

YÜKSEK ÖĞRETİMDE ALGILANAN KALİTE BOYUTLARI: BİLECİK METEB BÖLGESİ ÖRNEĞİ

Doç. Dr. Salim ŞENGEL

Yard. Doç. Dr. Mehpere TOKAY ARGAN

Doç. Dr. Metin ARGAN

Bilecik Üniversitesi Bozüyük Meslek Yüksekokulu

Anadolu Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

ÖZET

Eğitim kalitesi, küresel rekabet çevresinde insan kaynaklarında artan bir oranda önemli bir role sahip olmaya devam etmektedir (Clarke, Smith and Smith, 2007). Bu durum hem ticari hem de devlet kurumlarının kalitesini doğrudan etkileme gücüne sahip olan yüksek eğitim kurumları için de geçerlidir. Sonuç olarak kalitenin, günümüzde çoğu ülkede yüksek öğretim temel konuları arasında tanımlaması, ölçülmesi ve artırılması önemli bir konudur.

Pazar yerinde etkili rekabet edebilmek için bir yüksek eğitim kurumunun da rakiplerden kendini farklılaştırmaya ihtiyacı vardır (Joseph and Joseph, 1997). Bu açıdan eğitim kurumlarının vermiş olduğu hizmetlerin, alıcısı durumunda olan öğrenciler tarafından nasıl algılandıklarının ve kuruma karşı tutumlarının nasıl olduğunun belirlenmesi önemlidir. Hizmet kalitesi ile ilgili öğrencilerden elde edilen bilgiler doğrultusunda gerekli düzeltici çabaların yapılması önemli olarak görülmektedir. Bu çalışma, Bilecik Bölgesinde bulunan Meslek Yüksekokulunda örgün olarak okuyan 549 öğrenciye Veriler SPSS 12.0 kullanılmıştır. Verilere yüzde analizi yapılarak varolan durum betimlenmeye çalışılmış ve öğrencilerin okudukları meslek yüksekokulunun sunmuş olduğu eğitim hizmetlerine yönelik tutumlarını belirlemek için faktör analizi uygulanmış ve faktör analizi sonucunda çıkan faktörlerin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığı ortaya koymak için ANOVA ve t-testi yapılmıştır.

Anahtar Kelime: Hizmet kalitesinin boyutları, algılanan eğitim hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti

ABSTRACT

Quality of education is becoming more important as human resources play an ever-increasing key role in a world competitive environment (Clarke, Smith and Smith, 2007). This is certainly apparent in higher education, where the products of the system, whether they be animate, e.g. graduates, or inanimate, e.g. research, can have a direct impact on the quality of both commercial and public organizations. As a result, the enhancement of quality and the attempt to define and measure it are now major issues for higher education in many countries.

In order to compete effectively in the marketplace, an educational institution needs to differentiate itself from competitors (Joseph and Joseph, 1997). Therefore, it is very important to know how the customers, whom their students, percept the educational institute's service and what kind of attitudes they have toward the institute. In accordance with the gained attainments about service quality, it is seen important to make the necessary corrective actions. This study is applied to 549 formal education students in Bilecik region. To assess the data 12.0 SPSS is used. And percentage analysis is used for the data to describe the existing situation. On the other hand, factor analysis is applied to determine the students' attitudes toward services in vocational schools. After the factor analysis Anova and t-test are applied to display whether demographic characteristics undergo a change according to existent factors.

Keyword: Service quality dimensions, percept the educational institute's service and students satisfaction.

GİRİŞ

Günümüzde, memnuniyet ve hizmet kalitesi, önemi gittikçe artan konular arasında yerini almayı sürdürmektedir. Memnuniyet ve hizmet kalitesinin yakın ilgili olduğu alanlardan biri de eğitim kurumlarıdır. Özellikle günümüzün artan rekabet ortamında, her kurum hizmet verdiği grupların algılamalarına ilişkin araştırmalar gerçekleştirmektedir. Gelişmiş ülkelerde yapılan son çalışmalar da bu perspektifi vurgulamaktadır.

Gelişmiş toplumlardaki eğitim ve öğretim kurumları hizmet verdikleri öğrencilerin aldıkları hizmetleri nasıl değerlendirdiklerine dair çalışmalar sürdürmektedir. Toplam kalite yönetiminin bir gereği olarak, sürekli gelişme için ölçümün devamlı yapılması ve gerekli görülen eksikliklerin bu bilimsel bulgulara dayalı olarak giderilmesi sunulan hizmetin kalitesini etkileyebilecektir. Toplam kalite çalışmalarının yoğun bir biçimde uygulandığı alanlardan biri eğitim kurumlarıdır. Eğitim kurumları öğrencilerin kendilerinden tam olarak ne beklediğini ortaya koymak amacıyla bir dizi çalışma içine girer. Bu çalışmalardan biri de satın alınan hizmetlerin algılamasına ilişkin çalışmalardır.

Gerçekleştirilen bu çalışmada, Bilecik METEB Bölgesinde eğitim gören meslek yüksekokulu öğrencilerinin, sunulan hizmetleri algılama biçimleri ortaya konmaya çalışılmıştır.

I. KURAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet kalitesi hem hizmet sağlayıcıları hem de müşteriler için önemlidir. İşletmeler rekabet avantajlarını korumada, giderek hizmet kalitesinin farkına varmaya başlamışlardır (Argan, Argan; 2002). Tüketicilerin istek ve beklentileri hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli faktörlerdir (Woodruffe, 1995). Bir hizmet işletmesini diğer bir işletmeden farklı kılan en önemli faktörlerden biri, rakiplerinden daha yüksek kalitede hizmet üretmesi ve sunmasıdır. Yüksek kalitede hizmet sunmak ise, tüketici beklentilerine uygun hizmeti sağlamak ile mümkündür (Karağan, 2000).

Kalite farklı tanımları olan bir kavramdır. Juran'a (1974) göre kalite kullanımda uygunluk iken, Deming (1986) kalitenin bugünkü ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını hedeflemesi üzerinde durmaktadır (Lovelock, 1996). Hizmet

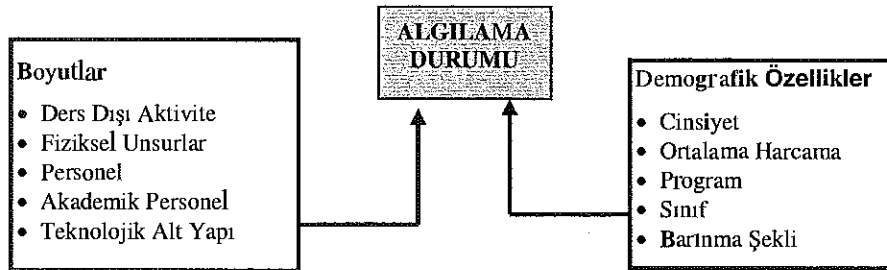
işletmelerinde kalite, kavranması, uygulaması ve denetimi açısından daha belirsiz ve karmaşık olan bir alandır. Hizmetler için kalite standartları oluşturmak mallardan daha zordur (Öztürk, 2007). Ancak hizmetlerin standart bir biçimde algılanmasına ilişkin pek çok çalışmanın yapıldığını görmek mümkündür.

Hizmet kalitesini ölçme konusundaki tüm güçlükler rağmen literatürde Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli, Cronin, Talyor'un SERPERF ve Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin SERQUAL'ı gibi çeşitli kalite ölçme yöntem ve modellerine rastlanmaktadır (Güllülü, Özer, Candan, 2000). Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesini ölçmek için 22 unsurdan oluşan bir ölçek olan SERQUAL'ı geliştirmişlerdir (Oswald, ve Turner, 1998). Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesinin farklı alanlar için genelleştirilebilecek beş temel boyutu olduğunu öne sürmüşlerdir (McAlexander, Kaldenberg, ve Harold, 1994). Bunlar güvenilirlik, tepki (karşılık) verebilmek, güvence, örgütün kendini müşterinin yerine koyabilmesi (empati) ve fiziksel varlıklardır. Hizmet kalitesi ile ilgili bir diğer

boyut Grönroos tarafından açıklanmıştır. Buna göre, kalitede müşteriler tarafından algılanan şekliyle ilgili iki boyut bulunmaktadır. Bunlar teknik ya da sonuçla ilgili boyut ve işlevsel ya da süreçle ilgili olan boyuttur (Tokay, 2000).

Kalite, eğitim hizmetlerinde de önemli konulardan biri haline gelmiştir (Gooding, 1996). Eğitim hizmet kalitesinin tanımlanması zor olduğu kadar, ölçülmesi de zordur. Eğitim hizmetleri ve pek çok hizmetle ilgili yapılan araştırmalar genellikle hizmeti satın alanların algılamalarına dayanmaktadır. Eğitim kurumlarında ise öğrenci perspektifi, hizmet kalitesinin önemli bir belirleyicisi olarak görülmektedir. Öğrencinin bakış açısıyla algıladığı kalite ise pek çok boyuttan ele alınabilir. Algılanan hizmet kalitesi, tatmin araştırmaları aracılığıyla ölçülen, ihtiyaçları karşılayan hizmetlerin sunulmasıdır (Furse, 1994). Cronin ve Taylor (1992) çoğunlukla algılamaların tek başına kullanılarak, hizmet kalitesinin ortaya konulduğunu ifade etmektedir (Cronin ve Taylor, 1992).

Şekil 1. Meslek Yüksekokulunu Algılamaya İlişkin Araştırma Modeli



Eğitim kurumları için beklentileri tahmin etme giderek önemi artan bir konu haline gelmiştir. Eğitim kurumlarının sağladığı hizmetlerin öğrenciler tarafından algılanmasında değişik boyutlar bulunmaktadır. Yapılan bu çalışmada algılanan hizmet kalite boyutları; ders dışı aktivite, fiziki kapasite, akademik personel,

diğer idari ve genel personel ve teknolojik alt yapı gibi unsurlar oluşturmaktadır.

Hizmet kalitesi, karmaşık ve çok boyutlu bir özelliğe sahiptir. Hizmet kalitesi, hizmeti alan kişilerin deneyimleri sonucu oluşturulur. Bu boyutlar hizmet veren kuruma göre değişiklik

gösterebilmektedir. Eğitim kurumlarında hizmet alan kişilere yönelik algılanan temel kalite boyutları ve etkileyen faktörlerle ilgili araştırma modeli şekil 1’de gösterilmiştir.

II. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırma amacının ortaya konmasında araştırma probleminin tanımlanması yararlı olacaktır.

A. ARAŞTIRMA PROBLEMİNİN TANIMLANMASI

METEB Bölgesi Meslek Yüksekokullarında okuyan öğrencilerin algıladıkları kapasite ve hizmet boyutlarının kalitesi nedir? Bu ana araştırma problemine bağlı alt problemler ise;

-Okulun mevcut fiziki kapasitesi nasıl değerlendirilmektedir?

