

SERVQUAL YÖNTEMİYLE YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET  
KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

Doç. Dr. Veysel Yılmaz\* Yrd. Doç. Dr. Zeynep Filiz\*\*

Betül Yaprak\*\*\*

ÖZ

*Bu çalışma Eskişehir’de bulunan iki farklı üniversitenin (Osmangazi Üniversitesi-Anadolu Üniversitesi) Fen Fakültesi öğrencilerinin, üniversitelerinin kendilerine sunduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı belirleyebilmek amacıyla yapılmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarını tespit etmek, bunların önem derecelerini saptamak ve iki üniversiteyi birbiri ile karşılaştırabilmek amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm metodu kullanılmıştır. SERVQUAL modelinin uygulanan çeşitli istatistiksel analizler yardımıyla anlamlılığı ve tutarlılığı test edilmiştir. Çalışma sonucunda ilk göze çarpan, Anadolu Üniversitesi öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesi skorlarının daha yüksek olmasıdır. Bunun yanı sıra kalite boyutları açısından üniversite öğrencilerinin en fazla önemi “hizmette yeterlilik” ve “heveslilik” boyutuna verdikleri anlaşılmaktadır. İki üniversitenin karşılıklı olarak kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının Osmangazi Üniversitesi için “yeterlilik” boyutunda Anadolu Üniversitesi için de “heveslilik” boyutunda en yüksek düzeye çıktığı görülmektedir.*

**Anahtar kelimeler:** SERVQUAL, Yükseköğretimde kalite, Hizmet kalitesi

SERVICE QUALITY MEASUREMENT IN THE TURKISH HIGHER  
EDUCATION SYSTEM WITH SERVQUAL METHOD

ABSTRACT

*This study was conducted to reveal the difference between expected service and perceived performance of students about the services by their university who study in Faculty of Science of two universities in Eskişehir Osmangazi and Anadolu University . The SERVQUAL service quality measurement method developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry was used in purpose of determining the dimensions of service quality, assigning the significance level of these dimensions and comparing these two universities with each other. The significance and consistency of SERVQUAL model was tested by means of various statistical analyses which were applied. One of the findings of the study is that perceived service quality scores of Anadolu University students are higher than Osmangazi University students’ scores. In addition, students have given most of the importance to dimensions of proficiency in quality and enthusiasm. When compared with each other, the perceived service quality scores on quality dimensions are higher in proficiency aspect for Osmangazi University, while they are higher in enthusiasm aspect for Anadolu University.*

**Keyword:** SERVQUAL, Quality in higher education, Service quality

\* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü e-mail:vyilmaz@anadolu.edu.tr

\*\* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü e-mail: zfiliz@ogu.edu.tr

\*\*\* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü Uygulamalı Yüksek Lisans Öğrencisi  
e-mail:betul\_yaprak@hotmail.com



## 1. GİRİŞ

İnsan, yaşamı boyunca ihtiyacını duyduğu birtakım gereksinimleri karşılamak zorundadır. Her insanın gereksinimleri farklı olmakla beraber aynı ihtiyaca yönelik sunulan hizmet ya da ürün de farklılık göstermektedir. Dolayısıyla tüketici, ihtiyacına cevap verebilen ürünler veya hizmetler arasında seçim yapmak durumunda kalır. Bu seçimi yapmasını sağlayansa sunulan hizmet veya üründen olan beklentilerinin karşılanmasıdır. Tüketicinin bu ihtiyaçlarına cevap verilebilmesi önemli ölçüde kalite göstergesi olmaktadır. Ürünlerin ve hizmetlerin çeşitlenmesi rekabetin artmasını sağlar. İşletmeler de rekabet koşullarında varlıklarını sürdürebilmek için kalitesini ölçülebiliyor hale getirmek zorunda kalır.

Bir işletmenin rekabet avantajı kazanacağı en geçerli yol, rakiplerden daha kaliteli hizmet üretmek ya da başka bir ifadeyle, tüketici beklentilerine cevap verebilmektir “Altan, Atan ve Ediz”( 2003, s.2).

Hizmetin soyut, dayanıksız ve değişken olmasından dolayı kalitesinin ölçülmesi ürün kalitesini ölçmeye nazaran daha zordur. Bu zorluklara karşı bir hizmet işletmesi müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmek ve müşteri beklentilerini daha iyi anlayabilmek amacıyla hizmet kalitesini ölçmek zorundadır. Hizmetten kalite beklentisi tüketiciden tüketicieye değişkenlik gösterdiği için detaylı bir şekilde müşteri beklentilerini saptayabilmek gerek zaman gerekse maddi açıdan işletmeyi sıkıntıya sokabilir. Bu yüzden SERVQUAL ve benzeri ölçekler geliştirilmiştir. Müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri mamulde olduğu gibi sadece çıktı ile değil hizmetin sunumu ile de ilişkilendirilir. Hizmet kalitesi beklenen ile gerçekleşen performans arasındaki farktan yola çıkılarak belirlendiğinden SERVQUAL ölçeği kullanımı hem daha detaylı bilgi almada hem de güncellenmesinin daha kolay olması bakımından hizmet kalitesini belirleyen araştırmalarda oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır. Türkiye’de de Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin müşteri odaklı yaklaşımının yaygınlaşmasıyla otel, lokanta ve hastane gibi kurumlarda SERVQUAL ölçeği kullanılarak yapılan birçok çalışma olmasına karşın eğitim alanında çok fazla sayıda çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışmalardan bazıları şunlardır: Koch, J.V., Fisher, J. L. (1998) “*Higher Education and Total Quality Management*”, Mergen, E., Grant, D., Widrick, Stanley M. (2000) “*Quality Management Applied to Higher Education*”, Sahney, S., Banwet, D. K. & Karunes, S. (2004) “*A SERVQUAL and QFD Approach to Total Quality Education*. Bir ulusal ekonomide sektörlerin genel sınıflaması; malzemelerin işlenerek dayanıklı ya da dayanıksız ürünlere dönüştüren kuruluşların yer aldığı sektör (imalat sektörü) ve tüm diğer endüstriyel kuruluşların yer aldığı sektör (imalat dışı sektör) olarak ikiye ayrılmaktadır. Hizmet kalitesinin hem imalat hem de hizmetler sektörü için bu denli önemli olmasının sonucu olarak, hizmet kalitesinin ölçümü bilim adamlarının dikkatini çekmiştir. Bu nedenle hizmet kalitesi bir çok bilim adamı tarafından tartışılan bir kavram haline gelmiştir. İncelemeler sonucunda hizmet kalitesine ilişkin şu ortak sonuçlara ulaşılmaktadır “Juran ve Gryna.” (1988, s.336).

