



Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir İnceleme: Karaman TOBB Fen Lisesi Örneği

Osman ÇEVİK*

Erkan ÇAKIR**

Öz

Eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması için öncelikle kurumların buldukları konumu doğru görmeleri gereklidir. Bu amaçla Karaman TOBB Fen Lisesi öğrencilerinin ve velilerinin algılarına göre eğitim kurumundan almış oldukları hizmetlerden ne ölçüde tatmin oldukları Servperf ölçüm yöntemi kullanarak ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın verileri, 2021-2022 Eğitim-Öğretim döneminde Karaman TOBB Fen Lisesi'ne kayıtlı tüm öğrencilerden ve bu öğrencilerin velilerinden anket yöntemi ile elde edilmiştir. Veriler öncelikle doğrulayıcı faktör analizleri yardımı ile değerlendirilmiş, daha sonra da t testi ve tekyönlü varyans analizi ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, öğrenci ve veli algılarının yön olarak örtüştüğü ancak velilerinin öğrencilere kıyasla hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu, dolayısıyla okula yönelik memnuniyetleri bu çalışmada çıkan sonuçlarla desteklenmiştir. Genel anlamda hizmet kalitesi algıları yüksek olan öğrenci ve velilerin "fiziksel varlıklar" ve "empati" konularına yönelik algılarının ortalamaya göre düşük olduğu görülmüştür. Bu bağlamda öğrenci ve veli memnuniyetini artırabilmek için öncelikle "fiziksel varlıklar" ve "empati" faaliyetlerine yönelik çalışmalar yapılmasının gerekliliği ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Fen Lisesi, Hizmet Sektörü, Hizmet Kalitesi, Servperf Yöntemi.

Makele Türü: Araştırma Makalesi

An Investigation to Determine the Perceived Service Quality in Educational Institutions: Karaman TOBB Science High School Example

Abstract

To increase the quality of service in educational institutions, first of all, institutions must see their position correctly. For this purpose, it has been tried to reveal the extent to which Karaman TOBB Science High School students and their parents are satisfied with the services they receive from the educational institution according to their perceptions, by using the Servperf method. The data of the study were obtained from all students enrolled in Karaman TOBB Science High School and their parents in the 2021-2022 Academic Year by questionnaire method. The data were first evaluated with the help of confirmatory factor analysis, and then analyzed with t-test and one-way analysis of variance. As a result of the analyzes, it was found that the perceptions of students and parents overlapped in terms of direction, but the perceptions of the service quality of the parents were higher than the students, thus their satisfaction with the school was supported by the results of this study. It has been observed that the perceptions of students and parents, who have high service quality perceptions in general, about "physical assets" and "empathy" are lower than the average. In this context, to increase student and parent satisfaction, it has been revealed that it is necessary to conduct studies on "physical assets" and "empathy" activities.

Keywords: Science High School, Service Sector, Service Quality, Servperf Method.

Article Type: Research Article

* Prof. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, osmancevik@kmu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-2217-8876

** Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, b1e@email.com, ORCID iD: 0000-0003-3160-933X 0000-0001-8548-4726

1. GİRİŞ

Günümüzde küreselleşme ile ülke sınırlarının ortadan kalktığı dünyada, işletmeler açısından rekabet ortamı, savaş alanına dönmüştür. Bu ortamda geleneksel pazarlama faaliyetleri ile ayakta kalmak mümkün görülmemektedir. Yeniliğe açık olmayan, kendini geliştirmeyen, kurumsal yapıya sahip olmayan işletmelerin yaşam süreleri oldukça kısalmaya başlamıştır. Müşteri beklentilerinin yükseldiği, algıların ön plana çıktığı, pazarda bir adım öne geçmek isteyen işletmeler için verdikleri hizmetin kalitesini ölçmek de zaruri hale gelmiştir.

Hizmet sektörü içinde eğitim, tüm kesimleri ilgilendirmesi nedeniyle, üzerinde dikkatle durulması gereken bir alandır. Çıktı olarak eğitim sisteminin kalitesinin doğru ölçülmesinin, eğitim sisteminin konumlandırılmasında sağlayacağı yararlar aşikârdır. Bu bağlamda Türk Eğitim Sistemi içerisinde, akademik eğitim açısından oldukça önemli bir yere sahip olan Fen Liseleri özelinde düşünülecek olursa, verilen eğitim kalitesi, gelecekte yetiştirilecek bilim insanlarının kalitesinin de belirleyici unsuru olacaktır.

Fen Liselerinin eğitim sistemi içerisinde bulunduğu önemli konuma rağmen, bu liseler üzerine bilimsel anlamda yeterli çalışmanın yapılmadığı görülmektedir. Nitelikli bilim insanı yetiştirme amacıyla kurulan Fen Liselerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi bu araştırmanın ana hedefini oluşturmaktadır. Bu hedefe ulaşmak için farklı hizmet sektörlerinde uygulanabilen Servperf ölçüm tekniği ile söz konusu bu liselerin eğitim kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır.

2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1. Eğitimde Hizmet Kalitesi

Hizmet, en basit ifadeyle, bedeli ödenerek elde edilen soyut bir doyum olarak tanımlanabilir (Fettahlıoğlu, Polat ve Demir, 2016). Bir başka tanıma göre ise, insanların ihtiyaçlarını gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan, yarar ve doyum sağlayan, soyut faaliyetler olarak tanımlanabilir (Sayım ve Aydın, 2011). Hizmet kavramının farklı tanımları olsa da en bariz özelliği soyut olmasıdır (Orhan, 2016). Hizmet kalitesi, hizmet düzeyinin müşteri beklentilerini ne kadar iyi karşıladığının bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet sunmak, müşteri beklentilerine tutarlı bir şekilde uyum sağlamak anlamına gelir (Lewis ve Booms, 1983).

Hizmetten sağlanan yarar, deneyime dayalıdır (Sayım ve Aydın, 2011). Hizmette performans değerlendirmesinin tüketicilerin algısına bağlı olması nedeniyle işletmelerin kendilerini tüketiciye kabul ettirmesi zor olmaktadır (Can, 2016). Hizmetler, mallara göre daha soyut özelliklere sahip olduklarından, hizmetlerle ilgili olarak yapılan araştırmalar da nispeten daha zordur (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2014).

Günümüzde insanların ihtiyaçlarının karşılanması için toplumda bunun karşılığı olarak mal ve hizmet üreten birçok işletme ve kurum ortaya çıkmıştır. Bu hizmeti veren kurumlar, eğitim gibi tüm toplumu etkileyecek statüye sahipse, verilen hizmetin kalitesine yönelik beklentiler de o derece üst seviyeye çıkmaktadır. Özellikle devlet tarafından yönetilen kurumların hizmet kalitesi algısının beklentilerin altında kaldığı (Songur, 2015; Gerşil ve Güven, 2018) göz önüne alındığında, bilim üretmesi beklenen ve eğitimin üst dinamiklerini oluşturan kurumların hizmet kalitesinin ölçülmesi, toplumun geleceği açısından yol gösterici olacaktır.

Eğitim kurumlarında hizmet kalitesini belirleyici en önemli faktör öğrencidir. Öğrenci beklentilerini karşılayarak, verdikleri eğitimin kalitesini sürekli yükseltmeyi hedefleyen eğitim kurumlarında, eğitimde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesinde öğrenci beklentileri önemli bir yer tutar (Şahin, 2011). Öğrencinin almış olduğu hizmet kalitesiyle ilgili algılamaları ile öğrenci memnuniyet düzeyi arasında da doğru bir orantı bulunmaktadır (Öz ve Esra, 2014).

Akademik anlamda en üst potansiyele sahip çocukların eğitim gördüğü Fen liseleri, fen ve matematik alanındaki üstün yetenekli gençlerin eğitim ve öğretim gördüğü okullardır (Türk, 2018: 439). Bu bağlamda ortaöğretim seviyesinde eğitim kalitesine yönelik öğrenci algılamalarının en iyi değerlendirilebileceği okul türlerinden birisi Fen liseleridir. Çünkü Millî Eğitim Bakanlığı'nın "Fen Liseleri Yönetmeliği (1999)" ile "Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği (2013)"ne göre bu liselerin kuruluş amacı, zekâ düzeyleri yüksek, matematik ve fen bilimlerinde yetenekli, yeni teknolojileri kullanabilen, araştırma yapmaya yönlendirilecek, nitelikli bilim insanları olabilecek öğrencileri yetiştirmektir.