-Okulda çalışan personelin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesinin algılanış biçimi nedir?

-Akademik personelin vermiş olduğu eğitim hizmetlerinin algılanan kalitesi nedir?

-Okul dışında yapılan sosyal aktivitelerin algılanan kalitesi nedir?

-Okulun genel özelliklerine ait algılanan hizmet kalitesi nedir?

B. HİPOTEZLER

H1. Okulun algılanmasında temel oluşturan faktörler (ders dışı aktiviteler, fiziki kapasite, akademik personel, genel ve idari personel ve teknolojik alt yapı) öğrencilerin demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

H2. Okulun algılanmasında temel oluşturan faktörler (ders dışı aktiviteler, fiziki kapasite, akademik personel, genel ve idari personel ve teknolojik alt yapı) öğrencilerin okudukları programa göre farklılık gösterir.

H3. Okulun algılanmasında temel oluşturan

faktörler (ders dışı aktiviteler, fiziki kapasite, akademik personel, genel ve idari personel ve teknolojik alt yapı) öğrencilerin okudukları sınıfa göre farklılık gösterir.

Ana ve alt problemlere bağlı olarak bu araştırmanın amacı, Bozüyük Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin çeşitli hizmet kalite boyutları esas alınarak, algıladıkları hizmet kalitesini ortaya koymaktır.

III. YÖNTEM

A. ARAŞTIRMA MODELİ

Araştırma amaçlarına uygun olarak “Betimsel” ve “Bağıntısal” araştırma modeli kullanılmıştır. Betimsel araştırmalar, bir konudaki herhangi bir durumu saptamayı hedefleyen araştırmalardır (Erdoğan, 1998). Bağıntısal araştırma modeli ise değişkenler arası ilişkileri ve bu ilişkilerin düzeyini inceler (İftar, 2000). Bu araştırma modellerinde amaç; eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arası ilişkileri tanımlamaktır (Kurtuluş, 1998).

B. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırma modelinin betimsel ve bağıntısal olması ve gerekli verilerin tarafsız ve istatistiksel analize uygun olarak toplanması bakımından veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, kişisel görüşme aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. Ölçekte kullanılan ifadelerin ve diğer soruların anlaşılabilirliğini test etmek amacıyla 11 öğrenci üzerinde pilot bir çalışma yapılmıştır.

C. ANA KÜTLE ÇERÇEVESİ VE ÖRNEKLEME

Araştırmanın ana kütesini METEB Bölgesi Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırma; Bozüyük

Meslek Yüksekokulu, Bilecik Meslek Yüksekokulu, Gölpazarı Meslek Yüksekokulu ve Pazaryeri Meslek Yüksekokulu öğrenim gören öğrencilere uygulanmıştır. 10 Kasım 2006 tarihi itibarıyla ek kontenjan sonrası okula kayıtlı toplam öğrenci sayısı Tablo'da gösterilmektedir. Bu çalışma toplam 549 öğrenci ile yapılmıştır. MYO'lara göre öğrenci sayısı ve MYO'lara göre anket uygulanan öğrenci sayısı Tablo 1'de verilmiştir. Alman örneklem grubu anakütlenin % 20.03'ini temsil etmektedir. Bu oranın, temsil yeteneğinin ana kütleye genellenebileceğini söylemek mümkündür. Örneklem yöntemi olarak öğrenci listesinin elde bulunmasından dolayı basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Basit tesadüfi örneklem yönteminde örnek birimlerinin örneğe girme olasılığı bellidir ve bu olasılık n/N 'dir. Örnek birimleri bu olasılık çerçevesinde tesadüfi olarak seçilir (Yükselen, 2000).

Tablo 1. Anakütüle Çerçevesi ve Örneklem

Programlar	Öğrenci Sayısı	Örneklem Sayısı	Temsil Oranı
Bözüyük MYO	300	66	% 22
Bilecik MYO	1200	205	% 17.0
Gölpazarı MYO	540	122	% 22.59
Pazaryeri MYO	700	156	% 22.28
Toplam	2740	549	% 20.03

Tablo 2. Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	%		Frekans	%
Cinsiyet			Barınma Şekli		
Erkek	258	47.2	Yurt	197	36.0
Kadın	289	52.8	Kiraltık ev	237	43.3
Okuduğunuz MYO			Aile Yarı	85	15.5
Bozüyük	66	12.0	Diğer	28	5.1
Bilecik	205	37.3	Ortalama Har.Tutarı		
Gölpazarı	122	22.3	100 YTL ve <	41	7.5
Pazaryeri	156	28.4	101-200 YTL	83	15.1
Sınıf			201-300 YTL	158	28.8
1. Sınıf	287	52.6	301-400 YTL	120	21.9
2. Sınıf	259	47.4	401-500 YTL	95	17.3
			501 YTL ve >	52	9.5

D. VERİLERİN ANALİZİ

Veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanıldığı için verilerin analizinde SPSS 12.00 kullanılmıştır. Verilerin analizinde frekans, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Veri setini anlamlı faktörlere düşürmek ve dönüştürmek için faktör analizi (Principal Component Factor) uygulanmış, değişkenler arası ilişkilerin ortaya konması için ise, korelasyon, t testi ve One-Way ANOVA uygulanmıştır.

