

Meslek Yüksekokullarında Hizmet Kalitesi: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Örneği

Hasret ÖZTÜRK¹, Muhittin TATAROĞLU²

Öz

Hizmet kalitesi kurumların asgari düzeyde işlevlerini yerine getirebilmeleri ve rekabet avantajları sağlamaları yönünden önemlilik arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören Çağrı Merkezi Hizmetleri, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği programlarındaki öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetlerden olan; danışmanlık, öğretim elemanlarının yönlendirme, öğretme becerileri ve objektifliği, yüksekokulun öğrencilere sağladığı fiziki donanım ve imkânlar gibi eğitim kalitesini etkileyen birçok hizmet alanındaki sunulan hizmetlere yönelik kalite değerlendirmelerini ölçmektir. Bu amaçla hem meslek yüksekokullarında hem de yükseköğrenim kurumlarında hizmet kalitesini artırmak, daha iyi eğitim fırsatları sunmak adına öğrencilerin görüş ve düşünceleri ortaya konulmuş ve hizmet kalitesinin şekillenmesinde en önemli boyutun öğretim elemanlarının yeterlilikleri olduğu, en az etkili olan boyut da fiziki imkânlar olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Üniversite

Jel Kodu: I20, L15

Service Quality of Vocational Schools: Example of Mehmet Akif Ersoy University Vocational School of Social Sciences

Abstract

Quality of service is important in that institutions can fulfill their functions at minimum level and to ensure competitive advantages. The aim of this study is to measure the services provided to the students who are studying at Mehmet Akif Ersoy University, Vocational School of Social Sciences, Call Center Services, Office Management and Executive Assistance, Accounting and Tax Applications, Civil Aviation Management Programs. Measuring the services as counseling, orientation of instructors, teaching skills and objectivity, providing physical equipment and facilities is important in the development of educational quality. For this purpose, it was tried to put views and opinions forth in order to increase the quality of service and to offer better education opportunities in both the vocational schools and the higher education institutions and the most important dimension in the formation of the quality of service is the sufficiency of the instructors and the least effective dimension is the physical possibilities.

Key Words: Services Quality, University

Jel Code: I20, L15

Makale Bilgileri / Article Info

Alındığı Tarih / Received 12.07.2017

Kabul tarihi / Accepted 12.12.2017

¹ Öğr. Gör. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi SBMYO, hozturk@mehmetakif.edu.tr

² Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi, tataroglu@mu.edu.tr

Giriş

Ülkelerin ekonomilerinin gelişmesi, refah seviyelerinin artması, nüfus artışı ve kentleşme olgusu, hizmet ve hizmet kalitesine olan ihtiyacı artırmaktadır. Buna bağlı olarak da hizmet sunan işletmeler, insanların beklentilerini karşılamak, ihtiyaçlarını gidermek ve aynı zamanda pazarlarda diğer işletmelere göre daha kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar. Daha iyi veya daha kaliteli hizmet sunmak için de müşterilerin beklenti ve taleplerinin iyi bilinmesi gerekliliği kaçınılmazdır (Çatı, 2003: 192). Bu çerçevede “Hizmet kalitesi” kavramını tanımlamadan önce hizmet ve kalite kavramlarını açıklamak gerekirse “Hizmetler ister bireylerin, ister makinelerin aracılığıyla gerçekleştirilsin, sonuçta fiziksel varlığı olmayan ve insanların gereksinimlerini karşılamaya yönelik eylemlerin tümüdür” diye tanımlanmaktadır (Çiçek ve Doğan, 2009: 202-203).

Kalite ise Demirel ve diğerlerine göre “ürün, hizmet, süreç ya da oluşumdan beklenen gereksinimleri karşılayabilme, hizmet verdiği kişi ya da kişilere en iyiyi sağlayabilme yeteneği olarak” tanımlanmaktadır (Demirel vd., 2013: 48-49). Hizmet ve kalite kavramlarının birleşmesinden ortaya çıkan “Hizmet Kalitesi” kavramını Yıldız ve Erdil (2013: 90) şöyle tanımlamaktadır “Müşteriler açısından hizmet kalitesi, hizmetin beklentileri ne kadar iyi karşıladığı veya ne kadar aştığı anlamına gelir” şeklinde ifade edilerek, yani “Müşteriye ne verildi?”, bu verilen hizmet “Müşterinin ihtiyacını ne kadar karşıladı?” ya da “Müşterinin beklentilerini aştı mı?”, “Tatmin sağladı mı?”, “Memnuniyet yarattı mı?” gibi ifadeler hizmet kalitesini açıklamaktadır (Yıldız ve Erdil, 2013: 90).

Hizmet kalitesi kavramı, 1950’li yıllarda ‘Toplam Kalite Yönetimi’ uygulamalarının sanayi ve işletme alanlarında kullanılmaya başlamasıyla birlikte, bu uygulamanın önemli bir alt unsur olarak ortaya çıkmıştır. Amaç işletmelerin mal ve hizmetlerini kaliteli, etkin ve verimli şekilde üreterek toplumun yararına sunmaktır. Böylece işletmeler pazarlarda rekabet gücüne sahip olacaklar ve devamlılıklarını sağlayabileceklerdir (Parasuraman vd., 1988 15-17; Tarhan ve Ezici, 2011: 13-15).

Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının özel sektörde kabul görmesi ile birlikte 1980’li yıllara gelindiğinde kamu örgütlerinde (Fidan, 2017: 12) görülen aksaklıklar, işlerin ağır yürümesi, gereksiz bürokrasi gibi işleyişi hantallaştıran nedenlerden dolayı artık kamuda da etkinlik verimlilik ve kalite gibi kavramların uygulanmaya başlanması yönünde fikirler ortaya atılmıştır (Parasuraman vd., 15-17). Kamuda yaşanan bu aksaklıkların Toplam Kalite Yönetimi uygulaması birlikte, etkinlik, verimlilik ve kalite kapsamında giderileceği yönünde öngörülerde bulunulmuştur. Çok geçmeden bilgi ve teknolojiye gelişmeler, küreselleşme, vatandaşların kamudan beklediği hizmetlerin sayısı ve kalite beklenti düzeylerini artması ve yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde hizmet kalitesi, açıklık, şeffaflık gibi kavramlarda kamuya girerek vatandaş da müşteri gibi algılanmaya başlanmıştır (Sezer, 2008: 148; Tarhan ve Ezici, 2011: 13; Demirel vd., 2013: 46).

