilen mal ve hizmetler hem sayı olarak hem çeşit bakımından her geçen gün artmaktadır. Bu durumda, tüketicilerin seçim şansları yükselmekte, ayrıca her geçen gün tüketicilerin alım güçleri ve tüketim bilinçleri artmakta, neticede tüketiciler güçlü konuma gelmektedir. Dolayısıyla, kalitenin belirlenmesinde tüketicilerin beklenti ve algılamalarının esas alınması zorunlu olmaktadır. Kalite düzeyinin yükseltilmesi ile rekabet üstünlüğü kazanılmakta, firma pazar payını artırmakta ve prestij sağlamaktadır. Tüm bu eğilimler işletme yönetiminin alması gereken kararları sağlam bir bilgiye dayandırmasını zorunlu kılmakta ve bu açıdan araştırma faaliyetleri ön plana çıkmaktadır. Bu durum hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlar açısından da geçerliliğini korumaktadır (Аристов, 2009: 11-18).

Hizmet sektörü içerisinde önemli yeri olan eğitim kurumları, özellikle yüksek öğretim kurumları son zamanlarda sunulan hizmetin kalitesi üzerinde önemle durmakta, kalite yönetimi alanında meydana gelen uluslararası gelişmeleri takip etmekte ve uygulamaktadırlar. Yoğun rekabet karşısında yüksek öğretim kurumları ulusal ve uluslararası kurumların ortaya koyduğu standartları benimsemekte ve uygulamaktadırlar. Uluslararası Standartlar Örgütü (İSO)'nün önerdiği Kalite Güvence Sistemi Standartlarını benimsemek önemli bir gösterge olarak kabul edilmektedir. Ayrıca, iç ve dış müşterilerin yüksek öğretim kurumundan beklentilerini tespit etmeye yönelik çalışmalara öncelik verildiği görülmektedir. Özellikle, yüksek öğretim kurumlarının iç müşterisi olan öğrencilerin memnuniyeti üzerine farklı ülkelerde, farklı kurumlarda yapılan araştırmalar bu durumu açıklamaktadır.

Bu çerçevede, çalışmada öncelikle, hizmet ve kalite kavramları üzerinde durulmakta, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik geliştirilmiş farklı yöntemler ve konu ile ilgili yapılmış araştırmaların sonuçları değerlendirilmektedir. Çalışmanın amacı, yüksek öğretim

kurumlarında hizmet kalitesine yönelik öğrenci algılarını ortaya koymak ve algılamaya etki eden faktörleri tespit etmektir.

### 1. Literatür İncelemesi

Hizmet, insan veya makineler tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan, fiziksel olmayan ürünler şeklinde tanımlanmaktadır (Karahan, 2006:27). Hizmet sektöründe sunulan ürünleri somut ürünlerden ayırt eden dört temel özellik bulunmaktadır. Bu özellikler hizmetin soyutluğu, hizmetin bölünmezliği, hizmetin dayanıksızlığı ve hizmetin değişkenliğidir (Rust vd., 1996:7-10). Son özellik, hizmet sektöründe standart kalite düzeyinin tutturulmasının zor olduğuna işaret etmektedir. Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır (Parasuraman vd., 1988).

Literatürde kalite ile ilgili ilk girişim ve çalışmaların XIX. yüzyılda başladığı görülmektedir. Bilindiği gibi, ilk zamanlar kalitenin tanımlanması ve ölçülmesine yönelik çalışmalarda kalite kavramı daha ziyade somut ürünlerin özellikleri dikkate alınarak tanımlanmıştır. Fakat 1970’lerden sonra dünyada hizmet sektörünün hızla gelişmesine paralel olarak hizmet kalitesi de sık sık tartışılmaya başlamıştır.

Kalite subjektif bir kavramdır. En basit şekliyle müşteri gereksinimlerinin tatmini olarak tanımlanmaktadır. Yani, kalite bir anlamda tüketicinin işletmeden beklenti düzeyini ifade etmektedir (Хаксєвєр, Ж., vd., 2002: 437-438). Kalite; belirlenen standartlara uygunluktan çok, müşteri memnuniyetini esas alan, yani düzeyi müşteriler tarafından belirlenmesi gereken bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır (www.asq.org, 26.01.2014).

Hizmet sektörü içerisinde eğitim sektörü diğer alt sektörlerden farklı bir yapıya sahip olduğu için, eğitim sektöründe tüketici tanımı çok karmaşık bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, yükseköğretim kurumları için müşteri öğrenciler başta olmak üzere, akademik personel, işveren konumunda olan kurum ve kuruluşlar, aileler ve devlet kurumları olabilmektedir (Bektaş ve Akman, 2013:123).