IV. BULGULAR

A. ÖĞRENCİLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya katılan öğrencilerin 258'i (% 47.2) erkek, 289'u (% 52.8) kadındır. Bu öğrencilerin 66'sı (% 12.0) Bozüyük MYO'da, 205'i (% 37.3) Bilecik MYO'da, 122'si (%22.3) Gölpazarı MYO'da, ve 156'sı (% 28.4) Pazaryeri MYO'da öğrenim görmektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin 287'si (%52.6) birinci sınıf ve 259'u ise (47.4) ikinci sınıf öğrencisidir.

Ortalama aylık harcamaları itibariyle ankete katılan öğrencilerin 158'si (% 28.8) 201-300 milyon TL, 120'si (% 21.9) 301 YTL ve 400 YTL, 83'ü (%15.1) 101-200 YTL, 41'i (% 7.5) 100 YTL ve altı, 52'si (% 9.5) ve 501 YTL ve üstü ve 95'i (% 17.3) 400 YTL ve 500 YTL'dir.

Öğrencilerin barınma ihtiyacını hangi şekilde karşılandığı değerlendirildiğinde ise; 237'si (%43.3) kiralık ev, 197'si (%36) yurt, 85'i (%15.5) ailenin yanında ve 28 kişi ise (%5.1) diğer şekilde barınma ihtiyacını giderdiklerini belirtmişlerdir.

B. FAKTÖR ANALİZİ

Hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik yapılan çalışmalar doğrultusunda, Meslek Yüksek okulu öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumdan aldıkları hizmeti değerlendirmeleri için 22 ifade beş noktalı ölçek olarak verilmiştir. Tablo 3'te ayrıca araştırmaya katılan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmetlerini değerlendirme ortalamaları ve algıladıkları hizmet kalitesine ilişkin ifadelerin gruplandırılması, sınıflandırılması ve ana faktörlere dönüştürülmesi amacıyla faktör analizi (Principal Component Factor) verilmiştir.

Hizmet kalitesi ifadelerine faktör analizinin uygulanması için örneklem yeterliliğine bakmak

gerekmekte ve yeterliliğe karar vermek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testinden yararlanılmaktadır (19). Yapılan bu araştırmada KMO 0.894 olup faktör analizinin uygulanabilmesi için yeterlidir. Bartlett Test for Sphericity (BTS) 4623.680 ($p = .000$) ise bir matris belirleyicisi olarak değişkenlerin varyans hipotezi ve kovaryans matrisinin reddedildiğini ve bir faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir. Tüm faktörler için öz değer (eigen-value) 1'den büyük olarak atanmıştır.

Tablo 4 incelendiği zaman METEB Bölgesi Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları hizmetler çerçevesinde beş faktör ortaya çıkmaktadır. Bunlar; sırası ile ders dışı aktiviteler, fiziki kapasite, akademik personel, diğer personel ve teknolojik alt yapı faktörüdür. Her bir faktöre ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach-alpha = α) 0.70 ile 0.88 arasında değişmekte olup, bu durum 1978 yılında Nunally'nin önerdiği "güvenilirliğin genel kabul sınırlarının (0.70)" içinde olduğunu göstermektedir (Kim, 2003). Beş faktöre ilişkin faktör yüklerinin 0.55'den büyük olduğunu görmek mümkündür. Tabloda sınıflandırılan beş faktör toplam varyansın % 63.916'sını açıkladığı anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar genel bir çerçevede bakımından sonuçların güvenilir olduğunu işaret etmektedir.

Tablo 3. Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin İfadelerin Ortalaması ve Faktörler (Varimax Rotasyon)

Faktörler	Ortalama	S.S.	Faktör Yükleri	Öz Değer (Eigen-value)	Açıklanan Varyansın %'si	α
1. Faktör: Ders Dışı Aktivite				7.461	33.914	.88
Spor imkanları	2.5158	1.206	.863			
Kültürel faaliyet imkanları	2.6085	1.204	.832			
Ders dışı sosyal aktivite imkanları	2.2974	1.186	.825			
Barınma imkanları	2.7285	1.221	.769			
2. Faktör: Fiziki Kapasite				2.379	10.816	.81
Kantindeki ürün çeşitliliği	2.909	1.202	.709			
Yemekhanenin kapasitesi	3.144	1.086	.684			
Kütüphanedeki okuma ve çalışma yerleri	3.203	1.121	.662			
Kitap, dergi ve diğer kaynak sayısı	3.026	1.085	.634			
Sınıfların fiziki kapasitesi	3.227	1.014	.599			
Okulun fiziki kapasitesi	3.402	1.019	.557			
3. Faktör: Akademik Personel				1.589	7.222	.84
Ders işleme biçimi	3.548	.991	.817			
Öğrencilere karşı tutum ve davranış	3.576	1.016	.813			
Derse hazırlanma	3.745	1.000	.794			
Akademik bilgi ve yeterlilik	3.751	.937	.770			
4. Faktör: Personel				1.355	6.157	.79
Yemekhane personeli	3.211	1.127	.769			
Kütüphane personeli	3.169	1.139	.695			
Kantin personeli	3.308	1.052	.691			
Sekreterlik personeli	3.527	.999	.499			
Danışma personeli	3.330	1.073	.466			
5. Faktör: Teknolojik Alt Yapı				1.278	5.807	.70
Bilgisayar sayısı	3.340	1.113	.787			
Bilgisayar laboratuvarının kapasitesi	3.411	1.044	.758			
İnternet bağlantı hızı	2.956	1.244	.607			
Toplam Açıklanan Varyans					63.916	

