

## YABANCI DİL EĞİTİM HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Serdar YÜCE<sup>1</sup>

### Özet

*Ulusal ve uluslararası boyutta artan rekabet koşulları ve artan tüketici beklentileri, işletmeleri kaliteli ürün ve hizmetler sunmaya zorlamaktadır. Bu anlamda ortaya çıkan “hizmet kalitesi” kavramı, işletmelerin üzerinde önemle durması gereken bir konudur. Bu çalışma ile hizmet işletmelerinin müşterilerinin bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesi anlayışı ölçülmeye çalışılmıştır. Uygulama çalışması ise toplum geleceğine yön veren bir eğitim hizmeti işletmesi olan Karabük Üniversitesinin müşterilerinden; Yabancı dil hazırlık sınıfı öğrencileri üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonuçları üniversitenin sunduğu eğitim hizmetinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığını göstermesinin yanı sıra; öğrencilerin yabancı dil hazırlık eğitiminden neler beklediğini de ortaya koyması nedeni ile gelecekteki eğitim faaliyetlerinin planlanmasına da yön verici ipuçları içermektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Yabancı Dil Eğitimi, SERVQUAL.

**Jel Kodları:** M11, M31, I23

## A STUDY ON THE ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY IN FOREIGN LANGUAGE EDUCATION SERVICE

### Abstract

*Growing customer demands and competitive conditions in national and international dimensions force businesses to provide quality products and services. The term “service quality”, which arised from this context, has a great importance for businesses. It is aimed to determine the expected and perceived service quality perceptions of the customers of service businesses. The implementation of the study is carried out with the students of School of Foreign Languages among the customers of Karabuk University, which is an educational institution shaping the future of the society. Along with showing how the educational activities are perceived by the students, the results of the study also include clues to shape future educational activities as it exposes what the students expect from foreign language preparatory education.*

**Keywords:** Service Quality, Foreign Language Teaching, SERVQUAL.

**Jel Codes:** M11, M31, I23

<sup>1</sup> Karabük Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı, [syuce@karabuk.edu.tr](mailto:syuce@karabuk.edu.tr)

## 1. GİRİŞ

Günümüzde yabancı dil bilmenin önemi her geçen gün artmaktadır. Yabancı dilin önemine ve ülkemizde, yabancı dil derslerinin ilkokulda başlatılmasına, orta öğretimde devam etmesine ve yükseköğretimde de yabancı dil derslerinin verilmesine rağmen yabancı dil eğitiminde istenen başarının elde edilememesi, yabancı dil eğitiminde kalite sorununu ön plana çıkarmaktadır. Yabancı dil eğitim hizmetlerinde kalite ölçümüne önce hizmet ve hizmet kalitesinden de bahsederek başlamak gerekir.

### 1. Hizmet Kavramı

Küreselleşme ile zorlaşan rekabet şartları, işletmelerin pazardaki rekabet güçlerini ve konumlarını zorlaştırmaktadır (Eleren ve Görmüş 2007: 182). Sanayi toplumunun makineyi egemen kılan ve insanı bir kenara iten gelişme anlayışı, insan odaklı yönetim biçimlerine dönüşmüştür (Aksu, 2012: 9). Bu gelişmeler doğrultusunda, gelişmiş batı ülkelerinde gerek hammadde, yarı mamul ve gerekse nihai mamul üretiminde, endüstriyel anlayış yerini, hızla hizmet anlayışına bırakmıştır (Taşlıyan, 2012: 72). Hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda hizmet kavramı ekonomik gelişmeler ve artan yaşam standardına paralel olarak önem kazanmaktadır (Atılğan, Akıncı ve Aksoy, 2003: 412). ABD'nin GSYİH'sının %79'unu hizmet sektörü oluşturmaktadır (Ustaahmetoğlu, 2011: 244). Ülkemizde de her geçen gün hizmet sektörünün önemi ve ekonomideki ağırlığı artmaktadır (Eleren ve Kılıç, 2007: 237). Tablo 1.'de yıllara göre sektörlerin istihdamdaki payları görülmektedir.

**Tablo 1.** Türkiye'de İstihdamın 2001-2010 Yılları Arası Sektörel Dağılımı

Yıllar	Tarım	Sanayi	Hizmet
2000	36	24	40
2001	37.6	22.7	39.7
2002	34.9	23.0	42.1
2003	33.9	22.7	43.4
2004	29.1	24.9	46.0
2005	25.7	26.3	48.0
2006	24.0	26.8	49.2
2007	23.5	26.7	49.8
2008	23.7	26.8	49.5
2009	24.7	25.3	50.3
2010	25.2	26.2	48.6

**Kaynak:** Özpnar, Ş., Demir, Ö. ve Keskin, S. (2011). Türkiye'de İstihdamın Yapısının Değerlendirilmesi (2000-2010), Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli İİBF *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(2):138, 2011 Issn: 1309-8012 (Online).

Hizmet üretiminin tarihi çok eski olmasına karşılık, önemli gelişmelerin olduğu dönem sanayileşmeyi takip eden 20. yüzyıl olup, bu gelişmelerin hızı gün geçtikçe artma göstermiştir (Aksu, 2012: 10). Hizmet sektörü kavramını ilk kez 1934 yılında, Allan Fisher, “The Clash of Progress and Security” (Gelişme ve Güvenlik Tartışması) adlı eserinde kullanmıştır. Hizmetin, yapılan işin niteliğine göre, kurumdan kuruma değişen ve şekillenen yapısı nedeniyle tanımlanması da oldukça güç olan bir kavramdır (Sağnak, 2010: 8). Sistematik ve teknik olarak 1700’lü yıllardan bu yana gelişerek incelenmekte olan hizmet kavramı, (Sevimli, 2006: 1) Bir başka insanın ihtiyacını gidermek için belirli bir fiyattan satışa arz edilen ve herhangi fiziki bir malın mülkiyetini gerektirmeyen faaliyet ve yararlarıdır (Cengiz ve Kırkbir, 2007: 264).

Hizmet kavramı, soyut nitelikte, bir gruptan diğer bir gruba devredildiğinde hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, sunanın insan olmasından dolayı heterojen yapıda ihtiyaçları ve istekleri karşılayan eylemler şeklinde tanımlanabilir (Özgüven, 2007: 2). Müşteri istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tatmininin sağlanması amacıyla işletmenin bütün birimlerinin koordineli olarak çalışmasını içeren bir işletme yönetim felsefesidir (Varinli ve Çakır, 2004: 35). Hizmetlerin soyut oluşu, hizmet alanların hizmeti satın almadan önce, alacakları hizmetin kalitesini değerlendirmesini de zorlaştırmaktadır (Papatya, Papatya ve Hamşioğlu, 2012: 89 ). Fiziksel mallara göre önemi geç farkına varılan hizmetlerin, mallardan ayrılan bazı önemli özellikleri bulunmaktadır (Kemahlı, 2006: 14).

**Soyut Olma:** Hizmetlerde elle tutulamaz olmak, hizmetleri ürünlerden ayıran temel özellik olarak kabul edilmektedir (Güney, 2010: 5). Bir hizmet satın alındığında söz konusu olan bir mülkiyet devri değil, bir kullanım hakkı, bir tecrübe, bir tüketimdir (Üner, 1994: 3). Hizmet satın almadan önce görülmez, hissedilmez, duyulmaz ve koklanamaz (Özdemir, 2006: 28-35)

**Hizmetlerin Eşzamanlılığı:** Müşteri açısından hizmeti sağlayan insandır, yani insanın hizmetin kendisini oluşturması, performansın zamana ve döneme bağlı olarak değişmesine ve dalgalanmasına neden olabilmektedir. Öte yandan değişkenlik müşteriden de kaynaklanabilmektedir (Kozak, 2006: 19-20).

**Heterojenlik:** Hizmetin kalitesini kontrol etmek, sürekliliğini ve performansını önceden kesin olarak ölçmek zordur (Üner, 1994: 2). Hizmetlerin pazarlanması açısından önemli bir sorun da, aynı kalitede hizmet sunumunun her an gerçekleştirilmesinin mümkün olmamasıdır (Erbıyık ve Biçer, 2007: 51)..

**Dayanaksız Olma:** Hizmet üreten işletmeler, belirli bir zamanda kapasitelerinin tamamını kullanamazlar ise geriye dönme şansları olmadığından, kullanılmayan kapasitelerinden dolayı zarar etmiş olacaktırlar (Otan, 2007: 6). Örneğin, bir eğitim kurumunda kapasitenin altında yapılan kayıtlar nedeniyle doldurulamayan kontenjanın, uçak yolculuğunda ise boş kalan koltukların daha sonra değerlendirilmesi mümkün değildir (Güney, 2010: 7).

### 1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetlerin sadece “değerlendirme kolaylığı” özellikleri ile birbirinden farklılaşmadığı, birçok özellikleri göz önüne alınarak hizmetlerin gruplandırılabilmesi ve bu gruplandırmaya göre pazarlama stratejileri üretilebileceği savunulmuştur (Tanrıverdi ve Erdem, 2010: 74). Yapılan açıklamalar doğrultusunda hizmetler aşağıdaki gibi farklı şekillerde sınıflandırılabilir (Çiftçi, 2008: 8; Erdem, 2007: 18; Fidan, 1996: 83; Öztürk, 2003: 28):

- İnsana Yönelik Sınıflandırma
  - İnsan gücüne dayalı olan hizmetler,
  - İnsan gücüne dayalı olmayan hizmetler.
- Müşteriye Yönelik Sınıflandırma
  - Müşterinin Hazır Bulunmasını Gerektiren Hizmetler
  - Müşterinin Hazır Bulunmasını Gerektirmeyen Hizmetler
- Hizmetlerin Arz Edildikleri Pazara Göre Sınıflandırılması
  - Tüketici Hizmetleri
  - Üretici Hizmetleri
  - Hem Üretici Hem Tüketici Hizmetleri
- Hedef Pazara Yönelik Sınıflandırma
- Kâr Amacına Yönelik Sınıflandırma

### 1.3. Yabancı Dil Eğitim Hizmetleri

İngilizce education kelimesinin Türkçe karşılığı olan eğitim, talim terbiye, tahsil anlamına gelir (Yıldıran, 2010: 5). Türkiye’de eğitim sistemi, yönetsel erk ya da karar verme yetkisinin merkezin elinde bulunduğu tekçi (unitary) bir sistemdir (Göktaş, 2009: 19). Her alanda gelişimi ve kalkınmayı hedefleyen ülkemizin, en önemli sorunlarından biri iyi eğitilmiş, kalifiye insan gücü sorunudur (Davras ve Bulgan, 2012: 228).

İnsanların hayatın birçok alanında, her türlü ilişkiyi kurup yürütebilmeleri için uluslararası ortamda konuşulan ortak dilleri de öğrenmeleri gerekmektedir (Özdemir, 2006: 29). Yabancı dil, bireyin içinde bulunduğu çevrede konuşulmayan bir dil olarak tanımlanabilir

(Ağan, 2004: 7). Kısaca yabancı dil; Ana dilinin dışında olan dillerden her biri yani, ana dilinin dışında kalan tüm başka diller yabancı dildir (Tosun, 2006: 12). İlk öğrenilen dile ana dili veya birinci dil, ondan sonra öğrenilen dillere ise yabancı dil denir (Fındıklı, 2010: 4).

#### **1.4. Yabancı Dil Eğitime Genel Bakış**

Dil öğretiminde her zaman sorunlar çıkmış ve bu sorunlara çözüm yolları bulunmaya çalışılmıştır; çünkü dil, yapısal görünümü bakımından çok karmaşıktır. Türkiye'nin bu açıdan dünyada pek benzeri olmayan bir uğraş içine girdiği rahatlıkla söylenebilir (Yanar, 2008: 1).

Yabancı dil ilk kez, Mühendishane-i Bahrî-i Hümayun ve Mühendishane-i Berrî-i Hümayun okullarında Fransızca olarak okutulmaya başlanmıştır. Fransızca, Türkiye'de öğretilen yabancı dil olmuştur. Bu durum, o devirde Fransa ile olan yakın ilişkilere bağlanabilir. Fransızca'dan sonra İngilizce, ikinci yabancı dil olarak Robert Koleji'nin açılması ile öğretilmeye başlanmıştır. Tanzimat'ın ilanı ve Tanzimat Fermanı'ndan sonra batıya geniş ölçüde açılma döneminde yabancıların özel okul açma girişimleri artmış ve başta Fransız, İngiliz ve Amerikalılar olmak üzere Alman ve İtalyanlar kendi dilleri ile öğretim yapan okullar açmışlardır. Bu okullar devletin denetimi altında öğretimlerine devam etmişlerdir (Özdemir, 2006: 28-35).

Türkiye'de yabancı dil eğitimi konusundaki arayışlar en yoğun şekilde 1. Dünya Savaşından sonraki döneme rast gelmektedir. 1933'deki üniversite reformuyla birlikte yurt dışından getirilen öğretim üyeleri (profesörler – Dewey, Malche), Türkiye'de geniş çaplı araştırmalar yapmışlar ve zamanın hükümetlerine raporlar sunmuşlardır. Bu raporlara ve profesörlerin görüşlerine paralel olarak bir dizi uygulamalar yapılmıştır (Çelebi, 2006: 286).