Kamu kurumu niteliğinde olan yükseköğretim kurumları da hizmetlerde kalite sağlamanın gerekliliğine vurgu yaparak, Üniversitelerarası Kurul Başkanlığı 2002 yılının Ekim ayında “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönetmeliği” yayınlamıştır. Bu yönetmelikle üniversiteler eğitim-öğretim hizmeti sunan bir kurum olarak, hizmet sunucu (işletme), eğitim öğretim hizmetlerini alan öğrenciler ise müşteri gibi algılanmaya başlanmıştır (Yenen ve Gözülü, 2003: 31). Öğrencilerin de öğrenim gördükleri yükseköğretim kurumlarında kaliteli eğitim başta olmak üzere, fiziki alanlarının yeterliliği, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere yönelik beklentileri artmıştır. Bu çerçevede kaliteli hizmet veren, onları iş hayatının gereklerine hazırlayan mezun olduklarında onlara iş imkânı sunan üniversiteler, tercih edilme sıralamasında ön sıralarda yer alacaklar ve bir marka haline gelebileceklerdir (Saydan, 2008: 44-46).

Hizmet kalitesinin soyut bir kavram olması, kişiden kişiye değişen algılama ve değerlendirme farklılıklarına yol açar ve birçok alt boyutu vardır (Pena vd., 2013: 1227-1231). Bununla birlikte üniversitede öğrenim gören öğrencilerin kalite değerlendirmelerine yönelik unsurlar, öğretim elemanlarının öğretme becerileri, derslerdeki uygulama imkânları, fiziki mekânlarının yeterliliği, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler ve öğrencilerin demografik özellikleri şeklinde belirlenebilir (Saydan, 2008: 65). Bu amaçla üniversitelerde hizmet kalitesini artırmak, öğrencilerine kaliteli hizmet sunmak için hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik birçok çalışma yapılmıştır. Bunlardan Tayyar ve Dilşeker (2012) Devlet ve Vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyeti üzerine etkisini araştırarak; fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel, idari personel, memnuniyet, imaj ve tavsiye gibi hizmet kalitesinin alt boyutlarını ortaya koyarak, devlet ve vakıf üniversitelerinde farklılıklar olduğu, öğrenci memnuniyetini etki eden faktörlerin hizmet kalitesi ve imaj olduğu sonucuna varmışlardır. Saydan (2008), ‘Üniversite Öğrencilerini Öğretim Elemanlarından Beklentileri’ adlı çalışmasında, hizmet kalitesini; Öğretim elemanlarının ders içi akademik performansları, empati, ders dışı akademik performans, güven verme, destekleyici unsurlar, kişisel bakım başlığı altındaki boyutlarla ölçümlerde bulunarak hizmet kalitesinde öğretim elemanlarının önemli bir role sahip olduğu sonucuna varmıştır. Şahin ise (2009) “Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesini Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeğinde Değerlendirilmesi” başlıklı çalışmasında, hizmet kalitesini, öğretim elemanları, danışmanlık hizmetleri, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları, dersler ve ders programları boyutları adı altında 2005-2008 yılları arasında öğrencilerin boylamsal olarak hizmet kalitesi açısından öğrenci memnuniyetini ölçmüş ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin düşük ve beklentilerin yüksek olduğu kanısına varmıştır. Ukav (2017), meslek yüksekokullarında öğrenci memnuniyetini ve beklentilerini ölçmeye yönelik çalışmasında demografik değişkenlerden olan, öğrencilerin yaş, cinsiyet ve sınıf gibi faktörleri göz önüne alarak, memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışmıştır. Buna göre bayan öğrencilerin okulda sunulan hizmetlerden erkeklere göre, birinci sınıf

öğrencilerinde ikinci sınıf öğrencilerine göre daha memnun oldukları sonucuna varılmıştır.

Bu çalışmada ise Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Çağrı Merkezi Hizmetleri, Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Programlarındaki öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetleri, hizmet kalitesi açısından değerlendirmeleri öngörülmüştür. Bu kapsamda; üniversite, meslek yüksekokulu ve bölümün öğrencilere sunduğu imkânlar, danışmanlık hizmetleri, derse giren öğretim elemanlarının yeterlilikleri, üniversite ve meslek yüksekokulunun fiziksel olanakları ve donanımlarının değerlendirilmesi, ders dağılımı ve verimliliği olmak üzere beş boyut oluşturularak, öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ölçülmeye çalışılacaktır.

1. Araştırma Metodolojisi

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu öğrencileri ile yürütülen bu araştırmanın amacı; öğrencilerin okullarında sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerini belirlemektir. Bu genel amaçla aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Meslek yüksekokulu öğrencilerinin hizmet kalitesine ilişkin akademik imkânlar, danışmanlık hizmetleri, öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve objektifliği, fiziksel olanaklar, ders dağılımı boyutlarına ilişkin görüşleri nelerdir?
2. Meslek yüksekokulu öğrencilerinin hizmet kalitesi alt boyutlara ilişkin görüşleri, yaş cinsiyet, bölüm ve gelir düzeyine anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?

1.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma betimsel tarama modelinde desenlenirken Balcı (2010: 98-103) tarafından verilen formül kullanılarak örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır. Buna göre araştırmanın evrenini 1253 Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu öğrencisi oluştururken örneklem büyüklüğü de 294 olarak belirlenmiştir. Evrende yer alan her bir grubun, örnekleme temsil edilmesini sağlamak amacıyla tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Buna göre meslek yüksekokulunda yer alan programlarda öğrenim gören öğrenciler, her bir programda yer alan öğrenci sayısının, toplam öğrenci sayısına oranlanarak örnekleme dâhil edilmiştir. Her bir alt grubu temsil eden öğrenciler rastgele örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Uygulama safhasında 300 anket uygulanmış, 27 anket uç değerler, eksik doldurma ve kontrol sorusunun yanıtlanmaması nedeniyle analize dâhil edilmemiştir.

