



İSTANBUL
İL MİLLÎ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ



İSTANBUL EĞİTİM DERGİSİ

İSTANBUL EDUCATION JOURNAL (ISTJ)

İstanbul Eğitim Dergisi, 2025

Sayı.3 Sayfa.261-283

Araştırma Makalesi

doi.org/10.71270/istanbulegitim.istj.1779710

Yaygın Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Bir Halk Eğitimi Merkezi Örneği

Uğur Özalp^{1*}, Rıza Akkaya², Rahşan Ercan³

^{1*}Sorumlu yazar, Millî Eğitim Bakanlığı, Beylikdüzü Halk Eğitimi Merkezi, İstanbul, Türkiye

ozalp.ugur@gmail.com  0000-0001-6790-5304

²Millî Eğitim Bakanlığı, Sezai Karakoç İmam Hatip Ortaokulu, İstanbul, Türkiye  0000-0003-3535-0222

³Millî Eğitim Bakanlığı, Beylikdüzü Halk Eğitimi Merkezi, İstanbul, Türkiye  0009-0005-1516-853X

Makale Geliş Tarihi:09/09/2025

Makale Kabul Tarihi:26/12/2025

Öz

Bu araştırmanın amacı, yaygın eğitim kapsamında İstanbul ili Beylikdüzü ilçesinde faaliyet gösteren halk eğitimi merkezinde düzenlenen kurslara katılan yetişkin kursiyerlerin hizmet öncesi beklentileri ile hizmet sonrası algıları arasındaki farkları ortaya koymaktır. Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden tarama deseni kullanılmış, araştırmanın örneklemini kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 235 kursiyer oluşturmuştur. Veriler *ServQual* ölçeği aracılığıyla iki aşamada toplanmış, kursiyerlerin hizmetten faydalanmadan önceki beklentileri ile kursları tamamladıktan sonraki algıları ölçülmüştür. Elde edilen veriler parametrik olmayan istatistikî yöntemlerle analiz edilmiştir. Bulgular, *ServQual* ölçeğinin tüm boyutlarında (*fiziksel özellikler, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati*) hizmet öncesi beklenti düzeylerinin, hizmet sonrası algı düzeylerinden anlamlı biçimde yüksek olduğunu göstermektedir. Özellikle *fiziksel özellikler* boyutunda algı ve beklenti arasındaki farkın daha belirgin olduğu saptanmıştır. Bu sonuç, kursiyerlerin katıldıkları yaygın eğitim hizmetlerinde beklentilerinin tam anlamıyla karşılanmadığını ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları, yaygın eğitim kurumlarının hizmet sunum süreçlerini kursiyerlerin ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alacak şekilde yeniden yapılandırılması gerektiğini göstermektedir. Bu bağlamda, fiziksel ve teknik altyapının geliştirilmesi, derslik ve atölyelerin öğrenmeyi destekleyici şekilde düzenlenmesi, iletişim ve güvenilirliğin güçlendirilmesi, empati ve yanıt verebilirlik kapasitelerinin artırılması önerilmektedir. Ayrıca, kursiyer geri bildirimlerinin düzenli olarak toplanması ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirme anlayışıyla geliştirilmesinin yaygın eğitimin bireysel ve toplumsal katkıya daha fazla fayda sağlayabileceği ifade edilebilir.

Anahtar kelimeler: *Hayat boyu öğrenme, yaygın eğitim, halk eğitimi merkezi, hizmet kalitesi, kursiyer beklentisi.*

Atıf bilgisi: Özalp, U., Akkaya, R. ve Ercan, R. (2025). Yaygın eğitim kurumlarında hizmet kalitesi: Bir halk eğitimi merkezi örneği. *İstanbul Eğitim Dergisi*, (3), 261-283. <https://doi.org/10.71270/istanbulegitim.istj.1779710>

İntihal: Bu makalenin benzerlik oranı intihal.net ile kontrol edilmiş olup incelemesi en az iki hakem tarafından çift taraflı kör hakemlik ilkesi ile gerçekleştirilmiştir.

Telif hakkı: Yazarlar dergide yayımlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptir ve çalışmalarını [Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı \(CC BY NC\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) kapsamında yayımlanmaktadır.



Service Quality in Non-Formal Education Institutions: The Case of a Public Education Centre

Uğur Ozalp^{1*}, Riza Akkaya², Rahsan Ercan³

^{1*} Corresponding author, Ministry of National Education, Beylikduzu Public Education Center, Istanbul, Türkiye

ozalp.ugur@gmail.com  0000-0001-6790-5304

² Ministry of National Education, Sezai Karakoc Imam Hatip Secondary School, Istanbul, Türkiye

 0000-0003-3535-0222

³Ministry of National Education, Beylikduzu Public Education Center, Istanbul, Türkiye  0009-0005-1516-853X

Date of submission:09/09/2025

Date of acceptance:26/12/2025

Abstract

The purpose of this study is to examine the differences between pre-service expectations and post-service perceptions of adult learners who participate in courses offered by the public education center operating in the Beylikduzu district of Istanbul within the scope of non-formal education. The study employs a survey design, which is one of the quantitative research methods. The sample of the study consists of 235 learners who are selected through convenience sampling and who voluntarily participate in the research. Data are collected in two stages using the *ServQual* scale. In the first stage, learners' expectations prior to receiving the service are measured, and in the second stage, their perceptions after completing the courses are assessed. The collected data are analyzed using non- parametric statistical methods. The findings indicate that, across all dimensions of the *ServQual* scale—namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—pre-service expectation levels are significantly higher than post-service perception levels. In particular, the difference between expectations and perceptions is more pronounced in the tangibles dimension. These results demonstrate that learners' expectations regarding the non-formal education services they receive are not fully met. The findings suggest that non-formal education institutions need to restructure their service delivery processes by taking learners' needs and expectations into account. In this context, it is recommended that physical and technical infrastructure be improved, classrooms and workshops be organized in ways that support learning, communication and reliability be strengthened, and capacities related to empathy and responsiveness be enhanced. In addition, it can be stated that regularly collecting learner feedback and improving service quality through a continuous improvement approach may enable non-formal education to make greater individual and societal contributions.

Keywords: Lifelong learning, non-formal education, public education center, service quality, trainee expectations.

Cite as: Ozalp, U., Akkaya, R., & Ercan, R. (2025). Service quality in non-formal education institutions: The case of a public education centre. *Istanbul Education Journal*, (3), 261-283. <https://doi.org/10.71270/istanbulegitim.istj.1779710>

Plagiarism: This article's similarity rate is checked via intihal.net, and its review is carried out by at least two reviewers using the double-blind peer review principle.

Copyright: Authors own the copyright to their work published in the journal under the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License \(CC BY NC\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

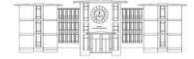


Giriş

Yaygın eğitim, örgün eğitim sisteminin sunduğu bilgi ve becerilerin ötesine geçerek bireylere yaşam boyu öğrenme fırsatları sunan esnek bir alanı temsil eder. Bu modelin temel amacı, özellikle yetişkin bireylerin toplumsal hayata daha aktif katılımını desteklemek ve kişisel ilgi alanlarına yönelik kendilerini geliştirmelerine zemin hazırlamaktır (Millî Eğitim Bakanlığı (MEB), 1973). Bununla birlikte yaygın eğitim, değişen ekonomik koşullara uyum sağlamak için gerekli yeni mesleki becerilerin edinilmesinde veya mevcut yetkinliklerin güncellenmesinde de kritik bir rol oynar (Öztoprak ve Balkar, 2023). Ülkemizde bu çok yönlü ve önemli misyon, MEB'e bağlı Halk Eğitimi Merkezleri ve Olgunlaşma Enstitüleri aracılığıyla yerine getirilmektedir (MEB, 2018).

