



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 8 Sayı: 39 Volume: 8 Issue: 39

Ağustos 2015 August 2015

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ VE KALİTE ALGISININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK
BİR ARAŞTIRMA**
**A RESEARCH ON DETERMINING THE SERVICE QUALITY AND THE PERCEPTION OF QUALITY IN
HIGHER EDUCATION**

Ezgi CEVHER*

Öz

Yükseköğretimde özellikle üniversitelerden hizmet alanlar arasında “öğrenciler” en önemli hedef kitleyi oluşturmaktadır. Bu yüzden yükseköğretim alanında hizmeti değerlendiren taraf olarak öğrenciyi ele alan çalışmalar mevcuttur. Buradan hareketle yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları tanımlanmıştır. Bu çalışmada hizmet kalitesi unsurları dikkate alınarak kalite algısı araştırılmıştır. Amaç, öğrencilerin kalite algısını yükseköğretim hizmet kalitesi unsurları çerçevesinde belirlemek, üniversitelerin hizmet kalitesini artırmaya yönelik görüş ve öneriler sunmaktır. Bunun için araştırma alanı olarak bir kamu üniversitesinin meslek yüksekokulu seçilmiştir. Ön lisans eğitimi döneminde en az bir kez toplam kalite yönetimi dersi almış öğrencilerin “hizmet kalitesi” ile ilgili görüşleri nitel analizle incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Hizmet Kalitesi, Yükseköğretim.

Abstract

“Students” constitute the most important target group between the people who get service in higher education especially from universities. Thus, there have been researches that handle the students as the party evaluating the services in higher education. From this point of view, the service quality factors are defined in higher education. In this study, the perception of quality was investigated considering the service quality factors. The purpose is to determine the quality perception of students within the framework of higher education service quality factors, and give suggestions to improve the service quality of the higher education. For this, a vocational high school of a state university was chosen as a research area. The opinions of the students who had “service quality” class during their two-year degree educational least one time in total, were analyzed through the qualitative analysis.

Key Words: Quality, Service Quality, Higher Education.

1. Giriş

Yükseköğretim sistemi içerisinde kurulan üniversiteler sisteme rekabetçi olmak adına bir hareketlilik kazandırmıştır. Bu hareketlilik, hem üniversiteye girecek öğrencilere seçenek sunma yönünde hem de kaliteyi artırıcı bir rekabet ortamı oluşturma yönünde olmuştur. Bu nedenle gün geçtikçe ülkemizde üniversiteler gelişmekte, yeni üniversitelerin kurulması desteklenmektedir. Yükseköğretimde kalite unsurlarının da değerlendiricilerinin de önemi artmaktadır. Bu noktada kalite unsurları ve hizmet kalitesi kavramı önem kazanmıştır.

Kalite konusunda yapılan çalışmalarda şimdiye kadar literatürde farklı tanımlamalar yer almıştır. Bir tanımda kalite, “Ürün ve hizmetlerin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararın verdiği memnunluktur” şeklinde ele alınırken (Efil, 1999, s. 5). başka bir tanımda kalite uzmanlarından Imai (1999, s. 9) kaliteyi, onu tanımlayan insan sayısına eşit kabul etmiştir. Kalite bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliğini karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü, bir ürün veya hizmetin müşteri isteklerine uygunluk derecesi, kullanıma uygunluk olarak ifade edilebilmektedir. Bu tanımlamalara bakıldığında, aslında kaliteyi neyin oluşturduğu hakkında çok az görüş birliği vardır. (Bozkurt, 1996: 13) Çok sayıda ve birbirinden farklı kalite tanımlamasının olmasının sebebi de kalitenin çok boyutlu olmasıdır. Bu boyutlar; işlevsellik, güvenilirlik, dayanıklılık, kullanılabilirlik, estetik gibi özelliklerdir. (Tütek, 1996: 241) Rekabet açısından kullanılan hizmet kalitesi, hizmetin farklı özelliklere sahip oluşundan dolayı hizmet açısından kalite boyutlarının da farklı olmasını gerektirmektedir. Öyle ki, bu çalışmanın araştırma aşamasında üniversitelerin en önemli hedef kitlesinin öğrenciler olduğu göz önüne alınarak öğrencilerin gözünden “hizmet kalitesi unsurları” incelenmiştir. Toplam kalite yönetimi dersinde öğrencilere kalite kavramı, kalitenin unsurları, ürün kalitesi ve hizmet kalitesi standartları gibi konular anlatılmış, hizmet kalitesinin unsurlarına yönelik bilgiler verilmiştir. Çalışma bu eksende bir meslek yüksekokulunda hizmet

* Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu

kalitesi algısını ortaya koymaya yöneliktir. Bu doğrultuda ilk bölümde yüksek öğretimde hizmet kalitesi ele alınmış, ikinci bölümde öğrenci yorumları nitel analiz ile incelenmiştir.

2. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

Ürün veya hizmetlerin sunumunda bugün artık her şey sunumun yapıldığı hedef kitle ile başlamaktadır. Bu düşünceyle örgütler, süreçlerini müşteriden gelen tepkilere göre yeniden düzenlemektedirler. Çalışanlara uygulanan ödül ve teşvikler bile müşteri tatmin derecesine bağlanmaktadır. Artık kaliteyi değerlendirmeden ürün veya hizmet sunumu almak söz konusu değildir. (Prahala ve Hamel, 1996: 133) Hizmetin kalitesini değerlendirme sürecinde sunulan hizmette, alınan ya da sipariş edilen bir ürün bulunmamaktadır. Dolayısıyla geleneksel verimlilik ölçümünde yer alan çıktı/girdi ölçüm sağlamamaktadır. Bu yüzden, hizmette çıktıyı, algılanan kaliteyi geliştirmek için girdi kaynaklarında yapılan değişimlerin etkileri önemlidir. Bundan dolayı hizmette algılanan kalite ve girdilerin bileşik olarak alınması gerekir. (Demir ve Gümüšoğlu, 1998:218) Hangi hizmetin kaliteli olduğuna ise karşıdaki hedef kitle karar vermektedir. İşte bu nedenle hizmet kalitesi, hizmetin sunulduğu hedef kitle ile başlar. Kalitenin yeri, karşıdakilerin zihnidir. Dolayısıyla örgütler, karşı tarafın zihninde güçlü bir kalite algılaması yaratmak zorundadırlar. Eğitim öğretim hizmetlerinin gelişmesi sonucunda yükseköğretimde de hedef kitle olan müşteriyi elde etmeye yönelik çabalar artmıştır. Bu noktada hiç kuşkusuz söz konusu süreçte öncelik, hedef kitlenin istek ve beklentilerinin doğru tespit edilmesidir. (Hepkul ve Kağrıoğlu, 1992) Bu tespitin yapılabilmesi için ise hizmet kalitesi unsurlarının belirlenmesi ve bu unsurlara göre hizmetlerin sunumu esastır. 1985 yılında Parasuraman tarafından yapılan çalışmada, hizmet kalitesi ile ilgili olarak on kalite boyutu tanımlanmıştır. (Çavdar, 2009: 104) Bunlar:

1. Hizmetin Güvenilirliği: Hizmetin güvenilir ve doğru biçimde, verilen sözler doğrultusunda yapılması anlamına gelmektedir.
2. Hizmet Duyarlılığı: Çalışanların, zamanında hizmet vermesini ve yardım etmeye istekli olmalarını ifade etmektedir.
3. Yeterlilik: Hizmet sunmak için hem kurumsal anlamda hem de çalışanlar açısından gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak anlamına gelmektedir.
4. Ulaşılabilirlik: İletişim kurma kolaylığını içermektedir. Hizmete kolay ulaşmayı, bekleme zamanının kısa olmasını, faaliyet saatlerinin uygun olmasını ifade etmektedir.
5. Nezaket: Hedef kitle ile ilişkide bulunan çalışanların kibarlığını, saygınlığı ve dostluğunu içerir.
6. İletişim: Hizmet alan tarafı anlayabilecekleri dilde bilgilendirmek ve onları dinlemek anlamına gelir.
7. Prestij: İşletmenin; inanırlığı, güvenilirliği, dürüstlüğü ve müşteri çıkarlarını kalben hissetmeyi içermektedir. İsim, ün, çalışanlarının kişisel özellikleri prestiji oluşturan unsurlardır.
8. Güvenlik: Fiziksel ve finansal güvenlik ile gizliliği oluşturan unsurlardır.
9. Bilme ve Anlama : Hedef kitleyi ve ihtiyaçlarını bilmek için çaba sarf etmeyi içerir.
10. Fiziksel varlıklar: Hizmetin fiziksel yanının içermektedir. Örgütün tesisleri, personelin görünüşü, hizmet sunmak için kullanılan araç ve donanımlar fiziksel unsurları oluşturmaktadır.