2.2. Eğitimde Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi ile Ölçülmesi

Eğitim hizmetlerinde kaliteyi ölçmek oldukça güç ve karmaşıktır. Eğitim kurumlarında çalışan öğretmen ve öğrenciler arasındaki ilişkiler, öğrencilerin tatmin düzeyi ve verilen hizmet kalitesinin objektif olarak ölçülmesini zorlaştırmaktadır (Şahin, 2011). Literatür incelendiğinde, hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak çeşitli modellerin geliştirildiği ve bu modellerin test edildiği görülmektedir. Bu çalışmaların tamamı boşluk modeli temelinde kurgulanmıştır.

Boşluk modeli ilk olarak Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından yapılan bir çalışma ile ortaya çıkmıştır. Müşterilerin beklemedikleri ile algıladıkları arasındaki boşluğu kapatmak, kaliteli hizmet sunmak için kritik öneme sahiptir. Bu durum da boşluk modelinin temelini oluşturur. Kusursuz bir dünyada beklentiler ve algılar aynı olacaktır: Müşteriler, alacaklarını ve almaları gerektiğini düşündükleri şeyi aldıklarını algılayacaklardır (Zeithaml, Bitner ve Gremler, 2017).

Hizmet kalitesi bilgisini artırmak ve temel sorunların araştırılmasını teşvik etmek için hizmet kalitesi anlayışına önemli katkı sağlayan Boşluk modeline göre (Mudie ve Pirrie, 2006: 90), hizmet kalitesine ve tüketicilere hizmet sunumu bağlamındaki görevlere ilişkin yöneticilerin algılamalarına yönelik bir dizi temel tutarsızlık veya boşluk mevcuttur. Bu boşluklar, tüketicilerin yüksek kaliteli olarak algılayacağı bir hizmeti sunma girişiminde büyük engeller yaratabilir. Her bir boşluğun büyüklüğü ve yönü hizmet kalitesini etkilemektedir (Parasuraman, Zeithaml, Zeithalm ve Berry, 1985).

Boşluk modeli, hizmet pazarlamasındaki temel kavramları, stratejileri ve kararları müşteriyle başlayacak şekilde konumlandırmaktadır. Kuruluşun görevlerini, müşteri beklentileri ve algıları arasındaki boşluğu kapatmak için ihtiyaç duyulan şeyler etrafında inşa etmektedir. Hizmet kalitesinin boşluk modeli, kaliteli hizmet ve hizmet pazarlamasını iyileştirmeye çalışan hizmet kuruluşları için bir çerçeve görevi görmektedir (Zeithaml ve diğ., 2017).

Boşluk modeline dayalı olarak geliştirilen Servqual yöntemi, hizmet kalitesi değerlendirmesinde temel çerçeve olarak sıklıkla kullanılmaktadır (Faganel, 2010; Milojević ve Radosavljević, 2019). Ancak Cronin ve Taylor, Servqual yönteminde hizmet kalitesinin belirlenmesinde esas olan müşteri algısı ve beklentileri arasındaki farkı kullanmak yerine, performansa dayalı olarak hizmet kalitesini ölçmeyi önermişlerdir. Bu amaçla Servperf yöntemini geliştirmişlerdir. Servqual yönteminde beklenti için 22 birim, algılama için 22 birim kullanılırken, Servperf yönteminde işletmenin algılanan performansı olarak sadece 22 birim kullanılmakta ve işletmenin hizmet performansı doğrudan ölçülmektedir (Örs, 2007).

Servperf ölçeğinin yakaladığı performansa dayalı hizmet kalitesi ölçümleri, yöneticilere, zamana ve belirli tüketici alt gruplarına (örneğin, demografik alt kategoriler, bireysel müşterilere) göre çizilebilecek bir toplam hizmet kalitesi puanı oluşturarak hizmet kalitesi algılarının uzunlamasına bir indeksini sağlayabilmektedir. Bu nedenle Servperf ölçeğinin, hizmet yöneticilerinin genel hizmet kalitesi tutumlarını ölçmek için yararlı bir araç olduğu görülmektedir (Cronin ve Taylor, 1994). Buradan

hareketle yapılan bu çalışmada boşluk modeline dayalı olarak, eğitimde hizmet kalitesinin ölçülmesinde hizmet kalitesi tutumlarını ölçmeye uygun olan Servperf yöntemi kullanılmıştır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, Fen Lisesi öğrenci ve dolayısıyla velilerinin almış olduğu hizmet kalitesini ölçmek ve buradan hareketle kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin eğitim hizmetlerinde kullanımının sonuçlarını değerlendirmektir. Ayrıca Fen Lisesi düzeyinde eğitim veren kurumlarda hizmet kalitesini artırma fırsatları incelenmiştir. Çalışmada bu amaç doğrultusunda, Karaman TOBB Fen Lisesi öğrencilerinin ve bu öğrencilerin velilerinin algılarına göre eğitim kurumunun hizmet kalitesi değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Hizmet sektörü içinde eğitim, tüm kesimleri ilgilendirmesi nedeniyle, üzerinde dikkatle durulması gereken bir alandır. Geleceği şekillendiren eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin doğru olarak ölçülmesi, sadece bugünü değil geleceği de etkileyecektir. Ayrıca bu yapının temel taşları olan öğrenci ve bu öğrencilerin ailelerinin algılarının ayrı ayrı değerlendirilmesi ve karşılaştırılması hizmet kalitesinin doğru konumlandırılması açısından önemlidir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Karaman TOBB Fen Lisesi öğrencileri oluşturmaktadır. 2021-2022 eğitim öğretim döneminde Karaman TOBB Fen Lisesi'nin kayıtlı toplam 449 öğrencisi bulunmaktadır. Bu öğrencilerin tamamına ulaşma imkânı olduğu için örnekleme yapılmamış, tam sayım yöntemiyle öğrencilere ve velilerinin tamamına, online olarak hazırlanan anket linki duyurularak gerekli açıklamalar yapılmıştır. Ancak ankete 317 öğrenci ve 212 veli geri dönüş sağlamıştır. Ankete katılım oranı öğrencilerde %70,6'ya velilerde ise %47,2'ye ulaşmıştır. Hazırlanan online ankette boş bırakma seçeneği olmadığı için cevaplanan anketlerde veri kaybı olmamıştır.

3.3. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma 2021-2022 eğitim öğretim döneminde gerçekleştirilmiş olup, araştırmanın kapsamına Karaman TOBB Fen Lisesi öğrencileri ve bu öğrencilerin velileri alınmıştır. Bu nedenle araştırma sonucunun bütün Fen Liselerine genellenemeyecek olması bu çalışmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Fen Liseleri buldukları bölgenin gelişmişlik düzeyi doğrultusunda merkezi sınavla ve tercihle öğrenci alan ortaöğretim okullarıdır. Ayrıca merkezi sınavın dışında, özel okullar bünyesinde de Fen Liseleri açılabilir. Çalışmanın bu farklı koşullara sahip okullara yönelik genellenebilmesi için daha kapsamlı başka çalışmalara ihtiyaç vardır.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Yapılan bu çalışmada belirlenen amaca ilişkin olarak aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir:

H₁: Hizmet kalitesinin unsurları, demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1a}: Öğrencilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1b}: Velilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1c}: Öğrencilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu devam ettikleri sınıfa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1d}: Velilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu öğrencilerinin devam ettikleri sınıfa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1e}: Öğrencilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu ailelerinin gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1f}: Velilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1g}: Velilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1h}: Velilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumu yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₂: Öğrencilerin hizmet kalitesi unsurlarını algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃: Velilerin hizmet kalitesi unsurlarını algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄: Öğrenciler ve velilerin algıladıkları hizmet kalitesi seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.5. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada hizmet kalitesi ölçüm aracı olarak, literatürde en yaygın kullanılan iki ölçüm aracından biri olan Servperf Ölçüm Yöntemi kullanılmıştır (Jain ve Gupta, 2004: 33). Araştırmanın verileri anket yöntemi ile elde edilmiştir. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise Cronin ve Taylor (1994) tarafından geliştirilen “Servperf Hizmet Kalitesi Ölçeği”nden uyarlanan algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik 22 adet ifade yer almaktadır. Anket formu öğrenci ve veli durumuna göre ayrı ayrı düzenlenmiştir. Katılımcıların hizmet kalitesini ölçmeye yönelik verecekleri cevaplar 5’li Likert ölçeği (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) ile değerlendirilmiştir.

Servperf Ölçeğinde yer alan 22 ifade beş boyutta (fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) ifade edilmektedir. Bu boyutlarda yer alan ifadeler ve açıklamaları Tablo 1’de belirtilmiştir.