1. Tüketiciler için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi mamul kalitesini değerlendirmekten daha zordur.

2. Hizmet kalitesi algılamaları, tüketici beklentilerinin gerçekleşen hizmet performansı ile beklentilerinin karşılaştırılmasının sonucudur.

3. Kaliteye ilişkin değerlendirmeler sadece hizmet çıktısına bakılarak yapılmamaktadır. Aynı zamanda hizmet sunumu sürecinin değerlendirilmesini de içermektedir. Yani tüketiciler hizmetin sonucunu değil, hizmetin verilmiş şeklini de değerlendirmektedirler. Yararlanılan hizmet bir bütün olarak değerlendirilir “Bulgan ve Gürdal” (2005, s.6).

Çalışmanın izleyen kısımlarında önce hizmet ve kalite kavramları aktarılıp, daha sonra *SERVQUAL* metodu açıklanacak ve son kısımda ise Anadolu ve Osmangazi Üniversiteleri hizmet kaliteleri bakımından karşılaştırılacaktır.

## 2. HİZMET ve KALİTE KAVRAMLARI

### 2.1 Hizmet ve Hizmetin Algılanması

Hizmete yönelik birkaç tanım aşağıda verilmiştir.

- *Hizmet*; tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır “Mucuk” (1994, s.74).
- *Hizmet*; başka birisi için iş icra etmektir “Goetsch ve Stanley” (1998, s.104).
- Kısaca *Hizmet*; fiziksel ve psikolojik olarak kişiye, sosyal açıdan ise topluma zaman, mekan ve yer faydası sağlama olgusu olarak tanımlanabilir “Devebakan” (2005, s.7).

Ürün ve hizmet kalitesi birbirinden farklı göstergelere sahip olduklarından öncelikle hizmetin özelliklerinin bilinmesi gerekir. Hizmet veya servisin temel göstergeleri aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır. Bu özelliklerin gerek kuruluşlar, gerekse tüketiciler tarafından bilinmesi hem hizmet kalitesinin ölçülmesinde hem de değerlendirilmesinde yol gösterici olacaktır.

- *Dokunulmazlık* : Servislerin çoğu fiziksel nesne değildir. Servisin satın alınması sahipliği yaratmaz.
- *Ayrılmazlık* : Üretim ve tüketim aynı andadır. Servis sunum süreci ve müşteri birliktedir. Bazı servisler çok sayıda müşteri tarafından birlikte tüketilir.
- *Dayanıksızlık* : Servis istenildiği anda üretilir ve tüketilir, stoklanamaz, etkisi hissedilir.
- *Değişkenlik* : Servislerin çoğu insanlar tarafından başka insanlara sağlanır. Servislerin sunumu sırasında müşteri ve sunucu etkileşim içindedir “Ghobadian, Speller ve Jones.”(1994, s.43-46).

Tüketicilerin sunulan hizmetten beklentilerinin karşılanabilmesi için beklentilerinin bilinmesi önemlidir. Tüketiciler kendilerine sunulan hizmeti değerlendirirken birtakım göstergeleri dikkate alırlar. Algılanan hizmetin iyi olduğuna karar verilebilmesi için gerekli olan temel göstergeler aşağıda özetlenmiştir “Parasuraman, Zeithaml ve Berry.” (1985, s.41-50).

- *Güvenilirlik (Reliability)* : Vaat edilen servisin güvenilir ve doğru olarak yerine getirilmesi kabiliyetidir.
- *Sorumluluk (Responsibility)* : Personelin zamanında servis vermeye istekli ve hazır olmasıdır. İşlemin zamanında tamamlanması da gerekir.
- *Güvence (Assurance)* : Personelin verdiği servis konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olmasının yanı sıra müşteriye güven vermesi gerekir.
- *Empati (Empathy)* : Müşterilere sağlanan kişisel dikkat ve yaklaşımdır.
- *Dokunulabilirlik (Tangibles)* : Servisin fiziksel kaynakları, personelin görünümü, servis bekleyen diğer müşteriler.



## 2.2. Kalitenin Boyutları

Kaliteye ilişkin bir kaç tanım vermek gerekirse;

Amaca ve kullanıma uygunluk “Juran ve Gryna.”(1988, s.2), bir ürünün veya hizmetin açıkça veya dolaylı olarak belirtilen ihtiyaçları gidermeyi sağlayan özellik ve karakteristiklerinin tümü, kullanılmakta olan ürünün veya hizmetin müşterinin beklentilerine yanıt verebilmesini sağlayan pazarlanabilir, üretim ve bakım karakteristiklerinin toplamı “Feigenbaum”(1983, s.47), koşullara uygunluktur “Crosby” (1979, s.63), kalite, ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine yanıt veren bir üretim sistemidir.