Tablo 1: Araştırmanın Evreni, Örneklem Büyüklüğü ve Ulaşılan Öğrenci Sayısı

Programın Adı	Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı	Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Programı	Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Programı	Toplam
Öğrenci Sayısı	279	317	349	308	1253
Örneklem Alınan Öğrenci Sayısı	65	74	80	75	294
Ulaşılan Öğrenci sayısı	67	78	55	73	273

Tablo 1’de görüldüğü üzere Çağrı Merkezi Hizmetleri ile Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencileri için öngörülen alt örneklem sayısına ulaşıldığı, Sivil Hava Ulaştırma Hizmetleri ile Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Programları için ise öğrenci sayısına ulaşılmadığı görülmektedir. Toplam ulaşılan öğrenci sayısı 273’tür. Buna göre belirlenene örneklem büyüklüğünün %93’üne ulaşılmıştır.

1.2 Ölçme Aracı

Araştırmada verilerin toplanması amacıyla, meslek yüksekokullarında hizmet kalitesi ölçüğü geliştirilmiştir. Şahin’den (2009) uyarılanan 38 madde ile Araştırmacılar tarafından eklenen “Yerleşkeye ve eğitim alanına ulaşım olanaklarından memnunuz.” maddesi ile kontrol sorusu olarak “Bu soruyu okuyorsanız üç’ü işaretleyiniz.” maddesi eklenerek 40 maddelik bir madde havuzu oluşturulmuştur. Oluşturulan ölçek taslağı 170 Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu öğrencisine uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucuna göre beş faktörden oluşmaktadır. Aynı anda birden fazla faktörde yüksek yük değerine sahip dört madde ölçekten çıkarılmıştır. Faktörler madde içeriklerine göre akademik imkânlar, danışmanlık hizmetleri, öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve objektifliği, fiziksel olanaklar, ders dağılımı olarak isimlendirilmiştir.

Ölçeğin toplam açıklanan varyans oranı %61,97’dir. Ölçeğin genel Cronbach’s Alpha güvenirlik katsayısı .96 olarak bulunmuştur. Faktörlerin Cronbach’s Alpha güvenirlik katsayıları .80 ile .92 arasında değişmektedir. Buna göre ölçeğin geneli ve alt boyutlarının yüksek düzeyde iç tutarlılığa ve güvenirliğe sahip olduğu ifade edilebilir (Peterson, 1994: 381-391).

1. Faktör: Akademik İmkânlar; en düşük faktör yük değeri .47 iken, en düşük madde toplam korelasyonu .59’dur.
2. Faktör: Danışmanlık Hizmetleri; en düşük faktör yük değeri .49 iken, en düşük madde toplam korelasyonu .57’dir.

3. Faktör: Öğretim Elemanlarının Yeterlilikleri: en düşük faktör yük değeri .53 iken, en düşük madde toplam korelasyonu .63'tür.
4. Faktör: Fiziksel Olanaklar; en düşük faktör yük değeri .47 iken, en düşük madde toplam korelasyonu .51'dir.
5. Faktör: Ders Dağılımı; en düşük faktör yük değeri .64 iken, en düşük madde toplam korelasyonu .62'dir.

2. Bulgular

Çalışmanın bulguları; akademik imkânlar, danışmanlık hizmetleri, fiziki imkânlar, öğretim elemanlarının yeterlilikleri, ders dağılımı adı altında beş boyutta sunulmuştur.

2.1. Hizmet Kalitesinin Akademik İmkânlar Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo 2: Akademik İmkânlar Boyutundaki Maddelerin Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Görelî Önem Sıraları

Akademik İmkânlar Boyutu	Ort. (\bar{X})	SS	Önem Sırası
17. Mezuniyet sonrası görev alma şansımızı artırıcı uygulamalardan memnunum	3,28	1,26	8
18. Genel olarak bölümümün beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum	3,41	1,19	7
21. Akademik ya da sosyal etkinlik düzenleme konusunda sunulan destekten memnunum	3,44	1,16	6
34. Ders içeriklerinin alanımla ilişkisinden memnunum	3,54	1,20	5
35. Derslerde kaynak kişilerden yararlanılma düzeyinden memnunum	3,59	1,05	3
36. Bölüm dışı derslere kabul edilme olanağından memnunum	3,54	1,12	5
37. Öğrenci geri bildirimini için bölümde yaratılan olanaklardan memnunum	3,58	1,02	4
38. Bölüm içi seçmeli derslerin çeşitlilik düzeyinden memnunum	3,45	1,14	
39. Derslerin bizi iş hayatına hazırlama düzeyinden memnunum	3,65	1,22	2
40. Uygulama derslerinin yararlılık düzeyinden memnunum	3,66	1,25	1
Ortalama	3,51	0,86	

Tablo 2 incelendiğinde, akademik imkânlar boyutunda öğrencilerin en çok katıldıkları ifade “Uygulama derslerinin yararlılık düzeyinden memnunum.” ($\bar{X} = 3,66$) iken en az katıldıkları ifade “Mezuniyet sonrası görev alma şansımızı artırıcı uygulamalardan memnunum.” ($\bar{X} = 3,28$) ifadesidir. Akademik imkânlar

boyutundaki maddelerin ortalaması ise 3,51'dir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimi gibi mesleğe dönük uygulama imkânlarından memnun oldukları ifade edilebilir. Öte yandan öğrencilerin mezuniyet sonrası iş yaşamında ilişkin maddeye ilişkin ortalamalarının diğer maddelere göre daha düşük olması mezuniyet sonrası işe geçiş olanaklarının ve okul-sektör işbirliği etkinliklerinin yetersiz görülmesine bağlanabilir. Tablo 3'te yaş, cinsiyet, toplam gelir ve bölüm değişkenlerine göre öğrencilerin akademik imkânlar boyutundaki görüşleri sunulmuştur.