Tablo 1. Servperf Ölçeğinin Boyutları

Boyutlar	Sorular	İçerik
Fiziksel Varlıklar	1-4	Fiziksel olanaklar, ekipman ve personelin görünümü.
Güvenilirlik	5-9	Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneği.
Heveslilik	10-13	Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sağlama istekliliği.
Güvence	14-17	Çalışanların bilgisi ve nezaketi ile güven ve itimat uyandırma yetenekleri.
Empati	18-22	İşletmenin müşterilere sağlamış olduğu özenli ve bireyselleştirilmiş ilgi.

Kaynak: Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1986: 21-23.

Genel anlamda Servperf yöntemindeki 5 boyut ile hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmaktadır. Eğitim sektörü özelinde düşünülecek olursa, hizmet kalitesi ile ulaşılmak istenen ise öğrenci memnuniyetidir. Bu bağlamda araştırmanın modeli Şekil 1’deki gibi ifade edilebilir.



Kaynak: Milojević ve Radosavljević, 2019.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.6. Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla bir içsel tutarlılık ölçütü olarak ölçekte yer alan bütün maddelerin, araştırmacının varsaydığı şekliyle bir bütün oluşturup oluşturmadığını gösteren (Nakip, 2013: 204) Cronbach’s Alpha yapı güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Genel kabullere göre Cronbach’s Alpha değerinin 0-0,40 arasında olması ölçeğin güvenli olmadığını, 0,40-0,60 arasında olması düşük güvenilirlikte olduğunu, 0,60-0,80 arasında olması oldukça güvenilir olduğunu ve 0,80-1,00 arasında olması ise yüksek güvenilirlikte olduğunu ifade etmektedir (Akgül ve Çevik, 2005: 435-436; Yıldız ve Uzunsakal, 2018: 19).

Tablo 2. Kullanılan Ölçek İçin Hesaplanan Cronbach’s Alpha Değerleri

Boyutlar	İfade Sayısı	Öğrenci Grubu	Veli Grubu
Fiziksel Varlıklar	4	0,755	0,864
Güvenilirlik	5	0,841	0,916
Heveslilik	4	0,771	0,885
Güvence	4	0,822	0,898
Empati	5	0,833	0,916
Genel	22	0,941	0,971

Tablo 2’den görüldüğü üzere, öğrenci grubunda “fiziksel varlıklar” boyutu 0,755 ve “heveslilik” boyutu 0,771 değeri ile oldukça güvenilir kabul edilen Cronbach’s Alpha değerine sahip iken diğer boyutlar ile veli grubuna ait tüm boyutların yüksek derecede güvenilir kabul edilen Cronbach’s Alpha değerlerine sahip oldukları belirlenmiştir.

Çalışmada geçerliliği kabul edilen bir ölçek kullanıldığı için Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmayıp sadece Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Ölçeğin DFA sonuçlarına ilişkin değerler Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Öğrenci ve Veliler İçin Kullanılan Ölçeklere İlişkin DFA Sonuçları

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri*	Hesaplanan Uyum İndeksleri (Öğrenci)	Hesaplanan Uyum İndeksleri (Veli)
$\chi^2/sd \leq 5$	2,681	2,541
GFI $\geq 0,85$	0,868	0,831
CFI $\geq 0,90$	0,918	0,934
RMSEA $\leq 0,08$	0,07	0,08

* **Kaynak:** Karagöz, 2017.

Tablo 3'te verilen DFA neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerleri, ölçeğin hem öğrenciler hem de veliler için öngörülen beş faktörlü kuramsal yapısı ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Veli grubu için GFI değeri sınırın çok az altında bulunmuş, ancak sınır değere çok yakın olduğu için bu durumun bir sorun teşkil etmeyeceği düşünülmektedir.

Kullanılacak test türünün belirlenmesi adına toplanan verilerin normal dağılım gösterip göstermediği çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları ile değerlendirilmiştir. Elde edilen değerler Tablo 4'te verilmiştir. Çarpıklık ve basıklık katsayılarının -2 ile +2 aralığında olması, verilerin normal dağılım şartı için yeterli kabul edilmektedir (Şencan, 2002: 459; Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 214).

Tablo 4. Öğrenci ve Veli Verilerinin Betimsel İstatistikleri

Boyutlar		Art. Ort.	S. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Genel	Öğrenci	3,1962	0,75711	-0,408	0,203
	Veli	3,4556	0,82546	-1,055	1,471
Fiziksel Varlıklar	Öğrenci	2,9440	0,83924	-0,103	-0,364
	Veli	3,2264	0,91494	-0,498	-0,113
Güvenilirlik	Öğrenci	3,3394	0,88625	-0,585	-0,033
	Veli	3,6047	0,88408	-1,421	2,065
Heveslilik	Öğrenci	3,3407	0,84817	-0,550	0,079
	Veli	3,6073	0,86190	-1,304	2,126
Güvence	Öğrenci	3,2437	0,90356	-0,483	-0,105
	Veli	3,5035	0,86721	-1,118	1,609
Empati	Öğrenci	3,1009	0,91411	-0,307	-0,278
	Veli	3,3302	0,96519	-0,698	0,070

Tablo 4'teki sonuçlara göre değerler, verilerin normal ve/veya normale yakın dağıldığına işaret etmektedir. Dolayısıyla analizlerde parametrik testlerin kullanılabilmesi belirlenmiştir.

3.7. Bulgular

Bu kısımda, elde edilen veriler frekans-yüzde analizleri, t testi ve Tekyönlü Varyans Analizi yöntemleri ile analiz edilmiş, kurulan hipotezler test edilmiştir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Sınıf	N	%	Ailenin Geliri	N	%
9. Sınıf	79	24,9	0-3.999 TL	60	18,9
10. Sınıf	97	30,6	4.000-6.999 TL	101	31,9
11. Sınıf	81	25,6	7.000-9.999 TL	78	24,6
12. Sınıf	60	18,9	10.000 TL ve üzeri	78	24,6
Toplam	317	100,0	Toplam	317	100,0
Cinsiyet	N	%			

Kız	172	54,3
Erkek	145	45,7
Toplam	317	100,0

Tablo 5'ten araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri incelendiğinde; katılımcıların %54,3'ü kız, %45,7'si erkek bireylerden oluşmaktadır. Ankete katılanların sınıf dağılımına bakıldığında ise %24,9'u 9. sınıf, %30,6'sı 10. sınıf, %25,6'sı 11. sınıf ve %18,9'u 12. sınıfa devam etmektedir. Gelir grupları içerisinde en büyük payı (%31,9) 4.000-6.999 TL arası gelire sahip ailelerin çocuklarının aldığı görülmektedir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Velilerin Demografik Özellikleri

Çocuklarının Sınıfı	N	%	Gelir	N	%
9. Sınıf	71	33,5	0-3.999 TL	45	21,2
10. Sınıf	66	31,1	4.000-6.999 TL	69	32,5
11. Sınıf	48	22,6	7.000-9.999 TL	46	21,7
12. Sınıf	27	12,7	10.000 TL ve üzeri	52	24,5
Toplam	212	100,0	Toplam	212	100,0
Öğrenim Durumu	N	%	Yaş	N	%
İlkokul	26	12,3	40 ve altı	50	23,6
Ortaokul	14	6,6	41-45	82	38,7
Lise	58	27,4	46-50	48	22,6
Önlisans	12	5,7	51 ve üstü	32	15,1
Lisans	77	36,3	Toplam	212	100,0
Yüksel Lisans	25	11,8			
Toplam	212	100,0			
Cinsiyet	N	%			
Kadın	107	50,5			
Erkek	105	49,5			
Toplam	212	100,0			

Tablo 6'da araştırmaya katılan velilerin demografik özellikleri verilmiştir. Buna göre, katılımcıların %50,5 kadın, %49,5'i erkek velilerden oluşmaktadır. Ankete katılanların %33,5'i 9. sınıf, %31,1'i 10. sınıf, %22,6'sı 11. sınıf ve %12,7'si 12. sınıf öğrencisi velisidir. Gelir grupları içerisinde en büyük payı %32,5 ile 4.000-6.999 TL arası gelire sahip olan veliler oluşturmaktadır. Öğrenim durumuna göre lisans mezunları %36,3 ile en büyük grubu oluşturmaktadır. Yaş olarak da 41-45 yaş aralığı %38,7 ile yine en büyük grubu oluşturmaktadır.