Ürün ve hizmette kalite algılaması farklılıklar göstermesine karşın, her ikisi için de geçerli olan kalite göstergeleri aynıdır. Bu göstergeler gene kişiden kişiye değişmekle beraber temel olarak aşağıdaki gibi 8 maddede özetlenmiştir “Parasuraman, Zeithaml ve Berry “(1985, s.41-50).

- *Performans*: Ürünün birincil özellikleri,
- *Diğer unsurlar* : Ürünün çekiciliğini sağlayan ikincil karakteristikler,
- *Uygunluk* : Spesifikasyonlara, belgelere ve standartlara uygunluk,
- *Güvenilirlik* : Ürünün kullanım ömrü içinde performans özelliklerinin sürekliliği,
- *Dayanıklılık*: Ürünün kullanılabilirlik özelliği,
- *Servis görülebilirlik*: Ürüne ilişkin sorun ve şikayetlerin kolay çözülebilirliği,
- *Estetik*: Ürünün albenisi, duylara seslenebilme yeteneği,
- *Algılama*: Ürünün reklamlar, öneriler v.b nedenlerle kabul görmesi ya da diğer markalara göre sezgisel olarak değerlendirilmesi.

Hizmet sektöründe kalitenin en yaygın tanımı müşteri merkezli ve müşteri memnuniyeti olarak algılanan kalitenin bir fonksiyonu veya algılanan kalite müşteri memnuniyetinin bir işlevi olması şeklindedir.

## 3. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE SERVQUAL MODELİ

### 3.1. Eğitimde Hizmet Kalitesi

Kalite kavramı yüksek öğrenimde ilk uygulandığında çok açık ve anlaşılır değildi. Eğitimde kalitenin tanımı, genel olarak kalite tanımına benzemektedir. Böylelikle bu terim “ eğitimde mükemmellik” olarak tanımlanmıştır. Hizmet sektöründe hizmet edilen herkes müşteridir. Bu durumda eğitimde müşterileri ayırmak gerekir. Eğitim kurumlarında öğrenci, anne-baba, personel ve toplumdaki herkes yer alır “Madu, Aheto, Kuei ve Winokur.” (1994, s.57-72). Madu eğitimin müşterilerini iç ve dış müşteriler olarak iki grupta sınıflandırmıştır. Madu’ya göre anne-baba, personel ve öğrenciler iç müşteri, şirketler ve toplum ise dış müşteri olarak değerlendirilmiştir. Buna karşın; “Kanji, Tambi ve Wallace.” (1999, s.357-371) ise eğitimin müşterilerini bölgelerinin esaslarına göre birincil ve ikincil gruplar olarak sınıflandırmıştır. Eğiticiler (işçi, hizmetli) birincil iç müşteri, öğrenciler (eğitsel partneri) ikincil iç müşteridir. Öğrenci ayrıca birincil dış müşteri ve anne-babaları ise ikincil dış müşteriler olarak sınıflandırmıştır.

Sunulan hizmetin kalitesini detaylı bir biçimde ölçebilmek ve müşteri beklentilerini belirleyebilmek amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) (1985, 1988, 1990) SERVQUAL adı verilen bir ölçek geliştirmişlerdir. Bu likert tipi ölçek 22 maddelik sorudan oluşmaktadır ve müşteri beklenti ve memnuniyetlerini iki ayrı bölümde değerlendirmektedir. İlk bölümde 22 maddeden oluşan sorularla müşterinin beklentileri tespit edilmeye çalışılmış, ikinci bölümde ise aynı 22 soruyla müşterinin hizmet gördüğü işletmeyi değerlendirmesi (algısı) amaçlanmıştır.

Ankette “hiç katılmıyorum” (1)’den “tamamen katılıyorum” (7)’ye kadar derecelendirilmiş 7’li likert ölçeği kullanılmıştır. Böylelikle müşterinin öncelikle kaliteli hizmetten beklentileri tanımlanmış ve sonra da aynı kalite göstergeleri için hizmet verilen işletmenin kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. İlk bölümdeki beklentiler ile ikinci bölümdeki algılar arasındaki farklılıklar hizmet kalitesi olarak belirlenmiştir. PZB hizmet kalitesini etkileyen faktörleri belirlerken, müşteri beklentilerinden yola çıkarak “boşluklar modeli”ni kullanmıştır.

### **3.2. Boşluklar Modeli (Gaps Model)**

Servis kalitesi ile beklenti arasındaki uyumsuzluk boşluk (gap) olarak adlandırılır. Servis kalitesini algılamanın 5 boyutuna göre, müşterilerin beklentileri ile gerçekten sunulan arasındaki farkları kavramsal olarak açıklar. Farkları ölçebilmek için 22 sorudan oluşan SERVQUAL ölçeği kullanılır “Parasuraman, Zeithaml ve Berry.”(1985, s.41-50). Bu ölçeğin kullanılması sonucunda müşterilerin sunulan hizmetten ne derece memnun oldukları ve neleri eksik buldukları gözlemlenebilir. Hizmet sağlayan kurum veya kuruluşların müşteri beklentilerini karşılayamamalarının altındaki temel sebepler aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır. Bu sebeplerden kaynaklı olarak oluşabilecek beklenti-memnuniyet arasındaki farklar, *boşluklar modelini* oluşturur.

#### *Boşluk\_1 Müşteri Beklentilerinin Bilinmemesi :*

Birinci boşluk müşteri beklentileri ile onların ne beklediklerinin yönetim tarafından algılanması arasındaki farktan oluşur.

1. Pazarlama araştırmalarının yetersizliği (zayıf pazarlama araştırması, araştırma sonuçlarının uygun kullanılmasına, yönetim ve müşteriler arasında zayıf iletişim),

2. Servis sunan personel ile yönetim arasında zayıf iletişimin olması,

3. Yönetim düzeylerinin çokluğudur.

Müşteri beklentilerinin tam olarak bilinmemesi, beklentilerinin karşılanamaması açısından çok önemlidir. Yönetimin müşterilerin beklentilerini tespit etmeye yönelik yapacağı çalışmalar bu sorunu giderebilmek adına etkili olabilir.