Yaygın eğitim yoluyla bireylerin kültürel ve ekonomik bakımdan gelişmelerine katkı sağlanmasının yanında kişilerin meslekî ve teknik yeterlikler bakımından bilgilerinin artırılması yoluyla toplumun kültürel ve ekonomik gelişiminin ilerletilmesi amaçlanmaktadır (Yazar, 2012). Diğer bir ifadeyle yaygın eğitim, bireylerin eksik eğitimlerini tamamlamalarına, devletin istihdam politikalarına uygun mesleki beceriler edinmelerine, sosyo-kültürel bakımdan gelişimlerine ve boş zamanlarını kaliteli değerlendirmelerine olanak tanıyan sürekli eğitim faaliyetleridir (Karakuş Yıldız ve Taş, 2023). Örgün eğitim kadar önem taşıyan yaygın eğitim süreçleri (Şekerci ve Karataş, 2020), bireylerin zorunlu eğitim dışında, kendi tercihleriyle sosyal ya da meslekî bakımdan gelişim göstermek amacıyla gönüllü olarak katılım gösterdikleri eğitim biçimini ifade etmektedir. Tamamen gönüllü olması ve bireysel gelişim hedeflenmesinin bir getirisi olarak zorunlu eğitimde daha çok eğitim sağlayan kişi, kurum ya da yapılar üzerinde bulunan sorumluluk odağı, yaygın eğitimde faydalanıcının üzerinde yer almaktadır (Federighi, 1999). Sorumluluk odağının faydalanıcıda olması ve katılımın gönüllülük esasına dayanması, bu eğitim süreçlerinin başarısını doğrudan katılımcıların algılarına ve memnuniyetine dayalı hâle getirmektedir (Ayanoglu ve ark., 2023). Dolayısıyla, yaygın eğitim hizmetlerinin etkililiğini değerlendirirken katılımcıların bireysel gelişim hedeflerine ulaşma düzeyleri kadar katılımcıların beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını ortaya koyan *hizmet kalitesi* kavramı da karşımıza çıkmaktadır (Can, 2016; Ene ve Tatar, 2010; Eroğlu, 2000).

Kalite; ürün ya da hizmetin, faydalanıcılarının beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama durumu olarak ifade edilebilir (Abdulkadir, 2023; American Society for Quality, 2025; Ferreira-Barbosa ve ark., 2025; Yeşilbaş Özenç, 2024). Dolayısıyla, kaliteye yönelik algı, ürün ya da hizmetten faydalananların yapacakları öznel değerlendirmelere bağlı olarak şekillenen, göreceli bir kavramdır (Imam ve Khan,



2025; Prasad ve Verma, 2022). Kaliteye ilişkin yargı, ilgili ürün ya da hizmetin faydalanıcıları tarafından oluşturulmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü, 2012). Kalite, ürün ya da hizmetlerin faydalanıcılarının algısına bağlı olarak şekillendiğinden bu ürün ya da hizmetlerin sağlayıcısı konumundaki herhangi bir yapının kaliteye ilişkin algıyı göz önünde bulundurması bir zorunluluk arz etmektedir (Chelladurai ve Chang, 2000; Sallis, 2014).

Eğitimde kalite kavramı dinamik rekabet koşulları, sürekli toplumsal değişim ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle ekonomik büyüme ile sosyal hareketliliğin temel aracı olarak stratejik bir önem kazanmış; bu durum, eğitim kurumlarını sürekli iyileştirme ve yenilenmeyi benimsemeye zorunlu kılmıştır (Ene ve Tatar, 2010; European Commission, 2024; OECD, 2022). Eğitimin kalitesi, paydaş memnuniyetini hedefleyen etkili bir eğitim sunulması ve sürekli bir gelişim yaklaşımı benimsenmesiyle yakından ilişkilidir (Uluskan ve Çendik, 2020). Türkiye gibi hızlı değişimin yaşandığı ülkelerde bilinçli ve değişime uyum sağlayabilen bireylerin yetiştirilmesi, ancak kaliteyi tüm süreçlerinde amaç edinmiş eğitim kurumları ile mümkün olabilmektedir (Abdulkadir, 2023; OECD, 2022; Ögel ve Dursunkaya, 2001; UNESCO, 2025; Yeşilbaş Özenc, 2024). Eğitimde kalite, kapsayıcı toplumsal gelişim için temel bir zorunluluk olarak görülmekte ve birçok kurum tarafından kalite uygulamaları benimsenmektedir. Kaliteli eğitim, öğrencinin karmaşık dünyada başarılı olmak için gerekli olan bilgi, beceri ve değerleri gönüllü katılımıyla edinmesini sağlayan çıktı odaklı bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Demirel, 1999; Glasser, 1999; UNESCO, 2025).

Eğitim kurumlarında kalite, fiziksel ortamın etkililiğiyle doğrudan ilişkili olduğu gibi öğrencilerin öğrenme çıktısını ve başarısını destekleyen başarılı bir eğitim-öğretim sürecinin oluşturulmasıyla da yakından ilişkilidir (Auburn Üniversitesi, 2025; Ensari, 2000; Talu ve Tezci, 2025). Yaygın eğitim kurumları üzerine yapılan güncel çalışmalar da fiziksel olanakların ve eğitim ortamlarının kalitenin en belirleyici bileşenlerinden olduğunu ve bu alanda iyileştirme ihtiyacını vurgulamaktadır (Ayanoğlu ve ark., 2023; Nazlı ve Özer, 2021; OECD 2022). Kalite; eğitimde tasarım, süreç ve çıktı olmak üzere üç temel boyutta ele alınmaktadır (Ateş, 2022; Can, 2021; Degtjarjova ve ark., 2018; Dwaikat, 2021). Tasarımda kalite; müfredat, planlama ve programı etkileyen diğer faktörlerle ilgilidir (McDonald ve Yanchar, 2025; Micallef, 2025; National Institute for Excellence in Teaching, 2020). Çıktıda kalite, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayan akademik programların başarısıyla ölçülürken süreçte kalite ise örgüt fonksiyonlarının tüm adımlarının arzulanan amaçlara katkısıyla ilgilidir (Altunay ve ark., 2025; Bütünleştirici Eğitimin Geliştirilmesi Projesi, 2019; Olson, 2025; Schindler ve ark., 2015; Sherr ve Chaffee, 1992). Ancak eğitim örgütlerinde



genellikle tasarım ve çıktı boyutlarına ağırlık verilmekte, süreçte kaliteye yeterince önem atfedilmemektedir (Pelik, 2023; Siedlaczek, t.y.; Steinwachs ve ark., 2025). Bu durum, süreçlerin gözden kaçırılmasına ve kalitenin olumsuz etkilenmesine yol açabilmektedir (Metekohy ve ark., 2022; Özdemir, 2002). Eğitim hizmeti sunanlarınsundukları hizmetlerin bu hizmetlerin faydalanıcısı konumundakiler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmesi, sunulan hizmetin niteliğinin artırılması bakımından önem taşımaktadır.

Halk eğitimi merkezleri gibi yaygın eğitim kurumları, toplumun geniş bir kesiminin eğitim ihtiyacını karşılamada merkezî bir role sahiptir. Bu kurumların etkililiği, büyük ölçüde toplum tarafından nasıl algılandıklarına ve ne düzeyde desteklendiklerine bağlıdır (Yaman ve Yavuz, 2023). Bu bağlamda, bireylerin hayatında önemli bir yere sahip olduğu değerlendirilen yaygın eğitim faaliyetlerinin faydalanıcısı durumundaki kursiyerlerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi, mevcut durumu anlamak bakımından önemli bir adım oluşturmaktadır. Beklenti düzeyleri ile algı düzeyleri arasındaki olası boşlukların ortaya koyulması, hayat boyu öğrenme faaliyetlerinin etkili ve verimli bir biçimde hayata geçirilmesi bağlamında kamu adına atılabilecek adımlara yönelik ipuçları sağlayacaktır. Bu yolla yaygın eğitim hizmetinin faydalanıcılarının bilgi, beceri ve meslekî donanımlarına katkı sağlanmasının yanında toplumsal ilerlemeye de katkı sağlanmasının önünün açılacağı ön görülebilir.

Bu çalışma, İstanbul ili Beylikdüzü ilçesinde faaliyet gösteren halk eğitimi merkezi bünyesinde düzenlenen yaygın eğitim kurslarının katılımcılarının hizmet kalitesine ilişkin hizmet öncesi ve hizmet sonrası algılarını ölçmeyi ve ortaya çıkacak olası boşlukları tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu amaca ulaşmak için şu soruya cevap aranmıştır:

Kurumda verilen hizmet, kursiyerlerin beklentilerini ne düzeyde karşılamaktadır?