Tablo 7. Öğrenci ve Velilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Farklılaşma Durumu

Boyutlar	Cinsiyet	Öğrenci						Veli					
		N	Ort	ss	sd	t	p	N	Ort	ss	sd	t	p
Genel	Kız	172	3,19	0,73	315	-0,137	0,891	107	3,45	0,78	210	-0,057	0,955
	Erkek	145	3,20	0,79				105	3,46	0,87			
Fiziksel Varlıklar	Kız	172	2,96	0,83	315	0,319	0,750	107	3,19	0,90	210	-0,596	0,552
	Erkek	145	2,92	0,86				105	3,26	0,93			
Güvenilirlik	Kız	172	3,31	0,86	315	-0,582	0,561	107	3,62	0,85	210	0,356	0,722
	Erkek	145	3,38	0,92				105	3,58	0,92			
Heveslilik	Kız	172	3,31	0,82	315	-0,677	0,499	107	3,61	0,82	210	-0,037	0,971
	Erkek	145	3,38	0,88				105	3,61	0,91			
Güvence	Kız	172	3,24	0,85	315	0,042	0,967	107	3,49	0,85	210	-0,218	0,828
	Erkek	145	3,24	0,96				105	3,52	0,89			
Empati	Kız	172	3,12	0,88	315	0,300	0,764	107	3,34	0,88	210	0,095	0,924

Erkek	145	3,08	0,95	105	3,32	1,04
-------	-----	------	------	-----	------	------

Öğrencilerin ve velilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, hizmet kalitesinin göstergesi olan ifadelerin hem genel hem de boyutlar açısından, öğrenci ve veli görüşlerinin cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmüştür (tüm gruplar da $p>0,05$ ’tir). Bu sonuçlara göre, H_{1a} ve H_{1b} hipotezleri desteklenmemiştir. Yani hem öğrencilerin hem de velilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma durumları cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 8. Öğrencilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Görüşlerinin Devam Ettikleri Sınıflara Göre Farklılaşma Durumu

Boyutlar	Sınıf	N	Ort.	ss	F	p
Genel	9. Sınıf	79	3,27	0,73	1,177	0,318
	10. Sınıf	97	3,24	0,80		
	11. Sınıf	81	3,07	0,72		
	12. Sınıf	60	3,21	0,76		
	Toplam	317	3,20	0,76		
Fiziksel Varlıklar	9. Sınıf	79	3,07	0,80	6,015	0,001
	10. Sınıf	97	3,14	0,82		
	11. Sınıf	81	2,67	0,80		
	12. Sınıf	60	2,82	0,87		
	Toplam	317	2,94	0,84		
Levene İstatistiği: 0,744; $p=0,526$						
Post Hoc Testi (Scheffe Sonuçları)		Ortalamalar Arası Fark		p		
9. sınıf	11. sınıf	0,39995		0,025		
Güvenilirlik	9. Sınıf	79	3,35	0,82	2,426	0,066
	10. Sınıf	97	3,23	0,98		
	11. Sınıf	81	3,26	0,85		
	12. Sınıf	60	3,60	0,83		
	Toplam	317	3,34	0,89		
Heveslilik	9. Sınıf	79	3,31	0,84	0,093	0,964
	10. Sınıf	97	3,34	0,89		
	11. Sınıf	81	3,35	0,78		
	12. Sınıf	60	3,38	0,91		
	Toplam	317	3,34	0,85		
Güvence	9. Sınıf	79	3,18	0,87	0,931	0,426
	10. Sınıf	97	3,27	0,96		
	11. Sınıf	81	3,16	0,84		
	12. Sınıf	60	3,40	0,93		
	Toplam	317	3,24	0,90		
Empati	9. Sınıf	79	3,39	0,87	6,972	0,000

10. Sınıf	97	3,23	0,91
11. Sınıf	81	2,87	0,91
12. Sınıf	60	2,83	0,87
Toplam	317	3,10	0,91

Levene İstatistiği: 0,052; p=0,984

Post Hoc Testi (Scheffe Sonuçları)	Ortalamalar Arası Fark	p	
9. Sınıf	11. Sınıf	0,51327	0,004
	12. Sınıf	0,55734	0,004

Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin sınıflarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Bu sonuçlara göre; ifadelerin tamamında-genel durumda (F=1,177; p=0,318), “güvenilirlik” (F=2,426; p=0,066), “heveslilik” (F=0,093; p=0,964) ve “güvence” (F=0,931; p=0,426) boyutlarında öğrencilerin görüşlerinin sınıflara göre bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Ancak “fiziksel varlıklar” boyutunda 9. Sınıflar ile 11. Sınıflar arasında (p=0,025), “empati” boyutunda ise 9. Sınıflar ile 11. (p=0,004) ve 12. Sınıflar (p=0,004) arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda H_{1c} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 9. Velilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Görüşlerinin Öğrencilerinin Devam Ettikleri Sınıflara Göre Farklılaşma Durumu

Boyutlar	Sınıf	N	Ort.	ss	F	p
Genel	9. Sınıf	71	3,50	0,82	3,126	0,027
	10. Sınıf	66	3,63	0,80		
	11. Sınıf	48	3,17	0,88		
	12. Sınıf	27	3,40	0,69		
	Toplam	212	3,46	0,83		

Levene İstatistiği: 0,764; p=0,515

Post Hoc Testi (Scheffe Sonuçları)	Ortalamalar Arası Fark	p	
10. sınıf	11. sınıf	0,46195	0,032

Fiziksel Varlıklar	9. Sınıf	71	3,26	0,85	4,817	0,003
	10. Sınıf	66	3,50	0,93		
	11. Sınıf	48	2,87	0,94		
	12. Sınıf	27	3,12	0,81		
	Toplam	212	3,23	0,91		

Levene İstatistiği: 0,332; p=0,802

Post Hoc Testi (Scheffe Sonuçları)	Ortalamalar Arası Fark	p	
10. sınıf	11. sınıf	0,63163	0,004

Güvenilirlik	9. Sınıf	71	3,65	0,87	1,738	0,160
	10. Sınıf	66	3,71	0,88		
	11. Sınıf	48	3,35	0,99		
	12. Sınıf	27	3,70	0,68		
	Toplam	212	3,61	0,88		

Heveslilik	9. Sınıf	71	3,63	0,85	1,653	0,178
-------------------	----------	----	------	------	-------	-------

	10. Sınıf	66	3,75	0,82		
	11. Sınıf	48	3,39	0,97		
	12. Sınıf	27	3,58	0,76		
	Toplam	212	3,61	0,86		
Güvence	9. Sınıf	71	3,50	0,83	3,452	0,017
	10. Sınıf	66	3,72	0,84		
	11. Sınıf	48	3,20	0,92		
	12. Sınıf	27	3,51	0,79		
	Toplam	212	3,50	0,87		
Levene İstatistiği: 0,514; p=0,673						
Post Hoc Testi (Scheffe Sonuçları)		Ortalamalar Arası Fark	p			
10. sınıf	11. sınıf	0,52036	0,018			
Empati	9. Sınıf	71	3,45	0,95	3,279	0,022
	10. Sınıf	66	3,51	0,93		
	11. Sınıf	48	3,04	0,97		
	12. Sınıf	27	3,09	0,96		
	Toplam	212	3,33	0,97		
Levene İstatistiği: 0,400; p=0,753						
Post Hoc Testi (Tukey Sonuçları) *		Ortalamalar Arası Fark	p			
10. Sınıf	11. Sınıf	0,47159	0,047			

* Scheffe testi ile farklılık tespit edilemediği için Tukey testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Velilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin öğrencilerinin devam ettikleri sınıflara göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 9’da verilmiştir. Bu sonuçlara göre; “güvenilirlik” (F=1,738; p=0,160) ve “heveslilik” (F=1,653; p=0,178) boyutlarında velilerin görüşlerinin öğrencilerinin devam ettiği sınıflara göre bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Ancak ifadelerin tamamında-genel durumda (p=0,032), “fiziksel varlıklar” boyutunda (p=0,004), “güvence” boyutunda (p=0,018) ve “empati” boyutunda (p=0,047) 10. Sınıflar ile 11. Sınıflar arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda H_{1d} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 10. Öğrencilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Görüşlerinin Ailelerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşma Durumu

Boyutlar	Gelir	N	Ort.	ss	F	p
Genel	0-3.999 TL	60	3,00	0,88	3,179	0,024
	4.000-6.999 TL	101	3,35	0,66		
	7.000-9.999 TL	78	3,24	0,73		
	10.000 TL ve +	78	3,11	0,76		
	Toplam	317	3,20	0,76		
Levene İstatistiği: 1,196; p=0,311						
Post Hoc Testi (Scheffe Sonuçları)		Ortalamalar Arası Fark	p			
0-3.999 TL	4.000-6.999 TL	-0,34623	0,047			
	0-3.999 TL	60	2,92	0,94	1,285	0,279