Hizmet kalitesinin yönetiminde ilk adım, algılanan kalitenin tespit edilmesidir. Yüksek öğretimde hizmet kalitesinin belirlenmesi, sunulan hizmetin kullanıcıları olan öğrencilerin memnuniyet derecelerinin belirlenmesi ile ilgilidir. Bu anlamda, literatürde farklı ölçüklerin ortaya atıldığı görülmektedir.

Hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin ilk model Grönroos (1984) tarafından önerilmiştir. Grönroos hizmet kalitesinin boyutlarını üçe ayırmıştır: Birincisi kurumsal imaj, yani tüketiciler hizmet kalitesini değerlendirirken işletme imajını dikkate almaktadırlar. İkincisi

teknik kalite, bir hizmetin göreceli olarak nicel yönlerine işaret eder. Üçüncüsü ise teknik kalitenin tüketici tarafından nasıl algılandığına dair izleniminden oluşan fonksiyonel kalitedir.

Daha sonra Parasuraman, Berry ve Zeithaml (1988) tarafından SERVQUAL ve Cronin ve Taylor (1992) tarafından SERPERF modeli geliştirilmiş ve ikisi de literatürde yaygın kabul görmüştür. Söz konusu iki model hizmet kalitesini ölçmek için 22 sorudan oluşan bir ölçek kullanılmaktadır. SERPERF modeli hizmet kalitesini algılamanın bir fonksiyonu olarak değerlendirilerek ölçeğin tek boyutlu olduğunu savunmaktadır. Buna karşılık, SERVQUAL ölçeği 22 soru ve beş temel boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empatidir. Bunun yanı sıra, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik yapılan çalışmalarda bu beş boyutun dışında fiyat, imaj gibi faktörlerin de eklendiğine rastlanmaktadır (Nimako, 2009, Zhang, Feng, 2009).

Yukarıda belirtilen ölçeklerin her alanda kullanılabilir, evrensel ölçek olarak tanımlanmalarına rağmen hizmet sektörü içerisinde farklı alanların kendine özgü bir takım özelliklerinin olabileceği tartışılmakta ve her alt sektörle ilgili ayrı ölçek kullanılmasının uygun olacağı dile getirilmektedir. Bu bağlamda, Dabholkar, Thorpe ve Rentz (1996) tarafından perakendecilik sektöründe hizmet kalitesini ölçmeye yönelik DTR ölçeğini geliştirmişlerdir (Dabholkar vd., 1996). Söz konusu ölçekte yine beş boyut ele alınmaktadır. Bunlar: işletmenin iç ve dış görünümü, uygunluk, işletme politikası, kişisel etkileşim ve problem çözme şeklinde sıralanmaktadır. Bu alanda önerilen diğer bir ölçek yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi ile ilgili olarak Firdaus (2005) tarafından geliştirilmiş HEDPERF ölçeğidir (Bektaş ve Akman, 2013:124). HEDPERF ölçeği hizmet kalitesini yükseköğretim kurumunun akademik olmayan özellikleri, akademik özellikleri, erişilebilirliği, imajı, sunduğu programlar ve empati kurabilme yeteneği olmak üzere altı boyutta ele almaktadır. Ayrıntılı olarak incelendiğinde, önerilen ölçeklerin ağırlıklı olarak ya SERPERF ya da SERVQUAL ölçeğine dayandırıldığı görülür. Bu alanda yapılan araştırmalarda genellikle bu ölçeklerden yararlanılmıştır (Firdaus, 2005, akt: Bektaş ve Akman, 2013: 124)

Yousapronpaiboon (2014) tarafından SERVQUAL ölçeği kullanılarak Tayland'da 350 lisans öğrencisi üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre adı geçen ülkede yükseköğretim kalitesinin öğrencilerin beklediği düzeyin altında olduğu belirtilerek özellikle heveslilik ve fiziksel imkanlar boyutlarında kurumların ciddi iyileştirmelere gitmeleri gerektiği önerilmektedir (Yousapronpaiboon, 2014). Bu konuda bir diğer araştırma Chopra ve diğ., (2014) tarafından Hindistan'ın 10 farklı üniversitesinde eğitim görmekte olan 500 öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları hizmet kalitesinin tüm boyutlarında algılanan kalite düzeyinin beklentilerin altında olduğunu, öğrencilerin genel