#### *Boşluk\_2 Yanlış Servis Kalitesi Standartları:*

Boşluk iki müşterilerin beklentilerine ilişkin yöneticilerin düşündükleri ile servis sunumuna yönelik koydukları standartlar arasındaki farktır. Yanlış servis kalitesi standartlarına yol açabilecek sebepleri içeren maddeler aşağıda verilmiştir.

1. Servis kalitesine yönelik uygun olmayan vaatler,

2. Olurluluk konusundaki yetersizlik,

3. Görev standartlarında yetersizlik,

4. Hedeflerin belirlenmemesidir.

*Boşluk\_3 Servis Performansı Farkı :*

Üçüncü boşluk servise ilişkin spesifikasyonlar ile sunulan gerçek servis arasındaki uyumsuzluktur. Servis performansı farkına yol açabilecek değişkenler aşağıda maddeler halinde verilmiştir.

1. Çalışanların belirlenen servis düzeyinde servis sunamamaları ya da sunmaya isteksiz olmaları,
2. Görevlerde belirsizlik,
3. Görevlerin çelişmesi,
4. Görevli-iş arasındaki zayıf uyum,
5. Teknoloji iş arasındaki zayıf uyum,
6. Uygun olmayan gözetim-kontrol çalışmaları,
7. Takım çalışmasının yetersizliğidir.

*Boşluk\_4 Verilen Sözlerle Sunumun Uyuşmaması:*

Boşluk dört servis sunumuna ilişkin verilen sözler ile gerçek servis sunumu arasındaki farktır. Müşteri için kalite beklentilerinden en önemli biri de kurum veya kuruluşa duyduğu güvendir. Aşağıdaki maddelerin oluşması halinde müşterinin güven kaybı söz konusu olacaktır.

1. Faaliyetler, pazarlama ve insan kaynakları arasında olduğu kadar bölümler/şubeler arasında yetersiz iletişim,
2. Konuşmalarda aşırı sözler verilmesidir.

*Boşluk\_5 Beklenen Servis\_Algılanan Servis Farkı :*

İlk 4 boşluk, 5. boşluğun ortaya çıkmasına neden olur. Böylelikle Boşluk 5 = f ( Boşluk 1, Boşluk 2, Boşluk 3, Boşluk 4 ) dört boşluğun fonksiyonundan oluşur. Boşlukların oluşabileceği söz konusu durumların tespit edilmesi halinde müşteriyi daha kaliteli hizmet sunulabilir.

#### **4. SERVQUAL MODELİNİN ÜNİVERSİTELERİN VERDİKLERİ HİZMETLERİN KARŞILAŞTIRILMASINDA KULLANIMI**

Eğitim kurumlarının hizmet kalitesi üniversitelerde öğrenim gören öğrencilerin üniversitelerinden gerek eğitim-öğretim düzeyi, gerek sosyal kültürel aktiviteler ve gerekse kendilerine gösterilen ilgi bakımından memnuniyetlerinin ölçülmesiyle belirlenebilir. Öğrencilerin beklentilerinin ölçülmesi bazı değişkenlerde oldukça kolayken bazılarında ise oldukça zordur. Örneğin üniversitelerde bulunan kütüphane, dokümantasyon veya materyal bakımından ele alındığında bunları sayılarla ifade edip ölçmek kolay olabilir fakat öğrencilerin kendilerine gösterilen ilgi veya kültürel aktiviteler kriterine göre beklenti hem öğrenciden öğrenciyeye değişeceğinden hem de bunu sayılarla değerlendirebilmenin güç olacağından SERVQUAL ve benzeri ölçekler geliştirilmiştir. Genel olarak hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş bu ölçek eğitim kurumlarına da uygulanmış olup özellikle son yıllarda oldukça anlamlı sonuçlar elde edilmiştir.

Bu çalışmada da SERVQUAL ölçeği kullanılarak Eskişehir’de bulunan iki üniversitenin öğrencilerinin hem kendi üniversitelerinden beklenti ve memnuniyetleri arasındaki farklar tespit edilmeye çalışılmış hem de bu iki üniversite hizmet kalitesi bakımından birbiri ile karşılaştırılmaya çalışılmıştır. Her iki üniversitenin de Fen (Edebiyat) Fakültelerine uygulanan bu ölçek ile öğrencilerinin beklentilerinin hangi hizmet boyutunda yoğunlaştığı ve hangi hizmet boyutunda eksikler olduğunun saptanmasına çalışılmıştır. Böylece bu çalışmanın sonuçlarından üniversite yönetimlerinin hangi konularda daha duyarlı olmaları gerektiği de belirlenmiş olur.

#### **4.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı hizmet sektörünün önde gelen kurumlarından biri olan eğitim kurumlarının müşterisi olarak öğrencilerin hizmet kalitesini değerlendirebilmelerini sağlamaktır. Bu amaçla geliştirilen SERVQUAL ölçeğini kullanarak öğrencilerin mükemmel üniversiteden beklentilerini tespit edip memnuniyetleri ile karşılaştırarak aralarındaki farkı hesaplayabilmektir. Bunun yanı sıra aynı şehirde bulunan iki üniversite karşılaştırılarak öğrenci bakış açısıyla birbirlerinden üstün olan özellikleri tespit edilerek iyileştirme yapılmasına yardımcı olmaktadır.

#### **4.2. Araştırmanın Metodolojisi**

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985, 1988 ve 1990) yaptıkları çalışmalar sonunda müşteri beklentilerinden yola çıkarak hizmet kalitesini 5 boyut altında toplamışlardır. Bu boyutlardan hareketle SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir. Dolayısıyla öğrencilerin beklenti ve memnuniyetlerini belirlemede SERVQUAL ölçeği yeterli olmuştur. Anket tekniği ile bu ölçek öğrenciler üzerinde uygulanmış ve bulgular açıklanarak tartışılmıştır.