Fiziksel Varlıklar	4.000-6.999 TL	101	3,05	0,77		
	7.000-9.999 TL	78	2,97	0,81		
	10.000 TL ve +	78	2,81	0,86		
	Toplam	317	2,94	0,84		
Güvenilirlik	0-3.999 TL	60	3,13	1,05	2,502	0,059
	4.000-6.999 TL	101	3,51	0,76		
	7.000-9.999 TL	78	3,34	0,88		
	10.000 TL ve +	78	3,28	0,88		
	Toplam	317	3,34	0,89		
Heveslilik	0-3.999 TL	60	3,12	0,97	2,285	0,079
	4.000-6.999 TL	101	3,48	0,74		
	7.000-9.999 TL	78	3,34	0,86		
	10.000 TL ve +	78	3,33	0,84		
	Toplam	317	3,34	0,85		
Güvence	0-3.999 TL	60	2,95	1,02	4,845	0,003
	4.000-6.999 TL	101	3,45	0,79		
	7.000-9.999 TL	78	3,34	0,86		
	10.000 TL ve +	78	3,11	0,92		
	Toplam	317	3,24	0,90		
Levene İstatistiği: 3,045; p=0,029 <0,05						
Post Hoc Testi (Tamhane Sonuçları) * Ortalamalar Arası Fark p						
0-3.999 TL	4.000-6.999 TL		-0,49385			0,011
Empati	0-3.999 TL	60	2,88	0,99	2,630	0,050
	4.000-6.999 TL	101	3,24	0,90		
	7.000-9.999 TL	78	3,20	0,86		
	10.000 TL ve +	78	3,00	0,90		
	Toplam	317	3,10	0,91		
* Varyanslar homojen olmadığı için Scheffe testi yapılmamış, Tamhane testi yapılmıştır.						

Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin ailelerinin gelirlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 10'da verilmiştir. Bu sonuçlara göre; “fiziksel varlıklar” (F=1,285; p=0,279), “güvenilirlik” (F=2,502; p=0,059), “heveslilik” (F=2,285; p=0,079) ve “empati” (F=2,630; p=0,050) boyutlarında öğrencilerin görüşlerinin ailelerinin gelirlerine göre bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Ancak ifadelerin tamamında-genel durumda (p=0,047) ve “güvence” boyutunda (p=0,003) ailelerinin geliri 4.000 TL'nin altında olanlarla 4.000–6.999 TL arasında olanların görüşleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda H_{1e} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 11. Velilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Görüşlerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşma Durumu

Boyutlar	Gelir	N	Ort.	ss	F	p
Genel	0-3.999 TL	45	3,47	0,90	2,982	0,032

4.000-6.999 TL	69	3,64	0,55
7.000-9.999 TL	46	3,46	0,84
10.000 TL ve +	52	3,20	0,99
Toplam	212	3,46	0,83

Levene İstatistiği: 4,780; p=0,003 <0,05

Post Hoc Testi (Tamhane Sonuçları) *	Ortalamalar Arası Fark	p
4.000-6.999 TL	10.000 TL ve üzeri	0,44693
		0,027

Fiziksel Varlıklar	0-3.999 TL	45	3,23	0,97	2,489	0,061
	4.000-6.999 TL	69	3,41	0,71		
	7.000-9.999 TL	46	3,25	0,92		
	10.000 TL ve +	52	2,96	1,06		
	Toplam	212	3,23	0,91		

Güvenilirlik	0-3.999 TL	45	3,71	0,92	2,968	0,033
	4.000-6.999 TL	69	3,76	0,58		
	7.000-9.999 TL	46	3,60	0,88		
	10.000 TL ve +	52	3,31	1,11		
	Toplam	212	3,61	0,88		

Levene İstatistiği: 6,084; p=0,001 <0,05

Post Hoc Testi (Tamhane Sonuçları) *	Ortalamalar Arası Fark	p
4.000-6.999 TL	10.000 TL ve üzeri	0,45463
		0,044

Heveslilik	0-3.999 TL	45	3,58	1,00	2,974	0,033
	4.000-6.999 TL	69	3,79	0,55		
	7.000-9.999 TL	46	3,67	0,83		
	10.000 TL ve +	52	3,33	1,04		
	Toplam	212	3,61	0,86		

Levene İstatistiği: 6,099; p=0,001 <0,05

Post Hoc Testi (Tamhane Sonuçları) *	Ortalamalar Arası Fark	p
4.000-6.999 TL	10.000 TL ve üzeri	0,45812
		0,030

Güvence	0-3.999 TL	45	3,51	0,95	1,233	0,299
	4.000-6.999 TL	69	3,65	0,61		
	7.000-9.999 TL	46	3,43	0,88		
	10.000 TL ve +	52	3,37	1,04		
	Toplam	212	3,50	0,87		

Empati	0-3.999 TL	45	3,28	1,07	3,435	0,018
	4.000-6.999 TL	69	3,59	0,73		
	7.000-9.999 TL	46	3,33	0,95		
	10.000 TL ve +	52	3,04	1,09		
	Toplam	212	3,33	0,97		

Levene İstatistiği: 4,186; p=0,007 <0,05

Post Hoc Testi (Tamhane Sonuçları) *	Ortalamalar Arası Fark	p
--------------------------------------	-------------------------------	----------

4.000-6.999 TL	10.000 TL ve üzeri	0,55379	0,012
----------------	--------------------	---------	-------

* Varyanslar homojen olmadığı için Scheffé testi yapılmamış, Tamhane testi yapılmıştır.

Velilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin gelirlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 11’de verilmiştir. Bu sonuçlara göre; “fiziksel varlıklar” (F=2,489; p=0,061) ve “güvence” (F=1,233; p=0,299) boyutlarında velilerin görüşlerinin gelirlerine göre bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Ancak ifadelerin tamamında-genel durumda (p=0,027), “güvenilirlik” (p=0,044), “heveslilik” (p=0,030) ve “empati” (p=0,012) boyutlarında geliri 4.000-6.999 TL grubu ile 10.000 TL ve üzeri grubu arasında olanların görüşleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Dolayısıyla H_{1f} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 12. Velilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Görüşlerinin Eğitim Seviyelerine Göre Farklılaşma Durumu

Boyutlar	Eğitim	N	Ort.	ss	F	p
Genel	İlkokul	26	3,59	0,68	0,742	0,593
	Ortaokul	14	3,48	0,69		
	Lise	58	3,58	0,84		
	Önlisans	12	3,46	0,73		
	Lisans	77	3,37	0,89		
	Lisansüstü	25	3,29	0,85		
	Toplam		212	3,46		
Fiziksel Varlıklar	İlkokul	26	3,35	0,94	0,778	0,566
	Ortaokul	14	3,27	0,68		
	Lise	58	3,37	0,92		
	Önlisans	12	3,17	0,83		
	Lisans	77	3,15	0,94		
	Lisansüstü	25	3,01	0,98		
	Toplam		212	3,23		
Güvenilirlik	İlkokul	26	3,70	0,78	0,553	0,736
	Ortaokul	14	3,63	0,74		
	Lise	58	3,72	0,84		
	Önlisans	12	3,67	0,75		
	Lisans	77	3,52	0,97		
	Lisansüstü	25	3,46	0,98		
	Toplam		212	3,61		
Heveslilik	İlkokul	26	3,64	0,72	0,246	0,942
	Ortaokul	14	3,57	0,65		
	Lise	58	3,70	0,86		
	Önlisans	12	3,65	0,85		
	Lisans	77	3,55	0,94		
	Lisansüstü	25	3,54	0,92		
	Toplam		212	3,61		
Güvence	İlkokul	26	3,63	0,67	0,591	0,707
	Ortaokul	14	3,54	0,87		
	Lise	58	3,62	0,90		

	Önlisans	12	3,35	0,69		
	Lisans	77	3,41	0,94		
	Lisansüstü	25	3,46	0,84		
	Toplam	212	3,50	0,87		
Empati	İlkokul	26	3,59	0,70		
	Ortaokul	14	3,40	0,87		
	Lise	58	3,46	1,00		
	Önlisans	12	3,42	0,85	1,344	0,247
	Lisans	77	3,22	0,99		
	Lisansüstü	25	3,02	1,09		
	Toplam	212	3,33	0,97		

Velilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 12’de verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre hem genelde hem de tüm boyutlarda velilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin eğitim durumlarına göre farklılaşmadığı görülmüştür. Dolayısıyla H_{1g} hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 13. Velilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Görüşlerinin Yaşlarına Göre Farklılaşma Durumu