Millî Eğitim Bakanlığı ve Avrupa Konseyi arasında yabancı dil öğretimi bağlamında yapılan en somut çalışmalar 1968 yılında başlamıştır (Güneş, 2009: 338). Orta öğretimde yabancı dil eğitiminde başarıyı artırmak için kuruluşta Maarif Kolejleri, daha sonraki yıllarda Anadolu Liseleri'nin kuruluş amacı yetenekli öğrencilerin daha iyi bir eğitime tabi tutulması, bu öğrencilere iyi düzeyde İngilizce öğretilmesi ve bunun fırsat eşitliği sağlamak amacıyla devlet eliyle, ücretsiz yapılması idi. 1970'lerin başlarında girişilen bu olumlu teşebbüs, orta dereceli okullarda yabancı dil öğretiminin ve bu kapsamda İngilizce öğretiminin geliştirilmesi ve modernleşmesi çalışmaları, 1972 yılında Millî Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kuruluna bağlı kurulan “Yabancı Diller Öğretimini Geliştirme Merkezi” ile başlamıştır. Bu merkez ile Avrupa Konseyi arasında geliştirilen iş birliği çerçevesinde yabancı dil öğretim programları ve ders kitapları hazırlanmıştır. Ortaokul ve liselerde uygulanması uygun görülen bu program, yabancı dil ilkelerinin, her sınıfta kullanılacak ders araçlarının neler olacağını, öğretim

yöntemlerini, konu içeriklerini ve öğrenme aşamalarını belirlemektedir. 1973-77 döneminde tüm orta dereceli okullarda bu programın uygulanmasının yaygınlaştırılması planlanmıştır. 1974-75 öğretim yılından itibaren kademeli olarak önceki program ve ders kitapları kaldırılmış yerine yeni program ve ders kitapları devreye girmesi ve bu işlemin 1977 yılına kadar tamamlanması karar altına alınmıştır (Güneş, 2009: 34; Talim ve Terbiye Kurulu 15.9.1947 tarih ve 263 no'lu Kararı).

Avrupa Birliği'ne üye olma sürecinde pek çok uyum ve hazırlık çalışmaları yapılmaktadır. Bu bağlamda, Avrupa Birliği'ne üye ülkeler ile Avrupa Birliği'ne üye olma sürecindeki Türkiye'nin ilk ve ortaöğretim düzeyinde uygulanan İngilizce programlarının benzerlik ve farklılıklarının ortaya konması hem Türkiye için ve hem de araştırma konusu olan Avrupa Birliği ülkelerinin mevcut durumlarına ışık tutması açısından önemli olduğu düşünülmektedir (Karakuş, 2010: 46 ). Ülkemizde orta ve yükseköğretim kurumlarında farklı mesleklere yönelik eğitim programları uygulanmaktadır (Sevi, 2010: 35). Üniversitelerimizde yabancı dil dersleri üç biçimde verilmektedir. Bazı üniversitelerde İngilizce, öğretim dili olarak kullanıldığı için bir yıllık hazırlık eğitimi verilmektedir ve daha sonraki yıllarda öğrenciler alan derslerini İngilizce almak zorundadır. Bazı üniversitelerde ise, İngilizce program içerisinde ve zorunlu dersler kapsamında sürdürülmektedir. Üçüncü grupta yer alan üniversitelerde ise, bir yıllık yabancı dil hazırlık eğitimi verilip, daha sonraki yıllarda mesleki dil eğitimine devam edilmektedir (Genç, 2004: 30). Her insana aynı derecede yabancı dil öğretmek mümkün değildir. Bu nedenle dil öğretmede en makul olanı, herkese amacına uygun şekilde öğretmektir (Seven, 2003: 232).

### **1.5. Zorunlu Yabancı Dil Hazırlık Öğretiminin Amacı ve Önemi**

Yabancı dil eğitimi bireyin iletişimsel becerilerinin geliştirilmesinde, arzu edilen hedeflere ulaşılmasında ve entelektüel gelişimin tamamlayıcı bir parçası olarak bireye katkı sağlamaktadır (Els, 1983: 110). Eğitim sisteminin farklı kademelerinde de verilen yabancı dil eğitimi yükseköğretim içinde bir zorunluluk haline gelmiştir (Davras ve Bulgan, 2012: 231).

Yükseköğretimde isteğe bağlı hazırlık sınıfı, zorunlu hazırlık sınıfı, yoğunlaştırılmış yabancı dil eğitimi, normal yabancı dil eğitimi gibi farklı yabancı dil uygulamaları görülmektedir. İsteğe bağlı hazırlık sınıfı modelinde, öğrenci müfredat derslerine başlamadan önce bir yıl yabancı dil hazırlık sınıfına devam eder. Hazırlık Sınıfındaki başarısı veya başarısızlığı dört yıllık müfredat eğitimini hiçbir şekilde etkilememektedir. Zorunlu hazırlık sınıfı modelinde, öğrenci programa kayıt olduğu dönemde yabancı dil hazırlık sınıfı muafiyet

sınavına alınmaktadır. Bu sınavdan başarılı olanlar hazırlık sınıfını atlayarak normal eğitimlerine devam edebilirken başarısız olanlar bir yıl hazırlık sınıfına devam etmek ve başarılı olmak zorunda kalmaktadırlar. Hazırlık sınıfını başaramayanların durumları üniversitelere göre değişiklik gösterebilir. Yoğunlaştırılmış yabancı dil eğitiminde ise yabancı dil eğitimine ayrılmış bir yıl söz konusu değildir. Öğretimin birinci yılında haftada 15 saatin, ikinci yılda haftada 10 saatin üzerinde yabancı dil dersi verilmektedir. Eğitim dili İngilizce olan üniversitelerde zorunlu hazırlık sınıfı uygulanmaktadır (Hussein, 2008: 106-107).

## **2. Hizmet Kalitesi Ve Ölçümü**

Hizmet kalitesi değerlendirilirken tek başına ele alınmaz, çünkü beklenen hizmet ve algılanan hizmet; yönetimin beklentileri ile hizmet kalitesi ve müşterinin beklentileri ile yönetimin beklentileri arasındaki açıklar hizmet kalitesini değiştirmektedir (Aydın ve Yıldırım, 2012: 178).

### **2.1.Hizmet Kalitesi**

Günümüzde işletmelerin çok yoğun bir rekabet ortamında faaliyet gösterdikleri dikkate alınırsa, mükemmel hizmet kalitesinin stratejik bir araç olarak kabul edilmesinde yarar vardır (Mehta, Lalwani Han, 2000: 62-72). Kalite günümüzde işletmeler tarafından stratejik bir kavram, tüketiciler tarafından ise tercihleri belirleyen ana unsur haline gelmiştir (Biçici ve Hançer, 2008: 52). Kalite, birey-örgüt-toplum dinamizminin ve sürdürülebilir başarının anahtarı olarak ortaya çıkmakta ve bir yaşam tarzı olarak önerilmektedir (Aslantekin ve Diğerleri 2005: 57). Kalite tanımlarında kısmi farklılıklar olmasına rağmen tanımlarda yer alan ana unsurlar; mükemmellik, değer, uygunluk, bir ürünü özellikleri bakımından diğerlerinden ayırma, müşteri beklentilerini karşılama veya aşmadır (Kutlu, 2007: 16). Somut ürünlerde uygulanışı kolay olan kalite kavramının hizmet gibi soyut ürünlerde uygulanmasında güçlüklerle karşılaşmıştır (Ardıç ve Sadaklıoğlu, 2009: 170).

#### **2.1.1. Hizmet Kalitesinin Tanımı**

Kalitenin bu geleneksel tanımları hizmet kalitesinin ifade edilmesinde yetersiz bulunurken (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1988a: 13), hizmetin kendine özgü özellikleri nedeniyle, birçok kişi “hizmet kalitesi”nin evrensel bir tanımı olmadığını belirtmektedir. Bunun en önemli nedeni, hizmet kalitesinin büyük ölçüde “müşterinin söylediğidir” görüşünün oldukça yaygın olması ve müşteri davranışlarına odaklanmasıdır (Güzel, 2006: 59). Bu bağlamda sadece müşteriler kaliteyi değerlendirebilir, tüm diğer değerlendirmeler konudan uzaktır (Döğerlioğlu,1999: 71). Hizmet kalitesi; hizmet ortamında, müşteriyle ve çalışanların



etkileşimde olduğu süreçte ortaya çıkmaktadır (Chung vd., 2004: 241). Hizmet kalitesi, basit olarak bir hizmetin tanımlanmış görevlerini yerine getirebilme yeteneği olarak değerlendirilmekte ve hizmetin kalitesi sadece verdiği sonuçla değil aynı zamanda hizmetin verildiği süreçle de değerlendirilmektedir (Cengiz, 2000: 51). Diğer bir yaklaşımda, hizmet kalitesini, performans ve ideal standartlar arasındaki kıyaslama olarak tanımlanmıştır (Teas, 1993: 27).

Hizmetlerin soyut olma özellikleri, benzer veya aynı standartlarda sunulmalarını ve benzer kalite kontrol ilkelerinin uygulanmasını güçleştirmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2006: 173). Hizmet kalitesinin ölçüsü tüketici algılamalarıdır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988a: 15). Akademisyenler ve uygulamacılar tarafından kabul edilen bir gerçek, yeni bir müşteriye kazanmanın, mevcut bir müşteriye tutmaktan her zaman daha maliyetli ve mevcut müşteriye tutabilmenin de büyük ölçüde onun hizmet kalitesi algılamasına bağlı olduğudur (Hartog ve Verbug, 2002: 159). Günümüzde, pazarlama yöneticileri ve ekibinin geçmiş yıllara göre daha fazla müşteri hizmetleri beklentileri ile karşı karşıya gelmişlerdir (Hoffman vd, 1995: 49).

### **2.1.2. Hizmet Kalitesini Belirleyen Faktörler**

Yapılan bir araştırmada, tatminin kaliteyi, kalitenin de tatmini etkilediğini, fakat kalitenin tatmine olan etkisinin önemli düzeyde olduğunu saptanmıştır (Taylor ve Cronin, 1992: 38). Yüksek seviyede algılanan hizmet kalitesinin, müşteri tatminine neden olduğunu iddia eden bir araştırmadan (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 36) sonra başka bir çalışma müşteri tatmininin hizmet kalitesinin öncüsü olduğunu ortaya koymuştur (Bitner, 1990: 76). Hizmet işletmelerinin temel çıktılarında biri olan müşteri tatmini, genel olarak “müşterilerin istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi” olarak tanımlanabilir (Çerekçi, 1998: 184).

#### **2.1.2.1. Müşteri Beklentileri**

Müşteri beklentilerinin karşılanması ve bu beklentilerin üstünde hizmet sunmak için öncelikli koşul ise müşteri beklentilerinin anlaşılmasıdır (Pizam ve Ellis, 1999: 326). Müşterilerin, hizmet kalitesi değerlendirmelerinde, hizmet sunumu öncesi beklentilerinden, etkilendiklerinin saptanması, hizmet işletmeleri yöneticileri açısından, bu beklentilerin yönlendirilmesi bakımından da bir fırsattır (Johnson ve Mathews, 1997: 290).

Müşteri beklentilerini yaratan ve etkileyen faktörler genel bir çerçevede içinde dört başlık altında toplanabilir. Bunlar (Augustyn ve Ho, 1998: 74):

- Geçmiş deneyimler,



- Kişisel ihtiyaçlar ve istekler,
- Kulaktan kulağa iletişim,
- Dış iletişim kanalları ( reklam, fiyat,...).

Hizmet sürecinin ve sonucunun müşteri tarafından önceden bilinmemesi bu anlamda müşterinin aldığı risk hizmet kalitesi hakkındaki müşteri beklentilerini arttırıcı etkiye sahiptir (Bebko, 2000: 23). Hizmet sektöründe faaliyet gösteren şirketler dağıtım süresi konusunda artan bir şekilde rekabet etmektedirler. Burada önemli olan, hizmet kapasitesi ve müşteri duyarlılıkları arasındaki dengenin dağıtım süresi beklentisine yansımadır (Ho ve Zenk, 2004: 481). Beklentilerin doyurulması, tatminin temel belirleyicisini oluşturmaktadır. Beklentiler, müşterinin geçmiş satın alma tecrübelerine, arkadaşları ve çevrelerindeki insanların düşüncelerine, pazarlamacıların sözlerine dayanmaktadır (Sprenk, Mackensie ve Olshavsky, 1996: 15). Günümüz yoğun rekabet ortamında hizmet işletmelerinin başarıya ulaşabilmeleri için ayrıca, sürekli olarak müşteri odaklılığını benimsemeleri gerekmektedir. (Nwankwo, 1995: 13).

#### **2.1.2.2. Müşteri Tatmini**

Hizmet kalitesi ile müşteri tatmini konusunda; kısa dönemde müşteri tatmin değerlendirmelerini ve uzun dönemde müşteri hizmet kalitesi davranışlarını etkileyen stratejik hedefler geliştirmeleri açısından, iki yapının farklı olduğunun pazarlama yöneticileri açısından önemli olduğu araştırmacılar tarafından vurgulanmıştır (Cronin ve Taylor, 1994: 38). Müşteri tatmini kaliteyi yönetir (Chwo, Lei ve Chiou, 2005: 718) Yaşanan küresel rekabet, teknolojiye bağlı değişim hızı ve müşteri taleplerinde meydana gelen değişiklikler, İşletmeleri müşteri tatmininin sağlanmasına yönelik olarak daha fazla çaba sarf etmeye yöneltmektedir (Naumann ve Jackson, 1999: 1). Tatmin olan bir müşterinin deneyimlerini başkalarına da anlatması ve mal ya da hizmeti potansiyel müşterilere de önermesi nedeniyle, müşteri tatmini hem en etkin hem de en ucuz pazar iletişimi kaynağıdır (Dubrovski, 2001: 924). Hizmet pazarlamasında, algılanan kalite konsepti ve tatmin konsepti arasındaki benzerlik çok açıktır ( Bigne, Moliner ve Sanchez, 2003: 422). Eğitim hizmetlerinin yönetiminde de aynı işletmelerde olduğu gibi, strateji, politika ve taktiklerin bir araya getirilip uygulanması söz konusudur (Sütlaş, 2010: 87).