#### **4.3. Örneklem ve Veri Toplama**

Eskişehir Osmangazi Üniversitesinin Fen Edebiyat Fakültesinde ve Anadolu Üniversitesinin Fen Fakültesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin tam listelerine ulaşılmış ve basit rassal örnekleme yapılmıştır. Üniversitelerdeki öğrenci sayıları dikkate alınarak 115 Anadolu Üniversitesi ve 150 de Eskişehir Osmangazi Üniversitesi için anket soru kağıdı hazırlanmıştır. 26 adet anket eksik doldurulduğundan analiz 239 öğrenciden elde edilen verilere dayanılarak yapılmıştır.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesinin Fen Edebiyat Fakültesinde ankete cevap verenlerin 59’u bayan 41’i bay iken Anadolu Üniversitesinin Fen Fakültesinde 71’i bayan ve 68’i bay’dır. Bölümlere göre dağılım ise Eskişehir Osmangazi Üniversitesinin Fen Edebiyat Fakültesinde Fizik 20, Kimya 18, İstatistik 24, Matematik 17 ve Biyoloji 21 öğrenciden geçerli anket formu elde edilirken Anadolu Üniversitesinin Fen Fakültesinde Fizik 27, Kimya 27, İstatistik 30, Matematik 29 ve Biyoloji 26 öğrenciden geçerli anket formu elde edilmiştir.

Çalışma yürütülürken ölçek Eskişehir Osmangazi Üniversitesi ve Anadolu Üniversitesinde Fen (Edebiyat) Fakültelerinde öğrenim görmekte olan öğrencilere uygulanmıştır. Geliştirilmiş olan SERVQUAL ölçeğine ek olarak soru formunda demografik sorular da yer almaktadır. Soru formunun ilk bölümünde (Ek 1) öğrencilerin mükemmel üniversiteden beklentilerini ölçmeye yarayan sorular bulunmaktadır.

İkinci bölümde öğrencilerin, hizmet kalitesini algılamının 5 boyutunu ne oldukları belirtilmeden toplamı 100 olacak şekilde puanlamaları istenmiştir. Üçüncü bölümde (Ek 2) ise ilk bölümde bulunan 22 adet maddenin kendi üniversitelerinden algıladıkları ve beledikleri hizmet kalitesini ölçmeye çalışan sorular ve demografik sorular yer almaktadır.

#### 4.4. Verilerin Analizi

Anket sorularından elde edilen veriler SPSS 11.0 Paket programında analiz edilmiştir. Öncelikle 22 maddeden oluşan anket sorularından birbirleriyle ilişkili olan maddeler aynı faktör altında toplatılarak analizi basitleştirmek için bir boyut indirgeme yöntemi olan faktör analizi uygulanmıştır. Uygulanan faktör analizi sonucunda öz değerleri 1'den büyük olan 5 adet faktör (İlgi, Yeterlilik, Güven, Heveslilik, Somut Özellikler) elde edilmiştir. Bu boyutların toplam değişkenliği açıklama oranları dikkate alınmıştır. Faktör analizinden elde edilen toplam varyansı açıklama oranları Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1.**

Faktörler	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Birikimli Açıklanan Varyans
İlgi	8,01	36,44	36,44
Yeterlilik	1,81	8,24	44,69
Güvenilirlik	1,55	7,08	51,77
Somut Özellikler	1,21	5,54	57,31
Heveslilik	1,05	4,78	62,10

Her bir faktör içerisinde yer alan anket soruları ve faktör isimleri Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.**

Faktör (boyut) adı	İlgili boyutta yer alan anket soru numaraları
İlgi	S4, S18, S19, S20, S21, S22
Yeterlilik	S3, S5, S6, S7, S8, S9
Güvenilirlik	S13, S14, S15, S16, S17
Somut özellikler	S2, S1
Heveslilik	S10, S11, S12

Modelin güvenilirliği test edilmiş ve Alpha katsayısı 0,9149 olarak bulunmuştur. Elde edilen boyutların cinsiyet değişkeni bakımından anlamlılığı t testi ile belirlenmiş ve yine boyutların öğrencilerin bölümleri ve sınıfları bakımından anlamlılığını sınamak için varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

SERVQUAL ölçeği müşterilerin beklenti ve algıları arasındaki farkı ölçtüğünden SERVQUAL skorları oluşturulurken "*Beklenti - Algı*" ifadesi dikkate alınmıştır. Böylelikle faktör analizinden elde edilen faktörler üzerinden  $SERVQUAL\ skor = Beklenti\ skor - Algı\ Skor$  şeklinde hesaplanmıştır. Buradan yola çıkılarak iki tür SERVQUAL skoru hesaplanabilir. Bunlardan birincisi, öğrencilerin kalite boyutları için be-



lirledikleri önem dikkate alınmadan hesaplanılan ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skoru, ikincisi ise boyutlara verilen önemi de göz önünde bulundurarak hesaplanılan ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorudur.

Buna göre öncelikle her bir faktörün içerisinde yer alan maddeler belirlenir ve ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorunu hesaplamak için her bir faktörde bulunan maddelerin SERVQUAL skorları toplanılarak o faktörde bulunan ifade sayısına bölünür ve N sayıda öğrenci için elde edilen bu skorlar toplanılarak N'e bölünür.

Ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru hesaplamak içinse sırasıyla aşağıdaki işlemler yapılır.