Boyutlar	Sınıf	N	Ort.	ss	F	p
Genel	40 ve altı	50	3,40	0,86		
	41-45	82	3,58	0,74		
	46-50	48	3,33	0,93	1,070	0,363
	51 ve üstü	32	3,43	0,81		
	Toplam	212	3,46	0,83		
Fiziksel Varlıklar	40 ve altı	50	3,17	0,94		
	41-45	82	3,28	0,86		
	46-50	48	3,19	1,01	0,209	0,890
	51 ve üstü	32	3,23	0,89		
	Toplam	212	3,23	0,91		
Güvenilirlik	40 ve altı	50	3,55	0,90		
	41-45	82	3,72	0,75		
	46-50	48	3,50	1,05	0,851	0,467
	51 ve üstü	32	3,55	0,91		
	Toplam	212	3,61	0,88		
Heveslilik	40 ve altı	50	3,52	0,90		
	41-45	82	3,74	0,70		
	46-50	48	3,51	1,02	1,137	0,335
	51 ve üstü	32	3,55	0,91		
	Toplam	212	3,61	0,86		
Güvence	40 ve altı	50	3,36	0,92		
	41-45	82	3,68	0,75		
	46-50	48	3,40	1,01	1,920	0,127
	51 ve üstü	32	3,44	0,80		
	Toplam	212	3,50	0,87		

	40 ve altı	50	3,36	0,97		
	41-45	82	3,45	0,95		
Empati	46-50	48	3,08	0,94	1,530	0,208
	51 ve üstü	32	3,36	1,01		
	Toplam	212	3,33	0,97		

Velilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 13'te verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre hem genelde hem de tüm boyutlarda velilerin hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin yaşlarına göre farklılaşmadığı görülmüştür. Dolayısıyla H_{1b} hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 14. Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Unsurlarını Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılaşma Durumu

Boyutlar	N	Ort.	ss	F	p
Fiziksel Varlıklar	317	2,94	0,84	11,935	0,000
Güvenilirlik	317	3,34	0,89		
Heveslilik	317	3,34	0,85		
Güvence	317	3,24	0,90		
Empati	317	3,10	0,91		
Toplam	1585	3,19	0,89		

Levene İstatistiği: 0,840; $p=0,500$

Post Hoc Testi (Scheffe Sonuçları)	Ortalamalar Arası Fark	p	
Fiziksel Varlıklar	Güvenilirlik	-0,39543	0,000
	Heveslilik	-0,39669	0,000
	Güvence	-0,29968	0,001
Empati	Güvenilirlik	-0,23849	0,020
	Heveslilik	-0,23975	0,019

Öğrencilerin hizmet kalitesi unsurlarına yönelik algılarının ortalamaları arasında önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 14'te verilmiştir. Bu sonuçlara göre; hizmet kalitesi unsurlarına yönelik algılarının ortalamaları arasında farklılık ($F=11,985$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda “fiziksel varlıklar” boyutu ile “güvenilirlik” ($p=0,000$), “heveslilik” ($p=0,000$) ve “güvence” ($p=0,001$) boyutları arasında, “empati” boyutu ile de “güvenilirlik” ($p=0,020$) ve “heveslilik” ($p=0,019$) boyutları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Dolayısıyla H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 15. Velilerin Hizmet Kalitesi Unsurlarını Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılaşma Durumu

Boyutlar	N	Ort.	ss	F	p
Fiziksel Varlıklar	212	3,23	0,91	6,137	0,000
Güvenilirlik	212	3,60	0,88		
Heveslilik	212	3,61	0,86		
Güvence	212	3,50	0,87		
Empati	212	3,33	0,97		
Toplam	1060	3,45	0,91		

Levene İstatistiği: 2,535; $p=0,039 < 0,05$

Post Hoc Testi (Tamhane Sonuçları) *		Ortalamalar Arası Fark	p
Fiziksel Varlıklar	Güvenilirlik	-0,37830	0,000
	Heveslilik	-0,38090	0,000
	Güvence	-0,27712	0,015
Empati	Güvenilirlik	-0,27453	0,024
	Heveslilik	-0,27712	0,019

* Varyanslar homojen olmadığı için Scheffe testi yapılmamış, Tamhane testi yapılmıştır.

Velilerin hizmet kalitesi unsurlarına yönelik algılarının ortalamaları arasında önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 15'te verilmiştir. Bu sonuçlara göre; hizmet kalitesi unsurlarına yönelik algılarının ortalamaları arasında farklılık ($F=6,137$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda “fiziksel varlıklar” boyutu ile “güvenilirlik” ($p=0,000$), “heveslilik” ($p=0,000$) ve “güvence” ($p=0,015$) boyutları arasında, “empati” boyutu ile “güvenilirlik” ($p=0,024$) ve “heveslilik” ($p=0,019$) boyutları arasında, anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. Dolayısıyla H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 16. Öğrenci ve Velilerin Hizmet Kalitesi Algı Ortalamaları Arasındaki Farklılığın Belirlenmesine İlişkin t Testi Sonuçları

Boyutlar	Veri Kaynağı	N	Ort.	ss	t	p
Genel	Öğrenci	317	3,196	0,757	-3,724	0,000
	Veli	212	3,456	0,826		
Fiziksel Varlıklar	Öğrenci	317	2,944	0,839	-3,657	0,000
	Veli	212	3,226	0,915		
Güvenilirlik	Öğrenci	317	3,339	0,886	-3,377	0,001
	Veli	212	3,605	0,884		
Heveslilik	Öğrenci	317	3,341	0,848	-3,520	0,000
	Veli	212	3,607	0,862		
Güvence	Öğrenci	317	3,244	0,904	-3,294	0,001
	Veli	212	3,504	0,867		
Empati	Öğrenci	317	3,101	0,914	-2,764	0,006
	Veli	212	3,330	0,965		

Öğrenci ve velilerin hizmet kalitesine yönelik algı ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi sonuçları Tablo 16'da verilmiştir. Bu sonuçlara göre, öğrenci ve velilerin hizmet kalitesine ilişkin görüşleri arasında hem genelde hem de tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Velilerin hizmet kalitesine yönelik ifadeler katılma durumu öğrencilere göre tüm boyutlarda daha yüksek çıkmıştır. Dolayısıyla H_4 hipotezi desteklenmiştir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Karaman TOBB Fen Lisesi öğrenci ve bu öğrencilerin velilerinin kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının ölçülmesi, algılarını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, öğrenci ve veli algılarındaki farklılıkların ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda boşluk modeline dayalı olarak, Servperf hizmet kalite ölçeğindeki çok boyutlu yapı kullanılmıştır. Çalışmada öncelikle hizmet kalitesinin unsurlarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Yapılan analizler neticesinde hem öğrencilerde hem de velilerde hizmet kalitesinin unsurlarına katılma/katılmama konusunda cinsiyet açısından bir farklılığın olmadığı

tespit edilmiştir. Ayrıca velilerin hizmet kalitesinin unsurlarına katılma/katılmama konusunda eğitim durumları ve yaşları açısından da bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir.

Hizmet kalitesinin unsurlarının sınıf seviyesine göre farklılık gösterip göstermediğini inceleyen analizler neticesinde hem öğrencilerde hem de velilerde hizmet kalitesinin unsurlarına katılma/katılmama konusunda öğrencilerin sınıf seviyeleri açısından farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılaşmada 9. sınıf öğrencilerinin 11. sınıf ve 12. sınıf öğrencilerine göre hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Velilerin, öğrencilerinin devam ettikleri sınıflar açısından çıkan sonuçlara göre ise 10. sınıf velilerinin 11. sınıf velilerine göre hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu sonucu bulunmuştur. Bu sonuçlara göre özellikle 9. sınıf öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının yüksek olmasının nedeni, diğer öğrencilere göre pandemi döneminde bu okulun öğrencisi olmamalarının etkili olduğu söylenebilir.

Hizmet kalitesinin unsurlarının gelire göre farklılık gösterip göstermediğini inceleyen analizler neticesinde ise hem öğrencilerde hem de velilerde hizmet kalitesinin unsurlarına katılma/katılmama konusunda gelir açısından farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerde, aile gelirlerine göre ortaya çıkan sonuçlar açısından, ailesinin geliri 4.000 TL'nin altında olanların 4.000–6.999 TL arasında olanların görüşlerine göre hizmet kalitesi algılarının daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Velilerin gelirleri açısından çıkan sonuçlara göre ise geliri 4.000-6.999 TL arasında olanların 10.000 TL ve üzeri olanların görüşlerine göre hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda gelir seviyesi 10.000 TL ve üzeri olan velilerin hizmet kalitesi algılarının görece düşük çıkmasında en büyük etken gelirleri ile orantılı olarak beklentilerinin yükseldiği söylenebilir.