olarak memnun olmadıklarını ortaya koymuştur (Chopra vd., 2014). Min ve Khoon (2013) tarafından Singapur’da yabancı öğrenciler üzerinde yapılan başka bir araştırmada ortaya çıkan sonuçlara göre, cinsiyet, milliyet ve sınıflara göre sunulan hizmetin algılanan kalite düzeyleri arasında farklılıklar bulunduğu görülmüştür (Min ve Khoon, 2013). Tayyar ve Dilşeker (2012) tarafından devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesini karşılaştırmak amacıyla Türkiye’nin Ege, Uşak ve Yaşar Üniversitelerinde yapılan araştırmada, devlet üniversitelerine nazaran vakıf üniversitesinde algılanan hizmet kalitesinin daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur (Tayyar ve Dilşeker, 2012). Farklı ülkelerde yapılan araştırmalar incelendiğinde, hizmet kalitesinin beklenen ile algılanan hizmet kalitesi düzeyinin bir fonksiyonu olduğuna vurgu yapıldığı, hizmet kalitesinin boyutları olarak da SERVQUAL ölçeğinin boyutlarının doğrulandığı görülmektedir. Ayrıca, algılanan hizmet ile beklenen hizmet düzeyi arasında farklar bulunduğu, algılama düzeylerinde öğrencilerin demografik özelliklerine ve yüksek öğretim kurumlarının sahiplenme biçimlerine göre farklılıklar olduğu görülmektedir.

## 2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, temel olarak tanımlayıcı bir araştırma niteliğindedir. Öncelikle literatür araştırmasına dayalı olarak hizmet kalitesini belirleyen değişkenler tespit edilmiştir. Daha sonra tespit edilen değişkenlere bağlı ve amaca yönelik olarak bir anket formu oluşturulmuştur. Anket formu demografik özellikler ve hizmet kalitesine yönelik ifadelerle yapılandırılmıştır. Anket formunda verilerin türüne uygun olarak ifadeler, Likert türü beşli ölçekle düzenlenmiş, 1-kesinlikle katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-orta düzeyde katılıyorum, 4-katılıyorum ve 5-tamamamen katılıyorum şeklinde ifade edilmiştir. Anket formları, belirli sayıdaki öğrenci üzerinde pilot çalışmaya tabi tutulmuş; eksiklikler ve yanlış anlaşılabilir sorular düzeltilmiştir. Daha sonra anket soruşturması gerçekleştirilmiştir.

Araştırma için çalışma alanı olarak Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi (KTMÜ) seçilmiştir. KTMÜ’nin seçilmesinde, KTMÜ’nin Kırgızistan’ın Yüksek Öğretim kurumları içerisinde kalite konusunda önderlik pozisyonuna sahip olması, altyapı, eğitim-öğretim kadrosu ve öğrenci profili etkili olmuştur. KTMÜ’de mevcut önlisans-lisans öğrenci sayısı (araştırmanın ana kütlesi) 4739’dur. Belirlenen sınırlı anakitlede, 0,95 güven düzeyinde uygun örnek büyüklüğü 355 olarak hesaplanmıştır (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, 20.03.2014). Ancak, çalışmanın sağlıklı ve örneklemin temsil yeterliliğinin yüksek olması gerektiği düşüncesinden hareketle çalışma 419 denek üzerinden yürütülmüştür.

Verilerin elde edilmesinde kullanılan ölçeğin güvenilirliği genel olarak test edilmiştir. Güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) toplam 35 değişken üzerinde hesaplanmıştır. Çalışmaya ilişkin güvenilirlik katsayıları aşağıda Tablo 1’de sunulmaktadır.

**Tablo 1.** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

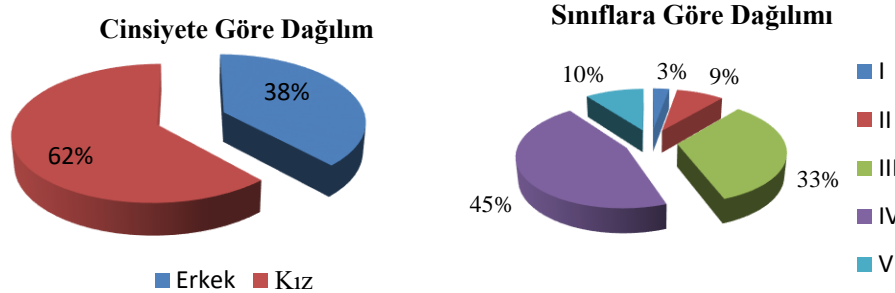
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha (Standartlaştırılmış Değişkenlere Göre)	Değişken Sayısı
.960	.961	35

Elde edilen güvenilirlik katsayısı (Alpha değeri) 0.960 olduğu tabloda görülmektedir. Sosyal Bilimler alanındaki çalışmalarda güvenilirlik katsayısının 0.65'in üzerine olması beklenmekte ve genel olarak yeterli kabul edilmektedir. Dolayısıyla, elde edilen verilerin rassal dağıldığını ve güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

Anket çalışması, KTMÜ öğrencileri arasında yüz yüze görüşülerek tüm fakültelerde mümkün olduğunca eş zamanlı olarak gerçekleştirilmiştir. Daha sonra veriler uygun şekilde kodlanmış, bilgisayar ortamına aktarılmış ve amaca yönelik istatistiksel analizlere (fekans dağılımlarına dayalı betimleyici istatistikler, faktör analizi, bağımsız örneklem t testi) tabi tutulmuştur.