1. Her bir öğrenci için beş boyutun birer birer SERVQUAL skorları hesaplanır.
2. Her bir öğrencinin her bir boyut için belirlediği önem derecesinin ortalaması hesaplanır.
3. Her bir öğrencinin her bir boyuta verdiği önem ağırlığı ile her bir boyut için hesaplanılan SERVQUAL skoru çarpılır.
4. Her bir öğrenci için beş boyutun toplamı üzerinden ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorları toplanır.
5. N öğrencinin bir önceki adımda elde edilen skorları toplanır ve N'e bölünür.

Örneğin Osmangazi Üniversitesinin öğrencileri için ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru aşağıdaki gibi hesaplanır.

Ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru = (ilgi\*0,1948+yeterlilik\*0,2053+güven\*0,2033+somut özellikler\*0,1945+heveslilik\*0,2020)

Ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru = -2,0941

Bu hesaplama yapılırken ilk önce her bir öğrencinin her bir boyuta verdikleri önem derecelerinin ortalamaları bulunur, daha sonra Tablo 3'de verilmiş olan algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının ortalaması (% olarak) bulunarak çarpılır ve son olarak her boyut için toplanarak ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru elde edilir.

**Tablo 3.**

Boyutlar	Osmangazi Üniversitesi	Anadolu Üniversitesi
	Aritmetik Ortalama	Aritmetik Ortalama
İlgi	19,48	18,36
Yeterlilik	20,53	20,62
Güven	20,33	20,09
Somut özellikler	19,45	19,96
Heveslilik	20,20	20,96



## 5. SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu araştırmanın amacı Eskişehir’de bulunan iki üniversitede (Osmangazi ve Anadolu) eğitim gören öğrencilerin üniversitelerinin kendilerine sunduğu hizmetlere ilişkin algılanan hizmet kalitesi düzeyini ölçmektir. Bu amacın yanı sıra ulaşılmak istenen alt amaçlar ise, hizmet kalitesi boyutlarını tespit etmek ve bunların önem derecelerini saptamak, Osmangazi Üniversitesi ile Anadolu Üniversitesi’nin SERVQUAL skorlarını tespit ederek bu üniversitelerin kalite skorları bakımından birbirleri ile karşılaştırmak ve öğrencilerin demografik özelliklerine göre üniversiteleri SERVQUAL kalite skorları bakımından karşılaştırmaktır.

### *Osmangazi Üniversitesi İle Anadolu Üniversitesi Öğrencilerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Karşılaştırılması*

Öğrencilerin her bir boyuta ilişkin **algı-beklenti** değerleri toplatılıp öğrenci sayısına bölünerek ilgili boyuta ait SERVQUAL ortalamaları ve bundan yola çıkarak standart sapmaları hesaplanmış ve Tablo 4’de verilmiştir. Her iki üniversitenin ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorları karşılaştırıldığında Anadolu Üniversitesinin öğrencilerinin Osmangazi Üniversitesi öğrencilerine göre hizmet kalitesinin daha yüksek algılandığı ortaya çıkmıştır. Skorum sifıra yakın olduğu ölçüde hizmet algısının beklentilere o kadar yakın olduğu yorumu yapılmaktadır. Bu karşılaştırmada hem Anadolu Üniversitesi hem de Osmangazi Üniversitesi öğrencilerinin algı-beklenti düzeyleri (-) çıkmıştır. Buradan hareketle öğrencilerin tüm boyutlar dikkate alındığında genel olarak bekledikleri düzeyinde hizmet göremedikleri sonucu çıkarılabilir. Bunun yanı sıra Anadolu Üniversitesinin SERVQUAL skoru -0,8689 iken Osmangazi Üniversitesinin -2,0941 olması hizmet kalitesinin Anadolu Üniversitesinde beklenene daha yakın olduğunu göstermektedir.

**Tablo 4.**

Boyutlar	Anadolu Üniversitesi		Osmangazi Üniversitesi	
	Ortalama	Standart sapma	Ortalama	Standart sapma
İlgi	-0,98	1,6218	-2,134	1,7478
Yeterlilik	-0,975	1,2671	-2,200	1,6602
Güven	-1,24	1,5821	-2,143	1,5996
Somut özellikler	0,31	1,6155	-1,938	1,6201
Heveslilik	-1,44	1,6782	-2,048	1,7700
Ağırlıklandırılmamış servqual skoru	-0,865	1,1892	-2,0926	1,4497
Ağırlıklandırılmış servqual skoru	-0,8689		-2,0941	

### *Servqual Skorlarının Üniversiteler Bazında Karşılaştırılması*

Osmangazi Üniversitesi ile Anadolu Üniversitesi’nin boyutlar bazında SERVQUAL skorları açısından bir farklılığın olup olmadığı;

$H_0$  : Osmangazi Üniversitesi ile Anadolu Üniversitesi’nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

$H_1$  : Osmangazi Üniversitesi ile Anadolu Üniversitesi’nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

hipotezi ile değerlendirilecektir. Yapılan analiz sonuçlarından elde edilen bulgular Tablo 5’te verilmiştir.

**Tablo 5.**

Boyutlar	t değeri	Önem düzeyi (p)
İlgi	5,131	0,000
Yeterlilik	6,114	0,000
Güven	4,038	0,000
Somut Özellikler	10,442	0,000
Heveslilik	2,756	0,006

Analiz sonuçlarına göre  $\alpha = 0.05$  önem düzeyinde tüm boyutlar bakımından Osmangazi ve Anadolu Üniversitesi öğrencilerinin algılanan hizmet kaliteleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

*Demografik Özelliklere Göre, Üniversitelerin Servqual Kalite Skorları Bakımından Karşılaştırılması*

$H_0$  : Osmangazi Üniversitesinde (Anadolu Üniversitesinde) eğitim gören bay ve bayan öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

$H_1$  : Osmangazi Üniversitesinde (Anadolu Üniversitesinde) eğitim gören bay ve bayan öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

**Tablo 6.**

Boyutlar	t değeri	Önem düzeyi (p)
İlgi	1,896	0,059
Yeterlilik	2,489	0,014
Güven	3,209	0,002
Somut Özellikler	2,047	0,042
Heveslilik	3,025	0,003

%5 anlamlılık düzeyinde  $H_0$  hipotezi “ilgi” boyutu bakımından kabul edilmiş, diğer tüm boyutlar için reddedilmiştir. Cinsiyet bakımından algılanan diğer hizmet boyutlarında ilgi dışında farklılık olduğu belirlenmiştir.