Hizmet kalitesi unsurları sınıflandırılmış olsa da farklı hizmet türleri için genel bir sınıflandırma yetersiz kalmaktadır. Bir ürünün veya hizmetin kalitesine karar verecek olan o ürün veya hizmetin hedef kitlesi olacağı için öncelikle hizmet ve müşterilerin birbirinden bağımsız olması düşünülemez. Bu nedenle öncelikle Yükseköğretimde Akao' nun üniversite değerlendiricileri adı altında 1996 yılında yapmış olduğu çalışma genel bir bakış açısı sağlamıştır. Akao "üniversiteden önce, üniversitede ve mezuniyet sonrası" olmak üzere üç yönden üniversiteyi değerlendiren tarafları belirlemiştir. Bu taraflar, üniversiteden önce; liseler, aileler ve öğrenciler; üniversite döneminde; öğrenciler, akademisyenler, yöneticiler ve diğer personel; üniversiteden sonra ise mezunlar ve sanayi çevresi şeklindedir. (Çavdar, 2009: 104- 105) Yükseköğretimde müşteri olarak öğrenci, akademik personel ve çalışanları dikkate alarak araştırma yapan Owlia ve Aspinwall (1996) ürün ve hizmete yönelik kalite unsurlarını ve bu kalite unsurlarının müşterilerini aşağıdaki tabloda belirtmişlerdir (Owlia ve Aspinwall, 1996: 19) Bu tablo, bir sonraki bölümde öğrenciler üzerindeki araştırmanın temelini oluşturmaktadır.

Tablo 1: Yüksek Öğretimde Kalite Unsurları ve Müşterileri

Yükseköğretimde Kalite Unsurları		Müşteriler
Somut Unsurlar	Yeterli Donanım ve Tesisler Modern Donanım ve Tesisler Ulaşım Kolaylığı Güzel Çevre Destek Hizmetler (Barınma, spor , sosyal hizmetler)	Öğrenciler Akademik Personel
Yeterlilik	Yeterli Akademik Personel Nitelikler İletişim Becerisi	Öğrenciler
Tutum	Öğrencilerin ihtiyaçlarının anlaşılması Yardıma isteklilik Yardım ve danışmanlık için ulaşılabilirlik Bireysel ilgi gösterme	Öğrenciler
İçerik	Programların öğrencilerin gelecekteki işleriyle uygunluğu, Geçerlilik, Bilgisayar kullanımı, İletişim becerisi ve takım çalışması	Öğrenciler Akademik Personel Çalışanlar
Sunum	Etkili sunum Tutarlılık Sınavların tarafsızlığı Öğrencilerden geribildirim Öğrencilerin cesaretlendirilmesi	Öğrenciler
Güvenilirlik	Güvenilirlik Geçerli ödüller verme Sözünde durma Şikâyetleri değerlendirme, Problemleri çözme	Öğrenciler Akademik Personel Çalışanlar

Kaynak : (Owlia ve Aspinwall, 1996: 19)

3. Hizmet Kalitesi Algısının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma

3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Çalışmada bir kamu üniversitesindeki meslek yüksekokulu öğrencilerinin görüşleri alınmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın evrenini, bu kamu üniversitesinin meslek yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmadaki amaç, öğrencilerin kalite algısını yükseköğretim hizmet kalitesi unsurları çerçevesinde belirlemek, üniversitelerin hizmet kalitesini artırmaya yönelik görüş ve öneriler sunmaktır. Çalışmanın örneklemini ise 2 yıllık ön lisans programında okuyan ve toplam kalite yönetimi dersini en az bir defa almış 60 öğrenci oluşturmaktadır. Bu gruptaki öğrencilerin seçilmesindeki amaç, kalitenin temel kavram ve unsurlarını derste görmüş olmaları ve bu unsurlarla değerlendirme yapabilecekleri düşüncesi olmuştur. Meslek yüksekokulunda toplam kalite dersleri sadece bu programda ders olarak verilmektedir. 60 öğrenci bir eksiklik olarak kabul edilebilir ancak bu tarz araştırmaların diğer üniversiteleri de kapsayacak çalışmalar için zemin hazırlaması açısından önemli olacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu bölümde çalışmanın literatür kısmında yer alan yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları da çalışmanın uygulama kısmının şekillenmesine yardımcı olmuştur.

Nitel araştırma, özellikle son yıllarda sosyal bilimler alanında yüzey taramasında daha başarılı olan nicel yöntemleri yürütürken gözden kaçan ayrıntıların ve anlamların ortaya çıkarılmasında önemli bir destek olarak nicel tekniklerle birlikte kullanılmaya başlanmıştır. Araştırma kapsamında hizmet kalitesi unsurları dikkate alınarak 60 öğrenci ile görüşmeler yapılmıştır. Yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurlarına yönelik yarı yapılandırılmış sorular aracılığıyla ve görüşme formu yaklaşımıyla bu görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Belirlenen temalar çerçevesinde görüşmeler 46' sı bayan, 14' ü erkek öğrenci ile yapılmıştır.

Nitel araştırmalara temel olan epistemolojik sayılılar, pozitivist epistemoloji karşıtı bir duruş sergilemektedir. Bundan dolayı, olasılıklı örnekleme yöntemleri tercih edilmemektedir. Araştırmanın amacına uygun olduğu düşünülen örnekleme grubunun araştırmacı tarafından seçilmesini ifade eden maksatlı örnekleme nitel araştırmalarda kullanılan yaygın olasılıksız örnekleme tekniklerindedir (Marshall ve Rossman, 2006, s. 262). Maksatlı (purposive) örnekleme tekniği kullanılarak 2 yıl ön lisans eğitimi almış ve mezun durumunda olan ayrıca toplam kalite dersi de almış olan öğrencilerle görüşmeler yapılmıştır. Görüşme yapılacak kişilerin seçimi, kalitenin temel kavramlarını teoride öğrenmiş, kalite unsurlarının

anlatıldığı öğrenciler olmuştur. Ayrıca araştırmada, öğrencilerin soruları samimiyetle cevaplandırmaları amacıyla "kendi özgür iradeleri ile bir değerlendirme yapmaları" özellikle istenmiştir.