Bu çalışma kapsamında İstanbul ili Beylikdüzü ilçesinde faaliyet gösteren halk eğitimi merkezinde düzenlenen kurslara katılan yetişkin bireylerin hizmetten faydalanmadan önce yapılan ölçüm ile hizmete ilişkin beklentileri ve hizmetten faydalanmanın ardından yapılan ölçüm ile katılımcıların aldıkları hizmete dair algıları tespit edilmekte, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasında fark olup olmadığı test edilmekte, olası boşluk alanları tespit edilerek sunulan hizmetin iyileştirilmesine yönelik alınacak önlemlere ilişkin önerilerde bulunmaktadır.

Yöntem

Bu bölümde araştırmanın yöntemine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.



Araştırmanın Deseni

Araştırma, tarama deseniyle gerçekleştirilmiştir. Tarama deseni, araştırmacının ölçülen değişkenlere müdahale etmemesi sayesinde elde edilen sonuçların daha doğal ve gerçekçi olmasına olanak tanır (Field, 2018; Plano Clark ve Creswell, 2015). Bu model, evrenin tamamı ya da evrenden seçilen bir örneklem üzerinde çalışma yaparak mevcut durumun ayrıntılı biçimde açıklanmasını mümkün kılar (Karasar, 2014). Katılımcıların belirli bir olay ya da konuya ilişkin görüşlerinin tespit edilmesinde yaygın olarak kullanılan tarama deseni, farklı zamanlarda tekrar ölçüm yapılabilmesine de imkân sunar (Büyüköztürk ve ark., 2020). Böylece hem zamana bağlı değişimleri izlemek hem de katılımcıların güncel düşüncelerini nesnel biçimde değerlendirmek mümkün hâle gelmektedir.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini 2022-2023 eğitim-öğretim yılında İstanbul ili Beylikdüzü ilçesinde faaliyet gösteren halk eğitimi merkezi müdürlüğü bünyesinde kurum merkez binasında düzenlenen yaygın eğitim kurslarına katılan 18 yaş üstü kursiyerler oluşturmaktadır. 2022-2023 eğitim-öğretim yılında Beylikdüzü Halk Eğitimi Merkezine bağlı olarak 553 adeti kurs merkez binasında olmak üzere diğer kamu kurum ve kuruluşları ile çeşitli sivil toplum kuruluşları bünyesinde açılan 2246 adet kurs ve bu kurslara katılan toplam 62326 kursiyer bulunmaktadır. Beylikdüzü Halk Eğitimi Merkezi binasında açılan 553 adet kursta 13495 kursiyer bulunmaktadır. Bu kurslardan 270'i katılımcılarının tamamının yabancılardan oluştuğu Sosyal Yaşam ve Uyum Eğitimi Kursu, Yabancılar için Türkçe Kursu ile okuma yazma konusunda beceri kazanmak ya da yetkinliklerini ilerletmek isteyen vatandaşların katıldığı Yetişkinler için Okuma Yazma Öğretimi ve Temel Eğitim Kursudur. Bu kurslara devam eden 6288 kursiyer, veri toplama aracının Türkçe olması ve bu kursiyerlerin Türkçe dil yeterliklerinin sağlıklı veri toplamaya engel olabileceği öngörüsüyle evrene dâhil edilmemiştir. Çalışmanın evreni, Beylikdüzü Halk Eğitimi Merkezi binasında düzenlenen 283 kursa katılan 18 yaş üstü 7207 kursiyerden oluşmaktadır (MEB, 2023a).

Çalışmanın örneklemini; kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenmiş, çalışmaya katılmaya gönüllü olan, veri toplama sürecinin her iki aşamasına da katılarak tutarlı veriler sunan 235 kursiyer oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme, araştırmacının ulaşılabilir ve araştırmaya katılmaya istekli bireyleri seçmesiyle oluşturulan, olasılıksız örnekleme türlerinden biridir. Bu yöntemde, örnekleme dâhil edilen bireyler, araştırmacının erişim kolaylığına ve katılımcıların gönüllülüğüne göre belirlenir (Büyüköztürk ve ark., 2020; Yıldırım ve Şimşek, 2018). Ancak bu yöntemde örneklemin evreni tam olarak temsil etme olasılığı düşüktür. Hızlı ve ekonomik veri



toplama imkânı sunan kolayda örnekleme yöntemi (Büyüköztürk ve ark., 2020), pratik avantajları nedeniyle bu çalışmada tercih edilmiştir. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1

Katılımcılara ilişkin demografik veriler

Değişken		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	207	88.1
	Erkek	28	11.9
Yaş aralığı	30 yaş ve altı	34	14.5
	31-40	44	18.7
	41-50	86	36.6
	51-60	48	20.4
	61 yaş ve üstü	23	9.8
Eğitim durumu	İlkokul	36	15.3
	Ortaokul	25	10.6
	Lise	99	42.1
	Yükseköğretim	75	31.9
Daha önce kursa katılım durumu	Evet	149	63.4
	Hayır	86	36.6

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların %88.1’inin kadın, %11.9’unun erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %14.5’i 30 yaş ve altı, %18.7’si 31-40 yaş aralığında, %36.6’sı 41-50 yaş aralığında, %20.4’ü 51-60 yaş aralığında, %9.8’i 61 yaş ve üstündedir. Katılımcıların %15.3’ü ilkokul, %10.6’sı ortaokul, %42.1’i lise ve %31.9’u yükseköğretim düzeyinde eğitime sahiptir. Katılımcıların %63.4’ü daha önce halk eğitimi merkezlerinde düzenlenen kurslara katılmış, %36.6’sı katılmamıştır. Demografik bilgiler göz önünde bulundurulduğunda örneklemedeki katılımcıların büyük bir kısmının kadın olduğu, katılımcıların önemli bir bölümünün 41-50 yaş aralığında yer aldığı, katılımcıların ağırlıklı bir kısmının lise ve yükseköğretim düzeyinde eğitime sahip olduğu ve katılımcıların çoğunun daha önce Beylikdüzü Halk Eğitimi Merkezinde düzenlenen kurslara katıldığı ifade edilebilir.

Veri Toplama Süreci

Veriler, gönüllülük esasına uygun biçimde veri toplama aracının fiziksel olarak kursiyere doldurtulması suretiyle toplanmıştır. Katılımcılara hayat boyu öğrenme kapsamında katıldıkları kurslardaki iş ve işleyişin iyileştirilmesine yönelik süreçlerde paydaş olarak görüşlerinin sorulduğu, olası eksikleri tespit ederek iyileştirme bağlamında karar verme süreçlerine katılım sağlama olanağı elde ettiklerine dair bilgilendirme yapılmıştır.



Araştırmanın verileri iki aşamalı olarak toplanmıştır. İlk aşamada Beylikdüzü Halk Eğitimi Merkezi binasında açılan kurslara kayıt yaptıran ve gönüllü olan 18 yaş üstü kursiyerlerden kurslara başlamadan önce veri alınmış ve böylece hizmet öncesi beklentiler belirlenmiştir. Kurslar, kursiyer taleplerine göre açıldığı için standart bir başlama tarihi yoktur. Ayrıca kursların süresi MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü tarafından belirlenen yaygın eğitim kurs modüllerine göre değişmektedir (MEB, 2023b). Bu nedenle kursların bitiş tarihleri de standart değildir. Birinci aşama veri toplama süreci Eylül 2022 ile Mayıs 2023 arasında yürütülmüştür. Katılımcılara kursların sonunda beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını belirlemek için tekrar veri toplanacağı bilgisi verilmiştir. Ayrıca veri takibi yapabilmek amacıyla kursiyerlerin kendilerine özgü bir rumuz belirlemeleri istenmiştir. Birinci aşamada toplam 308 kursiyer araştırmaya katılmıştır.