### 3. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın örneklemini oluşturan öğrencilerin demografik özelliklerine bakıldığında, örneklemin %62 oranında kız ve %38 oranında erkek öğrencilerden oluştuğu görülmektedir. Bu göstergeler Üniversite'de eğitim görmekte olan öğrencilerin cinsiyete göre dağılımıyla paralellik göstermekte ve dolayısıyla anakitleyi temsil etme özelliği oldukça yüksektir.

**Grafik 1.** Öğrencilerin Cinsiyet ve Sınıflara Göre Dağılımı

Diğer taraftan, lisans düzeyinde eğitim görmekte olan öğrencilerin oranı %90, lisansüstü düzeyde eğitim görmekte olan öğrencilerin oranı %10 civarındadır. Bu dağılım KTMÜ'de öğrencilerin Lisans ve Lisansüstü öğrenci dağılımına uygun olduğu, dolayısıyla anakitleyi temsil yeteneğinin yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin bölümlere göre dağılımına baktığımızda, en çok Finans ve Bankacılık bölümü (%10), ardından Türkoloji bölümü ve Lisansüstü eğitim görmekte olan öğrenciler (%9,8) takip etmektedir.

**Tablo 2.** Öğrencilerin Bölümlere Göre Dağılımı

Bölümler	Frekans	Yüzde
Finans ve Bankacılık	42	10,0
Türkoloji	41	9,8
Lisansüstü	41	9,8
İktisat	35	8,4
Turizm ve Otelcilik	35	8,4
İşletme	34	8,1
Seyahat ve Rehberlik	31	7,4
Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği	27	6,4
Bilgisayar Mühendisliği	23	5,5
Uluslararası İlişkiler	20	4,8
Halkla İlişkiler	19	4,5
Radio, Televizyon ve Sinema	15	3,6
Gazetecilik	14	3,3
Gıda Mühendisliği	10	2,4
Matematik	10	2,4
Çevre Mühendisliği	8	1,9
Kimya Mühendisliği	7	1,7
Biyoloji	7	1,7
<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>

Anket çalışmasına katılan öğrencilerine bölümelere göre dağılımına baktığımızda en az katılım Biyoloji ve Kimya Mühendisliği bölümlerinden (%1,7) olduğu görülmektedir. Bu dağılım KTMÜ’de öğrencilerin bölümlere göre dağılımına paralellik göstermektedir. Ayrıca, öğrencilerin yaş ortalaması 22 ve genel akademik not ortalaması 2,94 civarında olduğu görülmüştür.

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan başta SERVQUAL olmak üzere farklı ölçekler esas alınarak hazırlanan tutum ölçeği ile elde edilen veriler açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktör yükleri 0.50’nin altında bulunan maddeler analizden çıkartılarak, faktör analizi 35 madde üzerinde tekrarlanmıştır. Analiz sonucunda elde edilen Bartlett Küresellik Testi (Bartlett’s Test of Sphericity) değerleri değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde ilişki olduğu ve örnek hacminin anakitleyi temsil gücünün yüksek olduğu söylenebilir ( $p=0.000$ ).

**Tablo 3:** Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Alpha
<b>Faktör 1: Heveslilik</b>		<b>15,490</b>	<b>25,094</b>	<b>0,955</b>
Ders hocalarımız bizlere daha çok faydalı ve verimli olmak için isteklidir	,742			
Üniversite/fakülte yöneticileri, hocalarımız işlerini severek yapmaktadırlar	,737			
Ders hocalarımız yeni akademik çalışmalar yapma konusunda isteklidir	,732			