Görüşme formunda geçen soruların oluşturulması ile ilgili literatürden Owlia ve Aspinvall' ın (1996:19) yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları ölçeği kullanılmıştır. Görüşmeler esnasında sorular açık uçlu olarak sorulmuştur. Bu açıdan standart bir soru formu mevcuttur. Araştırma problemi ve amacına uygun olarak öğrencilere sorulan sorular ise şunlardır:

1. Cinsiyetiniz ?
2. Öğrenim Türü?
3. Ön lisans eğitiminizi 2 yıl boyunca hizmet kalitesi açısından değerlendiriniz.
 - a. Yeterli donanım ve tesisler
 - b. Kampuse ulaşım
 - c. Çevre ve şehir
 - d. Barınma, spor hizmetleri, sosyal hizmetler, güvenlik hizmetleri
 - e. Akademik personel nitelik ve niceliği
 - f. İdari personel nitelik ve niceliği,
 - g. Öğrenci ihtiyaçlarının anlaşılması, cesaretlendirme,
 - h. Danışmanlık ve rehberlik hizmetleri,
 - i. Dersler, programlar, dersler ve programların gelecekle ilişkisi
 - j. Sınavlar ve sınav sistemi

Görüşme formuna verilen cevaplar daha sonradan deşifre edilip metin hâline getirilmiştir. Görüşmelerin çözümlenmesinde içerik analizi türlerinden "kategorisel (tematik) analiz" kullanılmıştır. Kategorisel (tematik) analiz genel olarak belirli bir mesajın önce birimlere bölünmesi ve ardından bu birimlerin önceden saptanmış ölçütlere göre kategoriler halinde gruplandırılmasıdır. İçerik analizi yaklaşımı, nitel görüşme verilerinin, görüşme formlarının ve açık uçlu soruların analizinde oldukça sık kullanılmaktadır. Pek çok bilim adamının ortak görüşüne göre içerik analizi yazılı ve sözlü materyallerin içerdiği mesajı anlam ve/veya dilbilgisi açısından nesnel ve sistematik olarak, belli ölçütlere göre sınıflandırma, sayılara dönüştürme ve çıkarımda bulunma yoluyla sosyal gerçeği araştıran bilimsel bir yaklaşımdır (Tavşancıl ve Aslan, 2001). Araştırmada ham verilerin kodlara ve kategorilere dönüştürülmesi işlemi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular ve yorumları, katılımcıların görüşlerinin belirli kategorilerde değerlendirilmesiyle oluşturulmuştur.

3.2. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları bölümünde Anadolu' da bir kamu üniversitesinin meslek yüksek okulunda 2 yıl eğitim almış ve bu eğitimden sonra mezun durumuna gelmiş öğrencilerin "hizmet kalitesi" ile ilgili görüşleri içerik analizine göre çözümlenerek değerlendirilmiştir. Bu yöntemle elde edilen bulgular "yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları" dikkate alınarak tablollaştırılmış, çalışma öğrencilerin doğrudan görüşlerini belirten alıntılarla desteklenmiştir. Öğrencilerle yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular 8 ana başlık altında tablolar halinde sınıflandırılmıştır. Bunlar;

1. Öğrencilerin cinsiyetleri,
2. Öğrencilerin öğrenim türleri,
3. Somut Unsurlara Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirmeleri
4. Yeterlilik Değerlendirmeleri
5. Tutum Değerlendirmeleri
6. İçerik Değerlendirmeleri
7. Sunum Değerlendirmeleri
8. Güvenilirlik Değerlendirmeleridir.

Araştırma bulgularına geçmeden önce ilgili meslek yüksekokulu hakkında bilgi vermek yararlı görülmüştür. Araştırmanın yapıldığı meslek yüksekokulu 1976 yılında kurulmuş köklü bir meslek yüksekokuludur. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, İşletme Yönetimi, Pazarlama, Dış Ticaret, Turizm ve Otel işletmeciliği, Sağlık Kurumları İşletmeciliği ve Hakla İlişkiler, Lojistik ve İnsan Kaynakları, Bankacılık ve Sigortacılık, Aşçılık programlarında ortalama 3700 öğrenciye eğitim vermektedir. Meslek Yüksekokulu 2012 yılında, uzun yıllardır bulunduğu binadan alan olarak daha küçük başka bir binaya taşınmış, sonra da alan yetersizliğinden dolayı 2014 yılında alınan yeni bir kararla Eğitim Fakültesi binası içerisinde eğitim-öğretim faaliyetlerine sürdürmeye başlamıştır. Dersliklerinin bir bölümü 2012 yılında taşındığı binada, idari ve akademik birimlerini de kapsayan diğer bölümü de Eğitim Fakültesi binasında bulunmaktadır.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetleri

CİNSİYET	FREKANS
Erkek Öğrenci	14
Bayan Öğrenci	46
TOPLAM	60

Araştırmaya meslek yüksekokulu insan kaynakları bölümünde eğitim almış ve ön lisans eğitimleri süresince toplam kalite yönetimi dersi almış 46' sı bayan, 14' ü erkek olmak üzere 60 öğrenci katılmıştır. Bu verilere göre, sınıflarda kız öğrenci ağırlıktadır. Toplam kalite yönetimi dersi daha önceki yıllarda başka bölümlerde de verilmiş ancak seçmeli ders olarak sadece insan kaynakları bölümünde verilir hale gelmiştir. O yüzden araştırma, 60 öğrenci ile sınırlı tutulmuştur.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğretim Durumları

ÖĞRENİM TÜRÜ	FREKANS
Birinci Öğretim	25
İkinci Öğretim	35
TOPLAM	60

Araştırmada, görüşme yapılan öğrencilerin öğretim programları dikkate alındığında 35 öğrencinin ikinci öğretimde öğrenim gördüğü, 25 inin de birinci öğretim olduğu görülmektedir. Buna göre ikinci öğretim öğrencileri gündüz programına göre sayıca daha fazladır. Ayrıca ikinci sınıf birinci ve ikinci öğretime kayıtlı öğrenci sayıları toplam 104 kişiden oluşmaktadır.

Tablo 4: Öğrencilerin Somut Unsurlara Yönelik "Donanım ve Tesis" Değerlendirmeleri

DONANIM-TESİS	FREKANS
1. Yetersiz kapasiteli derslikler	33
2. Binaların ayrı olması	23
3. Binada Kantinin Olmaması	23
4. Fiziksel Çevre Düzeninin Olmaması	18
5. Çevrede Zaman Geçirilecek Mekan Kısıtı	10
6. Dersliklerin Düzeni	8
7. Binanın Otobüs Duraklarına Uzaklığı	7
8. Projeksiyonların Yetersizliği/Bozukluğu	6
9. Tuvalet ve Lavaboların Temiz Olmaması	6
10. Geniş ve Donanımlı Bilgi Merkezi(Kütüphane)	5
11. Projeksiyonların Yeterliliği	4
12. Dersliklerin Temiz Olmaması	4
13. Fakülte Binalarına Göre MYO' na Özen Gösterilmemesi	3

Öğrencilerle yapılan görüşmeler neticesinde donanım ve tesisler ile ilgili görüşleri konusunda en fazla tekrar edilen konu "yetersiz kapasiteli derslikler" olmuştur. Öğrenciler bu konuyu "Üniversite denilince akla amfi falan gelir ama bizim sınıflarımızda düz sıra var, bizde neden amfi yok, 2 yıllık 4 yıllık diye ayrımcılık mı var?" ; "Sınıfların dar olması, binanın düzeni, kantin eksikliği söz konusu"; "Derslikler bence kullanışlı değil"; "Sıralar eksik" "Sınıflar yetersiz" vb. gibi ifadelerle dile getirmişlerdir. En sık dile getirilen bir başka konu ise meslek yüksek okulunun derslerinin iki ayrı binada görülmesidir. Araştırma yapılan meslek yüksekokulunun idari ve akademik birimleri bir kampüste derslikleri ise başka bir kampüste yer almaktadır. Bu durum öğrenciler için en büyük sorunlardan birisi olarak dile getirilmiştir. "Biz neden bu binada kaldık hiç anlamıyorum"; "Tüm personeller, hocalarımız diğer kampüste biz sürekli buradayız bu da bizi zorluyor" gibi ifadeler bu bulguyu desteklemiştir. Araştırma yapılan meslek yüksekokulu için bir diğer istisnai durum, okul binasında kantinin olmamasıdır. Kantinin olmaması da, binanın taşınmış olmasından kaynaklanmaktadır. Dersliklerin bir bölümünün olduğu binada sadece sınıflar mevcuttur. "Okulda eskiden kantin vardı, şu an yok, sürekli mühendislik fakültesine gidiyoruz bu da çok zor" "Bu okulda kantinimiz bile yok" vb. ifadeleri sıkça tekrarlanmıştır. Öğrencilerin dile getirdikleri bir diğer konu da fiziksel çevre düzeninin olmamasıdır.