*Bölgelere Göre, Üniversitelerin Servqual Kalite Skorları Bakımından Karşılaştırılması*

$H_0$  : Osmangazi Üniversitesinde (Anadolu Üniversitesinde) eğitim gören öğrencilerin bölümleri ile öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

$H_1$  : Osmangazi Üniversitesinde (Anadolu Üniversitesinde) eğitim gören öğrencilerin bölümleri ile öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.



Tablo 7.

Boyutlar	F değeri	Önem düzeyi(p)
İlgi	1,952	0,103
Yeterlilik	2,953	0,021
Güven	1,640	0,165
Somut Özellikler	1,544	0,190
Heveslilik	3,282	0,012

Yapılan analiz sonucunda öğrencilerin bölümleri ile; yeterlilik ve heveslilik boyutları bakımından anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

#### Sınıflara Göre, Üniversitelerin Servqual Kalite Skorları Bakımından Karşılaştırılması

$H_0$  : Osmangazi Üniversitesinde (Anadolu Üniversitesinde) eğitim gören öğrencilerin sınıfları ile öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

$H_1$  : Osmangazi Üniversitesinde (Anadolu Üniversitesinde) eğitim gören öğrencilerin sınıfları ile öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 8.

Boyutlar	F değeri	Önem düzeyi (p)
İlgi	0,576	0,719
Yeterlilik	2,164	0,059
Güven	1,395	0,227
Somut Özellikler	2,082	0,069
Heveslilik	0,740	0,594

Yapılan analiz sonucunda %5 anlamlılık düzeyinde  $H_0$  tüm boyutlar için kabul edilmiş ve öğrencilerin sınıfları ile tüm boyutlar bakımından anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Belirlenen boyutlar için beklenti ve algıların hesaplanılmasında öğrencinin sınıfının anlamlı bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Yeterlilik boyutu için bulunan  $p=0.059$  değeri  $\alpha=0.05$ 'e çok yakın olduğundan anlamlılık düzeyi 0.06 olarak alındığında öğrencinin sınıfı bu boyut için anlamlı hale gelmektedir.

Sonuç olarak, toplanan verilerin analiz edilmesiyle elde edilen bulgular değerlendirildiğinde ilk göze çarpan, Osmangazi Üniversitesinin algılanan hizmet kalitesi düzeyinin, Anadolu Üniversitesinden daha düşük olmasıdır. (-2,0941>0,8689 olduğundan dolayı) ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorlarının (-) değer alması her iki üniversitede de beklentilerin gerçekleşmediğini göstermektedir. Bunun yanı sıra bu değer Osmangazi Üniversitesinde daha büyük değer alması ilgili boyutlarda performansın daha düşük olduğunu göstermektedir.

Kalite boyutları açısından üniversite öğrencilerinin en fazla önemi hizmette yeterlilik ve heveslilik boyutuna verdikleri anlaşılmaktadır. Bu durum her iki üniversite için aynıdır. İki üniversitenin karşılıklı olarak kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının Osmangazi Üniversitesi için yeterlilik boyutunda Anadolu Üniversitesi için de heveslilik boyutunda en yüksek düzeye çıktığı görülmektedir. Beklenen hizmet kalitesi skorlarının Osmangazi Üniversitesi için somut özellikler boyutunda, Ana-

dolu Üniversitesi için de ilgi boyutunda en düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Her iki üniversite tam öğrenci memnuniyetini sağlamak amacıyla düşük hizmet boyutlarında iyileştirmelere giderek hizmet kalitelerinde istenilen noktalara ulaştırmaları için gerekli çabayı göstermeleri gereklidir.

## **KAYNAKÇA**

- Altan, Ş., Atan, M. & Ediz, A. (2003).** SERVQUAL Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. 12. Ulusal Kalite Kongresi. KalDer-Türkiye Kalite Derneği. Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İSTANBUL.
- Bulgan, U., Gürdal, G. (2005).** Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK'05”Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması” KADİR HAS ÜNİVERSİTESİ (Cibali Merkez Kampüsü) İSTANBUL.
- Crosby, P.B., (1979).** Quality Is Free, New York, McGraw-Hill.
- Devebakan, N. (2003).** Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 5, Sayı:1, 38-54.
- Feigenbaum, A.V., (1983).** Total Quality Control, New York, McGraw-Hill, 3. Edition.
- Ghobadian, A., Speller, S., Jones, M. (1994).** Service Quality Concept and Models. International Journal of Quality & Reliability Management , Vol.11, No.9, 43-46.
- Goetsch, D. L., Stanley, B. D.(1998).** Understanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standarts. Prentice - Hall, USA.
- Juran, J.M, (1987).** QC Circles in the West, Tokyo.
- Juran, J.M., Gryna, F.M. Jr (Eds.) (1988).** Juran’s Quality Control Handbook, McGraw-Hill, New York.
- Kanji, G.K., Tambi, A. M. B. A. (1999).** Total Quality Management in UK Higher Education Institutions. Total Quality Management, Vol. 10, No. 1, 129-153.
- Kanji, G. K. , Tambi, A. M. B. A.,Wallace, W. (1999).** A Comparative Study of Quality Practices in Higher Education Institutions in the US and Malaysia. Total Quality Management, Vol. 10, No. 3, 357-371.
- Koch, J.V., Fisher, J. L. (1998).** Higher Education and Total Quality Management. Total Quality Management, Vol. 9, No. 8, 659-668.
- Madu, C., Aheto, J., Kuei, C. H.& Winokur, D. (1996).** Adoption of strategic total quality management philosophic, International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.13 No.3, 57-72.
- Mergen, E. , Grant, D., Widrick, Stanley M. (2000).** Quality Management Applied to Higher Education Total Quality Management, Vol. 1, No. 3, 345-352.
- Mucuk, İ. (1994).** Pazarlama İlkeleri. DER Yayınları 6. Baskı, İstanbul.