Üniversite/fakülte yöneticileri, hocaları bizlerle daha iyi iletişim kurmak konusunda isteklidir	,722			
Üniversite/fakülte yöneticileri ve hocaları sorunların çözümünde isteklidir	,713			
Hocalarımız bizlere en iyi faydayı sağlamak için sürekli kendilerini yenilerler	,711			
Üniversite/fakülte yöneticileri, hocaları yeniliklerin kazandırılması konusunda isteklidir	,708			
Hocalarımız derslerde bizlere yeterli kaynak, doküman, soru ve örnekler verme konusunda hassasiyet göstermektedirler	,704			
Hocalarımız dersleri zamanında ve özenle ile yürütürler	,677			
Üniversite/fakülte yöneticileri ve hocaları bizlerin en iyi yetişmesi için isteklidir	,677			
Okul çalışanları bizlere gereken özeni göstermekte ve ihtiyaç olduğunda yeterli zaman ayırmaktadırlar	,649			
Üniversite yönetimi, çalışanlar, hocalarımız ve bizler bir aile gibiyiz	,633			
Üniversite/fakülte yönetimi ve hocalarımız bizlerle bilgi paylaşımı ve sorunlarımızın dinlenmesi gibi konularda heveslidir	,629			
Okul çalışanları kendilerini geliştirme konusunda isteklidir	,600			
Okul çalışanları titiz çalışmaları ile bizlere güven vermektedirler	,579			
Derslerde ve ders dışı etkinliklerde başarılarımız okul yönetimi ve hocalarımızca ödüllendirilir /desteklenir	,558			
<b>Faktör 2: Güvenirlilik</b>		<b>1,934</b>	<b>11,371</b>	<b>0,889</b>
Yine tercihte bulunsam aynı üniversiteyi seçerdim.	,707			
Alacağım diplomanın iyi bir gelecek için bana faydalı/yeterli olacağını düşünmekteyim	,696			
Üniversitenin bizlere verdiği eğitim hayatımızın sonraki aşamaları için güven vermektedir	,679			
Mezun olduğumda almış olduğum eğitim, bilgi düzeyi ve vizyon iyi bir iş bulmamda yeterlidir	,661			
Üniversitem bana yeterli bilgi ve formasyonu kazandırır	,631			
Bu üniversitede olmaktan gurur duymaktayım	,623			
<b>Faktör 3: Hijyen ve Çevre Temizliği</b>		<b>1,628</b>	<b>8,261</b>	<b>0,803</b>
Üniversitemizde WC ve lavaboların bakımları bizlerin sağlığı düşünülerek temiz ve itina ile sağlanmaktadır	,755			
Fakültede tuvalet ve lavabolar yeterlidir	,690			
Üniversite/fakülte yönetimi çevre kirliliğinin (gürültü,temizlik vb) önlenmesi konusunda duyarlıdır	,675			
Üniversite/fakültemiz temizlik, sağlık ve güvenlik konularında bizlere güvenilir bir çevre sunmaktadır	,643			
<b>Faktör 4: Fiziksel İmkanlar</b>		<b>1,336</b>	<b>7,948</b>	<b>0,773</b>
Üniversitenin sosyal paylaşım, dinlenme vb. mekânları yeterlidir	,727			
Kampüs dışına çıkmadan yeme, içme, alışveriş, bankacılık, haberleşme, dinlenme vb. ihtiyaçlarımı karşılayabiliyorum	,708			
Fakültede sosyal paylaşım, dinlenme vb. mekânları yeterlidir	,686			
Dersliklerin aydınlanma, ısıtma-soğutma gibi sorunları bulunmamaktadır	,611			

<b>Faktör 5: Ulaşım Kolaylığı</b>		<b>1,259</b>	<b>6,964</b>	<b>0,779</b>
Üniversite kampüsünde fakülteme kolay ulaşılır	,794			
Kampüs içerisinde ulaşım kolaydır	,766			
Üniversiteye şehir merkezinden kolay ulaşılır	,675			
<b>Faktör 6: Empati</b>		<b>1,038</b>	<b>5,174</b>	<b>0,707</b>



Fakültemiz ders saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmiştir	,723		
Üniversite çalışma saatleri / eğitim saatleri biz öğrencilerin en iyi eğitim almamızı sağlayacak şekilde düzenlenmiştir	,719		
<b>Toplam Varyans (%)</b>	<b>64,812</b>		
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçüsü</b>	<b>0,955</b>		
<b>Bartlett Küresellik Testi</b>	p değeri .000	Ki Kare	<b>7.740E3</b>

Ayrıca Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçüsü (0,955) toplanan veri setinin faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda algılanan hizmet kalitesini açıklayan, özdeğeri 1'den büyük 6 faktör/boyut ortaya çıkmıştır ve bu 6 faktör toplam varyansın %64,81'ni açıklamaktadır. Güvenirlilik değerleri (Cronbach alpha) 0,95 ile 0,70 arasında değişen bu faktörler sırasıyla; *heveslilik* (toplam varyansın %25,09'nu), *Güvenirlilik* (toplam varyansın %11,37'ni), *Hijyen ve Çevre Temizliği* (toplam varyansın %8,26'nı), *Fiziksel İmkanlar* (toplam varyansın %7,94'nü), *Ulaşım Kolaylığı* (toplam varyansın %6,96'nı), *Empati* (toplam varyansın %5,17'ni açıklamaktadır) şeklinde isimlendirilmiştir. Aşağıdaki tablolarda söz konusu faktör analizinin sonuçları verilmiştir.

Hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili önermelerin algılanan ortalama değerlerine baktığımızda en yüksek değer temizlik ve hijyen ile ilgili konulara denk gelmektedir. Maksimum değerle (5) kıyaslandığında en az fark, "fakültede tuvalet ve lavabolarlar yeterlidir" (-0,9 fark) ile "Üniversite/fakültemiz temizlik, sağlık ve güvenlik konularında bizlere güvenilir bir çevre sunmaktadırlar" (-1) boyutlarına denk gelmektedir. Diğer taraftan en çok fark, fiziksel imkanlarla ilgili boyutlarda ortaya çıkmaktadır. "Fakültede sosyal paylaşım, dinlenme vb. mekânları yeterlidir" ifadesinde algılanan değer -1,8 farkla maksimum düzeyin altında gerçekleşmiştir. Ayrıntıları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

**Tablo 4:** Önerilen Değişkenlere İlişkin Ortalamalar

Önerilen İfadeler	Algılanan	Max Düz	Fark
<b>Faktör 1: Heveslilik</b>	<b>3,55</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,45</b>
Ders hocalarımız bizlere daha çok faydalı ve verimli olmak için isteklidir	3,7	5,0	-1,3
Üniversite/fakülte yöneticileri, hocalarımız işlerini severek yapmaktadırlar	3,6	5,0	-1,4
Ders hocalarımız yeni akademik çalışmalar yapma konusunda isteklidir	3,5	5,0	-1,5
Üniversite/fakülte yöneticileri, hocaları bizlerle daha iyi iletişim kurmak konusunda isteklidir	3,6	5,0	-1,4
Üniversite/fakülte yöneticileri ve hocaları sorunların çözümünde isteklidir	3,5	5,0	-1,5
Hocalarımız bizlere en iyi faydayı sağlamak için sürekli kendilerini yenilerler	3,4	5,0	-1,6

Üniversite/fakülte yöneticileri, hocaları yeniliklerin kazandırılması konusunda isteklidir	3,6	5,0	-1,4
Hocalarımız derslerde bizlere yeterli kaynak, doküman, soru ve örnekler verme konusunda hassasiyet göstermektedirler	3,6	5,0	-1,4
Hocalarımız dersleri zamanında ve özenle ile yürütürler	3,7	5,0	-1,3
Üniversite/fakülte yöneticileri ve hocaları bizlerin en iyi yetişmesi için isteklidir	3,7	5,0	-1,3
Okul çalışanları bizlere gereken özeni göstermekte ve ihtiyaç olduğunda yeterli zaman ayırmaktadırlar	3,5	5,0	-1,5
Üniversite yönetimi, çalışanlar, hocalarımız ve bizler bir aile gibiyiz	3,3	5,0	-1,7
Üniversite/fakülte yönetimi ve hocalarımız bizlerle bilgi paylaşımı ve sorunlarımızın dinlenmesi gibi konularda heveslidir	3,6	5,0	-1,4
Okul çalışanları kendilerini geliştirme konusunda isteklidir	3,5	5,0	-1,5
Okul çalışanları titiz çalışmaları ile bizlere güven vermektedirler	3,7	5,0	-1,3
Derslerde ve ders dışı etkinliklerde başarılarımız okul yönetimi ve hocalarımızca ödüllendirilir /desteklenir	3,3	5,0	-1,7
<b>Faktör 2: Güvenirlilik</b>	<b>3,53</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,47</b>
Yine tercihte bulunsam aynı üniversiteyi seçerdim.	3,4	5,0	-1,6
Alacağım diplomanın iyi bir gelecek için bana faydalı/yeterli olacağını düşünmekteyim	3,6	5,0	-1,4
Üniversitenin bizlere verdiği eğitim hayatımızın sonraki aşamaları için güven vermektedir	3,5	5,0	-1,5
Mezun olduğumda almış olduğum eğitim, bilgi düzeyi ve vizyon iyi bir iş bulmamda yeterlidir	3,2	5,0	-1,8
Üniversitem bana yeterli bilgi ve formasyonu kazandırır	3,6	5,0	-1,4
Bu üniversitede olmaktan gurur duymaktayım	3,9	5,0	-1,1
<b>Faktör 3: Hijyen ve Çevre Temizliği</b>	<b>3,95</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,05</b>
Üniversitemizde WC ve lavaboların bakımları bizlerin sağlığı düşünülerek temiz ve itina ile sağlanmaktadır	3,8	5,0	-1,2
Fakültede tuvalet ve lavabolar yeterlidir	4,1	5,0	-0,9
Üniversite/fakülte yönetimi çevre kirliliğinin (gürültü,temizlik vb) önlenmesi konusunda duyarlıdır	3,9	5,0	-1,1
Üniversite/fakültemiz temizlik, sağlık ve güvenlik konularında bizlere güvenilir bir çevre sunmaktadırlar	4,0	5,0	-1,0
<b>Faktör 4: Fiziksel İmkanlar</b>	<b>3,27</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,73</b>
Üniversitenin sosyal paylaşım, dinlenme vb. mekânları yeterlidir	3,2	5,0	-1,8
Kampüs dışına çıkmadan yeme, içme, alışveriş, bankacılık, haberleşme, dinlenme vb. ihtiyaçlarımı karşılayabiliyorum	3,2	5,0	-1,8
Fakültede sosyal paylaşım, dinlenme vb. mekânları yeterlidir	3,2	5,0	-1,8
Dersliklerin aydınlanma, ısıtma-soğutma gibi sorunları bulunmamaktadır	3,5	5,0	-1,5
<b>Faktör 5: Ulaşım Kolaylığı</b>	<b>3,60</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,40</b>
Üniversite kampüsünde fakülteme kolay ulaşılır	3,7	5,0	-1,3
Kampüs içerisinde ulaşım kolaydır	3,5	5,0	-1,5
Üniversiteye şehir merkezinden kolay ulaşılır	3,6	5,0	-1,4
<b>Faktör 6: Empati</b>	<b>3,30</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,70</b>
Fakültemiz ders saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmiştir	3,2	5,0	-1,8
Üniversite çalışma saatleri / eğitim saatleri biz öğrencilerin en iyi eğitim almamızı sağlayacak şekilde düzenlenmiştir	3,4	5,0	-1,6