(5) Çok İyi. ... (1) Çok Kötü

Faktör analizinde her bir faktörün açıkladığı varyansın %'si faktörlerin göreceli önemini ortaya koymaktadır. Buna göre birinci faktör olan “ders dışı aktivite” toplam varyansın % 33.914’ünü ve ikinci faktör olan “fiziksel kapasite” toplam varyansın % 10.816’sını açıklamaktadır. İlk iki faktörün toplamı, toplam varyansın % 44.730 gibi büyük bir kısmını açıklamakta olup varyansı

açıklamada geriye kalan 3 faktörün toplamından daha büyük bir ağırlığa sahiptir. Bunun anlamı; öğrencilerin algıladıkları kaliteyi değerlendirirken “ders dışı aktivitelerin” ve “okulun fiziksel kapasitesinin” çok önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Geriye kalan 3 faktöre sırasıyla bakıldığında; “akademik personel” toplam

varyansın % 7.222'sini, personel toplam varyansın % 6.157'sini ve son olarak teknolojik ait yapı ise

toplam varyansın % 5.807'sini açıklamaktadır.

Tablo 4. Faktörlere İlişkin t- testi Sonuçları

Faktörler	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik Derecesi (df)	t değeri	p
Faktör 1. Ders Dışı Aktivite	2.5387	1.04253	540	56.639	.000*
Faktör 2. Fiziki Kapasite	3.1553	.78850	548	93.762	.000*
Faktör 3. Akademik Personel	3.6577	.81479	547	105.088	.000*
Faktör 4. Personel	3.3329	.79576	548	98.135	.000*
Faktör 5. Teknolojik Alt Yapı	3.2359	.90465	548	83.810	.000*

*P<.01

Faktör analizi testi sonuçlarını destekleyici bir çalışma yapmak amacıyla t testi (One-Sample T Test) analizi uygulanmıştır. Buna göre; ders dışı aktivite, fiziki kapasite, akademik personel, personel ve teknolojik alt yapıya ait değişkenlerin toplamının ortalaması ele alındığında .01 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir. Her bir faktör ayrı ayrı ele

alındığında; ders dışı aktiviteye ilişkin faktörün t değeri 56.639 (p<.01), fiziki kapasite t değeri 93.762 (p< .01), akademik personel t değeri 105.088 (p< .01). personele ilişkin faktörün t değeri 98.135 (p< .01) ve teknolojik alt yapının t değeri 83.810 (p< .01)'dur. Bu sonuçlar her bir faktör ortalamasının anlamlı (p < .01) olarak farklılık gösterdiğine işaret etmektedir (Tablo 4).

Tablo 5. Korelasyon Matrisi ve Faktör Ortalamaları*

Değişkenler	1	2	3	4	5	Ortalama	Std.S.
Faktör 1. Ders Dışı Aktivite	1.000					1.9219	.8354
Faktör 2. Fiziki Kapasite	.129	1.000				2.4761	.7119
Faktör 3. Akademik Personel	.395	.365	1.000			3.3978	.7320
Faktör 4. Personel	.506	.233	.589	1.000		3.7716	.8948
Faktör 5. Teknolojik Alt Yapı	.322	.283	.459	.443	1.000	3.2956	.8471

*Tüm değişkenlerin korelasyonları (p= .000< .01) anlamlıdır.

Beş faktörün kendi aralarındaki korelasyon matrisi analiz edildiğinde ise her bir faktörün pozitif yönde orta düzeyde bir ilişkiye (p= .000< .01) sahip olduğu bulunmuştur.

C. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

Hizmet kalitesine ilişkin faktörlerin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için t testi yapılmıştır. T testi analizi sonucunda hizmet kalitesi boyutlarının cinsiyete göre farklılık göstermediğini bulunmuştur (p>.05).

Tablo 6. Cinsiyete Göre Faktör Farklılaşması

Değişkenler	N	Ortalama	Std.Sp.	t	p
Faktör 1. Ders Dışı Aktivite				.008	.993
Erkek	256	2.5391	1.05631		
Bayan	285	2.5383	1.03185		
Faktör 2. Fiziki Kapasite				1.435	.152
Erkek	258	3.1029	.78694		
Bayan	289	3.1998	.79026		
Faktör 3. Akademik Personel				-.681	.496
Erkek	258	3.6337	.78813		
Bayan	288	3.6811	.83793		
Faktör 4. Personel				-.423	.672
Erkek	258	3.3163	.79476		
Bayan	289	3.3452	.79955		
Faktör 5. Teknolojik Alt Yapı				-.194	.846
Erkek	258	3.2248	.92514		
Bayan	289	3.2399	.88722		

(5) Çok İyi. ... (1) Çok Kötü

Hizmet kalitesi faktörlerinin, öğrencilerin okudukları Meslek Yüksekokuluna göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Tablo 7 her bir meslek yüksekokuluna göre faktörlerin farklılaşma durumunu göstermektedir. Buna göre; ders dışı aktivitenin değerlendirilmesinde $F=33.945$ ($p<.01$), fiziki kapasitenin değerlendirilmesinde $F=26.908$ ($p<.01$), akademik personeli değerlendirilmesinde $F=5.239$ ($p<.01$), personelin değerlendirilmesinde $F=38.570$ ve son olarak da teknolojik altyapının değerlendirilmesinde $F=21.825$ ($p<.05$) olduğundan dolayı öğrencilerin okudukları meslek

yüksekokuluna göre farklı algulamaların olduğu görülmektedir.