#### **2.1.2.3. Müşteri Memnuniyeti**

Müşteriyi tutmanın ve müşteri sadakati yaratmanın en önemli koşullarından biri müşteri memnuniyetinin yaratılmasıdır (Srivastava, Tasadduq ve Liam, 1999: 168). Müşteri memnuniyeti, dinamik, sürekli ileriye dönük olarak ve bilinmeyen bir ortam içinde şekillenir (Oliver ve Rust, 2000: 86). Müşteri memnuniyetini arttırmak isteyen bir firma, hizmet kalitesinin

belirleyicileri olan güvenilirlik, duyarlılık, uzmanlık, erişim kolaylığı, nezaket, iletişim, müşteriye anlama ve tanıma kabiliyeti gibi faktörleri sağlayarak müşterilerine üstün kaliteli bir hizmet sunabilir (Srivastava, Rajendra ve Liam, 1999: 168). Hizmet kalitesinin teknik ve işlevsel olmak üzere iki bileşenden oluştuğu ifade edilmektedir. Teknik kalite, müşterinin hizmetten ne elde ettiğidir. İşlevsel kalite ise, müşteriye nasıl hizmet edildiğiyle ilgilidir (Sökmen, 2011: 73).

#### 2.1.2.4. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Modeli

Hizmet kalitesi; beklenen hizmetin, algılanan hizmetle en az eşit olması ya da ondan fazla olmasıyla ortaya çıkar (Saat, 1999:113). SERVQUAL Yöntemi, hizmet sektöründe Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarında kaliteyi ölçebilmek için geliştirilen bir yöntemdir. SERVQUAL, 1983-1990 yılları arasında Amerika’da geliştirilmiştir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990: 17). SERVQUAL, hizmet kalitesini ölçerken, müşterilerin hizmetin kaliteli olup olmadığına karar verirken esas olarak aldıkları ölçütleri kullanır. Tablo 2.’de yoğun araştırmalar sonucunda ortaya çıkan ve SERVQUAL’da kullanılan 5 hizmet kalitesi ölçütü görülmektedir. Birbirini takip eden iki ayrı anketteki (beklenti ve algı anketleri) aynı numaralı önermeler öznelere dışında tamamen aynı kelimelerden oluşurlar (Güzel, 2006: 105).

**Tablo 2.** Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları

Özellikler	Açıklama
Fiziksel Özellikler	Şirketin hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşü
Güvenilirlik	Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği
Heveslilik	Müşterilere yardım etme ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi
Güven	Çalışanların bilgili ve nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerileri
Empati	Şirketin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterilere kişisel ilgi gösterilmesi

**Kaynak:** Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L., A. (1985). Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, (49): 48.

SERVQUAL, müşteri beklentileri ve müşteriler tarafından algılanan işletme performansı arasındaki boşluğu saptayarak kantitatif sonuçlara ulaşmak, işletmenin gelecekte sunulacak hizmetlere öncelik sırasına göre odaklaşmasını sağlar ve günümüzde işletmelerin kullanım ihtiyaçları bazındaki küçük değişiklikler ve uyarlamalar dahilinde, işletmelerin hizmet kalitesinin kuvvetli ve zayıf olduğu alanların teşhisi bakımından oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır (Kettinger ve Lee, 1997: 228).

#### 2.1.2.5. SERVQUAL Hesaplama Yöntemi

Parasuraman ve arkadaşları, hizmet kalitenin ölçümü için yapılacak araştırmalara yardımcı olacak bir “boşluklar modeli” geliştirmiştir (Yetiş, 2001: 83). SERVQUAL soru

formunda Tablo 3.'te görüldüğü gibi 5 kalite boyutuna ait toplam 22'şer önerme maddesinden oluşan beklenti ve algı bölümleri bulunmaktadır (Yetiş, 2001: 84).

**Tablo 3.** Kalite Boyutlarına Karşılık Gelen İfadeler

<b>Somut Özellikler (Fiziki Görünüm)</b>	1. Mükemmel işyerlerinin modern görünüşlü teçhizatları vardır. 2. Mükemmel işyerlerinin binaları görsel olarak çekicidir. 3. Mükemmel işyerlerinin çalışanları düzgün görünüşlüdür. 4. Mükemmel işyerlerinde hizmete eşlik eden malzemeler görsel olarak çekicidir.
<b>Güvenilirlik</b>	5. Mükemmel işyerleri hizmeti söz verdikleri zamanda yerine getirirler. 6. Mükemmel işyerleri müşterilerinin bir problemi olduğunda, çözmek için samimi bir ilgi gösterirler. 7. Mükemmel işyerleri hizmeti zamanında yerine getirirler. 8. Mükemmel işyerleri hizmetleri söz verdikleri zamanda yerine getirirler. 9. Mükemmel işyerleri hatasız işlemler yapar.
<b>Heveslilik (İlgi)</b>	10. Mükemmel işyerleri çalışanları müşterilere tam olarak hizmetin ne zaman yerine getirileceğini söylerler. 11. Mükemmel işyerlerinin çalışanları müşterilere hızlı hizmet verirler. 12. Mükemmel işyerlerinin çalışanları her zaman müşteriye yardım etmeye isteklidir. 13. Mükemmel işyerlerinin çalışanları asla müşterilerin ricalarına yanıt vermeyecek kadar meşgul değildir.
<b>Güven</b>	14. Mükemmel işyerlerinin çalışanlarının davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır. 15. Mükemmel işyerlerinin müşterileri hizmete ilişkin işlemlerinde güven hissederler. 16. Mükemmel işyerlerinin çalışanları devemli olarak müşterilere saygılıdır. 17. Mükemmel işyerlerinin çalışanları müşterilerin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler
<b>Empati (Duyarlılık)</b>	18. Mükemmel işyerleri müşterilerine bireysel ilgi gösterirler. 19. Mükemmel işyerlerinin tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri vardır. 20. Mükemmel işyerlerinin müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları vardır. 21. Mükemmel işyerleri müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler. 22. Mükemmel işyerlerinin çalışanları müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlar.

**Kaynak:** Yetiş, H. (2001). **Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli ile Ölçülmesi ve Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Hesaplamalar ise oldukça basittir. Herhangi bir ölçüt için SERVQUAL skorunu hesaplamak için yapılması gereken, o ölçütle ilgili beklenti önermelerinin skorlarından, önermelere karşılık gelen algı önermelerinin skorlarını çıkarmak ve hepsini toplayıp önerme sayısına bölmektir SERVQUAL mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi tüketicilerin

“beklenti-algı” ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Her bir tüketici için kullanılan formül (Saat, 1999.115):

$$\text{“SERVQUAL Skoru} = \text{Algı Skoru} - \text{Beklenti Skoru} \text{”}$$

Birçok akademisyen tarafından yapılan çalışmalarda (Carman, 1990; Cronin ve Taylor, 1992; Dabholkar ve Diğlerleri, 1996; Teas, 1993) SERVQUAL ölçeği test edilmiş veya hizmet işletmesinin türüne göre ölçek uyarlanmıştır. Model; otel, seyahat ve turizm işletmelerinde, araba kiralama hizmetlerinde, işletme okullarında vb. farklı sektörlerde birçok araştırmada hizmet kalitesi ölçümünde oldukça etkin bir şekilde ve yaygın olarak kullanılmıştır (Atılgan, 2001: 58).

### **3. Yabancı Dil Eğitim Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi: Karabük Üniversitesi Yabancı Dil Hazırlık Sınıflarına Yönelik Bir Uygulama**

Araştırmanın esas olarak; Karabük Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, Yabancı Dil Hazırlık Birimi'nin algılanan hizmet kalitesi düzeyinin ölçülmesi ve kalite düzeyleri açısından beklenti ve algılama karşılaştırması yapılarak kalite algısı düzeyinin ortaya konması amaçlanmıştır. Bundan maksat ise öğrencilerin Karabük Üniversitesi'nin yabancı dil hazırlık eğitiminden tatmin düzeylerini ölçmektir.

#### **3.1. Veri Toplama Aracı**

Araştırma kapsamında Karabük Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu yabancı dil İngilizce hazırlık sınıflarına kayıtlı tüm öğrenciler anakütleyi oluşturmaktadır. Karabük Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu'ndan alınan verilere göre, yabancı dil İngilizce hazırlık sınıflarının öğrenci sayısı 5.418 kişidir. Araştırma için bu ana kütle içerisinde tüm bu grupları yansıtabilecek bir şekilde sınıflar belirlenmiş ve bu sınıflar içerisinde de bir ihtimalsiz örnekleme yöntemi olan Kota örnekleme yöntemiyle öğrenciler seçilmiştir.

Kota örnekleme, iki aşamalı bir yargısal örnekleme olarak görülebilir. İlk aşama, ana kütle kontrol kategorisini (ya da kotasını) oluşturmaktan ibarettir. Bu kotayı geliştirmek için araştırmacı, kontrol karakteristiklerinin listesini hazırlar ve hedef ana kütle içindeki dağılımını belirler. Bu karakteristikler genelde cinsiyet, yaş, ırk, gelir vs. gibi özelliklerden birini ya da birkaçını içerir. Karakteristiklerin örnek kütle içerisindeki oran (ya da payı) ana kütledeki aynısı olmalıdır. Yani belirlenen karakteristikler itibarıyla örnek kütle ana kütle temsil kabiliyeti tam olmalıdır. İkinci aşamada örnek birimleri kolayca ya da yargısal örnekleme esaslarına göre belirlenir. İlgili kotalar, araştırmacı tarafından belirlenir ve görüşmeciler bu kotaları uygulamak şartıyla, istediği örneği kütle almaya serbesttir. Kota örnekleme iki aşamalı

olması hasebiyle, ileride göreceğimiz, katmanlı örnekleme de benzetmektedir. Burada sözünü ettiğimiz her karakter bir katman olarak düşünülebilir (Nakip 2006: 206).

Tablo 4'te görüldüğü gibi toplamda 5.418 öğrenciden oluşan anakütüle; I. öğretimde 3.263 öğrenci ve II. öğretimde 2.155 öğrenci olmak üzere iki katmandan oluşmaktadır. Anakütlenin %10'u olan 541 adet anket yapmanın hedeflendiği araştırmada Katmanlı Örnekleme'nin gereği I. öğretim öğrencilerinin %10'u olan 325 öğrenci ve II. öğretim öğrencilerinin %10'u olan 215 öğrenci ile anket yapılması planlanmıştır. Anket formu oluşturulurken literatür taraması yapılmış ve hizmet sektöründe daha önce gerçekleştirilen araştırmalardan yararlanılmıştır (Özkanal, 2009: 191-196/ŞEN, 2012:207/Ege, 2006:121, Özdil ve Yoğurtçu, 2009: 60-67) kullanılan ifadelerden yararlanılmıştır.

**Tablo 4.** Karabük Üniversitesi Yabancı Dil Hazırlık Birimi Öğrencilerinin I. Öğretim ve II. Öğretim Gruplarındaki Dağılımları

	I. Öğretim	II. Öğretim	Toplam
Öğrenci Sayısı	3.263	2.155	5.418

Anketler, Karabük Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu yabancı dil hazırlık biriminin 2012-2013 bahar yarıyılı eğitim dönemi sonunda 6-7 Haziran 2013 tarihlerinde, öğrencilere yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır. I. Öğretim sınıflarına gündüz uygulanan 350 anketten 329 adedi doldurulmuş olarak toplanırken, İkinci öğretim sınıflarına akşam uygulanan 220 anketten 184 adedi doldurulmuş olarak toplanmıştır. Toplamda 580 anket öğrencilere dağıtılmış, 516 anket doldurulmuş olarak toplanmıştır.

Yapılan çalışmada uygulanan anket dört bölümden oluşmaktadır. 15 sorudan oluşan birinci bölümde demografik özellikler ve öğrencilerin eğitim bilgilerine yer verilmiştir. İkinci bölümde, öğrencilerin yabancı dil hazırlık eğitimi olan bir üniversiteyi hizmet kalitesi açısından değerlendirmelerine yönelik hazırlanan (Çakmak, 2013: 275) sorular yer almaktadır. 16. Soru (Parasuraman, A., Zeithaml V. A. ve Berry, L. L. , 1990: 32) tarafından belirlenen hizmet kalitesinin beş kriterini yansıtabilecek şekilde uyarlanmıştır.

### 3.2. Anketin Güvenilirliği

Güvenirlilik, bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir. Geçerlik ise, bir test ya da ölçeğin ölçülmek istenen şeyi ölçme derecesidir (Altunışık vd. , 2004: 112-113). Güvenilirliği değerlendirebilmek için kullanılan yaklaşımlardan

biri de Alfa Yöntemi (Cronbach Alfa Katsayısı) dir. Bu yöntem, pazarlama araştırmalarında uygulamasına sıkça rastlanan Likert ölçekli sorularda kullanılır. Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer alır. Katsayı 1'e yaklaştıkça verilerin güvenilirliği artar. 0'a yaklaştıkça verilerin güvenilirliği azalır (Nakip, 2006: 144-146).