Faktörlerin ortalamalarına baktığımızda ise en yüksek değer, hijyen ve temizlik boyutu (3,95) ile ilgili olduğu, ardından ulaşım kolaylığı (3,6) ve heveslilik (3,55) takip ettiği

görülmektedir. Diğer taraftan fiziksel imkanlar (3,27) ve empati (3,3) boyutları olması gereken düzeyden daha fazla uzakta olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra, boyutlara yönelik algılanan düzey, öğrencilerin cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermedikleri bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Sonuç tablosu aşağıda verilmiştir.

**Tablo 5:** Boyutlarla İlgili Algılamaların Cinsiyete Göre Farklılığı

Faktörler	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sap.	p Değeri
Heveslilik	Erkek	160	3,39	,85487	<b>,002</b>
	Kız	259	3,63	,76695	
Güvenirlilik	Erkek	160	3,33	1,00232	<b>,000</b>
	Kız	259	3,69	,86409	
Hijyen ve Çevre Temizliği	Erkek	160	3,84	,93959	,088
	Kız	259	3,98	,75877	
Fiziksel İmkanlar	Erkek	160	3,19	,98574	,183
	Kız	259	3,32	,95806	
Ulaşım Kolaylığı	Erkek	160	3,62	1,06526	,979
	Kız	259	3,63	,97479	
Empati	Erkek	153	3,26	1,11665	,586
	Kız	249	3,33	1,11817	

Tablodaki sonuçlara baktığımızda, hijyen ve çevre temizliği, fiziksel imkanlar, ulaşım kolaylığı ve empati boyutlarında cinsiyete göre farklılık olmadığı ( $p. > 0,05$ ) görülmüştür. Diğer taraftan, heveslilik ve güvenirlilik ( $p. < 0,05$ ) boyutlarında anlamlı fark olduğu ortaya çıkmıştır. Her iki boyutta da kız öğrencilerin algılamaları erkek öğrencilere göre yüksek çıkmıştır ve aralarındaki fark istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Ayrıca, hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin öğrenci algıları sınıflara göre farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi ile test edilmiş ve istatistiki olarak anlamlı fark bulunmamıştır.

## Sonuç

Hizmet sektörü içerisinde yüksek öğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve topluma hizmet olmak üzere başlıca üç temel işlevi bulunmaktadır. Yoğun bir rekabet karşısında varlığını sürdürebilmek için yüksek öğretim kurumları kendi işlevlerini en iyi şekilde yerine getirmek zorundadır. Bu süreçte başlangıç adım durum tespiti, yani sunulan hizmetin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığının ölçülmesi ile ilgilidir.