İkinci aşamada ise kursların bitiminde birinci aşamaya katılan kursiyerlerden tekrar veri toplanmış ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı değerlendirilmiştir. Katılımcılardan veri toplama formunda birinci aşamada belirledikleri rumuzu yazmaları istenmiştir. Bu aşamada 286 kursiyerden veri alınmıştır. Yirmi iki kursiyere ulaşamamış ve bu kişilerin kurslara devam etmedikleri belirlenmiştir. On sekiz kursiyer ise birinci aşamaya katılmış olmasına rağmen ikinci aşamaya katılmamıştır. Ayrıca otuz üç kursiyerin verdiği rumuz ve demografik bilgiler, birinci aşamadaki bilgilerle eşleşmediği için bu veriler analiz dışında bırakılmıştır. Sonuç olarak hem hizmet öncesi hem de hizmet sonrası verileri eksiksiz olan 235 kursiyerin verileri analizde kullanılmıştır. Veri toplama sürecinin ikinci aşaması Ekim 2022 ve Ağustos 2023 tarihleri arasında yürütülmüştür.

Veri Toplama Aracı

Çalışmada ölçme aracı olarak Parasuraman ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen *ServQual* ölçeği kullanılmıştır. Alanyazın incelendiğinde, hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın olarak *ServQual* modelinin kullanıldığı görülmektedir (Ayaz ve Arakaya, 2017; Barnes, 2007; Bayrak, 2007; Brochado, 2009; Devedikan ve ark., 2019; Okumuş ve Duygun, 2008). Ölçek, hizmeti alan bireylerin bekledikleri ve algıladıkları kaliteyi değerlendirmelerine dayanmaktadır. Ölçeğin Türkçeye uyarlaması Bülbül ve Demirer (2008) tarafından yapılmıştır. Parasuraman ve ark. (1988) ölçeğin beş boyuttan oluştuğunu; bu boyutların *fiziksel özellikler*, *güvenirlilik*, *yanıt verebilirlik*, *güvence* ve *empati* olduğunu belirtmiştir.

Bir ölçeğin ölçmek istediği özellikleri ne kadar doğru ölçtüğü, o ölçeğin güvenilirliğinin göstergesidir. Güvenirlilik, 0 ile 1 arasında değişen bir korelasyon katsayısı ile ifade edilir ve bu değerin 1'e yaklaştıkça ölçeğin daha güvenilir olduğu



kabul edilir. Cronbach Alpha (α) güvenilirlik katsayısı .00 ile .40 arasında ise ölçek güvenilir sayılmaz; .40 ile .60 arasında ise düşük düzeyde güvenilir; .60 ile .90 arasında ise oldukça güvenilir; .90 ile 1.00 arasında ise yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirilir (Büyüköztürk ve ark., 2020; Can, 2014; Karasar, 2014). *ServQual* ölçeğinin geliştirilmesi ve Türkçe uyarlama çalışmasına ilişkin güvenilirlik katsayısı değerleri Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2

Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı

Boyut	Parasuraman ve ark. (1988)	Bülbül ve Demirel (2008)
Fiziksel özellikler	.72	.811
Güvenirlilik	.83	.873
Yanıt verebilirlik	.82	.857
Güvence	.81	.869
Empati	.86	.881
Ölçek geneli	.92	

Tablo 2’de çalışmada kullanılan *ServQual* ölçeğinin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayılarının Parasuraman ve ark. (1988) tarafından yürütülen ölçek geliştirme çalışması ve ölçeğin Türkçe uyarlamasını yapan Bülbül ve Demirel’e (2008) ait çalışmanın karşılaştırılması yer almaktadır. Ölçek geliştirme çalışmasında güvenilirlik kat sayısının boyutlar bazında .72 ile .86 arasında değişim gösterdiği, ölçeğin geneli için .92 olarak hesaplandığı görülmektedir. Uyarlama çalışmasında ise güvenilirlik kat sayısı .811 ile .881 arasında değişmektedir.

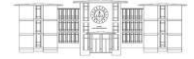
Kullanılan ölçekten bu çalışmada elde edilen verilere ilişkin güvenilirlik katsayısı değerleri Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3

Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı

Boyut	Beklenti	Algı
Fiziksel özellikler	.751	.784
Güvenirlilik	.804	.882
Yanıt verebilirlik	.678	.864
Güvence	.891	.864
Empati	.796	.858
Ölçek geneli	.896	.952

Mevcut çalışmada hizmet öncesi algı düzeyine ilişkin güvenilirlik kat sayısının .678 ile .891 arasında değiştiği ve ölçeğin geneli için .896 olduğu; hizmet sonrası beklentilerin karşılanmasına ilişkin güvenilirlik kat sayısının .784 ile .882 arasında değiştiği ve ölçeğin geneli için .952 olduğu anlaşılmaktadır. Elde edilen bulgular



ışığında ölçekten elde edilen verilerin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

Verilerin Analizi

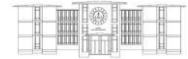
ServQual ölçeğinden elde edilen verilerin analizinde Jamovi (ver. 2.6.44) istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Jamovi açık kaynak kodlu olması ve kolay kullanım olanağı sunmasıyla ön plana çıkan bir yazılımdır. Ayrıca Jamovi'nin R tabanlı altyapısı, esnek analiz seçenekleri ve güncel istatistiksel yöntemlere erişim imkânı sunmaktadır (R Core Team, 2024; The Jamovi Project, 2024).

İlk olarak ölçeğin boyutlarına ve ölçek geneline ilişkin iç tutarlılık düzeyini belirlemek amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Hem hizmet öncesi beklenti hem de hizmet sonrası algı puanlarına ilişkin her bir boyut için ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmış ve elde edilen değerler karşılaştırmalı olarak raporlanmıştır. Bu analizler sonucunda ölçeğin ve alt boyutlarının yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğu görülmüştür.

Veri analizine başlamadan önce ölçekten elde edilen puanların dağılımı incelenmiş ve normallik varsayımı değerlendirilmiştir. Bu amaçla çarpıklık ve basıklık değerleri analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiş, buna göre parametrik olmayan testler ile veri analiz edilmiştir. Hizmet öncesi ve sonrası puanların karşılaştırılması için Wilcoxon işaretli sıralar testi kullanılmıştır. Analizlerle ulaşılan bulgular tablolar halinde sunulmuş ve istatistiksel anlamlılık düzeyi .05 olarak kabul edilmiştir.

Bulgular

Araştırma kapsamında *ServQual* ölçeğinden elde edilen veriler için hizmet öncesi ve hizmet sonrası puanlara ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 4***Betimleyici istatistikler*

Durum	Boyut	Ortalama	Ortanca	Ss	Çarpıklık	Basıklık
<i>Beklenti</i>	<i>Fiziksel özellikler</i>	4.52	4.75	0.643	-1.95	5.48
	<i>Güvenirlilik</i>	4.80	5.00	0.423	-3.27	13.2
	<i>Yanıt verebilirlik</i>	4.65	5.00	0.528	-1.78	3.59
	<i>Güvence</i>	4.82	5.00	0.492	-4.92	31.5
	<i>Empati</i>	4.35	4.80	0.787	-1.15	0.72
<i>Algı</i>	<i>Fiziksel özellikler</i>	3.72	3.75	0.872	-0.67	0.43
	<i>Güvenirlilik</i>	4.37	4.60	0.781	-2.10	4.92
	<i>Yanıt verebilirlik</i>	4.30	4.50	0.841	-1.68	2.90
	<i>Güvence</i>	4.32	4.50	0.813	-1.44	1.91
	<i>Empati</i>	4.10	4.20	0.894	-1.31	1.55

Hizmet öncesi toplanan verilerden elde edilen beklenti puanlarına bakıldığında boyutlar bazında *Fiziksel Özellikler* için ortalama 4.52 ve ortanca 4.75; *Güvenirlilik* için ortalama 4.80 ve ortanca 5.00; *Yanıt Verebilirlik* için ortalama 4.65 ve ortanca 5.00; *Güvence* için ortalama 4.82 ve ortanca 5.00; *Empati* için ortalama 4.35 ve ortanca 4.80 olarak bulunmuştur. Hizmet sonrası toplanan verilerden elde edilen algı puanlarında ise boyutlar bazında *Fiziksel Özellikler* için ortalama 3.72 ve ortanca 3.75; *Güvenirlilik* için ortalama 4.37 ve ortanca 4.60; *Yanıt Verebilirlik* için ortalama 4.30 ve ortanca 4.50; *Güvence* için ortalama 4.32 ve ortanca 4.50; *Empati* için ortalama 4.10 ve ortanca 4.20'dir. Verilerin dağılımına ilişkin olarak çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde her iki değerin de ± 1.5 'in üzerinde olduğu görülmüştür. Bu sonuç hem beklenti hem de algı puanların normal dağılım göstermediğini ortaya koymaktadır. Sonuç olarak *ServQual* ölçeğinin tüm boyutlarında hem beklenti hem de algı puanlarının dağılımı normalden anlamlı derecede sapma göstermektedir. Bu nedenle örneklem büyüklüğüne rağmen çalışmada parametrik olmayan testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Hizmet öncesine ilişkin beklentiler ve hizmet sonrası algılara ilişkin verilerin kıyaslanması amacıyla *Wilcoxon Sıralı İşaretler Testi* yürütülmüştür. Test sonuçları Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5*Hizmet öncesi beklenti ve hizmet sonrası algı düzeyleri*