Araştırmada çıkan sonuçlar ile karşılaştırma yapabilme amacıyla literatür incelendiğinde, Servperf ölçeğinin kullanıldığı lise ve dengi okullarda yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Farklı hizmet sektörlerinde, özellikle eğitim sektöründe, üniversitelerin hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik bazı çalışmalar olmasına rağmen bu çalışmaların sonuçlarının karşılaştırma yapmak için eşdeğer olmamalarından dolayı sonuçlar karşılaştırma yapılmadan verilmiştir.

Genel olarak algı ortalamaları incelendiğinde, öğrencilerin (3,19) ve velilerin (3,45) ortalamalarının hizmet sektörleri için yüksek kabul edilebilecek olan bir değere ulaştığı görülmektedir. Öğrenci ve veliler açısından çıkan bu sonucun temel nedeninin, yapılan çalışmanın geleceğin bilim insanlarını yetiştirmesi amacıyla açılan Fen liselerinde yapılmış olması gelmektedir. Fen liseleri kuruluş amacını gerçekleştirmek için proje okulu olarak sınıflandırılmaktadır. Bu sebeple de yapılan liselere öğrenci seçme sınavında en yüksek dilimden öğrenci alan ve bu öğrenciler arasında tercih edilen okul olmasının yanında, proje okulu olması nedeni ile öğretmenlerin de alanlarında başarılarına göre özel seçildiği okullardır. Diğer orta öğretim kurumlarına göre ciddi derecede öne çıkan özellikleri olan bu okulların, öğrenci ve veli beklentilerini karşılamada yeterli imkâna sahip olduğu da görülmektedir. Ancak bu yüksek ortalamaların yanında, öğrenci görüşlerine göre hizmet kalitesi unsurlarının algılanan düzeyleri arasında farklılaşma durumu incelendiğinde, “fiziksel varlıklar” ve “empati” konularına yönelik algıların ortalamaya göre düşük olduğu görülmüştür. Aynı şekilde velilerin de bu konularda algılarının düşük olduğu görülmüştür. Bu nedenle Karaman TOBB Fen Lisesine, öğrenci ve veli memnuniyetini artırabilmek için öncelikle “fiziksel unsurlar” ile “empati” konularında çalışmalar yapılması tavsiye edilebilir.

Öğrenci ve velilerin hizmet kalitesi algı ortalamaları arasındaki farklılığın belirlenmesine ilişkin yapılan analiz sonuçlarına göre ise velilerin, öğrencilere kıyasla hizmet kalitesi algıları daha yüksek olup, okula yönelik memnuniyetleri sonuçlarla desteklenmektedir. Bu bağlamda hizmet kalitesine yönelik öğrenci algılarının velilere göre düşük olmasının nedenlerinin de ayrıca araştırılması

Çevik, O. & Çakır, E. (2023). Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir İnceleme: Karaman TOBB Fen Lisesi Örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 25(44), 257-278.

gerekmektedir. Araştırmanın farklı şehirlerde ve farklı Fen Liselerindeki öğrenci ve veliler üzerinde daha büyük örnek kütle ile yapılması kıyaslama ve genelleme yapabilme olanağı sunması açısından fayda sağlayacaktır.

Bu çalışmanın önceden yapılmış benzer çalışmalardan farkı, memnuniyete yönelik iki farklı grubun hizmet kalitesine yönelik algılarının, karşılaştırmalı olarak ortaya koyulmaya çalışılmış olmasıdır. Ayrıca bu çalışmanın, eğitim sektörünün hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan boşluk modelinin, eğitim sektörünün hizmet kalitesinin ölçülmesinde de kullanılabilirliğinin ölçülmesi açısından yapılan bu çalışmada, kalite ölçümü için tatmin edici sonuçlara ulaşılamamıştır. Ulaşılan sonuçlar genel anlamda başarıya endeksli bu kurumların sadece genel hatlarına yönelik algıları içermesi nedeniyle yetersizdir. Model, genel anlamda her sektöre doğrudan uygulanabilir olsa da eğitim gibi farklı paydaşlara sahip kurumların kalitesinin ölçülmesi için farklı anlayışlara ihtiyaç bulunmaktadır. Bu haliyle modelin eğitim sektöründe kullanılabilmesi için bir takım ekleme veya düzenlemeye ihtiyaç duyduğu, modele eklenecek olan eğitim sektörüyle bağlantılı boyutların belirlenmesi için ya da yeni bir model geliştirmek için derinlemesine çalışmaların yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Etik Beyan

“Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir İnceleme: Karaman TOBB Fen Lisesi Örneği” başlıklı bu çalışma için Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’ndan 21.03.2022 tarih ve 17-24 sayılı karar ile izin alınmıştır.

Katkı Oranı Beyanı

Çalışmadaki yazarların tümü çalışmanın yazılmasından taslağın oluşturulmasına kadar tüm süreçlere katkı yapmış ve nihai halini okuyarak onaylamıştır.

Çatışma Beyanı

Yapılan bu çalışma gerek bireysel gerekse kurumsal/örgütsel herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamıştır.

KAYNAKÇA

Akgül, A. ve Çevik, O. (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri- SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.

Altunışık, R., Özdemir, Ş. ve Torlak, Ö. (2014). *Pazarlama İlkeleri ve Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Can, P. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği ile Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.

Cronin Jr, J. J., ve Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based And Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.

Faganel, A. (2010). Quality Perception Gap Inside the Higher Education Institution. *International Journal of Academic Research*, 2(1), 213-215.

- Çevik, O. & Çakır, E. (2023). Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir İnceleme: Karaman TOBB Fen Lisesi Örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 25(44), 257-278.
- Fettahlıoğlu, Ö. O., Polat, M. ve Demir, S. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Kahramanmaraş İlinde Bir Uygulama. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi (ODÜSOBİAD)*, 6(3), 849-860.
- Gerşil, M. ve Güven, H. (2018). Üniversitelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Celal Bayar Üniversitesi'nde Bir Uygulama. *Academic Review Of Economics & Administrative Sciences*, 11(1).
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe –Yöntem – Analiz*, (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Jain, S. K., ve Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-38.
- Karagöz, Y. (2017). SPSS ve AMOS Uygulamalı Nitel-Nicel-Karma Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Lewis, R. C. ve Booms, B. H. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality. *Emerging Perspectives on Services Marketing*, 65(4), 99-107.
- MEB (1999). Millî Eğitim Bakanlığı Fen Liseleri Yönetmeliği, Resmî Gazete.
- MEB (2013). Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği, Resmî Gazete.
- Milojević, R. ve Radosavljević, M. (2019). Assessment of Higher Education Service Quality: Integration of Servqual Model and AHP Method. *TEME: Casopis Za Društvene Nauke*, 43(2), 557-577.
- Orhan, M. (2016). Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi'nde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 945-963.
- Örs, H. (2007). *Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Öz, M. ve Uyar, E. (2014). Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(26), 123-132.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Zeithalm A. ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L., (1986). SERVQUAL: A Multiple-İtem Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1) 12-37.
- Sayım, F. ve Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (29), 245-262.
- Songur, L. (2015). Eğitimde Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi:" Aksaray Üniversitesi Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu Örneği. *Journal of International Social Research*, 8(41).
- Şahin, G. G. (2011). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara'da Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 49-65.
- Şencan, H. (2002). *Bilimsel Yazım*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

Çevik, O. & Çakır, E. (2023). Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir İnceleme: Karaman TOBB Fen Lisesi Örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 25(44), 257-278.