Ankette yer alan demografik özellikler, öğrencilerin eğitim bilgileri ve Yabancı dil hazırlık eğitimi ile ilgili ifadeleri içeren ve 5'li Likert ölçeğiyle sorulan beklenti soruları ve algılama sorularına güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Toplam 56 öğeye uygulanan güvenilirlik analizi sonucu Alfa Katsayısı %91,10 çıkmıştır. Bu sonuca göre hazırlanan anketin Yüksek güvenilirlik seviyesinde olduğu söylenebilir.

### **3.3. Verilerin Analizi Ve Değerlendirilmesi**

Anket sonucunda elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) paket programının 18.0 sürümüyle çözümlenmiştir. Anket yoluyla elde edilen verilere uygulanacak ilk analiz, yüzde analizidir. Yüzde analiziyle ankete katılan öğrencilerle ilgili bilgiler verilmektedir. Daha sonra öğrencilerin mükemmel bir yabancı dil hazırlık eğitiminden beklentileri ve kayıt oldukları yabancı dil hazırlık eğitiminden algılamalarının ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak çikarsamalar yapılmaktadır.

#### **3.3.1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik Özellikleri ve Eğitim Bilgileri**

Bu bölümde anket uygulamasına katılan öğrencilerin demografik özellikleri ve eğitim bilgilerine yer verilmektedir.

Tablo 5'de araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri ve eğitim bilgileri verilmektedir. Öğrencilerden 17-18 yaşlarında 72 kişi vardır. Bu sayı, toplam öğrenci sayısının %14,2'ünü oluşturmaktadır. 19 yaşında 186 kişi bulunmaktadır. Öğrenciler en çok bu yaş grubunda yer almaktadır. Bu grubun genel toplama oranı %36'dır. 20 yaşında kişi sayısı 155'tir. Bu sayı ise genel toplamın %30,2'ini oluşturmaktadır. 21 yaş ve üzerinde 103 kişi vardır. Bu grup ise genel toplamın %18,80'ini oluşturmaktadır. 6 öğrenci ise yaşını belirtmemiştir. Bu grup ise genel toplamın %1,20'sidir.

Öğrencilerin %55'i kız öğrencilerden oluşmaktadır. Erkekler ise %45'ini oluşturmaktadır. Eğitim düzeyi ile ilgili sorulara verilen cevaplara bakıldığında en yüksek cevabın (483 kişi, %93,60) lisans öğrencileri olduğu görülmektedir. Daha sonra 30 kişi (%5,80) ile ön lisans öğrencileri gelmektedir. Öğrencilerin 329'u (%63,80) I. öğretimde eğitim görürken, 184'ü (%35,80) II. öğretimde eğitim görmektedir. Öğrencilerin 124'ü (%24,15) %100 İngilizce

eğitim alırken, 99’u (%19,60) %30 İngilizce eğitim almakta ve 286’sı (55,90) Türkçe eğitim almaktadır.

**Tablo 5. Öğrencilerin Demografik Özellikleri ve Eğitim Bilgileri: Frekans ve Yüzde Oranları**

<b>Yaş</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>	<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>
17-18 Yaş	72	14	Erkek	232	45
19 Yaş	186	36	Bayan	284	55
20 Yaş	155	30	<b>Toplam</b>	<b>516</b>	<b>100</b>
21 Yaş ve Üzeri	103	18,80			
Belirtmemiş	6	1,20	<b>Akademik Birim</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>
<b>Toplam</b>	<b>516</b>	<b>100</b>	Fakülte	452	93,60
			Yüksekokul	29	5,60
<b>Eğitimi Düzeyi</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>	M. Yüksekokulu	32	6,20
Ön lisans	30	5,80	Belirtilmemiş	3	0,60
Lisans	483	93,60	<b>Toplam</b>	<b>516</b>	<b>100</b>
Belirtmemiş	3	0,60			
<b>Toplam</b>	<b>516</b>	<b>100</b>	<b>Mezuniyet Lise</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>
			Fen Lisesi	4	0,80
<b>Önce Hazırlık Alıp Almama</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>	Anadolu Lisesi	170	32,90
Evet	203	39,60	Normal Lise	249	48,30
Hayır	310	60,40	Meslek Lisesi	93	18
<b>Toplam</b>	<b>513</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>516</b>	<b>100</b>
<b>Eğitim Dili Yüzde Oranı</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>	<b>Eğitim Şekli</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>
100%	124	24,5	I.Öğretim	329	63,8
30%	99	19,6	II. Öğretim	184	35,8
Türkçe	286	55,9	Belirtmemiş	2	0,4
<b>Toplam</b>	<b>509</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>515</b>	<b>100</b>



**Tablo 6.** Öğrencilerin Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi İle İlgili Beş Faktörü Değerlendirmeleri

Karabük Üniversitesi yabancı dil hazırlık sınıfı öğrencilerine yönelik hizmetlerine ilişkin	Ortalama Puan
Yabancı dil hazırlık sınıfı olan üniversitenin donanımı, personeli ve iletişim malzemeleri	<b>24,90</b>
Yabancı dil hazırlık sınıfı olan üniversitenin söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesi	21,06
Yabancı dil hazırlık sınıfı olan üniversitenin öğrencilerine yardımcı olma ve süratli hizmet verme isteği	14,17
Yabancı dil hazırlık sınıfı olan üniversite çalışanlarının bilgi ve nezaketleri ile güven telkin etme kabiliyetleri	22,75
Yabancı dil hazırlık sınıfı olan üniversitenin öğrencilerine gösterdiği kişisel ilgi	<b>13,73</b>

Tabloya göre; araştırmaya katılan öğrenciler yabancı dil hazırlık eğitimi veren bir üniversitenin hizmet kalitesi açısından en çok “donanımı, personeli ve iletişim malzemeleri” özelliğini önemli bulmaktadır. En az önem verilen özellik ise “öğrencilerine gösterdiği kişisel ilgi”dir.

**Tablo 7.** Öğrencilerin Yabancı Dil Hazırlık Eğitiminde Önemli Olan Beş Faktörü Önem Derecesine Göre Sıralamaları

Hazırlık Eğitimini Etkileye Beş Faktör	Puan <sup>2</sup>
<b>Öğretim Elemanı</b>	1412
<b>Müfredat</b>	1212
<b>Materyal</b>	805
<b>Fizikî Ortam</b>	566
<b>Öğrencinin Yaklaşımı</b>	314
<b>Diğer</b>	346
<b>TOPLAM</b>	4655

Öğrencilerin yabancı dil eğitiminde önemli olduğunu düşündükleri beş faktörü önem sırasına göre puanlamaları istendiğinde verilen cevaplar mertebeli dereceleme yöntemine tabi tutulmuştur. Sıralı bir ölçek olan bu tür derecelemede nesnelere, cevaplayıcıya tesadüfi (ya da alfabetik) bir sırada sunulur ve belirli bir ölçüte göre sıralanması istenir. Burada ikili karşılaştırma olmayıp, önem derecesine göre sıralama söz konusudur (Nakip, 2006: 138). Sonuç Tablo 7’de sunulmaktadır. Tablodaki bilgilere göre öğrenciler, yabancı dil eğitiminde “öğretim elemanı” faktörünü en çok önemli olarak nitelerken “Öğrencinin Yaklaşımı” faktörünü en az önemli olarak değerlendirmektedirler.

<sup>2</sup> Araştırmaya katılanlara öğrencilerin yabancı dil hazırlık eğitiminde önemli olan beş faktörü önem derecesine göre sıralamaları istenmiş ve cevaplar mertebeli dereceleme yöntemiyle puanlamaya tabi tutulmuştur.

### 3.3.2. Öğrencilerin Karabük Üniversitesi ile İlgili Genel Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 8’de Karabük Üniversitesi genel memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü soruya cevap veren 75 kişi (%14,50) memnun olmadıklarını belirtirken, 215 kişi (%41,70) memnun olduklarını belirtmişlerdir. Cevapların ortalama değeri 3,28 çıkmıştır. Yani Kararsızım ile Memnunum arası bir cevap çıkmıştır. Toplamda memnun olan öğrenci sayısının (249) memnun olmayan öğrenci sayısından (109) büyük olduğu görülmektedir. Bu durumda öğrencilerin çoğunluğunun Karabük Üniversitesi’nde eğitim almaktan memnun olduğu söylenebilir.

**Tablo 8.** Cevaplayıcıların Karabük Üniversitesi ile İlgili Memnuniyet Düzeyleri

Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama*	Standart Sapma
F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
34	6,6	75	14,5	158	30,6	215	41,7	24	4,7	3,28	1,55

\* 1-Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3- Kararsızım, 4-Memnunum, 5-Çok Memnunum

### 3.3.3. Öğrencilerin Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi ile İlgili Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 9’da Karabük Üniversitesi yabancı dil hazırlık eğitiminden memnuniyet düzeylerinin ölçüldüğü soruya cevap veren 124 kişi (%24,00) memnun olmadıklarını belirtirken, 142 kişi (%31,20) ise memnun olduklarını belirtmişlerdir. Cevapların ortalama değeri 2,88 çıkmıştır. Yani (3-kararsızım) cevabına çok yakın çıkmıştır. Toplamda memnun olan öğrenci sayısının (178) memnun olmayan öğrenci sayısından (186) küçük olduğu görülmektedir. Bu durumda Karabük Üniversitesi’nde yabancı dil hazırlık eğitimi alan öğrencilerin hemen hemen yarıya yakınının memnun olduğu söylenebilir.

**Tablo 9.** Öğrencilerin Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi ile İlgili Memnuniyet Düzeyleri

Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama*	St. Sapma
F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
62	12,00	124	24,00	142	27,50	161	31,20	17,00	3,30	2,88	1,65

\* 1-Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3-Kararsızım, 4-Memnunum, 5-Çok Memnunum..

### 3.3.4. Öğrencilerin Beklentileriyle Algılamalarının Genel Olarak Karşılaştırılması

Bu bölümde ankete katılan öğrencilerin beklenti ve algılama ifadelerine verdikleri cevaplar karşılaştırılarak aralarında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla 28 ifadeyle ilgili beklenti ve algılama ortalamalarının bir arada gösterimi Tablo 10’da verilmektedir.

**Tablo 10.** Öğrencilerin Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi ile İlgili Beklenti ve İlgililerinin Karşılaştırılması

	Beklentiler			Yabancı Dil Hazırlık Eğitimiyle İlgili İfadeler	Algılamalar		
	N	St. Sapma	Ort.*		Ort.*	St. Sapma	N
1	421	1,33	<b>3,75</b>	Üniversitenin adının tercihimde önemli olması	3,02	1,37	421
2	422	1,17	3,83	Üniversitenin kampüsünün modern görünümünün önemli olması	3,03	1,29	422
3	422	1,06	4,18	Üniversitenin temiz ve bakımlı olması	<b>3,71</b>	1,15	422
4	422	1,22	3,96	Üniversitesi'nin hazırlık sınıflarının ders yapmaya elverişli olması	3,10	1,35	422
5	422	1,19	4,08	Üniversitenin hazırlık sınıfının yardımcı ders materyallerinin uluslararası düzeyde ve kaliteli olması	3,23	1,30	422
6	422	0,84	<b>4,71</b>	Üniversitede öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olması	3,32	1,52	422
7	422	0,81	<b>4,73</b>	Üniversitede düzenli ve işler durumda bir kütüphane olması	3,41	1,41	422
8	422	0,96	4,58	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken güler yüzlü, nazik ve istekli olması	3,27	1,33	422
9	422	0,89	<b>4,65</b>	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olması	3,36	1,29	422
10	422	1,19	4,23	Üniversitede haberlerin ve değişikliklerin öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyuruluyor olması	3,03	1,34	422
11	422	1,20	4,00	Üniversitenin öğrencilerin sorunlarına kısa sürede çözüm üretmesi	<b>2,67</b>	1,22	422
12	423	1,14	3,84	Üniversitede ders dışındaki hizmetlerin beklemeden ve zamanında alınabilir olması	2,71	1,20	423
13	422	1,40	3,67	Üniversitede başlangıçta seviye belirleme sınavına tabi tutuluyor olunması,	3,21	1,66	422
14	422	1,33	3,85	Üniversitede her seviyeye uygun sınıf açılması	2,94	1,45	422
15	422	1,11	4,23	Üniversitede derslerin dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlenmesi	<b>3,67</b>	1,31	422
16	422	1,33	3,93	Üniversitenin beni hedeflediğim yabancı dil seviyesine ulaştırması	<b>2,44</b>	1,30	422
17	422	1,19	4,16	Üniversitede yabancı dil eğitimi ile ilgili aktiviteler yapılıyor olması ve bu aktivitelere katılabilmesi	2,76	1,39	422
18	422	1,06	4,39	Üniversitede yabancı dil eğitimi çeviri, konuşma, yazma, gramer grupları gibi ilgi gruplarına göre çeşitlendirilmesi	3,16	1,43	422
19	422	2,67	4,40	Üniversitede öğretim elemanlarının konularında uzman ve bilgili olması	3,43	1,19	422
20	422	2,75	4,10	Üniversitede hocalara ders dışında kolaylıkla ulaşılabilmesi	3,06	1,29	422
21	420	1,09	4,15	Üniversitede öğretim elemanlarının derse ilişkin verdiği örneklerin güncel olması	<b>3,49</b>	1,24	420
22	420	3,61	4,48	Üniversitede öğretim elemanlarının öğrettiği yabancı dili akıcı konuşuyor olması	3,50	1,29	420
23	420	1,37	<b>3,19</b>	Üniversitede yabancı dil dersi öğretim elemanlarının yabancı olması	2,40	1,30	420
24	420	1,21	4,15	Üniversitede öğretim elemanlarının derslere katılmayı motive etmesi	2,98	1,35	420
25	420	1,53	<b>3,75</b>	Üniversitede her sınıftaki öğrenci sayısının 15-20 kişiyi geçmemesi	<b>1,72</b>	1,26	420
26	421	1,15	4,31	Üniversitenin kapsamlı ve ihtiyaç duyulan bilgiyi içeren web sayfası olması	3,29	1,40	421
27	421	1,30	4,18	Üniversitede ders dışında vakit geçirilebilecek fiziki ve sosyal alanların bulunması	2,76	1,42	421
28	420	1,26	4,04	Üniversitede hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulması	2,53	1,18	420
<b>Genel Ort.</b>	<b>421</b>	<b>1,37</b>	<b>4,16</b>		<b>3,04</b>	<b>1,33</b>	<b>421</b>

\* 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

Beklenti ifadelerine verilen cevapların ortalamalarına bakılırsa çoğunlukla değerlerin 4'ün üzerinde oldukları görülebilir. 28 beklenti ifadesine verilen cevapların ortalaması 4,16 çıkmaktadır. Beklenti ifadelerine verilen cevapların ortalamasının “4-Katılıyorum” cevabı ile “5-Kesinlikle Katılıyorum” cevabı arasında çıkması, öğrencilerin genel olarak beklenti ifadelerine katıldıklarını göstermektedir.