	Beklenti	Algı	W	p
	Ortanca	Ortanca		
<i>Fiziksel özellikler</i>	4.75	3.75	18.913	<.001
<i>Güvenirlilik</i>	5.00	4.60	14.155	<.001
<i>Yanıt verebilirlik</i>	5.00	4.50	11.559	<.001
<i>Güvence</i>	5.00	4.50	11.795	<.001
<i>Empati</i>	4.80	4.20	12.236	.003

Not: W = Wilcoxon testi istatistiği; p değerleri çift kuyrukludur.

Özalp ve ark., 2025 / İstanbul Eğitim Dergisi, (3), 261-283



Araştırmada *ServQual* ölçeğinin beş boyutunda hizmet öncesi beklenti ve hizmet sonrası algı puanları karşılaştırılmıştır. Her bir boyut için 235 katılımcıdan veri elde edilmiştir. *Fiziksel Özellikler* boyutunda eğitim öncesi ortalama puan 4.75, eğitim sonrası ortalama puan ise 3.75 olarak bulunmuştur. *Wilcoxon testi fiziksel özellikler* boyutu için hizmet öncesi beklenti ve hizmet sonrası algı puanları arasında anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir ($W=18.913$, $p<.001$). Buna göre algı puanı, beklenti puanının gerisinde kalmıştır. Diğer bir ifadeyle kursiyerlerin fiziksel özelliklere ilişkin algıları beklentilerine göre anlamlı derecede daha düşüktür. *Güvenirlilik* boyutunda eğitim öncesi ortalama puan 5.00, eğitim sonrası ortalama puan ise 4.60 olarak hesaplanmıştır. *Wilcoxon testi* ($W=14.155$, $p<.001$) sonuçları, bu boyutta da istatistiksel bakımdan anlamlı bir azalma olduğunu göstermektedir. Buna göre *güvenirlilik* boyutunda kursiyerlerin algılarının beklentilerine göre anlamlı düzeyde düşük olduğu tespit edilmiştir. *Yanıt verebilirlik* boyutunda eğitim öncesi ortalama puan 5.00, eğitim sonrası ortalama puan ise 4.50 olarak bulunmuştur. *Wilcoxon testi* ($W=11.559$, $p<.001$) sonuçları, bu boyutta da istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir. Kursiyerlerin *yanıt verebilirlik* bağlamındaki algılarının beklentilerine göre anlamlı derecede daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. *Güvence* boyutunda eğitim öncesi ortalama puan 5.00, eğitim sonrası ortalama puan ise 4.50 olarak belirlenmiştir. *Wilcoxon testi* ($W=11.795$, $p<.001$) sonuçları, bu boyutta da istatistiksel olarak anlamlı bir azalma olduğunu göstermektedir. Bu bulguya göre kursiyerlerin *güvence* boyutundaki algıları beklentilerinin anlamlı düzeyde gerisinde kalmıştır. *Empati* boyutunda ise eğitim öncesi ortalama puan 4.80, eğitim sonrası ortalama puan ise 4.20 olarak bulunmuştur. *Wilcoxon testi* ($W=12.236$, $p=.003$) sonuçları, bu boyutta da istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir. Kursiyerlerin *empati* boyutuna ilişkin algılarının beklentilerine göre anlamlı derecede düşük olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak *ServQual* ölçeğinin tüm boyutlarında eğitim öncesi ve sonrası puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilmiştir. Tüm boyutlarda eğitim sonrası puanların eğitim öncesine göre anlamlı şekilde azaldığı görülmektedir. Bu bulgular eğitim hizmetinin kursiyerlerin beklentilerini karşılamadığını göstermektedir.

Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada İstanbul ili Beylikdüzü ilçesinde faaliyet gösteren halk eğitimi merkezinde düzenlenen yaygın eğitim kurslarına katılan yetişkin kursiyerlerin hizmet öncesi beklentileri ile hizmet sonrası algıları arasındaki farkları *ServQual* ölçeği kullanarak incelenmiştir. Elde edilen bulgular, ölçeğin tüm boyutlarında (*fiziksel özellikler*, *güvenirlilik*, *yanıt verebilirlik*, *güvence* ve *empati*) kursiyerlerin



hizmet öncesi beklenti düzeylerinin hizmet sonrası algı düzeylerine kıyasla istatistiksel olarak anlamlı biçimde yüksek olduğunu göstermektedir. Özellikle *fiziksel özellikler* boyutunda gözlenen bu anlamlı farklılık, diğer boyutlara kıyasla daha belirgindir. Buna dayalı olarak başta fiziksel özellikler olmak üzere yaygın eğitim kurslarının yetişkin kursiyerlerin beklentilerini tam anlamıyla karşılayamadığı ifade edilebilir.

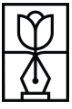
Algılanan hizmet kalitesi en temelde bir hizmet alıcının hizmetten önceki beklentileri ile hizmet tüketimi sonrasında edindiği fiili deneyimi veya performansa ilişkin algıları arasındaki ilişkiyi ifade eder. Hizmet kalitesi, yararlanıcının zihninde yaptığı bilişsel bir karşılaştırma eylemidir ve algılanan kalite, bu karşılaştırmanın bir sonucu olarak ortaya çıkar, beklentiler ile algılanan performans arasındaki farkın yönü ve büyüklüğüne göre şekillenir (Alharbi ve ark., 2022; Bulgan ve Gürdal, 2005; Zeithaml ve ark., 2017). Başka bir ifadeyle algılanan hizmet kalitesi, beklentiler ile algılanan performans arasındaki örtüşmenin veya farklılığın hem yönüne (beklentilerin aşılması, karşılanması veya karşılanamaması) hem de derecesine (bu farklılığın ne kadar büyük olduğuna) bağlı olan nihai bir değerlendirmedir (Ayvaz Güven ve ark., 2022; Ediz ve ark., 2023; Parasuraman ve ark., 1988; Soares ve ark., 2023). Beklenti ile algılanan performans arasındaki farkın büyüklüğü arttıkça hizmet kalitesi algısı olumsuz yönde etkilenmektedir (Alemu, 2023; Pazoki ve ark., 2024; Teas, 1993). Bir eğitim kurumunun başarısı da esas olarak algılanan hizmet kalitesine bağlıdır (Crisan ve Enache, 2015). Sunulan hizmetin kalitesi ne kadar yüksekse paydaşların memnuniyeti de o derece artmaktadır. Bu durum öğretim kalitesine, öğrenme çıktılarına ve program uygulama başarısına yansımaktadır. Memnuniyet düzeyindeki artış, öğrencilerin kuruma olan bağlılığını ve sadakatini güçlendirir. Bağlılık ise memnun öğrencilerin kurumu başkalarına tavsiye etme eğilimini artırarak uzun vadeli kurumsal başarıyı doğrudan destekler (Dai ve Ruangchoenchum, 2025; Hidayetullah ve ark., 2024; Husain ve ark., 2022; Vallon, 2024).

