

## Eğitimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Sakarya İlinde Bir Uygulama

Aslan ÇOBAN<sup>1\*</sup>, Faruk YALÇIN<sup>2</sup>, İdris CESUR<sup>1</sup>, Ahmet ÖZDEMİR<sup>3</sup>, Vezir AYHAN<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Makina Mühendisliği Bölümü, Teknoloji Fakültesi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Türkiye

<sup>2</sup>Mekatronik Mühendisliği Bölümü, Teknoloji Fakültesi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Türkiye

<sup>3</sup>Fen Bilimleri Enstitüsü, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Türkiye

\*([acoban@sakarya.edu.tr](mailto:acoban@sakarya.edu.tr))

**ÖZET:** Teknolojinin ve globalleşmenin hızlı bir gelişim göstermesi sonucu hizmet kalitesinin çağımızda önemi artmıştır. Global rekabet ortamında, toplumun ve iş dünyasının beklentilerini karşılayabilecek nitelikte öğrencilerin yetiştirilmesi giderek önem kazanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında ülke kalkınmasının sağlanması ve toplumsal refah düzeyinin artırılması için öğrencilerin yetiştirilmesinde okullarda sunulan eğitimin kalitesi oldukça büyük öneme sahiptir. Bu çalışmada Sakarya ilinde özel ve devlet okullarında, okulun sunduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı belirleyebilmek için hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olan SERVQUAL yönteminden faydalanılmıştır. Yüz yüze anket yöntemi ile toplanan veriler analiz edilerek eğitim hizmetlerine ilişkin beklenen ve algılanan performans düzeyleri karşılaştırılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Eğitim, hizmet, hizmet kalitesi, SERVQUAL metodu

## The Measurement Of The Service Quality In Education: An Application In Sakarya

**ABSTRACT:** The importance of the service quality has increased because of the rapid development of the technology and globalization. In the global competition environment, teaching of the students that can provide the expectations of the society and the business world is becoming important gradually. When viewed from this aspect, the quality of the education given in the schools is so important to provide the country development and to increase the level of the social wealth. In this study, SERVQUAL method that is one of the service quality measurement method is used to determine the difference between the expected service and the perceived performance of the services given in the state and private schools in Sakarya. The expected and perceived performance levels relating to education services are compared by analyzing the collected data through the face to face questionnaire method.

**Keywords:** Education, service, service quality, SERVQUAL method

### I. GİRİŞ

Eğitim, bireylerin yeteneklerinin kendi ihtiyaçları ve toplumun amaçlarına göre gelişmesi, davranışlarına yön vermesidir. Bu genel tanım ile eğitim bir toplumu oluşturan bütün unsurları kapsamaktadır.

Eğitimde amaç; değişen dünyaya, gelişen teknolojiye ilgili, çevre ve topluma karşı duyarlı, kolektif çalışma bilinci olan, sorumluluk sahibi, verimli, üretken, iletişimi güçlü ve sorun çözme yetenekleri olan bireyler yetiştirmektir.

Eğitim hizmetlerinde en temel unsur öğrencidir. Eğitim hizmetlerini kolaylaştıran ulaşılabilir kılan her türlü fiziki şartlar ve toplumsal bağlardır. Bu unsurlar ve toplumsal bağlar eğitim kurumların görünüşünü etkilemektedir.

Eğitimde istenilen sonuçları elde etmek için sürekli iyileştirmelerin yapılması ve eğitimin pratik işleyişine uyarlanması gerekir. Günümüzde öğretici odaklı yaklaşım önemini yitirmiş öğrenci merkezli eğitimle daha iyi sonuçlar elde edileceği görülmüştür. Öğrencinin aktif olarak eğitim sürecine dâhil edilmesi; araştırmanın, düşünmenin ve sorgulamanın eğitim anlayışı üzerindeki etkisini artırmış,

eğitim problemlerine işbirlikçi bir çözüm önerisi sunarak nitelikli birey olmanın yolunu açmıştır [1].

Eğitim sistemi, bireyleri toplum yaşamına, meslekler dünyasına hatta ileri eğitime hem bilgi hem de ahlaki alanda hazırlamaktadır [2]. Bu nedenle toplumun ve iş dünyasının beklentilerini karşılayacak insan kaynaklarını yetiştirilmesinde öğretmenlere önemli görevler düşmektedir.

Çağımızda ülke ekonomilerinin büyük bir bölümü hizmet işletmelerinden oluşmaktadır. Hizmet işletmeleri, teknolojinin ve globalleşmenin hızlı gelişim göstermesi nedeniyle hizmet kalitesi kavramı üzerinde yoğunlaşmaktadırlar. Hizmet kalite düzeyinin belirlenebilmesi için müşterilerin beklentilerinin karşılanması gerekmektedir.