Birinci faktör açısından anlamlı farklılaşmanın hangi gruplar arasında çıktığını ortaya koymak amacıyla yapılan Post Hoc testlerden Scheffe'ye göre (Levene test; $p>.05$) Bilecik MYO ile tüm meslek yüksekokulları arasında ortaya çıktığını ($p<.01$), sadece bu okullar arasında Bozüyük MYO ve Gölpazarı MYO arasında bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir. Ders dışı aktivite açısından Bozüyük ve Gölpazarı MYO öğrencilerinin koşullarının en düşük ortalamaya sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 7. Meslek Yüksekokuluna Göre Faktör Farklılaşması

Değişkenler	N	Ortalama	Std.Sp.	F	P
Faktör 1. Ders Dışı Akt.				33.945	.000**
Bozüyük	66	1.9167	.76124		
Bilecik	199	2.9799	.99198		
Gölpazarı	120	2.0521	1.04866		
Pazaryeri	156	2.6132	.91576		
Faktör 2. Fiziki Kapasite				26.908	.000**
Bozüyük	66	2.6237	.61901		
Bilecik	205	3.1496	.81226		
Gölpazarı	122	2.9781	.80460		
Pazaryeri	156	3.5263	.61656		
Faktör 3. Akademik per.				5.239	.001*
Bozüyük	66	3.8106	.68509		
Bilecik	205	3.5033	.84895		
Gölpazarı	121	3.6371	.85180		
Pazaryeri	156	3.8120	.75496		
Faktör 4. Personel				38.570	.000**
Bozüyük	66	3.4515	.58316		
Bilecik	205	3.3946	.76160		
Gölpazarı	122	2.7447	.83225		
Pazaryeri	156	3.6615	.63245		
Faktör 5. Teknolojik Alt Yapı				21.825	.001*
Bozüyük	66	3.6692	.71700		
Bilecik	205	3.3780	.81032		
Gölpazarı	122	2.7281	.94042		
Pazaryeri	156	3.2628	.90162		

(5) Çok İyi. ... (1) Çok Kötü

*p<.05 ; ** p<.01

Fiziki kapasite açısından MYO'lar arasındaki farklılıklar değerlendirildiğinde Bilecik ve Gölpazarı MYO dışındaki tüm gruplar arasında anlamlı farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Akademik personel açısından Bilecik MYO ve Pazaryeri MYO arasında anlamlı bir farklılığın ($p<.01$) ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Akademik personel faktörü açısından Bozüyük MYO ile Gölpazarı MYO arasında; Bilecik MYO ile Gölpazarı ve Pazaryeri MYO arasında ve Gölpazarı MYO ile diğer üç MYO arasında

anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Personel açısından MYO'ların ortalamaları değerlendirildiğinde en yüksek ortalamaya Pazaryeri MYO, en düşük ortalamaya ise Gölpazarı MYO sahiptir.

Beşinci faktör teknolojik alt yapı değerlendirmesinin hangi gruplar arasında farklılaştığını ortaya koymak için yapılan Post Hoc testlerden Scheffe'ye göre (Levene test; $p>.05$) Gölpazarı ve diğer MYO'lar arasında

anlamli bir farklılık tespit edilmiştir. Ortalamalar değerlendirildiğinde ise teknolojik alt yapı

faktörünü en düşük olarak Gölpazarı MYO'nda okuyan öğrenciler değerlendirmiştir.

Tablo 8. Sınıfa Göre Faktör Farklılaşması

Değişkenler	N	Ortalama	Std.Sp.	t	P
Faktör 1. Ders Dışı Aktivite				1.790	.074
1. Sınıf	285	2.6088	1.08128		
2. Sınıf	253	2.4493	.98518		
Faktör 2. Fiziki Kapasite				2.556	.011*
1. Sınıf	287	3.2326	.77632		
2. Sınıf	259	3.0611	.78908		
Faktör 3. Akademik Personel				.254	.800
1. Sınıf	287	3.6646	.84928		
2. Sınıf	258	3.6470	.77741		
Faktör 4. Personel				2.608	.009*
1. Sınıf	287	3.4173	.74271		
2. Sınıf	259	3.2388	.84583		
Faktör 5. Teknolojik Alt Yapı				1.563	.119
1. Sınıf	287	3.2898	.89043		
2. Sınıf	259	3.1686	.91716		

*p<.05 ; ** p< .01

Meslek yüksekokulu öğrencilerinin okudukları sınıfa faktörlerde bir farklılaşma olup olmadığını ortaya koymak amacıyla t testi yapılmıştır. Tablo 8, t testi sonuçlarını göstermektedir. 1. sınıf ve 2. sınıf öğrencilerinin fiziki kapasite ve personeli algılayışları arasında

bir farklılık ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak 1. sınıfta okuyan öğrenciler fiziki kapasiteyi ve personeli 2. sınıf öğrencilere göre daha iyi olarak değerlendirmiştir. Diğer faktörler arasında anlamlı bir farklılaşma görülmemektedir.