Yetişkinlere ve okul dışındakilere yönelmiş düzenli ve örgütlü bir eğitim çabası olarak ifade edilen halk eğitimi merkezlerinin işlevselliği, sunulan hizmetlerin kursiyer beklentilerini karşılama düzeyi ile yakından ilgilidir (Geray, 2002; Peker, 2025). Bu çalışmada elde edilen bulgular, ölçeğin tüm boyutlarında beklenti karşılama düzeyinin düşük olduğunu, özellikle *fiziksel özellikler* boyutunda bu düzeyin daha da düşük seyrettiğini ortaya koymaktadır. Bu sonucun kursiyerlerin hizmetten memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilecek önemli bir kalite açığına işaret ettiği dile getirilebilir. Mevcut literatürde yer alan araştırmalar da benzer şekilde halk eğitimi merkezlerinde sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik belirgin



boşlukları ve iyileştirme gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Karabacak (2020), halk eğitim merkezlerinde kursiyerlerin hizmet kalitesine ilişkin algılarının genel olarak hizmet öncesi beklentilerinin gerisinde kaldığını belirlemiş, özellikle fiziksel imkânlar, öğretim materyali ve güvenirlilik bağlamlarında algılanan kalite düzeyinin daha düşük olduğunu belirlemiştir. Ayanoğlu ve ark. (2023), halk eğitimi merkezi kursiyerlerinin memnuniyeti üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada, genel memnuniyetin karşılanabilmesi için önemli geliştirmelerin yapılması gerektiğine dikkat çekmiş, özellikle eğitim ortamı ve fiziksel koşulların iyileştirilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Kutbay ve ark. (2017), halk eğitimi merkezlerinde açılan kurslarda hizmet kalitesinin genel olarak yüksek algılandığı ancak beklentilerin tam olarak karşılanabilmesi için kapsamlı iyileştirmeler yapılması gerektiği vurgulanmıştır. Nazlı ve Özer (2021) ise halk eğitimi merkezlerinin fiziki olanaklarının geliştirilmesi gerektiğine dikkat çekmiştir. Baykal ve Akay (2021), 2004-2020 yılları arasında Türkiye’de yetişkin eğitimine ilişkin yapılmış çalışmaları inceleyerek yürüttükleri meta-sentez araştırmasında halk eğitimi merkezlerinin çeşitli açılardan önemli gelişim alanlarına sahip olduğunu ortaya koymuştur. Araştırma bulgularına göre halk eğitimi merkezlerinde dile getirilen sorunlar arasında en sık vurgulanan ve çözüm gerekliliği en belirgin olan unsur, fiziksel özelliklere ilişkin yetersizliklerdir. Bu araştırmalardan elde edilen sonuçlar, mevcut çalışmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Araştırma bulguları yaygın eğitim kurumlarının hizmet kalitesini yükseltebilmek için hizmet sunum süreçlerini kursiyerlerin beklenti ve ihtiyaçlarını merkeze alacak şekilde yeniden gözden geçirmelerinin zorunlu olduğunu ortaya koymaktadır. Bu kapsamda fiziksel ve teknik altyapının güçlendirilmesi; derslik, atölye ve diğer eğitim alanlarının ergonomik, güvenli ve öğrenmeyi destekleyici biçimde düzenlenmesi; iletişim ve güvenirlilik boyutlarının geliştirilerek katılımcılara tutarlı, şeffaf ve zamanında bilgi akışı sağlanması; empati ve yanıt verebilirlik kapasitesinin artırılması suretiyle kursiyerlerin bireysel farklılıklarına ve ihtiyaçlarına duyarlı hizmet sunumu gerçekleştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Ayrıca hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla katılımcı geri bildirimlerinin düzenli ve sistematik biçimde toplanması, elde edilen verilerin analitik yöntemlerle değerlendirilerek somut iyileştirme adımlarına dönüştürülmesi gerekmektedir. Yaygın eğitimde kalite artışı, yalnızca bireylerin mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlamakla kalmayıp toplumsal ilerleme, sosyal bütünleşme ve yaşam boyu öğrenme kültürünün güçlendirilmesi açısından da stratejik bir değer taşımakta, bu çalışma da söz konusu hizmetlerin periyodik olarak değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirme anlayışıyla yürütülmesinin gerekliliğini bir kez daha ortaya koymaktadır.



Öneriler

Ulaşılan bulgular ışığında araştırmacılar, politika üreticiler ve uygulayıcılar için öneriler getirilmiştir.

Araştırmacılar için öneriler:

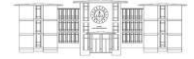
- 1.Yaygın eğitimde hizmet kalitesi algısı ve beklenti-algı boşluklarının nedenlerini daha derinlemesine incelemek için nitel araştırma yöntemleriyle desteklenen karma desenli çalışmalar yapılabilir.
- 2.Farklı illerde ve çeşitli halk eğitimi merkezlerinde benzer çalışmalar yürütülerek bulguların genellenebilirliği test edilebilir.
- 3.Kursiyerlerin beklenti ve algı düzeylerini etkileyen dışsal faktörler (sosyoekonomik durum, önceki eğitim deneyimi vb.) üzerine odaklanan analizler yapılabilir.

Politika üreticiler için öneriler:

- 1.Yaygın eğitimde hizmet kalitesinin artırılması için ulusal düzeyde standartlar ve kalite güvence mekanizmaları geliştirilebilir.
- 2.Halk eğitimi merkezlerinin fiziki altyapı ve donanım eksikliklerinin giderilmesi için merkezi ve yerel bütçelerden kaynak ayrılabilir.
- 3.Kursiyerlerin beklenti ve ihtiyaçlarını düzenli olarak izleyen ve değerlendiren bir geri bildirim sistemi kurulabilir.
- 4.Yaygın eğitimde kaliteyi artırmaya yönelik iyi uygulama örnekleri ve yenilikçi modellerin paylaşılması ve yaygınlaştırılması teşvik edilebilir.

Uygulayıcılar için öneriler:

- 1.Kursiyerlerle etkili iletişim ve empati kurma becerileri geliştirilerek, hizmetin insani boyutu güçlendirilebilir.
- 2.Hizmet sunumunda güvenilirlik ve yanıt verebilirlik ilkelerine öncelik verilebilir; böylelikle kursiyerlerin yaşadıkları sorunlara hızlı ve doğru çözümler üretilebilir.
- 3.Kursiyerlerden düzenli aralıklarla geri bildirim alınabilir ve bu geri bildirimler hizmet kalitesinin artırılmasında aktif olarak kullanılabilir.
- 4.Kursiyerlerin memnuniyetini artırmak için sosyal etkinlikler, rehberlik ve danışmanlık hizmetleri gibi destekleyici uygulamalar yaygınlaştırılabilir.



Etik Beyan

"Yaygın Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Bir Halk Eğitimi Merkezi Örneği" başlıklı makalenin özgün bir araştırma olduğunu; araştırmanın bütün aşamalarında (hazırlık, literatür taraması, veri toplama, veri analizi, sunum) bilimsel etik, ilke ve kurallara uygun davrandığımızı; bu çalışma kapsamında yararlanılan eserlerin tamamına kaynakçada yer verdiğimizizi; kullanmadığımız hiçbir kaynağı kaynakçaya eklemediğimizi; verileri kullanırken veriler üzerinde bir değişiklik yapmadığımızı; araştırmanın intihal içermediğini; **Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi** ile **Yayın Etiği Komitesi (COPE) İlkelerinin** tüm şartlarını ve koşullarını kabul ederek etik görev ve sorumluluklara riayet ettiğimizi; araştırmamızla ilgili burada yazılı ifadelerimize aykırı herhangi bir durumun saptanması durumunda ortaya çıkabilecek ahlaki ve hukuki bütün sonuçları kabul edeceğimizi beyan ederiz.

Etik Kurul Onayı

"Yaygın Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Bir Halk Eğitimi Merkezi Örneği" başlıklı makalenin verileri, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Etik Kurulu'nun 05.09.2022 tarihli ve 2022/07-02 sayılı etik kurul onayı alındıktan sonra toplanmıştır.

Çıkar Çatışması Beyanı

"Yaygın Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Bir Halk Eğitimi Merkezi Örneği" başlıklı makalenin hiçbir şahıs, kurum ve kuruluş ile bir çıkar çatışması bulunmadığı gibi yazarlar arasında da bir çıkar çatışması yoktur.

Yazar Katkı Beyanı

"Yaygın Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Bir Halk Eğitimi Merkezi Örneği" başlıklı makalenin yazarları olarak katkı oranlarının aşağıda belirtildiği gibi olduğunu beyan ederiz.