En yüksek ortalama değere sahip beklenti ifadeleri;

- Üniversitede düzenli ve işler durumda bir kütüphane olmalıdır,
  - Üniversitede öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olmalıdır,
  - Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken güler yüzlü, nazik ve istekli olmalıdır,
  - Üniversitede öğretim elemanları öğrettiği yabancı dili akıcı konuşur,
- şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Ayrıca en düşük beklenti ortalamasına (2,93) sahip olan ifade “Üniversitede yabancı dil dersi öğretim elemanları yabancı olur” ifadesi olmuştur. Bunun sebebi öğrencilerin üniversitedeki yabancı dil öğretim elemanlarının yabancı olmasından çok konularında uzman olmalarının gerekli olduğunu düşünmelerinden kaynaklanabilir.

28 algılama ifadesine verilen cevapların ortalaması 3,04 çıkmaktadır. Algılama ifadelerine verilen cevapların ortalamasının beklenti ifadelerine verilen cevapların ortalamasından daha düşük çıkması, Karabük Üniversitesi'nin yabancı dil hazırlık eğitimi bakımından öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığını göstermektedir.

Karabük Üniversitesi için en yüksek ortalama değerine sahip ifadeler;

- Üniversitenin kampüsü temiz ve bakımlıdır,
  - Üniversitede dersler dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlenir,
  - Üniversitede öğretim elemanları öğrettiği yabancı dili akıcı konuşur,
  - Üniversitede öğretim elemanlarının derse ilişkin verdiği örnekler güncel olur,
- şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Ayrıca en düşük ortalamaya (2,81) sahip olan ifade “Üniversitede her sınıftaki öğrenci sayısı 15-20 kişiyi geçmez” ifadesi olmuştur. Bunun sebebiyle ilgili olarak, öğrencilerin Karabük Üniversitesi'nin yabancı hazırlık eğitim sınıflarını kalabalık buldukları söylenebilir.

### 3.3.4. Öğrencilerin Eğitim Bilgileri Dikkate Alınarak Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırması

Öğrencilerin eğitim bilgileri dikkate alınarak beklenti-algılama karşılaştırması yapılırken, tek faktörlü çoklu varyans analizi (MANOVA) kullanılmaktadır. Tek faktörlü çoklu varyans analizi (MANOVA), çok değişkenli analizler kategorisinde yer almaktadır. Bu kategorideki analizler için dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta, analize alınacak örneğin hacmidir. Değişken sayısı ne kadar az olursa olsun, örnek hacmi 50 gözleminden az olmamalıdır (Nakip, 2006: 176).

Bu nedenle Bu nedenle eğitim bilgileri dikkate alınarak yapılan grupta gözlem sayısı 50'nin altında olanlar analize alınmamaktadır. Analize giren gruplar Tablo 11'de gösterilmektedir.

**Tablo 11.** Öğrencilerin Demografik Özellikleri ve Eğitim Bilgileri Dikkate Alınarak Beklenti ve Algılamaların Karşılaştırılması

Eğitim Bilgileri	Eğitim Şekli	1. Öğretim Öğrencileri
	Eğitim Dili Yüzdesi	2. Öğretim Öğrencileri
		Türkçe
		%30 İngilizce
		%100 İngilizce

#### 3.3.4.1. Öğrencilerin Eğitim Şekli İtibariyle Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırılması

Araştırmaya katılanların eğitim şekilleri incelendiğinde I. öğretim de eğitim görenlerin 329 kişi, II. öğretim de eğitim görenlerin de 189 kişi olduğu görülmektedir.

##### *I. Öğretim Öğrencileri*

Tabloda Hotelling's T testi sonucunun anlamlı çıktığı görülmektedir. Bu testin anlamlı çıkması, test edilen değişkenler olan Öğrencilerin beklenti ve algılamalarının bir bütün olarak birbirinden farklı olduğu yönünde yorumlanabilir. Tablo 12'de verilen bilgilere göre beklentilerin ortalaması (4,09) algılamaların ortalamasından (3,13) yüksek çıkmıştır. I.Öğretim öğrencilerinin beklentileriyle algılamaları arasında fark ortaya çıkması ve beklenti ortalamalarının algılama ortalamalarından daha yüksek olması, bu grubun beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir.

**Tablo 12. I. Öğretim Öğrencilerinin Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırılması**

	İfadeler	Ortalamalar*		Fark	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama			
1	Üniversitenin adı tercihimde önemlidir.	3,83	3,09	0,73	44,67	0,00
2	Üniversitenin kampüsü modern görünümlüdür.	3,86	3,15	0,71	50,23	0,00
3	Üniversitenin temiz ve bakımlıdır.	<b>4,18</b>	<b>3,79</b>	<b>0,38</b>	17,49	0,00
4	Üniversitesi'nin hazırlık sınıflarının ders yapmaya elverişlidir.	4,02	3,27	0,75	51,39	0,00
5	Üniversitenin hazırlık sınıfının yardımcı ders materyalleri uluslararası düzeyde ve kaliteli olur.	4,10	3,29	0,82	63,45	0,00
6	Üniversitede öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olmalıdır.	4,72	3,41	1,31	166,07	0,00
7	Üniversitede düzenli ve işler durumda bir kütüphane olmalıdır.	4,74	3,49	1,25	171,49	0,00
8	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken güler yüzlü, nazik ve istekli olmalıdır.	4,61	3,35	1,26	181,84	0,00
9	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olmalıdır.	4,64	3,48	1,16	166,51	0,00
10	Üniversitede haber ve değişiklikler öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyurulur.	4,14	3,05	1,09	105,62	0,00
11	Üniversite öğrencilerinin sorunlarına kısa sürede çözüm üretir.	3,94	2,71	1,23	150,35	0,00
12	Üniversitede ders dışındaki hizmetleri beklemeden ve zamanında alabilirim.	3,77	2,76	1,01	105,44	0,00
13	Üniversitede başlangıçta seviye belirleme sınavına tabi tutulurum.	<b>3,63</b>	<b>3,24</b>	<b>0,38</b>	8,57	0,00
14	Üniversitede her seviyeye uygun sınıf açılır.	3,83	3,14	0,69	35,96	0,00
15	Üniversitede dersler dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlenir.	<b>4,19</b>	<b>3,73</b>	<b>0,46</b>	19,87	0,00
16	Üniversite beni hedeflediğim yabancı dil seviyesine ulaştırır.	<b>3,92</b>	<b>2,53</b>	<b>1,39</b>	161,48	0,00
17	Üniversitede yabancı dil eğitimi ile ilgili aktiviteler yapılır ve bu aktivitelere katılabilir.	4,15	2,89	1,26	134,67	0,00
18	Üniversitede yabancı dil eğitimi çeviri, konuşma, yazma, gramer grupları gibi ilgi gruplarına göre çeşitlendirilmelidir.	4,37	3,29	1,08	104,74	0,00
19	Üniversitede öğretim elemanları konularında uzman ve bilgilidir.	4,21	3,51	0,70	55,39	0,00
20	Üniversitede hocalara ders dışında kolaylıkla ulaşılır.	3,93	3,15	0,78	56,38	0,00
21	Üniversitede öğretim elemanlarının derse ilişkin verdiği örnekler güncel olur.	4,13	3,63	0,50	27,80	0,00
22	Üniversitede öğretim elemanları öğrettiği yabancı dili akıcı konuşur.	4,37	3,66	0,71	11,87	0,00
23	Üniversitede öğretim elemanları yabancı olur.	3,17	2,49	0,67	35,02	0,00
24	Üniversitede öğretim elemanları derslere katılmayı motive eder.	4,07	3,06	1,02	90,14	0,00
25	Üniversitede her sınıftaki öğrenci sayısı 15-20 kişiyi geçmez	<b>3,55</b>	<b>1,72</b>	<b>1,83</b>	234,16	0,00
26	Üniversitenin kapsamlı ve ihtiyaç duyulan bilgiyi içeren web sayfası vardır.	4,23	3,31	0,92	72,05	0,00
27	Üniversitede ders dışında vakit geçirilebilecek fiziki ve sosyal alanlar	4,12	2,92	1,20	108,46	0,00
28	Üniversitede hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulur.	<b>3,95</b>	<b>2,62</b>	<b>1,33</b>	166,65	0,00
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	<b>4,09</b>	<b>3,13</b>	<b>0,96</b>		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 18,950 Serbestlik Derecesi = 28 Anlamlılık Düzeyi = 0,000</b>						

\* 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

## ***II. Öğretim Öğrencileri***

Tabloda Hotelling's T testi sonucunun anlamlı çıkmış olması, test edilen değişkenler olan öğrencilerin beklenti ve algılamalarının bir bütün olarak birbirinden farklı olduğu yönünde yorumlanabilir. Tablo 13'de verilen bilgilere göre beklentilerin ortalaması (4,23) algılamaların ortalamasından (2,87) yüksek çıkmıştır. II. Öğretim öğrencilerinin beklentileriyle algılamaları arasında fark ortaya çıkması ve beklenti ortalamalarının algılama ortalamalarından daha yüksek olması, bu grubun beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir.



**Tablo 13. II. Öğretim Öğrencilerinin Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırılması**

	İfadeler	Ortalamalar*		Fark	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama			
1	Üniversitenin adı tercihimde önemlidir.	3,58	2,87	0,71	17,23	0,00
2	Üniversitenin kampüsü modern görünümlüdür.	3,78	2,80	0,99	41,44	0,00
3	Üniversitenin temiz ve bakımlıdır.	4,17	3,57	0,60	18,94	0,00
4	Üniversitesi'nin hazırlık sınıflarının ders yapmaya elverişlidir.	3,85	2,78	1,07	44,80	0,00
5	Üniversitenin hazırlık sınıfının yardımcı ders materyalleri uluslararası düzeyde ve kaliteli olur.	4,04	3,11	0,93	35,74	0,00
6	Üniversitede öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olmalıdır.	4,73	3,11	1,62	116,88	0,00
7	Üniversitede düzenli ve işler durumda bir kütüphane olmalıdır.	4,73	3,24	1,49	113,82	0,00
8	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken güler yüzlü, nazik ve istekli olmalıdır.	4,54	3,07	1,47	98,50	0,00
9	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olmalıdır.	4,71	3,13	1,57	128,42	0,00
10	Üniversitede haber ve değişiklikler öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyurulur.	4,44	2,99	1,45	92,11	0,00
11	Üniversite öğrencilerinin sorunlarına kısa sürede çözüm üretir.	4,16	2,57	1,59	118,11	0,00
12	Üniversitede ders dışındaki hizmetleri beklemeden ve zamanında alabilirim.	4,04	2,60	1,44	103,41	0,00
13	Üniversitede başlangıçta seviye belirleme sınavına tabi tutulurum.	3,77	3,08	0,69	14,43	0,00
14	Üniversitede her seviyeye uygun sınıf açılır.	3,90	2,56	1,34	62,11	0,00
15	Üniversitede dersler dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlenir.	4,32	3,55	0,77	28,67	0,00
16	Üniversite beni hedeflediğim yabancı dil seviyesine ulaştırır.	3,99	2,28	1,71	113,76	0,00
17	Üniversitede yabancı dil eğitimi ile ilgili aktiviteler yapılır ve bu aktivitelere katılabilir.	4,22	2,48	1,73	131,07	0,00
18	Üniversitede yabancı dil eğitimi çeviri, konuşma, yazma, gramer grupları gibi ilgi gruplarına göre çeşitlendirilmelidir.	4,47	2,94	1,53	105,29	0,00
19	Üniversitede öğretim elemanları konularında uzman ve bilgilidir.	4,82	3,27	1,55	15,80	0,00
20	Üniversitede hocalara ders dışında kolaylıkla ulaşılır.	4,48	2,90	1,58	15,74	0,00
21	Üniversitede öğretim elemanlarının derse ilişkin verdiği örnekler güncel olur.	4,19	3,26	0,93	40,29	0,00
22	Üniversitede öğretim elemanları öğrettiği yabancı dili akıcı konuşur.	4,75	3,20	1,54	16,03	0,00
23	Üniversitede öğretim elemanları yabancı olur.	3,24	2,20	1,04	43,46	0,00
24	Üniversitede öğretim elemanları derslere katılmayı motive eder.	4,30	2,85	1,45	84,28	0,00
25	Üniversitede her sınıftaki öğrenci sayısı 15-20 kişiyi geçmez	4,19	1,73	2,46	245,91	0,00
26	Üniversitenin kapsamlı ve ihtiyaç duyulan bilgiyi içeren web sayfası vardır.	4,54	3,26	1,28	76,29	0,00
27	Üniversitede ders dışında vakit geçirilebilecek fiziki ve sosyal alanlar bulunur.	4,35	2,50	1,86	146,05	0,00
28	Üniversitede hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulur.	4,24	2,35	1,89	175,34	0,00
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	<b>4,23</b>	<b>2,87</b>	<b>1,36</b>		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 15,159 Serbestlik Derecesi = 28 Anlamlılık Düzeyi = 0,000</b>						

\* 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### 3.3.4.2. Öğrencilerin Eğitim Dili İtibariyle Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırılması

Araştırmaya katılan öğrenciler, eğitim dili yüzdesi açısından incelendiğinde eğitim dili %100 İngilizce olan öğrencilerin 124 kişi, eğitim dili %30 İngilizce olan öğrencilerin 99 kişi, eğitim dili Türkçe olan öğrencilerin 286 kişi olduğu görülmektedir.