Tablo 3: Yaş, Cinsiyet, Toplam Gelir ve Bölüm Değişkenlerine Göre Öğrencilerin Akademik İmkânlar Boyutundaki Görüşleri

Yaş	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
19 ve altı	74	3,29	,93	3;269	3.28	.021	3-1, 4-1
20	65	3,46	,94				
21	79	3,58	,75				
22 ve üzeri	55	3,74	,74				
Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
Kadın	157	3,57	,84	271	1.39	.168	
Erkek	116	3,42	,89				
Gelir Düzeyi	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
1400 ve altı	224	3,53	,83	271	.81	.420	
1401 ve üzeri	49	3,42	1,01				
Bölüm	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
Çağrı Merkezi	67	3,50	,81	3;269	4.26	.006	2-4, 3-4
Büro Yönetimi	78	3,66	,85				
Muhasebe	55	3,68	,84				
Sivil Hava	73	3,23	,88				

Tablo 3'te görüldüğü üzere, yaşa göre öğrencilerin hizmet kalitesinin akademik imkânlar boyutundaki görüşlerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)} = 3.28$; $p < .05$]. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre 21 ($\bar{X} = 3,58$) ve 22 ile üzeri yaş grubundaki öğrenciler ($\bar{X} = 3,74$) 19 ve altı yaş grubundaki öğrencilere ($\bar{X} = 3,29$) göre okullarında sunulan akademik imkânlardan daha fazla memnuniyet duymaktadır. Öğrencilerin yaşları arttıkça memnuniyet düzeylerinin yükseldiği görülmektedir. Bu hususun okula ilk kayıt sırasında yüksek beklentilerle gelen öğrencilerin beklentilerinin zamanla okulun imkânlarıyla uyumlu hale gelmesinden kaynaklandığı ifade edilebilir (Balcı ve vd., 2016: 72). Benzer şekilde bölüm değişkenine göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)} = 4.26$;

$p < .05$]. LSD testi sonuçlarına göre Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ($\bar{X} = 3,66$) ile Muhasebe ve Vergi Uygulamaları ($\bar{X} = 3,68$) Bölümleri öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümü ($\bar{X} = 3,23$) öğrencilerine göre daha yüksektir. Bu durum Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümünün yeni kurulmuş olmasından dolayı yeterli akademik ve teknik imkânlarla sahip olmamalarıyla açıklanabilir. Öte yandan cinsiyet [$t_{(271)} = 1.39$; $p > .05$] ve gelir düzeyine [$t_{(271)} = 0.81$; $p > .05$] göre öğrencilerin görüşlerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

2.2. Hizmet Kalitesinin Danışmanlık Hizmetleri Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo 4: Danışmanlık Hizmetleri Boyutundaki Maddelerin Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Görelî Önem Sıraları

Danışmanlık Hizmetleri Boyutu	Ort. (\bar{X})	SS	Önem Sırası
6. Öğretim elemanlarının ulaşılabilirliğinden memnunum	3,60	1,11	7
9. Danışmanımızın problem çözmeye katkısından memnunum	3,83	1,21	3
10. Danışmanımızın iletişime açıklık düzeyinden memnunum	3,93	1,14	1
11. Danışmanımızın sorumluluklarımız konusunda bizleri bilgilendirme düzeyinden memnunum	3,88	1,19	2
12. Danışmanımızın ulaşılabilirliğinden memnunum	3,79	1,23	5
13. Danışmanımızın uyguladığı uyum ve tanıtma programından memnunum	3,81	1,16	4
16. Bölüm başkanını tanıma ve ulaşılabilirlik düzeyinden memnunum	3,61	1,26	6
Ortalama	3,78	0,98	

Tablo 4 incelendiğinde, akademik imkânlar boyutunda öğrencilerin en çok katıldıkları ifade “Danışmanımızın iletişime açıklık düzeyinden memnunum.” ($\bar{X} = 3,93$) iken en az katıldıkları ifade “Öğretim elemanlarının ulaşılabilirliğinden memnunum.” ($\bar{X} = 3,60$) ifadesidir. Danışmanlık hizmetleri boyutundaki maddelerin ortalaması ise 3,78’dir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin danışmanlık hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyinin genel olarak yüksek olduğu ifade edilebilir. Öğrencilerin danışmanlarının iletişime açıklığından duydukları memnuniyet düzeyinin yüksekliği danışman-öğrenci iletişiminin niteliğinin yüksekliği ve danışmanlık görevi nedeniyle öğretim elemanlarının öğrencilere daha fazla zaman ayırma yükümlülükleriyle açıklanabilir. Öte yandan Tablo 4’teki sonuçlar öğrencilerin danışmanlarıyla yakaladıkları iletişim kalitesini diğer öğretim elemanlarıyla yakalayamadıklarını göstermektedir. Tablo 5’te yaş, cinsiyet, toplam

gelir ve bölüm değişkenlerine göre öğrencilerin danışmanlık hizmetleri boyutundaki görüşleri sunulmuştur.

Tablo 5: Yaş, Cinsiyet, Toplam Gelir ve Bölüm Değişkenlerine Göre Öğrencilerin Danışmanlık Hizmetleri Boyutundaki Görüşleri

Yaş	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anamlı Fark (LSD)
19 ve altı	74	3,49	1,05	3;269	4.98	.002	3-1, 4-1, 4-2
20	65	3,65	1,06				
21	79	3,97	,83				
22 ve üzeri	55	4,04	,87				
Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
Kadın	157	3,81	,91	271	.61	.543	
Erkek	116	3,74	1,07				
Gelir Düzeyi	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
1400 ve altı	224	3,82	,96	271	1.48	.140	
1401 ve üzeri	49	3,59	1,06				
Bölüm	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anamlı Fark (LSD)
Çağrı Merkezi	67	3,80	,87	3;269	10.31	.000	1-4, 2-4, 3-4
Büro Yönetimi	78	4,04	,89				
Muhasebe	55	4,04	,79				
Sivil Hava	73	3,28	1,11				