1. Fikir/Kavram (Araştırma için fikir ya da hipotezin oluşturulması)
2. Tasarım/Dizayn (Araştırma sonucuna ulaşmak için yöntemin planlanması)
3. Denetleme/Danışmanlık (Araştırmının organizasyonu ve seyrinin gözetimi için sorumluluk alınması)
4. Kaynaklar (Araştırma için personel, katılımcı, mekân, finansal kaynak, araç gereç sağlanması)
5. Malzemeler (Araştırma için malzeme temin edilmesi)
6. Veri Toplama/İşleme (Araştırma verisinin toplanması ve verinin işlenmesi)



7. Analiz/Yorum (Verinin analiz edilmesi ve yorumlanması)
8. Literatür Taraması (literatür taraması için sorumluluk alınması)
9. Makale Yazımı (Araştırmanın tümü veya asıl bölümünün yazımı için sorumluluk alınması)
10. Eleştirel İnceleme (Araştırmayı teslim etmeden önce sadece imla ve dil bilgisi açısından değil, aynı zamanda entelektüel ve akademik içerik açısından araştırma üzerinde eleştirel inceleme yapılması)

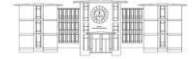
Tablo 6

Yazar katkı beyanı

Katkı veren yazar	Katkı türü ve katkı oranı	Katkı oranı
Uğur Özalp	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	%33.33
Rıza Akkaya	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	%33.33
Rahşan Ercan	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	%33.33

Destek ve Teşekkür Beyanı

“Yaygın Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Bir Halk Eğitimi Merkezi Örneği” başlıklı makale için herhangi bir destek ve teşekkür beyanımız bulunmamaktadır.

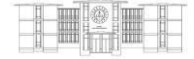


Kaynakça

- Abdulkadir, K. (2023). Total quality management as an effective tool for achieving customer satisfaction, patronage, productivity gains and sustainability in organizations. *Studies in Economics and Business Relations*, 4(2), 37-53. <https://doi.org/10.48185/sebr.v4i2.893>
- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Alharbi, A. M., Alshammari, A. A., & Naqvi, H. A. (2022). The gap between the perceptions and expectations of quality of services delivered to the participants at the scientific conferences using the University of Hafr al Batin as a model. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.909489>
- Altunay, E., Özarslan, B. ve Taşkan, G. (2025). Okul yöneticilerinin okuldaki iş akışı döngülerine ilişkin görüşlerinin incelenmesi. *Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 64, 2294-2326. <https://doi.org/10.53444/deubefd.1629130>
- American Society for Quality (2025). Total quality management. <https://asq.org/quality-resources/total-quality-management> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Ateş, H. (2022). Pandemi sürecinde bilişim teknolojisinin kullanımının öğretmen yetiştirmede ve eğitiminde artan önemi. *AJIT-e: Academic Journal of Information Technology*, 13(49), 90-106. <https://doi.org/10.5824/ajite.2022.02.002.x>
- Auburn Üniversitesi (2025). SDG4: Quality education. <https://sustain.auburn.edu/learn/sustainable-development-goals/sdg4/> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Ayanoğlu, Ç., Günerhan-Sadık, A., Sadık, O. S. ve Erbaş, Y. H. (2023). Halk eğitimi merkezi kursiyerlerinin yetişkin eğitimi memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Eğitimde Kuram ve Uygulama (EKU)*, 19(1), 29-50. <https://doi.org/10.17244/eku.1271562>
- Ayvaz Güven, E. T., Günay, B., Kanay, A. ve Demir, M. (2022). Rehberlik ve araştırma merkezlerinde hizmet kalitesinin Servqual analizi ile ölçülmesi. *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 8(59), 2041-2058. <http://dx.doi.org/10.29228/JOSHAS.67015>
- Ayaz, N. ve Arakaya, A. (2017). Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi: Öğrenci işleri birimi örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 336-350.
- Barnes, B. R. (2007). Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313-331. <https://doi.org/10.1080/14783360601152558>
- Baykal, T. ve Akay, C. (2021). Türkiye'de yetişkin eğitiminde karşılaşılan sorunlar: Bir meta-sentez çalışması (2004-2020). *Journal of Academic Social Science Studies*, 14(87). 2147-2971. <https://doi.org/10.29228/JASSS.52448>
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim kurumlarından beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Marmara Üniversitesi.



- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190. <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Bulgan, U. ve Gürdal, G. (2005). Hizmet kalitesi ölçülebilir mi? *ÜNAK'05 Bilgi hizmetlerinin organizasyonu ve pazarlanması*, 240-259. <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf> adresinden alınmıştır.
- Bülbül, H. ve Demirel, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.
- Bütünleştirici Eğitimin Geliştirilmesi Projesi (2019). Bütünleştirici eğitim için özel eğitim hizmetlerinin kalitesinin artırılması teknik yardım projesi: Karşılaştırmalı analiz raporu. https://begep.org/wp-content/uploads/2021/01/BEGEP_Karsilastirmali-Analiz-Raporu_TR.pdf adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2020). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Akademi.
- Can, A. (2014). *SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Pegem Akademi.
- Can, E. (2021). Öğrenci görüşlerine göre yükseköğretimde kalite göstergeleri (Kırklareli Üniversitesi örneği). *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 54-71. <https://doi.org/10.21666/muefd.754193>
- 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.
- Chelladurai, P., & Chang, K., (2000). Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3, 1-22. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(00\)70077-5](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(00)70077-5)
- Crisan, A., & Enache, R. (2015). Increasing quality at the adult training programs level: A possible approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177, 77-82. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.339>
- Dai, R., & Ruangchoenchum, P. (2025). Analyzing factors influencing student satisfaction in music training school: A regression-based approach. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(7). <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/7124/4391> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Degtjarjova, I., Lapina, I., & Freidenfelds, D. (2018). Student as stakeholder: "Voice of customer" in higher education quality development. *Marketing and Management of Innovations*, 2, 388-398. <https://doi.org/10.21272/mmi.2018.2-30>
- Demirel, Ö. (1999). *Öğretim ilke ve yöntemleri: Öğretme sanatı*. Pegem.
- Devebakan, N., Egeli, H. A. ve Koçak, N. (2019). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci beklenti ve algılamaları temelinde hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile değerlendirilmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu'nda bir araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(2), 201-212. <https://doi.org/10.2399/yod.18.047>



- Dünya Sağlık Örgütü (2012). *Programme on Mental Health: WHOQOL Manual*. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/4c5cd94a-599e-450f-9141-4a21a7b74849/content> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Dwaikat, N. Y. (2021). A comprehensive model for assessing the quality in higher education institutions. *The TQM Journal*, 33(4), 841–855. doi: <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2020-0133>
- Ediz, A., Altan, Ş., Demirel Eren, K. ve Karaman, İ. (2023). AHBV Üniversitesi uzaktan eğitim programı hizmet kalitesinin SERVQUAL model ile ölçümü. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(3), 1009-1032. <https://doi.org/10.26745/ahbvuibfd.1253481>
- Ene, S. ve Tatar, A. (2010). Eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin ölçümü ve bir özel ilköğretim okulunda uygulama. *Öneri*, 9(33), 99-108.
- Ensari, H. (2000). *21. yüzyıl okulları için toplam kalite yönetimi*. Sistem.
- Eroğlu, E. (2000). Eğitimde algılanan hizmet kalitesi. *Kurgu Dergisi*, 17, 199-209.
- European Commission (2024). *Proposal for a council recommendation on a European quality assurance and recognition system in higher education*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52024DC0147> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Federighi, P. (1999). *Glossary of adult education in Europe*. UNESCO.
- Ferreira-Barbosa, H., Sabino, B., Loureiro, V., & Cepeda-Carrion, G. (2025). Perceived value, service quality and service convenience on behavioral intentions in fitness centers: A comparison between customers with and without personal training. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 26(3), 468-488. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-09-2024-0226>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics (5th Edition)*. Sage.
- Geray, C. (2002). *Halk eğitimi*. İmaj Yayınevi.
- Glasser, W. (1999). *Okulda kaliteli eğitim*. Beyaz.
- Hidayatullah, D., Munir, M., Sobandi, A., & Furqon, C. (2024). The effect of business process reengineering (BPR) and service quality with technology utilization on educational institutional performance through stakeholder satisfaction. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7(2), 1026-1042. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v7i2.905>
- Husain, R., Botutihe, S. N., Djafri, N., & Umar, A. A. (2022). Work motivation and leadership of learning activity center head on tutors' performance. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(4), 324-334. <https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0119>
- Imam, Y., & Khan, A. K. (2025). Understanding service quality: A review of concepts, models, and future directions. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 12(2), 187-195.
- Karabacak, S. (2020). Halk eğitimi merkezlerinde kalite algısı. *Amasya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(2), 154-195.
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Nobel Yayın Dağıtım.