Türk, E. (2018). Fen Lisesi Öğrencileri Üstün Yetenekli Mi? Üstün Yeteneklilerin Eğitiminde Fen Liselerinin Önemi. *Milli Eğitim Dergisi*, 47(1), 437-444.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. ve Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, (7. Ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Genişletilmiş Öz

Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir İnceleme: Karaman TOBB Fen Lisesi Örneği

Eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması için öncelikle kurumların buldukları konumu doğru görmeleri gereklidir. Bu amaçla Karaman TOBB Fen Lisesi öğrencilerinin ve velilerinin algılarına göre eğitim kurumundan almış oldukları hizmetlerden ne ölçüde tatmin oldukları Servperf ölçüm yöntemi kullanarak ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın verileri anket yöntemi ile elde edilmiştir. Anket formunda Cronin ve Taylor tarafından geliştirilen “Servperf Hizmet Kalitesi Ölçeği”nden uyarlanan algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik 22 adet ifade yer almaktadır. Anket formu öğrenci ve veli durumuna göre ayrı ayrı düzenlenmiştir. Katılımcıların hizmet kalitesini ölçmeye yönelik verecekleri cevaplar 5’li Likert ölçeği ile değerlendirilmiştir. Servperf Ölçeğinde yer alan 22 ifade beş boyutta (fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) ifade edilmektedir. Çalışmanın verileri, 2021-2022 Eğitim-Öğretim döneminde Karaman TOBB Fen Lisesi’ne kayıtlı tüm öğrencilerden ve bu öğrencilerin velilerinden anket yöntemi ile elde edilmiştir. Veriler öncelikle doğrulayıcı faktör analizleri yardımı ile değerlendirilmiş, daha sonra da t testi ve tekyönlü varyans analizi ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, öğrenci ve veli algılarının yön olarak örtüştüğü ancak velilerinin öğrencilere kıyasla hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu, dolayısıyla okula yönelik memnuniyetleri bu çalışmada çıkan sonuçlarla desteklenmiştir. Hizmet kalitesinin unsurlarının sınıf seviyesine göre farklılık gösterip göstermediğini inceleyen analizler neticesinde hem öğrencilerde hem de velilerde hizmet kalitesinin unsurlarına katılma konusunda öğrencilerin sınıf seviyeleri açısından farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılaşmada 9. sınıf öğrencilerinin 11. sınıf ve 12. sınıf öğrencilerine göre hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Velilerin algılarına göre ise 10. sınıf velilerinin 11. sınıf velilerine göre hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu sonucu bulunmuştur. Bu sonuçlara göre özellikle 9. sınıf öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının yüksek olmasının nedeni, diğer öğrencilere göre pandemi döneminde bu okulun öğrencisi olmamalarının etkili olduğu söylenebilir. Hizmet kalitesinin unsurlarının gelire göre farklılık gösterip göstermediğini inceleyen analizler neticesinde ise hem öğrencilerde hem de velilerde hizmet kalitesinin unsurlarına katılma/katılmama konusunda gelir açısından farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerde, aile gelirlerine göre ortaya çıkan sonuçlar açısından, ailesinin geliri 4.000 TL’nin altında olanların 4.000–6.999 TL arasında olanların görüşlerine göre hizmet kalitesi algılarının daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Velilerin gelirleri açısından çıkan sonuçlara göre ise geliri 4.000-6.999 TL arasında olanların 10.000 TL ve üzeri olanların görüşlerine göre hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda gelir seviyesi 10.000 TL ve üzeri olan velilerin hizmet kalitesi algılarının görece düşük çıkmasında en büyük etken gelirleri ile orantılı olarak beklentilerinin yükseldiği söylenebilir. Genel olarak algı ortalamaları incelendiğinde, öğrencilerin (3,19) ve velilerin (3,45) ortalamalarının hizmet sektörleri için yüksek kabul edilebilecek olan bir değere ulaştığı görülmektedir. Öğrenci ve veliler açısından çıkan bu sonucun temel nedeninin, yapılan çalışmanın geleceği bilim insanlarını yetiştirmesi amacıyla açılan Fen liselerinde yapılmış olması gelmektedir. Fen liseleri kuruluş amacını gerçekleştirmek için proje okulu olarak sınıflandırılmaktadır. Bu sebeple de yapılan liselere öğrenci seçme sınavında en yüksek dilimden öğrenci alan ve bu öğrenciler arasında tercih edilen okul olmasının yanında, öğretmenlerin de alanlarında başarılarına göre özel seçtiği okullardır. Diğer orta öğretim kurumlarına göre ciddi derecede öne çıkan özellikleri olan bu okulların, öğrenci ve veli beklentilerini karşılamada yeterli imkâna sahip olduğu da görülmektedir. Ancak bu yüksek ortalamaların yanında, öğrenci görüşlerine göre hizmet kalitesi unsurlarının algılanan düzeyleri arasında farklılaşma durumu incelendiğinde, “fiziksel varlıklar” ve “empati” konularına yönelik algıların ortalamaya göre düşük olduğu görülmüştür. Aynı şekilde velilerin de bu konularda algılarının düşük olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan boşluk modelinin, eğitim sektörünün hizmet kalitesinin ölçülmesinde de kullanılabilirliğinin ölçülmesi açısından yapılan bu çalışmada, kalite ölçümü için tatmin edici sonuçlara ulaşılamamıştır. Ulaşılan sonuçlar genel anlamda başarıya endeksli bu kurumların sadece genel hatlarına yönelik algıları içermesi nedeniyle yetersizdir. Model, genel anlamda her sektöre doğrudan uygulanabilir olsa da eğitim gibi farklı paydaşlara sahip kurumların kalitesinin ölçülmesi için farklı anlayışlara ihtiyaç bulunmaktadır. Bu haliyle modelin eğitim sektöründe kullanılabilmesi için bir takım ekleme veya düzenlemeye ihtiyaç duyduğu, modele eklenecek olan eğitim sektörüyle bağlantılı boyutların belirlenmesi için ya da yeni bir model geliştirmek için derinlemesine çalışmaların yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Extended Abstract

An Investigation to Determine the Perceived Service Quality in Educational Institutions: Karaman TOBB Science High School Example

To increase the quality of service in educational institutions, first of all, institutions must see their position correctly. For this purpose, it has been tried to reveal the extent to which Karaman TOBB Science High School students and their parents are satisfied with the services they receive from the educational institution according to their perceptions, by using the Servperf method. The data of the research were obtained by the survey method. In the questionnaire form, there are 22 statements to measure the perceived service quality, adapted from the "Servperf Service Quality Scale" developed by Croninve and Taylor. The questionnaire form was arranged separately according to the status of the student and the parent. The answers of the participants to measure the service quality were evaluated with a 5-point Likert scale. The 22 statements in the Servperf Scale are expressed in five dimensions (physical characteristics, reliability, responsiveness, trust, and empathy). The data of the study were obtained from all students enrolled in Karaman TOBB Science High School and their parents in the 2021-2022 Academic Year by questionnaire method. The data were first evaluated with the help of confirmatory factor analysis, and then analyzed with t-test and one-way analysis of variance. As a result of the analyzes, it was found that the perceptions of students and parents overlapped in terms of direction, but the perceptions of the service quality of the parents were higher than the students, thus their satisfaction with the school was supported by the results of this study. As a result of the analyzes examining whether the elements of service quality differ according to the class level of students, it has been determined that there is a differentiation in terms of class levels of both students and parents in terms of participating in the elements of service quality. In this differentiation, it was concluded that 9th grade students have higher perceptions of service quality than 11th grade and 12th grade students. According to the perceptions of the parents, it was found that the service quality perceptions of the 10th grade parents were higher than the 11th grade parents. According to these results, it can be said that the reason for the high perceptions of service quality of 9th grade students is that they are not a learner of this school during the period of pandemic. As a result of the analyzes examining whether the elements of service quality differ according to income, it has been found that there is a difference in income in terms of income in participating/not participating in the elements of service quality in both students and parents. In terms of the results of the students according to their parent income, it was concluded that the service quality perceptions of the students whose parent income is below 4.000 TL compared to the opinions of those whose parent income is between 4.000-6.999 TL. According to the results in terms of income of the parents, it was concluded that the service quality perceptions of those with an income between 4,000-6,999 TL were higher than the opinions of those with 10,000 TL or more. In this respect, it can be said that the biggest factor in the relatively low service quality perceptions of parents with an income level of 10,000 TL and above is that their expectations have risen in proportion to their income. When the perception averages are examined in general, it is seen that the averages of students (3,19) and parents (3,45) reach a value that can be considered high for service sectors. The main reason for this result in terms of students and parents is that the study was carried out in science high schools opened to train future scientists. Science high schools are classified as project schools in order to realize their founding purpose. For this reason, in addition to being the school that accepts students from the highest slice in the student selection exam for high schools and being the preferred school among these students, it is also the school where the teachers are specially selected according to their success in their fields. It is seen that these schools, which have significant features compared to other secondary education institutions, have sufficient opportunities to meet the expectations of students and parents. However, in addition to these high averages, when the difference between the perceived levels of service quality elements according to student opinions is examined, it is seen that the perceptions of "physical assets" and "empathy" are lower than the average. Likewise, it was observed that the perceptions of parents on these issues were low. In this study, which was carried out to measure the usability of the gap model used in the measurement of service quality, in measuring the service quality of the education sector, satisfactory results were not reached for the measurement of quality. The results are insufficient as they only include the general perceptions of these institutions that are indexed to success. Although the model can be directly applied to every sector in general, different understandings are needed to measure the quality of institutions with different stakeholders, such as education. In this state, it is thought that the model needs some additions or adjustments in order to be used in the education sector, and in-depth studies should be done to determine the dimensions related to the education sector to be added to the model or to develop a new model.