Tablo 5'te görüldüğü üzere, yaşa göre öğrencilerin hizmet kalitesinin danışmanlık hizmetleri boyutundaki görüşlerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)}= 4.98$; $p<.05$]. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre 20 ($\bar{X} = 3,65$), 21 ($\bar{X} = 3,97$) ile 22 ve üzeri yaş grubundaki öğrenciler ($\bar{X} = 4,04$) 19 ve altı yaş grubundaki öğrencilere ($\bar{X} = 3,49$) göre okullarında sunulan danışmanlık hizmetlerinden daha fazla memnuniyet duymaktadır. Öğrencilerin yaşları arttıkça danışmanlık hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin yükseldiği görülmektedir. Bu hususun öğrencilerin danışmanları ve diğer öğretim elemanları ile aralarındaki iletişim düzeyinin okul çevresine alıştıkça yükselmesinden kaynaklandığı ileri sürülebilir. Benzer şekilde bölüm değişkenine göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)}= 10.31$; $p<.05$]. LSD testi sonuçlarına göre Çağrı Merkezi Hizmetleri ($\bar{X} = 3,80$), Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ($\bar{X} = 4,04$) ile Muhasebe ve Vergi Uygulamaları ($\bar{X} = 4,04$) Bölümleri öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümü ($\bar{X} = 3,28$) öğrencilerine göre daha yüksektir. Bu durum Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümünün yeni kurulmasından dolayı öğretim elemanlarının alan dışı kişilerden oluşmasından

kaynaklandığı ifade edilebilir. Öte yandan cinsiyet [$t_{(271)} = .61$; $p > .05$] ve gelir düzeyine [$t_{(271)} = 1.48$; $p > .05$]göre öğrencilerin görüşlerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

2.3. Hizmet Kalitesinin Öğretim Elemanlarının Yeterlilikleri Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo 6: Öğretim Elemanlarının Yeterlilikleri Boyutundaki Maddelerin Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Görelî Önem Sıraları

Öğretim Elemanlarının Yeterlilikleri Boyutu	Ort. (\bar{X})	SS	Önem Sırası
1. Öğretim elemanlarının öğretme becerilerinden memnunum	3,83	1,04	4
2. Öğretim elemanlarının alanlarındaki bilgi düzeylerinden memnunum	3,99	,93	1
3. Öğretim elemanlarının öğrencilerle etkileşim düzeyinden memnunum	3,91	1,06	2
4. Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik tutumlarından memnunum	3,82	1,04	5
5. Öğretim elemanlarımızın kişilik özelliklerinden (tutarlılık, objektiflik, adalet...) memnunum	3,84	1,10	3
7. Öğretim elemanlarımızın akademik başarıyı ölçme-değerlendirme yöntemlerinden memnunum	3,78	1,01	6
Ortalama	3,86	,84	

Tablo 6 incelendiğinde, öğretim elemanlarının yeterliliği boyutunda öğrencilerin en çok katıldıkları ifade “Öğretim elemanlarının alanlarındaki bilgi düzeylerinden memnunum.” ($\bar{X} = 3,99$) iken en az katıldıkları ifade “Öğretim elemanlarımızın akademik başarıyı ölçme-değerlendirme yöntemlerinden memnunum.” ($\bar{X} = 3,78$) ifadesidir. Öğretim elemanlarının yeterliliği boyutundaki maddelerin ortalaması ise 3,86’dır. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin öğretim elemanlarını büyük ölçüde yeterli buldukları söylenebilir. Tablo 7’de yaş, cinsiyet, toplam gelir ve bölüm değişkenlerine göre öğrencilerin öğretim elemanlarının yeterliliği boyutundaki görüşleri sunulmuştur.

Tablo 7: Yaş, Cinsiyet, Toplam Gelir ve Bölüm Değişkenlerine Göre Öğrencilerin Öğretim Elemanlarının Yeterliliği Boyutundaki Görüşleri

Yaş	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
19 ve altı	74	3,63	,77	3;269	5.22	.002	3-1, 4-1, 4-2
20	65	3,73	1,02				
21	79	3,99	,77				
22 ve üzeri	55	4,14	,65				
Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
Kadın	157	3,85	,79	271	.27	.786	
Erkek	116	3,88	,89				
Gelir Düzeyi	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
1400 ve altı	224	3,89	,78	271	1.40	.161	
1401 ve üzeri	49	3,71	1,05				
Bölüm	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
Çağrı Merkezi	67	3,94	,73	3;269	2.84	.038	1-4, 2-4, 3-4
Büro Yönetimi	78	3,93	,87				
Muhasebe	55	3,99	,85				
Sivil Hava	73	3,62	,85				

Tablo 7’de görüldüğü üzere, yaşa göre öğrencilerin hizmet kalitesinin öğretim elemanlarının yeterliliği boyutundaki görüşlerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)} = 5.22$; $p < .05$]. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre 21 ($\bar{X} = 3,99$) ile 22 ve üzeri yaş grubundaki öğrenciler, ($\bar{X} = 4,14$) 19 ve altı yaş grubundaki öğrencilere ($\bar{X} = 3,63$) göre; 22 ve üzeri yaş grubundaki öğrenciler, 20 yaşındaki öğrencilere ($\bar{X} = 3,73$) göre öğretim elemanlarının yeterliliğinden daha fazla memnuniyet duymaktadır. Öğrencilerin yaşları arttıkça öğretim elemanlarının yeterliliğinden duydukları memnuniyet düzeylerinin yükseldiği görülmektedir. Benzer şekilde bölüm değişkenine göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)} = 2.84$; $p < .05$]. LSD testi sonuçlarına göre Çağrı Merkezi Hizmetleri ($\bar{X} = 3,94$), Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ($\bar{X} = 3,93$) ile Muhasebe ve Vergi Uygulamaları ($\bar{X} = 3,99$) Bölümleri öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümü ($\bar{X} = 3,62$) öğrencilerine göre daha yüksektir. Bu durum yine Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümünün yeni kurulmasından dolayı öğretim elemanlarının alan dışı kişilerden oluşmasından kaynaklandığı ileri sürülebilir. Öte yandan cinsiyet [$t_{(271)} = .27$; $p > .05$] ve gelir düzeyine [$t_{(271)} = 1.40$; $p > .05$] göre öğrencilerin görüşlerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