Yapılan alan araştırmasının sonuçlarına göre hizmet kalitesinin boyutları; heveslilik, güvenirlilik, çevre temizliği ve hijyen, fiziksel imkanlar, ulaşım kolaylığı ve empati şeklinde sıralanabilir. Literatürde yapılan alan araştırmalarında da genellikle bu boyutların ele alındığı görülür. Sunulan hizmetin kalitesine yönelik öğrenci algılamaları genel olarak orta düzeyin üzerinde, özellikle çevre temizliği ve hijyen boyutunda yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Fiziksel imkanlar boyutunu oluşturan üniversitenin ve fakültenin sosyal paylaşım, dinlenme

vb. mekânlarının, kampüs dışına çıkmadan yeme, içme, alışveriş, bankacılık, haberleşme, dinlenme vb. ihtiyaçları karşılayabilme imkanlarının yeterliliği konusundaki algılamaları maksimum düzeyden farkı en fazla olan boyut olarak belirlenmiştir. Ayrıca yüksek öğretimde hizmet kalitesine ilişkin boyutlarda öğrencilerin algılamaları cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Bu konuda, kız öğrencilerin algılamaları tüm boyutlarda daha yüksek çıkmıştır. Diğer taraftan, öğrencilerin algılamaları sınıflara göre değişmemektedir.

Bu çalışma, soyut özelliği olan eğitim hizmetinin kalitesini ölçmeye yönelik bir ön araştırmanın bulgularını içermektedir. Bilindiği gibi, yüksek öğretim kurumlarının hizmetlerinin kullanıcıları öğrencilerle sınırlı değildir. Dolayısıyla bu tür araştırmaların öğrenciler dışında diğer kesimlere de yapılması, kurum içerisinde kalite yönetimi için önemli bilgi sağlayabilir. Ayrıca, bu tür çalışmaların Kırgızistan'ın diğer Yüksek öğretim kurumlarında da yapılması yüksek öğretimde kalite geliştirme çabalarına ışık tutacaktır.

### Кайнакча

- Аристов, О. В. (2009). Управление качеством. (Москва: Инфра – М, 2009), 11-18
- Bektaş, H. ve Akman, S.U. (2013). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi. *Ekonometri ve İstatistik*, 18, ss.116-133.
- Cronin, J.J. & Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, ss. 55-68.
- Chopra, R., Chawla, M. & Sharma, T. (2014). Service Quality in Higher Education: A Comparative Study of Management and Education Institutions. *NMIMS Management Review Volume XXIV April-May*, <http://nmims.edu/NMIMSmanagementreview/pdf/april-may-14/service-quality-higher-education-comparative-study-management-and-education-institutions-rita-mamta-and-tejinder.pdf>, 15.11.2014
- Dabholkar, P., Thorpe D. and Rentz, J. (1996). "A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24 (Winter), 3-16
- Grönroos, Ch. (1982). An Applied Service Marketing Theory, *European Journal of Marketing*. 16 (7). (1982): 33-34, <http://www.emeraldinsight.com>. (04.01.2010)
- Karahan, K. (2006). Hizmet Pazarlaması. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım
- Min, S. & Khoo, Ch. (2013). Demographic Factors in the Evaluation of Service Quality in Higher Education: International Students' Perspective. *International Review of Management and Business Research* 2(4), <http://irmbrjournal.com/papers/1384878277.pdf>, 15.11.2014
- Nimako, S.G. & Azumah, K. (2009). An Assessment and Analysis of Customer Satisfaction with Service Delivery of Mobile Telecommunication Networks in Ghana. Master Thesis. Lulea University of Technology. <http://www.essays.se>, 02.05.2014
- Parasuraman A., Leonard L. Berry & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Volume 64. №1.
- Rust, R. T., Zahorik, A. J. & Keiningham T. L. (1996). *Service Marketing*. New York : Harper Perennial
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Bahar 2012 Sayı 28*, [www.sbed.mu.edu.tr](http://www.sbed.mu.edu.tr), 15.11.2014
- Yousapronpaiboon, Kh. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. 5th World Conference on Educational Sciences - WCES, 1088 – 1095
- Zhang, X. & Feng, Y. (2009). The Impact of Customer Relationship Marketing Tactics On Customer Loyalty: Within Swedish Mobile Telecommunication Industry. Master Thesis, Halmstad University. <http://www.essays.se>, 02.05.2014
- Хаксевер, Ж., Рендер, Б., Рассел, Р., и Мердик, Р. (2002). Управление и организация в сфере услуг. 2-е международное издание. Питер <http://www.asq.org>, 26.03.2014
- <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, 20.03.2014