Bir hizmet işletmesini diğerlerinden farklı kılan en önemli özelliklerden birisi, rakiplerden daha yüksek kalitede hizmet üretmesi ve sunmasıdır. Eğitim hizmetlerinde en önemli unsur öğrencilerdir. Eğitimde verimli uygulamaların kökleşmesi öğretmenlere bağlıdır. Eğitimde yapılan çalışmaların sürekli değerlendirilerek, hayata geçirilmesi gereklidir.

Araştırmanın temel amacı, Sakarya ilinde özel ve devlet okullarında çalışan öğretmenlerin eğitimin kalitesi konusundaki görüşlerinden hareketle incelenen kalite beklentileri düzeyini tespit etmek, kurumda algılanan aksaklıkları belirleyerek, değerlendirme sonucu elde edilen bilgileri sunmak, bu bilgiler ışığında verilen eğitimin kalite düzeyinin yükseltilmesi konusunda önerilerde bulunmaktır.

## II. EĞİTİMDE HİZMET KALİTESİ

Hizmet kavramı her alanda yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Bu nedenle farklı algılamalar karşımıza çıkmaktadır. Literatürlerde karşılaştığımız bazı tanımların bir listesi verilmiştir [3].

- Hizmet, özde elle tutulmayan, bir kuruluşun veya kişinin başka birine sunduğu aktivite veya yarardır ve sonuçta hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmaz.
- Hizmet, bir başkası için çalışma performansıdır. Bu hizmet son müşteriye, aracıya veya her ikisine de sağlanabilir.
- Hizmet, ihtiyaçlarımızı tatmin eden ve maddi olmadıkları için mal diyemeyeceğimiz şeylerdir.
- Hizmet, üretildiği anda, doğrudan alıcıya değer aktaran elle tutulmayan bir üründür.
- Hizmet, ayrı ayrı tanımlanabilen, başka mal ya da hizmetin satışına bağlı olmaksızın ve bir isteği karşılamak için sunulan soyut etkinliklerdir.

Bu tanımlarda belirlenen tüm özellikler göz önüne alınarak hizmeti kavramını; “İnsanların yaşam sürecinde yer alan temel ihtiyaçlar, gereksinim duydukları her şey, hiçbir zaman vazgeçemeyecekleri tatminler” şeklinde tanımlayabiliriz [4].

Hizmet kalitesi tanımı konusunda literatürlerde tam bir görüş birliği sağlanamamıştır. Fakat hizmet kalitesi genel olarak müşterinin hizmet hakkında beklentilerini karşılanmasına bağlanmıştır. Beklenti kavramı bu nedenle göreceli olmaktadır. Hizmet kalitesinin en kabul görmüş tanımını şöyle yapılabilir: “Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet vermek ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir” [5].

Kalite kavramı eğitim hizmetlerinde ilk uygulanmaya başladığında çok açık ve anlaşılır değildi. Eğitimde kalite algısı genel olarak kalite algısına benzemektedir. Böylelikle bu kavram “eğitimde mükemmellik” olarak tanımlanmıştır. Hizmet sektöründe herkes müşteridir. Bu nedenle eğitimde müşterileri sınıflandırmak gerekir. Eğitim kurumlarında öğretmen, öğrenci, anne-baba, toplumdaki herkes yer alır.

Eğitim kurumları, öğrencilerin yaşantılarında önemli bir yere sahip oldukları, ergenlikten yetişkinlik rollerine geçiş sürecini kapsayan ve ilerideki hayatlarında başarılı bir birey olup veya olmamalarının temellerinin büyük bir kısmının oluşturulduğu yerlerdir. Eğitimin ise, en önemli unsuru, eğitim kurumlarının birincil iç müşterisi olan öğretmenler değişimin öncüsü olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle öğretmenlerin eğitim kurumlarından beklenti ve algı düzeylerinin araştırılması, öğrencilerin ve eğitim kurumlarının gelişiminde ilerlemesinde önemli rol oynayacaktır.

## III. MATERYAL VE METOT

Hizmetlerinin kalitesinin belirlenmesi soyut bir süreçtir. Müşterilerin somut bir ürün hakkında görüşlerini belirtmesi

hizmetlerde mümkün olmamaktadır. Bu nedenle hizmetlerin kalitesinin belirlenmesi için çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemlerden en yaygın kullanılanı Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm metodudur.