2.4. Hizmet Kalitesinin Fiziki İmkânlar Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo 8: Fiziki İmkânlar Boyutundaki Maddelerin Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Görelî Önem Sıraları

Fiziki İmkânlar Boyutu	Ort.(\bar{X})	SS	Önem Sırası
19. Teknoloji, araç-gereç ve materyallerin ulaşılabilirliğinden memnunum	3,44	1,16	3
22. Yerleşkeye ve eğitim alanına ulaşım olanaklarından memnunum	3,34	1,38	6
23. Kütüphane olanaklarından memnunum	3,25	1,20	8
24. Eğitim ortamlarının (derslik, tesis, donanım)yeterlik düzeyinden memnunum	3,52	1,15	2
25. Fotokopi olanaklarından memnunum	3,72	1,18	1
26. Bölüm binasının genel durumundan (temizlik, bakım vb) memnunum	3,57	1,28	
27. İnternete erişim olanaklarından memnunum	3,26	1,28	7
28. Bilgisayarların kullanılabilirliğinden memnunum	3,39	1,16	5
29. İhtiyaç duyduğum yazılımların ulaşılabilirliğinden memnunum	3,39	1,11	5
Ortalama	3,43	,83	4

Tablo 8 incelendiğinde, fiziki imkânlar boyutunda öğrencilerin en çok katıldıkları ifade “Fotokopi olanaklarından memnunum.” ($\bar{X} = 3,72$) iken en az katıldıkları ifade “Kütüphane olanaklarından memnunum.” ($\bar{X} = 3,25$) ifadesidir. Fiziki İmkânlar boyutundaki maddelerin ortalaması ise 3,43’tür. Tablo 9’da yaş, cinsiyet, toplam gelir ve bölüm değişkenlerine göre öğrencilerin fiziki imkânlar boyutundaki görüşleri sunulmuştur.

Tablo 9: Yaş, Cinsiyet, Toplam Gelir ve Bölüm Değişkenlerine Göre Öğrencilerin Fiziki İmkânlar Boyutundaki Görüşleri

Yaş	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
19 ve altı	74	3,25	,92	3;269	2.86	.037	3-1, 4-1
20	65	3,34	,84				
21	79	3,55	,75				
22 ve üzeri	55	3,61	,75				
Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
Kadın	157	3,47	,80	271	.87	.387	
Erkek	116	3,38	,87				
Gelir Düzeyi	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
1400 ve altı	224	3,47	,79	271	1.63	.105	
1401 ve üzeri	49	3,25	1,00				

Tablo 9'un Devamı							
Bölüm	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
Çağrı Merkezi	67	3,46	,79	3;269	.85	.470	--
Büro Yönetimi	78	3,48	,82				
Muhasebe	55	3,51	,84				
Sivil Hava	73	3,30	,88				

Tablo 9'da görüldüğü üzere, yaşa göre öğrencilerin hizmet kalitesinin fiziki imkânlar boyutundaki görüşlerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)} = 2.86; p < .05$]. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre 21 ($\bar{X} = 3,55$) ile 22 ve üzeri yaş grubundaki öğrenciler ($\bar{X} = 3,61$) 19 ve altı yaş grubundaki öğrencilere ($\bar{X} = 3,25$) göre sunulan fiziki imkânlardan daha fazla memnuniyet duymaktadır. Öğrencilerin yaşları arttıkça fiziki imkânların kalitesinden duydukları memnuniyet düzeylerinin yükseldiği görülmektedir. Öte yandan cinsiyet [$t_{(271)} = .27; p > .05$], gelir düzeyine [$t_{(271)} = 1.40; p > .05$] ve bölüme [$F_{(3;269)} = .85; p > .05$] göre öğrencilerin görüşlerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

2.5. Hizmet Kalitesinin Ders Dağılımı Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo 10: Ders Dağılımları Boyutundaki Maddelerin Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Görelî Önem Sıraları

Ders Dağılımı Boyutu	Ort. (\bar{X})	SS	Önem Sırası
31. Derslerin dönemlere dağılımından memnunum	3,80	1,13	1
32. Bir dönemde almak zorunda olduğum ders sayısından memnunum	3,61	1,25	2
33. Haftalık ders programlarından memnunum	3,53	1,34	3
Ortalama	3,65	1,05	

Tablo 10 incelendiğinde, ders dağılımı boyutunda öğrencilerin en çok katıldıkları ifade “Derslerin dönemlere dağılımından memnunum.” ($\bar{X} = 3,80$) iken en az katıldıkları ifade “Haftalık ders programlarından memnunum.” ($\bar{X} = 3,53$) ifadesidir. Ders dağılımları boyutundaki maddelerin ortalaması ise 3,65’dir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin ders dağılımlarından büyük ölçüde memnuniyet duydukları ifade edilebilir. Tablo 11’de yaş, cinsiyet, toplam gelir ve bölüm değişkenlerine göre öğrencilerin ders dağılımları boyutundaki görüşleri sunulmuştur.