Öğrenciler dersliklerin düzeni konusunda ise "Sınıfların düzeni yok" "Sıraların boyutu çok küçük" "Sınıfların düzeni çok kötü" gibi ifadeleri kullanmışlardır. Meslek yüksekokulu binasının otobüs duraklarına uzaklığını da olumsuz değerlendiren öğrenciler, dersliklerdeki projeksiyonları da olumsuz yönde eleştirmişlerdir. "Projeksiyon aletlerinin kalitesiz olması" ; "Projeksiyon aletleri sıkıntılı"; "Bazı sınıflarda projeksiyon olmaması ya da bozuk olması" şeklinde ifadeler kullanmışlardır. Öğrencilerin meslek

yüksekokulunda aldıkları hizmetlerden temizlik ve hijyen değerlendirmeleri de oldukça ilginçtir. “Okul temizlik ve hijyen açısından kötü durumdadır, tuvaletlerde sıvı sabunlar ve tuvalet kağıdı bulunmamaktadır”; “Tuvaletler yeteri kadar temiz değildir”; “Lavaboların temiz olmaması”; “Lavabolarımız eksi sifirda, lavabolarda peçete yok, o kadar güzel kokuyor ki önünden geçemiyoruz!”; “Lavabolarda peçetelerin, sabunların karşılanmaması” gibi cümleler olumsuz eleştirilerden bazılarıdır. Bu alanda ayrıca dersliklerin temiz olmaması da olumsuz şekilde değerlendirilmiştir. Öğrencilerin tesis ve donanım alanında az sıklıkta da olsa olumlu yönde kalite değerlendirmeleri bilgi merkezi ve projeksiyonların yeterliliği konusunda olmuştur. Az sayıda öğrenci de olsa donanım ve tesis açısından okul binasının fakülte binalarına göre ayrımcılığa tabi tutulduğunu dile getirmiş, bunun 2 yıllık eğitim veren meslek yüksekokulu olmasından kaynaklandığını öne sürmüşlerdir. Tüm bu bulgular değerlendirildiğinde öğrencilerin bilgi merkezi hizmetini olumlu yönde değerlendirdikleri, dersliklerdeki projeksiyonları yeterli buldukları ortaya çıkmıştır. Bunun dışındaki değerlendirmeler olumsuzdur.

Üniversitelerde eğitim öğretim kalitesinin nicel değerlendirilmesi doğrultusunda kullanılan ölçütlerden biri de “öğrenci başına düşen fiziki alan ve öğrenci başına düşen laboratuvar alanı”dır. (Tosun, 2004: 21) Bu çalışmada öğrenci başına düşen fiziki alan kısıtı “dersliklerin kapasitesi, kantinin olmayışı, binaların ayrı oluşu” gibi bulgulardan anlaşılabilir. Dolayısıyla olumsuz değerlendirilen bu unsurun hizmet kalitesi açısından iyileştirilmesi önemlidir. Üniversitelerin işlevlerini tam manasıyla yerine getirebilmesi için gerekli olan altyapı unsurlarından biri olan teknolojik altyapı araç ve gereç desteğiyle sağlanmaktadır. Diğer fiziki imkanlar, binalar, tesisler de altyapının birer parçasıdır. Bu yüzden bu çalışmaya konu olan meslek yüksekokulu için fiziki imkanların iyileştirilmesi, araç gereç donanımının geliştirilmesi, artırılması gerekmektedir.

Tablo 5: Öğrencilerin Somut Unsurlara Yönelik Ulaşım Değerlendirmeleri

KAMPÜSE ULAŞIM	FREKANS
1. Otobüslerin Doluluk Oranı Fazlalığı	29
2. Ulaşım kolaylığı	23
3. Kampüsün şehre uzaklığı	17
4. Kampüse göre otobüs sayısı	9
5. Ulaşım pahalılığı	9
6. Otobüs gecikmeleri	7

Öğrencilerin somut unsurlardan ulaşım değerlendirmeleri konusunda ise en fazla dile getirdikleri husus “Otobüslerin doluluk oranı fazlalığı”dır. Bu konuda “Sınav haftalarında otobüslerin az geçmesi, bu da yetmiyormuş gibi dolu geçmesi çok kötü”; “Otobüsler çok kalabalık oluyor”; “Dolu gelen otobüsler yüzünden derse geç kalıyoruz” gibi yorumlar yapılmıştır. Bunun dışında ulaşımın kolay olduğunu ve bunu olumlu şekilde dile getirenler de olmuştur. “Otobüsle 15 dakikada kampüse ulaşmamız çok iyi” “Burada ulaşım kolay, zaten ne kadar büyük ki şehir” şeklindeki cümleler bu bulguyu destekler niteliktedir. Bazı öğrenciler ise kampüsün şehre uzaklığını olumsuz yönde değerlendirerek “Fiziksel mekan ise merkeze uzak”; “Kampus şehre uzaktır ve otobüslerde doluluk oranı çok fazladır” “Kampüsün uzak olması ve ücretlerin fazla olması” cümlelerini kullanmışlardır. Kampüs ve ulaşım konusunda dile getirilen bir konu da kampüse göre otobüs sayısı konusudur. Üniversite kampüsü “doğu ve batı” olmak üzere iki ayrı kampüsten oluşmaktadır. Araştırma yapılan meslek yüksek okulu öğrencileri de batı kampüsünde eğitim görmektedirler. Buna bağlı olarak daha az otobüsün batı kampüsüne geldiğini dile getirmişlerdir. “Doğu kampüsüne dört otobüs gidiyorsa, batıya bir otobüs geliyor” “Batı kampüsü otobüslerinin doğu kampüsüne göre az olması bizim için bir zorluk” ifadeleri bunu destekler niteliktedir.

Kampüse ulaşım konusunda öğrencilerin dile getirdikleri hususlardan bir diğeri ulaşım pahalılığı olmuştur. “Antalya’da şehrin bir ucundan diğer ucuna daha ucuza gidebilirken burası için otobüs ücreti oldukça fazla”; “Otobüs fiyatlarının yüksek olması bizim için kötü bir durum” gibi ifadeler kullanılmıştır. “Çoğu zaman derslere geç kalıyoruz, ya otobüs gecikiyor ya da çok dolu geliyor” “Az sayıda otobüs geliyor, otobüsler kampüse geç geliyor” cümleleri bu bulguya örnektir. Bu bulgular değerlendirildiğinde, öğrenciler ulaşımı kolay buldukları için bu durumu olumlu değerlendirmişlerdir. Ancak ulaşım araçlarından ve doluluğundan memnun kalmadıklarını belirtmişler, ücretleri konusunda şikayet etmişlerdir. Bu konuda Belediye’ nin ulaşım araçlarını sınav zamanlarında artırması, gecikmeleri engelleyecek şekilde saat düzenlerinin yapılması, öğrenci açısından ücretleri düşürmesi önerilebilir. Üniversite ve Belediye iletişim ve işbirliğine dayalı olarak bu unsurlar iyileştirilebilir.