Bu çalışmada, hizmet kalitesinin boyutlarını belirlemek için Servqual yöntemi kullanılmıştır. Servqual metodu Parasuraman, Zeithmal ve Berry tarafından 1990 yılında Amerika’da geliştirilmiş ve bu yöntemin her sektörde uygulanabileceği belirtilmiştir.

Servqual metodolojisi temel olarak müşteri beklentileri ile algılarının belirlenmesi ve bu iki faktör arasındaki farkın bulunması sonucuna dayanır. Parasuraman ve arkadaşlarının araştırmalarında hizmet kalitesinin beş boyutunun bulunduğu belirtilmektedir. Bunlar;

- Fiziksel Özellikler: İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç gereç ve personel görünümü,
- Güvenirlilik: Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği,
- Heveslilik: Müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- Güven: Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,
- Empati: Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir [6].

Bütün geliştirilmiş modellerde olduğu gibi Servqual’ in tasarımcıları da bu yöntem için belirli bir metodoloji belirlemişlerdir. Hizmet kalitesinin müşterinin hizmet algıları ile beklentileri arasındaki fark olduğunu savunan Parasuraman ve arkadaşları, Servqual için öncelikle müşterinin algı ve beklentilerini nasıl ölçecekleri üzerinde çalışmışlardır [5]. Çalışmalar sonucunda 22 maddeden ve 5 boyuttan oluşan bir anket tasarımı elde etmişlerdir. Deneklere yedili likert ölçeklerinden oluşan (1 Kesinlikle Katılmıyorum, 7 Kesinlikle Katılıyorum) sorular sorulmuş ve bu maddelere puan vermeleri istenmiştir.

Servqual puanı sırasıyla aşağıdaki gibi hesaplanır:

$$\text{“Servqual Puanı(SP)} = \text{Algı Puanı(A)} - \text{Beklenti Puanı(B)”}$$

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar;

- 1) Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite
- 2) Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite
- 3) Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite

Bu çalışmada, hizmet işletmeleri grubunda yer alan eğitim kurumlarının hizmet kalitesinin, eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamındaki öğretmenlerin, çalıştıkları okul ile mükemmel okul arasındaki hizmet kalitesi farkını belirlemek için karşılaştırmalı analizler yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini Sakarya il merkezindeki kamu ve özel eğitim kurumları oluşturmaktadır. Araştırma için il merkezindeki dört özel okul ve dört devlet okulu seçilmiştir. Bu iki grup okulun her birinden 75 olmak üzere toplam 150 öğretmen seçilmiş ve bu kişilerle yüz yüze anketler yapılarak toplanan veriler araştırmaya dâhil edilmiştir.

## IV. SONUÇ

Analiz verileri Parasuraman ve arkadaşlarının belirlemiş olduğu anket yapısı ve maddeleri ile gerçekleştirilmiştir.

Uygulama alanına göre bazı anket sorularında düzeltmelere gidilmiştir. Anket formu iki grup sorudan oluşturulmuştur. Birinci grup sorular; ankete katılan öğretmenlerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. İkinci grup sorular; ankete katılan öğretmenlerin, eğitim kurumundan beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlemesi amacıyla oluşturulmuştur. Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Uygulama 150 anketle gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1. Devlet Okullarında Cinsiyet Değişkeni

	Frekans	Yüzde
kadın	38	50,6
erkek	37	50,4
Topl am	75	100,0

Tablo 2. Özel Okullarda Cinsiyet Değişkeni

	Frekans	Yüzde
kadın	45	60
erkek	30	40
Topl am	75	100,0

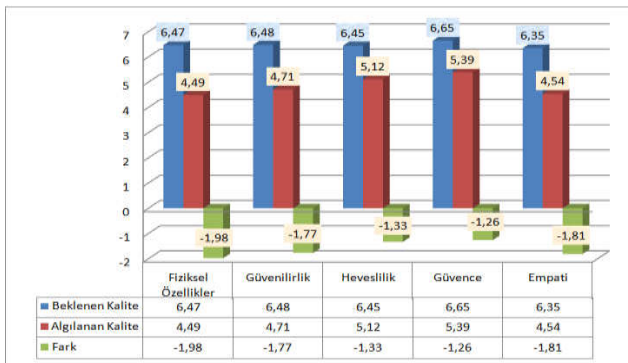
Tablo 3. Devlet Okullarında Yaş Değişkeni

	Frekans	Yüzde
25 ve altı	3	3,4
26-35	29	38,6
36-45	31	42
46 ve üzeri	12	16
Toplam	292	100,0