- Parasuraman, V. A. Zeithaml, V. Berry, L.(1985).** A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research; J of Marketing Vol.49, No.4, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1988).** SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, Vol. 64 No. 19, 12-40.
- Sahney, S., Banwet, D. K. & Karunes, S. (2004).** A SERVQUAL and QFD Approach to Total Quality Education. International Journal of Productivity and Performance Management. Vol. 53, No.2, 143-166.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L.(1990).** “Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations”, New York: The Free Press.

## EKLER

### Ek: 1 Anket Soru Kağıdı

#### BÖLÜM 1

1) Mükemmel Üniversiteler modern görünüşlü donanıma sahiptir
2) Mükemmel Üniversitelerin binaları ve iç ortamları göze hoş görünür
3) Mükemmel Üniversitelerin öğretim üyeleri ( ve diğer tüm çalışanlar ) yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.
4) Mükemmel Üniversitelerde hizmet verirken kullanılan malzemeler ( araç – gereçler ) göze hoş görünürler (broşür, kitapçık v.s.)
5) Mükemmel Üniversitelerin öğretim üyeleri yönetimin verdiği sözü zamanında yerine getirirler
6) Mükemmel Üniversite çalışanları, öğrencinin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi gösterir.
7) Mükemmel Üniversiteler hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verirler
8) Mükemmel Üniversiteler hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verirler
9) Mükemmel Üniversiteler kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdirler
10) Mükemmel Üniversite öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin ve problem çözme yeteneğinin geliştirilmesi için çaba gösterirler
11) Mükemmel öğretim üyeleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidirler
12) Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyeleri her zaman öğrenciye yardım etmeye gönüllüdürler.
13) Mükemmel Üniversitelerin öğretim üyeleri hiç bir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildirler
14) Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyelerinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.
15) Mükemmel Üniversitelerde öğrenci, öğretim üyesi ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler
16) Mükemmel Üniversitelerde öğrenciler şikayetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindir
17) Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyeleri öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler
18) Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyeleri her öğrenciyle tek tek ilgilenir
19) Mükemmel Üniversitelerde çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.
20) Mükemmel Üniversiteler her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek öğretim üyelerine(çalışanlara) sahiptir
21) Mükemmel Üniversitelerin öğretim üyeleri öğrencilerin özel isteklerini anlarlar
22) Mükemmel Üniversiteler öğrencilerinin başarılarını her şeyin üstünde tutarlar



Aşağıda 5 maddenin belirttiği özellikler, fakülteler ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin bir fakültenin hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam **100** puanı bu **5** özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz.( Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz. )

- 1) Fakültenin binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü[     ]
- 2) Fakültenin vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi [     ]
- 3) Fakültenin öğrencilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği [     ]
- 4) Fakülteadaki öğretim üyelerinin ve diğer tüm çalışanların bilgisi, saygısı öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerisi, yardımseverliği, rahatlığı [     ]
- 5) Fakültenin öğrencilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve öğrenciyi gözetmen tavrı [     ]

Yukarıdaki 5 özellikten hangisi sizin için en önemli -----

Hangisi ikinci olarak önemli -----

En önemsizi hangisi -----



**Ek: 2 Anket Soru Kağıdı Devamı**

**BÖLÜM 3**

1) .....	üniversitesi modern görünümlü donanıma sahiptir
2) .....	üniversitesinin binaları ve iç ortamları göze hoş görünür
3) .....	üniversitesinin öğretim üyeleri ( ve diğer tüm çalışanlar ) yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünümlüdür.
4) .....	üniversitesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler ( araç – gereçler ) göze hoş görünürler ( broşür, kitapçık v.s.)
5) .....	üniversitesinin öğretim üyeleri yönetimin verdiği sözü zamanında yerine getirirler
6) .....	üniversitesi çalışanları, öğrencinin bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için yakın, samimi ilgi gösterir.
7) .....	üniversitesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir.
8) .....	üniversitesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir.
9) .....	üniversitesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.
10) .....	üniversitesi öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin ve problem çözme yeteneğinin geliştirilmesi için çaba gösterir.
11) .....	üniversitesi öğretim üyeleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidirler
12) .....	üniversitesinde öğretim üyeleri her zaman öğrenciye yardım etmeye gönüllüdürler.
13) .....	üniversitesinin öğretim üyeleri hiç bir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildirler
14) .....	üniversitesinde öğretim üyelerinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.
15) .....	üniversitesinde öğrenci, öğretim üyesi ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.
16) .....	üniversitesinde öğrenciler şikayetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindir
17) .....	üniversitesinde öğretim üyeleri öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler
18) .....	üniversitesinde öğretim üyeleri her öğrenciyle tek tek ilgilenir
19) .....	üniversitesinde çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.
20) .....	üniversitesi her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek öğretim üyelerine(çalışanlara) sahiptir
21) .....	üniversitesinin öğretim üyeleri öğrencilerin özel isteklerini anlarlar
22) .....	üniversitesi öğrencilerinin başarılarını her şeyin üstünde tutar.

1) Cinsiyetiniz                      Bay                      Bayan

2) Yaşınız? Lütfen Yazınız.....

3) Sınıfınız? Lütfen Yazınız.....