#### *Eğitim Dili %100 İngilizce Olan Öğrenciler*

Hotelling's T testi sonucunun anlamlı çıkmasından, öğrencilerin beklenti ve algılamalarının birbirinden farklı olduğu anlaşılabilir. Tablo 14'de verilen bilgilere göre beklentilerin ortalaması (4,26) algılamaların ortalamasından (3,18) yüksek çıkmıştır. Eğitim dili %100 İngilizce olan öğrencilerin beklentileriyle algılamaları arasında fark ortaya çıkması ve beklenti ortalamalarının algılama ortalamalarından daha yüksek olması nedeniyle, bu öğrenci grubunun tatmin düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir.

**Tablo 14.** Eğitim Dili %100 İngilizce olan Öğrencilerin Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırılması

	İfadeler	Ortalamalar*		Fark	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama			
1	Üniversitenin adı tercihimde önemlidir	3,77	3,11	0,66	12,58	0,00
2	Üniversitenin kampüsü modern görünümündür	3,77	3,01	0,76	17,26	0,00
3	Üniversitenin temiz ve bakımlıdır	<b>4,24</b>	<b>3,71</b>	<b>0,53</b>	11,44	0,00
4	Üniversitesi'nin hazırlık sınıflarının ders yapmaya elverişlidir	3,97	3,31	0,66	12,55	0,00
5	Üniversitenin hazırlık sınıfının yardımcı ders materyalleri uluslararası düzeyde ve kaliteli olur	4,22	3,41	0,81	21,27	0,00
6	Üniversitede öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olmalıdır	4,75	3,50	1,25	62,00	0,00
7	Üniversitede düzenli ve işler durumda bir kütüphane olmalıdır	4,80	3,42	1,38	82,39	0,00
8	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken güler yüzlü, nazik ve istekli olmalıdır	4,68	3,35	1,33	78,46	0,00
9	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olmalıdır	4,70	3,52	1,18	70,40	0,00
10	Üniversitede haber ve değişiklikler öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyurulur	4,35	3,14	1,21	47,21	0,00
11	Üniversite öğrencilerinin sorunlarına kısa sürede çözüm üretir	4,21	2,78	1,43	73,92	0,00
12	Üniversitede ders dışındaki hizmetleri beklemeden ve zamanında alabilirim	3,98	2,75	1,23	62,58	0,00
13	Üniversitede başlangıçta seviye belirleme sınavına tabi tutulurum	<b>3,84</b>	<b>3,21</b>	<b>0,63</b>	8,36	0,00
14	Üniversitede her seviyeye uygun sınıf açılır	3,99	2,88	1,11	31,40	0,00
15	Üniversitede dersler dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlenir	<b>4,42</b>	<b>3,82</b>	<b>0,60</b>	14,14	0,00
16	Üniversite beni hedeflediğim yabancı dil seviyesine ulaştırır	4,38	2,91	1,47	84,38	0,00
17	Üniversitede yabancı dil eğitimi ile ilgili aktiviteler yapılır ve bu aktivitelere katılınabilir	4,45	2,98	1,47	64,16	0,00
18	Üniversitede yabancı dil eğitimi çeviri, konuşma, yazma, gramer grupları gibi ilgi gruplarına göre çeşitlendirilmelidir	4,55	3,30	1,25	58,18	0,00
19	Üniversitede öğretim elemanları konularında uzman ve bilgilidir	4,52	3,73	0,79	33,55	0,00
20	Üniversitede hocalara ders dışında kolaylıkla ulaşılır	4,21	3,33	0,88	29,02	0,00
21	Üniversitede öğretim elemanlarının derse ilişkin verdiği örnekler güncel olur	4,34	3,68	0,66	18,26	0,00
22	Üniversitede öğretim elemanları öğrettiği yabancı dili akıcı konuşur	4,42	3,66	0,76	24,16	0,00
23	Üniversitede öğretim elemanları yabancı olur	3,40	2,94	0,46	7,49	0,01
24	Üniversitede öğretim elemanları derslere katılmayı motive eder	4,26	3,24	1,02	34,21	0,00
25	Üniversitede her sınıftaki öğrenci sayısı 15-20 kişiyi geçmez	<b>4,26</b>	<b>1,96</b>	<b>2,30</b>	157,81	0,00
26	Üniversitenin kapsamlı ve ihtiyaç duyulan bilgiyi içeren web sayfası vardır	4,47	3,28	1,19	46,62	0,00
27	Üniversitede ders dışında vakit geçirilebilecek fiziki ve sosyal alanlar bulunur	<b>4,31</b>	<b>2,66</b>	<b>1,65</b>	77,48	0,00
28	Üniversitede hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulur	<b>4,13</b>	<b>2,40</b>	<b>1,73</b>	107,58	0,00
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	<b>4,26</b>	<b>3,18</b>	<b>1,08</b>		

Hotelling's T Testi F Değeri = 9,390 Serbestlik Derecesi = 28 Anlamlılık Düzeyi = 0,000

\* 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### ***Eğitim Dili %30 İngilizce olan Öğrenciler***

Eğitim dili %30 İngilizce olan öğrencilerin ifadelerle ilgili beklenti ve algılama cevapları karşılaştırılarak aralarında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla çok değişkenli varyans analizi MANOVA uygulanmıştır. MANOVA analizi ve Hotelling's T testi sonucu Tablo 15'de gösterilmektedir.

Tabloda Hotelling's T testi sonucunun anlamlı çıktığı görülmektedir. Bu testin anlamlı çıkması, test edilen değişkenler olan öğrencilerin beklenti ve algılamalarının bir bütün olarak birbirinden farklı olduğu yönünde yorumlanabilir. Tablo 15'de verilen bilgilere göre beklentilerin ortalaması (4,26) algılamaların ortalamasından (3,18) yüksek çıkmıştır. Yine tablodaki anlamlılık düzeylerinden de anlaşıldığı üzere, 28 ifadenin 27'sinde beklenti ve algılamalar arasında anlamlı bir fark olduğu, bir ifade açısından ise anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu ifade; "Üniversite beni hedeflediğim yabancı dil seviyesine ulaştırır" şeklindedir. Eğitim dili %30 İngilizce olan öğrencilerin beklentileriyle algılamaları arasında fark ortaya çıkması ve beklenti ortalamalarının algılama ortalamalarından daha yüksek olması, bu grubun beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir. Eğitim dili %30 İngilizce olan öğrencilerin tatmin düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir.

**Tablo 15.** Eğitim dili %30 İngilizce olan Öğrencilerin Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırılması

	İfadeler	Ortalamalar*		Fark	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama			
1	Üniversitenin adı tercihimde önemlidir	3,75	2,99	0,76	13,91	0,00
2	Üniversitenin kampüsü modern görünümüldür	3,88	2,82	1,06	35,62	0,00
3	Üniversitenin temiz ve bakımlıdır	<b>4,25</b>	<b>3,62</b>	<b>0,63</b>	13,73	0,00
4	Üniversitesi'nin hazırlık sınıflarının ders yapmaya elverişlidir	4,12	2,88	1,24	36,60	0,00
5	Üniversitenin hazırlık sınıfının yardımcı ders materyalleri uluslararası düzeyde ve kaliteli olur	4,08	2,99	1,10	32,68	0,00
6	Üniversitede öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olmalıdır	4,66	3,18	1,48	55,18	0,00
7	Üniversitede düzenli ve işler durumda bir kütüphane olmalıdır	4,65	3,39	1,26	46,77	0,00
8	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken güler yüzlü, nazik ve istekli olmalıdır	4,53	3,22	1,31	51,39	0,00
9	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olmalıdır	4,69	3,39	1,30	65,95	0,00
10	Üniversitede haber ve değişiklikler öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyurulur	4,35	2,78	1,57	64,92	0,00
11	Üniversite öğrencilerinin sorunlarına kısa sürede çözüm üretir	4,23	2,52	1,70	94,32	0,00
12	Üniversitede ders dışındaki hizmetleri beklemeden ve zamanında alabilirim	4,10	2,52	1,57	87,59	0,00
13	Üniversitede başlangıçta seviye belirleme sınavına tabi tutulurum	3,82	3,10	0,72	9,08	0,00
14	Üniversitede her seviyeye uygun sınıf açılır	3,95	2,77	1,18	28,50	0,00
15	Üniversitede dersler dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlenir	4,28	3,57	0,70	13,51	0,00
16	Üniversite beni hedeflediğim yabancı dil seviyesine ulaştırır	<b>4,04</b>	<b>2,15</b>	<b>1,89</b>	86,64	0,00
17	Üniversitede yabancı dil eğitimi ile ilgili aktiviteler yapılır ve bu aktivitelere katılınabilir	4,18	2,23	1,95	116,68	0,00
18	Üniversitede yabancı dil eğitimi çeviri, konuşma, yazma, gramer grupları gibi ilgi gruplarına göre çeşitlendirilmelidir	4,34	2,87	1,47	58,68	0,00
19	Üniversitede öğretim elemanları konularında uzman ve bilgilidir	4,89	3,38	1,51	5,65	<b>0,02</b>
20	Üniversitede hocalara ders dışında kolaylıkla ulaşılır	4,07	2,95	1,12	35,60	0,00
21	Üniversitede öğretim elemanlarının derse ilişkin verdiği örnekler güncel olur	<b>4,14</b>	<b>3,46</b>	<b>0,68</b>	13,76	0,00
22	Üniversitede öğretim elemanları öğrettiği yabancı dili akıcı konuşur	4,86	3,48	1,38	4,80	0,03
23	Üniversitede öğretim elemanları yabancı olur	<b>3,19</b>	<b>2,51</b>	<b>0,68</b>	10,76	0,00
24	Üniversitede öğretim elemanları derslere katılmayı motive eder	4,12	2,82	1,30	45,50	0,00
25	Üniversitede her sınıftaki öğrenci sayısı 15-20 kişiyi geçmez	<b>3,99</b>	<b>1,48</b>	<b>2,51</b>	189,93	0,00
26	Üniversitenin kapsamlı ve ihtiyaç duyulan bilgiyi içeren web sayfası vardır	4,30	3,07	1,23	39,45	0,00
27	Üniversitede ders dışında vakit geçirilebilecek fiziki ve sosyal alanlar bulunur	4,24	2,67	1,57	58,52	0,00
28	Üniversitede hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulur	<b>4,05</b>	<b>2,46</b>	<b>1,58</b>	80,34	0,00
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	4,21	2,90	1,31		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 9,419 Serbestlik Derecesi = 28 Anlamlılık Düzeyi = 0,000</b>						

\* 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### ***Eğitim Dili Türkçe Olan Öğrenciler***

Tablo 16’da verilen bilgilere göre beklentilerin ortalaması (4,26) algılamaların ortalamasından (3,18) yüksek çıkmıştır. Yine tablodaki anlamlılık düzeylerinden de anlaşıldığı üzere, 28 ifadenin 27’sinde beklenti ve algılamalar arasında anlamlı bir fark olduğu, bir ifade açısından ise anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu ifade; “Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olmalıdır” şeklindedir. Eğitim dili Türkçe olan öğrencilerin beklentileriyle algılamaları arasında fark ortaya çıkması ve beklenti ortalamalarının algılama ortalamalarından daha yüksek olması, bu grubun beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir. Eğitim dili Türkçe olan öğrencilerin tatmin düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir.