- Karakuş Yıldız, N. ve Taş, A. (2023). Hayat boyu öğrenmeye katılımın yaygın eğitim kursları bağlamında incelenmesi. *Millî Eğitim*, 52(239), 2335-2356. <https://doi.org/10.37669/milliegitim.1130974>
- Kutbay, A. Y., Özbek, V., İlban, M. O. ve Bezirgan, M. (2017). Halk eğitim kurslarının hizmet kalitesi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Proceedings of 2 nd International Conference on Scientific Cooperation for the Future in the Economics and Administrative Sciences*, 294-306.
- McDonald, J. K., & Yanchar, S. C. (2025). Instructional designer perspectives on the pursuit of quality in online course design. *Journal of Computing in Higher Education*, 37, 148-170. <https://doi.org/10.1007/s12528-023-09388-9>
- Metekohy, L. M., Daliman, M., Metekohy, B., & Ming, D. (2022). The impact of teaching and learning quality process to school and university education for sustainable future. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 8(1), 143-151. <https://doi.org/10.29210/020221203>
- Micallef, B. (2025). Enhancing curriculum relevance and student engagement: The role of lecturers as agents of change in higher education. *Frontiers in Education*, 10. <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1580611>
- Millî Eğitim Bakanlığı (1973). Millî Eğitim Temel Kanunu, 1739 Sayılı Kanun. *Resmî Gazete*, 14574, 24 Haziran, 1973. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1739.pdf> adresinden alınmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığı (2018). Millî Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Kurumları Yönetmeliği. *Resmî Gazete*, 30388, 11 Nisan 2018. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=24507&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> adresinden alınmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığı (2023a). T.C. Millî Eğitim Bakanlığı e-yaygın Sistemi. <https://e-yaygin.meb.gov.tr> adresinden alınmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığı (2023b). Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü Kurs Programları. <https://e-yaygin.meb.gov.tr/pagePrograms.aspx> adresinden alınmıştır.
- National Institute for Excellence in Teaching (2020). *High-quality curriculum implementation: Connecting what to teach with how to teach*. <https://www.niet.org/assets/1da4c1fbd6/high-quality-curriculum-implementation.pdf> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Nazlı, K. ve Özer, N. (2021). Yöneticilerinin gözünden halk eğitimi merkezlerinde karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(2), 1421-1451. <https://doi.org/10.17679/inuefd.979837>
- OECD (2022). *Trends Shaping Education 2022*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/6ae8771a-en>
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Olson, L. (2025). *Quality check: The new, best way to measure school performance*. FutureEd. <https://www.future-ed.org/wp-content/uploads/2025/04/Quality-Check-The-New-Best-Way-to-Measure-School-Performance.pdf> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.



- Ögel, Z. B. ve Dursunkaya, Z. (2001). Eğitimde kalite yönetimine bir örnek: ABET 2000 akreditasyon süreci. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20, 206-214.
- Özdemir, S. (2002). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 254- 270
- Öztoprak, H. ve Balkar, B. (2023). Yetişkinlere yönelik bir özel kişisel gelişim kursunun kurumsal öğretim faaliyetlerine ilişkin kalite göstergelerinin belirlenmesi. *ODÜSOBİAD*, 13(1), 941-968. <https://doi.org/10.48146/odusobiad.1094750>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peker, D. (2025). Hayat boyu öğrenme kurumlarında uygulanan halk eğitimi merkezi programlarına katılan kursiyerlerin memnuniyet algısı: Erzin örneği. *Ombudsman Akademik*, 22, 109-139. <https://doi.org/10.32002/ombudsmanakademik.1554012>
- Pazoki, S., Hajiahmadi, M., & Saffarieh, E.(2024). The measurement of the quality of educational services provided to medical students of Semnan University of Medical Sciences based on the SERQUAL model. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 13(4), 1213-1218. <https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc.1007.23>
- Plano Clark, V. L., & Creswell, J. W. (2015). *Understanding research: A consumer's guide*. Pearson.
- Pelik, R. (2023). Leading ways: Looking towards 20 years of enhancement in Scotland QAA's journey as a responsive and innovative quality assurance agency. P. A. Okebukola ve S. Uvalić-Trumbić (Ed.), *Quality assurance in higher education across the world* (s. 24-40) içinde. Council for Higher Education Accreditation. <https://www.chea.org/sites/default/files/other-content/Quality-Assurance-in-Higher-Education-Across-the-World-Book.pdf>
- Prasad, R. K., & Verma, S. (2022). Service quality measures: Systematic literature review and future research directions. *International Journal of Management Practice*, 15(1), 9-23. <https://doi.org/10.1504/IJMP.2022.119921>
- R Core Team (2024). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.4). <https://cran.r-project.org> adresinden alınmıştır.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.
- Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H., & Crawford, L. (2015). Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature. *Higher Learning Research Communications*, 5(3), 3-13. <http://dx.doi.org/10.18870/hlrc.v5i3.244>
- Sherr, L. A., & Chaffee, E. E., (1992). Transforming postsecondary education. *ASHE-ERIC Higher Education Report No. 3*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED351922.pdf> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Siedlaczek, K. (t.y.). Quality in higher education: meanings, tensions, and practices. <https://edst.educ.ubc.ca/quality-in-higher-education-meanings-tensions-and-practices/> adresinden 1 Eylül 2025 tarihinde alınmıştır.
- Soares, S. V., Smania, G. R., Lima, C. R. M., Soares, T. C., & Mussi, C. C. (2023). Relationship between student expectations, perceptions, and personal characteristics in integrated technical courses.



International Journal of Business and Management, 18(6), 52-64.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v18n6p52>

Steinwachs, J., Kalthoff, J., & Reinhold, M. (2025). Resonance-sensitive professional vision. A qualitative study on teachers' noticing practices. *Frontiers in Education*, 10.
<https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1524417>

Şekerci, R. ve Karataş, S. (2020). Öğretmen liderliği eğitim programı katılımcısı usta öğretici ve öğretmenlerinin program hakkındaki görüşleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 53, 317-335.

Talu, A. A. ve Tezci, E. (2025). Yükseköğretimde dijitalleşme ve e-öğrenme: Kalite güvencesi süreçlerinin dönüşümü. *Fen, Matematik, Girişimcilik ve Teknoloji Eğitimi Dergisi*, 8(2), 121-139.
<https://doi.org/10.36681/fmgtd.24007>

Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34. <https://doi.org/10.1177/002224299305700402>

The Jamovi Project (2024). Jamovi. (Version 2.6). <https://www.jamovi.org> adresinden alınmıştır.

Uluskan, M. ve Çendik, İ. H. (2020). Eğitim sektöründe faktör analizi tabanlı hizmet kalitesi ölçümü ve kalite fonksiyon yayılımı uygulaması. *Endüstri Mühendisliği*, 31(2), 122-147.
<https://doi.org/10.46465/endustrimuhendisligi.705925>

UNESCO (2025). What you need to know on quality learning. <https://www.unesco.org/en/quality-learning/need-know> adresinden alınmıştır.

Vallon, P. (2024). *Developing and implementing effective faculty review processes for enhanced performance in higher education* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Walden University.

Yaman, F. ve Yavuz, K. (2023). Yaygın eğitime yönelik sosyal kabul. *Bilar: Bilim Armonisi Dergisi*, 6(1), 92-99. <https://doi.org/10.37215/bilar.1276769>

Yazar, T. (2012). Yetişkin eğitiminde hedef kitle. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 21-30.

Yeşilbaş Özenç, Y. (2024). Yükseköğretimde kalite. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 498-509.
<https://doi.org/10.32329/uad.1538784>

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.