Tablo 8. Aylık Gelire Göre Tutum Faktörleri

Değişkenler	F	P
Faktör 1. Ders Dışı Aktivite	2.586	.025*
Faktör 2. Fiziki Kapasite	3.369	.005*
Faktör 3. Akademik Personel	2.587	.025*
Faktör 4. Personel	2.974	.012*
Faktör 5. Teknolojik Alt Yapı	4.353	.001*

(5) Çok İyi. ... (1) Çok Kötü

*p<.05 ; ** p< .01

Algılama faktörlerinin, öğrencilerin aylık harcama tutarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Tablo 8, her bir aylık harcama tutarına göre faktörlerin farklılaşma durumunu göstermektedir. Buna göre; ders dışı aktivitenin değerlendirilmesinde $F= 2.586$ ($p<.05$), fiziki kapasitenin değerlendirilmesinde $F=3.369$ ($p<.05$), akademik personeli değerlendirilmesinde $F = 2.587$ ($p<.05$), personelin değerlendirilmesinde $F = 2.974$ ($p<.05$) ve son olarak da teknolojik altyapının değerlendirilmesinde $F= 4.353$ ($p<.05$) olduğundan dolayı öğrencilerin aylık harcama tutarına göre farklı algılamaların olduğu görülmektedir.

Faktörler arasında anlamlı farklılaşmanın hangi gruplar arasında çıktığını ortaya koymak amacıyla yapılan Post Hoc testlerden Scheffe'ye göre (Levene test; $p>.05$) harcama tutarları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p>.05$).

Tablo 8. Barınma Şekline Göre Tutum Faktörleri

Değişkenler	F	p
Faktör 1. Ders Dışı Aktivite	4.591	.003 *
Faktör 2. Fiziki Kapasite	2.863	.036 *
Faktör 3. Akademik Personel	3.235	.022*
Faktör 4. Personel	3.724	.011 *
Faktör 5. Teknolojik Alt Yapı	2.464	.062

(5) Çok İyi ... (1) Çok Kötü

* $p<.05$; ** $p<.01$

Algılama faktörlerinin, öğrencilerin barınma şekline göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Tablo 8 barınma şekline göre faktörlerin farklılaşma durumunu göstermektedir. Buna göre; teknolojik alt yapı faktörü dışındaki tüm faktörlerin barınma şekline göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Farklılaşmanın hangi gruplar arasında ortaya çıktığını belirlemek için yapılan

Post Hoc sonucunda sadece birinci faktör açısından anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmıştır. 2., 3. ve dördüncü faktör açısından anlamlı bir farklılaşma tespit edilmemiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilecik METEB Bölgesi meslek yüksekokulunda okuyan öğrencilere yönelik yapılan araştırmada; okulun algılanmasını etkileyen en önemli unsurun ders dışı aktivitelerin ve fiziki kapasite olduğunu söylemek mümkündür. Bu açıdan bakıldığında meslek yüksekokullarında öğrencilerin boş zamanlarını değerlendirmesine katkı sağlayacak faaliyetlerin yürütülmesi ve fiziki kapasitenin yeterli olması önemlidir. Meslek Yüksekokulu'nda okuyan öğrenciler özellikle ders dışı aktiviteleri ve okulun fiziksel koşullarını düşük olarak değerlendirdiklerini ve bu unsurların algıladıkları kaliteyi olumsuz yönde etkilediğini söylemek mümkündür. Meslek Yüksekokulları, daha kaliteli hizmet algılamasını sağlamak için okulun fiziki kapasitesinin artırılması veya revize edilmesi gerekmektedir. Okulun mevcut koşullarında yapılacak düzenlemeler ile mevcut algılanan kalitenin üst noktalara taşınması olası olabilir. Yapılan bu çalışma sonucunda, öğrencilerin algılamaları açısından ders dışı aktivitelerin çok önemli olduğunu ve okulda bu tür faaliyetlerde çok büyük eksiklikler olduğunu göstermiştir. Hizmetlerin maddi olmayan yapısı nedeniyle bireyler kaliteyi değerlendirmede fiziksel ortama ve bazı somut ipuçlarına göre davranır. Bu noktaya dikkat edildiğinde hizmeti sunan kurum tarafından fiziksel kanıtlar kontrol edilebilen ve bireyin hizmeti algılamasında önem taşıyan bir unsurdur. Fiziki kanıtlar kişilere birçok mesaj iletir. Bu tür fiziki unsurlar hem hizmeti satın alan kişilerin hem de hizmet sunumu yapan personel üzerinde bir etkiye sahiptir. Hizmetin bu boyutta değerlendirilmesi istendiğinde öğrencilerin büyük çoğunluğu okulun fiziki koşullarını olumsuz olarak değerlendirdikleri ve

bu olumsuzlukların giderilmesini öneriler kısmında sundukları gözlenmektedir.

Hizmetlerin üründen farklılaştığını ve bu farklılaşmanın birçok boyutta olduğunu belirtmiştik. Farklılaşmanın önemli bir boyutu da hizmeti sunan personeldir. Hizmeti alan kişilerin gözünde hizmeti sunan kişi çoğu kez hizmetin kendisidir. Bu noktadan hareketle bu çalışmada personel unsuru iki grupta ele alınmıştır. Gruplardan biri akademik personel ve diğeri de genel ve idari personeldir. Öğrencilerin bu iki grup personeli değerlendirmelerine bakıldığı zaman personel açısından olumlu değerlendirmelerin çoğunlukta olmasına karşın öğrencilere karşı tutum ve davranış noktasında bazı düzeltici çalışmalar yapılabilir. Kısacası yapılan çoğu araştırmanın amacı kurumların olumlu ve olumsuz yanlarını belirleyerek olumlu yanlarını daha da geliştirmek, olumsuz yanlarını ise olumluya dönüştürmeye çalışmaktır.