**Tablo 16.** Eğitim dili Türkçe olan Öğrencilerin Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırılması

	İfadeler	Ortalamalar*		Fark	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama			
1	Üniversitenin adı tercihimde önemlidir	3,73	2,99	0,74	33,31	0,00
2	Üniversitenin kampüsü modern görünümündür	3,85	3,13	0,72	40,99	0,00
3	Üniversitenin temiz ve bakımlıdır	<b>4,11</b>	<b>3,75</b>	<b>0,36</b>	12,21	0,00
4	Üniversitesi'nin hazırlık sınıflarının ders yapmaya elverişlidir	3,90	3,10	0,80	47,54	0,00
5	Üniversitenin hazırlık sınıfının yardımcı ders materyalleri uluslararası düzeyde ve kaliteli olur	4,02	3,26	0,76	44,71	0,00
6	Üniversitede öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olmalıdır	<b>4,73</b>	<b>3,27</b>	<b>1,46</b>	162,11	0,00
7	Üniversitede düzenli ve işler durumda bir kütüphane olmalıdır	4,74	3,43	1,32	150,00	0,00
8	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken güler yüzlü, nazik ve istekli olmalıdır	4,58	3,23	1,35	149,59	0,00
9	Üniversitede çalışanlar (Memur, Güvenlik, Hizmetli... vb.) hizmet verirken yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olmalıdır	4,63	3,28	1,35	156,17	0,00
10	Üniversitede haber ve değişiklikler öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyurulur	4,15	3,07	1,07	83,46	0,00
11	Üniversite öğrencilerinin sorunlarına kısa sürede çözüm üretir	3,86	2,67	1,19	108,36	0,00
12	Üniversitede ders dışındaki hizmetleri beklemeden ve zamanında alabilirim	3,72	2,76	0,97	73,04	0,00
13	Üniversitede başlangıçta seviye belirleme sınavına tabi tutulurum	<b>3,55</b>	<b>3,22</b>	<b>0,33</b>	5,53	0,02
14	Üniversitede her seviyeye uygun sınıf açılır	3,76	3,05	0,71	30,69	0,00
15	Üniversitede dersler dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlenir	<b>4,14</b>	<b>3,65</b>	<b>0,50</b>	18,55	0,00
16	Üniversite beni hedeflediğim yabancı dil seviyesine ulaştırır	3,72	2,36	1,36	119,68	0,00
17	Üniversitede yabancı dil eğitimi ile ilgili aktiviteler yapılır ve bu aktivitelere katılınabilir	4,06	2,84	1,22	102,01	0,00
18	Üniversitede yabancı dil eğitimi çeviri, konuşma, yazma, gramer grupları gibi ilgi gruplarına göre çeşitlendirilmelidir	4,37	3,23	1,13	89,75	0,00
19	Üniversitede öğretim elemanları konularında uzman ve bilgilidir	4,19	3,34	0,86	61,03	0,00
20	Üniversitede hocalara ders dışında kolaylıkla ulaşılır	4,08	2,99	1,09	19,15	0,00
21	Üniversitede öğretim elemanlarının derse ilişkin verdiği örnekler güncel olur	4,06	3,46	0,61	30,40	0,00
22	Üniversitede öğretim elemanları öğrettiği yabancı dili akıcı konuşur	4,39	3,46	0,94	14,52	0,00
23	Üniversitede öğretim elemanları yabancı olur	3,09	2,12	0,97	58,68	0,00
24	Üniversitede öğretim elemanları derslere katılmayı motive eder	4,11	2,96	1,15	88,38	0,00
25	Üniversitede her sınıftaki öğrenci sayısı 15-20 kişiyi geçmez	<b>3,47</b>	<b>1,71</b>	<b>1,76</b>	166,68	0,00
26	Üniversitenin kapsamlı ve ihtiyaç duyulan bilgiyi içeren web sayfası vardır	4,28	3,38	0,91	58,02	0,00
27	Üniversitede ders dışında vakit geçirilebilecek fiziki ve sosyal alanlar bulunur	4,14	2,88	1,26	98,41	0,00
28	Üniversitede hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulur	<b>4,02</b>	<b>2,62</b>	<b>1,40</b>	143,69	0,00
<b>GENEL ORTALAMALAR</b>		<b>4,05</b>	<b>3,04</b>	<b>1,01</b>		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 15,603 Serbestlik Derecesi = 28 Anlamlılık Düzeyi = 0,000</b>						

\* 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum



### 3.3.4.3. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik ve Eğitim Durumu Bilgileri İtibariyle Hizmet Kalitesi Değerleri (Skorları)

SERVQUAL mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi tüketicilerin “beklenti ve algı” ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır (Çakmak, 2013: 283).

Her bir tüketici için kullanılan formül (Saat, 1999: 115):

$$\text{“SERVQUAL Skoru} = \text{Algı Skoru} - \text{Beklenti Skoru”}$$

Toplam hizmet kalitesi skorunu elde etmek için de 5 boyut için hesaplanan skorlar toplanıp 5’e bölünür. Sonuçta bulunan ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorudur. Tüketicilerin kalite boyutlarına verdikleri önem derecesi dikkate alınmış değildir. Ağırlıklandırılmış skoru elde etmek için (Saat, 1999: 115);

- Her bir tüketici için beş boyutun birer birer ortalama SERVQUAL skoru hesaplanır.
- Her bir tüketici için her bir boyuta verdiği SERVQUAL skoru ile o tüketicinin o boyuta verdiği önem ağırlığı çarpılır,
- Her bir tüketici için 5 boyutun toplamı üzerinden ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorları toplanır,
- N tüketicinin üçüncü adımda elde edilen skorları toplanır ve N’ e bölünür.

Bu hesaplamalardan da görüldüğü gibi SERVQUAL yöntemi kullanılarak elde edilen veriler, her cümle çifti, her boyut ya da tüm boyutlar için farklı ayrıntı düzeyinde hizmet-kalite farkını hesaplamak için kullanılabilir. Bir işletme çeşitli fark puanlarını hesaplayarak müşterilerin algıladığı genel hizmet kalitesini ölçmekle kalmaz, aynı zamanda kaliteyi iyileştirme çabalarında temel alacağı önemli boyutları ve bu boyutların çeşitli yönlerini belirleyebilir (Saat, 1999: 115).

Karabük Üniversitesi’nden yabancı dil eğitim hizmeti alan öğrencilerin beklentileriyle algılamaları karşılaştırıldığında ortaya çıkan hizmet kalitesi değerleri Tablo 17’de verilmektedir.

**Tablo 17.** Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik ve Eğitim Durumu Bilgileri İtibariyle Hizmet Kalitesi Değerleri

Öğrenci Grupları	Beklentilerin Ortalama Değeri*	Algılamaların Ortalama Değeri*	Hizmet Kalitesi Değeri
I. öğretim Öğrencileri	4,09	3,13	-0,96
II. Öğretim Öğrencileri	4,23	2,87	-1,36
Eğitim Dili Türkçe Olan Öğrenciler	4,05	3,04	-1,01
Eğitim Dili %30 İngilizce Olan Öğrenciler	4,21	2,90	-1,31
Eğitim Dili %100 İngilizce Olan Öğrenciler	4,26	3,18	-1,08
<b>Genel Ortalama</b>	<b>4,16</b>	<b>3,02</b>	<b>-1,14</b>

\* 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

Tablodaki değerlere bakıldığında hiçbir öğrenci grubunun beklentilerinin karşılanmadığı görölmektedir. Hizmet kalitesi değeri en düşük (-1,36) olan yani beklentileri en az karşılanan grubun İkinci öğretim öğrencileri olduğu anlaşılmaktadır. Beklenti algılama arasındaki açıklığın en az olduğu başka bir ifade ile hizmet kalitesi değerinin en yüksek (-0,96) olduğu grup, bütün bölümlerde I. öğretimde eğitim gören öğrenciler olarak ortaya çıkmaktadır. Bu öğrenci grubu aynı zamanda diğer gruplara göre beklentileri en fazla karşılanan yani tatmin düzeyi en yüksek olan grup olmaktadır. I. öğretim öğrencilerinin tatmin düzeyleri ile II. öğretim öğrencilerinin tatmin düzeyleri arasında yüksek oranda bir fark olduğu görölmektedir.

Eğitim dili durumuna göre en fazla tatmin olan grup %100 İngilizce eğitim grubu (-1,08) olurken, en az tatmin olan grup ise %30 İngilizce grubu (-1,31) olmuştur. Beklentileri birbirine yakın (%30 İngilizce grubu, 4,21 / %100 İngilizce grubu, 4,26) olan iki grup algılama değerlerinin farklı olmasıyla ayrışmakta ve tatmin düzeylerinde yüksek bir fark olmaktadır.

#### 4. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Karabük Üniversitesi'nin hazırlık sınıfı öğrencilerinin Karabük Üniversitesi yabancı dil hazırlık eğitimi ile ilgili beklentileri ve algılamaları ölçölmeye çalışılmıştır. Araştırmaya ilişkin sonuçlar aşağıda sıralanmaktadır:

- Araştırmaya katılan öğrencilere Karabük Üniversitesi'nden aldıkları yabancı dil hazırlık eğitimi ile ilgili memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Bu soruya öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması "memnun değilim" ile "kararsızım" arasında çıkmıştır. Öğrenciler Karabük Üniversitesi'nde yabancı dil hazırlık eğitimi almaktan tatmin olmadıklarını belirtmektedir.

- Araştırmada, öğrencilerin 28 ifadeye verdikleri cevaplar karşılaştırıldığında beklenti ifadelerinin ortalama değerinin (4,16) algılama ifadelerinin ortalama değerinden (3,04) yüksek çıktığı görülmektedir.
- Karabük Üniversitesi'nde yabancı dil hazırlık eğitimi alan öğrencilerin beklenti ve algılama cevapları karşılaştırıldığında hiçbir ifadeye ortalama algılama değeri ortalama beklenti değerinden yüksek çıkmamıştır. Öğrenciler, Karabük Üniversitesi'nde;
  - Yabancı dil hazırlık sınıflarının çok kalabalık olduğu,
  - Sağlık hizmetlerinin kapsayıcılığının yetersiz olduğu,
  - Yabancı dil hazırlık eğitiminin yabancı dil hedeflerine ulaşmada yetersiz olduğu,
  - Fizikî ve sosyal alanların yetersiz olduğu,
  - Öğrencilerin katılabileceği yabancı dil aktivitelerinin yetersiz olduğu,
  - Öğrencilerinin sorunlarına kısa sürede çözüm üretilmediği,
  - Kütüphanenin yetersiz olduğu.

konularında daha fazla çaba beklemektedir. Öğrenciler, üniversitelerinden öncelikle yabancı dil eğitimlerinde başarıya ulaşmak için destek isterken eğitim konusu dışında kalan alanlarda da destek beklemektedir.

- Araştırmaya katılan öğrenciler, en çok Karabük Üniversitesi'nin temiz ve bakımlı olmasından memnun olmaktadır. Öğrenciler derslerin dönem başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun işlendiğini düşünmektedir. Öğrencilere göre Karabük Üniversitesi'nin öğretim kadrosu yabancı dil eğitiminde güncel örnekler kullanmaktadır. Öğrenciler Karabük Üniversitesi'nin adının genel olarak tercihlerinde önemli olduğunu söylemektedir.
- Araştırmaya katılan öğrenciler, eğitim şekilleri açısından I. öğretim ve II. öğretim grubu olarak iki gruba ayrılmaktadır. Her iki gruptaki öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı ifade edilebilmektedir. Bu sonuca göre I. öğretim ve II. öğretimdeki öğrencilerin tatmin seviyesinin düşük olduğu söylenebilir. Önemli bir husus da II. öğretim öğrencilerin beklenti ve algılamaları arasındaki farkın (1,36) I. öğretim öğrencilerin beklenti ve algılamaları arasındaki farktan (0,96) daha yüksek olmasından dolayı I. öğretim öğrencilerin memnuniyetinin II. öğretime göre daha yüksek olduğu söylenebilir.
- Eğitim dili yüzde oranı açısından öğrenciler Türkçe, %30 İngilizce ve %100 İngilizce olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır. Her üç gruptaki öğrencilerin de beklenti ve algılama cevapları arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Her üç gruptaki

öğrencilerin de beklentilerinin karşılanmadığı ifade edilebilmektedir. Bu sonuca göre üç gruptaki öğrencilerin de tatmin düzeyinin düşük olduğu söylenebilir. Analiz sonucunda eğitim dili Türkçe olan grupta öğrencilerin beklenti ve algılamaları arasındaki farkın (1,01), %30 İngilizce olan grupta öğrencilerin beklenti ve algılamaları arasındaki farkın (1,36), %100 İngilizce olan grupta ise öğrencilerin beklenti ve algılamaları arasındaki farkın (1,08) olduğu görülmektedir. Genel olarak üç grubun da tatmin düzeyleri düşük olmakla beraber kendi aralarında belirgin farkların oluşması da dikkat çeken bir durumdur. Eğitim dili Türkçe olan grup, öğrencilerin beklentisinin (4,05) en az olduğu gruptur. %30 İngilizce olan grupta öğrencilerin beklentisi (4,21) olarak gerçekleşmiştir. %100 İngilizce olan grup, öğrencilerin beklentisinin en fazla olduğu (4,26) gruptur. %100 grubu ile %30 grubunun beklentileri hemen hemen aynı olmakla beraber %30 grubunun algılamasının düşük olması (2,90) nedeni ile memnuniyet düzeyi diğer iki gruba göre çok daha düşük çıkmaktadır. Araştırmaya katılan öğrenciler arasında en az memnun olanların %30 grubu olduğu söylenebilir. Bu nedenle %30 grubunun beklentilerinin karşılanması konusunda daha fazla destek verilmesi gerektiği söylenebilir.

Araştırmaya göre öğrencilerin farklı özelliklerine bağlı olarak tatmin düzeylerinin de değiştiği ortaya konulmuştur. Karabük Üniversitesi, yabancı dil hazırlık birimi; sınıfların kalabalık olması, sağlık hizmetlerinin kapsayıcılığı, yabancı dil hedeflerine ulaşma, fizikî ve sosyal alanların yeterliliği, yabancı dil ile ilgili aktiviteler, öğrencilerin sorunlarına kısa zamanda çözüm üretilmesi gibi konularda kendini geliştirmelidir.