Tablo 11: Yaş, Cinsiyet, Toplam Gelir ve Bölüm Değişkenlerine Göre Öğrencilerin Ders Dağılımları Boyutundaki Görüşleri

Yaş	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
19 ve altı	74	3,28	1,10	3;269	5.99	.001	2-1, 3-1, 4-1, 4-2
20	65	3,63	1,18				
21	79	3,72	,93				
22 ve üzeri	55	4,04	,79				
Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
Kadın	157	3,63	1,09	271	.32	.748	
Erkek	116	3,67	,99				
Gelir Düzeyi	n	\bar{X}	ss	sd	t	p	
1400 ve altı	224	3,70	1,02	271	1.77	.077	
1401 ve üzeri	49	3,40	1,15				
Tablo 11'in Devamı							
Bölüm	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Anlamlı Fark (LSD)
Çağrı Merkezi	67	4,03	,84	3;269	6.18	.000	1-3, 1-4, 2-4
Büro Yönetimi	78	3,73	1,07				
Muhasebe	55	3,49	,96				
Sivil Hava	73	3,32	1,14				

Tablo 11'de görüldüğü üzere, yaşa göre öğrencilerin hizmet kalitesinin ders dağılımları boyutundaki görüşlerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)}=5.99$; $p<.05$]. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre 20 ($\bar{X} = 3,63$), 21 ($\bar{X} = 3,72$) ile 22 ve üzeri yaş grubundaki öğrenciler ($\bar{X} = 4,04$) 19 ve altı yaş grubundaki öğrencilere ($\bar{X} = 3,28$) göre; 22 ve üzeri yaş grubundaki öğrenciler 20 yaşındaki öğrencilere göre ders dağılımlarından daha fazla memnuniyet duymaktadır. Öğrencilerin yaşları arttıkça ders dağılımlarından duydukları memnuniyet düzeylerinin yükseldiği görülmektedir. Benzer şekilde bölüm değişkenine göre öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır [$F_{(3;269)}=6.18$; $p<.05$]. LSD testi sonuçlarına göre Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin ($\bar{X} = 4,03$) memnuniyet düzeyleri, ve Muhasebe ve Vergi Uygulamaları ($\bar{X} = 3,49$) ve Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümü ($\bar{X} = 3,32$) öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinden, yine aynı şekilde Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ($\bar{X} = 3,73$) Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümü ($\bar{X} = 3,32$) öğrencilerine göre daha yüksektir. Öte yandan cinsiyet [$t_{(271)}=.32$; $p>.05$] ve gelir düzeyine [$t_{(271)}=1.77$; $p>.05$] göre öğrencilerin görüşlerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tartışma ve Sonuç

Meslek yüksekokulları yükseköğretim kurumları içerisinde; kamu ve özel sektörlerin ihtiyaç duyduğu ara eleman ve nitelikli eleman yetiştirmede önemli role sahip eğitim kurumlarıdır. Bu çerçevede meslek yüksekokullarında öğrencilere sunulan hizmetlerden olan, eğitim, danışmanlık, öğretim elemanlarının yeterlilikleri, fiziki imkânlar gibi hizmetlerin kaliteli bir nitelik taşıması önem arz etmektedir. Kaliteli hizmet sunan meslek yüksekokulları hem kurumsal bir kimlik kazanarak tercih edilme sıralamasında ön sıralarda yer alacak hem de nitelikli eleman yetiştirerek ülke ekonomisine olumlu katkıda bulunacaktır. Bu amaçla meslek yüksekokullarında hizmet kalitesinin ölçülmesi ve geliştirilmesi önemlidir.

Çalışmada; Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören, Çağrı Merkezi Hizmetleri, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Muhasebe ve Vergi Uygulamalar ile Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği öğrencilerinin kendisine sunulan hizmetlerden olan, akademik imkânlar, danışmanlık hizmetleri, öğretim elemanlarının yeterlilikleri, fiziki imkânlar ve ders dağılımı adı altında 5 boyut ile yaş, cinsiyet, gelir ve bölüm gibi demografik değişkenler kullanılarak meslek yüksekokulunun hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır.

Bu kapsamda yapılan ölçümlere göre öğrencilerin katıldıkları ifadelerden yüksek katılım oranlarına göre değerlendirildiklerinde; birinci sırada 3,99 katılım oranı ile “Öğretim elemanlarının alanlarındaki bilgi düzeylerinden memnunum.”, ikinci sırada 3,93 katılım oranıyla “Danışmanımızın iletişime açıklık düzeyinden memnunum.”, üçüncü sırada ise 3,91 katılım oranıyla “Öğretim elemanlarının öğrencilerle etkileşim düzeyinden memnunum.” ifadesi yer almaktadır. Bu durum, meslek yüksekokulundaki öğrencilerin, öğretim elemanlarının alan hâkimiyeti ile kendilerini güncellemeleri, istedikleri zaman öğretim elemanları ile rahatlıkla iletişim kurabilmeleri bakımından memnuniyetlerinin yüksek olduğunu ve ayrıcadanışmanları ile karşılıklı anlayış çerçevesinde açık ve net iletişim kurduklarını göstermektedir. Bu bulgular ışığında meslek yüksekokullarında hizmet kalitesini belirleyen en önemli unsurun öğretim elemanları olduğu ifade edilebilir. Bu bulgu Saydan’ın (2008) fakültelerde, Ukav’ın (2017) meslek yüksekokullarında, Tayyar ve Dilşeker’in (2012) üniversitelerde yaptığı çalışmaların bulguları ile paralellik göstermektedir.

Öğrencilerin en az katıldıkları ifadeler sıralandığında ise; birinci sırada 3.25 katılım oranıyla “Kütüphane olanaklarından memnunum.”, ikinci sırada 3.26 katılım oranıyla “İnternete erişim olanaklarından memnunum.”, üçüncü sırada 3.28 katılım oranıyla “Mezuniyet sonrası görev alma şansımızı artırıcı uygulamalardan memnunum.” yer almaktadır. Birinci ve ikinci sıradaki oranlar değerlendirildiğinde meslek yüksekokullarındaki öğrencilerin fiziki imkânlar ve donanımlardan daha az memnun oldukları görülmektedir. Üçüncü sıradaki ifade ise meslek

yüksekokullarının temel sorununu ifade etmektedir. Yani sektör-üniversite işbirliği sağlanamamasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmadaki bulgular demografik değişkenlere göre değerlendirildiğinde öğrencilerinin yaşları arttıkça, tüm hizmetlerden duydukları memnuniyet de artmaktadır. Bu durum öğrencilerin gerçeklik şokunu atlattıktan sonra zaman içinde beklentilerin, kendilerine sunulan imkânlarla uyumlaştırılması ile açıklanabilir.