Gerçekleştirilen bu araştırma Bilecik ili METEB Bölgesi Meslek Yüksekokullarında okuyan öğrencileri kapsamakla birlikte, örneklem grubu sınırlı olmasına rağmen diğer yüksekokullara da yol gösterebilecek sonuçlar taşıdığı söylenebilir. Araştırmada sadece öğrencilerin algılamaları üzerinde durulmuş beklendikleri kalite boyutları zaman ve anket formunun çok uzun olabileceği gerekçesiyle bu araştırmanın kapsamına dahil edilmemiştir. Gerçekleştirilen araştırmada elde edilen bulgular ışığında iyi olan hizmetlerin geliştirilerek sürdürülmesi, daha düşük olarak değerlendirilen kalite boyutlarının iyileştirilmesi öğrenim hizmeti alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini etkileyecektir.

İleride yapılacak araştırmalarda bu çalışmanın sınırlılıklarını giderecek çalışmaların daha fazla sayıda öğrenciyi kapsayacak araştırmaların, bu araştırmayı tamamlayan içsel kaliteye beklenen ve algılanan hizmetlerin bir arada yapılmasına yönelik ve özel üniversitelerin yüksekokulları ile kamuya hizmet veren

yüksekokulları karşılaştırmaya dayalı araştırmaların yapılması katkı sağlayıcı nitelikte olacaktır.

Son yıllarda hizmetlerde kaliteye ilişkin araştırmaların sayısında bir artış görülmektedir. Hizmet kalitesi eğitim alanında da önemli bir konu haline gelmiştir. Üniversitelere bağlı akademik birimlerin vermiş olduğu hizmetlerin değişik boyutlarına ilişkin araştırmaların yapılması öğrencilerden alınacak geri bildirim açısından önemlidir.

KAYNAKLAR

- ALTUNIŞIK, R., Ö. TORLAK ve Ş. ÖZDEMİR; (2003), "Ekonomik Kriz ve Değişen Alışveriş Alışkanlıkları Üzerine Bir Araştırma", **8. Ulusal Pazarlama Kongresi**, Kayseri, ss. 327-343.
- ARGAN, M ve M.T ARGAN; (2002), "Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Kalite ve Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesindeki Servislerde Yatan Hastalara Yönelik Bir Araştırma", **Modern Hastane Yönetimi**, 6 (2), ss. 10-17.
- CLARKE, A.: G. SMITH and A. SMITH; (2007), "Evaluating service quality in universities: a service department perspective", **Quality Assurance in Education**, 15 (3), ss. 334-351.
- CRONIN J.J., TAYLOR. S.A, Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**. 1992; 56 : 55-68.
- ERDOĞAN, İ.; (1998), **Araştırma Dizaynı ve İstatistik Yöntemleri**, Ankara, Emel Matbaası. Birinci Basım.
- FURSE. D.H et al; (1994), Leveraging The Value of Customer Satisfaction Information. **Journal of Health Care Marketing**, 14 (3):16-20.
- GOODING, S.K.S; (1996), "Quality Sacrifice. and Value in Hospital Choice", **Journal of Hospital Marketing**, 13 (2): 23-42.
- GÜLLÜLÜ, U. S. ÖZER ve B. CANDAN; (16-18 Kasım 2000) Muayenelerden Alınan Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Saha Araştırması. **5. Ulusal Pazarlama Kongresi**. Antalya; 91-109.

- İFTAR, G.K; Bilimsel Araştırma Yöntemleri (10 Eylül 2000). http://bde.anadolu.edu.tr/http://193.140.21.192:8000/SCRIPT/bay2/scripts/student/serv_page.pl?970127244+bay0401.html, Erişim Tarihi: 02.08.2003.
- JOSEPH M. ve B. JOSEPH; (2003) "Service quality in education: a student perspective" **Quality Assurance in Education**, Volume 5 · Number 1 · 1997 · pp. 15–21.
- KARAHAN, K; **Hizmet Pazarlaması**. İstanbul. Beta Basımevi. 2000.
- KIM, S.S : The Influence Push and Pull Factors at Korean National Parks. **Tourism Management**, 24: 169-180.
- KURTULUŞ, K; (1998), **Pazarlama Araştırmaları**. İstanbul. Genişletilmiş 6. Baskı. İstanbul Üniversitesi. İ.Şi. Fak.Yay. No: 274.
- LOVELOCK, C.H.; (1996), **Services Marketing**, New Jersey. International Editions, Prentice Hall..
- MCALEXANDER, J.H: D.O. KALDENBERG ve F. K HAROLD; (1994), "Services Quality Measurement" **Journal of Health Care Marketing**, 14 (3): 34-39.
- OSWALD, S.L. ve D.E. TURNER; (1998) "Quality Determinants and Hospital Satisfaction", **Marketing Health Services**, 18 (1): 19-22.
- ÖZTÜRK, S.A; (2007), **Hizmet Pazarlaması** Ekin Yayınevi.
- TOKAY, M; (2000), "Sağlık Hizmetlerinin Pazarlanmasında Kalite ve Hasta Tatmini (Eskişehir Devlet Hastanesinde Bir Araştırma)". **Yüksek Lisans Tezi**. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- YÜKSELEN, C.; (2000), **Pazarlama Araştırmaları**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- WOODRUFFE, H.; (1995), **Service Marketing**. London. Pitman Publishing.
- ZHANG. J.J et al; (2003), "Understanding Women's Professional Football Game Spectators :Sociodemographics. Game Consumption. and Entertainment Options", **Sport Marketing Quarterly**. 12 (4),ss. 228-243.