Tablo 6: Somut Unsurlara Yönelik Barınma, Spor ve Sosyal Hizmet Değerlendirmeleri

DESTEK HİZMETLER (Barınma, Spor, Sosyal Hizmet)	FREKANS
1. Barınma Maliyetleri (Apart, Özel Yurt vb. yerlerin kiralari)	37
2. Güvenlik Açığı	30

3.	Spor Tesislerin Yeterli ve Donanımlı Olması	26
4.	Güvenlik Görevlilerinin Olumsuz Tutumu	22
5.	Sosyal Olanakların Yetersizliği	12
6.	Barınma Olanakları Fazlalığı	11
7.	Yurt-kur Kısıtı/Kapasitesi	3

Destek hizmetler alanında yer alan hizmet kalitesi unsurlarından barınma en çok dile getirilen konular arasında yer almaktadır. Öğrenciler barınma maliyetlerinin yüksek oluşundan yakınmış ve bunu sıkça dile getirmişlerdir. “Çok fazla maliyetli apart ve evler var, öğrenciyi neden bu kadar zengin sanıyorlar anlamış değilim” ; “Apart fiyatları el yakıyor”; “Fiyatlar çok fahiş durumda”; “Kiralara yüksek olması iç açıcı değil”; “Bütçemize uygun yerlerde kalabiliyoruz fiyatları ne kadar pahalı olsa bile”; “Apartlara sanki özel okul öğrencisiymiş gibi para veriyoruz” “Ev, apart, yurt fiyatları çok astronomik” vb. cümleler bu bulguyu desteklemektedir. En sıkça dile getirilen konulardan biri de “Güvenlik” olmuştur. Öğrenciler meslek yüksekokulu binasında yeterli güvenlik hizmetlerinin bulunmadığını “Güvenlik hizmetleri sıfır, elini kolunu sallayan okula giriyor, bombalı araba girse bilinemez” ; “Güvenlik konusunda bir tedbir yok, yabancı olan olmayan herkes okula girebiliyor”; “Güvenlik hizmetlerinin yetersiz olduğunu düşünüyorum”; “Okulun güvenliği çok zayıf, isteyen istediği gibi girip çıkabiliyor okula”; “Başka üniversitelerde kampüse sivil araç dahi girmezken, buradaki serbestlik bizi tehlikeye sokuyor” ; “Turnike yapmak , bir üniversite için çok mu zor” “Okulda kimlik okutma yeri yok, elini kolunu sallayan girebiliyor, bu bizim güvende olmadığımızı gösteriyor” gibi cümlelerle ifade etmişlerdir. Güvenlikle ilgili öğrenciler aynı zamanda “Güvenlik Görevlileri” ni de yeterli bulmamaktadır. Bunu da “Okul güvenliğinin yetersiz olması ve güvenliğin yerinde durmaması” “Görevliler kimliklerimizi kontrol dahi etmiyor” “Güvenlik var fakat ne iş yapıyor deseler bir şey diyemem, çünkü hepsi oturuyor” “Okulda güvenlik var fakat yok gibi, yeterli önlemin alınmadığını düşünüyorum” şeklinde ifade etmişlerdir.

Sosyal olanakların yetersizliği de dile getirilen konular arasındadır. “Meslek yüksek okulunda hiçbir sosyalleştirici unsur yok, oyun alanları , oturma alanları yok” Kampüste vakit geçirebilecek alanlar yok, öğrencilerde motivasyon düşük bu yüzden” cümleleri bu bulguyu desteklemektedir. Olumlu olarak dile getirilen bir durum barınma olanaklarının çok olduğu ile ilgilidir. “Ev ve apart çok ancak pahalı” ; “Apartlar oldukça fazla” gibi ifadeler bu durumu destekler niteliktedir. Bu alanda olumlu olarak değerlendirilen bir husus “spor tesisleri” dir. Öğrenciler tarafından spor tesisleri yeterli ve donanımlı olarak ifade edilmiştir.

Teknolojik altyapıları dışında üniversitelerin araç-gereç ve diğer fiziki imkanları, binaları, yurt olanakları önemli altyapı unsurlarıdır. Bu araştırmada üniversite içerisindeki spor tesisleri ve şehirdeki barınma olanakları öğrenciler tarafından yeterli bulunmuştur. Bunun dışındaki 5 madde öğrenciler açısından olumsuz şekilde değerlendirilmiştir. Bu yüzdendir ki destek hizmetlerinin kalitesinin yetersizliğinden söz edilebilir. Özellikle şehirdeki yurt ve apartların ücretlerinin yüksekliği öğrenciyi bezdirmiş durumdadır. Hatta bu konuda öğrenciler bir araya gelerek şehir merkezinde durumu protesto etmişlerdir. Bu konunun üniversiteye bakan tarafı yine şehir halkı ve üniversite iletişim ve işbirliğinin güçlendirilmesiyle alakalı olabilir. Şehir halkından kiraya verdikleri yurt ve apartlar konusunda öğrenciye indirim uygulamaları istenebilir. Güvenlik açığı ise oldukça önemli bir konudur. İlgili meslek yüksekokulunda bu durum sık sık gündeme getirilmesine rağmen güvenlik hizmeti özel bir şirket tarafından sağlandığından çözüme ulaşamamıştır. Bu hususta da hizmetin ihale edildiği güvenlik şirketinin ve personelinin sık sık denetlenmesi sağlanabilir. Görev ve sorumlulukları konusunda kontroller sağlanabilir. Büyük üniversitelerdeki güvenlik tedbirleri düşünüldüğünde araştırmanın yapıldığı bu üniversitede başka birimlerde de güvenlik sorunu gözlemlenmiştir. Öğrencilerin bunu dile getirmeleri ile güvenlik sorunu açıkça meydana çıkmıştır. Üniversite yönetimi tarafından gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir.

Tablo 7: Öğrencilerin Somut Unsurlara Yönelik Çevre Değerlendirmeleri

ÇEVRE-ŞEHİR	FREKANS
1. Halkın Öğrenciyi Maddi bir araç olarak görmesi	30
2. Küçük Şehir Olması (Ulaşım Kolaylığı)	23
3. Sosyal Kısıtlar	19
4. Halkının Öğrenciye Karşı Soğuk Olması	17
5. Çevre Düzenlemesinin Güzelliği	7
6. Güvenli Şehir Olması	6

Öğrencilerin şehir halkı tarafından özellikle barınma konusunda maddi bir araç olarak görülmesi de tekrar edilen konular arasındadır. Buradaki ifadeler ise oldukça çarpıcıdır. Bunlardan bazı örnekler ise