Tablo 4. Özel Okullarda Yaş Değişkeni

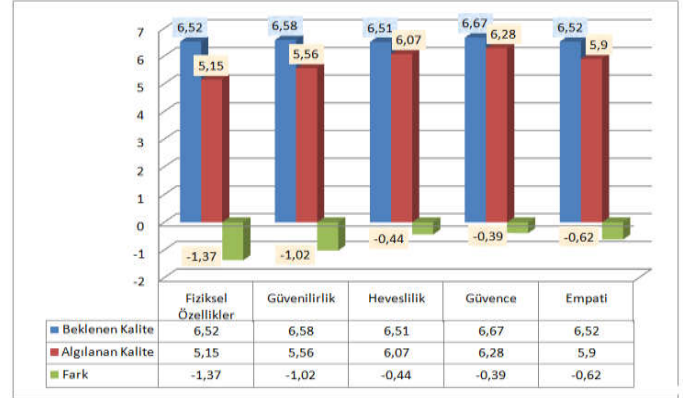
	Frekans	Yüzde
25 ve altı	7	8
26-35	37	48
36-45	23	29,33
46 ve üzeri	8	9,33
Toplam	75	100,0

Anketler ile elde edilen, beklenen ve algılanan kalite cevapları Excel programında Servqual metodolojisi programlanarak, devlet okulları ve özel okullar için Servqual puanları hesaplanmıştır. Bu verilerden elde edilen beklenti ve algı puanlarının ortalamaları her bir hizmet kalitesi boyutu için Şekil 1 ve Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Devlet Okulları Öğretmenlerinin Okullarından Algıladıkları ve Bekledikleri Hizmetlerin SERVQUAL Boyutlardaki Ortalamaları.

Servqual skorlarının sonuçları bakımından bütün boyut skorları negatif çıkmıştır. Belirlenen sonuçlara göre, beklenen hizmet algılanan hizmetten daha büyüktür. Beklenen hizmetin algılanan hizmetten büyük olması durumunda kalite düşük seviyededir ve müşterilerin beklentileri yeterli derecede karşılanamıyor demektir. Devlet okullarının sağlamış olduğu hizmete yönelik olarak en yüksek olumsuz algı “Fiziksel özellik” boyutunda çıkmıştır. Bu sonuç söz konusu hizmet boyutlarında algı ve beklenti arasındaki farkların diğer hizmet boyutlarındaki farklardan daha yüksek olduğunu göstermektedir.



Şekil 2. Özel Okul Öğretmenlerinin Okullarından Algıladıkları ve Bekledikleri Hizmetlerin SERVQUAL Boyutlardaki Ortalamaları.

Şekil 2’de görüldüğü gibi, özel okul öğretmenlerinin, algıladıkları hizmet düzeyleri, beklenen hizmet düzeylerinden düşüktür. Özel okulların da hizmet sunumunda çeşitli olumsuzlukların olduğu söylenebilir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; “Fiziksel özellikler – okulun bina ve ofisleri, donanımı, personeli ve iletişim malzemeleri” hizmet boyutunda açıklık daha fazladır. Bu açıklığı “Güvenilirlik – Okulun sunduğu hizmetleri doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesi” izlemektedir.

Servqual sonuçları bakımından bütün boyutların skorları negatif çıkmıştır. Hem özel okullarda, hem de devlet okullarında beklenen hizmet, algılanan hizmetten daha büyüktür. Bu durum normal karşılanabilir. Önemli olan mükemmel olarak tanımlanan hizmet kalitesi anlayışına ne kadar yaklaşmış olduğudur.

Tüm boyutlarda özel okullarda sunulan hizmet kalitesi düzeyi daha yüksek çıkmıştır, ancak devlet okullarının imkânları ve öğrenci sayıları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar çok olumsuz olarak değerlendirilmemelidir.

## V. KAYNAKLAR

- [1] Şentürk, Ü. Enformasyon Toplumunda Eğitimin Yeri. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 487-506, 2008.
- [2] Türel, N., Aytar, O. Meslek Yüksekokulu Eğitiminde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçümü: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde Bir Uygulama: Akademik Bakış, 2014.
- [3] Parasuraman, V. A. Zeithaml ve L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing, Sayfa 69, 1985.
- [4] Parasuraman, L. L. Berry ve V. A. Zeithaml, "Delivering Quality Service: Balancing Customer

Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Sayfa 21-22, 1990.

[5] Parasuraman, L. L. Berry ve V. A. Zeithaml, "Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model". Human Resource Management, Sayfa 335-364, 1991.

[6] Parasuraman, L. L. Berry ve V. A. Zeithaml, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". Journal of Marketing, Sayfa 111-124, 1994.