Cinsiyet ve gelir ise hiçbir boyutta etkili değişken değildir. Bu durum Ukav'ın (2017) yaptığı çalışmanın bulguları ile örtüşmemektedir. Ukav, meslek yüksekokullarında cinsiyete göre memnuniyetin değiştiğini; kız öğrencilerinin, erkek öğrencilere göre hizmetlerden daha memnun oldukları sonucuna ulaşırken, bu çalışmada cinsiyet anlamlı bir değişkenlik gözlenmemektedir.

Bulgular program bazında değerlendirildiğinde sunulan hizmetlerden genel olarak Çağrı Merkezi, Büro Yönetimi ve Muhasebe Bölümü memnun iken; Sivil Hava Programında bütün hizmet kalitesi boyutlarında genel memnuniyetsizlik göze çarpmaktadır. Bu durumun programın yeni kurulmasından dolayı akademik ve fiziki imkânların yetersizliği ile derslerdeki uygulama eksikliğinden kaynaklandığı söylenebilir. Meslek yüksekokullarının ara ve teknik nitelikte elemanlar yetiştirdikleri göz önüne alınırsa, alan dışı hocaların derslere girmesi, fiziki donanımların yokluğu hizmet kalitesini düşürmekte ve memnuniyetsizlik yaratmaktadır. Üniversiteler veya meslek yüksekokulları bölüm veya program açmadan önce gerekli akademik ve uygulamaya dönük fiziki altyapının kurulması gerekliliğini göz önünde bulundurmalıdır.

Araştırma, meslek yüksekokullarında yapılan hizmet kalitesi çalışmalarının sınırlı olması ve henüz doyumluğa ulaşmaması nedeniyle önem arz etmektedir. Ayrıca bu ve benzer araştırmalar arttıkça, farklı üniversitelerden meslek yüksekokullarından seçilecek örneklerle karşılaştırmalı ve boylamsal araştırmalar yapmak ve daha sağlıklı sonuçlar elde etmek mümkün olacaktır. Ayrıca öğrencilerin hizmet kalitesi algıları üzerinde etkilere sahip olabilecek aile desteği, okul çevresine uyum, danışman/öğretim elemanı desteği gibi etkenlerin bir model içinde incelenmesi hizmet kalitesi algısının çok boyutlu doğası da çalışabilir.

Sonuç olarak ülke ekonomisine nitelikli işgücü yetiştiren meslek yüksekokullarında, öğrencilere sunulan hizmetlerin kaliteli olması, hem öğrencilerin mezun olduktan sonra iş bulmasını kolaylaştırmakta hem de üniversitelerdeki meslek yüksekokullarını tercih edilebilirlik sıralamasında öne çıkarmaktadır. Bu amaçla meslek yüksekokulları öğrencilerinin hizmet kalitesi beklentileri çok iyi tahlil edilmelidir. Popülist politikalar uğruna, alt yapısı hazır olmayan yani alan dışı öğretim elemanlarından oluşan, fizik ve teknik donanımdan uzak, uygulama imkânı bulunmayan bölüm ve program açılmasından kaçınılmalıdır.

Kaynakça

- Balcı, A., Öztürk, İ., Polatcan, M., Saylık, A., Bil, E. (2016), “Organizational Socialization and Its Relation with Organizational Performance in High Schools”, *Journal of Education and Training Studies*, 4(9).
- Balcı, A. (2010), *Sosyal Bilimlerde Araştırma, Yöntem, Teknik ve İlkeler*, Pegem Akademi, Ankara.
- Çatı, K. (2003), “Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama”, *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:27, No: 1.
- Çiçek, R., Doğan, İ., C. (2009), “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F.Dergisi C.x1,S1*.
- Demirel, E. T., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A., Güven, M. (2013), “Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algılamaları Üzerinde Belediye Başkanlarının Liderlik (Hükümdar/Hizmetkâr) Özelliklerinin Belirleyiciliği: TRB-I Bölgesi Örneği” *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 22(2).
- Fidan, T. (2017), “Kurumsalcılık Yaklaşımları ve Yeni Kurumsalcılık Perspektifinde Eğitim Örgütleri”, *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 1 (1).
- Saydan, R. (2008), “Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Beklentileri Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği”, *Gazi üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 10/1.
- Sezer, Ö. (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri(Vatandaş), Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4 Sayı 8.
- Şahin, A. E. (2009), “Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EF-ÖMÖ) İle Değerlendirilmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. Ve Berry, L. L. (1988), “Servqual: A Multiple-İtem Scale for Measuring Consumer Perc”, *Journal of Retailing*, 64(1).
- Pena, M. M., Da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., Melleiro, M. M. (2013), “The Use Of The Quality Model Of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services”, *Revistada Escola de Enfermagem da USP*, 47(5).
- Peterson, R. A. (1994), “A Meta-analysis of Cronbach's Coefficient Alpha”, *Journal of Consumer Research*, 21(2).
- Tarhan, A., B., Ezici, E. (2011), “Kamu Hizmetleri Üretiminde Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 3, No 2, http://www.sobiad.org/eJOURNALS/dergi_SBD/arsiv_2011.html (30.11.2017).

- Tayyar, N., Dilşeker, F. (2012), “Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Bahar 2012, Sayı 28.
- Yenen,Z.,Gözlü, S. (2003), “Yükseköğretimde Müşteri Beklentileri: Türkiye’den Örnekler”, İTÜ Dergisi, Cilt:2,Sayı:2.
- Ukav, İ. (2017), “Meslek Yüksekokullarında Öğrenci Memnuniyetine İlişkin Bir Analiz, Kahta MYO Örneği”, Mesleki Bilimler Dergisi, 6(1)[http://meslekibilimler.com/temp/makale/MBD_6\(1\)1-91.pdf](http://meslekibilimler.com/temp/makale/MBD_6(1)1-91.pdf) (25.11.2017).
- Yıldız, O., Erdil, S., T. (2013), “Türkiye Hava Yolu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçümlenmesi”, E-dergi Marmara Üniversitesi, Cilt 10, Sayı 39.