"Öğrenciyi yürüten para gibi görmeleri, öğrenciyi sömürmeleri çok saçma" "Zira halkın söylediği şu: paran yoksa okuma" "Esnafın öğrencilere tavır çok yanlış, bizi tamamen gelir kaynağı olarak görüyorlar" "Öğrenciyi ticari bir araç gibi görüyorlar" "Apart veya yurt sahipleri sadece aldığı paraya bakıyor" "Öğrencileri yolunacak kaz gibi görüyorlar" "Öğrenciyi tamamen ticari bir obje olarak görüyorlar" "Halkı çok çıkarıcı, öğrenciyi yürüten bankamatik gibi görüyor, öğrencilere hiç yardımcı olmuyorlar" "Bu şehir, büyük şehir olmamasına rağmen, bu fiyatların düşürülmesi gerekiyor, devlet el koymalı" şeklindedir. Şehrin küçüklüğü ise ulaşımın kolaylığı açısından "Küçük sevimli, bir o kadar da güzel şehir" "Şehrin küçük ulaşımın kolay olması iyi bir durum" gibi ifadelerle olumlu olarak değerlendirilmiştir. Şehre ilişkin olumsuz olarak söylenen bir husus da sosyal kısıtların olmasıdır. Öğrencilerden bir kısmı bunu "Öğrenciye hitap eden mekanların az olması"; "Eğlence yerleri çok kısıtlı, kafa dağıtmak için bir mekanımız yok" "Etkinlik olarak yapılabilecek şeyler kısıtlı burada" şeklinde yorumlamışlardır. Halkın kendilerine soğuk olduğunu söyleyen öğrenciler de olmuştur. "Halk öğrenciyi istemiyor, üniversite kapatılsın istiyor bence" "Halkın güler yüzlü olmaması" "Şehri sevmiyorum, insanların öğrenciye soğuk ve kaba davranmasından öğrenciye olan olumsuz tutumundan rahatsız oluyorum" "Öğrenciye alışılmış gözlerle bakmıyorlar" ifadeleri bu bulguyu desteklemektedir. Çevre düzenlemesini olumlu yorumlayan öğrenciler ise "Gördüğüm en temiz şehirlerden biri, çevre düzenlemesi güzel bir şehir, üstelik güvenli"; "Şehir temiz ve düzenli, etrafta çiçekler var, spor aletleri var" "Burası küçük ve büyük şehirlere oranla güvenli bir şehir" yorumlarında bulunmuşlardır. Bu yorumlar çevre düzenlemesinin güzelliğini ve şehrin güvenli oluşunu destekleyen yorumlardır. Bu bulgulardan yola çıkılarak öğrencilerin çevre algısının olumsuz olduğunu söylemek yanlış olmaz. Şehrin küçük olması ve çevre düzenlemesinin olması, güvenli şehir olması gibi maddeler olumlu olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 8. Öğrencilerin Yeterliliğe Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirmeleri

AKADEMİK PERSONEL	FREKANS
Akademik Personelin Niteliği	34
Danışman Hocanın Anlayışlı Olması	24
Güler Yüzlü Davranmama	10
Nitelik Olarak Yetersizlik	7
Aşağılama Hareketleri	6
Nicelik Olarak Yetersizlik	4
İDARİ PERSONEL	FREKANS
Yetersiz İletişim ve Güler yüz	30
Yetersiz Bilgilendirme	15
Ulaşamama	7
Anlayışlı personel	7

Öğrenciler hizmet kalitesi unsurlarından personel yeterliliğini, niteliklerini farklı şekillerde yorumlamışlardır. En sık dile getirilen nokta "Akademik Personelin Niteliği" olmuştur. Öğrencilerin yarısından fazlası öğretim elemanlarından memnundur. "Hocalarımızdan yana sıkıntı yaşamadık, donanımları iyiydi"; "Akademik personelin bazıları donanımlı, bazıları dersler konusunda yeterince bilgili değil"; "Hocalarımız yönünden çok şanslıyız, gerektiği gibi dersleri anlatmakta ve ellerinden geleni yapmaktadırlar"; "Akademik personel yeterli bilgiye sahiptir"; "Duyarlı ve anlayışlı hocalarımız var ve hepsinin bayan olması gayet iyi" vb yorumlar ile bu konuyu olumlu yönde değerlendirmişlerdir. En sık dile getirilen konulardan biri de danışman hocaların anlayışlı olmasıdır. Bunu destekleyen ifadeler "Danışmandan sıcak davranışlar gördük"; "Rehberlik ve danışmanlık hizmetleri açısından danışman hocamızdan memnunuz" şeklindedir. Ancak bazı hocaların güler yüzlü davranmadığı da dile getirilmiştir. "Suratsız hocalara maruz kalıyoruz"; "Bu okuldaki akademik personelin fazla ego ile hareket ettiğini düşünüyorum, güler yüz kesinlikle yok" "Bazı hocaların terslemesi bizim motivasyonumuzu kırıyor" vb. şeklindeki yorumlar bu bulguyu destekler niteliktedir. Bazı öğrenciler ise en sık tekrarlanan hocaların donanımlı ve nitelikli olması düşüncesinin aksine hocaların niteliksizliğini dile getirmişlerdir. "Eğitimci olmak kutsal bir görevdir, bu işi sadece para kazanmak için yapan hocalarımız var"; "Bazı hocalar bilgisiz, sadece kitaptan okuma yapıyorlar" yorumlarını yapmışlardır. Hocaların öğrenciyi aşağıladıkları yönünde de "İlkokul çocuğuna bile söylenmeyen lafları bazı hocalar bize söylüyor, onlara da saygımız sonsuz" "Beni tüm sınıfın önünde sırf sinirini benden çıkarmak için yok yere azarladı" ifadelerini paylaşmışlardır. Akademik personeli sayıca yetersiz bulan öğrenciler de "Hocalarımız sayı olarak yeterli değil bence, yeterli olmadığı için branşı olmasa da o derse giriyor" "Akademik personelin sayıca yetersiz olduğunu düşünüyorum çünkü farklı derslerimize aynı hocalar giriyor, bu da bizim motivasyonumuzu olumsuz etkiliyor" yorumlarında bulunmuşlardır.

Öğrencilerin idari personel değerlendirmeleri ise olumsuz yönde olmuştur. En çok, idari personelle iletişim kuramama ve güler yüz göstermemeleri dile getirilmiştir. Ayrıca yetersiz bilgilendirme yaptıkları da dile getirilen hususlar arasındadır. Personele ulaşamama, yerinde olmaması konusunda da öğrenciler

düşüncelerini aktarmışlardır. “Öğrenci işlerinde işim oldu, pek samimi ve anlayışlı olduklarını düşünmüyorum”; “Öğrenci işlerindeki o personele lütfen eğitim verilsin, en önemli husus güler yüz, maalesef yok” ; “Öğrenci işlerine gittiğimde oradaki görevlinin bana karşı sert olması, ters cevaplar vermesi çok kötü bir şey”; “İdari personellerle öğrenciler arasındaki duvar bence kalkmalı” ; “İdari personel öğrenciyle ilgilenmiyor”; “Öğrenci işlerindeki görevlinin öğrencilere karşı tavrı iyi değil” ; “Telefonda bilgi vermiyorlar, normalde de vermiyorlar” ; “İdari personel, işini sevmeyen insan gibi suratsızca davranıyor” “İşler her yerde eninde sonunda yürütülür ama insana saygı olmazsa hizmetin hiçbir anlamı kalmaz” “İdari personel güler yüzden yoksun, geçiştirme özelliğine sahip bence” “İdari personelin mesai saatlerinde yerinde olmaması, erken çıkıp gitmeleri” gibi yorumlar bu bulguları destekler niteliktedir. Personeli anlayışlı bulan öğrenciler de mevcuttur. Bu araştırmada akademik personelin öğrenciye hizmet sunumu, iletişimi olumlu yönde değerlendirilirken, idari personelin hizmeti kalite standartlarına uymamaktadır.