Kuruluş tarihi itibarıyla yeni olduğu ifade edilebilen Karabük Üniversitesi'nin belirtilen konulardaki eksiklerine rağmen öğrencilerinin genel olarak üniversite ile ilgili memnuniyet sorularına verdikleri cevapların ortalamasının "memnunum" düzeyine yakın çıkması Karabük Üniversitesi'nin doğru yolda ilerlediği anlamında değerlendirilebilir.

## KAYNAKLAR

- Agan, Ş. İ. (2004). **Öğretim Teknolojileri Ve Materyal Destekli Yabancı Dil (İngilizce) Öğretiminin, İlköğretim Okul Öncesi Eğitimi Anasınıfı Öğrencilerinin Öğrenme Ve Hatırlama Düzeyleri Üzerindeki Etkisi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aslantekin, F., Göktepe, B., Uluşen, M., Erdem, R. (2005). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları Ve Doğum Hastanesi Örneği. Elazığ: *Fırat Üniversitesi Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(6): 57
- Atılğan, Eda., Akinci Serkan., ve Aksoy, Safak. (2003). Mapping Service Quality in the Tourism Industry, *Managing Service Quality*, 13(5): 412-422.
- Atılğan, Eda. (2001). **Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Seyahat Sektörüne Yönelik Bir Uygulama**. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı.
- Augustyn, M., Ho, S.K. (1998). Service Quality And Tourism. *Journal Of Travel Research*, 37(1): 71-76.
- Aydın, K. ve Yıldırım, S. (2012). Hizmet Sektöründe Servperf Ölçeği İle Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlık Hizmetleri Sektöründe Bir Uygulama), *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2): 35.
- Bebko, C. (2000). Service Intangibility And Its Impact On Consumer Expectations Of Service Quality, *Journal Of Services Marketing*, 14(1): 18-26
- Biçici, F., Hançer, M. (2008). Kuşadası Ve Didim’deki Üniversite Öğrencilerinin Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerle İlgili Beklentileri Ve Bu Hizmetlerin Kalite Ölçümü, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(3): 52.
- Bigne, E., Moliner, M. ve Sanchez, J. (2003). Perceived Quality and Satisfaction in Multiservice Organisations: The Case of Spanish Public Services, *Journal of Services Marketing*, 17(4): 422-423.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service Encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*. 54(2): 69-82.
- Brown, S. ve Bond, E.U.. (1995). The Internal and External Framework and Service Quality: Toward Theory in Services Marketing. *Journal Of Marketing Management*, (23): 25-39.
- Carman, James M. (1990), “Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions”, *Journal of Retailing*, 66(1): 33-55.
- Cengiz, E., Kırkbir, F (2007). Kâr Amacı Gütmeyen Kurumlarda Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Karadeniz Bölgesi Örneği, *Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1): 264

Cengiz, E. (2000). Üniversite Eğitimi Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesine Göre Pazar Bölümlendirme: Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Örneği, Kocaeli: *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (16) 2008 / 2: 48-67.

Chung-Herrera, Beth G., Goldschmidt, Nadav ve Hoffman, K. Doug (2004), “Customer and Employee Views of Critical Service Incidents”, *Journal of Service Marketing*, 18(49): 241-254.

Chwo, Y., Lei Y. ve Chiou Y. (2005). Perceived Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: the Case of Lexus in Taiwan. *Total Quality Management* 16(6): 718

Cronin J. Joseph Jr. and Taylor Steven A. (1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, (56): 55-68.

Cronin, J. J. ve S. A. Taylor. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, *Journal of Marketing*, 56 (3): 55-68.

Çakmak, A. Ç. (2013). Uzaktan Eğitim Hizmetinin Öğrenciler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Üniversitesinde Bir Uygulama, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23): 263-287.

Çelebi, M. D. (2006). Türkiye’de Anadili Eğitimi Ve Yabancı Dil Öğretimi, Kayseri: Erciyes Üniversitesi Eğitim Fakültesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı : 21(2)*: 285-307

Çerekçi, S., 1998. **Ankara Gazinosundaki Kullanıcıların GATA Hastanesinden Beklentileri Analizi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, GATA., Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı, Ankara.

Çiçek, R. ve Doğan, İ. C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(1): 199-217.

Çiftçi, G. (2008). **Belediyelerde Hizmet Pazarlaması ve Üniversite Öğrencilerinin Eğitim Hizmetlerine Yaklaşımı Üzerine Bir Araştırma**, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü İşletme Eğitimi Anabilim Dalı Dergisi, s.1, Konya.

Dabholkar, Pratibha A., Dayle I. Thorpe and Joseph O. Rentz (1996), “A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 248(1): 3-16.

Davras, G. M., (2012). Bulgan, G. Meslek Yüksekokulu (MYO) Öğrencilerinin İngilizce Hazırlık Eğitimine Yönelik Tutumları: Isparta Myo Turizm ve Otel İşletmeciliği Örneği, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2): 227 - 238

Döğnerlioğlu, Özgür. (1999). Müşteri Memnuniyeti Yaratmada Etkili Olan Hizmet Kalitesi Boyutları, *İktisat, İşletme, Finans Dergisi*, (14): 163

Dubrovski, D. (2001). The Role of Customer Satisfaction in Achieving Business Excellence. *Total Quality Management*, 12(7-8): 924

Duygun, A. (2007). **Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü - Bir Pilot Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Pazarlama Bilim Dalı.

Eleren, A., Görmüş, Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(514): 182

Eleren, A. ve Kılıç. B. (2007), "Turizm Sektöründe SERVQUAL Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama", *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(1): 235-263.

Els, T. V. (1983). The determination of foreign language teaching needs, *European Journal of Education*, 11(8): 2.

Erdem, Ş. (2007). **Sağlık Hizmetleri Pazarlaması: Hastaların Sunulan Hizmetlerinin Kalitesini Algulamaları Üzerine Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eroğlu, E. (2000). Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesi, *Kurgu Dergisi*, 8(17): 199-209.

Fidan, Y. (1996). Hizmet İşletmelerinde Kullanılabilecek Sürekli Geliştirme Stratejilerine Genel Bir Bakış, *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11(1): 100-124.

Fındıklı, S. (2010). **Yabancı Dil Eğitiminde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Uygulama**, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Genç, G. (2004). İnönü Üniversitesi Öğrencilerinin İngilizce Derslerine İlişkin Tutumları, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz 2004, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.

Ghobadian, A., Speller, S., ve Jones, M. (1994). Service Quality Concepts and Models, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9): 43-66.

Güzel G, N. (2006). **Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi**, Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Bilim Dalı.

Göktaş K. F. Z. (2009). **Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Uygulanmasını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Yerel Yönetime Bağlı Eğitim Hizmetlerinde Araştırma**, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.

Grönroos, C. (1998). Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality, *Review of Business*, (12): 12

Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing Managing The Moments Of Truth in Service Marketing*. Toronto: Lexington Books.

Güneş, B. (2009). **1945-1980 Arası Türkiye’de İngilizce Eğitimi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,



Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tarih Anabilim Dalı.

Güney, S.Y. (2010). **Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanması ve Nevşehir'deki Özel Okullarda Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürbüz, E., Ergülen, A. (2006) Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Grönroos model I Üzerine Bir Araştırma, İstanbul: *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi* (35): 174.

Hartog, Deanne N. D. ve Verbug, Robert M. (2002), "Service Excellence from The Employees' Point of View: The Role of First Line Supervisors", *Managing Service Quality*, 11(3): 159-164.

Ho, T., Zheng Y.S. (2004). Setting Customer Expectation In Servicedelivery: An Integrated Marketing-Operations Perspective. *Management Science*, 50(4): 479-488

Hoffman, K. Douglas, Kelley, Scott W. ve Rotalsky, Holly M. (1995), "Tracking Service Failures and Employee Recovery Efforts", *Journal of Services Marketing*, 9 (2): 49-61.

Hussein, A., T., Temizkan, S., P. ve Temizkan, R. (2008). Turizm alanında öğretmenlik eğitimi veren lisans programlarında yabancı dil eğitimi: akademisyen ve öğrencilerin değerlendirmeleri. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1): 106-107.

Johnson, C., Mathews, B. P. (1997). The Influence Of Experience On Service Expectations, *International Journal Of Service Industry Management*, 8(4): 290-293

Karahan, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Yayınları.

Karakuş, G. (2010). **Öğretmenlerin Yabancı Dil Eğitiminin Gerekliliğine İlişkin Görüşleri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı.

Karatepe, O. (1997). *Bir Hizmet Kalitesi Modeli Yardımıyla Hizmet Kalitesi Oluşumuna Yönelik Kavramsal Bir İnceleme*, Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(2): 85-111.

Kemahlı, M. U. (2006). **Finansal Hizmet Pazarlaması, Türev Araçlar, "Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası A.Ş. Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Pazarlama Programı.

Kettinger, W. ve Lee, C.C.. (1997). Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality, *MIS Quarterly*, 21(2): 223-241.

Kutlu, H. A. (2007). Kaliteyi Algılamadaki Farklılıklar Üzerine Kafkas Üniversitesi Öğrencileri Arasında Bir Araştırma, *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (1): 16



Mehta, S. C., Lalwani, A. K. ve Han, S. L. (2000), "Service Quality in Retailing: Relative Efficiency of Alternative Measurement Scales for Different Product-Service Environment", *International Journal of Retail&Distribution Management*, 28(2): 62-72.

Naumann, E. ve Jackson D. (1999). One More Time How Do You Satisfy Customers? *Business Horizons*, (1): 5-6

Nwankwo, S. (1995). Developing A Customer Orientation. *Journal of Consumer Marketing*, 12(5): 13.

Oliver, R. ve Rust R. (2000). Should We Delight The Customer?. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1): 86

Özdemir, O. (2003). Tarihsel gelişme sürecinde egemenlik ilişkileri ve dil, *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (24): 17-22.

Özdemir, E. A. (2006). Türkiye’de İngilizce Öğreniminin Yaygınlaşmasının Nedenleri, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1): 28-35.

Özguven, N. (2007). **Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyet ve Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Pazarlama Programı.

Özpınar, Ş., Demir, Ö. ve Keskin, S. (2011). Türkiye’de İstihdamın Yapısının Değerlendirilmesi (2000-2010), Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli İİBF *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(2):138, 2011 Issn: 1309-8012 (Online).

Öztürk, S. A. (2003). *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Ekin Kitapevi.

Pizam, A., Ellis T. (1999). Customer Satisfaction And Its Measurement In Hospitality Enterprises, *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 11(7): 326

Saat, M. (1999). Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak SERVQUAL Analizi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*: 107-118

Sağnak, P. (2010). **Hatane İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımının Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini Yaratılmasındaki Rolü ve bir Pazarlama Aracı Olarak Kullanılması; Gata Hastanesi’nde Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sevimli, S. (2006). **Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği.

Seven, M. A., Sönmez, S. (2003). Atatürk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Hazırlık Sınıflarında Uygulanan Dil Öğretim Programının Amacına Ulaşma Düzeyi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri ABD. s. 232.

Sevi, L. (2010). **Öğretmen Adaylarının Yabancı Dil Eğitiminin Gerekliliğine İlişkin Görüşleri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı.

Sökmen, A. (2011). Öğrenci Memnuniyetine Yönelik Ankara'daki Bir Meslek Yüksekokulunda Araştırma, Ankara: *Başkent Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 66-79

Sütlaş, N. (2010). **Eğitim Hizmetleri Pazarlaması: Türkiye'deki Üniversitelerin Pazarlama Stratejileri Konusunda Ampirik Bir Araştırma, İstanbul:** Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Bilim Dalı.

Şahin, G. G. (2011). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara'da Bir Araştırma, Ankara: *Atılım Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3/4 (2011) 49-65.

**Talim ve Terbiye Kurulu Kararı**, 15.9.1947 tarih ve 263 no'lu.

Tanrıverdi, H., Erdem, Ş. (2010). Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi İle Tatmin Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Ve Bir Uygulama, Sakarya: *Sakarya Üniversitesi, TSA*, 14(1): 74

Taşlıyan M., Gök, S. (2012). Kamu Ve Özel Hastanelerde Hastamemnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1): 69-94

Teas, R.K. (1993). "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, (57): 18-34.

Torlak, Ö., (2001). Eğitim Hizmetleri Pazarlaması Açısından Üniversite Öğrencilerinin Hizmet Kalitesini Algılamalarının Önemi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (27): 397-416.

Tosun, C. (2006). Yabancı Dille Eğitim Sorunu, *Journal of Language and Linguistic Studies*, 2(1): 12.

Ustaahmetoğlu, E. ve Savcı, M. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Kalitesini Değerlendirmesi Ve Örnek Bir Uygulama, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(22): 168-184.

Üner, M. (1994), "Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları Değişiklik Gösterir mi?" İstanbul: *Pazarlama Dünyası Dergisi*, 34(8): 2-11.

Varinli, İ. ve Çakır A, (2004). Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki: Kayseri'de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* : 2(17): 33-39

Yanar, B. H. (2008). **Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alan ve Almayan Anadolu Lisesi Öğrencilerinin Yabancı Dil Özyeterlik Algılarının ve İngilizce Dersine Yönelik Tutumlarının İncelenmesi**, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.

Yetiş, H (2001). **Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli ile Ölçülmesi ve Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Yıldıran, Ç. (2010). **Üniversite Öğrencilerinin Yabancı Dil Seviyelerinin Ve Yabancı Dil Eğitim Programına Karşı Tutumlarının İncelenmesi (Aksaray Üniversitesi Örneği)**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Programları Ve Öğretim Bilim Dalı