Bulgular değerlendirildiğinde insan kaynaklarının önemi ortaya çıkmaktadır. Öğrencilere sunulan hizmetin kalitesinde çalışanların tutum ve davranışları önemli bir kriter olarak kabul edildiğinde, öğrenciyle kurulan iletişim bu alanda dikkate alınmalıdır.(Cevher, 2013: 161) Çünkü yükseköğretim sisteminde verilen eğitim sürdürülmesi için doğrudan etkiye sahip olan unsurlardan biri de akademik insan kaynağıdır. İdari personel de doğrudan olmasa bile dolaylı olarak etkilidir. Üniversitelerde öğrenci-öğretim üyesi oranının belirlenmesi bu üniversitelerin akademik açıdan başarılı olabilmesinin temel şartıdır. Oranın belirlenmesinde de bir çok faktör göz önünde bulundurulur. Örneğin tam gün, yarım gün öğretim görevlileri, öğretim yükü, araştırma faaliyetleri gibi. Bu faktörlerin payları bir araya getirildiğinde öğretim için öğretim üyesi sayısı ortaya çıkar. Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısının bu noktada az olması arzu edilir. Eğitimde kalitenin anahtarı da budur. Çünkü en iyi eğitim öğrenci ile sürekli iletişimin kurulduğu eğitimdir.(Büget, 2008: 310) Yükseköğretim Kurumunun 1996 yılında hazırladığı rapora göre Türk Yükseköğretiminin önündeki temel mesele kalite düzeyi istihdam ilişkisinin kurulması ve genç nüfusun yoğun talebine cevap verilmesi yönündedir. Bu meselenin çözümünde karşılaşılan temel darboğazlar ise öğretim üyesi eksikliği ve kaynak yetersizliğidir. Raporda önerilen, yatırımların bina araç gereç ve teçhizattan ziyade öğretim üyesi ve araştırmacı yetiştirilmesine kaydırılmasıdır. (YÖK, 1996: 35)

Tablo 9: Öğrencilerin Tutuma Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirmeleri

DANIŞMANLIK VE REHBERLİK HİZMETLERİ	FREKANS
1. Danışmanlarla İletişim Kurabilme	30
2. Cesaretlendirme Yetersizliği	18
3. Danışmanlara Rahat Ulaşım	16
4. Rehberlik Hizmeti Almamış Olma	12
5. Danışmanlarla İletişim Kuramama	10
6. Yetersiz Bilgilendirme	8
7. Fakülte MYO Ayrımcılığı Algısı	6

Öğrencilere yönelik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri konusunda öğrenciler en çok danışmanları ile iletişim kurabildiklerini bu konuda zorluk yaşamadıklarını dile getirmişlerdir. Buna ilişkin örnek yorumlar daha önce paylaşılmıştır. Okulda hocalar tarafından cesaretlendirme olmadığını dile getiren öğrenciler de mevcuttur. “Derlerde öğrenciler daha çok konuşturulabilir, cesaretlendirilebilir, yeterli cesaret yok bizlerde” “Biz öğrenciler olarak hep sorununuzun çözülmesini isteriz fakat küçük düşme korkusu yüzünden daha sorununuzu dile getirmekten bile yoksunuz, bu konuda cesaretlendirilmemiz lazım” “Akademik personelle iletişim kopukluğu olduğundan bizi cesaretlendirecek kimsenin olmadığını düşünüyorum” şeklinde yorumlarda bulunulmuştur. Danışmanına rahat ulaştığını dile getiren öğrenciler “Hocalarla telefonda görüşebildiğimiz için avantajlıyız, danışman hocamız bizimle ilgilenir”; “Danışmanımız bizi dinlediği için motivasyon açısından avantajlı durumdayız” yorumlarında bulunmuşlardır. Ancak danışmanı ile iletişim kuramayan öğrenciler de vardır. Daha önce hiç rehberlik hizmeti almadığını söyleyen öğrenciler de mevcuttur. “Yeterli rehberlik hizmeti olmadığını düşünüyorum, okulda bir sorunla karşılaşsak bile bunu kendi kendimize çözüyoruz” cümlesi bu bulguyu desteklemektedir. Danışmanların yeterli bilgi vermediğine değinen öğrenciler ise “Danışmanın yeterli bilgi vermemesi söz konusu, bazen de öğrencilere karşı konuşurken azarlar gibi konuşuyor” “Hocalara sorduğumuz soruların cevaplarını bazen alamıyoruz” vb yorumları yapmışlardır. Yine burada, iletişim açısından genel olarak akademik personel ile bir sorun yaşanmamaktadır. Tek eksiklik, cesaretlendirme yetersizliği şeklinde ifade edilmiştir.

Meslek yüksekokulunun fakültelere göre önemsenmediğini düşünen öğrenciler ise “Üniversite güçlü bir üniversite ama meslek yüksek okulu üzerinde gücünü göstermiyor, meslek yüksek okulu dışlanmış bence” ve benzeri yorumları yapmışlardır. Özellikle Amerikan Üniversitelerinin kalite açısından en önemli akademik varlıkları fakülteler kabul edilmektedir. Üniversiteler, maksimum gelir elde etmek amacıyla, araştırma

kalitesine, kaliteli öğrencilere, fakülte kalitesine ve kaliteli akademik çevre konularına özen gösterirler. Kulüpler vasıtasıyla öğrencilere liderlik fırsatları sunarak, öğrenci konseyleri, psikolojik danışmanlık hizmetleri, seyahat fırsatları ve sosyal aktiviteler ile spor yapma olanaklarını öğrencileri için sağlayarak geniş bir alan yaratırlar. (Lombardi ve diğ, 2001: 2-14) Dolayısıyla aslında bu araştırmada ortaya çıkan meslek yüksekokulu dışlanmışlığı algısı aslında Türkiye’ de ki üniversitelerde de fakültelerin bir önceliğe sahip olmasından kaynaklanabilir. Öyle ki, fakülteler 4 yıllık eğitim verirken, meslek yüksekokullarından 2 yıllık sıkıştırılmış programlar vardır. Fakülte öğrencilerinin üniversite yerleştirme puanları yüksekken meslek liselerinden meslek yüksekokuluna puansız doğrudan geçiş sağlanabilmektedir. Akademik personelin özellikle öğretim üyelerinin bile fakültelere ya da meslek yüksekokullarına atanma kriterleri değişmektedir. Fakültelerde yabancı dil şartı ve yayın puanı aranırken, meslek yüksekokullarında yabancı dil şartı aranmamakta, yayınlar daha düşük puanlarla kabul edilmektedir.

Tablo 10: İçerik, Sunum ve Güvenilirliğe Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirmeleri

PROGRAMLAR/ DERSLER	FREKANS
Uygulamalı Örnekli/Grup Anlatımlar	20
İş Dünyasına Uzak Dersler	17
Uygulamalı/Örnekli Anlatım yetersizliği	17
Gelecekle Bağlantılı Dersler	17
Staj Süresinin Az Olması	10
İngilizce Eğitimin Olmaması	7
SINAVLAR	FREKANS
Ezbere Dayalı Sistem	10
Yoruma Dayalı Sınavlarda Kendini İfade Edebilme Ortamı	9
Test Sistemi	8

Öğrencilerin içerik sunum ve güvenilirliğe ilişkin görüşleri özellikle farklı alanlarda olmuştur. Uygulamalı ve örnekli anlatımlı derslere yönelik “Ezberden daha çok uygulama olmalı bence” ; “Derslerin daha verimli ve etkili olması için sadece teorik olmaması, uygulamaların da olması gerekir” “Hocalarımızın bize yaptırdığı etkinlikler ve grup ödevleri oldukça zevkli” “Yaptığımız etkinliklerde ve grup çalışmalarında cesaretimiz arttı, diksiyonumuz düzeldi” “Ödev yaparken Slayt hazırlamayı öğrendim ve ileride bunun işime yarayacağını düşünüyorum.” yorumlarda bulunmuşlar bu konuya vurgu yapmışlardır. Uygulamalı derslerin yetersizliğinden şikayetçi olan öğrenciler ise “Derslerin sadece teorik işlenmesi ve uygulamaların olmaması sıkıcı bir durum”; “Teorik eğitimin dışına çıkılmıyor” yorumlarında bulunmuşlardır. İş dünyasına uzak dersler gördüğünü savunanlar da vardır. Bu durumu “Derslerden bazılarının saçma konular içerdiğini ve bu derslerin gelecekle bağlantısı olmadığını düşünüyorum”; “İşlerimizde kullanamayacağımız dersler olması” “Bazı derslerin iş hayatımızla bağlantılı olmaması”; “İş hayatına uygun hazırlanmıyoruz” vb. şeklinde ifade etmişlerdir. Derslerin gelecekle bağlantılı olduğunu düşünenler ise “Aldığımız derslerin büyük çoğunluğu iş hayatına başladığımızda bize kolaylık sağlayacak şekilde” ; “İlerde çalışacağımız işletmeler için dersler bize ön hazırlık sağlıyor, gayet iyi” vb yorumlarında bulunmuşlardır. Öğrenciler aynı zamanda staj süresinin kısa oluşundan da yakınmışlardır. Bununla ilgili öğrenciler “Stajın 2 yıl olması gerek”; “Stajlar iki yaz dönemi olsa daha iyi olur”; “Staj eğitimi 30 iş günü olarak belirlenmiş, bence yetersiz bir süre”; gibi yorumlarda bulunmuşlardır. İngilizce eğitimin eksikliğini dile getiren öğrenciler ise “yabancı dil bir o kadar önemli, derslerde uygulama olmalı” “Dil eğitimi açısından açlığın giderilmemesi” “İngilizce ders eksikliği vardır” yorumlarını yapmışlardır.

Meslek yüksekokulu kalite unsurları açısından içerikte yer alan sınav değerlendirmeleri ise daha çok ezbere dayalı sistemin eleştirilmesi yönünde olmuştur. “Sınavların klasik ve ezbere dayalı olması zor” “dersler de sınavlar da teorik” yorumları yapılmıştır. Yoruma dayalı soruları beğenen öğrenciler de bu durumu “Sınavlar yoruma dayalı sorularla daha etkili olabilir diye düşünüyorum” “Sınavlarda bize yorum yapma şansının verilmesi bence doğrudur” “Sınavlarda yorum sorularında kendini ifade edebilmek çok güzel” şeklinde ifade etmişlerdir. Test sistemini eleştiren öğrenciler ise “Sınav sistemi hala lisedeki gibi, kendimizi ifade edemiyoruz, ezber yapıyoruz” “Sınavların test olması kolay ancak bilgiler uçup gidiyor” vb. yorumları yapmışlardır. Buna bağlı olarak bulgulardan ortaya çıkan sonuçlar, içerikten memnuniyetin sağlandığı, sınavların ise öğrenci beklentilerini karşılamadığı yönünde olmuştur.

Sonuç

Çalışmada hizmet kalitesi unsurları ile hazırlanan görüşme formları değerlendirildiğinde öğrencilerin kalite algılarının farklılık gösterdiği, olumlu ve olumsuz hizmet değerlendirmelerinin olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin özellikle somut unsurlara yönelik donanım ve tesis değerlendirmeleri olumsuz olmuştur. Bu alandaki hizmet kalitesini olumsuz şekilde değerlendirirken; yeterlilik ve tutum

değerlendirmeleri akademik personel açısından olumlu, idari personel açısından olumsuz olarak çıkmıştır. İçerik ve sunumda ise derslerin içeriği genel anlamda olumlu değerlendirilmiş, sınavların kalitesi ise olumsuz şekilde ortaya konmuştur.

Somut unsurlardan donanım ve tesis açısından araştırma yapılan meslek yüksek okulunun en önemli eksikliği fiziksel alan kapasitesinin yetersizliğidir. Derslikler, sosyal mekan kısıtı gündeme gelen konular arasındadır. Bu konuda üniversite yönetiminin fiziksel alan darlığı problemine çözüm bulması önerilebilir. Çünkü ilgili meslek yüksek okulu oldukça kalabalıktır. Kantin, sosyal alan vb. konularda üniversite kampüsünün geliştirilmesi de öğrencilerin memnuniyetini artıracaktır. Bilgi merkezi ve spor tesisleri açısından olumlu değerlendirilen üniversiteye ulaşımında otobüslerin doluluğu eleştiriye konu olmuştur. Bu konuda da Belediye ve Üniversite iletişim ve işbirliği sağlanabilir. Şehir halkının barınma ücretlerini yüksek tutması da gündeme gelen en önemli konulardandır. Buna yönelik yine üniversite yönetimi ve halk arasında mutabık kalınabilecek anlaşmalar sağlanabilir. Güvenlik hizmetleri konusunda ele alınan meslek yüksekokulu için acil önlemlerin alınması şarttır. Çünkü güvenlik açığı sadece bu meslek yüksekokulunda değil kampüsün tamamında söz konusudur. Araştırmada diğer birimlerdeki güvenlik açığı ve güvenlik görevlilerinin olumsuz tutumu gözlenmiştir.

İnsan kaynakları alanında akademik personelin yeterliliği ve tutumu olumlu şekilde değerlendirilirken, idari personelin yeterliliği ve tutumu olumsuz olarak değerlendirilmiştir. İdari personelin hizmet sunum kalitesi ağır eleştirilere konu olmuştur. Bu durum insan kaynakları alanında özellikle öğrenciye hizmet sunan idari birimlerde hizmet içi eğitimler konusunu gündeme taşıyabilir. İletişim, hizmet duyarlılığı, beden dili vb. alanlarda eğitimler verilebilir. Son olarak içerik konusunda, derslere yönelik ezber sisteminin ortadan kaldırılması, uygulamalı programların yaygınlaşması, mesleki eğitimin uzun süreli stajlarla desteklenmesi, iş dünyasıyla ortak projelerin yürütülmesi ve öğrencilerin yetiştirilmesi sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- BOZKURT, Rıdvan (1996). "Hizmet Endüstrilerinde Kalite" *Verimlilik Dergisi (Toplam Kalite Özel Sayısı)*, S.2 , s. 171-212.
- BÜGET, Uğur (2008). *Türkiye'nin 2023 Vizyonunda Vakıf Üniversiteleri Kongresi*, Ankara: Atılım Üniversitesi Yayınları.
- CEVHER, Ezgi (2013). "Vakıf Üniversitelerinde Uygulanabilecek Rekabet Stratejileri Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- ÇAVDAR, Ertuğrul (2009). "Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Unsurları ve Bir Uygulama", *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 2, s. 100-115
- DEMİR, Hulusi ve GÜMÜŞOĞLU, Şevkinaz (1998). *Üretim İşlemler Yönetimi*, Genişletilmiş 5. Baskı, İstanbul : Beta Basım Yayın.
- EFİL, İsmail (1999). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- İMAİ, Masaaki (1999). *Kaizen: Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı*, İstanbul: KalDer ve BRİSA Yayınları.
- HEPKUL, Ayşe ve KAĞNİCİOĞLU, Hakan (1996). "Veri Tabanlı Pazarlama", *Pazarlama Dünyası*, S: 34, s. 27-33.
- LOMBARDİ, John., ve diğ. (2001). "Quality Engines: The Competitive Context for Research Universities", *The Top America Research Universities An Annual Report*, 2001.
- MARSHALL, Catherina. ve ROSSMAN, Gretchen (2006). *Designing Qualitative Research*, USA.
- OWLİA, Mohammad ve ASPİNWALL, Elaine. (1996). "Quality Assurance in Education A Framework for the Dimensions of The Quality Higher Education", *Quality Assurance in Education Volume 4 , Number 2 , pp. 12-20*.
- PRAHALAD, C.K. VE HAMEL, Gary (1996). *Geleceği Kazanmak* (Çev: Zülfü Dicleli), İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- TAVŞANCIL, Ezel., ASLAN, Esra (2001). *İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*, İstanbul: Epsilon Yayınları.
- TOSUN, Hasan (2004). *Yükseköğretimde Mevcut Durum Performans Değerlendirme ve Yeniden Yapılanma*, Ankara: Ankara Ticaret Odası Yayınları.
- TÜTEK, Hülya. (1996). "Toplam Kalite Yönetimi' nin Dünü Bugünü Yarını, *Yönetim ve Ekonomi*, Sayı:2, Manisa.